

[REDACTED]

Nationale ombudsman
t.a.v. [REDACTED]
woo@nationaleombudsman.nl

[REDACTED] 7 november 2022

Betreft: Woo-verzoek

Geachte [REDACTED],

Onlangs viel mijn oog op een column van Reinier van Zutphen in *de Telegraaf* – die van 29 oktober 2022 – waarin wordt beschreven hoe de Nationale ombudsman een klacht van ene Mehmet over de Huurcommissie tot een oplossing heeft weten te brengen. U zult dat soort stukjes vast niet allemaal lezen. Het komt er echter op neer dat onze Mehmet uit een brief die hij ontving van het CJIB heeft moeten opmaken dat de Huurcommissie hem in een huurgeschil in het ongelijk had gesteld. Dat kwam voor Mehmet als een nare verrassing. De Huurcommissie had hem eerder weliswaar een uitnodiging voor een hoorzitting gezonden, maar dat alleen per e-mail gedaan. Die e-mail had Mehmet niet bereikt en deze was daar terecht verbolgen over nu hij de Huurcommissie nimmer toestemming had gegeven om dergelijke correspondentie alleen per e-mail te verzenden. Zoals dat gaat in de stukjes van de heer Van Zutphen ging een van diens medewerkers, ene [REDACTED], voortvarend met de klacht aan de slag, bleek het betrokken bestuursorgaan van goede wil en werd er al snel een oplossing gevonden. De Huurcommissie heeft zijn regels aangepast. Voortaan wordt er gevraagd of mensen de correspondentie van deze organisatie via de e-mail of per post willen ontvangen. 'De Nationale ombudsman', zo schrijft de heer Van Zutphen, 'is blij met deze stappen'.

Ook wij hadden die column kunnen schrijven. Ooit stonden wij namelijk een cliënt bij, die niet Mehmet heet maar [REDACTED] en die een hoorzitting van de Huurcommissie was misgelopen doordat deze organisatie hem de uitnodiging voor die zitting per e-mail had gezonden naar een e-mailadres dat hij niet zelf had verstrekt en dat inmiddels in onbruik was geraakt. Er was met die zaak nog wel meer aan de hand en dat was voor [REDACTED] reden om via ons een uitgebreide klacht in te dienen bij de Huurcommissie. Die daar niets mee wenste te doen en pas na lang aandringen in beweging kwam. Veel leverde dat overigens niet op. Vrijwel alle klachtonderdelen werden namelijk onbehandeld terzijde geschoven. Op dat ene klachtonderdeel na. Die over de verzending per e-mail. Die werd door de Huurcommissie gegrond verklaard. En er werd beterschap beloofd. Voortaan zou er worden gevraagd of mensen de correspondentie van de Huurcommissie via de e-mail of per post willen ontvangen. U ziet die toezegging terug in bijgaande kopie van een passage uit een brief van 19 juni 2019.

Aangezien de Huurcommissie verder lak bleek te hebben aan de klacht van onze

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

cliënt hebben wij indertijd een beroep op de Nationale ombudsman gedaan. Daar kregen wij te maken met ene ██████, die aanmerkelijk minder doortastend bleek te zijn dan zijn collega ██████. Want deze ██████, u weet wel, ██████ dus, die was werkelijk niet vooruit te branden. En toen hij eindelijk, na vele, vele maanden, toch maar eens overwoog om wat met de klacht van ██████ te gaan doen, toen was daar ook nog de grote baas, die, hoewel daartoe verplicht, geen zin had in het instellen van een onderzoek en dat dus ook niet deed. Waarna diezelfde ██████ ons een brief schreef waarin hij aangaf dat de klacht niet zou worden onderzocht. De Huurcommissie had wat de Nationale ombudsman betreft al genoeg gedaan. Want had deze organisatie ons niet toegezegd dat voortaan zou worden gevraagd of mensen haar correspondentie via de e-mail of per post willen ontvangen? Dat was toch een mooi resultaat?

U zult ongetwijfeld begrijpen dat wij onaangenaam verrast waren toen wij het verhaal van ██████ opeens terugzagen in de krant. Even bekreep ons zelfs het gevoel dat die Mehmet helemaal niet bestaat en dat dus de Nationale ombudsman, die zelf niets voor onze cliënt had willen doen, aan de haal ging met een resultaat dat ruim drie jaar geleden door óns was bereikt. Zo gek bleek de heer Van Zutphen het echter niet te hebben gemaakt. Op uw website zagen we namelijk dat hij onlangs wel degelijk een brief aan de Huurcommissie heeft gezonden met betrekking tot een casus die overeenkomt met die van het verhaal over Mehmet. Dat neemt echter niet weg dat het op zijn minst bevreemdend mag worden genoemd dat onze Nationale ombudsman zo luchtigjes schrijft over een organisatie die eerdergedane toezeggingen niet is nagekomen. Is het geheugen van uw organisatie, ondanks het feit dat ██████ ██████ nog steeds bij u werkt en ██████ ook in 2019 al sectorhoofd was, zo slecht op orde dat niemand zich meer herinnerde dat de ervaringen van Mehmet eerder ook al eens die van ██████ waren geweest? Of vindt de Nationale ombudsman het domweg geen probleem dat een instantie burgers keer op keer de dupe laat worden van hetzelfde probleem?

Wanneer de Huurcommissie onzorgvuldig te werk gaat bij het uitnodigen van een huurder of een verhuurder voor een zitting dan heeft dat veelal enorme consequenties voor die partij, die daardoor immers niet in de gelegenheid wordt gesteld om haar kant van de zaak te belichten en dus al gauw in het ongelijk wordt gesteld. Zo'n uitspraak zal vervolgens, ook wanneer de Huurcommissie achteraf erkent dat er iets is misgegaan, alleen nog door de kantonrechter ongedaan kunnen worden gemaakt, met alle kosten van dien. We hebben het hier dus niet over klein bier, maar over een zeer ernstige fout in de werkwijze van de Huurcommissie. Een fout bovendien, die deze organisatie kennelijk pas heeft willen erkennen toen Mehmet naar de Nationale ombudsman was gestapt. Terwijl diezelfde fout drie jaar geleden ook al eens was gemaakt in het geval van ██████ en bij hoeveel mensen nog meer?

Of de brief die de heer Van Zutphen aan de Huurcommissie heeft gezonden wat pittiger van toon is dan het stukje in de krant weet ik niet, want die brief staat niet op uw website. Laat ik daarom, met een beroep op de Wet open overheid (Woo), eerst maar eens een kopie opvragen van die brief. Daarnaast willen wij graag weten in hoeverre medewerker ██████ bij zijn onderzoek naar de klacht van Mehmet een beroep heeft gedaan op het geheugen van uw organisatie en of hij die klacht ook verder in een breder perspectief heeft weten te plaatsen. Alle documenten die van nut kunnen zijn bij het beantwoorden van deze vraag ontvang ik daarom gaarne in kopie. Een andere vraag die in dit verband is gerezen betreft de borging van de resultaten die in eerdere procedures zijn bereikt. De heer Van Zutphen was indertijd zo onder de indruk van die ene toezegging die de Huurcommissie aan ██████ had gedaan dat hij de klachten die onze cliënt verder nog had met één pennenstreek van tafel heeft geveegd. Het lijkt er echter niet op dat hij vervolgens nog iets met die toezegging

████████████████████

████████████████

████████████████████

heeft gedaan. Ook alle documenten waaruit blijkt dat u heeft gecontroleerd of de betreffende toezegging wel werd nagekomen zie ik dan ook graag in kopie tegemoet.

Naast de achtergrond van de brief aan de Huurcommissie als zodanig heeft ook de wijze waarop de Nationale ombudsman over een casus als deze met de buitenwereld communiceert onze belangstelling. Daarop ziet het tweede onderdeel van dit verzoek. In de eerste plaats zouden wij gaarne alle documenten in kopie ontvangen die duidelijk maken hoe het stukje in de krant en de bijbehorende tekst op uw website tot stand zijn gekomen, iets waarbij onze interesse met name ook uitgaat naar de verschillende concepten die zullen zijn geproduceerd. Daarnaast zal er bewust voor zijn gekozen om de brief aan de Huurcommissie niet op uw website te publiceren, terwijl u toch gewend bent om dat soort brieven wél via uw website toegankelijk te maken en u bovendien kon verwachten dat sommige lezers van de column in *de Telegraaf* graag wat meer zouden willen weten over die brief. Ook op dit punt nemen wij graag kennis van de op deze keuze betrekking hebbende documenten. En ja, uiteraard zijn wij ook nu weer benieuwd hoe het heeft kunnen gebeuren dat de vragen die wij u naar aanleiding van het stukje van de heer Van Zutphen via Twitter hebben gesteld niet zijn beantwoord. Wij hadden – zie ons Woo-verzoek van 6 mei 2022 – gedacht dat de Nationale ombudsman zou hebben geleerd van eerdere uitglijders op dat gebied, maar blijkbaar heeft hij daar net zoveel moeite mee als sommige van de organisaties die wij aantreffen in zijn columns. De documenten die kunnen verhelderen waarom onze vragen onbeantwoord zijn gebleven zie ik gaarne in kopie tegemoet.

Ten slotte nog dit. De Huurcommissie heeft uiteindelijk, zoals enkele van de hiervoor genoemde medewerkers van uw organisatie zich nog wel zullen herinneren, nogal wat leergeld betaald aan onze [REDACTED] want die heeft het er niet bij laten zitten toen de heer Van Zutphen hem op zo schandalige wijze had laten vallen. Sindsdien heeft de Huurcommissie een forse verbetering gerealiseerd, iets wat door ons zeer wordt gewaardeerd. De casus van Mehmet maakt echter duidelijk dat ernstige missers nog steeds op de loer liggen. Zoals iedere overheidsorganisatie is de Huurcommissie er dan ook bij gebaat wanneer zij kritisch wordt gevolgd door een club als die van u. Dat is wat anders dan het kietelen van zo'n organisatie met kritiekloze stukjes in de krant. Positieve ontwikkelingen mogen best worden benoemd, maar daarvoor was in het geval van deze herhaalde en voor de betrokken burger zo kapitale fout bepaald geen ruimte. Wij hopen van harte dat uit de documenten die wij thans hebben opgevraagd blijkt dat de Nationale ombudsman zich dat nog enigszins heeft gerealiseerd.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

Conclusie

De Huurcommissie heeft het verzoek onvoldoende zorgvuldig behandeld door niet na te gaan of en op welk e-mailadres u correspondentie wenste te ontvangen.

Gelet hierop acht ik uw klacht gegrond. Ik betreur de gang van zaken en bied u hiervoor mijn verontschuldigingen aan. De Huurcommissie heeft inmiddels haar werkwijze aangepast. Er wordt geen correspondentie meer per e-mail verstuurd zonder dat geverifieerd is of de betreffende partij correspondentie via die weg wenst te ontvangen.

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]