





Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 7 november 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om informatie openbaar te maken naar aanleiding van een column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf van 29 oktober 2022. Het gaat om:

1. De brief die de ombudsman in de zaak waar de column over gaat aan de Huurcommissie heeft gestuurd.
2. Alle documenten die van nut kunnen zijn bij het beantwoorden van de vraag of de behandelaar van die klacht een beroep heeft gedaan op het geheugen van onze organisatie.
3. Alle documenten waaruit blijkt of de ombudsman heeft gecontroleerd of de huurcommissie in de zaak van  de toezegging in die zaak is nagekomen.
4. Alle documenten die duidelijk maken hoe het stukje in de krant en de bijbehorende tekst op onze website tot stand zijn gekomen.
5. Alle documenten die duidelijk maken waarom de brief aan de Huurcommissie niet op onze website is gepubliceerd.
6. Alle documenten die kunnen verhelderen waarom uw vragen hierover gesteld via Twitter onbeantwoord zijn gebleven.

Op 10 november 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van uw verzoek wordt beoordeeld.

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).


Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

Er zijn documenten aangetroffen

Bij deze inventarisatie zijn diverse documenten aangetroffen. Hieronder ga ik puntsgewijs in op uw verzoek.

1. Dit document bestaat niet. Er is in de zaak waar de column over gaat door de Nationale ombudsman geen brief aan de Huurcommissie gestuurd. De zaak waar het om gaat is in een overleg met medewerkers van de Huurcommissie besproken.

2. Dergelijke documenten bestaan niet. De betrokken onderzoeker was niet op de hoogte van de zaak van .

Pagina 1

Datum

6 DEC 2022

Onderwerp

Woo-verzoek

Ons nummer



Uw kenmerk

Bijlage(n)

Diverse

Contactpersoon



T 070 

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



3. Dergelijke documenten bestaan niet. De reden daarvoor is dat de zaak van [REDACTED] bij de Nationale ombudsman gericht was op het vlottrekken van de klachtbehandeling door de Huurcommissie. Dat is gelukt. Als gemachtigde van [REDACTED] heeft u van de Huurcommissie een reactie op de klacht van [REDACTED] ontvangen. De klachtbehandeling door de Nationale ombudsman was daarmee afgehandeld.

Pagina 2

Ons nummer

[REDACTED]

4. De documenten die gaan over de totstandkoming van de column en de tekst op de website heb ik bij deze brief gevoegd. Deze maak ik deels openbaar met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij bepaalde passages uit bepaalde documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

5. Hiervoor verwijs ik naar mijn reactie bij punt 1.

6. Dergelijke documenten bestaan niet. Uit navraag blijkt dat er geen specifieke reden is geweest waarom uw vraag niet is beantwoord.

Wijze van openbaarmaking

De documenten worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [REDACTED].

Bezwaar

Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na datum besluit bezwaar maken bij de Nationale ombudsman. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.



**nationale
ombudsman**

Op onze website vindt u onze contactgegevens:
<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>.

Pagina 3

Ons nummer



Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze.



Hanneke van Essen
Algemeen directeur

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 19 september 2022 14:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Samenvatting beperkt onderzoek
Bijlagen: samenvatting [REDACTED]Huurcommissie.docx

Ha [REDACTED]

In de bijlage een samenvatting die ik heb geschreven voor op de website.

Het formulier lijkt stuk te zijn (of het is gewoon Word). Daarom heb ik zelf een kopje Teaser in het vlak samenvatting gezet.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E post@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Formulier voor samenvatting, titel en teaser

Lees eerst deze [werkinstructie](#) voor toelichting op het invullen van dit formulier

Publicatienummer	<i>In te vullen door het Verseon Team</i>
Dossiernummer Verseon	██████████
Naam communicatieadviseur	████████████████████
Titel	<i>Huurcommissie communiceert onzorgvuldig, maar zet stappen in juiste richting</i>
Teaser	

Samenvatting	<p>Teaser: <i>Een echtpaar mist belangrijke e-mails van de Huurcommissie. Heeft de Huurcommissie zorgvuldig gecommuniceerd?</i></p> <p>Samenvatting <i>Een echtpaar heeft een conflict met de huurder van hun woning. Deze is naar de Huurcommissie gestapt. Op een dag krijgt het echtpaar een legesvordering van het Centraal Juridisch Incassobureau op de mat. Ze snappen niet wat er aan de hand is. Navraag bij de Huurcommissie leert dat de Huurcommissie ondertussen een hoorzitting heeft gehouden en de huurder in het gelijk heeft gesteld. De Huurcommissie verklaart de uitnodiging voor de hoorzitting en de uitspraak van de Huurcommissie via e-mail aan u te hebben verzonden. Volgens echtpaar hebben zij echter niet ontvangen. Eerder communiceerde de Huurcommissie per post, waardoor het echtpaar ook helemaal geen e-mails verwachtte.</i></p> <p><i>De Nationale ombudsman heeft een onderzoek ingesteld. De Huurcommissie heeft aannemelijk kunnen maken dat zij daadwerkelijk de e-mails heeft verzonden. Niet is te achterhalen waarom de e-mails nooit zijn ontvangen door het echtpaar. Dit is echter de Huurcommissie niet aan te rekenen.</i></p> <p><i>Wel is het onzorgvuldig om zonder aankondiging te wisselen van communicatie per post naar communicatie via e-mail. De Huurcommissie heeft aangekondigd en aangetoond dat zij ondertussen beleid heeft ontwikkeld om altijd expliciet aan partijen te vragen op welke manier zij wensen te communiceren. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een situatie zoals die van het echtpaar in de toekomst te vermijden. De Nationale ombudsman is blij met deze stappen.</i></p>
--------------	--

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 21 september 2022 14:33
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Samenvatting beperkt onderzoek
Bijlagen: samenvatting [REDACTED] Huurcommissie ([REDACTED]).docx

Hoi [REDACTED]

Thanks. Hierbij retour met verbeteringen.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 11:47
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: Samenvatting beperkt onderzoek

Ha [REDACTED]

Hierbij mijn aangepaste versie.

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: maandag 19 september 2022 14:10
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Samenvatting beperkt onderzoek

Ha [REDACTED]

In de bijlage een samenvatting die ik heb geschreven voor op de website.

1

Het formulier lijkt stuk te zijn (of het is gewoon Word). Daarom heb ik zelf een kopje Teaser in het vlak samenvatting gezet.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E post@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

2

Formulier voor samenvatting, titel en teaser

Lees eerst deze [werkinstructie](#) voor toelichting op het invullen van dit formulier

Publicatienummer	<i>In te vullen door het Verseon Team</i>
Dossiernummer Verseon	██████████
Naam communicatieadviseur	████████████████████
Titel	<i>Huurcommissie communiceert onzorgvuldig, maar zet stappen in juiste richting</i>
Teaser	

Samenvatting	<p>Teaser: <i>Een echtpaar mist belangrijke e-mails van de Huurcommissie. Heeft de Huurcommissie zorgvuldig gecommuniceerd?</i></p> <p>Samenvatting <i>Een echtpaar heeft een conflict met de huurder van hun woning. Deze is naar de Huurcommissie gestapt. Op een dag krijgt het echtpaar een legesvordering van het Centraal Juridisch Incassobureau op de mat. Ze snappen niet wat er aan de hand is. Als ze vragen aan de Huurcommissie hoe dat zit, horen ze dat er een hoorzitting is geweest en dat de huurder gelijk heeft gekregen. De Huurcommissie zegt de uitnodiging voor de hoorzitting en de uitspraak van de Huurcommissie via e-mail te hebben verstuurd. Volgens het echtpaar hebben zij echter niets ontvangen. Eerder stuurde de Huurcommissie brieven per post, waardoor het echtpaar ook helemaal geen e-mails verwachtte.</i></p> <p><i>De Nationale ombudsman heeft de klacht onderzocht. De Huurcommissie heeft aannemelijk kunnen maken dat zij daadwerkelijk de e-mails heeft verzonden. We weten niet waarom de e-mails nooit zijn ontvangen door het echtpaar. Dit is echter niet de schuld van de Huurcommissie</i></p> <p><i>We vinden het onzorgvuldig van de Huurcommissie om zonder waarschuwing over te gaan naar e-mails als je eerder steeds brieven hebt gestuurd. De Huurcommissie gaat voortaan vooraf vragen aan burgers of ze via e-mail of via post willen communiceren. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een situatie zoals die van het echtpaar in de toekomst te vermijden. De Nationale ombudsman is blij met deze stappen.</i></p>
--------------	--

Met opmerkingen ██████████: B1 maakt het wel een tikkie minder genuanceerd.

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:12
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Samenvatting beperkt onderzoek

Ha [REDACTED]

Dank je wel. Akkoord zo!

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 14:33
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: Samenvatting beperkt onderzoek

Hoi [REDACTED]

Thanks. Hierbij retour met verbeteringen.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 11:47
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: Samenvatting beperkt onderzoek

Ha [REDACTED]

Hierbij mijn aangepaste versie.

Groet, [REDACTED]

1

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: maandag 19 september 2022 14:10
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Samenvatting beperkt onderzoek

Ha John,

In de bijlage een samenvatting die ik heb geschreven voor op de website.

Het formulier lijkt stuk te zijn (of het is gewoon Word). Daarom heb ik zelf een kopje Teaser in het vlak samenvatting gezet.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E post@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

2

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:22
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Zaak geschikt voor column?
Bijlagen: samenvatting [REDACTED] Huurcommissie ([REDACTED]).docx; [REDACTED].pdf

Dag collega,

Wellicht vinden jullie dit een leuke zaak voor een column. Zie samenvatting in de bijlage.

We hebben concreet resultaat geboekt doordat de Huurcommissie een beleidswijziging heeft doorgevoerd over communicatiemiddelen naar aanleiding van ons onderzoek. Gevoelig is wellicht wel dat voor verzoekers het hoofdonderwerp was dat ze de mails nooit hebben ontvangen en eigenlijk vinden dat de uitspraak van de HC ongeldig is. Wat dat betreft hebben we ze niet kunnen helpen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E post@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Formulier voor samenvatting, titel en teaser

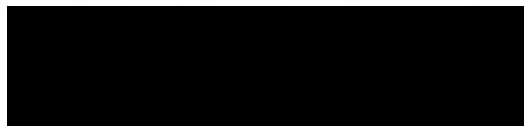
Lees eerst deze [werkinstructie](#) voor toelichting op het invullen van dit formulier

Publicatienummer	<i>In te vullen door het Verseon Team</i>
Dossiernummer Verseon	██████████
Naam communicatieadviseur	████████████████████
Titel	<i>Huurcommissie communiceert onzorgvuldig, maar zet stappen in juiste richting</i>
Teaser	

Samenvatting	<p>Teaser: <i>Een echtpaar mist belangrijke e-mails van de Huurcommissie. Heeft de Huurcommissie zorgvuldig gecommuniceerd?</i></p> <p>Samenvatting <i>Een echtpaar heeft een conflict met de huurder van hun woning. Deze is naar de Huurcommissie gestapt. Op een dag krijgt het echtpaar een legesvordering van het Centraal Juridisch Incassobureau op de mat. Ze snappen niet wat er aan de hand is. Als ze vragen aan de Huurcommissie hoe dat zit, horen ze dat er een hoorzitting is geweest en dat de huurder gelijk heeft gekregen. De Huurcommissie zegt de uitnodiging voor de hoorzitting en de uitspraak van de Huurcommissie via e-mail te hebben verstuurd. Volgens het echtpaar hebben zij echter niets ontvangen. Eerder stuurde de Huurcommissie brieven per post, waardoor het echtpaar ook helemaal geen e-mails verwachtte.</i></p> <p><i>De Nationale ombudsman heeft de klacht onderzocht. De Huurcommissie heeft aannemelijk kunnen maken dat zij daadwerkelijk de e-mails heeft verzonden. We weten niet waarom de e-mails nooit zijn ontvangen door het echtpaar. Dit is echter niet de schuld van de Huurcommissie</i></p> <p><i>We vinden het onzorgvuldig van de Huurcommissie om zonder waarschuwing over te gaan naar e-mails als je eerder steeds brieven hebt gestuurd. De Huurcommissie gaat voortaan vooraf vragen aan burgers of ze via e-mail of via post willen communiceren. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een situatie zoals die van het echtpaar in de toekomst te vermijden. De Nationale ombudsman is blij met deze stappen.</i></p>
--------------	--



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw bericht van 27 september 2021 hebt u aangegeven dat u het niet eens bent met de klachtbehandeling door de Huurcommissie. U vindt dat de Huurcommissie onjuist met u heeft gecommuniceerd, waardoor u niet op tijd in beroep heeft kunnen gaan bij de kantonrechter. Wij hebben ons onderzoek beëindigd. Hieronder leest u onze bevindingen.

Conclusie

De Huurcommissie heeft de verzending van de uitnodiging tot de hoorzitting en de uitspraak per e-mail aannemelijk gemaakt. In zoverre is uw klacht ongegrond. Wel ben ik van oordeel dat de Huurcommissie onzorgvuldig heeft gehandeld door zonder bericht te wisselen van communicatie via post naar communicatie via e-mail. De Huurcommissie heeft dit inmiddels ook erkend. Zij heeft inmiddels stappen genomen om herhaling te voorkomen. Ik ben het eens met deze stappen.

Uw klacht

In 2021 bevindt u zich in een conflict met een huurder. Deze huurder heeft zijn conflict voorgelegd aan de Huurcommissie. Op een dag krijgt u een legesvordering van het Centraal Juridisch Incassobureau op de mat. Navraag bij de Huurcommissie leert dat de Huurcommissie een hoorzitting heeft gehouden en uw huurder ondertussen in het gelijk heeft gesteld. De Huurcommissie verklaart de uitnodiging voor de hoorzitting en de uitspraak van de Huurcommissie via e-mail aan u te hebben verzonden. U ontkent beide berichten te hebben ontvangen. Eerder communiceerde de Huurcommissie via post. Daarom verwachtte u ook geen e-mails van de Huurcommissie te ontvangen. U dient een klacht in.

Reactie Huurcommissie

In haar klachtafhandelingsbrief schrijft de Huurcommissie dat uit intern onderzoek is gebleken dat de e-mails wel degelijk zijn verzonden. De e-mails zijn op tijd verstuurd naar het opgegeven e-mailadres. Er zijn geen foutmeldingen ontvangen.

De Huurcommissie legt verder uit dat zij niet de wettelijke bevoegdheid heeft haar eigen uitspraken ongeldig te verklaren. Die bevoegdheid ligt bij de rechter. De Huurcommissie kan dus niet uw verzoek om een nieuwe zitting inwilligen. Omdat u een kleine verhuurder bent, vermindert zij uit coulance wel de leges voor u.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

Het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft zich toegespitst op twee onderwerpen:

Pagina 1

Datum

02 SEP 2022

Onderwerp

einde onderzoek

Ons nummer



Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon



T 070 

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



Het niet ontvangen van de e-mails met de uitnodiging tot de hoorzitting en de uitslag.

1. Het zonder u daarover te berichten overgaan van communicatie via post naar communicatie via e-mail.



Onze afweging

De Huurcommissie heeft een verzendadministratie opgestuurd. Hieruit blijkt dat de e-mails op een bepaalde datum zijn verzonden naar het door u gebruikte e-mailadres. De Huurcommissie heeft ook geen foutmeldingen ontvangen. Daarmee heeft de Huurcommissie aannemelijk gemaakt dat zij de e-mails aan u heeft verstuurd. Daarom moet het ervoor worden gehouden dat u ze daadwerkelijk heeft ontvangen.

Volgens de wet kan een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is. De wet zelf stelt geen eisen aan de wijze van kenbaar maken. Uit jurisprudentie blijkt dat kenbaar maken zowel expliciet als impliciet kan. Een rechter beoordeelt of er tussen een burger en een overheidsinstelling een zodanig bestendige e-mailpraktijk bestaat dat de burger moet worden geacht langs elektronische weg bereikbaar te zijn. Dit hangt af van de omstandigheden van het geval.

In uw geval is er in eerste instantie per brief met u gecommuniceerd. Later is de Huurcommissie overgegaan naar communicatie via e-mail. De Huurcommissie heeft in reactie op uw klacht aanvankelijk volstaan met coulancehalve vermindering van de leges. Tijdens ons onderzoek heeft de Huurcommissie echter erkend dat dit onzorgvuldig is. Zij heeft aangegeven bezig te zijn met een wijziging van het beleid over het gekozen communicatiemiddel. Uit de antwoorden van de Huurcommissie blijkt dat de Huurcommissie, kort gezegd, overgaat naar een systeem waarbij altijd expliciet wordt gevraagd op welke manier de burger wil communiceren met de Huurcommissie; via e-mail of via post. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een situatie zoals de uwe in de toekomst te vermijden. Dit vind ik een passende reactie. Het leren van klachten is immers een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling

De Huurcommissie heeft ook verklaard dat haar uitspraken onder omstandigheden vervallen kunnen worden verklaard. Zij heeft ook verklaard dat zij hier in uw geval niet toe wil overgaan, vanwege het rechtszekerheidsbeginsel en het tijdverloop. Dat vind ik begrijpelijk. Ook een tegenpartij moet er immers in redelijkheid op kunnen vertrouwen dat de Huurcommissie niet een jaar na dato zijn uitspraak intrekt.

Met deze brief beëindig ik de behandeling van uw klacht. Ik stuur een afschrift van deze brief naar de Huurcommissie.

Samenvatting op de website

Van deze brief maken we een samenvatting die op onze website www.nationaleombudsman.nl komt. De samenvatting wordt zo geschreven dat u niet herkenbaar bent voor andere mensen. De Nationale ombudsman helpt graag andere mensen met vergelijkbare klachten op weg. Daarvoor kan de behandeling van uw klacht als voorbeeld dienen. Daarom kunnen wij besluiten om uw klachtsituatie (anoniem) te gebruiken in onze communicatie.



Nogmaals waarborgen wij in dat geval uiteraard uw privacy: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Pagina 3

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met [redacted] U kunt hem op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) [redacted] Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [redacted] In de periode van 5 tot en met 16 september is [redacted] niet bereikbaar.

Ons nummer

[redacted]

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

[redacted signature]

Reinier van Zutphen

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 21 september 2022 16:10
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Zaak geschikt voor column?

Dank! Wanneer een van ons de zaak oppakt zullen we verder contact opnemen 😊

Groet,

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:51
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: Zaak geschikt voor column?

Ha [REDACTED],

Ik heb jullie toegevoegd.

Hartelijke groet,

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:44
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: Zaak geschikt voor column?

Ha [REDACTED],

Dat zou zeker kunnen, dan moeten we ons inderdaad richten op de communicatie in de column.

Ik zie dat het een Djuma-zaak is. Kan jij [REDACTED] en mij toevoegen als medebehandelaar/onderzoeker zodat wij in het dossier kunnen voor wanneer we deze zaak willen in zien voor de column?

1

Overigens kreeg ik net ook mail van het Djumateam dat deze samenvatting klaarstond op de site. Hij staat nu live, dat ter info;
<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/brieven/2022158>

Groet,

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:22
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Zaak geschikt voor column?

Dag collega,

Wellicht vinden jullie dit een leuke zaak voor een column. Zie samenvatting in de bijlage.

We hebben concreet resultaat geboekt doordat de Huurcommissie een beleidswijziging heeft doorgevoerd over communicatiemiddelen naar aanleiding van ons onderzoek. Gevoelig is wellicht wel dat voor verzoekers het hoofdonderwerp was dat ze de mails nooit hebben ontvangen en eigenlijk vinden dat de uitspraak van de HC ongeldig is. Wat dat betreft hebben we ze niet kunnen helpen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E post@nationaleombudsman.nl

2

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:17
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Samenvatting publiceren
Bijlagen: samenvatting [REDACTED]Huurcommissie [REDACTED].docx

Beste collega,

Zou je de samenvatting in de bijlage willen laten publiceren? Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E post@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Formulier voor samenvatting, titel en teaser

Lees eerst deze [werkinstructie](#) voor toelichting op het invullen van dit formulier

Publicatienummer	<i>In te vullen door het Verseon Team</i>
Dossiernummer Verseon	██████████
Naam communicatieadviseur	████████████████████
Titel	<i>Huurcommissie communiceert onzorgvuldig, maar zet stappen in juiste richting</i>
Teaser	

Samenvatting	<p>Teaser: <i>Een echtpaar mist belangrijke e-mails van de Huurcommissie. Heeft de Huurcommissie zorgvuldig gecommuniceerd?</i></p> <p>Samenvatting <i>Een echtpaar heeft een conflict met de huurder van hun woning. Deze is naar de Huurcommissie gestapt. Op een dag krijgt het echtpaar een legesvordering van het Centraal Juridisch Incassobureau op de mat. Ze snappen niet wat er aan de hand is. Als ze vragen aan de Huurcommissie hoe dat zit, horen ze dat er een hoorzitting is geweest en dat de huurder gelijk heeft gekregen. De Huurcommissie zegt de uitnodiging voor de hoorzitting en de uitspraak van de Huurcommissie via e-mail te hebben verstuurd. Volgens het echtpaar hebben zij echter niets ontvangen. Eerder stuurde de Huurcommissie brieven per post, waardoor het echtpaar ook helemaal geen e-mails verwachtte.</i></p> <p><i>De Nationale ombudsman heeft de klacht onderzocht. De Huurcommissie heeft aannemelijk kunnen maken dat zij daadwerkelijk de e-mails heeft verzonden. We weten niet waarom de e-mails nooit zijn ontvangen door het echtpaar. Dit is echter niet de schuld van de Huurcommissie</i></p> <p><i>We vinden het onzorgvuldig van de Huurcommissie om zonder waarschuwing over te gaan naar e-mails als je eerder steeds brieven hebt gestuurd. De Huurcommissie gaat voortaan vooraf vragen aan burgers of ze via e-mail of via post willen communiceren. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een situatie zoals die van het echtpaar in de toekomst te vermijden. De Nationale ombudsman is blij met deze stappen.</i></p>
--------------	--

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 19 oktober 2022 10:09
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Zaak geschikt voor column?

Hoi [REDACTED]

Hoe gaat het? Ik ga vandaag aan de slag met jouw suggestie voor een Telegraafcolumn. Deze komt dan zaterdag 29 oktober in de krant. De conceptversie kan je uiterlijk morgenmiddag in je inbox verwachten. Vraag aan jou is dan deze te controleren op zaken die feitelijk onjuist zijn. Wil je ook betrokken collega's van kenniscroepjes en dergelijke informeren dat deze column eraan komt? Ga ik me verdiepen in Djuma want dit is de eerste keer dat ik een dossier daar ga lezen 😊

Groeten van [REDACTED]

Van: [REDACTED]<[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 21 september 2022 15:22
Aan: [REDACTED]<[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Zaak geschikt voor column?

Dag collega,

Wellicht vinden jullie dit een leuke zaak voor een column. Zie samenvatting in de bijlage.

We hebben concreet resultaat geboekt doordat de Huurcommissie een beleidswijziging heeft doorgevoerd over communicatiemiddelen naar aanleiding van ons onderzoek. Gevoelig is wellicht wel dat voor verzoekers het hoofdonderwerp was dat ze de mails nooit hebben ontvangen en eigenlijk vinden dat de uitspraak van de HC ongeldig is. Wat dat betreft hebben we ze niet kunnen helpen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E post@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 19 oktober 2022 14:24
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Conceptcolumn Telegraaf 29/10
Bijlagen: 2022-10-29 huurcommissie concept.docx

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Voltooid

Hoi [REDACTED]

In de bijlage vind je mijn conceptcolumn voor de krant van 29/10 over de huurcommissie. Wil jij je opmerkingen/ aanvullingen aan mij doorgeven voor dinsdag aub? Dan moet deze namelijk naar Reinier voor akkoord. Hij mag maar 400 woorden zijn dus als er informatie bij moet, moet ik ook ergens anders zaken weghalen. Maar ik denk dat het de lading wel dekt. Ik heb van jou nog een naam van de contactpersoon bij de huurcommissie nodig. Deze krijgt de donderdag voor publicatie de column **ter informatie** toegestuurd.

Hoor graag van je!

Groeten van [REDACTED]

Telegraafcolumn

Publicatiedatum	29-10-2022
Onderwerp	Communicatie huurcommissie
Onderzoeker	██████████
Schrijver	██████████
Contactpersoon	Huurcommissie; ██████████ ??? ██████████ ?

Met opmerkingen ██████████ Wie is de contactpersoon bij de HC die de column donderdag voor publicatie ter informatie toegestuurd krijgt?

Titel	Ombudsman: communiceer met aandacht
--------------	-------------------------------------

Columntekst	<p>Mehmet* heeft een aantal appartementen gekocht die hij verhuurt. Op een dag krijgt hij een brief van het Centraal Justitiele Incassobureau (CJIB). Hierin staat dat hij op basis van een uitspraak van de huurcommissie een van zijn huurders een groot bedrag moet betalen. Mehmet weet helemaal niets van een uitspraak. Waar ging dit mis?</p> <p>Het blijkt dat een huurder zich heeft gemeld bij de huurcommissie. Deze huurder wil graag een verantwoording van de servicekosten. Hij geeft aan dat Mehmet niet reageert op zijn verzoek om deze te geven. Om de klacht te onderzoeken, stuurt de huurcommissie Mehmet een brief. Hierin staat een klachtbeschrijving de gegevens die de huurcommissie nodig heeft om de klacht te kunnen behandelen. Het gaat om rekeningen voor de tuinman en de glazenwasser.</p> <p>De brief komt via via bij Mehmet terecht. Hij is namelijk naar zijn oude adres gestuurd. Mehmet geeft meteen een adreswijziging door aan de huurcommissie en ontvangt een bevestiging. Dan blijft het stil totdat Mehmet de brief van het CJIB ontvangt. Hij belt met de huurcommissie. Ze vertellen dat zij e-mails hebben gestuurd met een uitnodiging voor een hoorzitting. Deze heeft Mehmet nooit ontvangen. Nu kan hij niet meer zijn kant van het verhaal doen. Mehmet is ervan overtuigd dat dit de uitspraak beïnvloedt had. Ook kan hij niet meer naar de rechter om bezwaar te maken tegen de uitspraak. Mehmet dient een klacht in bij de huurcommissie over deze gang van zaken. De huurcommissie vindt zijn klacht niet terecht. Ze kregen geen foutmelding na het sturen van de mail en dus namen ze aan dat Mehmet deze ontvangen heeft.</p> <p>Mehmet is het er niet mee eens. Hij belt met de Nationale ombudsman. Medewerker Paul gaat aan de slag. Hij bestudeert alle stukken en belt de huurcommissie. In het onderzoek blijkt dat de huurcommissie Paul heeft overtuigd dat de e-mails verstuurd zijn.</p> <p>We vinden het echter niet netjes dat de huurcommissie zonder waarschuwing overgaat op het sturen van e-mail als je eerst steeds brieven hebt gestuurd. Dat vindt de huurcommissie zelf ook onzorgvuldig. Daarom komen ze Mehmet een beetje tegemoet en verlagen ze het bedrag dat hij moet betalen. Daarnaast passen ze hun regels aan. Voortaan gaan ze vragen of mensen via e-mail of via post willen communiceren. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een</p>
--------------------	---

situatie zoals die van Mehmet in de toekomst te vermijden. De Nationale ombudsman is blij met deze stappen.

** Niet de echte naam*

Link voor meer info

Gaat het ook mis tussen u en de [huurcommissie](#)? Of komt u er niet uit met een andere overheidsinstantie? Bel dan gratis de [Nationale ombudsman](#) 0800 – 33 55 555.

Tweet

Mehmet moet zijn huurder veel geld betalen na een uitspraak van de huurcommissie. Maar waar was zijn uitnodiging voor de hoorzitting? Lees meer in onze wekelijkse column in de [@telegraaf #DatMeenJeNiet](#)

Facebook

Mehmet krijgt een brief van het CJIB. Na een uitspraak van de huurcommissie moet hij een huurder veel geld betalen. Maar waarom kreeg hij geen uitnodiging voor de hoorzitting om zijn kant van het verhaal te doen? Meer weten? Lees dan onze wekelijkse column in de [@telegraaf](#)

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 20 oktober 2022 12:42
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Conceptcolumn Telegraaf 29/10
Bijlagen: 2022-10-29 huurcommissie concept.docx

Mooi stuk!

In de bijlage mijn opmerkingen.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]<[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 19 oktober 2022 14:24
Aan: [REDACTED]<[REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: Conceptcolumn Telegraaf 29/10

Hoi [REDACTED]

In de bijlage vind je mijn conceptcolumn voor de krant van 29/10 over de huurcommissie. Wil jij je opmerkingen/ aanvullingen aan mij doorgeven voor dinsdag aub? Dan moet deze namelijk naar Reinier voor akkoord. Hij mag maar 400 woorden zijn dus als er informatie bij moet, moet ik ook ergens anders zaken weghalen. Maar ik denk dat het de lading wel dekt. Ik heb van jou nog een naam van de contactpersoon bij de huurcommissie nodig. Deze krijgt de donderdag voor publicatie de column **ter informatie** toegestuurd.

Hoor graag van je!

Groeten van [REDACTED]

Telegraafcolumn

Publicatiedatum	29-10-2022
Onderwerp	Communicatie huurcommissie
Onderzoeker	██████████
Schrijver	██████████
Contactpersoon	Huurcommissie; ██████████ ??? ██████████ ?
Titel	Ombudsman: communiceer met aandacht
Columntekst	<p>Mehmet* heeft een aantal appartementen gekocht die hij verhuurt. Op een dag krijgt hij een brief van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Hierin staat dat hij op basis van een uitspraak van de huurcommissie een van zijn huurders een groot bedrag moet betalen. Mehmet weet helemaal niets van een uitspraak. Waar ging dit mis?</p> <p>Het blijkt dat een huurder zich heeft gemeld bij de huurcommissie. Deze huurder wil graag een verantwoording van de servicekosten. Hij geeft aan dat Mehmet niet reageert op zijn verzoek om deze te geven. Om de klacht te onderzoeken, stuurt de huurcommissie Mehmet een brief. Hierin staat een klachtbeschrijving de gegevens die de huurcommissie nodig heeft om de klacht te kunnen behandelen. Het gaat om rekeningen voor de tuinman en de glazenwasser.</p> <p>De brief komt via via bij Mehmet terecht. Hij is namelijk naar zijn oude adres gestuurd. Mehmet geeft meteen een adreswijziging door aan de huurcommissie en ontvangt een bevestiging. Dan blijft het stil totdat Mehmet de brief van het CJIB ontvangt. Hij belt met de huurcommissie. Ze vertellen dat zij e-mails hebben gestuurd met een uitnodiging voor een hoorzitting. Deze heeft Mehmet nooit ontvangen. Nu kan hij niet meer zijn kant van het verhaal doen. Mehmet is ervan overtuigd dat dit de uitspraak beïnvloedt had. Ook kan hij niet meer naar de rechter om bezwaar te maken tegen de uitspraak. Mehmet dient een klacht in bij de huurcommissie over deze gang van zaken. De huurcommissie vindt zijn klacht niet terecht. Ze kregen geen foutmelding na het sturen van de mail en dus namen ze aan dat Mehmet deze ontvangen heeft.</p> <p>Mehmet is het er niet mee eens. Hij belt met de Nationale ombudsman. Medewerker Paul gaat aan de slag. Hij bestudeert alle stukken en belt de huurcommissie. In het onderzoek blijkt dat de huurcommissie Paul heeft overtuigd dat de e-mails verstuurd zijn.</p> <p>We vinden het echter niet netjes dat de huurcommissie zonder waarschuwing overgaat op het sturen van e-mail als je eerst steeds brieven hebt gestuurd. Dat vindt de huurcommissie zelf ook onzorgvuldig. Daarom komen ze Mehmet een beetje tegemoet en verlagen ze het bedrag dat hij moet betalen. Daarnaast passen ze hun regels aan. Voortaan gaan ze vragen of mensen via e-mail of via post willen communiceren. Daarmee zet de Huurcommissie stappen om een</p>

Met opmerkingen ██████████: Wie is de contactpersoon bij de HC die de column donderdag voor publicatie ter informatie toegestuurd krijgt?

Met opmerkingen ██████████: Beleidsadviseur ██████████
██████████@huurcommissie.nl

Met opmerkingen ██████████: In de casus maar één.

Met opmerkingen ██████████: Volgens mij schrijf je Huurcommissie met een hoofdletter.

Met opmerkingen ██████████: Dit is eerlijk gezegd voorgeschiedenis waar ik niet zo bekend mee ben omdat het onderzoek daar niet over ging. Wil je dat ik daar voor de zekerheid in duik?

Met opmerkingen ██████████: In beroep te gaan

Met opmerkingen ██████████: Ik kan me voorstellen dat dit creatieve vrijheid is om het niet onnodig ingewikkeld te maken. Maar voor de zekerheid: het legesbedrag is verminderd, niet het bedrag dat hij moet betalen aan de huurder. En op dat moment had de HC nog niet toegegeven dat eea onzorgvuldig was. Ze verminderden de leges omdat hij maar een kleine verhuurder was.

Maar ik kan me voorstellen dat eenvoudig en leesbaarheid hier voor 100% correctheid gaan. Dat laat ik aan jou.

nationale ombudsman

situatie zoals die van Mehmet in de toekomst te vermijden. De Nationale ombudsman is blij met deze stappen.

** Niet de echte naam*

Link voor meer info

Gaat het ook mis tussen u en de [huurcommissie](#)? Of komt u er niet uit met een andere overheidsinstantie? Bel dan gratis de [Nationale ombudsman](#) 0800 – 33 55 555.

Tweet

Mehmet moet zijn huurder veel geld betalen na een uitspraak van de huurcommissie. Maar waar was zijn uitnodiging voor de hoorzitting? Lees meer in onze wekelijkse column in de [@telegraaf #DatMeenJeNiet](#)

Facebook

Mehmet krijgt een brief van het CJIB. Na een uitspraak van de huurcommissie moet hij een huurder veel geld betalen. Maar waarom kreeg hij geen uitnodiging voor de hoorzitting om zijn kant van het verhaal te doen? Meer weten? Lees dan onze wekelijkse column in de [@telegraaf](#)

Onderwerp: Even sparren over zin Telegraafcolumn
Locatie: koffiehoek 4e etage
Begin: ma 24-10-2022 15:00
Einde: ma 24-10-2022 15:30
Tijd weergegeven als: Voorlopig
Terugkeerpatroon: (geen)
Vergaderingsstatus: Nog niet gereageerd
Organisator: [REDACTED]
Verplichte deelnemers: [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Heb toch nog vraag over die leges. Kunnen we straks even bij elkaar komen?