



Rapport

Klacht

Verzoekster, advocate, klaagt erover dat het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer de vergoeding proceskosten en griffierecht ten bedrage van € 360,- niet heeft gestort op haar rekening, maar op de rekening van haar cliënte, en heeft geweigerd het bedrag alsnog naar haar rekening over te maken.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster trad op als gemachtigde voor cliënten in een procedure bij de rechtbank Arnhem. Op 25 april 2007 veroordeelde de rechtbank Arnhem het Ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (hierna ook: VROM) tot betaling van proceskosten en vergoeding van griffierecht.
2. Bij brief van 26 april 2007 verzocht verzoekster het Ministerie van VROM onder verwijzing naar de uitspraak van de rechtbank Arnhem het verschuldigde bedrag van € 360,- over te maken op haar rekeningnummer onder vermelding van de naam van de cliënt.
3. Op 26 juni 2007 diende verzoekster een klacht in omdat zij tot op dat moment het verschuldigde bedrag nog niet had ontvangen.
4. Bij brief van 10 augustus 2007 reageerde het Ministerie van VROM op de klacht van verzoekster. Het ministerie stelde dat het bedrag inderdaad nog niet was uitbetaald en bood zijn verontschuldiging hiervoor aan. Het ministerie zegde in die brief toe de proceskosten en griffierecht alsnog zo snel mogelijk aan verzoekster uit te betalen op het door haar genoemde rekeningnummer onder vermelding van de naam van haar cliënt.
5. Naar aanleiding van een interventie van de Nationale ombudsman op 5 oktober 2007, omdat verzoekster tot op dat moment nog steeds geen gelden had ontvangen, liet het Ministerie van VROM op 8 oktober 2007 per e-mail weten dat in de brief van 10 augustus 2007 abusievelijk foutieve informatie was gegeven. Het totale bedrag van € 360,- was reeds op 16 juli 2007 overgemaakt op rekening van de cliënte van verzoekster.
6. Op 11 oktober 2007 diende verzoekster een klacht in bij het Ministerie van VROM over het feit dat het verschuldigde bedrag op rekening van haar cliënte was gestort in plaats van op haar rekening.
7. Het Ministerie van VROM reageerde bij brief van 8 november 2007 op haar klacht. Het Ministerie van VROM stelde dat bij de afhandeling van het klaagschrift van verzoekster van

26 juni 2007 niet was opgemerkt dat het verschuldigde bedrag klaarstond om uitbetaald te worden ten behoeve van de cliënten van verzoekster, omdat er aanvankelijk enkel was onderzocht of het betreffende bedrag reeds op verzoeksters rekening was overgemaakt. De minister gaf hiervoor de volgende verklaring:

"Binnengekomen correspondentie wordt eerst naar de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) doorgezonden. Afhankelijk van de inhoud van een brief worden deze naar de betreffende afdeling doorgezonden en daar afgehandeld. Uw brief van 26 april 2007 is ter behandeling aangeboden aan de afdeling Correspondentie. Door een tijdelijke toename van de werkvoorraad is de afhandeling van uw brief van 26 april 2007 ernstig vertraagd. Met uw klaagschrift van 26 juni 2007 is uw brief van 26 april 2007 afgehandeld. Correspondentie zoals uitspraken van de rechtbank wordt doorgestuurd naar de afdeling die voor de afhandeling hiervan verantwoordelijk is. Naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank te Arnhem van 25 april 2007 zijn de proceskosten en griffierechten op 16 juli 2007 uitbetaald. Omdat er in de uitspraak van de rechtbank niet vermeld staat naar welk rekeningnummer het bedrag dient te worden overgemaakt, is derhalve het totaalbedrag van € 360,- naar het rekeningnummer van uw cliënte overgemaakt. Voor het hierdoor ontstane ongemak bied ik u mijn welge-meende verontschuldigen aan."

8. Per brief van 9 november 2007 liet verzoekster het Ministerie van VROM weten dat zij zich niet kon vinden in de reactie. Verzoekster stelde dat de inefficiënte organisatie van het ministerie geen betrekking had op haar en dat de minister gehouden was het bedrag van € 360,- aan haar over te maken.

9. In reactie hierop stelde het Ministerie van VROM per brief van 27 november 2007 dat het de gelden rechtmatig op het rekeningnummer van de cliënte van verzoekster had overgemaakt. Immers, in de uitspraak van de rechtbank stond niet vermeld naar welk rekeningnummer het bedrag diende te worden overgemaakt. Het Ministerie van VROM stelde dat het nu daarom een zaak was tussen verzoekster en haar cliënte.

10. Op 25 november 2007 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat haar cliënten samen moeten rondkomen van een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand en dat zij veel schulden hebben. Het geld is derhalve, zo stelde verzoekster, verdwenen in een zwart gat. Verzoekster vond het niet terecht dat zij kosten zou moeten maken en moeite zou moeten doen, terwijl het Ministerie van VROM naar haar mening een fout had gemaakt. Bovendien, zo stelde verzoekster, is het in het rechtsverkeer gebruikelijk dat als een burger een gemachtigde heeft, de communicatie via de gemachtigde loopt.

11. Op 10 januari 2008 vroeg de Nationale ombudsman het Ministerie van VROM of het, gelet op de geschetste omstandigheden, reden zag om uit oogpunt van coulance, verzoekster tegemoet te komen. In reactie hierop stelde het Ministerie van VROM echter

geen reden te zien om uit coulance de gelden nogmaals beschikbaar te stellen.

12. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarde de minister voor Wonen, Wijken en Integratie onder meer:

"Bij ingekomen correspondentie voor IBS valt het helaas niet uit te sluiten, dat er bij het categoriseren van inkomende post brieven bij een verkeerde afdeling ter behandeling worden aangeboden. Hoewel dit hiervoor uiteraard geen rechtvaardiging is, is het wel zo dat dergelijke procedurefouten in de regel niets afdoen aan de juistheid van de uitvoering die wordt gegeven aan de uitspraak van de rechtbank. Hoewel ik betreur dat de brief van 26 april 2007 niet adequaat is afgehandeld, is er in het onderhavige geval geheel uitvoering gegeven aan de uitspraak van de Rechtbank Arnhem. Betrokkenen dient zich dan ook te richten tot haar cliënte (...)."

II. Beoordeling

13. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit impliceert dat een bestuursorgaan, onder bepaalde omstandigheden, gehouden is een bedrag nogmaals uit te keren, zelfs al is de eerste keer bevrijdend betaald.

14. In de onderhavige casus heeft het Ministerie van VROM toegegeven dat het administratief niet nauwkeurig heeft gehandeld. Zowel de brief van verzoekster van 26 april 2007 waarin zij verzocht het verschuldigde bedrag van € 360,- over te maken naar haar rekening, als haar klacht van 26 juni 2007 kwamen niet op de juiste plek terecht, waardoor het Ministerie van VROM op 16 juli 2007 het verschuldigde bedrag abusievelijk overmaakte naar rekening van de cliënte van verzoekster.

15. Het Ministerie van VROM stelt echter dat het bevrijdend heeft betaald nu in de uitspraak van de rechtbank geen rekeningnummer staat vermeld. Verzoekster stelt dat niet bevrijdend is betaald en verwijst daarbij naar wat in het rechtsverkeer gebruikelijk is, namelijk dat alle correspondentie en dit betekent volgens haar ook betalingen, gericht moeten zijn aan de gemachtigde.

16. De Nationale ombudsman overweegt dat los van het feit of er wel of niet bevrijdend is betaald, het nadeel voor verzoekster onredelijk is, nu verzoekster tijdig om overmaking naar haar rekening heeft verzocht, het Ministerie van VROM heeft toegegeven administratieve fouten te hebben gemaakt en verzoekster de gelden niet meer kan verhalen op haar cliënte. De beslissing van het Ministerie van VROM om te weigeren het bedrag alsnog naar de rekening van verzoekster over te maken is dan ook genomen in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het voorgaande vormt aanleiding voor de Nationale ombudsman een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsevereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister voor Wonen, Wijken en Integratie in overweging om haar standpunt ten aanzien van het verzoek van verzoekster om de proceskosten en het griffierecht alsnog naar haar rekening over te maken, te heroverwegen met inachtneming van hetgeen hiervoor onder 'Beoordeling' is overwogen.

De minister heeft de Nationale ombudsman laten weten het bedrag alsnog aan verzoekster te zullen betalen.

De minister merkt op dat zij er sterk aan hecht om potentiële kandidaten en hun partner in Nederland zo goed mogelijk te informeren over het basisexamen inburgering in het buitenland en de voorbereidingsmogelijkheden die er zijn. Bijv. de speciale website www.naarnederland.nl, postbus 51, IND en het Ministerie van Buitenlandse Zaken, helpdesks. Verder tracht de minister in reactie op brieven om burgers zo goed mogelijk te informeren. Aan de hand van signalen van burgers probeert de minister de informatiebehoefte zoveel mogelijk in lijn te brengen met de informatievoorziening.

Voor die kandidaten voor wie geen vertaling van het voorbereidingspakket beschikbaar is, geldt dat zij zich door middel van een (andere) steuntaal of bijvoorbeeld met behulp van de partner in Nederland moeten voorbereiden, of door in Nederland een inburgeringscursus of cursus Nederlands te volgen.

De minister is in reactie op de aanbeveling voornemens om deze kandidaten niet alleen reactie maar ook actief "te communiceren" via bovengenoemde informatiekanalen. Hierbij merkt de minister op dat een verwijzing naar specifieke lesmaterialen of instellingen niet binnen het bereik ligt omdat deze materialen niet door de markt zijn ontwikkeld, en er geen zicht is op cursusinstellingen in de landen van herkomst. Wel kan worden verwezen naar algemene lesmaterialen die ook zonder inzet van een steuntaal kunnen worden gebruikt ter voorbereiding van het basisexamen inburgering in het buitenland.

Evaluatie Wet inburgering in het buitenland; hierin worden meegenomen de voorbereiding op het basisexamen en het oefenpakket. Uitkomsten naar verwachting voorjaar 2009. Op basis hiervan zal de minister opnieuw overwegen of er aanleiding is om wijzigingen door te voeren ten aanzien van het voorbereidingspakket. Wel zal minister ervoor blijven zorgen

dat de informatievoorziening over het basisexamen up-to-date blijft.

De Nationale ombudsman neemt met instemming kennis.

Onderzoek

Op 27 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister voor Wonen, Wijken en Integratie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Uitspraak van de rechtbank Arnhem van 25 april 2007;

Brief van verzoekster aan het Ministerie van VROM van 26 april 2007;

Klachtbrief van verzoekster aan het Ministerie van VROM van 26 juni 2007;

Klachtbrief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 18 september 2007;

Klachtbrief van verzoekster aan het Ministerie van VROM van 11 oktober 2007;

Reactie van het Ministerie van VROM op klachtbrief van verzoekster van 8 november 2007;

Brief van verzoekster aan het Minister van VROM van 9 november 2007;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 25 november 2007;

Brief van het Ministerie van VROM aan verzoekster van 27 november 2007;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 3 december 2007;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 19 december 2007;

Brief van het Ministerie van VROM aan de Nationale ombudsman van 9 april 2008;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 19 april 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond