

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat SenterNovem herhaaldelijk de beslistermijn heeft geschonden bij de behandeling van aanvragen en bezwaarschriften die door verzoeker namens zijn cliënten zijn ingediend in het kader van de Uitvoeringsregeling Energie-investeringsaftrek 2001, ondanks de toezegging dat er intern maatregelen zouden worden getroffen om dit te voorkomen.

Beoordeling

Algemeen

In de brief van de minister van Economische Zaken aan de Nationale ombudsman van 23 juli 2008 wordt de Energie-investeringsaftrek als volgt uitgelegd:

"De Energie-investeringsaftrek (hierna ook: EIA) is een fiscale regeling voor ondernemers die investeren in energiebesparende bedrijfsmiddelen en de toepassing van duurzame energie. (...) De energielijst bepaalt welke bedrijfsmiddelen voor EIA in aanmerking komen. Een ondernemer die investeert in energiebesparende middelen of duurzame energie kan via de EIA 44% van de investeringskosten aftrekken van de fiscale winst van de onderneming. (...)

Om voor EIA in aanmerking te komen dient een ondernemer zijn investering binnen drie maanden na het aangaan van de investeringsverplichting, door middel van het formulier 'Melding/verzoek om verklaring Energie-investeringsaftrek (EIA)', te melden bij het Bureau investeringsregelingen en willekeurige afschrijving (Bureau IRWA). Bureau IRWA stuurt de melding door naar SenterNovem, zodat SenterNovem kan beoordelen of voor het gemelde bedrijfsmiddel een EIA-verklaring kan worden afgegeven. De energielijst kent drie soorten bedrijfsmiddelen. Ten eerste generiek omschreven bedrijfsmiddelen. Hierbij moet de ondernemer de energiebesparing door middel van een energiebesparingsberekening aantonen. Ten tweede in de wettekst nader omschreven bedrijfsmiddelen. (...) Ten derde kent de energielijst andere als voorbeeld omschreven bedrijfsmiddelen. Deze bedrijfsmiddelen voldoen doorgaans aan de generieke besparingseisen en indien het bedrijfsmiddel voldoet aan de omschrijving van de voorbeeldcode dan hoeft normaal gesproken geen energiebesparingsberekening te worden verstrekt."

Verzoeker heeft een subsidie-adviesbureau en meldt jaarlijks namens zijn cliënten 200 à 300 investeringen, voornamelijk in generiek omschreven bedrijfsmiddelen op het gebied van de scheepvaart.

I. Bevindingen

1. Op 20 juni 2007 diende verzoeker een klacht in bij SenterNovem over onder meer de termijn waarbinnen zijn verzoeken om een EIA-verklaring en zijn bezwaarschriften tegen de afwijzing van een EIA-verklaring werden afgehandeld.
2. Per brief van 6 september 2007 verklaarde SenterNovem de klacht van verzoeker met betrekking tot de lange behandelingsduur gegrond en zegde SenterNovem toe maatregelen te treffen om dit in de toekomst te voorkomen.
3. Op 4 februari 2008 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Verzoeker gaf onder meer aan dat hij nog steeds problemen ondervond ten aanzien van de behandelingsduur van zijn EIA-aanvragen en bezwaarschriften. Volgens verzoeker was er geen voortgangscontrolle bij SenterNovem en wisten de medewerkers van SenterNovem vaak niet bij wie een dossier van hem in behandeling was. Verzoeker gaf aan hiervan schade te ondervinden. Zijn cliënten gingen uit van de acht weken die SenterNovem zelf stelde voor de behandeling van de aanvragen en dachten volgens verzoeker dat hij zijn werk niet goed deed als er niet binnen die acht weken op de aanvraag werd beslist.
4. In het kader van het onderzoek vroeg de Nationale ombudsman aan de minister van Economische Zaken hoe de voortgangscontrolle bij SenterNovem op de dossiers die betrekking hebben op de uitvoering Energie-investeringsaftrek plaats vindt. In reactie hierop antwoordde de minister dat SenterNovem jaarlijks 13.000 verzoeken ontvangt die in een database worden geregistreerd. Vanuit dit systeem heeft elke adviseur dagelijks, zodra hij het bestand opent, een overzicht op prioriteitsvolgorde van alle openstaande verzoeken die hij of zij moet behandelen. Daarnaast, zo stelde de minister, worden maandelijks lijsten uitgedraaid met overzichten van openstaande verzoeken. De adviseur wordt hierover door zijn leidinggevende in een terugkoppelingsgesprek aangesproken en gemaand deze verzoeken zo snel mogelijk af te handelen.
5. Naar aanleiding van een vraag over de maatregelen die SenterNovem had toegezegd te zullen treffen in de klachtafhandelingsbrief van 6 september 2008 deelde de minister het volgende mee:

"Bij de afdeling Energie Investeringsaftrek zijn de volgende maatregelen getroffen om de behandelingstermijn van verzoeker om een EIA-verklaring terug te brengen:

 - Enkele energiebesparende technieken die in de scheepvaart veel gebruikt worden en die in 2007 generiek gemeld en beoordeeld moesten worden zijn voor 2008 omgezet naar in de wettekst nader omschreven bedrijfsmiddelen. (...)
 - Er zijn techniegroepen ingesteld die bepaalde knelpunten uit een bepaalde branche of techniek bespreken en oplossen. (...)
 - De bedrijfsvoering is op een aantal punten aangepast. Zo zijn er medewerkers toegevoegd aan de Techniegroep Transport om meldingen vanuit de scheepvaartsector

te beoordelen. De behandeling van bepaalde technieken is bij een selecte groep ervaren adviseurs neergelegd. De verdeling van deze technieken wordt per techniegroep door één adviseur gecoördineerd.

- Intern zijn er afspraken gemaakt om meldingen beter te stroomlijnen:

- . Er is meer aandacht voor het principe van first in first out. (...)

- . Afspraken met medewerkers over behandeltermijnen van verzoeker om een EIA-verklaring worden vastgelegd in hun Individuele werkafspraken. (...)

- . Wekelijks wordt verzoeker telefonisch bijgepraat over de voortgang van zijn verzoeken om een EIA-verklaring, waarbij ook inhoudelijk op de dossiers wordt ingegaan wanneer tegen de afhandeling mogelijk bezwaar/beroep zal worden ingediend."

Volgens de minister hadden deze maatregelen ertoe geleid dat het gewenste effect nagenoeg was gehaald. Van de openstaande meldingen waren er nog enkele in behandeling en nieuwe meldingen konden door de genoemde maatregelen direct in behandeling worden genomen en sneller worden afgedaan.

6. Ook bij de afdeling Juridische Zaken waren maatregelen getroffen om de behandelingstermijn van bezwaarzaken terug te brengen, aldus de minister:

"Hiertoe is het bezwaarproces geanalyseerd en zijn er knelpunten in kaart gebracht. Uiteindelijk resultaat moet zijn dat de afdeling Juridische Zaken in staat is het bezwaarproces efficiënter in te richten. Eind 2008 zullen alle maatregelen doorgevoerd moeten zijn. Inmiddels zijn een aantal efficiency maatregelen genomen. Zo krijgt iemand als verzoeker, die veel bezwaren indient, een vaste contactpersoon binnen de afdeling Juridische Zaken toegewezen, waardoor de voortgangscontrole verbeterd en sneller kan worden ingegrepen bij dreigende termijnoverschrijdingen bij de behandeling van bezwaarschriften. Daarnaast zijn vaker dan voorheen in daarvoor geschikte zaken met de indieners van bezwaarschriften afspraken gemaakt om deze zaken meer clustermatig af te doen."

Ook deze maatregelen, zo stelde de minister, hadden reeds gevolgen voor de doorlooptijden. Het aantal zaken dat binnen de wettelijke termijn was afgedaan steeg van 93,6% in januari 2008 naar 97% in mei 2008. Volgens de minister was de verwachting dat dit percentage nog verder zou stijgen.

7. In reactie hierop stelde verzoeker onder meer dat dit wel een erg positieve voorstelling van zaken was. Verzoeker erkende dat er sprake was van een verbetering ten opzichte van de oude situatie, maar stelde dat deze verbetering pas voelbaar was vanaf het derde kwartaal van 2008. Ook stelde verzoeker dat hij wel eens telefonisch wordt bijgepraat, maar zeker niet wekelijks, hoogstens eens per

maand.

8. Op 1 september 2008 reageerde de minister van Economische Zaken op de reactie van verzoeker. De minister stelde onder meer dat verzoeker in zijn reactie op een aantal punten refereert aan de periode voordat de maatregelen zijn ingaan. De klachten over deze periode, dat wil zeggen tot september 2007, zijn reeds gegrond verklaard door SenterNovem. De minister erkende voorts dat het effect van de genomen maatregelen nog niet volledig was gerealiseerd, maar dat gezien de zichtbare verbetering in de processen waartoe de genomen maatregelen hadden geleid en nog zouden leiden, de klacht van verzoeker niet gegrond moest worden geacht.

Ten aanzien van het telefonisch bijpraten deelde de minister mee dat er contact werd opgenomen met verzoeker indien er zaken waren die besproken moesten worden. In dat kader was er inderdaad niet wekelijks contact geweest met verzoeker.

9. In zijn reactie van 11 september 2008 gaf verzoeker aan de indruk te hebben dat zijn klachten gebagatelliseerd worden door de minister van Economische Zaken. Het feit dat hij aangaf dat er sprake was van een verbetering ten opzichte van de oude situatie, hield immers niet in dat het nu in orde was. Zijn klacht werd zijn inziens ten onrechte afgedaan. In aanvullende brieven van 15 september en 13 oktober 2008 gaf verzoeker voorbeelden van aanvragen waarop hij onlangs een beslissing had gekregen en die een langere doorlooptijd hadden gehad dan acht weken.

II. Beoordeling

10. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vereiste houdt onder meer in dat een bestuursorgaan gedane toezeggingen gestand moet doen.

11. In de klachtafhandelingsbrief van 6 september 2007 heeft SenterNovem verzoekers klacht over de afhandelingstermijn van een verzoek om een EIA-verklaring gegrond verklaard. SenterNovem heeft daarbij toegezegd intern maatregelen te treffen om dit in de toekomst te voorkomen.

12. Uit een dergelijke toezegging mag worden opgemaakt dat SenterNovem haar organisatie zodanig inricht en/of verbetert dat aanvragen en bezwaarschriften in het algemeen binnen de daartoe gestelde termijn worden afgehandeld. Uiteraard kan daaruit niet worden afgeleid dat termijnoverschrijdingen nooit meer voorkomen. SenterNovem behandelt 13.000 EIA-aanvragen per jaar. Bij een dergelijke hoeveelheid kan een termijnoverschrijding niet volledig worden uitgesloten.

13. Verzoeker heeft aangetoond dat hij nog steeds beschikkingen ontvangt waarbij de wettelijke termijn niet is gehaald door SenterNovem. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat daarmee niet kan worden gesteld dat SenterNovem haar toezegging van 6 september 2007 niet is nagekomen. SenterNovem heeft binnen haar organisatie diverse maatregelen getroffen om de behandelingstermijn van EIA-aanvragen en

bezwaarschriften terug te brengen. De minister van Economische Zaken heeft daarbij aangegeven dat ten aanzien van de aanvragen het effect van de genomen maatregelen nog niet geheel was gehaald. Het komt dus nog voor dat de gestelde termijn niet wordt gehaald. De behandelingsduur van EIA-aanvragen zal echter naar verwachting nog verkort worden. Ten aanzien van de bezwaarschriften die binnen de termijn worden afgehandeld is er reeds een stijging naar 97% en ook daar wordt nog een verdere stijging verwacht. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat SenterNovem de gedane toezeggingen gestand heeft gedaan.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

14. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat SenterNovem verzoeker, in die gevallen dat de wettelijke beslistermijn niet is gehaald, niet tijdig op de hoogte heeft gesteld. De Nationale ombudsman wijst SenterNovem daarom op het belang de aanvrager, overeenkomstig artikel 4:13 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond), tijdig op de hoogte te stellen van een wettelijke termijnoverschrijding en daarbij een termijn te noemen waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van SenterNovem, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 8 februari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Dordrecht. Op 19 mei 2008 vond een intakegesprek plaats met verzoeker op het Bureau Nationale ombudsman ter verduidelijking van zijn klacht over een gedraging van SenterNovem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Economische Zaken, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Economische Zaken 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 SenterNovem en verzoeker 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.

De minister van Economische Zaken 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:

Brief van SenterNovem aan verzoeker van 6 september 2007;

Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 4 en 20 februari 2008;

Intakegesprek met verzoeker op het Bureau Nationale ombudsman op 19 mei 2008;

E-mailbericht van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 5 juni 2008;

Brief van de minister van Economische Zaken aan de Nationale ombudsman van 23 juli 2008;

Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 30 juli 2008;

Brief van de minister van Economische Zaken aan de Nationale ombudsman van 1 september 2008;

Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 11, 15 en 19 september en 13 oktober 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:14:

"1. Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden

gezien.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien het bestuursorgaan na het verstrijken van de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn niet langer bevoegd is.

3. 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."