



Rapport

Datum: 15 april 1999

Rapportnummer: 1999/180

Klacht

Op 29 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer E. 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 van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer tot op het moment dat hij een klacht indiende bij de Nationale ombudsman (28 september 1998) niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 9 november 1997, ondanks een rappel zijnerzijds van 1 juli 1998, en tevens niet heeft gereageerd op zijn brief van 27 november 1997.

Onderzoek

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. Tevens werd de Minister een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (hierna: de Staatssecretaris) berichtte verzoeker bij brief van 6 november 1997, in reactie op een brief van verzoeker van 29 augustus 1997, onder meer het volgende:

"De reden van dit vertraagde antwoord is overigens gelegen in het feit dat uw brief uitsluitend als faxbericht is ontvangen en dat dit niet, zoals gebruikelijk (daarna) gevolgd werd door een originele brief (met originele handtekening) per post. Bovendien bleek uit uw faxbericht niet dat er van een originele brief geen sprake zou zijn. Daardoor is de registratie en behandeling ervan opgehouden, vooral ook omdat de in het (moeilijk leesbare) faxbericht vermelde bijlage ontbrak. Het ontbreken van die bijlage was voor mij tevens aanleiding te veronderstellen dat een originele brief kon worden verwacht."

2. In reactie op bovengenoemde brief deelde verzoeker de Staatssecretaris bij brief van 9 november 1997 onder meer het volgende mee:

"De afhandeling van mijn faxbericht d.d. 29 augustus 1997 (...) is van dien aard, dat ik mij genoodzaakt zie om bij dezen hierover een formele klacht bij u in te dienen. Uit de reactie van 6 november 1997 (...) blijkt, dat verzuimd is adequaat te reageren op het binnengekomen faxbericht; ook op de toonzetting van het antwoord valt hier en daar wat aan te merken. Het is mijns inziens een misvatting dat ieder faxbericht zoals *gebruikelijk (daarna), gevolgd wordt door een originele brief (met originele handtekening)* per post. Dit is geen rechtvaardiging voor het niet reageren op een verzoek om informatie. De Wet openbaarheid van bestuur stelt geen eisen aan de wijze waarop het verzoek gedaan moet worden. In de adressering van het faxbericht stond geen postadres vermeld (alleen een faxnummer). Hieruit had opgemaakt kunnen worden, dat er *van een originele brief geen sprake zou zijn*. Dat het faxbericht *moeilijk leesbaar was* en de *vermelde bijlage (1) ontbrak*, duidt op het falen van de techniek bij PTT Telecom of bij uw ministerie. De verzending op 29-08-1997 19:39:21 ging hier zonder foutmelding gepaard. Ik acht het niet juist dat er na de ontvangst van een moeilijk leesbaar faxbericht waarvan bovendien kennelijk een pagina ontbreekt, geen contact met de afzender opgenomen wordt."

3. Op 27 november 1997 zond verzoeker het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer een fax, waarin hij een vraag stelde over de verhouding tussen de minimaal redelijke huurprijs en de huurprijs van zijn woning.

4. Het Ministerie zond verzoeker op 3 december 1997 een ontvangstbevestiging van zijn fax van 27 november 1997 en gaf aan dat hij zo spoedig mogelijk een antwoord daarop zou ontvangen.

5. Op 1 juli 1998 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Staatssecretaris en rappelleerde inzake zijn klacht van 7 november 1997 en zijn brief van 27 november 1997.

6. Nadat verzoeker op 28 september 1998 een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman, beantwoordde de Staatssecretaris van verzoekers faxberichten van 9 november 1997 en 1 juli 1998 alsnog bij brief van 24 december 1998. In deze brief stond onder meer het volgende vermeld:

"Met uw brief van 9 november 1997 heeft u bij mij een formele klacht ingediend over de afhandeling van uw faxbericht van 29 augustus 1997. Uw klacht gaat in het bijzonder over de redengeving van het feit dat uw faxbericht van 29 augustus 1997 in eerste instantie niet werd beantwoord, welke ik u in mijn brief van 6 november 1997 heb gegeven. Onder verwijzing naar die brief van 6 november 1997 (...) deel ik u mede dat ik aan het daarin verwoorde weinig heb toe te voegen. Ik heb daarmee aangegeven hoe er met uw faxbericht is omgegaan hetgeen volledig in overeenstemming is met de wijze waarop door de directie Reken- en Administratiecentrum van mijn ministerie in het algemeen met faxberichten wordt omgegaan. Volledigheidshalve merk ik nog op dat de Wet openbaarheid van bestuur op geen enkele wijze van toepassing is (geweest) bij het beantwoorden van uw correspondentie. U bedoelt waarschijnlijk de Algemene wet bestuursrecht als u het heeft over de termijn waarbinnen op uw verzoek om informatie is beslist. Uw oordeel dat uit het feit dat in de adressering van uw faxbericht geen postadres

stond vermeld maar alleen een faxnummer -, kon worden opgemaakt dat er van een originele brief daarna geen sprake zou zijn, deel ik niet omdat de praktijk bij herhaling heeft uitgewezen dat in een vergelijkbaar geval een faxbericht wél door een originele brief wordt gevolgd. Laatstgenoemd gegeven is dus tevens de reden geweest dat er met u geen contact is opgenomen vanwege het moeilijk leesbare bericht dat bovendien incompleet was, zoals ik u reeds in mijn brief van 6 november 1997 heb aangegeven. Het bovenstaande is overigens ook tussen u en de heer K., ambtenaar van mijn ministerie, na afloop van de zitting van de Arrondissementsrechtbank Arnhem op 26 november 1997, onderwerp van gesprek geweest. In dat gesprek heeft u bovendien aangegeven dat uw eigenlijke beweegredenen van uw reactie van 9 november 1997 was om het faxbeleid van mijn ministerie principieel aan de orde te stellen ('te onderzoeken', naar u vertelde), zoals u dat ook bij een ander departement heeft gedaan. Uw door middel van het betreffende faxbericht gestelde vragen waren immers alle beantwoord en die antwoorden waren, voor zover van toepassing, in de betreffende procedure bij de Rechtbank te Arnhem aan de orde geweest. Volledigheidshalve deel ik u mede dat ik niet eerder op uw bovengenoemde brieven heb gereageerd omdat deze abusievelijk in een van uw andere dossiers terecht waren gekomen."

7. Vervolgens beantwoordde de Staatssecretaris bij brief van 5 februari 1999 alsnog verzoekers faxbericht van 27 november 1997. In de brief van de Staatssecretaris was als reden voor het niet eerder reageren op verzoekers faxbericht van 27 november 1997 aangegeven dat de Staatssecretaris enige discussie over de minimale huurprijzen in de periode 1986 tot 1997 niet meer zinvol achtte daar de hoogte van de minimaal redelijke huurprijs van de woning van verzoeker hoogst waarschijnlijk geen rol (meer) zou spelen in het kader van de financiële afwikkeling met de woningvereniging K. **B. Standpunt verzoeker Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT.**

. Standpunt Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer 1. In reactie op de klacht bracht de Minister het volgende naar voren:

"...Navraag bij de verschillende onderdelen van mijn ministerie heeft mij geleerd dat de verwerking en beantwoording van faxberichten plaatsvindt conform de normen zoals die zijn opgetekend in het in opdracht van u uitgebrachte boekje met de titel "Correspondentiewijzer". Binnengekomen faxberichten krijgen even als andere correspondentie een registratienummer hetwelk een uniek nummer is, waardoor binnen het ministerie deze berichten zijn te traceren. Aan deze vorm van registratie hangt automatisch plaats van behandeling en behandelaar. Over de klacht door (verzoeker; N.o.) aangedragen, welke aanleiding gaf tot het stellen van de vragen betreffende de gedragingen van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting/Reken- en Administratiecentrum/Uitvoering Volkshuisvestingsregelingen/ Cluster Overige Regelingen kan ik u het volgende melden. Binnen de directie RAC wordt in de beschrijving van de administratieve organisatie vastgelegd dat faxberichten dienen te worden afgehandeld als zijnde normale correspondentie, zodanig dat medewerkers kunnen kennis nemen hoe te handelen in deze. Tot slot verwijs ik u naar hetgeen vermeld is in het Statuut

(Documentaire) Informatievoorziening inrichting van het archiefbeheer bij het ministerie van VROM, (...). Zie hoofdstuk 1.4 Algemeen begrippenkader, onder de kopjes Archiefbescheiden en Documenten..."

2. In de door de Minister genoemde "Correspondentiewijzer voor de overheid; normen van de Nationale ombudsman" (Wim Daniëls; Sdu Uitgevers) staat onder het kopje "Wanneer wel (inhoudelijk) reageren?" onder meer het volgende vermeld:

"Ook correspondentie die per fax of modem binnenkomt, kan vragen om een inhoudelijke reactie."

3. In het door de Minister genoemde "Statuut (Documentaire) Informatievoorziening inrichting van het archiefbeheer bij het ministerie van VROM" (uitgave van de directie Informatiemanagement en Organisatie- december 1998) staat onder meer het volgende: "**Algemeen begrippenkader** In dit statuut wordt verstaan onder:

o **Archiefbescheiden:** Bescheiden die, ongeacht hun vorm, door het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de daaronder ressorterende diensten en instellingen zijn opgemaakt of ontvangen en naar hun aard bestemd daaronder te berusten. o **Documenten** Documenten zijn archiefbescheiden indien zij een directe relatie hebben met de aan het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer opgedragen taken dan wel van direct belang zijn voor de interne bedrijfsvoering van het ministerie." **BEOORDELING** 1. Verzoeker klaagt erover dat het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer tot op het moment dat hij een klacht indiende bij de Nationale ombudsman (28 september 1998) niet inhoudelijk had gereageerd op zijn klachtbrief van 9 november 1997, ondanks een rappel zijnerzijds van 1 juli 1998, en eveneens niet had gereageerd op zijn brief van 27 november 1997.

2. Nadat verzoeker een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman, beantwoordde de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer de brieven van 9 en 27 november 1997 alsnog, op respectievelijk 24 december 1998 en 5 februari 1999. Op verzoekers brief van 9 november 1997 en het rappel van 1 juli 1998 had de Staatssecretaris niet eerder gereageerd, omdat deze abusievelijk in een verkeerd dossier terecht waren gekomen. Dat is niet juist. Op zijn brief van 27 november 1997 was niet eerder gereageerd, omdat dat door de Staatssecretaris niet zinvol werd geacht. Wat hier ook van zij, de Staatssecretaris had verzoeker dan in ieder geval moeten laten weten dat en waarom zijn brief niet inhoudelijk zou worden beantwoord. Uit een oogpunt van zowel voortvarendheid van handelen, administratieve nauwkeurigheid als actieve informatieverstrekking is het Ministerie tekort geschoten. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

3. Voorts wordt nog het volgende opgemerkt. Verzoeker klaagde er in zijn brief van 9 november 1997 over dat op zijn faxbericht van 29 augustus 1997 niet was geantwoord, omdat zijn faxbericht niet was gevolgd door een originele brief. Dat is niet correct, zoals ook volgt uit de reactie van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer op de klacht. Een faxbericht dient op dezelfde wijze te worden geregistreerd en afgewikkeld als een brief per post. Dat de Staatssecretaris in eerste instantie in reactie

op de klacht, op 24 december 1998, niet aangaf dat de afhandeling van het faxbericht van 29 augustus 1997 onjuist is geweest, is dan ook niet correct.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond.