



Rapport

Datum: 2 november 1999
Rapportnummer: 1999/456

Klacht

Op 19 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw J. te Scherpenisse, met een klacht over een gedraging van het Bureau Heffingen van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij te Assen. Haar verzoek voldeed echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van de door verzoekster op 9 maart 1999 aan de Nationale ombudsman gedane mededeling dat het Bureau Heffingen niet op haar klachtbrief van 18 januari 1999 had gereageerd werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat het Bureau Heffingen van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij:

1. de overdracht van de mestproductierechten, welke zij heeft verkocht en waarvan de documenten op 24 en 31 december 1998 bij het Bureau Heffingen zijn ingeleverd, nog niet heeft verwerkt waardoor zij schade lijdt;
2. twee van de drie grondgebruiksverklaringen die zij in april 1998 naar het Bureau Heffingen heeft opgestuurd nog niet heeft verwerkt en één daarvan is kwijtgeraakt;
3. haar fax van 1 februari 1998 pas op 21 april 1998 heeft beantwoord;
4. haar diverse keren 15 tot 25 minuten aan de telefoon heeft laten wachten alvorens zij te woord werd gestaan.

Zij klaagt er tenslotte over dat het Bureau Heffingen niet heeft gereageerd op haar klachtbrief van 18 januari 1999.

Achtergrond

1. **Wet verplaatsing mestproductie** (Wet van 2 december 1993, Stb. 686)

Artikel 9, eerste en derde lid:

"1. Degene die voornemens is te verplaatsen en degene van wiens bedrijf het desbetreffende niet-gebonden mestproductierecht afkomstig is geven van de verplaatsing gezamenlijk kennis aan het Bureau Heffingen met gebruikmaking van het daartoe bestemde, door Onze Minister vastgestelde formulier.

(...)

3. Er kan eerst aanspraak op het in het eerste lid bedoelde mestproductierecht worden gemaakt vanaf het moment van de registratie van de kennisgeving door het Bureau Heffingen."

2. Regeling vaststelling leges artikel 9 van de Wet verplaatsing mestproductie (AMvB van 22 december 1997, nr. J. 9714127, Stcrt. 247)

Artikel 2:

"Een verzoek om registratie als bedoeld in artikel 9 van de wet wordt eerst in behandeling genomen nadat degene die voornemens is te verplaatsen een bedrag van f 400,- heeft voldaan aan het bureau."

Artikel 3:

"Indien acht weken na indiening van het verzoek om registratie het bedrag, bedoeld in artikel 2, nog niet aan het bureau is voldaan, wordt dit verzoek niet meer in behandeling genomen."

3. Regeling landbouwgrond Meststoffenwet (AMvB van 22 december 1997, nr. 9714165, Stcrt. 248)

Artikel 2:

"Voor de toepassing van hoofdstuk IV, behoudens artikel 38, eerste lid, onderdeel a, van de wet, wordt, in zoverre in afwijking van artikel 1, eerste lid, onderdeel q, en vierde lid, van de wet, onder de tot het bedrijf behorende oppervlakte landbouwgrond ook gerekend:

(...)

c. landbouwgrond die daadwerkelijk in het kader van een normale bedrijfsvoering bij het bedrijf in gebruik is en terzake waarvan overeenkomstig artikel 3 een grondgebruiksverklaring is opgesteld en bij het bureau is ingediend."

Artikel 3:

"1. De grondgebruiksverklaring wordt gesteld op een door de Minister van Landbouw,

Natuurbeheer en Visserij vastgesteld formulier dat overeenkomstig de daarbij aangegeven wijze, volledig en naar waarheid wordt ingevuld en door zowel de gebruiker als de eigenaar, onderscheidenlijk de erfpachter, vruchtgebruiker of pachter van de desbetreffende grond wordt ondertekend.

2. De gebruiker van de grond dient het formulier binnen zes weken na de datum waarop de grond blijkens het ingevulde formulier in gebruik is genomen in bij het bureau.

3. Indien het formulier niet binnen de in het tweede lid genoemde termijn is ingediend, geldt als datum waarop de landbouwgrond in gebruik is genomen de datum die is gelegen zes weken vóór de datum waarop het formulier door het bureau is ontvangen.

4. Indien op het formulier als datum van ingebruikneming van de grond een datum is vermeld welke is gelegen in de periode van 1 januari 1998 tot 1 januari 1999, geldt, in geval van niet-tijdige indiening van het formulier als datum waarop de grond in gebruik is genomen de op het formulier vermelde datum, mits het formulier uiterlijk op 14 januari 1999 bij het bureau is ingediend."

4. **Algemene wet bestuursrecht** (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

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 heeft gedaan."

Artikel 4:14:

"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 daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Minister een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

Verzoekster deelde het Bureau Heffingen van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij te Assen op 18 januari 1999 schriftelijk het volgende mee:

"...Op 24 en 31 dec. 1998 zijn er papieren van overdracht mestproductierechten persoonlijk ingeleverd op uw kantoor, dit is ook bevestigd door medewerkers van BH (Bureau Heffingen; N.o.). Volgens verschillende medewerk(st)ers van BH zouden deze rechten normaal worden verwerkt op verwerkingsdatum en niet op datum van binnenkomst ook al ligt deze datum zes maanden later, wat door verschillende bemiddelaars van mest is bevestigd dat het zo lang kan duren, hier hebben ze ook bewijzen van. Nu schijnt er een uitzondering te zijn voor rechten die nog zijn binnengekomen voor 1999. Deze zouden worden verwerkt met verwerkingsdatum 30-12-1998. Niemand van al de verschillende medewerksters kan mij dat schriftelijk bevestigen. Daarom vraag ik z.s.m. schriftelijke bevestiging van u. Wij kunnen nl. per 1 januari nieuwe pacht krijgen en als deze overdracht van mestproductierechten nog niet is geregistreerd vervallen deze mestproductierechten, ze zakken in de grond bij nieuwe pacht. De pacht wordt wel geregistreerd op datum van ingang pacht. Dus als dit elkaar kruist zijn wij al onze verkochte rechten kwijt, plus we krijgen nog een boete die we moeten betalen aan de verwervers van de rechten, die deze rechten dan niet meer kunnen kopen. Wij stellen u dan ook aansprakelijk voor de kosten van de rechten en de boete die we moeten gaan betalen als het niet in 1998 wordt geregistreerd. Dit gaat over hele grote bedragen. Volgens uw medewerksters is de verwerkingstijd 4 tot 6 weken dit is wat er voor staat, anderen zeggen 6 tot 8 weken. Als voor 11 februari de rechten niet zijn overgeschreven moet u mij ook een schadevergoeding van 4% rente gaan betalen voor verlies van rente, daar ik niet over het geld kan beschikken daar dit tot bekendmaking van overschrijving op een tussenrekening wordt gestort met heel weinig rente.

Het betreft overdracht mestproductierechten van (de echtgenoot van verzoekster; N.o.) en (haar vader; N.o.).

Klacht trage verwerking binnengekomen faxen, brieven en wachttijd telefoon. Gemiddelde wachttijd is 15 minuten, een poosje terug 25 minuten. Dit moet zeker worden verbeterd. Kunt u ook geen bandje laten horen zo als met meer bedrijven waarin de verwachte wachttijd wordt medegedeeld? en eventueel inspreken zodat we worden teruggebeld. Fax verstuurd op 1-2-1998 waar dringende vragen in stonden werd pas beantwoord op 21-4-1999, (...). Dit is wel erg lang en moet niet kunnen.

Klacht grondgebruikersverklaring: 3 grondgebruikersverklaringen opgestuurd in april, (...) voor het eerst gebeld of ze binnen waren in mei, verschillende maanden later nog gebeld. Elke keer was het antwoord dat ze nog niets hadden verwerkt in de computer, want het programma ervoor was niet af. Dus ze konden ook niet zien of het binnen was. 25 nov. eerste grondgebruikersverklaring terug. Anderen niet, weer gebeld 1 was er fout en zou teruggestuurd worden voor verbetering, tot op heden nog niets ontvangen, andere was nog niet verwerkt, zouden zoeken of ze hem konden vinden, later weer gebeld, niets gevonden, brief was kwijt, pech gehad, ik kon nog proberen de kopie terug te sturen, dit is nu gebeurd, maar ze konden niet garanderen dat die meetelt. Als ze in mei dat gelijk hadden verwerkt, had ik nu niet in de problemen gezeten met de angst dat het nu misschien niet meer meetelt. Ik hoor van veel mensen dat er ook stukken zoek raken, wij zijn niet de enige.

Ik hoop dat u dit allemaal z.s.m. kan oplossen en wil graag een ontvangst van deze brief door u..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht.

Tevens merkte verzoekster in haar klachtbrief van 18 januari 1999 aan de Nationale ombudsman het volgende op:

"...Probleem 1: Trage afhandeling overdracht van mestproductierechten

Op 7-12-1998 hebben we bij H. onze mestproductierechten in bemiddeling gegeven voor verkoop. Deze zijn verkocht en de overdrachtspapieren waren 24 en 31-12-1998 binnen bij BH. Dit hebben ze mij telefonisch ook medegedeeld bij BH. Nu ons probleem, op 1-1-1999 zouden we meer dan 10 ha. pachtgrond van het waterschap erbij krijgen. Als de niet grondgebonden rechten niet zouden zijn verkocht zakken ze in en worden ze grondgebonden rechten en kunnen we ze niet verkopen. Nu hebben we ze kunnen verkopen voor bijna f 38.000. Door de nieuwe pacht krijgen we 125 kg. fosfaat per ha. er weer bij.

Dit geld kunnen we heel goed gebruiken, want met de schapen verdienen we heel weinig. De overdrachtsformulieren van de mest tellen niet op datum van binnenkomst, maar op datum van verwerking dit kan volgens de bemiddelaars wel tot een half jaar later zijn, bewijzen hiervan hebben ze genoeg.

De papieren van ingaan van de pacht moeten binnen 30 dagen gemeld worden en hier geldt de datum van ingaan van de pacht. Dus is ons geval kan de verwerkingsdatum misschien in mei liggen en als dan de pacht op 1 jan. in zou gaan, zouden we de rechten niet meer kunnen verkopen en zijn we f 38.000 kwijt plus nog een schadevergoeding aan

de (kopers; N.o.). Nu hebben we met het waterschap afgesproken dat we met de pacht zouden wachten tot we wat meer weten van BH, maar de pacht moet binnen 30 dagen gemeld zijn bij BH en anders zijn we weer mestrechten kwijt omdat de pacht dan later in kan gaan en we weer minder fosfaat op ons land kunnen rijden. Nu schijnt er een uitzondering te zijn dat iedereen die voor of op 31-12-98 zijn overdrachtspapieren van mestproductierechten bij BH heeft ingeleverd, deze alsnog worden verwerkt met terugwerkende kracht op verwerkingsdatum 30-12-1998, telefonisch konden ze dat wel bevestigen, schriftelijk konden ze daar niets van sturen. Als ik het schriftelijk bevestigd wil hebben moet ik een fax sturen of een brief en het antwoord daarop kan nog wel 2 maanden duren, dus daar heb ik ook niets aan.

Verder is het geld door de koper op een tussenrekening gestort en hier is weinig rente op te verkrijgen. Het geld wordt pas op onze rekening gestort als het is verwerkt bij BH. Volgens dhr. D. staat er voor verwerkingstijd bij hun 4 tot 6 weken, maar hij zei zelf dat ze dat nooit haalden. Conclusie wij kunnen onze pacht nog niet laten ingaan, daardoor krijgen we minder fosfaatrechten, dus meer betalen op het eind van het jaar en we moeten misschien wel een half jaar op ons geld wachten, wat we nu heel goed kunnen gebruiken. Het is toch heel raar dat de verwerkingsdatum telt en niet de datum van binnenkomst. Wij kunnen er toch (niets) aan doen dat ze bij BH zo traag werken. Heel veel mensen worden van zoiets de dupe en zijn zo veel geld ten onrechte kwijt. Hetzelfde probleem geldt ook voor mijn vader die ook mestproductierechten heeft verkocht. (...)

Probleem 2: Kwijtgeraakte grondgebruikersverklaring

In april heb ik 3 grondgebruikersverklaringen verzonden naar BH, in mei, juli en sept. gebeld of de papieren waren aangekomen, elke keer kreeg ik als antwoord, het systeem werkt niet goed en we hebben niets in kunnen voeren. 25 nov. 1998 kreeg ik 1 bevestiging terug, begin dec. weer gebeld waar de andere 2 waren, ze keken in het systeem, 1 ervan was wel verwerkt, maar de plaats zou niet vermeld staan, terwijl het adres van de ingebruikgever wel stond vermeld en hetzelfde was, dit papier zouden ze terugsturen voor correctie, tot op heden na 9 maanden nog niets gezien, het andere was nog niet verwerkt, ze zouden kijken of ze het konden vinden. Vorige week weer gebeld, het papier was kwijt. Ik zou nog kunnen proberen de kopie op te sturen om te verwerken, maar daar gaven ze weinig kans van slagen op, omdat dit niet op tijd binnen zou zijn volgens de wettelijke vastgestelde termijn. Als de kopie, die ik nu vandaag ook op de post doe en na veel zoeken toch nog heb kunnen vinden niet wordt erkend, kan ik ook naar deze extra plaatsingsruimte voor mest fluiten en moeten we nog meer overschothefing gaan (betalen). Dit is toch onze fout niet. Als ze het in april hadden verwerkt had ik gelijk aan de bel kunnen trekken, mensen die geen kopie hebben zijn helemaal de dupe, wij zijn nl. niet de enige die dit hebben.

Probleem 3: trage afhandeling van fax en brieven, lange wachttijd telefoon

Daar ik gemiddeld in januari 30 minuten of langer moest wachten op antwoord op vragen hadden ze me gezegd dat ik het ook kon faxen, want sommige vragen konden ze ook niet gelijk antwoord op geven. Op 1 febr. 98 een fax verstuurd met vragen die heel dringend waren, op 21 april 98 hebben ze de brief met de antwoorden verzonden, ruim 2 ½ maand later is volgens mij veel te lang. De wachttijd voor de telefoon is nu ook nog steeds gemiddeld 15 minuten en ook nog erg lang. Als je dan aan de medewerkers vraagt waarom alles zo traag gaat en of ze niet te weinig personeel hebben zeggen ze, we hebben genoeg personeel, alleen te veel werk.

Als wij voor de overheid niet op tijd zijn, kunnen we naar subsidie fluiten, of we zijn zwaar in overtreding en plegen een economisch delict als iets niet voor een bepaalde datum binnen is. Waarom mag de overheid dan wel alle regels aan zijn laars lappen?..."

C. Standpunt Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

De Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij deelde in reactie op de klacht het volgende mee:

"...1. trage afhandeling overdracht van mestproductierechten

De bedrijven van de familie (van verzoekster; N.o.) zijn geregistreerd bij het Bureau Heffingen (hierna: het Bureau) onder de mestnummers 101504799 en 101505418.

De klacht betreft de afhandeling van formulieren die voor de genoemde bedrijven zijn ingediend in verband met voorgenomen verplaatsingen van mestproductierechten. Op dergelijke verplaatsingen is de Wet verplaatsing mestproductie (wet van 2 december 1993, Stb. 686), hierna Wvm, van toepassing.

Chronologisch gezien heeft voor de bedrijven van de familie (van verzoekster; N.o.) het volgende plaatsgevonden.

Bij het Bureau is op 24 december 1998 een formulier 'Overdracht van mestproductierechten' ontvangen, met daarop de kennisgeving van verplaatsing van 619 kilogram fosfaat niet-gebonden mestproductierecht voor schapen. De verwerver van deze rechten heeft op 4 februari 1999 de met betrekking tot de verplaatsing verschuldigde leges aan Bureau Heffingen voldaan.

Het Bureau heeft op 24 december 1998 ook een formulier 'Overdracht van mestproductierechten' ontvangen met daarop de kennisgeving van verplaatsing van 900 kg fosfaat niet-gebonden mestproductierechten voor schapen. De verschuldigde leges voor registratie van deze verplaatsing zijn betaald door de verwerver op 1 februari 1999.

Tenslotte heeft het Bureau op 31 december 1998 een formulier 'Overdracht van mestproductierechten' ontvangen met daarop de kennisgeving van verplaatsing van 548

kilogram fosfaat niet-gebonden mestproductierechten voor schapen en 10 kilogram fosfaat niet-gebonden mestproductierechten voor varkens en kippen. De verschuldigde leges voor registratie van deze transactie zijn ontvangen op 25 februari 1999.

Zoals gezegd is op de bovengenoemde verplaatsing de Wvm van toepassing. Indien partijen het voornemen hebben mestproductierechten te verplaatsen, dienen zij, ingevolge het bepaalde in artikel 9, eerste lid van de Wvm, hiervan gezamenlijk kennis te geven aan het Bureau Heffingen met gebruikmaking van het daartoe bestemde, door mij vastgestelde formulier (zie achtergrond, onder 1.; N.o.).

Zoals tot uitdrukking komt in de definitie van 'verplaatsing' in artikel 1, eerste lid, Wvm en uitdrukkelijk wordt bepaald in artikel 9, derde lid Wvm, kan verplaatsing slechts plaatsvinden na registratie van het daarbij betrokken niet-gebonden mestproductierecht.

Pas nadat de registratie van de kennisgeving van de verplaatsing door het Bureau Heffingen heeft plaatsgevonden kan aanspraak gemaakt worden op de verplaatsbare mestproductierechten. Echter, alvorens tot registratie van een dergelijke voorgenomen verplaatsing over te kunnen gaan dienen de voor deze registratie verschuldigde leges te zijn voldaan. Deze verplichting is neergelegd in de Regeling vaststelling leges artikel 9 van de Wet verplaatsing mestproductie (nr. 9714127, Stcrt. 247). De verschuldigde leges inzake de verplaatsingen van het bedrijf van de familie (van verzoekster; N.o.) zijn tijdig, d.w.z. binnen 8 weken na indiening van het verzoek om registratie, betaald.

De verzoeken om registratie van de voorgenomen verplaatsingen konden derhalve vanaf het moment dat de verschuldigde leges waren betaald in behandeling worden genomen. Een en ander brengt met zich mee dat als tijdstip van aanvang van de beslistermijn als bedoeld in artikel 4:13 Algemene wet bestuursrecht (zie achtergrond, onder 4.; N.o.) in dit geval heeft te gelden de datum van ontvangst van de leges. Dit betekent dat bij één van de drie - de laatste van de hierboven opgesomde - ingediende overdrachten van mestproductierechten van de bedrijven van de familie (van verzoekster; N.o.) de beslistermijn nog niet verstreken is. Bureau Heffingen is daarom wat betreft die overdracht niet in gebreke met het tijdig nemen van een besluit omtrent registratie van die transacties.

De huidige stand van zaken met betrekking tot de drie gemelde transacties is dat deze door het Bureau zijn afgehandeld. Klager heeft hiervan inmiddels bericht ontvangen. De vervreemde mestproductierechten zijn alle per 30 december 1998 geregistreerd op de bedrijven van de bij de verschillende transacties betrokken verwervers. Hieruit volgt dat het probleem dat door klager in haar brief wordt geconstateerd in verband met de gepachte oppervlakte landbouwgrond niet aan de orde is. Immers, de vervreemde mestproductierechten behoorden - op het moment dat de gepachte landbouwgrond tot het bedrijf ging behoren - niet meer tot dat bedrijf. Daardoor kan geen sprake zijn van het zogenaamde 'inzakken' van niet-gebonden mestproductierechten door verwerving van landbouwgrond.

De familie (van verzoekster; N.o.) was over dit feit reeds telefonisch geïnformeerd door het Bureau. Het eerste onderdeel van de klacht is, gezien het bovenstaande, inmiddels achterhaald.

2. afhandeling drie grondgebruiksverklaringen 1998

Met de Regeling landbouwgrond Meststoffenwet (nr. 9714165, Stcrt. 248) is de Grondgebruiksverklaring 1998 (hierna te noemen GGV 1998) geïntroduceerd.

De Regeling landbouwgrond Meststoffenwet schrijft in artikel 2, eerste lid, onderdeel c, voor dat landbouwgrond die blijkt een GGV 1998 in gebruik is, meegerekend mag worden tot de tot het bedrijf behorende oppervlakte landbouwgrond (zie achtergrond, onder 3.: N.o.) Voorwaarde is dat wordt voldaan aan artikel 3, dat regelt dat het formulier GGV 1998 binnen 14 dagen na in gebruikneming moet zijn ingediend bij Bureau Heffingen. Uitzondering hierop vormen voor 15 april 1998 ingediende GGV 1998 die vanaf 1 januari 1998 geregistreerd kunnen worden.

Door de familie (van verzoekster; N.o.) zijn op 18 februari 1998 een tweetal GGV 1998 aangevraagd. Deze zijn verzonden door Bureau Heffingen op 27 februari 1998 (formuliernummers 084-137432 en 084-137433). Op 8 april 1998 is één GGV 1998 ontvangen (formuliernummer 084-137433). Van dit formulier is op 19 november 1998 een registratiebevestiging verzonden aan de familie (van verzoekster; N.o.).

De verplichting van Bureau Heffingen om een bevestiging van registratie toe te zenden is ingevolge de onderhavige regeling niet gebonden aan een gedefinieerde termijn. Bovendien kan een bedrijf, wanneer het overigens voldoet aan de voorwaarden, handelen als ware het geregistreerd, ook zonder dat het een bevestiging van registratie heeft ontvangen. Derhalve behoeft een vertraagde registratie geen negatieve invloed te hebben op de bedrijfsvoering. De grond mag in dat geval meegerekend worden bij de tot het bedrijf behorende landbouwgrond. De klacht dat de ontvangstbevestiging te lang op zich heeft laten wachten, is daarmee achterhaald en mijns inziens niet relevant.

De door Bureau Heffingen verzonden GGV 1998, met formuliernummer 084-137432, is in 1998 niet door Bureau Heffingen ontvangen. Op 21 januari 1999 is een kopie van het op 27 februari 1998 toegezonden formulier (formulierenummer 084-137432) ontvangen. Voor alle formulieren geldt dat de indiener verantwoordelijk is voor het inzenden.

De kopie van de GGV 1998 (084-137432) die op 21 januari 1999 is ontvangen, heeft nog de status 'te behandelen'. De reden hiervoor is dat bij ontvangst bleek dat er een aantekening op het formulier is gemaakt, hetgeen een geautomatiseerde afhandeling onmogelijk maakt. Deze kopie van de GGV 1998 (084-137432) kan niet worden geregistreerd ingevolge artikel 3, tweede lid van de Regeling landbouwgrond Meststoffenwet, dat regelt dat het formulier binnen 14 dagen na in gebruikneming moet zijn

ingezonden. In het onderhavige geval is het formulier, zoals hiervoor vermeld, ontvangen op 21 januari 1999, terwijl het gebruik reeds inging op 1 januari 1998. Het Bureau zal in mei 1999 dit formulier behandelen.

Op 16 april 1998 zijn opnieuw twee GGV 1998 aangevraagd. Hiervan is op 6 mei 1998 één formulier ontvangen. Dit formulier is op 5 februari 1999 retour gezonden omdat het formulier niet volledig was ingevuld. Zodra het gebrek is hersteld, kan de grond meegenomen worden in de berekening van de bij het bedrijf meetellende grond. Op 23 februari 1999 is het gebrek hersteld met een opnieuw ingediend vorgeprint formulier. Dit laatste formulier is nog niet afgehandeld omdat de inzender een bijlage bij had gevoegd, hetgeen een volledig geautomatiseerde afhandeling heeft verhinderd. Deze GGV 1998 zal echter volledig worden geregistreerd.

De afhandeling van de door betrokkene (onjuist) ingevulde formulieren heeft in 1998 vertraging opgelopen als gevolg van aanpassingen in de bestaande regelgeving en invoering van een groot aantal nieuwe en complexe wettelijke regelingen.

Tenslotte wil ik nogmaals benadrukken dat het moment van registratie van ingezonden GGV 1998 bij Bureau Heffingen geen invloed heeft op het mogen meenemen van de grond en dus op de bedrijfsvoering van de inzender, indien deze voldoet aan de voorwaarden en termijnen die zijn gesteld in regelgeving.

3. en 4. trage afhandeling van faxbericht en brieven, lange wachttijden telefoon.

Het Bureau heeft de laatste jaren vele nieuwe uitvoeringstaken van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij gekregen. Hierdoor en door de complexiteit van de regelgeving die het Bureau uitvoert is de telefonische bereikbaarheid - voor wat betreft het onderdeel herstructurering - niet altijd optimaal. Datzelfde geldt voor de afhandeling van brieven en faxberichten.

Het Bureau controleert overigens dagelijks zijn telefonische bereikbaarheid, waarbij onder meer de wachttijden en de gespreksduur worden gezien en poogt deze waar mogelijk te verbeteren. Uit de onderzoeken is gebleken dat door tal van oorzaken de bereikbaarheid wordt beïnvloed bijvoorbeeld door publicaties over onderwerpen die op de uitvoerings-terreinen van het Bureau liggen in vakbladen en dagbladen. De afhandeling van brieven en faxberichten laat langer op zich wachten omdat binnen het Bureau prioriteit wordt gegeven aan het afhandelen van formulieren ter uitvoering van onder andere de Wvm en Wet herstructurering varkenshouderij..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster liet in haar reactie op het standpunt van de Minister de Nationale ombudsman het volgende weten:

"...Op 24 januari kreeg ik pas een papier met onderwerp transacties in relatie tot pluimveerechten (...) voor 10 kg. mestproductierechten kippen. Dit moesten beide partijen ondertekenen. Dit hadden ze toch gelijk kunnen versturen, want daarna versturen ze pas de nota voor de leges.

Na indiening van het verzoek om registratie hebben ze 8 weken de tijd om de leges te ontvangen. Daarna geldt weer een termijn van 8 weken. Dit is bij 2 transacties niet gelukt. Ze gaan hier niet op in, terwijl ze hier toch in gebreke zijn gebleven. Ik weet van andere mensen waar het ook eind december is binnengekomen of zelfs nog veel eerder dat die nog steeds geen bericht hebben ontvangen.

(...) Waarom konden ze op mijn vraag gevaar inzakken mestproductierechten is niet aan de orde omdat het afgehandeld zou worden in dec. 1998 dit niet schriftelijk mededelen, terwijl ik het verschillende keren heb gevraagd. Telefonisch kan er zo veel gezegd worden, je hebt dan toch geen schriftelijk bewijs als het fout gaat. Na indienen van de fax, kreeg ik hier ook geen schriftelijke bevestiging van.

Grondgebruikersverklaring:

Als een papier van grondgebruikersverklaring kwijt raakt en ik elke keer bel of het ontvangen is en ik hoor dan elke keer dat het nog niet verwerkt is omdat de computer daar nog niet voor klaar is en op het eind van het jaar komt uit dat 1 papier niet binnen is gekomen, kan ik moeilijk de fout eerder herstellen, ik vind het dan heel raar dat dan de kopie niet telt. Er staat dat de brief in mei zou worden behandeld, het is nu juni en ik heb van de foute GGV 1998 en de kwijtgeraakte GGV 1998 tot op heden niets ontvangen. Raar dat daar dan ook geen behandelingstermijn voor geldt.

Trage afhandeling (...):

Staat voor het behandelen van brieven en faxen geen behandelingstermijn in de wet?

Als wij te laat zijn met iets zitten we flink in de problemen, waarom mag het Ministerie van LNV dan wel met alles te laat zijn en wat krijgen die voor sancties?..."

E. Reactie Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

1. De Minister deelde de Nationale ombudsman naar aanleiding van de door Nationale ombudsman gestelde vragen het volgende mee:

"...1. U constateert dat Bureau Heffingen geen ontvangst-, behandelings- en verdagingsberichten verzendt en u vraagt of ik aanleiding zie te bewerkstelligen dat behandelingsberichten worden verstuurd.

In antwoord hierop deel ik u mede dat bij Bureau Heffingen reeds wordt gewerkt aan een systeem voor het verzenden van behandelingsberichten aan hen, die een kennisgeving van een transactie betreffende mestproductierechten of betreffende varkensrechten hebben ingezonden. Het ligt in de bedoeling dat het systeem zowel een ontvangstbevestiging doet uitgaan als eventueel een verdagingsbericht.

Na de ontvangst van een kennisgeving van de overdracht, welke kennisgeving door Bureau Heffingen wordt aangemerkt als een aanvraag in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zal een ontvangstbevestiging worden gezonden. Hierin zal worden vermeld dat de kennisgeving eerst in behandeling zal worden genomen wanneer de verwerfer de verschuldigde leges heeft betaald. Tevens wordt met deze ontvangstbevestiging een acceptgiro meegezonden.

De redelijke termijn als bedoeld in artikel 4:13 Awb neemt een aanvang vanaf de datum van ontvangst van de betaling.

Wanneer duidelijk wordt dat de overdracht niet binnen acht weken kan worden geregistreerd zal Bureau Heffingen een verdagingsbericht verzenden. Daarin zal worden vermeld dat de behandeling met acht weken wordt verdaagd.

De voortgang van de bouw van het systeem van het verzenden van behandelingsberichten is zodanig dat ik verwacht dat dit systeem nog in 1999 in werking treedt, zodat nog dit jaar dergelijke berichten verzonden zullen worden.

2. De vraag is gerezen waarom ten aanzien van de behandeling van de grondgebruiksverklaringen (GGV) 1998 Bureau Heffingen niet een behandelingsbericht heeft gezonden en vervolgens een tussenbericht heeft gezonden. Daardoor had kunnen worden voorkomen dat verzoekster pas in december 1998 op de hoogte werd gebracht van het feit dat formulier 084-137432 niet was ontvangen. U is onduidelijk waarom Bureau Heffingen eerst in december 1998 kon meedelen dat het formulier niet was ontvangen, terwijl verzoekster reeds eerder telefonisch navraag had gedaan. U vraagt of het niet mogelijk is de kopie van genoemd formulier, waarop wellicht de oorspronkelijke datum staat vermeld, welke kopie op 21 januari 1999 is ontvangen, aan te merken als een tijdig ontvangen formulier en als zodanig te behandelen.

3. U vraagt of het in het geval van verzoekster niet van belang is na ontvangst van het formulier een behandelingsbericht te zenden?

In antwoord op deze twee vragen deel ik u mede dat de behandeling van GGV 1998 veel vertraging heeft opgelopen. De redenen hiervan zijn dat de Regeling landbouwgrond Meststoffenwet pas eind 1997 is vastgesteld. Vervolgens moest er nog een formulier worden ontwikkeld. Daarom is in de regeling ook opgenomen dat indien de grond in gebruik is genomen voor 1 april 1998 het formulier uiterlijk 15 april 1998 moest zijn

ontvangen.

Ofschoon dit een nieuwe regeling met nieuwe uitvoeringstaak was, lag het in de bedoeling dat Bureau Heffingen op een redelijke termijn de gebruiker een registratie-overzicht zou sturen, dan wel de gebruiker zou wijzen op geconstateerde fouten. Helaas bleek dit niet mogelijk, aangezien het aantal GGV dat werd ontvangen veel hoger was dan dat was geraamd bij het ontwikkelen van deze taak. Daarbij kwam dat ten tijde dat deze vele GGV werden ontvangen in verband met de Wet herstructurering varkenshouderij ook voor de uit deze wet voortvloeiende uitvoeringstaken programmatuur moest worden ontwikkeld.

Bij het ontwikkelen van programmatuur voor de onderwerpelijke uitvoeringstaak is niet gekozen voor het zenden van ontvangstbevestigingen.

De eerste reden hiervoor is dat niet altijd de gebruiker bekend is, reden waarom alvorens een ontvangstbevestiging kan worden verzonden eerst die informatie van het ontvangen formulier handmatig moet worden ingevoerd in het systeem.

De tweede reden is dat wanneer het formulier volledig is ingevuld en tijdig wordt ontvangen en het daarna is ingevoerd na inhoudelijke controle eveneens een registratiebrief kan worden verzonden.

Een bijkomend probleem dat zowel voor de boeren als voor Bureau Heffingen dit iets nieuws was. Dat was met name het eerste jaar te merken, aangezien Bureau Heffingen veel formulieren met fouten heeft moeten behandelen en het ook een gedeelte na afloop van de voorgeschreven periode heeft ontvangen. Bureau Heffingen zou de te laat ingezonden formulieren hebben moeten retourneren aan de gebruikers. Evenwel gaf het landbouw-bedrijfsleven aan dat de termijn voor het inzenden van de GGV van twee weken te kort was, met name ook omdat in de beginperiode te weinig bekend was over de mogelijkheid van het opstellen van een GGV. Men heeft gevraagd de regelgeving aan te passen. Bureau Heffingen heeft gewacht met het versturen van afwijzingsbrieven voor te laat ingediende GGV totdat een standpunt was ingenomen over dit verzoek.

De wijziging van de Regeling landbouwgrond Meststoffenwet van 19 mei 1999 is gepubliceerd in de Staatscourant van 26 mei 1999 en twee dagen later in werking getreden. Evengenoemde wijziging houdt o.a. een verlenging in van de termijn van twee weken tot zes weken. Tevens is een overgangsregeling getroffen, inhoudende dat GGV betreffende 1998, mits ingekomen bij Bureau Heffingen uiterlijk op 14 januari 1999, alsnog voor de periode waarop deze betrekking hebben worden geregistreerd. Bureau Heffingen heeft zijn beoordelingssysteem hierop aangepast. Als gevolg daarvan kan Bureau Heffingen de komende weken de ingezonden GGV afhandelen en de bijbehorende correspondentie voor 1998 verzenden. Dit is gunstiger voor de betrokkenen, dan wanneer Bureau Heffingen op grond van de oorspronkelijke regeling de correspondentie had afgehandeld en dus verklaringen had geretourneerd vanwege ontvangst buiten de

voorgeschreven termijn.

Op 11 januari 1999 heeft Bureau Heffingen een schrijven van verzoekster ontvangen inzake het niet verzenden van bevestigingen van registratie betreffende de GGV met de Landinrichtingscommissie als gebruikgever. Vervolgens heeft Bureau Heffingen op 21 januari 1999 een kopie van de ontbrekende GGV ontvangen. Bureau Heffingen heeft besloten voor de ontvangstdatum van dit formulier uit te gaan van de brief van 11 januari 1999, waardoor het formulier, als gevolg van de hiervoor genoemde wijziging van de Regeling landbouwgrond Meststoffenwet zal worden aangemerkt als tijdig ontvangen.

Voor 1999 verwacht ik veel minder problemen op dit gebied, aangezien:

- het begrip GGV inmiddels bekend is geworden en de formulieren meer gespreid worden aangeleverd;
- de inzendtermijn voor de GGV is verruimd naar zes weken;
- diverse belanghebbenden inmiddels zijn geweest op het belang de formulieren volledig in te vullen;
- het personeelsbestand van Bureau Heffingen is verruimd;
- Bureau Heffingen ervaring heeft opgedaan met hetgeen zich kan voordoen en met zijn apparatuur hierop kan inspelen, waardoor niet meer alles handmatig behoeft te worden afgehandeld.

Bureau Heffingen voert de GGV zo spoedig mogelijk na ontvangst in in het systeem. Het streven is gericht op het inhoudelijk beoordelen van ontvangen GGV binnen enkele weken nadat ze zijn ingevoerd en onmiddellijk na de beoordeling een registratiebrief, dan wel een brief van afwijzing of inzake aangetroffen fouten te verzenden. Ik meen dat dit nu ook mogelijk moet zijn, gelet op de hiervoor genoemde wijzigingen sinds 1998 en aangezien de afhandeling op zichzelf geen tijdrovend traject is, dat veel afweging vereist.

Naar aanleiding van uw suggestie de later ingezonden kopie te behandelen als een tijdig ingezonden GGV deel ik u mede dat een kopie van een formulier geen bewijs is dat het origineel tijdig is ingezonden. Om die reden kan ik dat niet aanvaarden als bewijs van een tijdig ingezonden formulier. Dit is een algemeen binnen mijn ministerie aanvaard uitgangspunt, mede teneinde te voorkomen dat anders op eenvoudige wijze de in regelgeving opgenomen termijnen gefrustreerd kunnen worden. Voor verzoekster is dit geen nadeel, gelet op hetgeen ik hiervoor heb uiteengezet omtrent de wijziging van de regeling en het uitgaan van de datum van 11 januari 1999 als datum van ontvangst van het formulier.

4. U vraagt mij of ik overweeg maatregelen te nemen om de telefonische bereikbaarheid van Bureau Heffingen te vergroten en om de tijdige afhandeling van brieven en faxberichten te bewerkstelligen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke maatregelen betreft het?

In antwoord hierop kan ik u mededelen dat ik maatregelen heb genomen teneinde de telefonische bereikbaarheid van Bureau Heffingen te vergroten en de tijdige afhandeling van ingekomen correspondentie te bewerkstelligen.

De maatregelen houden in dat er nieuwe medewerkers zijn aangetrokken alsmede dat ik voornemens ben in de loop van dit jaar nog meer personeel voor Bureau Heffingen aan te trekken, opdat de opgelopen vertraging in de afhandeling van de werkzaamheden zo spoedig mogelijk kan worden weggewerkt.

Inzake de telefonische bereikbaarheid kan ik nog mededelen dat uit controle van de dagelijkse bereikbaarheid is gebleken dat het percentage van het aantal gesprekken dat binnen 20 seconden is aangenomen, sterk is verhoogd. Dat percentage blijkt de laatste twee maanden 75 te zijn. De norm van Bureau Heffingen is 80 %. De interne bereikbaarheid (percentage van het aantal binnengekomen gesprekken dat daadwerkelijk is afgehandeld) ligt op 90 %. Hiervoor ligt de norm van Bureau Heffingen op 90 %. Mijn inzet is gericht op het zo spoedig mogelijk behalen van de gestelde normen..."

2. Daarnaast gevraagd deelde een medewerker van het Ministerie de Nationale ombudsman telefonisch mee dat bij de overdracht van mestproductierechten, waarbij door de verwerper de leges op 25 februari 1999 was voldaan, door Bureau Heffingen op 19 april 1999 een besluit was genomen omtrent de registratie. Wat betreft de overige twee overdrachten van mestproductierechten had het Bureau Heffingen niet binnen de gestelde termijn van acht weken een beslissing genomen.

Voorts had het Bureau Heffingen verzoeksters brief van 18 januari 1999 niet beantwoord aangezien het Bureau de mening is toegedaan dat verzoeksters vragen door de reactie op haar klacht via de Nationale ombudsman zijn beantwoord.

Tevens deelde de medewerker van het Ministerie de Nationale ombudsman mee dat de betreffende grondgebruiksverklaringen inmiddels allemaal waren afgehandeld.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de overdracht van de mestproductierechten

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het Bureau Heffingen de overdracht van de mestproductierechten die zij heeft verkocht en waarvan de documenten op 24 en 31 december 1998 bij het bureau zijn ingeleverd, nog niet heeft verwerkt, waardoor zij

schade lijdt.

2. Ingevolge artikel 9, eerste lid van de Wet verplaatsing mestproductie (Wvm) dienen partijen die het voornemen hebben mestproductierechten te verplaatsen hiervan gezamenlijk kennis te geven aan het Bureau Heffingen, met gebruikmaking van het daartoe door de Minister vastgestelde formulier (zie achtergrond, onder 1.). Artikel 9, derde lid bepaalt verder dat pas aanspraak kan worden gemaakt op een niet-gebonden mestproductierecht na registratie van de kennisgeving. Een verzoek tot registratie kan volgens artikel 2 van de Regeling vaststelling leges artikel 9 van de Wvm pas in behandeling worden genomen nadat de voor deze registratie verschuldigde leges zijn voldaan (zie achtergrond, onder 2.).

3. In zijn reactie van 11 mei 1999 geeft de Minister aan dat de leges voor de onderhavige drietal overdrachten van mestproductierechten door de verwervers tijdig waren betaald, te weten op respectievelijk 1, 4 en 25 februari 1999. De verzoeken tot overdracht konden vanaf dat moment in behandeling worden genomen. De Minister merkt in dit verband op dat als tijdstip van aanvang van de beslistermijn als bedoeld in artikel 4:13 Algemene wet bestuursrecht (Awb) in dit geval geldt de datum van ontvangst van de leges (zie achtergrond, onder 4.). Dit betekende dat ten aanzien van de overdracht waarvoor de betaling van de leges op 25 februari 1999 had plaatsgevonden, de beslistermijn op 19 april 1999 nog niet was verstreken, aldus de Minister. Ten aanzien van deze overdracht was het Bureau Heffingen volgens de Minister dan ook niet in gebreke geweest met het tijdig nemen van een besluit omtrent registratie van die transactie.

Verder merkte de Minister op dat de betreffende transacties inmiddels door het Bureau waren afgehandeld, en dat de vervreemde mestproductierechten alle per 30 december 1998 waren geregistreerd. Dit betekende tevens dat de door verzoekster gesignaleerde problemen in verband met de gepachte landbouwgrond niet aan de orde waren. Volgens de Minister was verzoeksters klacht te dien aanzien dan ook achterhaald.

4. Ingevolge artikel 4:13 Awb diende het Bureau Heffingen, nu in de Wvm geen bepaling is opgenomen binnen welke termijn een beslissing genomen dient te worden, binnen acht weken na ontvangst van de verschuldigde leges een beslissing te nemen inzake de verzoeken om overdracht van mestproductierechten.

Uit het vorenstaande volgt dat het Bureau Heffingen inzake twee van de drie verzoeken tot overdracht van mestproductierechten niet tijdig een besluit heeft genomen. Dit is niet juist. Het feit dat verzoekster hier uiteindelijk geen financieel nadelige gevolgen van heeft ondervonden, doet hier niet aan af.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de grondgebruiksverklaringen

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het Bureau Heffingen twee van de drie grondgebruiksverklaringen die zij in april 1998 naar het bureau heeft opgestuurd nog niet heeft verwerkt en één daarvan is kwijtgeraakt. Met betrekking tot één van de drie grondgebruiksverklaringen had zij op 25 november 1998 een registratiebevestiging ontvangen. Naar aanleiding van in december 1998 ingewonnen telefonische informatie had verzoekster vernomen dat één van de twee grondgebruiksverklaringen niet juist zou zijn ingevuld en dat de andere verklaring zou zijn zoekgeraakt.

2. Uit de reactie van de Minister blijkt dat verzoekster op 18 februari 1998 een tweetal grondgebruiksverklaringen 1998 (GGV 1998) heeft aangevraagd. Deze zijn op 27 februari 1998 door het Bureau Heffingen aan verzoekster verzonden. Bureau Heffingen heeft op 8 april 1998 één GGV van verzoekster ontvangen. Op 19 november 1998 heeft het Bureau hiervan een registratiebevestiging verzonden aan verzoekster.

De andere GGV die verzoekster aan het Bureau zou hebben teruggezonden, stelt het Bureau niet te hebben ontvangen. Wel had het Bureau op 21 januari 1999 een kopie van het kennelijk op 27 februari 1998 door verzoekster toegezonden formulier ontvangen.

Voorts had verzoekster op 16 april 1998 twee nieuwe grondgebruiksverklaringen aangevraagd. Hiervan was op 6 mei 1998 één formulier ontvangen. Dit formulier was op 5 februari 1999 retour gezonden omdat het niet volledig was ingevuld. Verzoekster had dit gebrek op 23 februari 1999 hersteld met een opnieuw ingediend voorgeprint formulier. Dit laatste formulier was volgens de reactie van de Minister nog niet afgehandeld, aangezien het toevoegen van een bijlage door verzoekster een geautomatiseerde afhandeling had verhinderd.

Wel benadrukte de Minister dat het moment van registratie van ingezonden grondgebruiksverklaringen bij Bureau Heffingen geen invloed heeft op het mogen meenemen van de grond en dus op de bedrijfsvoering van de inzender, indien deze voldoet aan de voorwaarden en termijnen die zijn gesteld in de regelgeving.

3. De Minister geeft in zijn nadere reactie verder aan dat de behandeling van grondgebruiksverklaringen veel vertraging heeft opgelopen. De redenen hiervoor zijn dat de Regeling Landbouwgrond Meststoffenwet pas eind 1997 is vastgesteld; vervolgens moest er nog een formulier worden ontwikkeld. Wel was het de bedoeling dat Bureau Heffingen op redelijke termijn de gebruiker een registratie-overzicht zou sturen, dan wel de gebruiker zou wijzen op geconstateerde fouten. Dit bleek in de praktijk echter niet mogelijk, aangezien het aantal van grondgebruiksverklaringen dat werd ontvangen veel hoger was dan was beraamd bij het ontwikkelen van deze taak. Daarbij kwam dat ten tijde dat deze vele grondgebruiksverklaringen werden ontvangen in verband met de Wet herstructurering varkenshouderij ook voor de uit deze wet voortvloeiende uitvoeringstaken programmatuur moest worden ontwikkeld.

Voorts geeft de Minister aan voor 1999 minder problemen op dit gebied te verwachten onder meer doordat het personeelsbestand van het Bureau Heffingen was verruimd, het Bureau inmiddels meer ervaring had opgedaan bij het verwerken van deze formulieren en de diverse belanghebbenden inmiddels zijn geweest op het belang de formulieren volledig in te vullen.

Tevens merkt de Minister op dat de grondgebruiksverklaringen van verzoekster inmiddels allemaal waren afgehandeld.

4. Uit het vorenstaande volgt dat het Bureau Heffingen naar aanleiding van de ontvangst van een GGV 1998 op 8 april 1998 verzoekster pas na ruim zeven maanden een registratiebevestiging heeft gezonden. Voorts heeft het Bureau verzoekster pas na negen maanden, op 5 februari 1999, gewezen op het feit dat het door het Bureau op 6 mei 1998 ontvangen formulier niet volledig was ingevuld. Vervolgens duurde het nog enkele maanden voordat deze grondgebruiksverklaring was afgehandeld. Deze termijnen zijn veel te lang. De door de Minister aangevoerde redenen voor deze lange afhandelingsduur kunnen deze niet rechtvaardigen. Het is van belang dat een aanvrager van een GGV tijdig in kennis wordt gesteld van het feit dat de registratie heeft plaatsgevonden dan wel dat het ingediende formulier niet juist dan wel onvolledig is ingevuld.

Niet is komen vast te staan of het Bureau Heffingen het derde formulier heeft ontvangen en vervolgens zoekgemaakt. Wat daarvan ook zij indien het Bureau Heffingen in staat was geweest de grondgebruiksverklaringen tijdig af te handelen, was verzoekster eerder op de hoogte geweest van het feit dat het derde formulier bij het Bureau onbekend was.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de beantwoording van faxberichten

1. Voorts klaagt verzoekster er over dat het Bureau Heffingen haar fax van 1 februari 1998 pas op 21 april 1998 heeft beantwoord.

De Minister deelde in reactie op dit klachtonderdeel mee dat het Bureau Heffingen de laatste jaren vele nieuwe uitvoeringstaken van het Ministerie heeft gekregen. Hierdoor en door de complexiteit van de regelgeving die het Bureau uitvoert, is de afhandeling van brieven en faxberichten niet optimaal. Daarbij komt dat de afhandeling van brieven en faxberichten langer op zich laat wachten omdat binnen het Bureau prioriteit wordt gegeven aan het afhandelen van formulieren ter uitvoering van onder andere de Wvm en de Wet herstructurering varkenshouderij, aldus de Minister.

2. De door de Minister gegeven verklaring kan de lange behandelingsduur van faxberichten en brieven mogelijk verklaren, maar is niet toereikend als rechtvaardiging. Bovendien had het Bureau Heffingen verzoekster aan de hand van een ontvangstbevestiging in kennis kunnen stellen van de ontvangst van haar faxbericht. Ook

is het niet juist dat het Bureau verzoekster niet door middel van een tussenbericht van de stand van zaken in kennis heeft gesteld.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel eveneens niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de beantwoording van de telefoon

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat het Bureau Heffingen haar diverse keren 15 tot 25 minuten aan de telefoon heeft laten wachten alvorens zij te woord werd gestaan.

De Minister erkent dat de telefonische bereikbaarheid - voor wat betreft het onderdeel herstructurering - niet altijd optimaal is. De oorzaak hiervan is eveneens de uitbreiding van de vele nieuwe uitvoeringstaken van het Bureau en de complexiteit van de regelgeving. Wel zou het Bureau dagelijks zijn telefonische bereikbaarheid controleren, waarbij onder meer de wachttijden en de gespreksduur werden gezien en gepoogd werd deze waar mogelijk te verbeteren. Uit de onderzoeken was gebleken dat door tal van oorzaken de bereikbaarheid wordt beïnvloed door bijvoorbeeld publicaties in vak- en dagbladen over onderwerpen die op de uitvoeringsterreinen van het Bureau liggen.

2. Hoewel de door de Minister gegeven verklaring de lange wachttijd aan de telefoon mogelijk kan verklaren, kan deze haar niet rechtvaardigen. Van overheidsinstanties met veel publiekscontacten zoals het Bureau Heffingen, mag worden verwacht dat zij telefonisch goed bereikbaar zijn.

De onderzochte gedraging is ook op dit onderdeel niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de brief van verzoekster van 18 januari 1999

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat haar brief van 18 januari 1999 door het Bureau Heffingen niet is beantwoord.

2. Ten aanzien van deze klacht wordt opgemerkt dat het Bureau deze brief niet heeft beantwoord omdat het van mening is dat de door verzoekster in haar brief geuite klachten inmiddels via een reactie op de klacht door de Minister aan de Nationale ombudsman zijn beantwoord. Een dergelijke opvatting is echter niet juist. Het Bureau heeft een eigen verantwoordelijkheid om aan hem gerichte brieven (tijdig) te beantwoorden. Voorts is verzoeksters klacht pas door de Nationale ombudsman in behandeling genomen nadat het Bureau zes weken de tijd had gehad om op verzoeksters brief te reageren. Ook te dien aanzien is het Bureau Heffingen, uit een oogpunt van adequate informatieverstrekking jegens verzoekster, tekort geschoten.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Bureau Heffingen van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij te Assen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, is gegrond.