



Rapport

Datum: 29 juli 2005

Rapportnummer: 2005/223

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een met naam genoemde medewerker van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) zijn toezegging om op 24 maart 2004 terug te bellen, niet is nagekomen.

Daarnaast klaagt verzoeker over de wijze waarop de leidinggevende van de met naam genoemde medewerker van het Ministerie van VROM hem op 24 maart 2004 telefonisch te woord heeft gestaan. In dit verband klaagt verzoeker erover dat zij:

- hem heeft meegedeeld dat het haar onaannemelijk voorkwam dat verzoeker op 24 maart 2004 's ochtends al had gebeld met het ministerie;
- de gevraagde informatie niet schriftelijk aan verzoeker heeft willen doen toekomen;
- de verbinding heeft verbroken.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging

Bevindingen

1. Verzoeker diende namens zijn moeder op 7 februari 2004 een bezwaarschrift in tegen de wijzigingsbeslissing huursubsidie van 27 januari 2004. Bij brief van 18 maart 2004 reageerde het Ministerie van VROM op de brief van 7 februari 2004. In deze brief legde het ministerie onder meer uit welke rekeninkomens worden gebruikt bij de berekening van de huursubsidie.

2. Bij brief van 24 maart 2004 diende verzoeker een klacht in bij het Ministerie van VROM. Verzoeker klaagde allereerst over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift van 7 februari 2004. Daarnaast klaagde verzoeker onder meer over het volgende:

"...Op 24 maart 2004 belde ik omstreeks 8.15 uur met telefoonnummer (...). Ik sprak daar met D. Ik vroeg hem waarom mijn moeder de brief had ontvangen waarin om inkomensgegevens werd gevraagd, terwijl het bezwaarschrift alle informatie bevatte. D. vertelde mij dat er hem niets bekend was van een bezwaarschrift, maar wel van een brief dd. 10 februari 2004 (kennelijk de datum van ontvangst, want mijn brief was gedateerd 7 februari). Ik vertelde hem dat die brief mijn bezwaarschrift betreft en vroeg hem wie die brief in behandeling had. D. kon mij dat niet vertellen, maar beloofde mij dat uit te zoeken en mij daarover terug te bellen. Ik had hem daartoe mijn telefoonnummer gegeven. Ik was 24 maart 2004 de hele dag thuis bereikbaar.

Omdat ik omstreeks 16.00 uur nog niets vernomen had van D., besloot ik om zelf nogmaals contact op te nemen. Nu bleek dat D. nog geen antwoord had op mijn vraag en hij er de volgende dag mij over zou terugbellen. Op zich had ik daar geen probleem mee, echter ik was op 25 maart en de rest van die week telefonisch niet bereikbaar per telefoon. Ik vroeg hem om daarom het antwoord schriftelijk aan mij toe te sturen. Hij weigerde dit. Alleen telefonisch of anders niets. Hij had hierover nog overleg gehad met zijn leidinggevende mevrouw T.

Ik klaag erover dat D. zijn gemaakte afspraken niet is nagekomen..."

3. In het kader van de interne klachtbehandeling liet het Ministerie van VROM in reactie op verzoekers klacht op 29 juni 2004 onder meer weten dat de oorzaak van de overschrijding van de behandeltermijn was gelegen in het feit dat zijn brief van 7 februari 2004 niet als bezwaarschrift was aangemerkt. Daarnaast deelde het ministerie mee dat als antwoord op 18 maart 2004 een brief was gestuurd, waarin werd uitgelegd welke rekeninkomens worden gebruikt bij de berekening van de huursubsidie.

Voorts liet het ministerie het volgende weten:

"...U hebt op 24 maart 2004 geprobeerd te achterhalen wie het bezwaarschrift in behandeling heeft. Het komt voor dat de medewerkers van de telefoondiensten niet meteen een vraag kunnen beantwoorden. In een dergelijke situatie wordt dan afgesproken dat het ministerie terugbelt. In uw situatie is dit ook voorgekomen, en D. van het ministerie zou u terugbellen. Vanwege het uitblijven van zijn reactie hebt u nogmaals telefonisch contact gezocht met D. Nu wil de omstandigheden dat het antwoord om diverse redenen als bijvoorbeeld spoedeisende opdrachten, vele telefonische gesprekken etcetera niet dezelfde dag aan u kon worden gegeven. Dit kon wel de volgende dag, maar u hebt in uw tweede gesprek met hem aangegeven dat u dan telefonisch niet bereikbaar was.

Met uw op 24 maart 2004 gedateerde brief hebt u een klacht ingediend tegen D., omdat hij zijn afspraak niet nakwam door u op 24 maart niet terug te bellen. Het is het onmogelijk gebleken u binnen één dag te berichten, althans niet voor 16.00 uur. Uw bezwaarschrift bleek in behandeling te zijn genomen door een afdeling die zich alleen bezighoudt met de behandeling van bezwaren. Het was niet direkt bekend wie uw bezwaarschrift behandelde.

De telefoondiensten van het ministerie zijn tot 16.00 uur bereikbaar voor burgers. Het komt voor dat daarna enkele medewerkers worden ingezet de "terugbelakties" uit te voeren, omdat beloofd is terug te bellen. Ik kan me uw ongerustheid over de vraag of u nu wel of niet zou worden teruggebeld zeker voorstellen. Ik kan me echter ook niet aan de indruk onttrekken dat u niet na 16.00 zou zijn gebeld, juist vanwege de "terugbelaktie". In het tweede telefonische gesprek met u heeft D. aangegeven u desnoods de volgende dag terug te bellen. Van dat aanbod kon u geen gebruik maken..."

4. In reactie op deze brief, liet verzoeker de Nationale ombudsman bij brief van 12 juli 2004 weten dat hij de gewoonte heeft bij zakelijke telefoongesprekken altijd direct de naam van zijn gesprekspartner te noteren, alsmede het tijdstip waarop het gesprek plaatsvond. Verzoeker deelde verder mee na het telefoongesprek altijd een korte samenvatting van het telefoongesprek te maken en de gemaakte afspraken te vermelden. Verzoeker berichtte de Nationale ombudsman dat uit de aantekeningen van het gesprek met D. was op te maken dat hij had toegezegd verzoeker op 24 maart 2004 terug te bellen. Voorts berichtte verzoeker de Nationale ombudsman dat hem tijdens het tweede telefoongesprek dat hij op 24 maart 2004 met D. voerde, was gebleken dat D. zich hem niet meer wist te herinneren, laat staan dat hij hem later op de dag, of de dag erna nog zou terugbellen.

5. D. was werkzaam bij Hét Callcenter Netwerk BV (HCN). HCN voert in opdracht van het Ministerie van VROM telefoongesprekken, als een verlengde van de huursubsidielijn. De minister van VROM deelde tijdens het onderzoek aan de Nationale ombudsman mee dat, gelet op het feit dat de medewerkers van HCN niet in alle gevallen de bevoegdheid hebben om uitspraken of toezeggingen te doen, er telefoonnota's worden uitgeschreven die dagelijks naar de telefoondeskw van het Ministerie van VROM worden gestuurd, die daar vervolgens verder worden afgehandeld. De minister liet weten dat door HCN-medewerkers nooit wordt toegezegd dat betrokkene diezelfde dag wordt teruggebeld. Op deze wijze wordt, aldus de minister, voorkomen dat een toezegging wordt gedaan die niet kan worden nagekomen.

6. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarde D. dat hij zich het telefoongesprek met verzoeker niet meer kon herinneren. D. deelde mee dat hij nooit toezeggingen doet dat hij op een later moment zal terugbellen. Volgens D. is dat ook niet de praktijk binnen HCN. In dergelijke gevallen wordt, aldus D., een telefoonnotitie geschreven die vervolgens naar het Ministerie van VROM wordt doorgestuurd en aldaar verder wordt afgehandeld. D. liet weten dat hij naar alle waarschijnlijkheid tegen verzoeker had gezegd: "U wordt nog teruggebeld".

In aanvulling daarop deelde de minister van VROM tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat het niet mogelijk was om precies na te gaan hoe dit telefoongesprek was verlopen. D. stond, aldus de minister, bekend als een goede en consciëntieuze medewerker. Over D. was niet eerder een klacht ingediend. Voorts liet de minister weten dat zich in het dossier geen telefoonnota's bevonden, alhoewel dit niet wilde zeggen, zo deelde de minister mee, dat het telefoongesprek niet had plaatsgevonden. Aan de visie van D. werd een grotere waarde gehecht dan aan die van verzoeker.

Beoordeling

7. De Nationale ombudsman merkt in dit verband allereerst op dat hetgeen met betrekking tot dit klachtonderdeel tijdens de interne klachtbehandeling (brief van 29 juni 2004) door het Ministerie van VROM is meegedeeld niet geheel strookt met hetgeen D. en de minister

van VROM in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman hebben verklaard.

Het ministerie deelde in de brief van 29 juni 2004 mee dat het onmogelijk was gebleken verzoeker binnen één dag te berichten, althans niet voor 16.00 uur, nu het bezwaarschrift in behandeling was op een afdeling die zich alleen bezighoudt met de behandeling van bezwaren. Het was, aldus het ministerie, niet meteen bekend wie het bezwaarschrift behandelde.

D., die zich het telefoongesprek met verzoeker niet kon herinneren, en de minister verklaarden tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman dat door HCN-medewerkers nooit wordt toegezegd dat betrokkenen diezelfde dag worden teruggebeld.

De Nationale ombudsman gaat uit van het standpunt van D. en de minister, zoals verwoord in de brief van 25 november 2004, nu dat de verklaring van D. zelf betreft en de formele reactie van het bestuursorgaan aan de Nationale ombudsman.

8. Voorgaande betekent dat verzoekers lezing dat hij, ondanks de toezegging, niet is teruggebeld en de verklaring van D. en de minister, te weten, dat dergelijke toezeggingen nimmer worden gedaan, tegenover elkaar staan.

Niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere. De Nationale ombudsman zal om die reden geen oordeel geven over de onderzochte gedraging.

II. Ten aanzien van de mededeling dat het niet aannemelijk was dat verzoeker al eerder telefonisch contact had gehad

Bevindingen

1. Uit hetgeen hiervóór onder I. naar voren is gekomen, nam verzoeker op 24 maart 2004 's middags opnieuw telefonisch contact op met D., waarna hij desgevraagd werd doorverbonden met de leidinggevende van D.; T. T. gaf, aldus verzoeker, tijdens dit telefoongesprek aan dat het haar onaannemelijk voorkwam dat verzoeker 's ochtends al contact had gehad met D. Verzoeker klaagt erover dat T. zijn eerdere telefoongesprek in twijfel heeft getrokken.

2. Zowel in de interne klachtbehandeling als in reactie op de klacht aan de Nationale ombudsman, verklaarde T. zich het telefoongesprek met verzoeker niet te kunnen herinneren.

De minister deelde in het kader van het onderzoek nog mee dat het niet mogelijk was om precies na te gaan hoe dit telefoongesprek was verlopen. T. stond, aldus de minister,

bekend als een goede en consciëntieuze medewerkster. Over T. was niet eerder een klacht ingediend. Voorts liet de minister weten dat zich in het dossier geen telefoonnota's bevonden, alhoewel dit niet wilde zeggen, zo deelde de minister mee, dat de telefoongesprekken niet hadden plaatsgevonden. Aan de visie van T. werd meer waarde gehecht dan aan die van verzoeker.

Beoordeling

3. Nu T. heeft verklaard zich het gesprek niet meer te kunnen herinneren en zich in het dossier geen telefoonnotities bevinden, kan de Nationale ombudsman niet vaststellen wat er precies is besproken tussen verzoeker en T. Dit leidt ertoe dat de Nationale ombudsman geen oordeel kan geven over de onderzochte gedraging.

III. Ten aanzien van de weigering verzoeker schriftelijke informatie toe te zenden

Bevindingen

1. In het tweede telefoongesprek dat verzoeker op 24 maart 2004 met D. voerde, liet D. weten dat hij nog geen antwoord kon geven op de vraag wie verzoekers brief (bezwaarschrift) in behandeling had. D. berichtte verzoeker hem de volgende dag terug te bellen. Nu verzoeker op 25 maart 2004 en de rest van die week telefonisch niet bereikbaar was, verzocht hij D. de reactie hem schriftelijk te doen toekomen. D. heeft dit geweigerd en zou hierover, aldus verzoeker, nog overleg met zijn leidinggevende T. hebben gevoerd.

2. Verzoeker verzocht D. hem door te verbinden met T. Uit verzoekers klachtbrief van 24 maart 2004 bleek dat T. hem de gevraagde informatie alleen telefonisch wilde verstrekken en dus niet, zoals verzoeker wenste, schriftelijk.

3. In het kader van de interne klachtbehandeling liet het Ministerie van VROM weten dat voor de beantwoording van de enkele honderden telefoongesprekken die dagelijks binnenkomen, gebruik wordt gemaakt van telefoondiensten. Het ministerie deelde mee dat, om het serviceniveau zo hoog mogelijk te houden, de medewerkers van de telefoondiensten worden geacht geen correspondentie te voeren met burgers. Het ministerie concludeerde dat volgens de interne richtlijnen was gehandeld door niet op verzoekers verzoek in te gaan een schriftelijke reactie te sturen.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de minister van VROM nog weten dat door de HCN-medewerkers nimmer brieven worden gestuurd. De minister deelde mee dat de inhoudelijke behandeling altijd op het ministerie wordt gedaan.

Beoordeling

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste brengt mee dat een bestuursorgaan een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven indien een burger het bestuursorgaan een vraag stelt over een bepaald onderwerp.

5. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat HCN nimmer brieven verstuurt. De inhoudelijke behandeling vindt plaats op het Ministerie van VROM.

Op zichzelf acht de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat een instantie als HCN, die in opdracht van VROM, als een verlengde van de huursubsidieinformatielijn, alleen telefoongesprekken voert, geen brieven verstuurt.

6. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat op 24 maart 2004 de termijn waarbinnen op het bezwaarschrift had moeten worden beslist, al was verstreken (zie Achtergrond). De oorzaak van de overschrijding van de beslistermijn was gelegen in het feit dat de brief van 7 februari 2004 niet als bezwaarschrift was aangemerkt. Nu het daarnaast onduidelijk was of het bezwaarschrift als zodanig in behandeling was genomen, had het in dit geval de voorkeur verdiend verzoekers vraag hem de informatie schriftelijk te doen toekomen, door te geleiden naar het Ministerie van VROM en het ministerie te verzoeken de informatie schriftelijk aan verzoeker te sturen. Door verzoeker mee te delen dat de informatie alleen telefonisch kon worden verstrekt, heeft het Ministerie van VROM in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het verbreken van de verbinding

Bevindingen

1. In zijn klachtbrief van 24 maart 2004 deelde verzoeker met betrekking tot dit klachtonderdeel onder meer mee:

"...Ik vroeg vervolgens om een gesprek met T. Na enig aandringen kreeg ik haar te spreken. Het telefoongesprek met haar was voor mij de directe aanleiding om deze brief te versturen. Zij heeft mij werkelijk onbeschoft te woord gestaan, ook nadat ik haar vertelde wat de beweegredenen en de achtergronden van mijn verzoek zijn. Zij vertelde mij dat het haar onaannemelijk voorkwam dat ik doe ochtend al met D. had gesproken. Ik kon alleen de informatie telefonisch van haar krijgen en zij was niet bereid om het antwoord schriftelijk aan mij toe te sturen. Zij heeft het telefoongesprek beëindigd door de verbinding per telefoon te verbreken..."

2. In de interne klachtbehandeling verklaarde T. dat zij zich het bewuste telefoongesprek met verzoeker niet kon herinneren. T. liet weten in zijn algemeenheid nooit een gesprek te beëindigen door plotseling de verbinding te verbreken. T. deelde mee dat als het gesprek onvriendelijk wordt, zij betrokkene meedeelt het gesprek te beëindigen. Daarbij berichtte T. dat het zelden voorkomt dat ze een gesprek beëindigt. In de klachtafhandelingsbrief deelde het Ministerie van VROM verzoeker mee dat als T. het gesprek met verzoeker wel zou hebben beëindigd, zij dat aan hem had aangegeven en dat dit was gebeurd vanwege de inhoud van het gesprek.

3. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman liet T. weten dat hetgeen zij in het kader van de interne klachtbehandeling had verklaard, nog steeds gold.

Zoals hiervóór onder II. naar voren is gekomen, hechtte de minister van VROM een grotere waarde aan hetgeen T. verklaarde, dan aan de visie van verzoeker.

Beoordeling

4. Zoals ook al uit de bevindingen hiervóór onder II. naar voren is gekomen, had T. verklaard zich het gesprek niet meer te kunnen herinneren. Om die reden kan de Nationale ombudsman niet vaststellen wat er precies is besproken tussen verzoeker en T., zodat ook op dit punt geen oordeel over de onderzochte gedraging kan worden gegeven.

Conclusie

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

gegrond ten aanzien van:

- de weigering verzoeker schriftelijke informatie toe te zenden wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van:

- het niet nakomen van de toezegging;

- de mededeling dat het niet aannemelijk was dat verzoeker al eerder telefonisch contact had gehad;

- het verbreken van de verbinding.

Onderzoek

Op 14 juli 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B., te Beuningen met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM).

Naar deze gedraging, die wordt 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 twee betrokken medewerkers de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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.

Informatieoverzicht

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

Klacht van verzoeker van 24 maart 2004 aan het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM).

Klachtafhandelingsbrief Ministerie van VROM van 29 juni 2004 aan verzoeker

Verzoekschrift van 12 juli 2004 aan de Nationale ombudsman

Verslag telefonische horen Ministerie van VROM met D.

Verslag telefonische horen Ministerie van VROM met T.

Reactie van 25 november 2005 van de minister van VROM op onderzoek Nationale ombudsman.

7. Brief verzoeker aan Nationale ombudsman van 19 december 2004

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 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 als bedoeld in artikel 6:6 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."