



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de Voorzitter van de Huurcommissie
xxxx

Geachte heer xxx,

Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om u nogmaals succes te wensen in uw nieuwe functie als Voorzitter van de Huurcommissie. De Nationale ombudsman is als tweedelijns klachteninstantie betrokken bij uw organisatie. In een kennismakingsgesprek op 16 maart 2021 heb ik u gesproken over mijn bevindingen uit de klachtbehandeling over de Huurcommissie in de afgelopen jaren.

Wij constateren dat de Huurcommissie al langere tijd te kampen heeft met lange doorlooptijden als gevolg van een oplopende werkvoorraad. U onderschreef de door mij vastgestelde noodzaak tot verbetering. De Huurcommissie heeft inmiddels het actieplan "Aanpak achterstanden" (hierna: het actieplan) opgesteld. Wij spraken over de stand van zaken van het actieplan. Het is duidelijk dat de Huurcommissie hard werkt om de doorlooptijden te verkorten. Toch voldoet de Huurcommissie naar mijn oordeel nog niet aan hetgeen de burger op dit punt van haar mag verwachten. Daarom stuur ik u deze brief.

Hieronder ga ik verder in op de aanleiding voor deze brief, onze bevindingen over de afgelopen jaren en de conclusie die ik hieraan verbind. Daarbij geef ik aan wat wij van de Huurcommissie verwachten. Ik schets mogelijkheden om de situatie verder te verbeteren. De Nationale ombudsman wil daaraan een bijdrage leveren. Hierover heb ik vervolgspraken met u gemaakt.

Aanleiding: regelmatig gelijksoortige klachten over Huurcommissie

Wij ontvangen regelmatig klachten over uw organisatie. In 2020 ontvingen wij 104 klachten over de Huurcommissie. Dit aantal ligt iets hoger dan de jaren ervoor. In 2019 ontvingen wij 96 klachten en in 2018 ontvingen wij 73 klachten over de Huurcommissie.

Opvallend is de eenduidigheid in de problematiek waarover mensen in de afgelopen jaren klaagden. Er was sprake van een duidelijke rode draad. De klachten gingen voornamelijk over:

- de behandelingsduur van verzoeken;
- het gebrek aan informatie vanuit de Huurcommissie over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van verzoeken; en
- de slechte bereikbaarheid van de Huurcommissie.

Onze bevindingen en conclusie

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Verder schrijft het vereiste van voortvarendheid voor dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.

Uit de klachten en signalen die ik in 2020 heb ontvangen, maak ik op dat de Huurcommissie nog niet voldoet aan deze belangrijke vereisten. Dit betreurt ik. Goede

Pagina 1

Datum

Onderwerp

Terugblik op klachten over de Huurcommissie

Ons nummer

xxxx

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

xxxx

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.
nl
www.nationaleombudsman.nl



dienstverlening is van belang voor het (herstel van) vertrouwen dat burgers hebben in de werkzaamheden van de Huurcommissie. Uiteraard heb ik daarbij begrip voor de problemen die door de uitbraak van corona zijn ontstaan. Net als vele andere instanties heeft de Huurcommissie in korte tijd mogelijkheden moeten vinden om de burger – op een voor haar medewerkers veilige manier – te kunnen blijven bedienen. Ik heb kennis genomen van de complicaties bij het uitvoeren van onderzoeken ter plaatse en het organiseren van zittingen. Ook ben ik mij bewust van de goede intenties en inzet van de medewerkers van de Huurcommissie om de hierdoor ontstane problemen voor de burger op te lossen.

U bent al enige tijd bezig met het actieplan om de geschilbeslechting en klachtbehandeling verder op orde te krijgen. Gelukkig zijn de eerste positieve resultaten inmiddels zichtbaar. In 2020 werden er bij de Huurcommissie ongeveer 20.000 verzoeken ingediend. U bent er inmiddels in geslaagd om in ongeveer 70 procent van die zaken tot een oordeel te komen.

Met uw voorganger heb ik echter al gesproken over de lange doorlooptijden bij de Huurcommissie. Vóór 2020 kwamen burgers hierdoor namelijk ook in de knel. Bovendien ontvangen wij op dit moment nog steeds klachten over de lange doorlooptijden. Dit is voor mij reden tot aanhoudende zorg. Ik verwacht van de Huurcommissie een extra inspanning, zodat dit jaar écht een duidelijke verbetering voor de burger wordt bewerkstelligd.

Verbeter de borging van het burgerperspectief

De Huurcommissie is er voor huurders en verhuurders. Voor huurders geldt dat een geschil behoorlijke invloed kan hebben op hun woongenot. Ik vind het juist daarom belangrijk dat burgers zich in contacten met de Huurcommissie gehoord en gezien voelen. Daar is meer voor nodig dan alleen een (hoor)zitting waar betrokkenen hun verhaal over een geschil kunnen doen. Het perspectief van de burger moet geborgd worden in alles wat de Huurcommissie doet.

Dit houdt in dat de werkprocessen van de Huurcommissie zodanig zijn ingericht dat uw organisatie voor de burger goed bereikbaar is, dat de burger niet onnodig lang hoeft te wachten op de uitkomst van een procedure en dat de burger tussentijds goed op de hoogte wordt gehouden van de voortgang.

Met de inzet van persoonlijk contact en informele behandelmethoden kunnen oplossingen op maat gevonden worden én kan verkorte behandeling mogelijk worden. Dit kan een gunstig effect hebben op de behandelingsduur en de doorlooptijden van verzoeken. Het belang van de burger komt daarmee meer centraal te staan in de dienstverlening van de Huurcommissie.

De rol van de Nationale ombudsman

Ik stel vast dat u – in het kader van de totstandkoming van het actieplan – zelf al heeft gereflecteerd op de werkwijze van de Huurcommissie. Dit heeft onder meer tot een eenvoudiger en laagdrempeliger intakeproces geleid. Dat is een stap in de juiste richting. Het verbeteren van uw dienstverlening aan de burger is daarmee echter nog niet klaar.

Zoals hiervoor al aangegeven, draagt de inzet van persoonlijk contact en informele behandelmethoden mogelijk bij aan verdere verbetering van de dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft veel ervaring op dit gebied. Wij spraken af om in gesprek te blijven over de mogelijkheden van de Nationale ombudsman om daar een bijdrage aan te leveren.



In ons gesprek op 16 maart jongstleden kwamen workshops over klachtbehandeling aan de orde. Ook spraken wij over het belang om kennis over klachtbehandeling goed te borgen in uw organisatie.

Pagina 3/3

Ons nummer

xxxx

De ervaring leert dat het belangrijk is om te kunnen sparren met anderen die zich bezig houden met klachtbehandeling. Elkaar scherp houden is immers een krachtig instrument. De Nationale ombudsman wil hierbij van betekenis zijn voor de Huurcommissie. Wij organiseren regelmatig workshops over klachtbehandeling voor medewerkers van verschillende overheidsinstanties. Professionele klachtbehandeling en het leren van klachten door overheden staan hierin centraal. Het biedt klachtbehandelaars de mogelijkheid om de kennis over hun vakgebied bij te houden. Voor leidinggevendenden geven de workshops handvatten voor het goed faciliteren van de klachtbehandelaars en handvatten om het leereffect van klachten zo goed mogelijk te benutten. Dit draagt bij aan het centraal stellen van het burgerperspectief en de kwaliteit van dienstverlening. Van belang is dat de kennis over dit alles goed geborgd wordt in de hele organisatie van de Huurcommissie. Stages of detachering van medewerkers over en weer zouden in dit verband behulpzaam kunnen zijn. Graag verkennen wij de mogelijkheid om hieraan invulling te geven.

Vervolgafspraken

Wij blijven de ontwikkelingen bij de Huurcommissie met aandacht volgen. Op het niveau van medewerkers en management onderhouden wij regelmatig contact met uw organisatie. Die contacten worden benut om de nadere uitwerking van bovenstaande suggesties te bespreken. Ook spreken wij over de stand van zaken van de (interne) klachtherkenning, -behandeling en oplossing ervan. Het eerste vervolggelbesprek hierover heeft inmiddels al plaatsgevonden. Daarnaast zal ik, waar nodig, in openbare rapporten mijn oordeel blijven uitspreken over ontvangen klachten. Op die manier bied ik niet alleen burgers, maar ook de Huurcommissie houvast. Eventuele rapporten geven immers meer duidelijkheid over de vraag wat burgers naar mijn mening in redelijkheid van uw organisatie mogen verwachten.

Over een jaar hoor ik graag van u welke lessen de Huurcommissie naar aanleiding van deze afspraken heeft getrokken en hoe zij een vertaalslag maakt naar een concrete – meer structurele – verbetering in het functioneren van de Huurcommissie. Ik zal hiertoe te zijner tijd een vervolgspraak laten maken.

Tot slot

Deze brief is openbaar en te vinden via www.nationaleombudsman.nl. Onze contactpersoon bij uw organisatie, mevrouw xxxx, ontvangt digitaal een afschrift van deze brief.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen