

De Nationale ombudsman  
T.a.v. de heer R. van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Datum: 18 juni 2021  
Kenmerk: MA/2021-017/IP  
Onderwerp: ontvangstbevestiging brief Nationale ombudsman

Geachte heer van Zutphen,

Met veel belangstelling heb ik kennisgenomen van uw brief waarin u terugblikt op de klachtenbehandeling van de Huurcommissie in de afgelopen jaren. Met dit schrijven bevestig ik u graag dat de Huurcommissie uw brief in goede orde heeft ontvangen, en zal ik reageren op uw bevindingen.

Ik begin deze reactie graag met de observatie dat u – naast de signaleringen van zaken die nog niet goed gaan – in uw brief ook aandacht besteedt aan de goede intenties, het harde werk en de inzet van de medewerkers van de Huurcommissie. Het is bemoedigend om te lezen dat ook de Nationale ombudsman oog heeft voor al het werk dat op dit moment wordt verricht om de Huurcommissie op het goede spoor te krijgen.

We zijn er echter nog niet. In uw brief signaleert u drie 'thema's' waarover burgers vaak bij de Nationale ombudsman klagen over de Huurcommissie. De Huurcommissie erkent – en herkent – de zorgen van de Nationale ombudsman op deze terreinen, en neemt deze ook serieus. Op dit moment worden alle benodigde stappen gezet om onze dienstverlening op deze vlakken te verbeteren.

In uw brief moedigt u de Huurcommissie aan om de behandelduur dit jaar écht korter te krijgen. Zoals ook besproken is in ons gesprek van 16 maart jl., streeft de Huurcommissie ernaar om – door middel van de maatregelen uit het actieplan 'Aanpak Achterstanden' – aan het einde van het jaar weer een gezonde werkvoorraad te hebben, en vanaf begin volgend jaar haar wettelijke termijnen te halen. De resultaten van de maatregelen uit het actieplan worden langzaam maar zeker zichtbaar, en deze stemmen mij voorzichtig positief. De criteria voor het doen van kennelijke voorzittersuitspraken zijn inmiddels uitgekristalliseerd, en de kwaliteit van deze uitspraken wordt aantoonbaar steeds beter. Het doen van kennelijke voorzittersuitspraken draagt eraan bij dat zaken sneller kunnen worden afgedaan. Als gevolg hiervan neemt de voorraad – ondanks een hogere instroom van zaken dan aanvankelijk werd verwacht – af.

Ook vraagt u in uw brief aandacht voor het persoonlijke contact tussen de Huurcommissie en burgers: de Huurcommissie moet de burger nog meer centraal

gaan stellen. Wij onderschrijven het belang van persoonlijk contact, en ook op dit vlak neemt de Huurcommissie maatregelen. Zo wordt er gewerkt aan een afgeschermd portal op onze website waar partijen informatie over (de voortgang van) hun zaak kunnen vinden en wordt er een speciaal klantcontactcentrum ingericht waar partijen terecht kunnen met vragen en voorlichting. Ook streven wij ernaar om de toegankelijkheid van de Huurcommissie beter te borgen door middel van toegankelijker verzoekschriften, een verbeterde website en duidelijkere brieven, allemaal volledig op B1-niveau.

Al de hierboven genoemde maatregelen zijn erop gericht om de behandelduur van zaken omlaag te brengen, en om de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de Huurcommissie te vergroten. Wij hopen met deze maatregelen uw zorgen de komende tijd zoveel mogelijk weg te kunnen nemen. De voortgang van de bovengenoemde projecten, alsook van nog op te starten projecten, zullen wij intern blijven monitoren. Wij zullen hierover uiteraard ook naar buiten toe rapporteren in de vorm van ons jaarverslag over 2021.

Tot slot is er, ook met de reeds genomen maatregelen, altijd ruimte voor verbetering. De Huurcommissie blijft daarom ook graag in gesprek met de Nationale ombudsman over workshops klachtenbehandeling en andere vormen van kennisuitwisseling. Ook gaan wij graag in op het aanbod van de Nationale ombudsman om de mogelijkheden voor detachering en stages over en weer te onderzoeken. Hierover zullen wij in het reguliere overleg met uw sectorhoofd Wonen en Zorg nader in gesprek gaan.

Ik kijk ernaar uit om u over enige tijd te berichten over de stappen die de Huurcommissie tot dan toe heeft gezet om de door u gesignaleerde knelpunten weg te nemen en om onze dienstverlening verder te optimaliseren.

Met vriendelijke groet,

De voorzitter van de Huurcommissie,



dr. J.W.A. van Dijk