



Rapport

Rapport betreffende een klacht over een gedraging van de Huurcommissie

Datum: 10 mei 2012

Rapportnummer: 2012/079

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie verzuimt hem op een adequate wijze te informeren over de behandeling van zijn verzoekschriften en op welke termijn hij een uitspraak op zijn verzoekschriften kan verwachten. Daarnaast klaagt hij over de lange behandelingsduur van zijn verzoekschriften.

Bevindingen en beoordeling Bevindingen

Verzoeker dient op 17 maart 2011 een verzoekschrift in bij de Huurcommissie om een uitspraak te doen over de afrekening van de servicekosten van zijn huurwoning over 2010. De servicekosten betreffen de eindafrekening energiekosten van 10 december 2009 tot en met 12 november 2010 die hij van zijn verhuurder heeft ontvangen. Verzoeker betaalt de leges op 12 mei 2011.

Op 24 mei 2011 dient verzoeker een tweede verzoekschrift in bij de Huurcommissie. In dit verzoekschrift verzoekt hij de Huurcommissie om een uitspraak te doen over de afrekening van de volledige servicekosten over 2010 en het maandelijkse voorschot aan servicekosten dat hij betaalt.

Verzoeker dient op 20 september 2011 een klacht in bij de Huurcommissie. Hij schrijft dat hij na de wettelijke behandeltermijn van vier maanden nog niets heeft vernomen van de Huurcommissie over de behandeling van zijn verzoekschriften. Bij telefonische navraag is hem gebleken dat de Huurcommissie zijn verzoekschriften heeft samengevoegd. Verzoeker geeft aan daar niet om te hebben verzocht en dat hij hier niet over is geïnformeerd. Zijn verzoekschrift van 17 maart 2011 had slechts betrekking op de eindafrekening energiekosten over 2010. Het verzoekschrift van 24 mei 2011 ging over de volledige servicekosten over 2010 en het maandelijkse voorschot aan servicekosten. Dit tweede verzoekschrift zou hij bovendien hebben ingediend op aanraden van een medewerker van de Huurcommissie.

De Huurcommissie reageert bij brief van 20 oktober 2011 op de klacht van verzoeker. De Huurcommissie geeft aan zijn verzoekschriften samengevoegd te hebben omdat de eindafrekening energiekosten kan worden opgenomen in de totale procedure over 2010. De Huurcommissie biedt excuses aan voor het feit dat de behandelend medewerker geen contact met hem heeft opgenomen om te vragen of hij instemt met deze samenvoeging. Indien verzoeker alsnog bezwaren heeft tegen deze samenvoeging kan hij dat aangeven.

De Huurcommissie deelt mee het te betreuren dat verzoeker niets heeft vernomen over de voortgang van de procedure. De procedure zou vertraging opgelopen hebben wegens samenvoeging van zijn verzoekschriften. Daarnaast was de procedure vertraagd omdat de Huurcommissie gegevens over de servicekosten bij zijn voorgaande verhuurder had opgevraagd. In zijn verzoekschrift van 24 mei 2011 had verzoeker een andere verhuurder

vermeld omdat zijn huurwoning intussen door een andere verhuurder werd beheerd.

Ten slotte laat de Huurcommissie verzoeker weten dat hij geen brief heeft ontvangen over de overschrijding van de behandeltermijn omdat dergelijke brieven al een geruime tijd niet verzonden worden. De Huurcommissie had besloten deze brieven tijdelijk niet te verzenden omdat in de verwerking van de genoemde brieven fouten waren geconstateerd. De Huurcommissie biedt verzoeker excuses aan voor deze gang van zaken.

Verzoeker reageert op 27 oktober 2011 op deze brief van de Huurcommissie. Hij deelt de Huurcommissie mee dat hij bezwaar maakt tegen samenvoeging van zijn verzoekschriften en geeft aan waarom deze samenvoeging naar zijn mening onjuist is. Verzoeker laat de Huurcommissie weten alsnog een ontvangstbevestiging op zijn tweede verzoekschrift te willen ontvangen zodat hij de leges kan betalen. Ook verzoekt hij de Huurcommissie om hem duidelijk aan te geven op welke termijn hij een rapport of een uitspraak kan verwachten.

Op 22 november 2011 schrijft de Huurcommissie aan verzoeker dat zijn verzoekschrift van 24 mei 2011 alsnog apart geregistreerd zal worden. Verzoeker zal op korte termijn een ontvangstbevestiging en een verzoek tot betaling van de leges ontvangen hiervan. De Huurcommissie geeft aan dat zij tijdens de zitting inhoudelijk in zal gaan op zijn argumentering betreffende de onjuistheid van de samenvoeging van zijn verzoeken. De Huurcommissie deelt mee dat zij niet kan aangeven binnen welke termijn hij een rapport/uitspraak kan verwachten, maar dat de behandeling van zijn procedures onder controle komt te staan.

De Huurcommissie stuurt verzoeker op 13 januari 2012 een brief dat zijn verzoekschrift van 17 maart 2011 nog niet is afgehandeld omdat er een lopende gerelateerde zaak is waarvan het onderzoek nog niet kon worden afgerond. De Huurcommissie deelt ook mee dat verzoeker op 11 september 2011 door de Huurcommissie is geïnformeerd over de vertraging in de behandeling van zijn verzoek.

Volgens verzoeker heeft de Huurcommissie hem noch schriftelijk, noch telefonisch op 11 september 2011 geïnformeerd.

Verzoeker wendde zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman opende een onderzoek naar de klacht van verzoeker. Hij stelde de Huurcommissie daarbij de volgende vraag:

Hoe verhoudt het informeren van verzoeker zich tot de toezeggingen die de Huurcommissie aan de Nationale ombudsman heeft gedaan naar aanleiding van de aanbevelingen in rapport 2010/345?

De Huurcommissie antwoordde dat het onderzoek naar de gang van zaken omtrent de behandeling van de verzoekschriften van verzoeker duidelijk had gemaakt dat de

communicatie over de hele linie niet goed was gegaan. Op dat gebied was nog veel te verbeteren. De Huurcommissie gaf aan dat een andere inrichting van het proces, waardoor de burger aan het begin van de procedure verneemt wat hij kan verwachten, een grote ommezwaai is. De Huurcommissie zit midden in dat proces van veranderingen en het zou nog enkele maanden vergen voordat de Huurcommissie haar processen opnieuw heeft ingericht.

De Huurcommissie deelde de Nationale ombudsman verder mee dat de verzoekschriften van verzoeker op 30 maart behandeld zouden worden op de zitting. Verzoeker kon op die zitting ook zijn klachten over de samenvoeging van zijn verzoekschriften en de lange behandelingsduur bespreken.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het informeren van verzoeker over de behandeling van zijn

verzoekschriften en de afhandeltermijn

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

In rapport 2010/345 beoordeelde de Nationale ombudsman eind 2010 een klacht over de Huurcommissie die vergelijkbaar is met deze klacht. Verzoeker klaagde erover dat de Huurcommissie zijn verzoekschrift te laat in behandeling had genomen en dat de Huurcommissie onduidelijk was over de termijn van afhandeling van zijn verzoekschrift. De ombudsman oordeelde beide klachten toen gegrond. Hij vond dat de Huurcommissie voortvarender te werk had moeten gaan en dat de Huurcommissie toezeggingen aan verzoeker niet na was gekomen. De Huurcommissie had verzoeker na de behandeltermijn van vier maanden op verschillende momenten een termijn meegedeeld waarbinnen zijn verzoekschrift zou worden afgehandeld, maar kon dit niet waarmaken. De Nationale ombudsman beval de Huurcommissie onder meer aan om onderzoek te doen naar de reden van vertraging als een verzoekschrift niet binnen vier maanden kan worden afgehandeld en om de uitkomst daarvan schriftelijk mee te delen aan de belanghebbende. Wettelijk gezien is de behandeltermijn vier maanden, maar de Huurcommissie mag hiervan afwijken mits de reden van de verlenging schriftelijk aan verzoekers wordt meegedeeld. De aanbeveling was erop gericht om de Huurcommissie ertoe te bewegen transparanter te zijn in de communicatie met verzoekers over de behandeltermijn van hun verzoekschrift en hen niet in het ongewisse te laten.

De Huurcommissie liet de Nationale ombudsman begin 2011 weten hoe zij invulling wilde geven aan deze aanbeveling. De Huurcommissie gaf aan dat jaar te starten met een aantal pilots als onderdeel van de nieuwe werkwijze om oplossingsgericht te gaan werken.

Dat hield onder meer in dat de Huurcommissie in een eerder stadium en vaker direct contact zou zoeken met huurder en verhuurder over de inhoud en het proces van geschilbeslechting, schriftelijk of telefonisch. De Huurcommissie werkte ernaar toe dat de burger al aan het begin van het proces zou horen welke stappen hij wanneer kon verwachten. Daarmee zou de burger snel helderheid krijgen over het tijdsplan. De nieuwe werkwijze zou in de tweede helft van 2012 volledig zijn gerealiseerd.

De Nationale ombudsman deelde de Huurcommissie mee dat hij dit een goede verandering vond. Hij verwachtte van de Huurcommissie dat zij snel zou starten met deze verbetering in communicatie naar de burger en zou dit kritisch blijven volgen.

De Nationale ombudsman kan nu niet anders vaststellen dan dat de Huurcommissie na een jaar nog weinig vooruitgang heeft geboekt met de nieuwe, oplossingsgerichte werkwijze.

De Huurcommissie heeft verzuimd om verzoeker te informeren bij overschrijding van de behandeltermijn van vier maanden. De Huurcommissie had besloten om de brief waarmee verzoekers hierover worden geïnformeerd tijdelijk niet te verzenden wegens fouten in de verwerking. De Nationale ombudsman ziet niet in waarom de Huurcommissie verzoeker dan niet op een andere wijze informeerde over de vertraging in de behandeling van zijn verzoekschrift, bijvoorbeeld door telefonisch contact op te nemen. De Huurcommissie heeft verzoeker niet geïnformeerd over de samenvoeging van zijn verzoekschriften. De Huurcommissie kon verzoeker ook niet aangeven op welke termijn hij een uitspraak kon verwachten. Het enige dat de Huurcommissie verzoeker hierover mee kon delen was dat de behandeling van zijn procedures onder controle kwam te staan. Een antwoord dat nietszeggend is en waar verzoeker niets mee opschiet.

Door deze handelwijze heeft de Huurcommissie niet voldaan aan het vereiste van goede informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Huurcommissie heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat de nieuwe werkwijze in de tweede helft van 2012 volledig ingevoerd zal zijn. Dat de omschakeling naar een nieuwe manier van werken niet zonder slag of stoot gaat en tijd vergt is begrijpelijk. De Nationale ombudsman maakt zich niettemin zorgen over dit proces. Een verbetering in de communicatie met de burger lijkt namelijk vooralsnog uit te blijven. Het gaat niet alleen om het informeren van de burger aan het begin van de procedure op welke termijn zijn verzoekschrift door de Huurcommissie wordt afgehandeld. Het gaat ook om simpele zaken als telefonisch contact opnemen met verzoeker bij samenvoeging van zijn verzoekschriften, of verzoeker op een andere wijze informeren bij vertraging als verzending van een standaardbrief niet mogelijk is. Dergelijke initiatieven zouden niet pas in de tweede helft van dit jaar genomen moeten worden.

Het bovenstaande geeft reden tot het doen van een aanbeveling.

II. Ten aanzien van de behandelingsduur van de verzoekschriften

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt.

Verzoeker heeft op 17 maart en op 24 mei 2011 een verzoekschrift bij de Huurcommissie ingediend. De behandeling van deze verzoekschriften vond op 30 maart 2012 plaats.

In de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) wordt een termijn van vier maanden genoemd waarbinnen de Huurcommissie uitspraak moet doen op een verzoekschrift. Deze termijn gaat lopen na het verstrijken van de termijn als genoemd in artikel 7, lid 5 van de Uhw. Indien deze termijn niet kan worden gehaald moet de Huurcommissie uitspraak doen binnen een door de Huurcommissie aan te geven langere termijn mits beide partijen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte worden gebracht voor het verstrijken van deze vier maanden.

De Huurcommissie heeft de wettelijke termijn van vier maanden ruimschoots overschreden. Zij heeft ruim 12 maanden gedaan over de behandeling van de verzoekschriften. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie

is gegrond ten aanzien van het informeren van verzoeker over de behandeling van zijn verzoekschriften en de afhandeltermijn, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking;

is gegrond ten aanzien van de behandelingsduur van de verzoekschriften, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de Huurcommissie aan om zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen drie maanden er zorg voor te dragen dat aan burgers voldoende informatie wordt verstrekt over de afhandeltermijn van hun verzoekschrift en de stappen in het proces.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Achtergrond

Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte

Artikel 37

"1. De huurcommissie doet binnen vier maanden na het verstrijken van de in artikel 7, vierde lid, genoemde termijn, dan wel, indien de in dat artikellid bedoelde oproep niet behoeft te worden gedaan, na het tijdstip waarop de aldaar bedoelde vergoeding van de verzoeker is ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak. In afwijking van de eerste volzin doet de huurcommissie in het geval dat de in de eerste volzin genoemde termijn niet kan worden gehaald, uitspraak binnen een door de huurcommissie aan te geven langere termijn, mits zij aan beide partijen daarvan voor het verstrijken van de in de eerste volzin genoemde termijn schriftelijk en met redenen omkleed heeft kennisgegeven."

8

2011.13435

2011.13435

de Nationale ombudsman