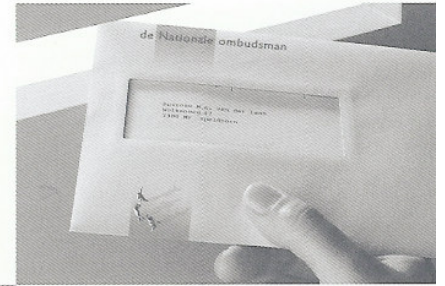


Rapport huurcommissies 22 juni 2004, 2004/225



Openbaar rapport

rapportnummer: **2004/225**

datum: 22 juni 2004

Onderzoek ingevolge artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman

naar het functioneren van:

- 1. de huurcommissie Amsterdam;**
- 2. de huurcommissie Rotterdam;**
- 3. de huurcommissie Den Haag;**
- 4. de huurcommissie Utrecht;**
- 5. de huurcommissie Eindhoven;**
- 6. het Secretariaat van de huurcommissies.**

Bestuursorgaan ad 6:

de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	5
DE ONDERZOCHE GEDRAGING	5
BEOORDELING	6
I. Inleiding	6
II. De rol van de huurcommissies	6
III. Gezamenlijke verantwoordelijkheid	7
IV. Het thema "behandelingsduur"	8
V. De behandelingsduur van verzoekschriften	10
1. De wijze waarop verzoekschriften worden behandeld	10
2. Servicekosten	11
3. Redelijkheid van de huurprijs	12
4. Onderhoudsprocedure	13
5. Huurverhogingsprocedure	15
6. Huurverlagingsprocedure	17
7. Voorzittersuitspraken	18
8. Slotsom	20
VI. De behandelingsduur van verzetschriften	23
VII. De behandelingsduur van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie	26
VIII. De behandelingsduur van klaagschriften	31
IX. Ter afsluiting	36
CONCLUSIE	38
INSTEMMING	38
AANBEVELINGEN	39
AANLEIDING ONDERZOEK	40
REIKWIJDTE ONDERZOEK	40
ONDERZOEK	40
BEVINDINGEN	42
A. Inleiding	42
B. De beslechting van huurprijsgeschillen door huurcommissies	43
C. De reorganisatie in 2001	47
D. De Nationale ombudsman en de huurcommissies	55

D.1	Het kenbaarheidsvereiste	55
D.2	Het herkansingsbeleid.....	55
D.3	De ervaringen van de Nationale ombudsman.....	57
D.4	Toerekening verantwoordelijkheid	58
E.	De beantwoording van de onderzoeksvragen.....	60
E.1	Aanbiedingsbrief bij antwoorden op onderzoeksvragen	60
E.2	Beantwoording onderzoeksvragen	63
E.3	Ontwikkelingen ná 1 juli 2003	111
F.	Verklaringen van de betrokken voorzitters	125
F.1	Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Amsterdam.....	125
F.2	Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Rotterdam	131
F.3	Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Den Haag.....	135
F.4	Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Utrecht	139
F.5	Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Eindhoven	144
G.	Verklaringen van medewerkers van het Ministerie van VROM/SHC	148
G.1	Verklaring van de directeur Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Directoraat-Generaal Wonen	148
G.2	Verklaring van het hoofd Beleid en Innovatie van het SHC.....	152
G.3	Verklaring van het hoofd Communicatie van het SHC	155
H.	Informatie van derden	158
H.1	Informatie van twee Sociaal Raadslieden.....	158
H.2	Informatie van twee medewerkers van het Huurteam Amsterdam.....	161
I.	Toekomst huurcommissies	163
ACHTERGROND	169	
1.	Huurprijzenwet woonruimte	169
2.	Wet op de huurcommissies	177
3.	Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.....	178
4.	Burgerlijk Wetboek.....	181
5.	Huursubsidiewet	181
6.	Algemene wet bestuursrecht	182
7.	Het rapport "burgerbrieven"	183
8.	Het rapport "Beslistermijnen. Waar blijft de tijd?"	184
9.	Jaarverslag Nationale ombudsman 2002	185
BIJLAGEN	187	
Bijlage 1	187	
Onderzoeksvragen.....	187	
Bijlage 2	192	
Gebruikte afkortingen.....	192	

INTRODUCTIE

Naar aanleiding van het toenemend aantal klachten over de huurcommissies heeft de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar - zeer algemeen gesteld - het functioneren van de huurcommissies en van het Secretariaat van de huurcommissies. Het resultaat van dit onderzoek is te vinden in dit openbare rapport.

DE ONDERZOCHE GEDRAGING

De te onderzoeken gedraging werd in het kader van het onderzoek als volgt geformuleerd:

1. De behandelingsduur van verzoekschriften door de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven met betrekking tot:
 - a. servicekosten;
 - b. redelijkheid van de huurprijs;
 - c. onderhoudsgebreken;
 - d. huurverhoging;
 - e. huurverlaging.
2. De behandelingsduur van verzetschriften door genoemde huurcommissies.
3. De behandelingsduur van verzoeken om een verklaring ten behoeve van een aanvraag om huursubsidie door de voorzitters van genoemde huurcommissies.
4. De behandelingsduur van klaagschriften door genoemde huurcommissies.
5. De handelwijze van het Secretariaat van de huurcommissies in het kader van de behandeling van de hiervoor bedoelde verzoek- en verzetschriften, verzoeken en klaagschriften.

BEOORDELING

I. INLEIDING

De hieronder volgende beoordeling is gebaseerd op het resultaat van het onderzoek dat de Nationale ombudsman eind 2003 is begonnen. Veel feitelijke informatie is verkregen via schriftelijk onderzoek. De gesprekken die met een aantal betrokkenen zijn gevoerd, hebben in belangrijke mate bijgedragen aan het beeld van de omstandigheden waaronder het Secretariaat van de huurcommissies en de huurcommissies hun werkzaamheden verrichten en van hun wederzijdse afhankelijkheid. Daarmee vormden deze gesprekken een wezenlijke aanvulling op het schriftelijke onderzoek.

Voorafgaande aan de eigenlijke beoordeling van de onderzochte gedraging, besteedt de Nationale ombudsman eerst in algemene zin aandacht aan de rol van de huurcommissies (paragraaf II), aan de vraag welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor die gedraging (paragraaf III), en aan het thema "behandelingsduur" (paragraaf IV). De eigenlijke beoordeling volgt in de paragrafen V tot en met VIII, waarna deze **BEOORDELING** wordt afgesloten met enkele afsluitende opmerkingen (paragraaf IX).

Relevante wettelijke bepalingen en passages uit enkele rapporten zijn opgenomen in de achtergrond. Voor zover in dit rapport wetsartikelen worden genoemd, zijn deze daar terug te vinden.

II. DE ROL VAN DE HUURCOMMISSIES

Indien de huurder en de verhuurder van een woonruimte van mening verschillen over de hoogte van de huurprijs, over de bijkomende kosten (servicekosten) of over de staat van onderhoud van de woning kunnen zij zich met een verzoekschrift wenden tot de huurcommissie. De toegang tot de huurcommissie is relatief laagdrempelig. Betrokkenen kunnen zonder gemachtigde een procedure starten, en voor het voeren van een procedure is een bescheiden bedrag aan leges (€ 11) verschuldigd. De geschillenbeslechting vindt plaats zonder tussenkomst van de rechter.

Ook in het kader van de afhandeling van aanvragen om huursubsidie speelt de huurcommissie een rol. Voor bepaalde woonruimten waarvoor voor de eerste keer een huursubsidieaanvraag bij het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer wordt ingediend, dient de huurcommissie aan het ministerie een verklaring af te geven over de redelijkheid van de huurprijs.

De huurcommissies kunnen aldus een belangrijke rol vervullen bij de beslechting van huurprijsgeschillen en bij het met elkaar in overeenstemming brengen van huurprijs en kwaliteit van woonruimten. Een adequaat functionerend systeem van vaststelling van passende huurprijzen is ook van belang met het oog op het voorkomen van onnodige toekenning van huursubsidie. De hoogte van huursubsidie is immers mede afhankelijk van de hoogte van de huurprijs.

In de volgende paragrafen gaat de Nationale ombudsman in op verschillende aspecten van het functioneren van vijf huurcommissies. Gezien de feitelijke bemoeienis van het Secretariaat van de huurcommissies bij de werkzaamheden van de huurcommissies

wordt ook aandacht besteed aan het functioneren van dit secretariaat. Voordat de verschillende onderzochte gedragingen afzonderlijk worden beoordeeld, gaat de Nationale ombudsman in op de verantwoordelijkheidsvraag.

III. GEZAMENLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Ten behoeve van dit onderzoek is een vijftledige formulering van de te onderzoeken gedraging opgesteld. Uit de wijze waarop deze gedraging is geformuleerd, blijkt dat daarbij is uitgegaan van gescheiden verantwoordelijkheden van de huurcommissies en van het Secretariaat van de huurcommissies (SHC). De eerste vier onderdelen van die formulering hebben betrekking op gedragingen van de vijf betrokken huurcommissies, terwijl het vijfde onderdeel van die formulering uitsluitend de handelwijze van het SHC betreft. Omdat het SHC een onderdeel is van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) is de minister van VROM het verantwoordelijke bestuursorgaan voor de handelwijze van het SHC.

Tot dusverre heeft de Nationale ombudsman bij de beoordeling van klachten over huurcommissies de desbetreffende gedraging steeds toegerekend aan hetzij de betrokken huurcommissie hetzij de minister van VROM. Het antwoord op de vraag welk van beide bestuursorganen verantwoordelijk moest worden gehouden voor de desbetreffende gedraging, werd gezocht in de bepalingen van de Wet op de huurcommissies en van de Huurprijzenwet woonruimte. Zo werd bij een klacht over de datum van verzending van een kennisgeving van een hoorzitting of over de datum van verzending van een uitspraak een gedraging van het SHC aangenomen. Bij klachten over het uitblijven van een uitspraak, over het niet tijdig verzenden van een verklaring ten behoeve van de huursubsidie of over de planning van een zitting werd uitgegaan van een gedraging van de betrokken huurcommissie (zie **BEVINDINGEN**, paragraaf D.4. van dit rapport).

Tijdens het onderzoek is echter gebleken dat het maken van dit onderscheid niet bevredigend is, gezien de taakverdeling tussen de (voorzitters van) huurcommissies en het SHC. Zo is naar voren gekomen dat het proces dat uiteindelijk wordt afgesloten met de verzending van een uitspraak aan de partijen zich voor het grootste deel afspeelt onder de regie van het SHC, en geheel buiten het gezichtsveld van de betrokken huurcommissie. Pas twee weken voor de door het SHC geplande zitting krijgt de betrokken huurcommissie kennis van de zaken die op die zitting zullen worden behandeld. Op het moment dat het SHC de zaken indeelt voor een zitting, is het voorbereidende onderzoek - verricht door het SHC - afgerond. In het geval van voorzittersuitspraken zien de voorzitters de zaken pas op het moment dat hun een uitspraak ter tekening wordt aangeboden. De voorzitters van de huurcommissies Amsterdam, Den Haag en Utrecht hebben in het kader van het onderzoek ook expliciet aangegeven dat zij weliswaar verantwoordelijkheid dragen voor overschrijding van de wettelijke termijnen en dat zij zich wel verantwoordelijk voelen voor de achterstanden, maar dat de huurcommissies daar weinig aan kunnen doen. De invloed van een voorzitter op de voortgang van zaken wordt door de voorzitter van de huurcommissie Eindhoven als zeer beperkt aangemerkt. Verschillende voorzitters hebben in dat verband aangegeven dat zij sinds de reorganisatie van 2001 minder zicht hebben op hun werkvoorraden dan daarvoor. Ook de directeur van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) van het Ministerie van VROM

heeft opgemerkt dat de invloed van voorzitters op de doorlooptijden van zaken beperkt is omdat zij maar een heel klein stukje van het proces in beeld hebben. Het hoofd van de afdeling Beleid en Innovatie van het SHC stelde in dit verband dat de voorzitters en de leden van de huurcommissies het proces niet kunnen sturen, en dat alleen in overleggen tussen de voorzitters en het SHC/VROM afspraken kunnen worden gemaakt over onder meer de kwantiteit van de productie.

In het kader van het onderzoek merkten ook de minister en de betrokken voorzitters op dat in de praktijk niet altijd kan worden vastgesteld aan wie een gedraging kan worden toegerekend, waarbij zij erop wezen dat in veel gevallen sprake is van een dubbel opdrachtgeverschap.

Op basis van deze bevindingen stelt de Nationale ombudsman dan ook vast dat bij dit soort gedragingen sprake is van een zodanige verwevenheid van activiteiten van de betrokken huurcommissie en van het SHC dat het toedelen van de uiteindelijke verantwoordelijkheid aan hetzij de huurcommissie hetzij (via SHC) de minister van VROM geen recht doet aan de feitelijke gang van zaken. In verband daarmee wordt in deze **BEOORDELING** van de onderzochte gedraging en in de **CONCLUSIE** dan ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de betrokken huurcommissie en van het SHC aangenomen. Dit betekent tevens dat de handelwijze van het SHC, zoals omschreven in het vijfde onderdeel van de formulering van de onderzochte gedraging, niet afzonderlijk zal worden besproken.

IV. HET THEMA “BEHANDELINGSDUUR”

Dit onderzoek gaat over de behandelingsduur van verzoekschriften, van verzetschriften, van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie, en van klaagschriften. De voortvarendheid waarmee de huurcommissies dergelijke zaken afhandelen, staat daarmee centraal in dit onderzoek. De Nationale ombudsman heeft in tal van rapporten benadrukt dat het van groot belang is dat bestuursorganen voortvarend hun werk doen. Indien voor de afhandeling van een bepaald soort verzoeken of geschriften wettelijke termijnbepalingen gelden, behoort strikte naleving daarvan uitgangspunt te zijn. In dit verband kan worden verwezen naar hetgeen de Nationale ombudsman in zijn rapport van 30 september 2003 over de burgerbrieven heeft overwogen ten aanzien van het belang van een voortvarend reagerende overheid (zie **ACHTERGROND**, onder 7.).

Nadat de Nationale ombudsman zijn rapport had uitgebracht, stelde de Algemene Rekenkamer een onderzoek in. In haar rapport “Beslistermijnen. Waar blijft de tijd?” van 31 maart 2004 wees ook de Algemene Rekenkamer op het belang van het halen van wettelijke termijnen. Zij deed de aanbeveling het halen van die termijnen te zien als een van de kwaliteitsaspecten van de te nemen beslissing. In een reactie op dit rapport onderschreef het kabinet die aanbeveling en voegde daaraan toe dat het halen van beslistermijnen zelfs gezien moet worden als een van de kwaliteitsaspecten van een behoorlijk handelend openbaar bestuur (zie **ACHTERGROND**, onder 8.).

Afgezien van het algemene belang dat ermee is gediend dat bestuursorganen wettelijke beslistermijnen respecteren, geldt voor de huurcommissies dat hun maatschappelijke betekenis toeneemt naarmate zij hun taken beter uitvoeren. Zo kan in het geval van onderhoudsgebreken de zogenoemde onderhoudsprocedure een doeltreffend drukmiddel

betekenen om een verhuurder van woonruimte ertoe te bewegen orde op zaken te stellen. Voorwaarde is dan wel dat de uitspraak van de huurcommissie niet al te lang op zich laat wachten. Bij de behandeling van een eerste huursubsidieaanvraag voor een bepaalde woning is het van belang dat er snel duidelijkheid bestaat over een redelijke huurprijs van de desbetreffende woonruimte, ten einde te voorkomen dat op basis van een te hoge huurprijs teveel huursubsidie wordt toegekend (die dan eventueel later weer moet worden teruggevorderd).

Bij de hierna volgende bespreking van de behandelingsduur van de verschillende categorieën verzoekschriften, van verzetschriften, van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie en van klaagschriften wordt steeds nagegaan of voor de afhandeling daarvan wettelijke termijnen gelden, en wordt vervolgens beoordeeld in hoeverre de betrokken huurcommissies en het SHC er in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 in zijn geslaagd zaken tijdig af te doen. Voor zover ter zake geen wettelijke termijnbepalingen gelden, wordt aangegeven welke termijn de Nationale ombudsman als redelijk aanmerkt en wordt vervolgens aan die redelijke termijn getoetst.

Overigens zijn er situaties denkbaar waarin een bestuursorgaan er geen verwijt van kan worden gemaakt een wettelijke termijn niet te halen. De wet houdt daarmee vaak ook rekening door een bestuursorgaan de gelegenheid te bieden de beslistermijn te verlengen. De Nationale ombudsman vindt het van groot belang dat bestuursorganen die van die verlengingsmogelijkheid gebruik maken de betrokkenen daarover tijdig - voor het verstrijken van de wettelijke beslistermijn - informeren. Afgezien van de wettelijke mogelijkheid tot verlenging van de termijn ligt het sowieso op de weg van het betrokken bestuursorgaan de burger adequaat te informeren over de stand van zaken. In de hierna volgende behandeling van de verschillende aspecten van de onderzochte gedraging zal ook worden beoordeeld in hoeverre de huurcommissies c.q. het SHC de betrokkenen in dit opzicht adequaat hebben geïnformeerd.

Tijdens de gesprekken die in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman met betrokkenen zijn gevoerd, is naar voren gekomen dat een aantal van hen de wettelijke termijn van vier maanden waarbinnen op de meeste categorieën verzoekschriften uitspraak moet worden gedaan, aan de krappe kant acht. Zo gaf de voorzitter van de huurcommissie Amsterdam aan dat in haar ogen de wettelijke termijn van vier maanden voor het doen van een uitspraak alleen haalbaar is als de hele procedure soepel verloopt. Ook de voorzitter van de huurcommissie Utrecht en de Directeur IBS achten de wettelijke termijn van vier maanden krap. De Directeur IBS bracht in dit verband naar voren dat was uitgerekend dat als echt alles in een procedure gladjes verloopt, het net mogelijk is binnen vier maanden uitspraak te doen. Hij vindt een termijn van vijf of zes maanden realistischer.

De Nationale ombudsman zal, ondanks voorgaande uitlatingen over de (on)haalbaarheid verzoekschriften binnen de termijn van vier maanden af te doen, desalniettemin aan de termijn van vier maanden toetsen. Reden daarvan is dat wanneer er sprake is van wettelijke termijnbepalingen, alleen al vanwege het primaat van de wetgever in onze

democratische rechtsstaat, uitgangspunt dient te zijn dat deze bepalingen door bestuursorganen strikt worden nageleefd.

Blijkens de tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verstrekte informatie is naar voren gekomen dat er in de uitvoering bepaalde keuzes zijn gemaakt ten aanzien van de behandeling van verzoekschriften. Zo wordt er bijvoorbeeld met thuiswerkers en koeriers gewerkt en liggen dossiers gemiddeld ten minste 28 dagen stil in afwachting van de koerier. Voorgaande kan er echter niet toe leiden dat de Nationale ombudsman aan een andere termijn dan aan de wettelijke termijn zou moeten toetsen.

V. DE BEHANDELINGSDUUR VAN VERZOEKSCRIFTEN

1. De wijze waarop verzoekschriften worden behandeld

De belangrijkste taak van de huurcommissies bestaat uit de behandeling van verzoekschriften. Ten einde een beeld te krijgen van de procedure die wordt gevolgd voor de behandeling van verzoekschriften, wordt deze hieronder in grote lijnen beschreven.

Nadat een verzoekschrift is ontvangen, wordt het geregistreerd, waarna de ontvangstbevestiging aan de betrokken partijen wordt verstuurd. Bij de ontvangstbevestiging is een verzoek om legesbetaling gevoegd. De partijen krijgen vier weken de tijd om de verschuldigde leges te betalen. Als de verzoeker niet betaalt, dan wordt het verzoek niet ontvankelijk verklaard door middel van een voorzittersuitspraak. De ontvangstbevestiging bevat geen informatie over de wettelijke afdoeningstermijn of over de verwachte behandelingsduur. Zodra de verzoekende partij of beide partijen hebben betaald, wordt bepaald welke inhoudelijke behandeling het verzoekschrift krijgt. Hierbij zijn er vier mogelijkheden. Het verzoekschrift kan direct door middel van een voorzittersuitspraak worden afgedaan. Een andere mogelijkheid is dat er wordt besloten dat een intern onderzoek moet plaatsvinden, voordat de zaak op een zitting wordt behandeld. Ook kan de zaak direct op zitting worden gebracht. Tot slot is het mogelijk dat er wordt besloten tot onderzoek in de woning. In die gevallen vindt vrijwel altijd behandeling van het verzoekschrift op een zitting plaats.

De procedure waarbij onderzoek in de woning plaatsvindt, is wat betreft behandelingswijze de meest uitgebreide. Zodra het onderzoek in de woning is gepland, wordt het woonruimtedossier met behulp van een koerier naar een onderzoeker van het SHC gestuurd. De huurder krijgt vóór het geplande onderzoek schriftelijk bericht van het bezoek aan zijn woning. De onderzoeker bezoekt de woonruimte en verzamelt informatie over de desbetreffende woonruimte. Hierbij wordt een puntentelling opgemaakt van de woonruimte, en afhankelijk van de procedure die aan de orde is wordt een onderzoek ingesteld naar eventuele gebreken van de woonruimte. De onderzoeker maakt een zogenaamd "rapport van voorbereidend onderzoek" en stuurt dit met het bijbehorende woonruimtedossier per koerier naar het secretariaatskantoor in Den Haag. Na een controle op de kwaliteit van de rapportage wordt het dossier in de zittingsvoorraad geplaatst, waarna de zaak op zitting wordt gepland. Het woonruimtedossier wordt dan per koerier naar de zittingssecretaris gestuurd. De beide betrokken partijen worden uitgenodigd om de zitting bij te wonen. Zij kunnen op de zitting reageren op het rapport van voorbe-

reidend onderzoek en kunnen hun mening geven. In raadkamer bepaalt de huurcommissie de inhoud van de uitspraak. Bij de zitting is een zittingssecretaris aanwezig, die noteert wat partijen naar voren brengen. Na de zitting stelt de zittingssecretaris de concept-uitspraak op en legt deze voor aan de voorzitter. Zodra de voorzitter de tekst heeft vastgesteld en ondertekend, wordt de uitspraak met het bijbehorende woonruimtedossier per koerier naar het SHC gestuurd. De zaak wordt dan afgedaan, en de uitspraak wordt naar de betrokken partijen gezonden. Daarna wordt het dossier gearhiveerd. Na de verzending van de uitspraak aan betrokkenen duurt het gemiddeld één week voordat de zaak in het geautomatiseerde systeem wordt afgedaan. In de onderstaande beoordeling is daarmee steeds rekening gehouden.

2. Servicekosten

Wettelijke bepalingen en redelijke termijn

In de Huurprijzenwet woonruimte (Hpw) wordt geen termijn genoemd waarbinnen de huurcommissie uitspraak moet doen op een verzoek om vaststelling van de servicekosten (artikel 13, eerste lid, van de Hpw). In verband met het ontbreken van een wettelijke termijn dient op dergelijke verzoeken binnen een redelijke termijn uitspraak te worden gedaan. Per 1 augustus 2003 is de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) in werking getreden. In deze nieuwe wet is wel een termijn opgenomen waarbinnen de huurcommissie in dit soort zaken uitspraak moet doen. Deze termijn is neergelegd in artikel 37, eerste lid, Uhw en bedraagt, net als voor de andere categorieën verzoekschriften, vier maanden. De procedure met betrekking tot de behandeling van de zogenoemde servicekostenzaken is, vergeleken met die in de Hpw, niet gewijzigd. Daarom acht de Nationale ombudsman het dan ook redelijk dat van de huurcommissie ook in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 mocht worden verwacht dat binnen vier maanden uitspraak op een servicekostenverzoek werd gedaan.

Verder mag van een huurcommissie worden verwacht dat zij, ook in servicekostenzaken, partijen tussentijds schriftelijk informeert over de voortgang van de procedure en daarbij aangeeft binnen welke termijn de volgende stap in het proces wordt gezet.

De praktijk

De vijf huurcommissies hebben in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 in totaal 1.148 verzoekschriften ontvangen ter vaststelling van de servicekosten. Ongeveer de helft van deze zaken betrof de huurcommissie Amsterdam.

De huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven hebben in deze periode respectievelijk 309, 76, 62, 27 en 29 van dit soort zaken afgedaan. De gemiddelde afhandelingsduur van deze verzoekschriften varieerde van ruim achttien maanden (Eindhoven) tot ongeveer twintig maanden (Rotterdam). Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat één van de vijf huurcommissies (Utrecht) er in is geslaagd om één servicekostenzaak binnen een termijn van vier maanden af te handelen. Alle overige verzoekschriften zijn meer dan zes maanden in behandeling geweest.

Blijkens de informatie die in het kader van het onderzoek is verstrekt heeft het Secretariaat van de huurcommissies (SHC) geen initiatief genomen om periodiek voortgangsberichten te versturen. Er is voor gekozen dergelijke berichten niet te sturen, omdat aan betrokkenen niet kon worden meegedeeld op welk moment de zaak inhoudelijk zou worden behandeld.

Beoordeling

Het is duidelijk dat een gemiddelde afhandelingsduur van ruim achttien tot ongeveer twintig maanden, gelet op de redelijke termijn van vier maanden, alles behalve redelijk is te noemen. Het feit dat slechts één van de vijf huurcommissies er in is geslaagd om maar één verzoekschrift binnen vier maanden af te handelen, geeft aan hoe problematisch de afhandeling van dit soort zaken is geweest.

Daarbij komt dat ook op het punt van de informatieverstrekking niet juist is gehandeld, nu betrokkenen tussentijds niet zijn geïnformeerd over de voortgang van de procedure.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

3. Redelijkheid van de huurprijs

Wettelijke bepalingen

Huurders kunnen binnen zes maanden na het aangaan van de huurovereenkomst de huurcommissie verzoeken een uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Op grond van artikel 17, tweede lid, Hpw dient de huurcommissie binnen vier maanden uitspraak te doen op een dergelijk verzoek. In de per 1 augustus 2003 in werking getreden Uhw is deze termijn overigens ook vier maanden. De termijn van vier maanden kan op grond van het derde lid van artikel 17 Hpw met maximaal twee maanden worden verlengd. De huurcommissie behoort betrokken partijen van de duur van de verlenging op de hoogte te stellen.

De praktijk

De vijf bij het onderzoek betrokken huurcommissies hebben in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 in totaal 587 verzoekschriften ontvangen om de redelijkheid van de aanvangshuur vast te stellen. De huurcommissie Amsterdam ontving veruit de meeste van dergelijke verzoekschriften (321). De minste verzoekschriften op dit terrein ontving de huurcommissie Eindhoven (15).

Opvallend is dat vier huurcommissies in deze periode meer verzoekschriften op dit terrein hebben afgedaan, dan dat zij hebben ontvangen. Er zijn namelijk 779 zaken afgehandeld. Alleen de huurcommissie Utrecht heeft minder verzoekschriften afgedaan (54) dan ontvangen (64). Het SHC heeft in dit verband overigens aangegeven dat, voor zover in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 ten aanzien van bepaalde categorieën van ver-

zoekschriften meer is ingelopen op de bestaande achterstanden dan ten aanzien van andere categorieën, daar niet een bewuste keuze aan ten grondslag heeft gelegen.

De gemiddelde afhandeldingsduur van de verzoekschriften ter toetsing van de redelijkheid van de aanvangshuur varieerde van ruim dertien maanden (Utrecht) tot ongeveer zeventien maanden (Amsterdam). De huurcommissies Amsterdam, Rotterdam en Utrecht hebben samen zeven zaken binnen de termijn van vier maanden behandeld. Dezelfde huurcommissies hebben zes verzoekschriften tussen de vier en zes maanden afgedaan. Echter, het overgrote deel van de verzoekschriften ter toetsing van de redelijkheid van de aanvangshuurprijs is in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 langer dan zes maanden in behandeling geweest.

Het derde lid van artikel 17 Hpw biedt voor de huurcommissie de mogelijkheid de termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden te verlengen. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat er in de regel geen bericht naar partijen werd verzonden. Alleen in de gevallen wanneer betrokkene daar expliciet om verzocht, of in de gevallen waarin een klacht over de lange duur van de behandeling van een verzoekschrift werd ingediend, werd betrokkene geïnformeerd. Het werd niet zinvol geacht een kennisgeving te sturen bij overschrijding van de termijn van vier maanden, temeer daar vaak zelfs niet bij benadering kon worden aangegeven binnen welke termijn het verzoekschrift zou worden afgedaan. Overigens zijn betrokkenen ook niet tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken.

Beoordeling

Een gemiddelde behandelingstermijn van ruim dertien maanden tot ongeveer zeventien maanden is gelet op de wettelijke termijn van vier maanden veel te lang. De enkele zaak die binnen de termijn van vier maanden is afgedaan, is verwaarloosbaar. De behandelingsduur van bijna alle verzoekschriften is meer dan zes maanden geweest, hetgeen in strijd is met de wet.

Een klein aantal verzoekschriften is binnen vier tot zes maanden afgedaan. De mogelijkheid bestaat dat de termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden wordt verlengd. Voorwaarde is wel dat daarvan mededeling wordt gedaan. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat dergelijke berichten niet uit eigen beweging zijn verzonden en dat betrokkenen ook niet op andere wijze tussentijds zijn geïnformeerd. Gezien de lange doorlooptijden is het niet juist dat dit niet is gebeurd.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Onderhoudsprocedure

Wettelijke bepalingen

Wanneer de huurder van mening is dat de woning onderhoudsgebreken vertoont, dient hij de verhuurder in gebreke te stellen met de zogenoemde 'gebrekenbrief'. Ingeval de verhuurder niet binnen zes weken de onderhoudsgebreken heeft verholpen, kan de huurder de huurcommissie verzoeken de huur te verlagen op grond van onderhouds-

gebreken. De huur kan dan tijdelijk worden verlaagd tot het moment dat de verhuurder de gebreken heeft verholpen. Deze procedure bestaat sinds 30 november 1999. Voor die tijd konden huurders bezwaar maken tegen de jaarlijkse huurverhoging op grond van onderhoudsgebreken. Dat is nu niet meer mogelijk.

Op grond van artikel 18, tweede lid, Hpw dient de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van het verzoekschrift uitspraak te doen. Deze termijn kan op grond van artikel 18, negende lid, Hpw juncto artikel 17, derde lid, Hpw voor ten hoogste twee maanden worden verlengd. Van deze verlenging dient de huurcommissie partijen wel in kennis te stellen.

De praktijk

De huurcommissies hebben in de periode waarop het onderzoek van de Nationale ombudsman betrekking heeft 2.554 verzoekschriften over de wijziging van de huurprijs wegens onderhoudsgebreken ontvangen. Van deze verzoekschriften kwamen er 1.817 in aanmerking voor behandeling door de huurcommissie Amsterdam. De huurcommissie Eindhoven ontving er het minst, te weten 51.

In de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 hebben de huurcommissies 2.448 van dit soort verzoekschriften afgedaan. De meeste daarvan zijn door de huurcommissie Amsterdam afgedaan (1.898). De huurcommissie Eindhoven deed er 36 af, het kleinste aantal.

De gemiddelde behandelingsduur van deze zaken varieerde van ongeveer tien maanden (Eindhoven) tot ongeveer zestien maanden (Amsterdam).

In enkele van dit soort zaken hebben de huurcommissies binnen vier maanden uitspraak gedaan. De huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven hebben in deze periode respectievelijk 6, 1, 1, 2 en 0 za(a)k(en) binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgedaan. Daarnaast hebben de hiervoor genoemde huurcommissies respectievelijk 16, 4, 0, 1 en 2 verzoekschriften binnen vier tot zes maanden afgehandeld. Alle overige zaken met betrekking tot de wijziging van de huurprijs wegens onderhoudsgebreken zijn langer dan zes maanden bij de huurcommissies in behandeling geweest.

Blijkens de door de voorzitters en minister verstrekte informatie is er gedurende de onderzoeksperiode in de regel geen bericht als bedoeld in artikel 17, derde lid, Hpw juncto artikel 18, negende lid, Hpw, aan partijen gestuurd. Evenals bij de verzoekschriften ter toetsing van de redelijkheid van de huurprijs, is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat alleen in de gevallen wanneer betrokkene daar expliciet om verzocht, of in de gevallen waarin een klacht over de lange duur van de behandeling van een verzoekschrift werd ingediend, betrokkene werd geïnformeerd. Betrokkenen zijn ook niet op andere wijze tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken. Het SHC achtte het niet zinvol bij overschrijding van de termijn van vier maanden een kennisgeving te sturen, temeer daar vaak zelfs niet bij benadering kon worden aangegeven binnen welke termijn het verzoekschrift zou worden afgedaan.

Beoordeling

De wettelijke termijn waarbinnen de huurcommissies uitspraak moeten doen op een verzoekschrift waarbij de huurder de huurcommissie verzoekt de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de onderhoudsgebreken, te toetsen, bedraagt vier maanden. Het spreekt voor zich dat wanneer, zoals in dit geval, de gemiddelde behandeltermijn heeft gevarieerd van ongeveer tien maanden tot ongeveer zestien maanden, dit een forse termijnoverschrijding inhoudt.

De huurcommissies hebben slechts een beperkt aantal zaken, te weten tien, binnen de wettelijke termijn afgedaan. Evenals bij de verzoekschriften ter toetsing van de redelijkheid van de aanvangshuurprijs, is dit aantal zo laag, dat dit verwaarloosbaar is.

Een aantal zaken is binnen vier tot zes maanden afgedaan. Dit zou nog conform de wet zijn, ingeval partijen op de hoogte zouden zijn gesteld van de verdaging. Gelet op het feit dat er gedurende de onderzoeksperiode in de regel geen verdagingsberichten werden gestuurd, is ook in deze zaken een behandeltermijn van meer dan vier maanden in strijd met de wet geweest. Daarnaast is het niet juist dat betrokkenen niet op andere wijze zijn geïnformeerd over de vertraging in de procedure.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Huurverhogingsprocedure

Wettelijke bepalingen

Wanneer de huurder het niet eens is met een door de verhuurder gedaan voorstel tot huurverhoging dient hij bezwaar te maken bij de verhuurder. De verhuurder kan vervolgens de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Deze procedure is geregeld in artikel 20, eerste lid, Hpw. Ook wanneer de huurder niet reageerde op een voorstel tot huurverhoging, kon de verhuurder de huurcommissie inschakelen. De Hpw bood namelijk de mogelijkheid dat de verhuurder de huurcommissie verzocht de huurder nogmaals in kennis te stellen van het huurverhogingsvoorstel. Dit was de zogenoemde rappelprocedure. Sinds de nieuwe wetgeving van 1 augustus 2003 stuurt de huurcommissie dergelijke rappelbrieven overigens niet meer. Tegenwoordig dient de verhuurder zelf die de rappelbrief te sturen.

In artikel 20, vierde lid, Hpw was geregeld dat de huurder, indien hij niet instemde met het in de rappelbrief opgenomen huurverhogingsvoorstel, de huurcommissie kon verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Deze mogelijkheid is sinds de invoering van de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 komen te vervallen. Op grond van die wetgeving is het steeds de verhuurder die in dergelijke situaties een procedure dient te starten.

Evenals voor de hiervoor behandelde verzoekschriften (aanvangshuurprijs en onderhoudsprocedure) dient de huurcommissie binnen vier maanden uitspraak te doen op een verzoekschrift waarbij de huurcommissie wordt verzocht uitspraak te doen over de redelijkheid van een huurverhogingsvoorstel (artikel 25, eerste lid, Hpw). Ook hierbij biedt de Hpw de mogelijkheid deze termijn van vier maanden met maximaal twee maanden te

verlengen, waarbij de voorwaarde is dat de huurcommissie partijen van de duur van de verlenging op de hoogte stelt (artikel 25, derde lid, Hpw).

De praktijk

Allereerst zal worden ingegaan op de behandeling van de verzoekschriften die betrekking hebben op artikel 20, eerste lid, Hpw en vervolgens op die met betrekking tot het vierde lid van artikel 20 Hpw.

In de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 hebben de vijf betrokken huurcommissies 4.064 verzoekschriften ontvangen als bedoeld in artikel 20, eerste lid, Hpw.

Deze huurcommissies hebben in deze periode in totaal 1.495 van dit soort verzoekschriften afgedaan. Veruit het grootste deel daarvan is door de huurcommissie Amsterdam afgedaan (1.194). Het kleinste aantal afdoeningen (18) lag op het terrein van de huurcommissie Eindhoven.

De gemiddelde afdoeningstermijn varieerde van ruim dertien maanden (Utrecht) tot ongeveer negentien maanden (Amsterdam).

De huurcommissies Den Haag en Rotterdam hebben beiden één zaak binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgedaan. De huurcommissie Amsterdam heeft zes zaken binnen vier maanden afgehandeld. De twee andere huurcommissies zijn er niet in geslaagd om ook maar één verzoekschrift binnen vier maanden af te handelen. Daarnaast hebben de huurcommissies Amsterdam, Den Haag en Utrecht respectievelijk twee, één en twee verzoekschrift(en) tussen de vier en zes maanden afgedaan.

Evenals bij de verzoekschriften met betrekking tot de aanvangshuur en onderhoudsprocedure is er in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 in de regel geen verlengingsbericht aan partijen gestuurd als bedoeld in artikel 25, derde lid, Hpw. Betrokkenen zijn ook niet op andere wijze tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken. Ook hier achtte het SHC het niet opportuun dergelijke berichten te sturen, aangezien niet kon worden aangegeven op welk moment het verzoekschrift zou worden afgehandeld.

Daarnaast hebben de vijf bij het onderzoek betrokken huurcommissies in de onderzoeksperiode 828 verzoekschriften ontvangen, waarbij de huurder, nadat hij een zogenoemde rappelbrief had ontvangen, de huurcommissie verzocht uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel tot huurverhoging (artikel 20, vierde lid, Hpw). In de hiervoor genoemde periode hebben deze huurcommissies 316 van dit soort verzoekschriften afgehandeld. Daarvan kwamen er 269 voor rekening van de huurcommissie Amsterdam. Overigens heeft de huurcommissie Eindhoven in deze periode geen enkel verzoekschrift afgedaan, terwijl zij er in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 wel 35 heeft ontvangen.

De gemiddelde afhandelingsduur varieerde van ruim dertien maanden (Utrecht) tot ruim eenentwintig maanden (Rotterdam).

Veruit het grootste deel van de 316 verzoekschriften is langer dan zes maanden in behandeling geweest. De huurcommissies Amsterdam en Utrecht hebben respectievelijk twee en één verzoekschrift(en) binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgedaan.

Verder is er nog een klein aantal verzoekschriften tussen de vier en zes maanden in behandeling geweest. Voor de huurcommissie Amsterdam waren dat er vijf en voor de huurcommissie Rotterdam was dat er één.

Er zijn in de regel geen berichten gestuurd aan partijen waarin de huurcommissies meedeelden dat de wettelijke termijn van vier maanden voor ten hoogste twee maanden zou worden verlengd. Gelet op het feit dat niet kon worden meegedeeld wanneer het verzoekschrift zou worden afgehandeld, achtte het SHC het ook in deze zaken niet opportuun dergelijke berichten te sturen. Ook zijn betrokkenen niet op andere wijze geïnformeerd over de lange behandelingsduur.

Beoordeling

De gemiddelde behandelingsduur van verzoekschriften die betrekking hebben op artikel 20, eerste lid, Hpw, varieerde van ruim dertien maanden tot ongeveer negentien maanden. Voor de verzoekschriften die betrekking hebben op artikel 20, vierde lid, Hpw, varieerde deze termijn van ruim dertien maanden tot ruim eenentwintig maanden. Dat is vele malen meer dan de wet toelaat.

Gelet op het feit dat bijna alle verzoekschriften die betrekking hadden op het eerste en vierde lid van artikel 20 Hpw, meer dan zes maanden in behandeling zijn geweest, doen de enkele zaken die binnen de wettelijke termijn van vier maanden zijn afgedaan ook niet af aan de conclusie dat de huurcommissies en het SHC ook hier niet juist hebben gehandeld.

Bovendien is het onjuist dat er niet is gewerkt met verlengingsberichten of berichten waarin betrokkenen werden geïnformeerd over de vertraging in de procedure.

Op grond van het vorenstaande is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

6. Huurverlagingsprocedure

Wettelijke bepalingen

De maximale huurprijs kan met behulp van het zogenoemde puntensysteem worden bepaald. Zo wordt er een bepaalde hoeveelheid punten toegekend aan bijvoorbeeld de oppervlakte van de woning, de keuken en het sanitair. De huurcommissie werkt met een zogenoemd waarderingsformulier. Dit betekent dat bij een bepaald aantal punten een bepaalde maximale huurprijs geldt. Wanneer de huurder van mening is dat de huurprijs, welke meer dan zes maanden daarvoor is overeengekomen, boven de maximale huurprijs ligt, kan hij de verhuurder een huurverlagingsvoorstel doen. Als de verhuurder het met het voorstel niet eens is, kan de huurder, op grond van artikel 23 Hpw, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het huurverlagingsvoorstel.

In het eerste lid van artikel 25 Hpw is bepaald dat de huurcommissie binnen vier maanden uitspraak moet doen op een verzoek als bedoeld in artikel 23 Hpw. Ook hier is verlenging van de termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden mogelijk. Partijen dienen van de duur van de verlenging op de hoogte te worden gesteld.

De praktijk

De vijf huurcommissies hebben in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 bijna evenveel verzoekschriften over de redelijkheid van een voorstel tot huurverlaging ontvangen (759) als afgedaan (756). Ook hier is het opnieuw de huurcommissie Amsterdam die zowel de meeste van dit soort verzoekschriften heeft ontvangen (496) als heeft afgedaan (608). De huurcommissie Eindhoven ontving het minste aantal verzoekschriften (12) ter toetsing van het voorstel tot huurverlaging. In de onderzochte periode heeft deze huurcommissie drie van dergelijke verzoekschriften afgedaan.

De afhandelingsduur van deze verzoekschriften varieerde van gemiddeld ruim acht maanden (Eindhoven) tot gemiddeld bijna zeventien maanden (Amsterdam).

In totaal zijn er vijf verzoekschriften binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgedaan. De huurcommissie Amsterdam handelde er daarvan vier af en de huurcommissie Rotterdam één. Verder hebben de huurcommissies Amsterdam en Utrecht respectievelijk vijf en één verzoekschrift(en) tussen vier en zes maanden in behandeling gehad.

Evenals bij de andere bij dit onderzoek behandelde verzoekschriften zijn er in de regel geen berichten naar partijen gestuurd, waarin de wettelijke termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden werd verlengd. Betrokkenen zijn ook niet op andere wijze tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken.

Beoordeling

Het is duidelijk dat een gemiddelde behandeltermijn van ruim acht maanden tot bijna zeventien maanden in strijd is met de wettelijke termijn. Ook van deze categorie is een klein aantal verzoekschriften binnen de termijn van vier maanden behandeld (5). Gelet op het aantal zaken dat niet binnen de wettelijke termijn van vier maanden is afgedaan (751) is dit aantal zo klein dat dit het oordeel van de Nationale ombudsman niet kan beïnvloeden.

Aangezien er ook hier doorgaans geen verlengingsberichten als bedoeld in het derde lid van artikel 25 Hpw zijn gestuurd, is ook een behandelingsduur van vier tot zes maanden (zes zaken) in strijd met de wet. Bovendien is het onjuist dat betrokkenen niet tussentijds zijn geïnformeerd over de vertraging in de procedure.

Gelet daarop is de onderzochte gedraging ook ten aanzien van deze categorie verzoekschriften niet behoorlijk.

7. Voorzittersuitspraken

Wettelijke bepalingen, redelijke termijn

In bepaalde, in de wet omschreven, gevallen kan een voorzitter van een huurcommissie onmiddellijk na ontvangst van een verzoekschrift schriftelijk uitspraak doen. In de artikelen 25a, 25b en 25c van de Hpw is aangegeven wanneer van deze mogelijkheid gebruik kan worden gemaakt. Met name gaat het dan om situaties waarin het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is, de bezwaren tegen een voorstel tot wijziging van de huurprijs ken-

nelijk ongegrond zijn of het voorstel tot wijziging van de huurprijs kennelijk niet redelijk is. Indien een nauwe samenhang bestaat met een andere zaak waarover de huurcommissie reeds een uitspraak heeft gedaan, kan een zaak soms ook met een voorzittersuitspraak worden afgedaan. Het niet of niet tijdig betalen van de leges vormt in de praktijk dikwijls grond voor afdoening met een voorzittersuitspraak vanwege kennelijke niet-ontvankelijkheid. Indien een verzoekschrift wordt afgedaan met een voorzittersuitspraak kunnen een voorbereidend onderzoek door medewerkers van het SHC en behandeling van de zaak ter zitting achterwege blijven. Afdoening van verzoekschriften door middel van een voorzittersuitspraak vormt daarmee een efficiënte manier van afhandeling van verzoekschriften, waarmee veel tijdwinst kan worden geboekt.

De Hpw geeft wel aan in welke gevallen een verzoekschrift met een voorzittersuitspraak kan worden afgedaan, maar noemt geen concrete termijn waarbinnen een dergelijke uitspraak dient te worden gedaan. De per 1 augustus 2003 in werking getreden Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) noemt in dit verband wél een concrete termijn. Voor de afdoening van een verzoek met een voorzittersuitspraak geldt dat dit "onverwijld, in ieder geval binnen vier weken" dient te gebeuren, waarbij de termijn begint te lopen na het verstrijken van de termijn van vier weken die is genoemd in de oproep tot betaling van de leges dan wel, indien een dergelijke oproep niet behoeft te worden verstuurd, na het tijdstip waarop de leges zijn ontvangen (artikel 20, eerste lid, van de Uhw).

De gronden waarop de Uhw de afhandeling van verzoekschriften door middel van een voorzittersuitspraak voorschrijft, komen overeen met die waarop de voorzitters op basis van de Hpw onmiddellijk uitspraak konden doen. In verband daarmee beschouwt de Nationale ombudsman de termijn van vier weken van de Uhw ook voor zaken die op grond van de Hpw met een voorzittersuitspraak werden afgedaan als een redelijke termijn.

De praktijk

Uit de informatie die de minister en de betrokken voorzitters in het kader van het onderzoek hebben verstrekt, blijkt dat in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 in totaal in 7.662 verzoekschriften aan de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven met een voorzittersuitspraak zijn afgedaan. Het grootste deel daarvan, 4.847 zaken, betrof verzoekschriften aan de huurcommissie Amsterdam. Het kleinste aantal afdoeningen (235) door middel van een voorzittersuitspraak betrof verzoekschriften aan de huurcommissie Eindhoven.

Uit de verstrekte gegevens blijkt voorts dat de gemiddelde afdoeningstermijn van de verzoekschriften die met een voorzittersuitspraak zijn afgedaan, varieerde van ongeveer 35 weken voor de huurcommissie Utrecht tot ongeveer 44 weken voor de huurcommissie Amsterdam. Van de bedoelde 7.662 verzoekschriften zijn er, gerekend vanaf de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem, 137 binnen vier weken afgedaan.

Wat betreft de zogenoemde hausse-zaken, dat wil zeggen de jaarlijkse huurverhogingszaken die voornamelijk in de maand september worden ingediend, wezen de minister en de betrokken voorzitters erop dat voor de zaken uit die categorie die met een voor-

zittersuitspraak kunnen worden afgedaan vanaf 2001 in een apart project wordt gewerkt. Volgens hen heeft dit werken in een project ertoe geleid dat vrijwel alle voorzittersuitspraken met betrekking tot de huurverhoging per 1 juli 2002 binnen zes maanden zijn verzonden.

Van de zijde van het SHC werd nog aangegeven dat het de bedoeling is dat na betaling van de leges direct wordt beoordeeld of een zaak door middel van een voorzittersuitspraak kan worden afgedaan. Als gevolg van de bestaande werkvoorraad en de daarmee samenhangende "wachtrijvorming" was het in de periode van juli 2002 tot juli 2003 niet mogelijk om onmiddellijk te beoordelen op welke wijze verzoekschriften moesten worden behandeld.

Overigens is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de gehele voorbereiding van dit soort zaken in handen van het SHC ligt. De voorzitters zien de zaken die met een voorzittersuitspraak worden afgedaan pas op het moment dat zij op het SHC zijn om deze uitspraken te ondertekenen.

Beoordeling

Het spreekt voor zich dat een gemiddelde afhandeldingsduur van ongeveer 35 weken tot ongeveer 44 weken voor verzoekschriften die met een voorzittersuitspraak worden afgedaan, veel te lang is. De gerealiseerde afhandelingstermijnen zijn, bij alle vijf betrokken huurcommissies, vele malen langer dan de redelijk te achten termijn van vier weken. Het is duidelijk dat de bestaande achterstandsproblematiek bij het SHC debet is aan deze lange doorlooptijden. Een rechtvaardiging vormt deze problematiek echter niet voor zulke lange doorlooptijden van zaken waarvoor de wetgever juist een snelle en efficiënte afdoening voor ogen heeft gehad.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

8. Slotsom

Het hiervoor gegeven beeld van de behandelingsduur van verzoekschriften door de vijf betrokken huurcommissies en door het SHC is allesbehalve rooskleurig te noemen. Voor de vier categorieën waarvoor een wettelijke termijn van vier maanden gold, bedroeg de gemiddelde afhandeldingsduur respectievelijk ruim dertien tot ongeveer zeventien maanden (redelijkheid huurprijs), ongeveer tien tot ongeveer zestien maanden (onderhoudsprocedure), ruim dertien tot ongeveer negentien maanden (huurverhogingsprocedure ex artikel 20, eerste lid, Hpw), ruim dertien tot ruim eenentwintig maanden (huurverhogingsprocedure ex artikel 20, vierde lid, Hpw) en ruim acht tot bijna zeventien maanden (huurverlaging). Voor de verzoekschriften waarvoor een redelijke termijn van eveneens vier maanden gold (servicekosten), bedroeg de gemiddelde afdoeningsduur ruim achttien tot ongeveer twintig maanden. Voor de verzoekschriften die met een voorzittersuitspraak zijn afgedaan en waarvoor een redelijke termijn van vier weken gold, bedroeg de afdoeningsduur gemiddeld ongeveer 35 tot ongeveer 44 weken.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de huurcommissies en het SHC een zware tijd hebben doorgemaakt rond de reorganisatie van het SHC in 2001. Gedurende langere

tijd is er in 2001 nauwelijks geproduceerd terwijl er wel nieuwe verzoekschriften binnenkamen. Mede daardoor zijn er forse achterstanden ontstaan, die nog hebben doorgewerkt in de periode waarop het onderzoek van de Nationale ombudsman betrekking heeft. Op zichzelf vormen de met de reorganisatie samenhangende perikelen wel een verklaring maar geen rechtvaardiging voor de lange doorlooptijden in de onderzochte periode. De reorganisatie komt immers voort uit een keuze van het ministerie zelf, en was bovendien mede ingegeven om een bekorting van de doorlooptijden te realiseren. Het is te betreuren dat de reorganisatie zo ontwrichtend op de uitvoeringsprocessen heeft gewerkt en er mede-oorzaak van is geweest dat twee jaar daarna de doorlooptijden nog steeds onaanvaardbaar lang waren. Dit klemmt te meer nu de instroom van nieuwe verzoekschriften een constante daling te zien heeft gegeven: 29.422 verzoekschriften in 2000, 23.417 in 2001, 19.770 in 2002 en 19.614 in 2003. Het is opmerkelijk dat de huurcommissies en het SHC er in de onderzochte periode niet in zijn geslaagd ondanks die daling van het aantal zaken de doorlooptijden aanzienlijk terug te dringen.

Bij de genoemde doorlooptijden passen overigens twee kanttekeningen. Anders dan in de Uhw (artikel 37, lid 1 juncto artikel 7, lid 5; zie **ACHTERGROND**, onder 3.) is in de Hpw geen koppeling gemaakt tussen het moment van betaling van de leges en het begin van de wettelijke afdoeningstermijn. Op grond van de Hpw markeert de datum van ontvangst van het verzoekschrift het begin van de afdoeningstermijn van vier maanden. In artikel 26a, vijfde lid, van de Hpw is bepaald dat de huurcommissie betrokkenen bij de kennisgeving van de ontvangst c.q. van de inhoud van het verzoekschrift oproept om binnen vier weken de verschuldigde leges te betalen (de zogenoemde legesbrief). Pas na betaling van de leges door de partij die het verzoekschrift heeft ingediend, wordt een verzoekschrift (verder) in behandeling genomen. Dit betekent dat in de praktijk in veel gevallen een kleine maand van de geregistreerde doorlooptijd voor rekening van de partijen komt. Als hiermee bij de beoordeling rekening wordt gehouden, kan dit gegeven, gezien de gemiddelde doorlooptijden, echter niet afdoen aan de constatering dat de wettelijke dan wel de redelijke termijn in het algemeen bij lange na niet is gehaald.

De tweede kanttekening betreft het moment van verzending van de zogenoemde legesbrieven. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat daarmee relatief veel tijd is gemoeid. Voordat deze brieven door het SHC worden verstuurd, dient het verzoekschrift eerst door het SHC te worden geregistreerd. Blijkens de verstrekte informatie heeft het in de zaken die in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 zijn afgedaan gemiddeld 34 dagen geduurd voordat het verzoekschrift als zodanig werd geregistreerd. Wanneer de kleine categorie zaken die de duur van de processtap "registreren zaak" volgens de minister en de betrokken voorzitters sterk (negatief) heeft beïnvloed buiten beschouwing wordt gelaten, blijft toch nog een gemiddelde duur van 25 dagen over voor het enkele registreren van een verzoekschrift. Pas na die registratie (als nieuw verzoekschrift) wordt aan partijen een kennisgeving van ontvangst (aan de indiener van het verzoekschrift) respectievelijk van de inhoud van het verzoek (aan de andere partij) verzonden en wordt hun verzocht binnen vier weken de verschuldigde leges te betalen. Dit betekent dat al deze zaken gemiddeld ongeveer een maand op het SHC hebben gelegen voordat er iets mee is gedaan. Volgens het SHC is een snellere registratie niet mogelijk omdat zaken vaak in pieken of als bulk binnenkomen. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat het niet altijd mogelijk is zaken direct op de dag zelf te registreren, maar een termijn

van gemiddeld een maand vindt hij veel te lang. Registratie van nieuwe verzoekschriften en verzending van de kennisgevingen/legesbrieven behoren volgens hem in de regel binnen twee weken na ontvangst van het verzoekschrift plaats te vinden. Deze termijn komt overeen met de termijn die hij hanteert als norm voor de verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaar- en van klaagschriften (zie **ACHTERGROND**, onder 7.).

Het rapport bevat op dit punt een aanbeveling.

Overigens heeft het, afgezien van de veel te lange gemiddelde behandelingsduur van verzoekschriften, in de onderzochte periode in het algemeen duidelijk ontbroken aan adequate tussentijdse informatieverstrekking aan betrokkenen. Alleen in de gevallen waarin de betrokkenen zelf informeerden naar de stand van zaken of een klacht indienen over het uitblijven van een uitspraak, is hun ter zake informatie verstrekt. Juist vanwege de lange behandelingsduur had het op de weg van de huurcommissies c.q. het SHC gelegen betrokkenen actief te informeren over de stand van zaken. Het is niet juist dat dit is nagelaten.

VI. DE BEHANDELINGSDUUR VAN VERZETSCHRIFTEN

Wettelijke bepalingen, redelijke termijn

In paragraaf V.7. is aandacht besteed aan de afdoening van verzoekschriften met een zogenoemde voorzittersuitspraak. Indien een huurcommissie een verzoekschrift afdoet met een voorzittersuitspraak, kan de betrokkene daartegen een verzetschrift indienen. De termijn voor het indienen van een verzetschrift bedroeg in de periode waarop dit onderzoek betrekking heeft, veertien dagen (artikel 25a, derde lid, van de Hpw). Op grond van artikel 20, zesde lid, van de per 1 augustus 2003 in werking getreden Uhw bedraagt de termijn waarbinnen verzet kan worden aangetekend thans drie weken.

Voor de behandelingsduur van verzetschriften geldt geen wettelijke termijn. Dit betekent dat moet worden bepaald welke termijn voor de afhandeling van verzetzaken als redelijk kan worden aangemerkt.

Op grond van het vierde lid van artikel 25a van de Hpw dient de huurcommissie in het geval zij van oordeel is dat het verzet ongegrond is de indiener van het verzetschrift die heeft gevraagd over zijn verzet te worden gehoord daartoe in de gelegenheid te stellen alvorens het verzet ongegrond te verklaren.

Ook in bezwaar- en in klachtprocedures maakt het horen van de betrokkene vast onderdeel uit van de procedure. Voor de afhandeling van bezwaar- en klaagschriften geldt op grond van de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een termijn van in beginsel zes weken. Voor bijzondere gevallen heeft de wetgever een verdagingsmogelijkheid gecreëerd. Bij gebruikmaking van die mogelijkheid kan het bestuursorgaan de afdoening voor ten hoogste vier weken verdagen.

Bij verzetzaken in huurcommissiezaken gaat het om aangelegenheden waarin een voorzitter van een huurcommissie een verzoekschrift onmiddellijk heeft afgedaan omdat er naar zijn oordeel sprake is van kennelijke niet-ontvankelijkheid of kennelijke ongegrondheid van het verzoekschrift of kennelijke niet-redelijkheid van het voorstel. In een verzetprocedure gaat het in beginsel slechts om de vraag of de voorzitter terecht heeft geconcludeerd tot kennelijke niet-ontvankelijkheid, kennelijke ongegrondheid of kennelijke niet-redelijkheid. De omvang van het geschil in een verzetprocedure is daarmee in het algemeen beperkt, zodat afhandeling in het algemeen vlot moet kunnen plaatsvinden. Van belang is in dit verband nog dat bij een snelle afdoening van een gegrond verzet relatief weinig tijd verloren gaat voordat alsnog een onderzoek kan worden begonnen naar de achterliggende zaak.

Gelet op het voorgaande acht de Nationale ombudsman een termijn van ten hoogste zes weken voor de afdoening van verzetschriften redelijk.

De praktijk

De minister en de betrokken voorzitters hebben in het kader van het onderzoek meegedeeld dat de betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 in totaal 1.513 verzetschriften hebben ontvangen. Daarvan waren er 931 gericht aan de huurcommissie Amsterdam. De huurcommissie Eindhoven ontving in die periode slechts 39 verzetschriften.

In de betreffende periode werd op 1.022 verzetschriften uitspraak gedaan. De gemiddelde afdoeningstermijn varieerde van bijna 29 weken (Utrecht) tot bijna 39 weken (Den Haag), en lag daarmee gemiddeld bij deze huurcommissies ruim boven de zes maanden.

Uit de door de minister en de betrokken voorzitters gegeven beschrijving van de procedure die wordt gevolgd na ontvangst van een verzetschrift, blijkt dat het in de verzetzaken die in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 zijn afgedaan gemiddeld 43 dagen heeft geduurd voordat het verzetschrift werd geregistreerd. Pas na die registratie werd de indiener van het verzetschrift een ontvangstbevestiging gestuurd.

Volgens het SHC zijn van de ongeveer 2000 in 2002 ingediende verzetschriften er 113 gegrond verklaard. Voor de verdere behandeling van gegrond verklaarde verzetschriften gold geen specifieke voorrangsregeling. Volgens het SHC is het wel de intentie geweest dergelijke zaken met voorrang af te doen, maar is dat vanwege planningsmogelijkheden niet mogelijk voor zaken waarvoor onderzoek ter plaatse nodig is. Dit hangt samen met het feit dat de onderzoekers van het SHC meerdere maanden vooruit zijn ingepland en er geen capaciteit is om tijd van onderzoekers te reserveren voor eventuele zaken waarin een verzet gegrond wordt verklaard. Blijkens de informatie van de minister en de betrokken voorzitters bestonden er in de periode waarop het onderzoek betrekking heeft geen richtlijnen of instructies voor de afhandeling van verzetschriften.

Sinds 1 augustus 2003 hanteren de huurcommissies en het SHC de afdoeningstermijn van vier maanden van artikel 37, eerste lid, van de Uhw analoog óók voor verzetzaken die een vervolg zijn op een procedure waarop de nieuwe regelgeving van toepassing is.

Beoordeling

Waar een termijn van zes weken voor de afhandeling van verzetschriften als redelijk wordt aangemerkt, is het duidelijk dat een gemiddelde doorlooptijd van ruim zes tot ruim acht maanden veel te lang is. Vanuit een oogpunt van rechtszekerheid is het niet aanvaardbaar dat de indieners van een verzetschrift zo lang op een beslissing moeten wachten. Daar komt nog bij dat indieners van een verzetschrift dat gegrond wordt verklaard in die gevallen waarin niet ook direct over de hoofdzaak uitspraak kan worden gedaan, worden geconfronteerd met een enorme lange wachttijd voordat hun verzoekschrift inhoudelijk wordt behandeld. Dit geldt temeer nu uit het onderzoek is gebleken dat het organisatorisch niet mogelijk is zaken waarin een verzet gegrond is verklaard met voorrang af te doen indien een onderzoek ter plaatse nodig is.

Uit het onderzoek is voorts gebleken dat al direct na de ontvangst van een verzetschrift veel tijd verloren is gegaan met de registratie van het verzetschrift. Zoals hiervoor aangegeven, duurde het gemiddeld 43 dagen voordat het verzetschrift werd geregistreerd, en pas na die registratie werd betrokkene een ontvangstbevestiging gestuurd. De Nationale ombudsman vindt een termijn van gemiddeld zes weken voor registratie en verzending van een ontvangstbevestiging veel te lang. Registratie en verzending van de ontvangstbevestigingen behoren volgens hem in de regel binnen twee weken na ontvangst van het verzetschrift plaats te vinden. Deze termijn komt overeen met de termijn die hij hanteert als norm voor de verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaar- en van klaagschriften. Het rapport bevat op dit punt een aanbeveling.

Overigens vindt de Nationale ombudsman het een tekortkoming dat er voor de behandeling van verzetzaken geen bijzondere richtlijnen of instructies bestonden.

Wat betreft het per 1 augustus 2003 analoog van toepassing verklaren van de termijn van vier maanden van artikel 37, eerste lid, van de Uhw op de afdoening van verzetschriften merkt de Nationale ombudsman op dat de afdoening van verzoekschriften over huurprijsgeschillen van een geheel andere orde is dan de afdoening van verzetschriften. Voordat op dergelijke verzoekschriften uitspraak kan worden gedaan, is vaak een tijdrovend onderzoek noodzakelijk. Bij verzetprocedures is dat in het algemeen niet het geval. Er ligt bij verzetzaken al een voorzittersuitspraak en de omvang van de zaak is in beginsel beperkt tot de vraag of het verzet tegen die uitspraak gegrond is. Het antwoord op die vraag zou binnen zes weken moeten kunnen worden gegeven. De per 1 augustus 2003 gehanteerde termijn van vier maanden is dan ook veel te lang. Ook deze vaststelling geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Ook ten aanzien van de behandelingsduur van verzetschriften is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

VII. DE BEHANDELINGSDUUR VAN VERZOEKEN OM EEN VERKLARING TEN BEHOEVE VAN DE HUURSUBSIDIE

Wettelijke bepalingen

Met het oog op de toekenning van huursubsidie is het van belang dat wordt uitgegaan van een redelijke huurprijs. De hoogte van de huursubsidie is namelijk mede afhankelijk van de hoogte van de huurprijs. In verband daarmee wordt voor een woonruimte waarvoor huursubsidie wordt aangevraagd in een aantal gevallen een verklaring omtrent de redelijkheid van de huurprijs verlangd. Het afgeven van dergelijke verklaringen behoort tot de wettelijke taken van de voorzitter van een huurcommissie.

Op grond van de tot 1 augustus 2003 geldende Wet op de huurcommissies (Whc) diende de huurder die een aanvraag om huursubsidie deed zelf bij de voorzitter van de huurcommissie een dergelijke verklaring omtrent de redelijkheid van de huurprijs aan te vragen. In dat verband wordt gesproken van de zogenoemde "brengplicht". In artikel 3a van de Whc is bepaald dat de voorzitter van de huurcommissie zo'n verklaring binnen vier weken na een daartoe strekkend verzoek verstrekt, en dat hij, indien die termijn van vier weken niet wordt gehaald, de huurder daarvan onmiddellijk in kennis stelt, onder vermelding van de redenen daarvoor en onder vermelding van een termijn waarbinnen de verklaring zal worden verstrekt. In artikel 6, onder b, van de per 1 augustus 2003 in werking getreden Uhw is de termijn waarbinnen de voorzitter van de huurcommissie bedoelde verklaring verstrekt, bepaald op zes weken. In de Memorie van Toelichting bij bedoeld artikel is aangegeven dat de termijn van vier weken is verruimd tot zes weken "om beter aan te sluiten bij de in de praktijk benodigde tijd voor de behandeling van dit soort verzoeken" (Tweede Kamer 1997-1998, 26 090, nr. 3).

Op grond van artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet, zoals die per 28 maart 2004 met terugwerkende kracht tot 1 juli 2002 geldt, dient de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie over de redelijk te achten huurprijs aan zowel de minister van VROM als aan de betrokken huurder te worden gestuurd in de gevallen waarin bij de berekening van de huursubsidie wordt uitgegaan van een bedrag dat gelijk is aan de maximale huurprijsgrens in plaats van de verschuldigde huurprijs. Tot aan die datum stond in bedoeld artikellid dat toezending van de verklaring aan de huurder of aan de minister diende te geschieden. In de Memorie van Toelichting (Tweede Kamer 2002-2003, 28 777, nrs. 1-2) is in dit verband overigens zonder voorbehoud aangegeven dat zowel de huurder als het Ministerie van VROM in kennis wordt gesteld van de resultaten van het onderzoek van de voorzitter van de huurcommissie.

In artikel 6, onder b, van de Uhw zoals die per 28 maart 2004 luidt, is aangegeven dat de verklaring omtrent de redelijk te achten huurprijs wordt aangevraagd door de minister van VROM.

Wijziging procedure

Met ingang van 1 juli 2002 vraagt het Ministerie van VROM - waarbij de huursubsidieaanvragen moeten worden ingediend - in de daarvoor in aanmerking komende gevallen, zelf een verklaring omtrent de redelijkheid van de huurprijs op bij de betrokken huurcommissie. Dergelijke verzoeken komen binnen bij het SHC. In dit verband wordt gespro-

ken van de zogenoemde "haalplicht". Het ministerie heeft daarmee geanticipeerd op de hiervoor bedoelde wijzigingen van 28 maart 2004 van de Huursubsidiewet en van de Uhw. Deze wijzigingen werken terug tot 1 juli 2002.

In de voor het subsidiejaar 1 juli 2002-1 juli 2003 geldende leidraad Huursubsidie van het Ministerie van VROM is uitgelegd hoe de procedure verloopt. Daarbij is niet aangegeven of de huurder ook een afschrift krijgt van de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie. In de "Wegwijzer Huursubsidie 2003-2004" van het Ministerie van VROM is aangegeven dat de huurder een afschrift krijgt van het advies dat de voorzitter van de huurcommissie verstrekt aan het Ministerie van VROM.

In zowel bedoelde leidraad als bedoelde wegwijzer staat dat de huurcommissie automatisch een huurverlagingsprocedure opstart wanneer uit het onderzoek naar aanleiding van het verzoek om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie blijkt dat de overeengekomen huur niet redelijk is. Ook is daarin aangegeven dat bij een volgens de huurcommissie te hoge huurprijs de huursubsidie wordt gebaseerd op de volgens de huurcommissie maximaal redelijke huurprijs.

De praktijk

Blijkens de informatie die de minister en de betrokken voorzitters in het kader van het onderzoek hebben verstrekt, heeft zich rond de aanvragen en de behandeling van verklaringen omtrent de redelijk te achten huurprijs in 2002-2003 een aantal serieuze problemen voorgedaan. Zo was er bij de verandering van de procedure (van brengplicht naar haalplicht) sprake van afstemmingsproblemen met betrekking tot criteria en definities. Daarnaast ontstonden er medio 2002 forse problemen bij de invoering van het nieuwe uitvoeringsproces voor de huursubsidie (zie **ACHTERGROND**, onder 9.). Gevolg van een en ander was dat het ministerie pas eind 2002 de eerste haalplichtverzoeken bij het SHC indiende. Daar kwam nog eens bij dat het aantal verzoeken hoger lag dan in de voorafgaande jaren, deels doordat het aantal eerste aanvragen om huursubsidie hoger was en deels doordat het ministerie in duizenden gevallen ten onrechte een haalplichtverzoek heeft gedaan. Van de 30.000-40.000 geregistreerde verzoeken zijn er volgens het SHC naar schatting 18.000 terecht gedaan.

In de jaren 2002 en 2003 is een lage prioriteit toegekend aan de registratie en de behandeling van de haalplichtverzoeken, en eind 2003 is de registratie van haalplichtverzoeken zelfs in het geheel stopgezet. Deze gewijzigde prioriteitstelling hangt samen met de toezegging die in april 2003 is gedaan aan de Tweede Kamer inzake het wegwerken van de oude voorraden en het tijdig afhandelen van nieuwe zaken (zie **BEVINDINGEN**, onder E.3.).

Volgens de minister en de betrokken voorzitters is er geen sprake geweest van vertraging in de behandeling van huursubsidieaanvragen ten gevolge van de problemen rond de haalplicht. De betrokken aanvragers ontvangen namelijk een beschikking op hun huursubsidieaanvraag waarin is aangegeven dat de hoogte van de subsidie nog kan veranderen op basis van de inhoud van de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie. De inhoud van die verklaringen zal, aldus de minister en de betrokken voorzitters, in een aantal gevallen nog leiden tot terugvordering van uitgekeerde huursubsidie.

Omdat de registratie niet compleet is, was het de minister en de betrokken voorzitters niet mogelijk aan te geven hoeveel haalplichtverzoeken de betrokken huurcommissies in de periode waarop het onderzoek betrekking heeft, hebben ontvangen. Op basis van een handmatige telling werd een totaal-aantal van 20.207 voor de vijf betrokken huurcommissies genoemd, maar daar werd aan toegevoegd dat dit cijfer nauwelijks waarde heeft. De vijf voorzitters deden in de onderzochte periode 4.910 haalplichtverzoeken af. In slechts twee gevallen werd binnen vier tot zes weken een verklaring afgegeven, in alle andere gevallen bedroeg de afhandelingsduur meer dan zes weken. Voor de in eerste instantie niet-geregistreerde verzoeken bedroeg deze meer dan een jaar, omdat er meer dan een jaar niet is geregistreerd.

In de zaken die zijn geregistreerd, is door het SHC direct na de registratie van het verzoek aan de betrokken huurder een standaard-ontvangstbevestiging gestuurd waarin staat dat het vanwege de problemen bij het SHC niet mogelijk is de verklaring binnen vier weken te verstrekken, dat voor het opstellen van de verklaring vaak een onderzoek in de woonruimte nodig is, alsmede dat betrokkene binnen vier weken na indiening van de huursubsidieaanvraag bericht ontvangt van het Ministerie van VROM over de huursubsidie en dat de verklaring van de voorzitter met terugwerkende kracht gevolgen kan hebben voor de hoogte van de subsidie.

Het SHC heeft in het kader van het onderzoek voorts aangegeven dat het geautomatiseerde systeem zowel vóór als na 1 juli 2002 zodanig was ingericht dat alleen de aanvrager een exemplaar van de verklaring van de voorzitter ontving. Sinds er in de praktijk sprake is van een haalplicht (juli 2002) ontvangen de huurders dan ook geen afschrift meer van de verklaring ten behoeve van de huursubsidie. Het SHC deelde in het kader van het onderzoek eind april 2004 het volgende mee met betrekking tot de zaken waarin de huurcommissie niet automatisch een huurverlagingsprocedure kan starten omdat de termijn van zes maanden na aanvang van de huurovereenkomst is verstreken op het moment dat huursubsidie wordt aangevraagd. Vanaf eind april 2004 zal uitvoering worden gegeven aan de inmiddels geldende wettelijke verplichting ook aan de huurder een afschrift van bedoelde verklaring te sturen indien bij de berekening van de huursubsidie wordt uitgegaan van een bedrag dat gelijk is aan de maximale huurprijsgrens in plaats van de verschuldigde huurprijs.

Beoordeling

In de periode waarop dit onderzoek betrekking heeft, gold voor de verstrekking van verklaringen ten behoeve van de huursubsidie een termijn van vier weken.

Mede als gevolg van problemen bij de invoering van het nieuwe uitvoeringsproces voor de huursubsidie is er van behandeling van verzoeken om dit soort verklaringen in bedoelde periode nauwelijks iets terechtgekomen. Het Ministerie van VROM, dat per 1 juli 2002 de verzoeken bij het SHC indient in het kader van de behandeling van huursubsidieaanvragen (haalplicht), slaagde er pas eind 2002 in de eerste verzoeken aan het SHC te doen. Bovendien bleek in een fors aantal gevallen het verzoek onterecht te zijn gedaan. Als gevolg van prioriteitstellingen was begin 2004 een deel van de ontvangen haalplichtverzoeken nog niet eens geregistreerd, laat staan behandeld. Weliswaar is aangegeven dat de behandeling van huursubsidieaanvragen niet is vertraagd door de

problemen rond de haalplicht, maar daarbij is er - nog afgezien van de alles behalve probleemloze afhandeling door het Ministerie van VROM van huursubsidieaanvragen in de periode 2002-2003 (zie **ACHTERGROND**, onder 9.) - aan voorbijgegaan dat eventuele terugvordering van teveel uitbetaalde huursubsidie voor de betrokkenen in het algemeen buitengewoon belastend is en bovendien voor het Ministerie van VROM veel extra werk met zich meebrengt. Daarnaast betekent het pas na zeer lange tijd in behandeling nemen van haalplichtzaken dat een huurcommissie in de gevallen dat uit haar onderzoek blijkt dat een te hoge huurprijs wordt berekend ook pas na zeer lange tijd een huurverlagingsprocedure kan starten. Dit is bepaald niet in het belang van de huurder die klaarblijkelijk een te hoge huurprijs betaalt.

Bovendien is er nog een categorie waarin de huurcommissie niet zelf een huurverlagingsprocedure kan starten. Het gaat daarbij in het bijzonder om de gevallen waarin de huursubsidieaanvraag niet binnen zes maanden na aanvang van de huurovereenkomst is ingediend bij het Ministerie van VROM. In die gevallen kan alleen de huurder zelf een procedure tot verlaging van de huurprijs beginnen (voorheen artikel 23 Hpw; thans artikel 4, tweede lid, onder c, Uhw). Voor deze gevallen betekent het langdurig uitblijven van de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie dat de betrokken huurder pas na lange tijd op de hoogte komt van het gegeven dat hij kennelijk te veel huur betaalt. Zo lang hij zich dat niet realiseert, zal hij ook geen aanleiding zien een procedure tot huurverlaging te beginnen, hetgeen hem uiteindelijk geld kan kosten. Een dergelijke procedure werkt immers niet terug tot de ingangsdatum van de huurovereenkomst.

Met betrekking tot de toezending van een afschrift van de verklaring van de voorzitter aan de betrokken huurder signaleert de Nationale ombudsman een discrepantie tussen hetgeen wettelijk is bepaald en de uitvoeringspraktijk. Op grond van de hiervoor aangehaalde bepalingen van de Huursubsidiewet dient immers de verklaring ook aan de huurder te worden gestuurd indien bij de berekening van de huursubsidie wordt uitgegaan van de maximale huurprijs in plaats van de verschuldigde huur, ongeacht de vraag of de huurcommissie zelf een huurverlagingsprocedure kan starten. In de praktijk gebeurt dat, per eind april 2004, uitsluitend in de gevallen waarin de huurcommissie een dergelijke procedure niet kan beginnen. Op zichzelf heeft de Nationale ombudsman er met instemming van kennisgenomen dat de praktijk op dit punt in april 2004 is aangepast. Uit deze aanpassing blijkt dat het Secretariaat van de huurcommissies heeft onderkend dat het juist in de bedoelde gevallen waarin de huurcommissie geen huurverlagingsprocedure kan starten, van belang is dat de huurder er zo spoedig mogelijk van op de hoogte komt dat hij naar het oordeel van de voorzitter van de huurcommissie te veel huur betaalt. De Nationale ombudsman acht het evenwel een onwenselijke situatie dat wettelijke bepalingen en de uitvoeringspraktijk niet met elkaar overeenkomen. Overigens vindt de Nationale ombudsman het ook opmerkelijk dat op dit punt de tekst van de wet (artikel 5 van de Huursubsidiewet) en de tekst van de Memorie van Toelichting, alsmede de tekst van de "Wegwijzer Huursubsidie 2003-2004" en de praktijk op het punt van de toezending van de verklaringen aan de betrokken huurders niet met elkaar overeenstemmen. Uit de tekst van de Memorie van Toelichting kan immers worden opgemaakt dat het de bedoeling van de wetgever is dat in alle gevallen de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie

ook aan de huurder wordt gestuurd, en in de wegwijzer staat dat de huurder een afschrift krijgt van de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie.

Al met al hebben de minister en de voorzitters van de betrokken huurcommissies een beeld geschetst van de behandeling van de haalplichtzaken dat het predikaat onaanvaardbaar verdient. Gedurende langere tijd hebben het SHC en de voorzitters van de huurcommissies een wettelijke taak schromelijk verwaarloosd.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging derhalve niet behoorlijk.

VIII. DE BEHANDELINGSDUUR VAN KLAAGSCHRIFTEN

Wettelijke bepalingen, aanvullende normen en herkansingsbeleid

De termijn waarbinnen klachten moeten zijn afgehandeld, staat vermeld in artikel 9:11 Awb. De hoofdregel luidt dat een klaagschrift binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld. Indien afdeling 9.3 (klachtadviesprocedure) van toepassing is, dient de klacht binnen tien weken te worden afgehandeld. In het tweede lid van artikel 9:11 Awb is de mogelijkheid van verdaging neergelegd. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Voorwaarde is wel dat daarvan schriftelijk mededeling wordt gedaan. Hierbij is van belang dat de wetgever de mogelijkheid van verdaging heeft gecreëerd met het oog op bijzondere gevallen (zie Memorie van Toelichting op artikel 9:11 Awb, **ACHTERGROND**, onder 6.). Indien bestuursorganen bij de klachtbehandeling als vaste praktijk gebruik maken van de verdagingsmogelijkheid van artikel 9:11 Awb, is dat niet in overeenstemming met de bedoelingen van de wetgever op dit punt.

Gelet op het feit dat er geen mogelijkheid tot verdere verlenging bestaat, behoren bestuursorganen alles op alles te zetten om de wettelijk bepaalde termijn te halen. Indien een bestuursorgaan er desondanks niet in slaagt om een klacht vóór het verstrijken van de verdaagde termijn af te handelen, behoort dit bestuursorgaan de klager daarover in ieder geval tijdig - dat wil zeggen vóór de ommekomst van die termijn - en onder vermelding van de reden van de vertraging te informeren en daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarbinnen de klacht wel zal worden afgehandeld. Het ligt tevens op de weg van het betrokken bestuursorgaan om de indiener van de klacht bij deze gelegenheid te wijzen op de mogelijkheid eventueel een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 9:6 Awb geeft aan dat een bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt. De wettelijke termijn waarbinnen het bestuursorgaan de klacht behoort af te handelen, begint te lopen na de ontvangst van het klaagschrift. Daarom dient in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst te worden genoemd; de klager kan dan nagaan wanneer de afdoeningstermijn verstrijkt.

Daarnaast is het vaak doelmatig om in de ontvangstbevestiging alvast informatie te verstrekken over de behandelingswijze en over de behandelingsduur.

Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. De verzending van zo'n afzonderlijke ontvangstbevestiging heeft in dergelijke gevallen immers betrekkelijk weinig zin, aangezien uit de afhandeling blijkt dat het klaagschrift is ontvangen.

In alle andere gevallen dient de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Van het betrokken bestuursorgaan mag worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt (zie ook **ACHTERGROND**, onder 7.).

Als externe klachtinstantie geeft de Nationale ombudsman in de tweede lijn niet alleen een oordeel over de gedraging van het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd, maar beoordeelt hij ook de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht intern heeft behandeld. Op deze wijze kan hij de kwaliteit van de interne klachtbehandeling en de naleving van hoofdstuk 9 van de Awb bevorderen.

Klachten worden in daarvoor in aanmerking komende gevallen sinds 1 januari 2002 behandeld door middel van de herkansingsmethode. Deze werkwijze is erop gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb ten onrechte achterwege is gebleven, te bereiken dat dit alsnog gebeurt. Bij de invoering van deze werkwijze heeft de Nationale ombudsman voor ogen gestaan dat een klacht met het oog op het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid zo mogelijk door het betrokken bestuursorgaan zelf moet worden behandeld. In de bedoelde gevallen stuurt de Nationale ombudsman het door hem ontvangen verzoekschrift door naar het betrokken bestuursorgaan met het verzoek hem binnen twee weken te laten weten of alsnog interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb zal plaatsvinden.

De praktijk

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bij (het Secretariaat van) de huurcommissies de achterstanden op het terrein van de klachtbehandeling in het najaar van 2002 zo groot waren geworden, dat er maatregelen zijn genomen. Er zijn mensen vrijgemaakt in de organisatie om de achterstanden weg te werken. Aangezien alles erop gericht is geweest de zogenoemde stapel weg te werken, is er op dat moment weinig tot geen aandacht geweest voor zaken als de herkenning van een klacht, de registratie en archivering in een klachtregister, het sturen van ontvangstbevestigingen dan wel het horen van klagers.

Vanaf 1 april 2003 is er op het SHC een centraal punt gekomen, de unit correspondentie van de afdeling Communicatie, waar de klachten onder meer worden geregistreerd, gearchiveerd en administratief worden begeleid. Tevens vindt er bij deze unit monitoring van de klachtbehandeling plaats.

De voorzitter van de huurcommissie Amsterdam deelde mee dat ingeval er op een brief staat vermeld dat het een klacht betreft dan wel dat burgers in een brief dreigen met inschakeling van de Nationale ombudsman, deze als klacht wordt herkend en als zodanig wordt behandeld. Wanneer een dergelijke vermelding ontbreekt, verdwijnt zo'n brief vaak in het dossier en wordt deze niet als klacht behandeld, aldus de betrokken voorzitter. Volgens haar is het probleem dat het personeel dat de post beoordeelt onvoldoende kennis van zaken heeft om te kunnen beoordelen op welke wijze een brief het beste kan worden behandeld. Voorts gaf deze voorzitter aan dat het SHC een concept-reactie maakt op de klacht en deze ter goedkeuring aan haar voorlegt. Op dat moment ziet de voorzitter de klacht dus voor het eerst. Wel heeft zij het SHC op een gegeven moment gevraagd hoe lang in de klachtafhandelingsbrieven de reorganisatie nog als excuus wordt gebruikt voor de termijnoverschrijding.

Het hoofd van de afdeling Communicatie van het SHC gaf aan dat in april 2003 de voorraad klachten, te weten 150 klachten, is verdeeld binnen de organisatie. De coördinator

correspondentie, werkzaam op de afdeling Communicatie, bewaakt de voortgang van de correspondentie en volgens haar loopt dat sinds mei 2003 naar wens. Deze coördinator ziet alle correspondentie. Op deze manier is gewaarborgd dat klachten als zodanig worden herkend. De betrokken klachtbehandelaar van het secretariaat bereidt de klachtafdoening voor. Het concept-antwoord wordt voorgelegd aan de coördinator correspondentie. Over de zaak wordt, zo gaf het hoofd van de afdeling Communicatie aan, overleg gepleegd met de betrokken voorzitter.

De minister en de betrokken voorzitters gaven in het kader van het onderzoek aan dat er, wat betreft de onderzochte periode, bij de klachtbehandeling onderscheid moet worden gemaakt tussen twee periodes. Zo is er de periode van 1 juli 2002 tot 1 april 2003. Daarnaast is er de periode van 1 april 2003 tot 1 juli 2003. Gelet op het feit dat er in eerstgenoemde periode nauwelijks sprake is geweest van archivering en registratie van klachten, hebben de minister en de betrokken voorzitters niet op alle vragen van de Nationale ombudsman antwoord kunnen geven. Wat betreft de periode 1 april 2003 tot 1 juli 2003 is uitgegaan van de gegevens van de registratie, ondanks het feit dat de registratie nog niet een sluitend geheel vormde met de archivering.

In de onderzochte periode zijn op het terrein van de vijf betrokken huurcommissies 139 klaagschriften geregistreerd. De meeste klachten betroffen de behandelingsduur van verzoekschriften door de huurcommissies.

Het grootste deel van deze klachten had betrekking op gedragingen van de huurcommissie Amsterdam, te weten tachtig. Zoals hiervoor is vermeld, is er in een groot gedeelte van de onderzoeksperiode sprake geweest van een gebrekkige registratie. De voorzitters en de minister gaven aan dat niet met zekerheid is vast te stellen dat het om de juiste aantallen gaat.

Vanwege deze gebrekkige registratie konden geen gegevens worden verstrekt over het aantal afgedane verzoekschriften in de periode van 1 juli 2002 tot 1 april 2003.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er over de gehele onderzoeksperiode bijna geen ontvangstbevestigingen aan klagers zijn gestuurd. In de meeste gevallen gold de klachtafhandelingsbrief tevens als ontvangstbevestiging.

Voorts is uit de informatie van de huurcommissies en de minister naar voren gekomen dat, als gevolg van de gebrekkige registratie, voor de klachten die zijn ontvangen vóór 1 april 2003 niet kan worden aangegeven wat de gemiddelde afdoeningstermijn is geweest. Wel kon met zekerheid worden gesteld dat deze gemiddeld meer dan zes weken bedroeg.

De huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven hebben in de periode van 1 april 2003 tot 1 juli 2003 respectievelijk 38, 23, 9, 3 en 1 za(a)k(en) afgedaan. De gemiddelde doorlooptijd van de klachten die de vijf huurcommissies in deze periode hebben afgehandeld, varieerde van vijf weken (Utrecht) tot ongeveer dertien weken (Eindhoven). Daarbij dient wel het volgende te worden aangetekend. Voor de huurcommissie Amsterdam was sprake van een gemiddelde doorlooptijd van 5,9 weken. De huurcommissie Eindhoven heeft één klacht afgehandeld, die dus ongeveer dertien weken in behandeling is geweest. De gemiddelde behandelingsduur van de klachten door de huurcommissies Den Haag en Rotterdam was ongeveer tien respectievelijk negen weken. Een klein aantal klachten is binnen de wettelijke termijn van zes

weken afgehandeld: Amsterdam (10), Utrecht (2), Den Haag (2) en Rotterdam (3). Voorts hebben de huurcommissies nog de volgende aantallen klachten binnen zes tot tien weken afgedaan: vijf (Amsterdam), twee (Rotterdam en Den Haag) en één (Utrecht).

Overigens geldt voor de gehele onderzoeksperiode dat er geen verdagingsberichten als bedoeld in het tweede lid van artikel 9:11 Awb zijn verstuurd.

Van de 25 verzoekschriften die de Nationale ombudsman tussen 1 juli 2002 en 1 juli 2003 in het kader van de herkansing aan het SHC heeft doorgestuurd en waarin een kopie van de afdoeningsbrief aan de Nationale ombudsman werd gestuurd, bedroeg de afdoeningsduur gemiddeld ruim negen weken. In elf gevallen werd de klacht binnen zes weken na de doorzending afgedaan, in drie gevallen binnen zes tot tien weken, in zeven gevallen bedroeg de afdoeningsduur tien tot vijftien weken, en in vier gevallen bedroeg deze meer dan vijftien weken.

In veertien van deze 25 zaken reageerden medewerkers van het SHC binnen veertien dagen op het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb. In de andere elf zaken ontving de Nationale ombudsman deze reactie na de termijn van veertien dagen waarbinnen om een reactie was gevraagd.

Beoordeling

Allereerst merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat bestuursorganen zorgdragen voor een behoorlijke administratie en registratie. Het is dan ook niet juist dat in het grootste deel van de onderzoeksperiode van de Nationale ombudsman geen sprake is geweest van een nauwkeurige administratie en registratie. Door de gebrekkige registratie is het ook niet mogelijk over de gehele periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 een precieze beoordeling te geven.

Over de periode 1 juli 2002 tot 1 april 2003 konden de minister en de huurcommissies niet aangeven wat de gemiddelde afdoeningstermijn was, behalve dan dat met zekerheid kon worden gesteld dat deze termijn meer dan zes weken bedroeg. Gelet op het feit dat de wettelijke termijn waarbinnen de klacht dient te zijn afgehandeld zes weken bedraagt, is de onderzochte gedraging in zoverre dan ook niet behoorlijk.

Uit de cijfers met betrekking tot de afgedane klaagschriften in de periode 1 april 2003 tot 1 juli 2003 is naar voren gekomen dat de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag een aantal klaagschriften binnen zes weken hebben afgehandeld. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ook is er een aantal klaagschriften binnen zes tot tien weken afgedaan. Het is mogelijk de termijn van zes weken voor ten hoogste vier weken te verdagen. Voorwaarde is wel dat daarvan schriftelijk mededeling wordt gedaan. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er in de gehele onderzoeksperiode geen enkel verdagingsbericht is gestuurd. Om die reden is een afhandelingstermijn van zes tot tien weken in strijd met artikel 9:11 Awb geweest.

Ook wat betreft de klaagschriften die langer dan tien weken in behandeling zijn geweest, is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Wat betreft de praktijk met betrekking tot het verzenden van ontvangstbevestigingen merkt de Nationale ombudsman op dat het op zichzelf niet onjuist is dat een klachtafhan-

delingsbrief tevens als ontvangstbevestiging geldt. Voorwaarde is wel dat de klacht dan binnen twee tot drie weken wordt afgehandeld. Uit het onderzoek is echter naar voren gekomen dat twee tot drie weken niet de gemiddelde afdoeningstermijn was. Het is dan ook niet juist geweest dat er nauwelijks ontvangstbevestigingen aan klagers zijn gestuurd.

Bijzondere aandacht verdient nog de omgang met de zogenoemde herkansingszaken door het SHC. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat slechts in elf van de 25 zaken waarin de Nationale ombudsman het verzoekschrift ter behandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb heeft doorgestuurd naar het SHC/de betrokken huurcommissie en waarin een kopie van de afdoeningsbrief aan de Nationale ombudsman is gestuurd, afdoening tijdig - dat wil zeggen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na het verzoek van de Nationale ombudsman - heeft plaatsgevonden. Daarbij moet worden bedacht dat de termijnen voor interne klachtbehandeling al waren verstreken op het moment dat de Nationale ombudsman de klacht ter behandeling doorzond. In veertien van de 25 zaken is de termijn van zes weken overschreden, waarbij de afdoeningstermijn in elf gevallen langer was dan tien weken. Afgezien daarvan duurde het in elf van deze 25 zaken ook meer dan veertien dagen voordat de Nationale ombudsman van de zijde van het SHC een antwoord ontving op de vraag of alsnog interne klachtbehandeling zou plaatsvinden.

Op basis van deze gegevens stelt de Nationale ombudsman vast dat ook de praktijk rond de medewerking van het SHC aan het herkansingsbeleid van de Nationale ombudsman niet optimaal is geweest.

IX. TER AFSLUITING

1. De problemen waarmee de huurcommissies en het SHC in de onderzochte periode kampten, kunnen niet los worden gezien van de reorganisatie in 2001 en maken daarmee onderdeel uit van de nasleep van die reorganisatie. Met name de betrokken voorzitters hebben een duidelijk beeld gegeven van de soms buitengewoon moeilijke omstandigheden waaronder zij hun werk in de periode na de reorganisatie hebben moeten verrichten. Uitspraken als “de hele reorganisatie was om wanhopig van te worden” en “het is een ellendige periode geweest”, “in de periode na de reorganisatie hebben we heel wat drama’s meegemaakt”, “je wilt niet weten wat voor chaos het ten tijde van de reorganisatie was”, of “er was sprake van een absoluut dieptepunt” spreken in dit verband boekdelen.

De doorlooptijden zijn mede als gevolg van die reorganisatie onaanvaardbaar uit de hand gelopen. Er kan echter niet aan voorbij worden gegaan dat de wettelijke termijnbepalingen ook vóór de reorganisatie slechts beperkte betekenis leken te hebben voor de huurcommissies. De vijf betrokken voorzitters hebben allen aangegeven dat langere doorlooptijden gebruikelijk waren. Een aantal van hen heeft in dit verband opgemerkt dat de wettelijke afdoeningstermijnen in de praktijk golden als aansporingstermijnen.

Al met al kan in feite worden gesproken van een traditie van lange doorlooptijden en van stelselmatige overschrijding van de wettelijke termijnen. De Nationale ombudsman heeft er kennis van genomen dat de minister van VROM zich in januari 2004 door middel van een plan van aanpak heeft vastgelegd de oude achterstanden in 2004 weg te werken en de zaken die onder de nieuwe wetgeving van 1 augustus 2003 zijn binnengekomen zoveel mogelijk binnen de wettelijke termijnen af te handelen. De Nationale ombudsman hoopt dat hiermee het roer om is en dat definitief wordt afgerekend met de hiervoor bedoelde traditie. Niet alleen huurders en verhuurders maar ook de organisatie zelf heeft immers belang bij een goed functionerend systeem van huurprijsbescherming. De opmerking van sociaal raadslieden dat zij zich vanwege de lange doorlooptijden wel eens afvragen of zij hun cliënten wel moeten adviseren een procedure bij de huurcommissie te starten, zegt in dat verband voldoende.

2. Blijkens de brief van de minister aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 26 mei 2004 (zie **BEVINDINGEN**, onder E.3) werd eind mei 2004 het merendeel van de nieuw ontvangen verzoekschriften binnen zes maanden afgedaan en beschouwde de minister de inmiddels gerealiseerde termijnen op de korte termijn aanvaardbaar. Zij voegde daar aan toe voor de lange termijn te zullen bezien of de structuur en werkwijze van de huurcommissies zodanig kunnen worden aangepast dat kortere termijnen mogelijk blijken.

In het licht van de problemen waarmee de huurcommissies en het SHC de afgelopen jaren hebben gekampt, betekenen de inmiddels gerealiseerde afhandelingstermijnen een forse verbetering. Niettemin is nog steeds sprake van overschrijding van wettelijke termijnen. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat alles op alles wordt gezet om binnen afzienbare tijd de doorlooptijden van verzoekschriften zodanig verder te bekorten dat deze binnen de wettelijke termijnen worden afgedaan. Het rapport bevat op dit punt een aanbeveling.

3. Niet alleen op het punt van de afhandeling van verzoekschriften maar ook op het punt van de afdoening van klaagschriften is blijkens de informatie van de minister en van de betrokken voorzitters inmiddels aanzienlijke vooruitgang geboekt. De gemiddelde afdoeningsduur van klaagschriften lag in de periode van 1 juli 2003 tot 1 december 2003 binnen de maximale wettelijke termijn van zes weken. Gezien het belang dat de Nationale ombudsman hecht aan adequate interne klachtbehandeling vindt hij dit een goede zaak.

4. In de onderzochte periode heeft de informatieverstrekking aan betrokkenen ernstig te wensen overgelaten (zie paragraaf V.8.). Op dit punt is inmiddels een proces in gang gezet dat het mogelijk maakt om voor individuele gevallen een prognose af te geven voor de verdere behandeling. Wanneer de wettelijke termijn van vier maanden niet wordt gehaald, ontvangen betrokkenen een bericht waarin is aangegeven dat de totale behandeltermijn maximaal zeven maanden zal bedragen. Mocht ook deze termijn niet haalbaar blijken te zijn, dan wordt aan partijen een nieuw bericht gestuurd met daarin een individuele prognose ten aanzien van de verdere behandeling. Dit betekent een aanzienlijke verbetering van de tussentijdse informatieverstrekking.

5. Dit onderzoek betrof voornamelijk de doorlooptijden van verzoeken die bij de huurcommissies c.q. het SHC zijn ingediend. In het kader van het onderzoek zijn allerlei suggesties voor verbeteringen gedaan. Deze hangen lang niet altijd direct samen met de doorlooptijden, maar zij betreffen wel steeds het functioneren van de huurcommissies en het SHC in algemene zin. Te denken valt aan het voorstel om de voorlichting op het punt van de onderhoudsprocedure te verbeteren of aan de suggesties met betrekking tot de regelgeving, zoals bijvoorbeeld ten aanzien van de door velen bepleite afschaffing van de tweezijdige legesverplichting.

Het is niet uitgesloten dat de huurcommissies in hun huidige vorm hun langste tijd hebben gehad. Het lijkt de Nationale ombudsman een goede zaak dat al deze suggesties worden betrokken in de besluitvorming over de toekomst van de huurcommissies, zij het dat deze besluitvorming niet los kan worden gezien van de vraag in hoeverre de overheid door huurprijsbeleid en huursubsidie ter zake van de huurlasten een rol wil blijven spelen. Het is niet aan de Nationale ombudsman om die vraag te beantwoorden. Niettemin, naarmate de organisatie van de beslechting van huurprijsgeschillen - onder welke benaming of in welke constructie dan ook - beter en klantvriendelijker functioneert, is haar maatschappelijke betekenis ook groter.

6. Wettelijke bepalingen dienen door bestuursorganen te worden nageleefd, en burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat zulks gebeurt. Dit betekent niet alleen dat wetgeving uitvoerbaar moet zijn, maar ook dat voor de burger duidelijk moet zijn wat de geldende regels zijn. In dit onderzoek is de Nationale ombudsman geconfronteerd met anticipatie op nieuwe wetgeving rond de verklaringen ten behoeve van de huursubsidie. Sinds 1 juli 2002 is door het Ministerie van VROM en door het SHC een uitvoeringspraktijk gevolgd die is gebaseerd op regelgeving die pas eind maart 2004 formeel in werking is getreden, en wel met terugwerkende kracht tot 1 juli 2002. Mede vanuit een oogpunt van rechts-

zekerheid vindt de Nationale ombudsman een dergelijke omgang met wettelijke bepalingen geen goede zaak. Daarnaast is de Nationale ombudsman geconfronteerd met verschillende discrepanties: tussen enerzijds een wettelijke bepaling (artikel 5 van de Huursubsidiewet) en anderzijds de tekst van de Memorie van Toelichting, tussen de inhoud van de Wegwijzer Huursubsidie 2003-2004 en de uitvoeringspraktijk, en tussen de tekst van bedoeld artikellid en de uitvoeringspraktijk (zie de beoordeling van paragraaf VII). Dergelijke discrepanties dragen niet bij aan de rechtszekerheid.

7. De beoordeling in dit rapport betreft het SHC en de voorzitters van de vijf in het onderzoek betrokken huurcommissies. Gezien hun afhankelijkheid van het SHC ligt het voor de hand dat de andere huurcommissies met dezelfde problemen hebben te maken. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat ook die andere huurcommissies hun voordeel zullen doen met dit rapport.

8. De beoordeling in dit rapport is kritisch van toon. De Nationale ombudsman hecht eraan op te merken dat hem niet is gebleken dat de geconstateerde problemen op enige wijze zijn terug te voeren op onwil of op een gebrek aan inzet van de medewerkers van het SHC. In tegendeel, het is de Nationale ombudsman juist opgevallen dat verschillende voorzitters in het kader van het onderzoek hebben benadrukt dat die medewerkers zich ondanks alle tegenslagen steeds volledig hebben ingezet om die problemen het hoofd te bieden. Voor die instelling past veel waardering.

CONCLUSIE

De onderzochte gedraging van de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven alsmede van het Secretariaat van de huurcommissies, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is overwegend niet behoorlijk.

INSTEMMING

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van:

- de aanzienlijke bekorting sinds 1 juli 2003 van de doorlooptijden van klaagschriften;
- het plan van aanpak van januari 2004 en van de andere maatregelen die inmiddels zijn getroffen dan wel in voorbereiding zijn ter (verdere) bekorting van de doorlooptijden van verzoekschriften;
- de aanzienlijke verbetering van de tussentijdse informatieverstrekking aan indieners van verzoekschriften.

AANBEVELINGEN

A. Aan de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer wordt in overweging gegeven:

1. maatregelen te nemen die waarborgen dat registratie van nieuwe verzoekschriften en verzending van de kennisgevingen c.q. legesverzoeken door het Secretariaat van de huurcommissies binnen twee weken na ontvangst van het verzoekschrift plaatsvinden;
2. maatregelen te nemen die waarborgen dat registratie van verzetschriften en verzending van de ontvangstbevestigingen daarvan door het Secretariaat van de huurcommissies binnen twee weken na ontvangst van het verzetschrift plaatsvinden;
3. ervoor te zorgen dat de uitvoeringspraktijk ten aanzien van de verzending van huursubsidieverklaringen (alleen toezending aan de huurder als de huurcommissie geen huurverlagingsprocedure kan starten), de tekst van artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet (toezending aan de huurder als de huursubsidie wordt gebaseerd op de maximale huurprijs), alsmede de tekst van de Wegwijzer Huursubsidie op het punt van de toezending van dergelijke verklaringen (in alle gevallen toezending aan de huurder) met elkaar in overeenstemming worden gebracht.

B. Aan de minister en aan de voorzitters van de betrokken huurcommissies wordt in overweging gegeven:

1. een instructie op te stellen die voorschrijft dat verzetschriften binnen zes weken worden afgedaan;
2. maatregelen te treffen die waarborgen dat deze termijn van zes weken in de praktijk wordt gehaald;
3. in aansluiting op het plan van aanpak van januari 2004 zodanig verdergaande maatregelen te treffen dat verzoekschriften uiterlijk per 1 januari 2005 binnen de wettelijke termijn worden afgedaan.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

mr. R. Fernhout

AANLEIDING ONDERZOEK

De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren steeds meer verzoekschriften met klachten over huurcommissies ontvangen. In 2000 nam de Nationale ombudsman vier klachten over gedragingen van huurcommissies in onderzoek, in 2001 waren dat er al negentien, en in 2002 ging het om 25 in onderzoek genomen klachten.

Deze klachten betroffen meestal de behandelingsduur van verzoekschriften aan huurcommissies. In zijn Jaarverslagen over 2001 en 2002 heeft de Nationale ombudsman aandacht besteed aan deze klachten. In 2003 heeft de Nationale ombudsman opnieuw meer verzoekschriften met klachten over gedragingen van huurcommissies ontvangen. Van de in totaal 146 ontvangen verzoekschriften met klachten over de huurcommissies werden er 41 in onderzoek genomen. Van de overige 107 verzoekschriften kwamen er nog eens 78 in beginsel in aanmerking voor onderzoek. Omdat niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (45 gevallen) of omdat er nog geen interne klachtbehandeling had plaatsgevonden (33 gevallen) werden de meeste van die zaken, na overleg met de verzoeker, doorgestuurd naar de desbetreffende huurcommissie. Daarnaast is de Nationale ombudsman in 2003 gebleken dat de interne klachtbehandeling door de huurcommissies niet probleemloos verloopt. In dit verband wordt verwezen naar **BEVINDINGEN**, onder D. Deze signalen hebben hem doen besluiten om - met gebruikmaking van de in de Wet Nationale ombudsman neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging - een onderzoek in te stellen naar het functioneren van de huurcommissies. Bij brieven van 14 november 2003 heeft de Nationale ombudsman de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en de voorzitters van de betrokken huurcommissies geïnformeerd over dit besluit.

REIKWIJDTE ONDERZOEK

Het onderzoek heeft voornamelijk betrekking op de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003. Over die periode is aan de zes betrokken bestuursorganen een groot aantal vragen gesteld (bijlage 1). Voor zover zich in de periode daarna relevante ontwikkelingen hebben voorgedaan, is daaraan in de bevindingen eveneens aandacht besteed.

Om praktische en onderzoekstechnische redenen is het onderzoek beperkt tot vijf huurcommissies. Bij de selectie van de in het onderzoek te betrekken huurcommissies is vooral gekeken naar het aantal verzoekschriften dat zij jaarlijks ontvangen.

ONDERZOEK

Nadat de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) alsmede de voorzitters van de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven bij brieven van 14 november 2003 door de Nationale ombudsman waren geïnformeerd over zijn besluit een onderzoek in te stellen, zijn op 27 november

2003 de brieven met de onderzoeksvragen naar deze zes bestuursorganen gestuurd. De Nationale ombudsman heeft betrokkenen verzocht om die vragen binnen acht weken te beantwoorden.

De zes betrokken bestuursorganen stuurden de Nationale ombudsman één gezamenlijke schriftelijke reactie. Deze reactie is gedateerd 28 januari 2004.

Ten einde op enkele punten nog een nadere toelichting te verkrijgen op de schriftelijke beantwoording hebben medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman op 10 februari 2004 een gesprek gevoerd met twee medewerkers van het Secretariaat van de huurcommissies (SHC).

In het kader van het onderzoek zijn voorts afzonderlijke gesprekken gevoerd met de voorzitters van de vijf betrokken huurcommissies, met de directeur van de Directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) van het Ministerie van VROM, alsmede met de hoofden van twee afdelingen van het SHC.

Daarnaast is gesproken met twee sociaal raadslieden alsmede met twee medewerkers van de huurteams Amsterdam.

De gesprekken zijn gevoerd in de maanden februari en maart 2004.

Eveneens in maart 2004 namen medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman deel aan het zogenoemde "productieprocesspel" - een door het SHC ontworpen spel waarmee inzicht kan worden verkregen in het productieproces van het SHC - en wonden zij de behandeling bij van een aantal zaken op een openbare zitting van de huurcommissie Den Haag.

Het resultaat van het onderzoek werd op 14 mei 2004 als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De (gezamenlijke) reactie van de minister en de betrokken voorzitters van 8 juni 2004 gaf aanleiding het verslag op enkele punten te wijzigen en aan te vullen.

BEVINDINGEN

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt.

A. INLEIDING

In dit hoofdstuk staan de onderzoeksbevindingen. In de paragrafen B., C. en D. wordt achtereenvolgens ingegaan op de wijze waarop de beslechting van huurgeschillen in Nederland is georganiseerd, op de reorganisatie van de ondersteuning van de huurcommissies in 2001, en op de werkwijze en de ervaringen van de Nationale ombudsman in relatie tot (het Secretariaat van) de huurcommissies. De antwoorden op de onderzoeksvragen zijn opgenomen in paragraaf E. De daarop volgende paragrafen F. tot en met H. bevatten de informatie die door middel van gesprekken met een aantal betrokkenen is verkregen. In paragraaf I. wordt vervolgens aandacht besteed aan de toekomst van de huurcommissies.

B. DE BESLECHTING VAN HUURPRIJSGESCHILLEN DOOR HUUR-COMMISSIES

De huurcommissies in hun huidige vorm bestaan sinds 1 juli 1979 en doen uitspraak in geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijzen, onderhoudsgebreken en servicekosten van woonruimten. Daarbij gaat het om woningen, kamers, woonwagens en woonwagenstandplaatsen.

Er zijn in Nederland 59 huurcommissies, die sinds 1 juni 2001 gezamenlijk één secretariaat hebben (het SHC; zie over deze reorganisatie verder paragraaf C.).

Aangezien iedere huurcommissie afzonderlijk een zelfstandig bestuursorgaan is, is er op dit terrein sprake van 59 zelfstandige bestuursorganen. Het SHC valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM).

Een huurcommissie bestaat uit een voorzitter en een aantal leden. De voorzitters van de huurcommissies worden bij koninklijk besluit benoemd. De leden worden benoemd door de minister van VROM en bestaan uit medewerkers van huurders- en verhuurdersorganisaties. De vaste medewerkers van het SHC zijn ambtenaren in rijksdienst.

Zoals uit het voorgaande blijkt, kan de huurcommissie uitspraak doen in verschillende soorten zaken. In het onderzoek van de Nationale ombudsman is gekeken naar de categorieën die het meest voorkomen. Het betreft de volgende zaken:

1. de *servicekostenzaken* (artikel 13, eerste lid, Huurprijzenwet woonruimte, Hpw oud; artikel 4, tweede lid, sub g en h, Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte; Uhw): het gaat hier om zaken waarbij de huurcommissie wordt verzocht uitspraak te doen over de jaarlijkse afrekening van de servicekosten of over de hoogte van het voorschot van de servicekosten. Servicekosten zijn bijvoorbeeld kosten die verband houden met warmte- en nutsvoorzieningen;
2. de zaken waarbij de *aanvangshuurprijs* wordt vastgesteld (artikel 17, eerste lid, Hpw oud; artikel 4, tweede lid, sub a, Uhw): in dergelijke gevallen wordt de huurcommissie verzocht uitspraak te doen over de redelijkheid van de aanvangshuurprijs. De huurder dient ervoor te zorgen dat de huurcommissie dit verzoek binnen zes maanden na het sluiten van de huurovereenkomst heeft ontvangen;
3. de *onderhoudsprocedure* (artikel 18, eerste lid, Hpw oud, artikel 4, derde lid, Uhw): wanneer de huurder van mening is dat de woning onderhoudsgebreken vertoont, dient hij de verhuurder in gebreke te stellen met de zogenoemde 'gebrekenbrief'. Ingeval de verhuurder niet binnen zes weken de onderhoudsgebreken heeft verholpen, kan de huurder de huurcommissie verzoeken de huur te verlagen op grond van onderhoudsgebreken. De huur kan dan tijdelijk worden verlaagd tot het moment dat de verhuurder de gebreken heeft verholpen. Afhankelijk van de ernst van de tekortkomingen kon de huurprijs ten tijde van het onderzoek tot maximaal 20% van de maximale huurprijs worden verlaagd;
4. de *huurprijswijzigingsprocedure*: in dergelijke gevallen wordt de huurcommissie verzocht een uitspraak te doen omtrent de redelijkheid van een voorstel tot *huurverhoging*

(artikel 20, eerste lid en vierde lid Hpw oud; artikel 4, tweede lid, sub b, Uhw) dan wel *huurverlaging* (artikel 23 Hpw oud; artikel 4, tweede lid, sub c, Uhw).

De maximale huurprijs kan met behulp van het zogenoemde puntensysteem worden bepaald. Zo wordt er een bepaalde hoeveelheid punten toegekend aan bijvoorbeeld de oppervlakte van de woning, de keuken of het sanitair. De huurcommissie werkt met een zogenoemd waarderingsformulier. Dit betekent dat bij een bepaald aantal punten een bepaalde maximale huurprijs geldt.

Voor wat betreft de huurverlagingsprocedures geldt dat wanneer de huurder van mening is dat de huurprijs, welke meer dan zes maanden daarvoor is overeengekomen, boven de maximale huurprijs ligt, hij de verhuurder een huurverlagingsvoorstel moet doen. Als de verhuurder het niet eens is met het voorstel, kan de huurder de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het huurverlagingsvoorstel.

Wat betreft de huurverhogingsprocedures geldt het volgende. Wanneer de huurder het niet eens is met een door de verhuurder gedaan voorstel tot huurverhoging dient hij bezwaar te maken bij de verhuurder. De verhuurder kan vervolgens de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Ook wanneer de huurder niet heeft gereageerd op een voorstel tot huurverhoging, kan de verhuurder de huurcommissie inschakelen. Ten tijde van de Hpw kon de verhuurder de huurcommissie verzoeken de huurder nogmaals in kennis te stellen van het huurverhogingsvoorstel. Dit was de zogenoemde rappende procedure. In de nieuwe wetgeving stuurt de huurcommissie dergelijke rappende brieven niet meer. De verhuurder dient de rappende brief zelf te sturen.

Op grond van de Hpw kon de huurder, indien hij niet instemde met het in de rappende brief opgenomen huurverhogingsvoorstel, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Deze mogelijkheid is sinds de invoering van de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 komen te vervallen. Op grond van die wetgeving is het steeds de verhuurder die in dergelijke situaties een procedure dient te starten.

Voorts heeft de voorzitter van de huurcommissie tot taak het verstrekken van een zogenoemde *verklaring ten behoeve van de huursubsidie*. In artikel 3a van de Wet op de huurcommissies (Whc, oud) is bepaald dat de voorzitter op verzoek van een huurder van woonruimte ten behoeve van een aanvraag om huursubsidie krachtens de Huursubsidiewet een verklaring verstrekt omtrent de redelijkheid van de huurprijs en de juistheid van andere gegevens betreffende de woonruimte. Dergelijke zaken worden de zogenoemde 'brengrplichtzaken' genoemd. Echter, vanaf 1 juli 2002 is er feitelijk sprake van een 'haalplicht'. Dat wil zeggen dat het Ministerie van VROM de verzoeken om een verklaring ten behoeve van huursubsidie zelf indient bij de huurcommissies. De wetgeving op dit punt is inmiddels op 28 maart 2004 met terugwerkende kracht tot 1 juli 2002 aangepast.

Op 30 november 1999 zijn er twee belangrijke wijzigingen in de regeling omtrent de huurprijsgeschillen in werking getreden.

De eerste wijziging betreft de invoering van de hiervoor genoemde onderhoudsprocedure. Tot het moment van deze wetswijziging was het mogelijk bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging op grond van onderhoudsgebreken. De invoering van de onderhoudsprocedure heeft tot gevolg gehad dat dit niet meer mogelijk is. Huurders kunnen vanaf 30 november 1999 op ieder gewenst moment in het jaar de huurcommissie

verzoeken een uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs. In de Memorie van Toelichting (Tweede Kamer, 1996-1997, 22 445, nr. 3, pag. 1 en 2; zie **ACHTERGROND**, onder 1.) staat vermeld dat naast het hiervoor genoemde voordeel dat dergelijke procedures gedurende het hele jaar aanhangig kunnen worden gemaakt, de wetswijziging tot gevolg heeft gehad dat de klachten in relatie worden gebracht met de redelijkheid van de totaal verschuldigde huurprijs en niet alleen met de redelijkheid van de door de verhuurder voorgestelde huurverhoging.

Naast de onderhoudsprocedure werd op 30 november 1999 de tweezijdige legesheffing ingevoerd. Voor die tijd werden slechts in een bepaald aantal zaken die aanhangig werden gemaakt van de indiener ervan leges verwacht. Sinds 30 november 1999 dienen beide partijen leges te betalen. De legesverplichting is onder meer ingevoerd om een drempel te creëren. De in het gelijk gestelde partij krijgt de leges teruggestort. Om die reden wordt het ook wel een voorschot genoemd. De leges bedragen € 11,- (voorheen: f 25).

Per 1 augustus 2003 is de Uhw in werking getreden. Hierbij zijn de Hpw en de Whc vervallen. Een deel van de bepalingen uit de Hpw en de Whc is overgeheveld naar titel 7.4 van het Burgerlijk Wetboek.

In de loop der jaren hebben de huurcommissies steeds minder verzoekschriften ontvangen. De huurcommissies ontvingen sinds 1991 de volgende aantallen verzoekschriften:

Jaar	Instroom verzoekschriften
1991	93.025
1992	78.311
1993	75.051
1994	70.601
1995	60.773
1996	72.863
1997	57.382
1998	45.463
1999	33.474
2000	29.422
2001	23.417
2002	19.770
2003	19.614

In deze aantallen zijn de door de huurcommissies ontvangen rappelverzoeken (artikel 20, tweede lid, van de Hpw) en de verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie (artikel 3a van de Whc) niet meegeteld.

De huurcommissies ontvingen in de periode 1991 tot en met 2003 de volgende aantallen razzelzaken:

Jaar	Instream razzelzaken
1991	40.188
1992	37.392
1993	34.750
1994	33.687
1995	33.082
1996	32.505
1997	36.103
1998	34.721
1999	34.687
2000	27.983
2001	33.339
2002	43.982
2003	27.167

In de periode 1995, het jaar waarin deze procedure is ingevoerd, tot en met 2003 ontvingen de huurcommissies de volgende aantallen verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie:

Jaar	Instream verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie
1995	16.135
1996	25.255
1997	31.624
1998	25.847
1999	22.899
2000	18.488
2001	15.347
2002	6.497
2003	20.261

C. DE REORGANISATIE IN 2001

C.1 Tot 1 juni 2001 werden de huurcommissies ondersteund door elf afzonderlijke secretariaten (regiokantoren). Aan het hoofd van elk secretariaat stond een secretaris. Deze secretariaten vormden, tezamen met enkele landelijke functies, de Hoofdafdeling Huurgeschillen (HHG). De HHG was - samen met de Inspectie Volkshuisvesting - ondergebracht bij de Directie Marktdiensten van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van VROM. In maart 2000 bedroeg de formatie van de HHG ongeveer 257 fte's. De medewerkers van de secretariaten waren in dienst van het Ministerie van VROM.

In deze situatie is verandering gekomen door de sluiting van de regiokantoren en door de samenvoeging - feitelijk per 1 juni 2001 - van deze elf secretariaten tot één landelijk secretariaat, het Secretariaat van de huurcommissies (SHC), in Den Haag.

C.2 In de loop van 2001 kwamen er signalen dat de huurcommissies en het SHC met problemen kampten. In november 2001 werden er Kamervragen gesteld over de problematiek rond de behandeling van huurgeschillen. In antwoord op de vraag van een Kamerlid of de conclusie moest worden getrokken dat de reorganisatie was mislukt, stelde de staatssecretaris op 13 november 2001 het volgende:

"...Die conclusie vind ik veel te voorbarig, maar ik wil graag even de achtergrond schetsen. De huurcommissies hebben de afgelopen jaren te maken gekregen met een aanmerkelijke daling in werklast. De wettelijke termijnen werden in het algemeen niet gehaald. Dat was de belangrijkste reden om te besluiten tot reorganisatie en te komen tot een veel efficiënter systeem: van 11 vestigingen naar 1 vestiging met een systeem van front office/back office.

Duidelijk werd dat het nieuwe automatiseringssysteem, dat bedoeld was om het totale werkproces van de centrale vestiging en de thuiswerkers te ondersteunen, niet tijdig operationeel kon zijn. Verder was er de onvoorziene hausse aan zaken van dit jaar. Wij hadden 6500-7000 gevallen verwacht, maar het zijn er 11000 geworden..."

C.3 In vervolg op de mondelinge beantwoording van de kamervragen in november 2001 stuurde de staatssecretaris van VROM de Voorzitter van de Vaste Commissie voor VROM van de Tweede Kamer op 30 januari 2002 een brief waarin hij het volgende stelde:

"...Voordat ik inga op de huidige stand van zaken en het pakket aan maatregelen wil ik nog eens benadrukken, dat de reorganisatie noodzakelijk was om een aantal redenen.

In de afgelopen vijf jaar is de werklast van de huurcommissies met 60% gereduceerd. Ondanks deze werklastvermindering, bleven er door de jaren heen grote werkachterstanden in met name het Randstedelijk gebied. Dit werd veroorzaakt doordat in de oude situatie de inzet van de personele capaciteit niet één op één gerelateerd kon worden aan het verschil in werklast in de verschillende regio's. Mede hierdoor bleef de landelijke afdoeningstermijn gemiddeld 8 maanden terwijl een afdoeningstermijn wordt beoogd die in overeenstemming is met de wettelijke termijn, namelijk 4 maanden. Daarnaast was er in

de oude organisatie met 11 verschillende secretariaten (afzonderlijk gehuisvest) sprake van een verschil in werkwijze en beleid. Dit kon nog wel eens tot onbegrip leiden bij betrokken partijen. In deze oude setting was voorts sprake van een versnipperd voorlichtingsbeleid, die vaak nodeloze voorgelegde geschillen en een beperkte preventieve werking tot gevolg hadden.

De gedeconcentreerde structuur bemoeilijkte bovendien in ernstige mate de verbetermogelijkheden in termen van efficiency en effectiviteit van het bedrijfsvoeringsproces.

Werkvoorraad

In de aanloop naar de reorganisatie zijn er achterstanden in de verwerking ontstaan. Dit is met name ontstaan door een productieverlies (inpakken en afkoppelen systemen etc.) in de periode voorafgaand aan de samenvoeging van de 11 secretariaten en de daarvoor geplande verhuizing.

Twee weken voor de verhuisdatum werd medegedeeld dat de oplevering van het nieuwe kantoor met 2 maanden vertraagd was. Dat leverde opnieuw productieverlies op omdat werkzaamheden en systemen op de oude werkplekken zoveel mogelijk weer moesten worden opgepakt.

Daarnaast is er een langere periode dan verwacht nodig geweest om het productieproces, na de vertraagde verhuizing, weer op te starten en tevens werd de hausse in september/oktober 4000 zaken hoger dan verwacht. Zoals reeds gemeld tijdens de beantwoording van mondelinge vragen van november heeft het ontbreken van het beoogde nieuwe geautomatiseerde systeem het toch al moeizame proces van het samenbrengen van verschillende groepen mensen en verschillende werkwijzen aanzienlijk gecompliceerd.

(...)

De maatregelen

In november heb ik u geïnformeerd over de maatregelen zoals die rond de zomer waren genomen. Ik heb u toen gemeld dat overleg gaande was met de voorzitters, onder andere vanwege de onvoorziene hausse, over nadere maatregelen. Dit overleg heeft geresulteerd in een aantal nieuwe maatregelen.

In de eerste plaats is onderzocht of het mogelijk is om de zaken met de meeste impact voor huurders en verhuurders met voorrang te behandelen. In dat kader zijn verschillende scenario's opgesteld. Daarbij zijn "zaken met de meeste impact" gedefinieerd als zaken die kunnen leiden tot een substantiële verlaging van de betaalde huurprijs. Een voorbeeld hiervan is de onderhoudsprocedure waarbij de aanwezigheid van onderhoudsgebreken kan leiden tot verlaging van de huurprijs naar 25% van de maximale huurprijsgrens.

De verschillende scenario's zijn met de voorzitters van de huurcommissies besproken. Met hun instemming heeft dit geleid tot de maatregel om de zaken met de meeste impact voor partijen met voorrang te behandelen. Dit geldt voor zowel oude als nieuw

binnenkomende zaken. Door deze prioritering zal de eerdere toezegging van mijn kant dat 70% van de nieuw binnenkomende zaken binnen vier maanden (termijn begint na inning van leges) wordt afgedaan, logischerwijs later ingaan dan ik tijdens het vragenuur jl. november heb aangegeven, en wel per medio april 2002. Zou alleen prioriteit worden gegeven aan nieuw binnenkomende zaken, zoals in november door mij aangegeven, dan zou dit ten koste gaan van de snelle afhandeling van meer ingrijpende en ook oudere zaken.

In de tweede plaats is besloten de werkwijze, om zo veel mogelijk zaken door middel van een verkorte procedure af te doen, te continueren. Dit zal naar verwachting in februari 2002 leiden tot het versneld afdoen van enkele duizenden huurverhogingszaken van het afgelopen jaar.

(...)

In de vierde plaats wordt de werkwijze van het secretariaat aangepast. Met de voorzitters is afgesproken om, met behoud van de eigen verantwoordelijkheid voor de inhoudelijke beslissing van de huurcommissies en hun voorzitters (maatwerk), te komen tot standaardisering en tekstuniformering van verschillende rapporten en type beslissingen/uitspraken. Hierdoor wordt het mogelijk dat de verschillende producten sneller en met de vereiste kwaliteit richting de verschillende huurcommissies worden geleverd.

(...)

In de vijfde plaats wordt thans wel huursubsidie verstrekt, vooruitlopend op de zogenoemde brengplichtverklaring (advies van de huurcommissie in verband met een aanvraag om huursubsidie voor een door een particulier verhuurde woning; N.o.) die door de voorzitters van de huurcommissies wordt verstrekt. Hierdoor worden financiële problemen bij de betreffende burgers die normaal gesproken pas huursubsidie gaan ontvangen wanneer de verklaring is ontvangen, voorkomen. Wel zal vervolgens achteraf moeten worden bepaald welk bedrag aan huursubsidie wettelijk verschuldigd is. De nieuwe brengplichtverklaringen worden, zodra per regio wordt gewerkt, direct behandeld hetgeen zal leiden tot een afhandelingstermijn van twee maanden. Na 1 juli 2002 zal deze termijn naar verwachting kunnen worden verkort tot 6 weken.

In de zesde plaats wordt binnenkort met de voorzitters gesproken over een tijdelijke vereenvoudiging van de werkwijze bij afhandeling van servicekostenzaken. Met eventueel daaruit voortvloeiende maatregelen verwacht ik te komen tot een versnelde afhandeling van de nu aanwezige voorraad. In dat kader is overigens een aantal andere maatregelen reeds genomen. Eén daarvan is het uitbesteden van 100 à 200 zaken aan een extern bureau. Een andere is het aanschrijven van betrokkenen met de vraag of het probleem nog actueel is om zo te komen tot een opgeschoond bestand.

In de zevende plaats is overwogen of een legesvrijstelling voor de gehele liggende voorraad een versnelling oplevert van de afhandeling. Dit is destijds overwogen omdat zon-

der legesheffing niet gewacht hoeft te worden met het verder intern afwikkelen en onderzoeken van de zaak.

Nadere afweging heeft geleid tot de conclusie, dat legesvrijstelling geen positief effect heeft op het inlopen van de achterstanden.

(...)

Tenslotte wordt de ontwikkeling van het geautomatiseerde systeem thans nader bezien. Prioriteit wordt gegeven aan het wegwerken van de achterstanden..."

C.4 Op 6 februari 2002 had de staatssecretaris van VROM overleg met de Vaste Commissie voor VROM van de Tweede Kamer naar aanleiding van klachten over het SHC, ingediend door de Backoffice Huurteams Amsterdam. Tijdens dit overleg deed de staatssecretaris de Vaste Commissie de toezegging haar periodiek te zullen informeren over de stand van zaken.

C.5 Bij brief van 19 juni 2002 deelde de staatssecretaris de Voorzitter van de Tweede Kamer het volgende mee:

"...Het proces bij het Secretariaat komt inmiddels goed op gang, de productie neemt toe en nadert het gewenste niveau. Wanneer we terugkijken naar de maanden die zijn verstreken sinds het moment van de formele reorganisatie op 1 juni 2001 wordt zichtbaar dat het Secretariaat daartoe wel de nodige hordes heeft moeten nemen.

Voortgang in het productieproces en de voorraad aan zaken

Op het formele reorganisatiemoment werd de nieuwe gecentraliseerde organisatie geconfronteerd met de werkachterstanden van de oude secretariaten: de voorraad zaken was op dat moment ca. 30.000 zaken. Een groot deel van deze zaken moest nog volledig behandeld worden: registreren, legesvoorschotten opvragen, onderzoeken, opstellen rapport van onderzoek, behandelen op zitting, opstellen uitspraak, administratief verwerken en versturen. Het is bekend dat reorganisaties altijd gepaard gaan met productieverlies en dat heeft zich ook bij het Secretariaat voorgedaan.

Inmiddels is de productie in alle behandelingsfasen op een aanvaardbaar niveau, m.u.v. de behandeling van servicekostenzaken. Daar lopen nog circa 2400 zaken. In de periode sinds september 2001 zijn ca. 53 000 zaken ingestroomd en ca. 57 000 zaken afgehandeld. Dit laat zien dat de productie momenteel dusdanig is dat de achterstand structureel wordt ingelopen. Er is op dit moment alleen nog sprake van een achterstand bij het administratief verwerken en versturen van uitspraken. Deze achterstand bedraagt ongeveer 3500 zaken. Extra maatregelen, waaronder een overwerkactie, moeten hier soelaas bieden.

(...)

Jaarperspectief werkvoorraad SHC

Wanneer wordt gekeken naar de werkvoorraad van het Secretariaat van de Huurcommissies is het van belang te beseffen dat die een sterk seizoensgebonden beeld vertoont. Dit wordt in hoofdzaak veroorzaakt door de geschillen met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging, ook wel aangeduid als "hausse".

In de praktijk vindt de jaarlijkse huurverhoging in zijn algemeenheid plaats per 1 juli en worden de voorstellen daarvoor in de maanden april en mei gedaan. Het merendeel van de bijbehorende verzoeken wordt pas tegen het einde van de wettelijke indienings-termijn bij de huurcommissies ingediend. Hierdoor ontstaan er in de periode van augustus tot oktober sterk toegenomen werkvoorraden bij de huurcommissies. En moet, wil aan de 4 maandstermijn voldaan worden, een sterk verhoogde productie worden geleverd.

(...)

In mijn brief d.d. 30 januari jl. welke besproken is tijdens het overleg op 6 februari heb ik een aantal prioriteiten gesteld t.a.v. de voorraad.

Ten eerste het in 2002 terugbrengen van de voorraad naar een acceptabel niveau. Zoals uit de grafiek (...) blijkt is de voorraad inderdaad op een acceptabel niveau tegen het einde van het jaar.

Ten tweede het met voorrang behandelen van zaken met de meeste impact voor burgers. Nu de productie goed op gang komt blijkt het werken volgens een dergelijke prioritering naar soort zaak te leiden tot een aanzienlijke vertraging in het wegwerken van de achterstand.

Vanwege de alom geuite wens te voorkomen dat meerdere zaken uit verschillende jaren betreffende één woonruimte naast elkaar bestaan, wordt prioriteit gegeven aan het wegwerken van de achterstanden door een maximale productie te realiseren. Echter, wanneer burgers aangeven dat de vertraging tot problemen leidt, dan wordt de zaak zo mogelijk naar voren gehaald.

Ten derde het zoveel mogelijk gekoppeld behandelen van zaken die één woonruimte betreffen. Om te voorkomen dat burgers voor meerdere zaken op verschillende momenten met de Huurcommissie te maken hebben worden zaken zoveel mogelijk gekoppeld behandeld. Vaste stap in het proces is een check op overige aanhangig gemaakte zaken op hetzelfde adres. Wanneer hiervan sprake is worden de zaken in principe gekoppeld. Het koppelen van zaken vindt niet plaats wanneer de reeds lopende zaak zich in zo ver gevorderd stadium bevindt dat koppelen leidt tot vertraging van de eerste zaak. Voorts komt het nog, zij het in afnemende mate, voor dat door de achterstanden bij de registratie of door een onzorgvuldige registratie niet kan worden vastgesteld of er nog een zaak loopt op het betreffende adres..."

C.6 Bij brief van 10 oktober 2002 deelde de minister van VROM de Voorzitter van de Vaste Commissie voor VROM onder meer het volgende mee:

"Voordat ik specifiek inga op diverse onderdelen, wil ik opmerken dat de ontwikkeling bij het secretariaat van de huurcommissies in de afgelopen periode in algemene zin positief is te noemen. Er zijn weliswaar op dit moment nog werkachterstanden aanwezig, maar de werkachterstanden worden verkleind, in overeenstemming met de planning zoals die door de voormalige Staatssecretaris is aangegeven in zijn brief van 19 juni jl.

(....)

Voortgang in het productieproces en de voorraad aan zaken

Zoals in de brief van 19 juni jl. is aangegeven was er een voorraad van circa 30.000 zaken op het formele reorganisatiemoment. Deze bestond uit de werkachterstanden van de oude secretariaten. Een groot deel van deze zaken moest nog volledig behandeld worden (...).

In die brief werd tevens aangegeven, dat de productie bij het secretariaat van de huurcommissies goed op gang was gekomen. De afgelopen periode laat zien, dat de hoge productie is vastgehouden. Mijn verwachting is, dat deze productie ook de komende periode kan worden voortgezet.

(...)

Al met al concludeer ik ten aanzien van de werkachterstanden, dat deze aan het eind van dit jaar zich binnen de bandbreedte ontwikkelen. In de brief van 19 juni jl. is aangegeven prioriteit te geven aan het wegwerken van de achterstanden boven het voldoen aan de 4-maandstermijn. Eveneens is in de brief 19 juni jl. aangegeven dat een voorraad van 10.000 zaken een goede uitgangspositie biedt om aan de 4-maandstermijn te kunnen voldoen. Het gaat hierbij om de reguliere zaken en niet om de huurverhogingszaken en de haalplichtzaken die vanwege het haussekarakter in een korte periode worden aangedragen. Dit staat op gespannen voet met de 4-maandstermijn gegeven in de in augustus beschikbare capaciteit. Kort na de jaarwisseling zal ik, mede op basis van de ouderdom van de op dat moment aanwezige werkvoorraad bepalen, in hoeverre een werkvoorraad van 10.000 zaken een goede basis biedt voor het structureel voldoen aan de 4-maandstermijn."

C.7 Bij brief van 13 februari 2003 informeerde de minister van VROM de Voorzitter van de Tweede Kamer over de voortgang van de werkzaamheden bij het SHC. Hij stelde het volgende:

"...2. Afdoen van correspondentie

De correspondentie werd in de eerste maanden na juni 2001 pas na geruime tijd beantwoord. Daarnaast werd in een groot aantal gevallen onvoldoende rekening gehou-

den met andere correspondentie of met telefoongesprekken die met de desbetreffende burger hadden plaatsgevonden.

2.1 Stand van zaken januari 2003

* Een voorraad oudere correspondentie (van maximaal 10 weken) is inmiddels geheel weggewerkt, ondanks de hiervoor vermelde extra informatie vragen van huurders in verband met de rappelprocedure.

* Alle nieuw binnenkomende correspondentie met verzoeken om brochures en formulieren wordt thans binnen enkele dagen afgehandeld. Meer ingewikkelde correspondentie wordt thans binnen gemiddeld 6 weken afgedaan.

* het werkproces is zodanig ingericht, dat bij de afhandeling van een geschil dat in behandeling is bij de huurcommissie structureel rekening kan worden gehouden met binnengekomen correspondentie.

3. Het wegwerken van achterstanden in de reguliere werkvoorraad

Eén van de problemen na de reorganisatie was, dat er onvoldoende inzicht was in de opbouw van de reguliere werkvoorraad. Dat inzicht is pas ontstaan in de loop van 2001. Hierdoor bleek eind 2001, dat er een werkvoorraad was van circa 2.300 zaken ontvangen vóór 1 januari 2001, alsmede een reguliere werkvoorraad van circa 3.200 zaken ontvangen vóór 1 juli 2001. Behandeltermijnen van 1 jaar en meer kwamen kort na de reorganisatie regelmatig voor en het beeld bestond dat die termijnen zonder ingrijpen in de organisatie structureel zouden worden. Om een behandeltermijn van 4 maanden structureel te kunnen garanderen, heb ik u in mijn brief van 10 oktober jl. aangegeven dat de reguliere werkvoorraad zich binnen een bandbreedte van 8.000 tot 12.000 zaken diende te bevinden.

3.1. Stand van zaken januari 2003

* De zaken van vóór 1 januari 2001 zijn nagenoeg afgehandeld. Alleen zaken die nog moeten wachten op specifieke informatie of een kantonrechttersuitspraak zijn nog in behandeling.

* het merendeel van de nieuwe huurgeschillen wordt thans binnen een termijn van 5 tot 6 maanden afgehandeld. Deze termijn wordt alleen niet gehaald indien een zaak gekoppeld moet worden aan een oude zaak die nog bij de huurcommissie in behandeling is vanwege specifieke complexe elementen zoals het wachten op uitspraken van kantonrechtters.

* Een reguliere werkvoorraad van 13.600 zaken; 1.600 zaken meer dan de beoogde bandbreedte.

(...)

7. Samengevat beeld werkvoorraden en prognose

(...)

Door de structurele verbeteringen kunnen de doorlooptijden verder worden verkort. De verwachting is dat deze verbeteringen na de zomer van 2003 hebben plaatsgevonden. Daarop zullen de doorlooptijden van huurgeschillen teruggebracht worden tot 4 maanden in 80% van de zaken. Voorts zullen de doorlooptijden van servicekostenzaken in 2003 steeds verder worden teruggebracht resulterend in een doorlooptijd van 6 maanden eind 2003 in 80% van de gevallen.

Al met al kom ik tot de conclusie, dat het secretariaat van de huurcommissie momenteel adequaat haar taken vervult. Dit laat onverlet, dat de komende periode gewerkt wordt aan structurele borging van de verbeteringen die in 2002 zijn bereikt. Deze structurele borging zal ook een verdere verbetering mogelijk moeten maken..."

C.8 Het voorwoord van het Jaarverslag 2002 van de huurcommissies begint als volgt.

"...In 2002 hebben de commissies, de voorzitters en het secretariaat zich ingezet om het geschonden imago langzamerhand weer om te buigen in de positieve richting. We zijn er nog niet, echter de inzet van velen heeft er wel toe geleid dat de werkvoorraden op een overzichtelijk niveau zijn gekomen..."

C.9 In 2003 is de reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissies geëvalueerd door het Ministerie van VROM. Deze evaluatie bestaat uit twee delen, namelijk een inhoudelijke evaluatie en een procesevaluatie. Het resultaat van de inhoudelijke evaluatie is een rapport met de subtitel "Van luchtkasteel naar mobile home" van 15 september 2003. Het directieteam van het Directoraat-Generaal van het Ministerie van VROM heeft in maart 2004 ingestemd met de inhoud van dat rapport. Het rapport bevat onder meer een beschrijving van de organisatie vóór en na de reorganisatie. Uit die beschrijving blijkt dat het de bedoeling was het aantal medewerkers - van vóór de reorganisatie 257 fte's - terug te brengen tot 127 fte's. Ten tijde van het opstellen van het evaluatierapport (september 2003) telde de organisatie 129 fte's die zijn ingevuld door medewerkers met een vast dienstverband en daarnaast nog eens 54 fte's die door uitzendkrachten zijn ingevuld. Het rapport bevat voorts de resultaten van interviews met 23 personen en van een enquête onder medewerkers van het SHC. In het rapport wordt vooral ingegaan op de voor- en nadelen van de verschillende organisatiemodellen. Het rapport wordt afgesloten met enkele aanbevelingen voor organisatorische aanpassingen. Het resultaat van de procesevaluatie was begin juni 2004 nog niet beschikbaar.

D. DE NATIONALE OMBUDSMAN EN DE HUURCOMMISSIES

D.1 Het kenbaarheidsvereiste

De Nationale ombudsman stelt volgens vast beleid geen onderzoek in als de klacht niet eerst is ingediend bij de instantie waarover de klacht gaat. Dit zogenoemde *kenbaarheidsvereiste* is op 1 juli 1989 in werking getreden.

Wanneer uit het verzoekschrift naar voren komt dat de klacht niet eerst is ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, stelt de Nationale ombudsman op dat moment in beginsel geen onderzoek in.

Verzoeker wordt er op gewezen dat de klacht binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, kan worden voorgelegd aan het betrokken bestuursorgaan. Betrokkene kan dat zelf doen, maar de Nationale ombudsman biedt verzoeker ook aan voor hem de brief door te sturen. Als verzoeker wenst dat de Nationale ombudsman de brief doorstuurt, wordt hij verzocht dit binnen twee weken te laten weten.

De instantie is verplicht de klacht volgens de wettelijke voorschriften voor klachtbehandeling te behandelen. Dit betekent dat de klacht in beginsel binnen zes weken moet worden afgehandeld. Wanneer advies wordt gevraagd aan een klachtadviescommissie, is de behandelingstermijn tien weken. In beide gevallen kan de termijn met vier weken worden verlengd. In dat geval moet de instantie betrokkene laten weten dat de behandeling van de klacht langer duurt.

De Nationale ombudsman wijst verzoeker er nog op dat de briefwisseling tussen hem en het bestuursorgaan buiten hem omgaat.

Tot slot wordt verzoeker erop gewezen dat wanneer het betrokken bestuursorgaan niet tijdig op de klacht reageert, verzoeker de Nationale ombudsman kan vragen om een onderzoek in te stellen. Een dergelijk verzoek kan ook worden gedaan wanneer verzoeker het niet eens is met de reactie op de klacht.

D.2 Het herkansingsbeleid

Daarnaast kent de Nationale ombudsman het zogenoemde *herkansingsbeleid*. Dit beleid is op 1 januari 2002 in werking getreden. In zijn jaarverslag 2002 deelde de Nationale ombudsman hieromtrent het volgende mee:

"...Deze werkwijze geldt voor zaken waarin, voorafgaand aan de indiening van het verzoekschrift bij de Nationale ombudsman, geen interne klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) heeft plaatsgevonden. Dit terwijl de klager zijn klacht wel heeft voorgelegd aan het betrokken bestuursorgaan en in die zin heeft voldaan aan het kenbaarheidsvereiste ingevolge de Wet Nationale ombudsman.

Tot deze bijstelling van de werkwijze is besloten vanwege het belang van interne klachtbehandeling voor het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. Daarnaast stelt de Nationale ombudsman vast dat in een aanzienlijk deel van de gevallen waarin een verzoekschrift in aanmerking komt voor een onderzoek door de Nationale ombudsman, bestuursorganen de klacht niet eerst overeenkomstig de interne

klachtprocedure van hoofdstuk 9 Awb hebben behandeld. Dat gaat in tegen de bedoeling van de wetgever, die voor ogen heeft gehad dat een onderzoek van de Nationale ombudsman in beginsel steeds vooraf wordt gegaan door interne klachtbehandeling. Daarom is gezocht naar mogelijkheden om te bereiken dat een volledig onderzoek van de Nationale ombudsman als regel niet eerder plaatsvindt dan nadat de interne klachtprocedure is doorlopen.

De nieuwe werkwijze is erop gericht om in zoveel mogelijk gevallen waarin interne klachtbehandeling ten onrechte achterwege is gebleven te bereiken dat dit alsnog gebeurt (herkansing). Vanaf 1 januari 2002 stuurt de Nationale ombudsman in beginsel steeds - als eerste stap in zijn onderzoeksproces - een kopie van het verzoekschrift naar het bestuursorgaan, wanneer de klager op toereikende wijze (schriftelijk of mondeling) aan het kenbaarheidsvereiste heeft voldaan en ontvankelijk is in zijn verzoekschrift, maar het bestuursorgaan zijn klacht desondanks niet als klacht heeft behandeld. Het bestuursorgaan wordt daarbij verzocht alsnog zorg te dragen voor behandeling van de klacht van verzoeker overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb. Bij de toezending van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan wordt gevraagd om de Nationale ombudsman *binnen twee weken* te laten weten of deze interne klachtbehandeling alsnog zal plaatsvinden. De Nationale ombudsman vraagt het bestuursorgaan nadrukkelijk om verzoeker *zo spoedig mogelijk*, maar in ieder geval binnen de termijn als bedoeld in artikel 9:11 van de Awb in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, onder gelijktijdige toezending van een afschrift aan de Nationale ombudsman. Uiteraard kan ook in deze nieuwe werkwijze de interne klachtbehandeling overeenkomstig artikel 9:5 van de Awb worden gestaakt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Ook wanneer zich dat geval voordoet, dient het bestuursorgaan de Nationale ombudsman daarvan meteen in kennis te stellen. Op het Bureau Nationale ombudsman wordt nauwlettend bewaakt dat het bestuursorgaan ook daadwerkelijk een afschrift stuurt van de *klachtafhandelingsbrief* aan de klager. Wanneer een dergelijk afschrift uitblijft, zal het bestuursorgaan om opheldering worden gevraagd. In elke zaak waarin het bestuursorgaan de gelegenheid wordt geboden alsnog de interne klachtprocedure te volgen wordt gelijktijdig de klager over deze werkwijze en de verdere procedure geïnformeerd. Naast de interne controle bij het Bureau Nationale ombudsman op de ontvangst van afhandelingsberichten, wordt ook de klager er met nadruk op gewezen dat hij de Nationale ombudsman kan vragen alsnog een onderzoek in te stellen wanneer het bestuursorgaan zijn klacht niet tijdig of niet naar zijn tevredenheid afhandelt..."

D.3 De ervaringen van de Nationale ombudsman

In de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003, de periode waarop onderhavig onderzoek betrekking heeft, heeft de Nationale ombudsman 128 verzoekschriften ontvangen die betrekking hadden op één of meerdere gedragingen van de huurcommissies. Daarvan kwamen 32 klachten op zich in aanmerking voor onderzoek, maar omdat nog niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, werd verzoekers meegedeeld dat de klacht op dat moment nog niet in onderzoek werd genomen. Daarnaast werden 39 zaken doorgestuurd in het kader van de herkansing, en werden 33 klachten in onderzoek genomen. In een aantal van deze zaken heeft de Nationale ombudsman, al dan niet ambtshalve, onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissies toepassing hebben gegeven aan de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), in het bijzonder die van artikel 9:11 Awb. Naar aanleiding daarvan bracht de Nationale ombudsman negen rapporten uit over de duur van de interne klachtprocedure. In al deze zaken oordeelde de Nationale ombudsman dat de onderzochte gedraging niet behoorlijk was.

Van de 25 zaken waarin tussen 1 juli 2002 en 1 juli 2003 het verzoekschrift in het kader van de herkansing aan een huurcommissie (in de praktijk: het SHC) werd doorgestuurd en waarin een kopie van de afdoeningsbrief aan de Nationale ombudsman werd gestuurd, bedroeg de afdoeningsduur gemiddeld ruim negen weken. In elf gevallen werd de klacht binnen zes weken na de doorzending afgedaan, in drie gevallen binnen zes tot tien weken, in zeven gevallen bedroeg de afdoeningsduur tien tot vijftien weken, en in vier gevallen bedroeg die meer dan vijftien weken.

Uitgesplitst naar kwartaal:

	aantal herkansingen	gemiddelde afdoeningsduur
3^e kwartaal 2002	5	5,9 weken
4^e kwartaal 2002	9	9,9 weken
1^e kwartaal 2003	4	4 weken
2^e kwartaal 2003	7	9,3 weken

In veertien van deze 25 zaken reageerden medewerkers van het SHC binnen veertien dagen op het verzoek van de Nationale ombudsman om klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb. In de andere elf zaken ontving de Nationale ombudsman deze reactie na de termijn van veertien dagen waarbinnen om een reactie was gevraagd.

D.4 Toerekening verantwoordelijkheid

Bij de behandeling van klachten over huurcommissies heeft de Nationale ombudsman het antwoord op de vraag of de desbetreffende gedraging aan een huurcommissie dan wel aan de minister van VROM - als zijnde verantwoordelijk voor het Secretariaat van de huurcommissies - moet worden toegerekend tot dusverre gezocht in de bepalingen van de Wet op de huurcommissies en van de Huurprijzenwet woonruimte. Zo stelde hij in zijn jaarverslag 2002 in dit verband het volgende:

"...Secretariaat van de huurcommissies

Ingevolge artikel 8 van de Wet op de huurcommissies wordt aan de huurcommissie een secretaris toegevoegd die wordt benoemd en ontslagen door de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (verder VROM). Voorts bepaalt het artikel dat de secretaris de leiding heeft van het bureau van de huurcommissie en dat de Minister zonodig ten behoeve van dit bureau personeel in dienst neemt. De Minister kan ter zake van de taakvervulling van de secretaris en de inrichting van het bureau aanwijzingen geven.

Op het moment waarop een gedraging moet worden toegerekend aan het secretariaat, is de Minister van VROM derhalve het verantwoordelijke bestuursorgaan. Uit de Wet op de huurcommissies vloeit voort welke gedragingen moeten worden toegerekend aan het secretariaat. De Wet op de huurcommissies bepaalt bijvoorbeeld dat een secretaris partijen onverwijld, doch tenminste acht dagen voor de zitting, kennis geeft van de geplande datum voor een hoorzitting. Ook is aan de secretaris bij wet opgedragen dat hij partijen onverwijld een afschrift toezendt van de uitspraak van de huurcommissie op het verzoekschrift van de betrokkene.

Uit dezelfde wet, alsmede uit de Huurprijzenwet woonruimte volgt ook welke gedragingen moeten worden toegerekend aan de (voorzitters van de) huurcommissies. Het (tijdig) doen van uitspraken op verzoekschriften, het afgeven van verklaringen in het kader van de brengplicht/haalplicht, alsmede de planning van zittingen en de bepaling of al dan niet een voorbereidend onderzoek moet plaatsvinden behoren bijvoorbeeld tot de verantwoordelijkheid van de (voorzitters van de) huurcommissies..."

In lijn hiermee is in de rapporten van de Nationale ombudsman de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de onderzochte gedraging steeds toegerekend aan hetzij de betrokken huurcommissie hetzij de minister van VROM.

In reactie op het verslag van bevindingen deelden de minister en de betrokken voorzitters in dit verband nog het volgende mee:

"...De toerekening van een gedraging aan een huurcommissie dan wel aan de minister van VROM is niet altijd voor de hand liggend. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag I11 is er in veel gevallen sprake van een dubbel opdrachtgeverschap. Handelingen van het Secretariaat van de huurcommissies vallen enerzijds onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van VROM, terwijl anderzijds de (voorzitters van de) huurcommissies verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteit van de producten. In de

| praktijk betekent dit dat niet altijd eenduidig kan worden vastgesteld aan wie een gedraging kan worden toegerekend...”

E. DE BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN

E.1 Aanbiedingsbrief bij antwoorden op onderzoeksvragen

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de voorzitters van de betrokken huurcommissies stuurden een gezamenlijke reactie op de vragen van de Nationale ombudsman. In hun aanbiedingsbrief, gedateerd 28 januari 2004, merkten zij het volgende op:

"...Voor wat betreft de achtergrond en oorzaken van de huidige situatie is het van belang om specifiek uw aandacht te vragen voor de volgende elementen:

1. Knelpunten

a. Reorganisatie en afgebroken automatiseringstraject

Zoals bekend is het secretariaat in 2001 ingrijpend gereorganiseerd. Dit heeft, zoals voorzien, geresulteerd in:

- Een meer expliciete en transparante aansturing van de organisatie.
- Vaststelling van één landelijk beleid.
- Een cultuuromslag. Dit heeft veel tijd en inspanning gevraagd, hetgeen tot productieverlies heeft geleid.

Daarnaast zijn er onvoorziene effecten geweest. Deze zijn in meerderheid terug te voeren op het onsuccesvolle automatiseringstraject. Het gaat hierbij met name om:

- Onvoldoende personele capaciteit gezien de beschikbare automatisering. Tegelijkertijd geldt dat de omvang en complexiteit van de huurprijsregelgeving het opleiden van nieuwe medewerkers bemoeilijkt.
- Anders dan voorzien werkt het secretariaat met papieren documenten. De opslag, beschikbaarheid en uitwisseling van documenten wordt hierdoor ernstig bemoeilijkt.
- De samenvoeging van de gegevensbestanden van de voormalige elf regiokantoren kon pas na lange tijd tot stand worden gebracht.
- Er was geen passende systematiek voor het genereren van managementinformatie.
- Gezien het ontbreken van de voorziene automatisering kan achteraf worden vastgesteld dat met de reorganisatie te veel kennis en expertise is verdwenen.
- Er is een groot beroep gedaan op de flexibiliteit en het incasservermogen van management en medewerkers van het secretariaat, en voorzitters en leden van de huurcommissies.
- Voorafgaand aan het formele moment van reorganisatie is sprake geweest van onrust in de organisatie, waardoor ernstige stagnatie van de productie optrad.

b. Tweezijdige leges

De tweezijdige leges leidt tot een relatief omslachtige administratieve procedure.

c. Duale structuur

Er is sprake van een duale structuur, doordat de huurcommissies (en hun voorzitters) wettelijke taken hebben op grond van de huurprijswetgeving en in dat kader verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteit van de geleverde producten, terwijl het ambtelijk ondersteunend apparaat, het secretariaat van de huurcommissies, aangestuurd wordt door en onder de verantwoordelijkheid valt van het ministerie van V.R.O.M. Dit betekent dat er sprake is van een dubbel opdrachtgeverschap.

De duale structuur heeft de afgelopen jaren geleid tot enerzijds frictie tussen verantwoordelijkheden en mogelijkheden voor de huurcommissies om concrete invloed uit te oefenen op het productieproces, en anderzijds frictie tussen de mogelijkheden van de minister om voldoende invloed uit te oefenen op beleidskeuzes die capacitaire gevolgen kunnen hebben en zijn budgetverantwoordelijkheid.

Organisatorisch is een en ander sinds de reorganisatie in die zin verbeterd dat naast het verbeterde inhoudelijke periodieke overleg tussen het Overleg Voorzitters Huurcommissies (OVH) en het ministerie het beleid mede wordt ontwikkeld in werkgroepen waarvan zowel voorzitters als beleidsmedewerkers van het secretariaat deel uitmaken. Over het geheel genomen is een werkbare situatie ontstaan die niet optimaal is, maar gegeven een goede onderlinge relatie wel functioneert.

2. Gevolgen

Kort weergegeven zijn de gevolgen geweest:

- werkachterstanden door de reorganisatie;
- de organisatie en de bemensing was na de reorganisatie niet afgestemd op de beschikbare verouderde automatisering;
- stagnatie van de productie in de aanloop naar de reorganisatie;
- toename van het aantal verzetprocedures door tweezijdige leges;
- onduidelijkheid bij klanten over de leges;
- langere besluitvormingstrajecten door duale structuur;

3. Genomen maatregelen

De belangrijkste genomen maatregelen zijn:

- Er is een plan van aanpak "De toezegging" gemaakt waarmee beoogd werd te voldoen aan de toezegging van 9 april 2003 van de toenmalige minister aan de Tweede Kamer met betrekking tot achterstanden en doorlooptijden. Concreet betekent dit:
 - Met ingang van 1 augustus 2003 wordt voor zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen het realiseren van de wettelijke termijn nagestreefd.
 - Eind 2003 is een concept plan van aanpak op hoofdlijnen geschreven voor het wegwerken van de voorraad oude zaken. De inschatting is dat deze zaken eind 2004 zo goed als weggewerkt zijn.
- De monitoring van de productie en de doorlooptijden is ingrijpend verbeterd.
- De aansturing van de organisatie is verbeterd.

- Tijdelijke inzet van extra productiecapaciteit door interne medewerkers en externe inhuur.
- Het overzetten van het huidige behandelingsstelsel naar een beter te beheren en te ontwikkelen omgeving.
- Na bespreking van de evaluatie van de tweezijdige leges in de Tweede Kamer in april 2003 zijn activiteiten gestart voor de realisatie van een éézijdige legesheffing. Dit zal leiden tot meer duidelijkheid naar de klant, werklastermindering voor de huurcommissies, terwijl de drempelwerking behouden zal blijven.
- Met betrekking tot de duale structuur wordt al enkele jaren gezocht naar een passende oplossing. Het voornemen bestaat de verantwoordelijkheid ten aanzien van de huurgeschillenbeslechting buiten de rijksoverheid te organiseren. De bestuurlijke en juridische consequenties worden momenteel onderzocht.
- De behandeling van klaagschriften is op diverse onderdelen aanzienlijk verbeterd.
- Eind 2003 is bij wijze van proef een duizendtal haalplichtzaken op een minder arbeidsintensieve wijze afgehandeld.
- Er wordt gewerkt aan een aanpassing van de regelgeving, waardoor de haalplichtaanvraag geen automatisme meer zal zijn.

De ontwikkelingen na het aflopen van de onderzoeksperiode zijn op verschillende onderdelen zodanig dat gesteld kan worden dat er sprake is van een bestending en uitbouw van de opgaande lijn. Dit betekent dat een compleet en evenwichtig beeld van de situatie en recente ontwikkelingen alleen kan worden gegeven als ook een beeld wordt geschetst van de periode na 1 juli 2003. Daarom is ervoor gekozen om in een apart document in te gaan op deze ontwikkelingen..."

De inhoud van bedoeld document is weergegeven onder E.3.

E.2 Beantwoording onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk staan de antwoorden op de onderzoeksvragen van de Nationale ombudsman, zoals de minister en de betrokken voorzitters die hebben gegeven in de bijlage bij hun aanbiedingsbrief van 28 januari 2004. De vragen zelf zijn steeds cursief weergegeven.

Op een aantal antwoorden is door medewerkers van het Secretariaat van de huurcommissies (SHC) nog een toelichting gegeven. Deze toelichting is steeds bij het desbetreffende antwoord opgenomen.

A. Ten aanzien van verzoekschriften ter vaststelling van de servicekosten

A1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 13 Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	13.1	25	1	11	11	8	56
augustus	13.1	7	0	10	12	15	44
september	13.1	59	6	8	19	6	98
oktober	13.1	22	2	20	25	11	80
november	13.1	32	6	2	13	4	57
december	13.1	159	6	10	17	8	200
januari	13.1	36	15	5	8	5	69
februari	13.1	47	5	9	13	8	82
maart	13.1	41	13	12	20	9	95
april	13.1	27	7	16	43	9	102
mei	13.1	100	6	8	11	16	141
juni	13.1	27	5	27	57	8	124
	TOTAAL	582	72	138	249	107	1148

A2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?¹

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	13.1	12	2	1	5	6	26
augustus	13.1	49	10	4	0	0	63
september	13.1	46	3	1	6	3	59
oktober	13.1	8	0	0	3	1	12
november	13.1	25	3	9	6	0	43
december	13.1	59	0	7	7	3	76
januari	13.1	14	0	8	12	0	34
februari	13.1	2	0	3	0	0	5
maart	13.1	13	0	3	4	3	23
april	13.1	2	1	12	6	1	22
mei	13.1	57	8	4	11	6	86
juni	13.1	22	2	10	16	4	54
	TOTAAL	309	29	62	76	27	503

A3. Wat was de gemiddelde afhandeldingsduur van die verzoekschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
13.1	602	566	587	613	600

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

Desgevraagd merkte het SHC nog op dat er een verschil zit tussen de datum van verzending van de uitspraak aan betrokkenen en de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem. De administratieve afdoening vindt gemiddeld een week na de verzending van de uitspraak plaats.

A4. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan vier maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 4 maanden en kleiner dan 6 maanden				
13.1	0	0	0	0	0

¹ Wellicht ten overvloede zij opgemerkt dat de aantallen afgedane verzoeken die vermeld zijn in de onderdelen A t/m E exclusief de voorzittersuitspraken zijn. Gezien de vraagstelling zijn hier alleen de zaken geteld die zijn afgedaan met een uitspraak van een huurcommissie. De zaken die zijn afgedaan met een voorzittersuitspraak zijn vermeld in onderdeel F.

A5. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan zes maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 6 maanden				
13.1	309	29	62	76	26

A6. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor de afhandeling van verzoeken als bedoeld in artikel 13 Hpww op het punt van de behandelingsduur? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

"In de onderzoeksperiode golden de volgende richtlijnen:

1. De oudste zaken het eerst behandelen.
2. Het zoveel mogelijk gekoppeld behandelen van zaken die één woonruimte betreffen. Om te voorkomen dat burgers voor meerdere zaken op verschillende momenten met de huurcommissie te maken hebben worden zaken zoveel mogelijk gekoppeld behandeld.
3. Zaken met betrekking tot woningen in één woningcomplex zo veel mogelijk gezamenlijk behandelen.

Van deze richtlijnen is de tweede schriftelijk vastgelegd, onder andere in de brief van 19 juni 2002 van de toenmalige Staatssecretaris van V.R.O.M. aan de Voorzitter van de Vaste Commissie voor V.R.O.M."

In bedoelde brief van de staatssecretaris aan de Voorzitter van de Vaste Commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer van de Tweede Kamer d.d. 19 juni 2002 staat het volgende:

"...Om te voorkomen dat burgers voor meerdere zaken op verschillende momenten met de Huurcommissie te maken hebben worden zaken zoveel mogelijk gekoppeld behandeld. Vaste stap in het proces is de check op overige aanhangig gemaakte zaken op hetzelfde adres. Wanneer hiervan sprake is worden de zaken in principe gekoppeld. Het koppelen van zaken vindt niet plaats wanneer de reeds lopende zaak zich in zo ver gevorderd stadium bevindt dat koppelen leidt tot vertraging van de eerste zaak. Voorts komt het nog, zij het in afnemende mate, voor dat door de achterstanden bij de registratie of door een onzorgvuldige registratie niet kan worden vastgesteld of er nog een zaak loopt op betreffende adres..."

Desgevraagd liet het SHC over het aantal gevallen waarin er meer zaken voor één woonruimte spelen nog het volgende weten:

"...In circa 25% van het aantal woonruimten zijn meerdere zaken in behandeling bij de huurcommissies. Hierbij moet vooral gedacht worden aan servicekostenzaken (artikel 13 Hpww) en zaken betreffende een bezwaar tegen de jaarlijkse huurverhoging (artikel 20.1 Hpww). Een klein gedeelte kan toegeschreven worden aan zaken die een zekere relatie met elkaar veronderstellen, voorbeelden hiervan zijn:

* art. 20.1 en 18.1 Hpw (jaarlijkse huurverhoging en huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken; huurder gebruikt de lopende procedure over onderhoudsgebreken als argument om bezwaar te maken tegen de huurverhoging);

* art. 20.1 en 10.2 Hpw (jaarlijkse huurverhoging en huurverhoging naar aanleiding van woningverbetering)..

In circa 5% van het aantal woonruimten geldt dat er meerdere 20.1 verzoekschriften in behandeling zijn bij de huurcommissie..."

A7. In hoeverre worden indieners van een verzoekschrift als bedoeld in artikel 13 Hpw tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang in de behandeling van hun verzoek?

"Het secretariaat neemt geen initiatief als het gaat om het periodiek versturen van voortgangsberichten naar de betrokken partijen.

Bij bepaalde stappen in de zaakbehandeling worden partijen wel geïnformeerd over de voortgang. Dit betreft de ontvangst van het verzoek, het plannen van een onderzoek, en het plannen van een zitting."

Desgevraagd liet het SHC nog weten dat ervoor was gekozen geen voortgangsberichten naar betrokkenen te sturen omdat de situatie bij het SHC het niet mogelijk maakte betrokkenen mee te delen wanneer hun zaak inhoudelijk zou worden behandeld. Het versturen van voortgangsberichten zou wellicht alleen maar vragen oproepen bij betrokkenen.

In reactie op het verslag van bevindingen lieten de minister en de betrokken voorzitters in dit verband nog het volgende weten:

"...Het versturen van voortgangsberichten op andere momenten dan de genoemde wordt niet ondersteund door het geautomatiseerde systeem. Het afgeven van een prognose voor de verdere behandeling van een individuele zaak was in het verleden niet mogelijk omdat noch de werkwijze van het secretariaat noch het geautomatiseerde systeem hiervoor voldoende mogelijkheden boden. Het zodanig aanpassen van de werkwijze dat het mogelijk is om voor individuele zaken een prognose af te geven is een ingrijpend proces. Dit proces is nu in gang gezet, en de eerste resultaten zijn hiermee inmiddels geboekt. Voor zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen wordt nu een bericht aan partijen gezonden als blijkt dat de behandeltermijn de vier maanden zal overschrijden. In dit bericht wordt aangegeven dat de totale behandeltermijn zeven maanden of minder zal bedragen. Als mocht blijken dat ook deze termijn niet kan worden gerealiseerd, zal een nieuw bericht aan partijen worden gezonden met daarin een individuele prognose van de verdere zaakbehandeling..."

B. Ten aanzien van verzoekschriften over de redelijkheid van de huurprijs

B1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 17, eerste lid, HpW hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	17.1/2	23	5	13	18	12	71
augustus	17.1/2	22	1	5	8	2	38
september	17.1/2	44	2	5	10	5	66
oktober	17.1/2	26	1	6	11	5	49
november	17.1/2	23	0	5	13	3	44
december	17.1/2	31	0	5	6	6	48
januari	17.1/2	24	2	5	10	4	45
februari	17.1/2	16	1	3	7	4	31
maart	17.1/2	28	1	7	9	2	47
april	17.1/2	28	0	2	7	5	42
mei	17.1/2	31	1	3	10	12	57
juni	17.1/2	25	1	6	13	4	49
	TOTAAL	321	15	65	122	64	587

B2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	17.1/2	12	1	15	7	2	37
augustus	17.1/2	16	2	4	5	1	28
september	17.1/2	32	1	6	9	11	59
oktober	17.1/2	11	0	8	12	7	38
november	17.1/2	40	6	27	16	4	93
december	17.1/2	23	0	6	19	0	48
januari	17.1/2	26	1	11	18	0	56
februari	17.1/2	24	8	6	0	0	38
maart	17.1/2	44	0	28	40	15	127
april	17.1/2	53	12	13	25	3	106
mei	17.1/2	40	1	15	16	7	79
juni	17.1/2	28	2	3	33	4	70
	TOTAAL	349	34	142	200	54	779

B3. Wat was de gemiddelde afhandeldingsduur van die verzoekschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
17.1	517	440	455	487	407

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

B4. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan vier maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 4 maanden en kleiner dan 6 maanden				
17.1	3	0	0	2	1

B5. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan zes maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 6 maanden				
17.1	342	34	142	197	51

C. Ten aanzien van verzoekschriften over wijziging van de huurprijs wegens onderhoudsgebreken

C1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 18, eerste lid, Hpww hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	18.1	298	8	22	69	7	404
augustus	18.1	103	5	10	28	7	153
september	18.1	229	1	22	25	8	285
oktober	18.1	145	2	54	22	10	233
november	18.1	132	3	21	22	5	183
december	18.1	131	0	8	25	52	216
januari	18.1	89	7	13	27	5	141
februari	18.1	88	6	16	18	4	132
maart	18.1	139	5	18	14	5	181
april	18.1	79	1	13	19	5	117
mei	18.1	155	6	21	20	10	212
juni	18.1	229	7	28	30	3	297
	TOTAAL	1817	51	246	319	121	2554

C2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	18.1	64	0	10	12	34	120
augustus	18.1	60	1	13	14	16	104
september	18.1	195	8	35	20	8	266
oktober	18.1	85	0	11	16	12	124
november	18.1	264	5	30	37	10	346
december	18.1	179	0	5	20	1	205
januari	18.1	164	0	22	24	0	210
februari	18.1	111	4	7	2	0	124
maart	18.1	225	1	14	27	5	272
april	18.1	263	14	8	33	1	319
mei	18.1	118	3	11	12	3	147
juni	18.1	170	0	11	28	2	211
	TOTAAL	1898	36	177	245	92	2448

C3. Wat was de gemiddelde afhandeldingsduur van die verzoekschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
18.1	487	311	404	382	331

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

C4. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan vier maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 4 maanden en kleiner dan 6 maanden				
18.1	16	2	0	4	1

C5. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan zes maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 6 maanden				
18.1	1876	34	176	240	89

D. Ten aanzien van verzoekschriften over de redelijkheid van het voorstel tot huurverhoging

D1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 20, eerste respectievelijk vierde lid, Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	20.1	132	3	41	29	14	219
augustus	20.1	162	7	68	74	21	332
september	20.1	2182	81	293	504	209	3269
oktober	20.1	10	0	3	7	3	23
november	20.1	6	0	1	1	0	8
december	20.1	1	0	1	1	0	3
januari	20.1	1	0	1	1	1	4
februari	20.1	4	0	0	1	0	5
maart	20.1	8	1	1	1	0	11
april	20.1	4	0	2	2	1	9
mei	20.1	24	5	12	14	3	58
juni	20.1	61	3	29	25	5	123
	TOTAAL	2595	100	452	660	257	4064

juli	20.4	0	0	0	0	0	0
augustus	20.4	0	0	0	0	0	0
september	20.4	0	0	0	0	0	0
oktober	20.4	3	0	0	0	1	4
november	20.4	276	20	27	65	13	401
december	20.4	282	13	30	61	16	402
januari	20.4	6	1	2	1	0	10
februari	20.4	0	1	0	1	0	2
maart	20.4	2	0	1	2	1	6
april	20.4	0	0	1	0	1	2
mei	20.4	1	0	0	0	0	1
juni	20.4	0	0	0	0	0	0
	TOTAAL	570	35	61	130	32	828

D2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	20.1	12	0	6	1	1	20
augustus	20.1	90	1	7	7	1	106
september	20.1	201	1	8	6	15	231
oktober	20.1	38	0	2	10	1	51
november	20.1	149	1	14	17	2	183
december	20.1	70	0	3	5	1	79
januari	20.1	64	0	12	6	2	84
februari	20.1	126	0	2	1	1	130
maart	20.1	118	2	4	11	4	139
april	20.1	103	6	3	18	0	130
mei	20.1	104	4	19	26	17	170
juni	20.1	119	3	16	30	4	172
	TOTAAL	1194	18	96	138	49	1495

juli	20.4	1	0	0	0	0	1
augustus	20.4	10	0	0	0	0	10
september	20.4	13	0	0	2	0	15
oktober	20.4	8	0	0	1	2	11
november	20.4	150	0	3	2	0	155
december	20.4	8	0	0	0	0	8
januari	20.4	6	0	2	1	1	10
februari	20.4	10	0	0	0	0	10
maart	20.4	16	0	10	4	2	32
april	20.4	17	0	2	5	0	24
mei	20.4	8	0	0	3	0	11
juni	20.4	22	0	0	7	0	29
	TOTAAL	269	0	17	25	5	316

D3. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van die verzoekschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
20.1	579	564	531	571	413
20.4	528	0	520	655	411

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

D4. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan vier maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 4 maanden en kleiner dan 6 maanden				
20.1	2	0	1	0	2
20.4	5	0	0	1	0

D5. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan zes maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 6 maanden				
20.1	1186	18	94	137	47
20.4	262	0	17	24	4

E. Ten aanzien van verzoekschriften over de redelijkheid van het voorstel tot huurverlaging

E1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 23 Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	23	73	1	7	12	3	96
augustus	23	12	1	5	15	7	40
september	23	115	0	4	14	4	137
oktober	23	32	0	9	6	2	49
november	23	45	1	36	16	1	99
december	23	42	0	6	12	6	66
januari	23	28	0	5	9	5	47
februari	23	28	4	4	9	1	46
maart	23	28	1	0	10	0	39
april	23	28	0	4	7	1	40
mei	23	29	0	4	8	3	44
juni	23	36	4	9	6	1	56
	TOTAAL	496	12	93	124	34	759

E2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	23	17	0	2	1	1	21
augustus	23	20	0	5	5	0	30
september	23	83	1	8	6	3	101
oktober	23	26	0	4	3	1	34
november	23	90	1	10	13	20	134
december	23	58	0	2	4	0	64
januari	23	51	0	3	5	0	59
februari	23	26	0	1	0	0	27
maart	23	69	0	3	9	2	83
april	23	51	0	3	7	0	61
mei	23	30	1	1	5	8	45
juni	23	87	0	5	3	2	97
	TOTAAL	608	3	47	61	37	756

E3. Wat was de gemiddelde afhandeldingsduur van die verzoekschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
23	511	264	421	373	326

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

E4. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan vier maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 4 maanden en kleiner dan 6 maanden				
23	5	0	0	0	1

E5. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan zes maanden?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd meer dan 6 maanden				
23	599	3	47	60	36

In algemene zin liet het SHC nog weten dat voor zover in de periode 1 juli 2002 - 1 juli 2003 ten aanzien van bepaalde categorieën van verzoekschriften meer was ingelopen op de bestaande achterstanden dan ten aanzien van andere categorieën, daar niet een bewuste keuze aan ten grondslag ligt. Wat betreft de bewerkelijkheid van zaken werd aangegeven dat servicekostenzaken gemiddeld drie tot vier keer zoveel tijd vergen als huurprijsgeschillen. Bij servicekostenzaken moeten vaak allerlei stukken worden bekeken, zoals de boekhouding van de verhuurder, nota's voor gas en licht et cetera. Daarnaast verstreekte het SHC de volgende tabel met de aantallen verzoekschriften die alle huurcommissies in de jaren 1998 tot en met 2002 gezamenlijk hebben ontvangen.

Tabel 3.1: Werklast van de huurcommissie (instroom van verzoeken) 1998 – 2002, naar artikel

	1998	1999	2000	2001	2002
Artikel-13	2.040	1.802	1.405	1.539	1.490
Artikel-17	1.122	1.095	3.296	2.495	1.740
Artikel-18	0	27 ¹⁾	4.478	4.656	4.374
Artikel-20 ²⁾	33.818	26.836	16.668	11.291	7.935
Artikel-23	3.424	2.924	1.534	1.164	1.040
Totaal	40.404	32.684	27.381	21.145	16.579

- 1) De onderhoudsprocedure (artikel-18) is op 30 november 1999 in werking getreden. Daarom zijn de eerste verzoeken nog in 1999 binnengekomen.
- 2) Tot het jaar 2000 vallen hieronder ook de bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging op grond van achterstallig onderhoud.

Bron: Jaarverslagen huurcommissie 1998 – 2002.

Het SHC noemde de forse huurverhogingen in de jaren negentig - toen het economisch minder ging in Nederland - als oorzaak van het relatief hoge aantal procedures en de afschaffing van de mogelijkheid om in verband met onderhoudsgebreken bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging per eind 1999 als oorzaak van het sindsdien teruglopende aantal verzoekschriften. Het SHC deelde in februari 2004 mee ervan uit te gaan dat het aantal verzoekschriften min of meer zal stabiliseren op het niveau van 2003 maar voegde daaraan toe dat het altijd moeilijk is om de instroom te voorspellen.

Voorts verstrekke het SHC het volgende overzicht van het aantal verzoekschriften dat de huurcommissies in 2003 hebben ontvangen:

artikel	instroom in kalenderjaar 2003
13	1.852
17.1	983
18.1	2.415
20.1	6.215
20.4	510
23	658

Overigens lagen de aantallen verzoekschriften die de huurcommissies voordien ontvingen veel hoger. Zo werden er in 1991 in totaal ruim 133.000 verzoeken ingediend, en in de jaren 1993 tot en met 1995 steeds tussen de 100.000 en de 110.00 (Tweede Kamer, 1996-1997, 25 445, nr. 3).

Blijkens opgave van het SHC ontvingen de huurcommissies in 1996 in totaal 118.404 zaken, waarvan 60.642 verzoekschriften, 32.507 rappelzaken (artikel 20, tweede lid, van de Hpw) en 25.255 verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie.

In 1997 ging het om in totaal 106.248 zaken (38.521 verzoekschriften, 36.103 rappelzaken en 31.625 verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie).

F. Ten aanzien van voorzittersuitspraken en verzetschriften

F1. Kunt u aangeven hoeveel van de in de periode van 1 juli 2002 en 1 juli 2003 afgedane verzoekschriften met toepassing van artikel 25a, eerste lid, Hpw (voorzittersuitspraak) zijn afgehandeld?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
	Afgedane zaken					
13.1	164	17	43	72	58	354
17.1/2	268	57	186	198	80	789
18.1	1021	15	95	202	41	1374
20.1	2491	121	386	677	176	3851
20.4	456	20	56	103	24	659
23	339	2	28	88	8	465
Overig	108	3	14	29	12	166
Totaal	4847	235	812	1369	399	7662

"Bij de beantwoording van deze vraag is er van uitgegaan dat bedoeld is op alle gevallen waarin een voorzittersuitspraak is gedaan. Alleen waar het procedures op grond van art. 20.1, 20.4 en 23 van de Hpw betreft wordt een voorzittersuitspraak gedaan op grond van art. 25a.1 Hpw. Toepassing van art. 25b Hpw in deze procedures komt sporadisch voor. In alle andere procedures gaat het om toepassing van art. 25c Hpw. In bovenstaande gegevens zijn alle voorzittersuitspraken opgenomen, inclusief:
- uitspraken die zijn gedaan met toepassing van art. 25b of 25c Hpw."

F2. Op welke gronden is in die gevallen besloten tot het onmiddellijk doen van een uitspraak?

"Op dit punt zijn alleen gegevens beschikbaar met betrekking tot de zogenaamde hausse-zaken. Dit zijn huurverhoginggeschillen op grond van art. 20.1 Hpw over de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli.

De gronden voor het doen van een voorzittersuitspraak in een andere zaak dan een haussezaak worden niet buiten het woonruimtedossier vastgelegd. Het is daarom niet mogelijk om zonder zeer omvangrijk archiefonderzoek gegevens te genereren over deze gronden.

In zijn algemeenheid kan voor de niet haussezaken worden aangegeven dat het zonder onderzoek of zitting afdoen van verzoekschriften plaatsvindt als na de intake blijkt dat er sprake is van:

- niet ontvankelijk verzoek
- kennelijk niet redelijk verzoek
- de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren zijn kennelijk ongegrond

Onderstaande cijfers betreffen uitsluitend de haussezaken met betrekking tot de huurverhoging per 1 juli 2002."

Gronden waarop wordt besloten om onmiddellijk uitspraak te doen bij Hausse-verzoeken	Percentage
Wettelijk te hoog percentage	0,84
Afwezigheid motivering bij verhogingspercentage boven inflatie	0,91
Onderhoud leidde in eerdere procedure tot verlaging (op grond van artikel 18 of 17 Hpww)	2,02
Bezwaar richt zich op puntenwaardering, echter zonder effect op huurverhoging	4,50
Onderhoudsgebreken, zonder dat huurcommissie eerder de huurprijs heeft verlaagd	17,76
Puntenwaardering met mogelijk effect op huurverhoging	12,53
Bezwaar niet gebaseerd op Hpww	7,93
Bezwaar richt zich inhoudelijk op de extra motivering die verplicht is bij de boveninflatoire huurverhoging	0,93
Diverse bezwaargronden (V9)	13,09
Bezwaar heeft verband met andere zaak die nog bij de huurcommissie in behandeling is	39,50
Totaal Hausse-verzoeken afgedaan met voorzittersuitspraak	100%

Bron: Jaarverslag Huurcommissies 2002

Desgevraagd liet het SHC weten dat het huidige systeem niet de ruimte biedt om bij andere dan de hausse-zaken een registratie bij te houden van de afdoeningsgronden. In 2004 zal het huidige systeem worden overgezet naar een ander systeem. Het nieuwe systeem wordt zodanig opgezet dat op termijn de mogelijkheid van registratie van de afdoeningsgronden kan worden ingebouwd.

F3. Welke richtlijnen/instructies gelden er bij de huurcommissies voor de afhandeling van verzoeken met toepassing van artikel 25a Hpww op het punt van de termijn van afhandeling? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

"Hiervoor bestonden in de onderzoeksperiode geen schriftelijke richtlijnen of instructies.

Hoewel ook voor de haussezaken geen expliciete richtlijnen zijn opgesteld op het punt van de termijn van afhandeling, kan wel vermeld worden dat de haussezaken die met een voorzittersuitspraak kunnen worden afgedaan vanaf 2001 in een apart project afgehandeld. Dit gebeurt mede met het oog op een snelle afhandeling. Het project wordt bemenst door interne medewerkers en uitzendkrachten. Dit heeft er in 2002-2003 toe geleid dat vrijwel alle voorzittersuitspraken met betrekking tot de huurverhoging per 1 juli 2002 binnen zes maanden zijn verzonden."

F4. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn van die verzoekschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd				
13.1	290	275	245	292	257
17.1/2	315	337	299	311	299
18.1	241	250	228	209	225
20.1	372	231	276	284	236
20.4	240	174	225	228	251
23	257	249	273	250	241
Overig	306	379	300	241	224

De gemiddelde afdoeningstermijn voor de huurcommissies Amsterdam, Eindhoven, Den Haag, Rotterdam en Utrecht was respectievelijk 316, 258, 269, 270 en 251dagen.

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

F5. In hoeveel van die gevallen bedroeg de afdoeningstermijn meer dan vier weken?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
13.1	164	17	43	72	58	354
17.1/2	268	57	186	198	80	789
18.1	1020	15	94	202	41	1372
20.1	2416	113	381	640	175	3725
20.4	455	20	55	101	24	655
23	339	2	28	87	8	464
Overig	108	3	14	29	12	166
Totaal	4770	227	801	1329	398	7525

Aan het SHC werd nog gevraagd in hoeverre nieuwe verzoekschriften direct na binnenkomst bij het SHC worden beoordeeld op ontvankelijkheidsaspecten. Het SHC deelde dienaangaande mee dat in de vijfde week na verzending van de legesbrief wordt gecontroleerd of betrokkenen de leges hebben betaald. Na deze stap zou direct moeten worden beoordeeld of de zaak eventueel door middel van een voorzittersuitspraak kan worden afgedaan. Tijdens de onderzoeksperiode is sprake geweest van een voorraad en van wachtrijvorming, waardoor het niet mogelijk was onmiddellijk te beoordelen op welke wijze een verzoekschrift moest worden behandeld. Het SHC gaf daarbij nog aan dat voor een juiste beoordeling op ontvankelijkheidsaspecten veel kennis en ervaring nodig zijn.

F6. Kunt u aangeven hoeveel verzetschriften als bedoeld in artikel 25a, derde lid, Hpw de betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand hebben ontvangen?

"Bij de beantwoording van deze en volgende vragen worden de gegevens geleverd met betrekking tot alle verzetschriften, dat wil zeggen ook de verzetschriften die zijn gevolgd op zaken die niet in dit onderzoek betrokken zijn.

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
		Ontvangen Verzetzaken					
juli	25a.3	47	0	14	18	10	89
augustus	25a.3	102	5	25	21	8	161
september	25a.3	115	2	17	55	8	197
oktober	25a.3	37	1	6	11	2	57
november	25a.3	89	2	12	59	2	164
december	25a.3	100	2	6	12	0	120
januari	25a.3	59	0	4	19	2	84
februari	25a.3	192	11	43	37	13	296
maart	25a.3	78	6	24	35	14	157
april	25a.3	17	2	4	3	2	28
mei	25a.3	49	2	8	15	13	87
juni	25a.3	46	6	8	10	3	73
	TOTAAL	931	39	171	295	77	1513

F7. Op hoeveel verzetschriften hebben de betrokken huurcommissies in die periode uitspraak gedaan?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
juli	25a.3	45	4	0	24	13	86
augustus	25a.3	7	6	7	33	0	53
september	25a.3	118	3	16	48	1	186
oktober	25a.3	26	2	0	4	1	33
november	25a.3	44	3	12	20	4	83
december	25a.3	37	0	2	6	0	45
januari	25a.3	35	0	26	16	1	78
februari	25a.3	22	2	7	1	0	32
maart	25a.3	67	0	5	42	6	120
april	25a.3	69	4	10	12	5	100
mei	25a.3	88	4	9	38	0	139
juni	25a.3	37	1	2	22	5	67
	TOTAAL	595	29	96	266	36	1022

F8. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn van die verzetschriften?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
25a.3	266	209	279	243	208

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld. Er is gemeten van de datum van ontvangst tot de datum van afdoening in het geautomatiseerde systeem."

F9. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor de huurcommissie ten aanzien van de afhandeling van verzetschriften als bedoeld in artikel 25a, derde lid, Hpw? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

"Hiervoor bestonden in de onderzoeksperiode geen richtlijnen of instructies."

In dit verband deelde het SHC nog mee dat de termijn van vier maanden van artikel 37, eerste lid, van de Uhw per 1 augustus 2003 óók wordt gehanteerd voor verzetzaken die een vervolg zijn op een procedure waarop de nieuwe regelgeving van toepassing is.

F10. Op welke wijze worden zaken waarin sprake is van gegrondverklaring van een verzetschrift tegen een voorzittersuitspraak verder behandeld? Worden dergelijke zaken met voorrang behandeld?

"Na gegrondverklaring van het verzet wordt de zaak alsnog inhoudelijk in behandeling genomen, daarbij is er geen specifieke voorrangbehandeling. Zo mogelijk wordt bij de behandeling van het verzet de kwestie ook inhoudelijk behandeld zodat met de gegrondverklaring de kwestie ineens kan worden afgedaan.

Daarenboven komt het voor dat alleen het verzet is gepland voor een zitting, en dat ter zitting blijkt dat het verzoek gegrond is. In die gevallen spant de huurcommissie zich in om, eventueel op basis van de verklaringen van partijen, met behulp van de beschikbare gegevens ook een uitspraak te doen over het oorspronkelijke verzoek."

Het SHC gaf desgevraagd nog aan dat het wel de intentie was geweest om zaken na gegrondverklaring van verzet met voorrang af te doen, maar dat dat vanwege planningsmogelijkheden niet mogelijk was voor zaken waarvoor onderzoek ter plaatse nodig is. De onderzoekers zijn verschillende maanden vooruit ingepland voor dat soort onderzoeken, en er is onvoldoende capaciteit om tijd van de onderzoekers te reserveren voor eventuele zaken waarin een verzet gegrond is verklaard. In dat verband werd aangegeven dat er in 2002 ongeveer 2000 verzetschriften zijn ingediend, waarvan er 113 gegrond zijn verklaard.

G. Ten aanzien van verzoeken om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie**"Algemene toelichting**

De stand van zaken omtrent deze verzoeken behoeft enige toelichting. Per 1 juli 2002 is de procedure gewijzigd.

Tot 1 juli 2002 gold dat de huurder die een aanvraag om individuele huursubsidie doet, en een zelfstandige woonruimte huurt bij een particuliere verhuurder of een zogenaamde "aangewezen" onzelfstandige woonruimte huurt bij een toegelaten instelling of een gemeente, zich tot de voorzitter van de huurcommissie moet wenden om een verklaring te krijgen over de redelijkheid van de huurprijs (de zogenoemde "brengplicht"). Vanaf 1 juli 2002 wordt het verzoek om een dergelijke verklaring gedaan door het ministerie zelf in het kader van de nieuwe procedure eerste aanvraag van huursubsidie ("haalplicht"). Met deze verandering van de procedure ontstonden afstemmingsproblemen over criteria en definities. Bovendien was er sprake van een omvangrijke uitvoeringsproblematiek bij de behandeling van aanvragen om huursubsidie, welke mede werd veroorzaakt door onderschatting van het aantal eerste aanvragen bij aanvang van het huursubsidietijdvak. Ten gevolge hiervan deed het ministerie de eerste haalplichtverzoeken niet in juli 2002, maar eind 2002.

Hierdoor ontstond een achterstand in de behandeling van haalplichtverzoeken. Bovendien was het aantal verzoeken dat eind 2002 en begin 2003 werd ontvangen veel hoger dan gebruikelijk was ten tijde van de brengplicht, omdat het aantal eerste aanvragen om huursubsidie veel hoger was dan voorgaande jaren, en omdat het ministerie in een aantal gevallen ten onrechte een haalplichtverzoek deed.

De uitvoeringsproblematiek bij de behandeling van aanvragen om huursubsidie is in de afgelopen periode geminimaliseerd. In de huursubsidiesystemen zijn systeemaanpassingen doorgevoerd waardoor de kwaliteit van de aangeleverde informatie is verbeterd. Over de criteria en definities bestaat inmiddels overeenstemming, en er zijn maatregelen bedacht die de problemen moeten verminderen. Een deel hiervan is inmiddels uitgevoerd.

In overleg met de voorzitters van de huurcommissies is in 2002 en 2003 een lage prioriteit toegekend aan de registratie en behandeling van haalplichtverzoeken. Dit betekent dat een deel van de ontvangen haalplichtverzoeken tot nu toe niet zijn geregistreerd of behandeld. Eind 2003 is de registratie van haalplichtverzoeken geheel stopgezet in verband met een gewijzigde prioriteitsstelling. De grote voorraad geregistreerde haalplichtverzoeken worden wel behandeld en afgedaan. Dit betekent dat er, hoewel in beperkte mate, wel voortgang is bij de afdoening van haalplichtverzoeken.

De gewijzigde prioriteitsstelling is het gevolg van de toezegging die in april 2003 aan de Tweede Kamer is gedaan.

De huurders die het betreft ontvangen een beschikking op hun huursubsidieaanvraag waarin is vermeld dat de inhoud van de aangevraagde haalplichtverklaring mogelijk nog verandering zal brengen in de hoogte van het toe te kennen subsidiebedrag. Er is dus geen sprake van een vertraging in de behandeling van de huursubsidieaanvragen ten

gevolge van de problemen rond de haalplicht. De inhoud van nog te verstrekken haalplichtverklaringen zal in een aantal gevallen leiden tot terugvordering van uitgekeerde subsidie.

Het genereren van de gevraagde gegevens is door dit alles in een aantal gevallen niet goed mogelijk. Voor zover mogelijk vindt u hieronder de antwoorden op uw vragen."

Tijdens het gesprek met twee medewerkers van het SHC werd aangegeven dat de directie Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (IBS) van het Ministerie van VROM verantwoordelijk is voor de onterechte indiening van een aantal haalplichtverzoeken.

Voorts werd in dit verband het volgende meegedeeld:

"...Omdat veel verzoeken niet zijn geregistreerd, is het moeilijk precies aan te geven hoeveel verzoeken onterecht zijn ingediend. Over 2002/2003 zijn er ongeveer 30.000-40.000 geregistreerd. Met IBS is afgesproken dat er een nieuw overzicht komt van terechte verzoeken; naar verwachting blijven er van de 30.000-40.000 verzoeken dan circa 18.000 over. Het SHC verwacht dat IBS op korte termijn duidelijkheid zal verstrekken.

SHC is op een gegeven moment gestopt met de registratie van nieuwe haalplichtverzoeken omdat duidelijk was dat er veel onterechte verzoeken bij zaten. Uiteraard is het wel de bedoeling de ontvangen verzoeken te registreren en af te handelen. Door de onvolledige registratie is niet aan te geven hoeveel verzoeken er in de onderzoeksperiode zijn ontvangen.

Op welk moment de wetgeving rond de breng/haalplicht zal worden afgerond, is niet bekend. Het SHC hoopt dat de gewijzigde wetgeving per 1 juli 2004 in werking treedt, maar het zou ook wel eens 1 juli 2005 kunnen worden.

Het voornaamste verschil in behandeling tussen haalplichtzaken en verzoeken tot vaststelling van de redelijkheid van de huurprijs zit hem in de zitting: bij haalplichtzaken wordt geen zitting gehouden.

De wettelijke afdoeningstermijn voor haalplichtzaken (vier weken, in de nieuwe wetgeving zes weken) wordt door het SHC niet realistisch geacht. Uit onderzoek is gebleken dat 6 weken nét haalbaar is als echt alles in de procedure meezit. In de praktijk is het dus niet haalbaar.

Voor een deel zijn de maatregelen ter oplossing van het probleem van de vele niet-afgedane haalplichtzaken al uitgevoerd. Het SHC wacht nu op opgeschoonde lijsten van IBS, pas daarna kan SHC de verzoeken gaan behandelen. De communicatie tussen IBS en het SHC is inmiddels verbeterd. Er zijn veel verzoeken onterecht bij het SHC ingediend als gevolg van een gebrekkige automatisering bij IBS..."

In reactie op het verslag van bevindingen deelden de minister en de betrokken voorzitters begin juni 2004 mee dat inmiddels duidelijkheid was ontstaan over het aantal haalplichtverzoeken. Op dat moment resteerden over de subsidietijdvakken 2002/2003 en 2003/2004 bijna 23.000 verzoeken die nog niet waren afgedaan. Deze waren wel in behandeling.

Voorts werd van de zijde van het SHC op 26 april 2004 een toelichting gegeven op de praktijk rond de toezending van de verklaringen ten behoeve van de huursubsidie aan de betrokken huurders. Deze toelichting luidt als volgt:

"...Artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet (HSW) is recent gewijzigd. Het inwerkingtredingsbesluit is gepubliceerd op 28 maart 2004. De datum van in werking treden van deze wijziging is 1 juli 2002. De volledige tekst van het tweede lid geeft aan dat het uitbrengen van een verklaring aan Minister én huurder een voorwaarde is om bij de berekening van de huursubsidie de maximale huurprijsgrens te hanteren in plaats van de verschuldigde huurprijs. Dit betekent dat het verstrekken van een exemplaar van de verklaring van de voorzitter uitsluitend vereist is wanneer de haalplicht-verklaring aangeeft dat de overeengekomen huurprijs hoger is dan maximale huurprijsgrens.

Huurders voor wie het bovenstaande geldt zijn te verdelen in twee groepen. De eerste groep betreft huurders wier huursubsidieaanvraag is gedaan in de eerste zes maanden na aanvang van de huurovereenkomst. Voor deze groep geldt dat ingevolge de wet automatisch een procedure bij de huurcommissie wordt gestart welke kan leiden tot verlaging van de huurprijs vanaf de aanvang van de overeenkomst.

Voor huurders wier huursubsidieaanvraag ná de eerste zes maanden na aanvang van de huurovereenkomst wordt gedaan gold tot nu toe dat zij geen afschrift van de verklaring ontvangen. Vanaf heden ontvangt ook deze groep huurders een afschrift. Zij hebben hier belang bij omdat zij op basis van deze informatie een huurverlagingsvoorstel aan de verhuurder kunnen doen. Als partijen over dit voorstel geen overeenstemming bereiken, dan kan de huurder de huurcommissie verzoeken een uitspraak te doen. Omdat het in deze procedure gaat om een voorstel tot verlaging werkt de verlaging niet terug tot de aanvang van de overeenkomst.

Ten laatste is vermeldenswaard dat in de Memorie van Toelichting op de wijziging van de Huursubsidiewet zonder enig voorbehoud is aangegeven:

"Ook de betreffende huurder zal in kennis worden gesteld van de resultaten van het onderhavige onderzoek".

Dit onderdeel van de Memorie van Toelichting is niet te rijmen met de inhoud van artikel 5 HSW. Zoals hierboven toegelicht wordt in de uitvoeringspraktijk uitgegaan van de wettekst..."

G1. Hoeveel verzoeken om een verklaring als bedoeld in artikel 3a van de Whc hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 en 1 juli 2003 per maand ontvangen?

"De registratie van haalplichtverzoeken is zoals eerder aangegeven niet compleet. Hierdoor is het niet mogelijk om deze vraag te beantwoorden voor de vijf betrokken huurcommissies. Evenmin is het mogelijk om aan te geven hoeveel van de in de onderzoeksperiode ontvangen haalplichtverzoeken daadwerkelijk zijn geregistreerd. Het is

wel mogelijk om op basis van een handmatige telling aan te geven hoeveel haalplichtverzoeken in totaal zijn ontvangen in de onderzoeksperiode.

		aantal ontvangen verzoeken
juli	3a	1010
augustus	3a	1051
september	3a	1789
oktober	3a	4350
november	3a	1476
december	3a	2123
januari	3a	1576
februari	3a	0
maart	3a	0
april	3a	2361
mei	3a	3091
juni	3a	1380
	TOTAAL	20207

Ten gevolge van de eerder beschreven afstemmingsproblemen bevindt zich onder deze verzoeken een onbekend aantal ten onrechte ingediende verzoeken."

Het SHC liet nog weten niet te kunnen verklaren waarom er in februari en in maart 2003 kennelijk geen verzoeken waren ontvangen. In algemene zin werd opgemerkt dat bovenstaande cijfers nauwelijks waarde hebben.

G2. Hoeveel van dergelijke verzoeken hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?

		Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
		afgedane 3a zaken					
juli	3a	219	73	144	268	60	764
augustus	3a	124	56	103	316	74	673
september	3a	245	27	69	133	21	495
oktober	3a	163	7	80	178	24	452
november	3a	77	25	9	55	25	191
december	3a	15	8	11	26	4	64
januari	3a	47	3	18	19	8	95
februari	3a	36	8	5	11	1	61
maart	3a	69	7	29	67	46	218
april	3a	306	47	144	219	87	803
mei	3a	154	58	127	87	75	501
juni	3a	151	28	140	123	151	593
	TOTAAL	1606	347	879	1502	576	4910

G3. Op grond van artikel 3a, tweede lid, stelt de voorzitter van de huurcommissie, in het geval het niet mogelijk is binnen vier weken een verklaring af te geven als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, de huurder daarvan onmiddellijk in kennis onder vermelding van de reden. Daarbij geeft de voorzitter aan binnen welke termijn de verklaring zal worden verstrekt. Op welke moment, en door wie, wordt een dergelijk bericht verzonden? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke berichten.

"Zoals hierboven in de algemene toelichting op dit onderdeel is aangegeven is de procedure per 1 juli 2002 gewijzigd. Niet de huurder maar het ministerie dient het verzoek in. Deze wijziging maakt onderdeel uit van de het wetsvoorstel waarmee de aanvraagprocedure voor huursubsidie per 1 juli 2002 wordt gewijzigd. Dit wetsvoorstel wordt met terugwerkende kracht tot 1 juli 2002 ingevoerd, en moet nog worden behandeld door de Eerste Kamer. Met ingang van 1 juli 2002 wordt geanticipeerd op deze wetswijziging.

De voorgenomen wijziging van art. 3a Whc houdt (onder andere) in dat zowel de huurder als de minister in kennis worden gesteld van een termijnoverschrijding. In de onderzoeksperiode is aan deze bepaling uitvoering gegeven door in de ontvangstbevestiging aan de huurder en de minister standaard te melden dat de termijn zal worden overschreden. De ontvangstbevestigingen worden verstuurd door het secretariaat direct na de registratie van het verzoek."

Bij de beantwoording van deze vraag werd verwezen naar een meegezonden standaard-ontvangstbevestiging. Daarin staat het volgende:

"...Hierbij deel ik u mee dat het Ministerie van VROM voor het bepalen van de huursubsidie de voorzitter van de huurcommissie heeft gevraagd om een verklaring huurgegevens huursubsidie af te geven voor de woonruimte. (...)

Op dit moment kampt het secretariaat van de huurcommissie met grote werkachterstanden. Hierdoor is het niet mogelijk de gevraagde verklaring binnen vier weken na ontvangst van het verzoek te verstrekken. Wel ontvangt u van het Ministerie van VROM een bericht over de huursubsidie, binnen vier weken na de indiening van uw aanvraag. Als uit de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie blijkt dat uw huur te hoog is, zal dit met terugwerkende kracht gevolgen kunnen hebben voor de hoogte van het huursubsidiebedrag.

Om de verklaring huurgegevens te kunnen opstellen is vaak een onderzoek ter plaatse in de woonruimte nodig. Dat onderzoek wordt ingesteld door een onderzoeksambtenaar van de huurcommissie.

Als een onderzoek in de woonruimte nodig is, ontvangt de huurder van tevoren bericht over de dag waarop het onderzoek wordt ingesteld.

In het geval het secretariaat van de huurcommissie reeds beschikt over de gegevens van de gehuurde woonruimte, kan een onderzoek ter plaatse achterwege blijven. De verklaring huurgegevens wordt dan direct opgesteld en verstuurd aan het Ministerie van VROM..."

G4. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke berichten in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke berichten zoals die in de praktijk worden gebruikt.

"Zie het antwoord bij G3."

G5. Wordt de indiener van een verzoek ex artikel 3a tussentijds geïnformeerd indien de wettelijke termijn – al dan niet na verlenging – dreigt te worden overschreden?

"Zie het antwoord bij G3."

G6. Zo ja, op welk moment gebeurt dat en wat wordt de betrokkene dan meegedeeld? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.

"Zie het antwoord bij G3."

G7. Wat was de gemiddelde afhandeldingsduur van de verzoeken om een verklaring ex artikel 3a, eerste lid, Whc?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
3a	289	258	270	277	269

"Deze cijfers hebben betrekking op verzoeken die in de onderzoeksperiode zijn afgehandeld.

Zoals hiervoor aangegeven is er daarnaast een voorraad niet geregistreerde verzoeken. De afhandelingsduur van deze verzoeken is over het algemeen meer dan een jaar."

Desgevraagd werd nog aangegeven dat van de niet-geregistreerde verzoeken bekend is dat de behandelingsduur daarvan over het algemeen meer dan een jaar bedraagt aangezien dergelijke verzoeken al meer dan een jaar niet worden geregistreerd.

G8. In hoeveel van die gevallen bedroeg de behandelingsduur meer dan vier weken?

"In alle gevallen bedroeg de behandelingsduur meer dan vier weken."

G9. In hoeveel van die gevallen bedroeg de behandelingsduur vier tot zes weken?

"In twee gevallen bedroeg de behandelingsduur vier tot zes weken."

G10. In hoeveel van die gevallen bedroeg de behandelingsduur meer dan zes weken?

"Van de geregistreerde verzoeken bedroeg de behandelingsduur in 4908 gevallen meer dan zes weken. Van de niet geregistreerde verzoeken bedraagt de afhandelingsduur altijd meer dan zes weken."

H. Ten aanzien van klaagschriften

"Algemene toelichting

Bij het secretariaat tekende zich in 2002 een groeiende achterstand bij de klachtbehandeling af. De oorzaak daarvan was vierledig:

1. een stevige instroom van klachten door de organisatieproblemen bij de behandeling van huurcommissieverzoeken;
2. het alsnog in behandeling nemen van 'oudere, maar eerder onbehandeld gebleven klachten';
3. een beperkte capaciteit;
4. weinig kennis van het proces van klachtbehandeling.

In het najaar van 2002 was de achterstand zo groot geworden, dat er maatregelen zijn genomen. Er is mankracht in de organisatie vrijgemaakt om de achterstand te helpen wegwerken. Deze extra capaciteit deed de achterstand gestaag slinken, maar het uiteindelijke inlopen ervan heeft tot diep in 2003 geduurd. Gedurende deze periode is, met medewerking van de huurcommissies, het accent gelegd bij het 'wegwerken van de stapel'. Aan zaken als herkenning van een klacht, registratie en archivering in een klachtregister, maar ook aan vereisten als het verzenden van een ontvangstbevestiging of het horen van de klager, is in deze periode weinig aandacht geschonken. Alle inspanning was gericht op het afdoen van de klachten. Een beperkt inzicht in wat er is voorgevallen bij de behandeling van individuele klachten in deze periode, was het gevolg.

Begin 2003 is de sturing en monitoring van het werkproces onder de loep genomen. In navolging hiervan is vanaf 1 april 2003 het administratieve deel van de klachtbehandeling en de voortgangsbewaking gecentreerd bij de (toen net gestarte) unit correspondentie van de afdeling Communicatie. Daarmee kwam er een centraal punt voor het karakteriseren, het registreren, archiveren en administratief begeleiden van een klacht, en voor het monitoren van de klachtbehandeling. Gaandeweg begon deze werkwijze vruchten af te werpen. Dat de successen eerst nog aarzelend waren, lag vooral aan het feit dat er nog volop gewerkt werd aan het inlopen van de achterstand. Maar dat er vooruitgang werd geboekt, blijkt uit een beter inzicht in hoe de klachten zijn behandeld in deze periode.

Wijze van rapporteren

Zoals uit de algemene toelichting naar voren komt, zijn er bij klachtbehandeling duidelijke periodes te onderscheiden.

1. De periode tussen 1 juli 2002 en 1 april 2003. Over deze periode is volledig rapporteren op alle door de Nationale ombudsman gestelde vragen nauwelijks mogelijk. Registratie en archivering van de klachten zijn fragmentarisch, en ontbreken soms nagenoeg helemaal. Daarom zal er bij de specifieke antwoorden vermeld worden waarover gerapporteerd kan worden.
2. De periode van 1 april 2003 tot 1 juli 2003. De rapportage over dit tijdvak gaat op basis van de registratie in de geautomatiseerde bestanden. Omdat deze in deze

periode nog geen sluitend geheel vormen met de (in deze periode nog haperende) archivering, maar dat punt wel benaderen, wordt hier uitgegaan van de gegevens uit de registratie."

H1. Hoeveel klaagschriften (schriftelijke klachten) als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben de betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
Ontvangen klaagschriften	80	3	14	34	8	139

"Zoals in de algemene toelichting is aangegeven is in een groot deel van de onderzoeksperiode weinig aandacht geschonken aan het herkennen van klachten als zodanig. Klachten die niet behandeld zijn conform de procedure van hoofdstuk 9 van de Awb zijn in een aantal gevallen echter wel als klacht herkend, maar op een meer pragmatische wijze behandeld. In veel gevallen betrof het een klacht over de voortgang van een zaak. In zulke gevallen is vaak gekozen voor het bieden van een oplossing voor het probleem (door bijvoorbeeld de voortgang te bespoedigen) in plaats van het doorlopen van de procedure volgens hoofdstuk 9 van de Awb."

Desgevraagd werd aangegeven dat bovenstaande cijfers de gehele onderzoeksperiode betreffen, maar dat vanwege een gebrekkige registratie niet zeker is dat het om de juiste aantallen gaat. Volledigheidshalve werd daar, desgevraagd, aan toegevoegd dat bovenstaande cijfers betrekking hebben op het aantal ontvangen klachten in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003, en niet op het aantal ontvangen klachten per maand in deze periode.

H2. Hoeveel klaagschriften hebben de vijf betrokken huurcommissies in die periode afgedaan en wat was van die zaken de gemiddelde afdoeningstermijn? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van ontvangen klaagschriften.

"De registratie en archivering is in de onderzoeksperiode zodanig geweest dat er voor klachten die voor 1 april 2003 zijn afgedaan geen gegevens berekend kan worden. Vanaf 1 april 2003 is de registratie op dit onderdeel op orde gebracht.

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht	Totaal
Afgedane klaagschriften	38	1	9	23	3	74

De registratie en archivering is in de onderzoeksperiode zodanig geweest dat voor klachten die zijn ontvangen voor 1 april 2003 niet te herleiden is wat de gemiddelde afdoeningstermijn is geweest. Zeker is wel dat deze gemiddeld meer dan de wettelijke termijn (zes weken) is geweest.

Voor klachten die zijn ontvangen vanaf 1 april 2003 is de registratie op dit onderdeel op orde gebracht.

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
Klaagschriften	41	92	69	62	35

Voor alle huurcommissies geldt voor alle periodes dat de klacht nagenoeg altijd raakt aan de termijn van de behandeling van een verzoek bij de huurcommissie. In veel van deze gevallen is ook geklaagd over een gebrek aan informatie over de voortgang van de behandeling. In veel mindere mate komt het voor dat er geklaagd wordt over het door de huurcommissie toegepaste beleid."

Over de klachtbehandeling werd door medewerkers van het SHC nog meegedeeld dat de klachtbehandelaar die een zaak krijgt toegedeeld, beoordeelt op welke wijze een klacht het beste kan worden behandeld. Zo kan de behandeling bestaan uit het telefonisch opnemen van contact met betrokkene of uit het sturen van een brief met informatie over de behandelingsduur. De klachtbehandelaars worden aangestuurd door het hoofd van de afdeling Communicatie van het SHC.

H3. In hoeveel gevallen heeft afdoening plaatsgevonden binnen zes weken?

"Gelet op hetgeen bij H2 ten aanzien van de gemiddelde afdoeningstermijn is opgemerkt, kan bij deze vraag geen antwoord worden gegeven over klachten die in de onderzoeksperiode voor 1 april 2003 zijn ontvangen."

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd minder dan 6 weken				
Klaagschriften	10	0	2	3	2

H4. In hoeveel gevallen heeft afdoening plaatsgevonden binnen tien weken?

"Gelet op hetgeen bij H2 ten aanzien van de gemiddelde afdoeningstermijn is opgemerkt, kan bij deze vraag geen antwoord worden gegeven over klachten die in de onderzoeksperiode voor 1 april 2003 zijn ontvangen."

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Doorlooptijd minder dan 10 weken				
Klaagschriften	5	0	2	2	1

H5. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen, voor de huurcommissies/het Secretariaat van de huurcommissies voor de afhandeling van klaagschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

"Voor de periode van 1 juli 2002 tot 1 april 2003 zijn geen andere richtlijnen of instructies bekend dan die, die zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht."

H6. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van klaagschriften? Door wie worden de ontvangstbevestigingen verzonden?

"Over de gehele onderzoeksperiode is er incidenteel een ontvangstbevestiging gezonden naar de klager. In nagenoeg alle gevallen gold de schriftelijke afdoening van de klacht tevens als ontvangstbevestiging. Daar waar er wel een ontvangstbevestiging is gezonden, is dit vanuit het secretariaat verzonden, als bevestiging van de ontvangst van een brief, die werd geregistreerd in het geautomatiseerde voortgangssysteem. Het kon hier gaan om een brief die als verzoek om (algemene) informatie werd herkend, of als brief die is herkend als bericht aan de huurcommissie in een lopende zaak. In beide gevallen is dan gebruik gemaakt van een standaardmodel."

Blijkens de meegezonden voorbeelden van standaardmodellen komt daarin de volgende passage voor:

"...Voor zover uw brief een meer inhoudelijke reactie behoeft kom ik daar binnenkort op terug..."

H7. Welke informatie bevatten de gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van klaagschriften.

"Alle standaardmodellen die worden gebruikt (herkenbaar aan de codes <<nummer>> op diverse plekken in het model) bevestigen de ontvangst van een brief. Verder bevatten deze modellen de aankondiging dat er 'binnenkort wordt teruggekomen op de inhoud van de brief'.

Het standaardmodel dat gebruikt wordt bij in herkansing aangeboden klachten (herkenbaar aan de vermelding 'De heer/mevrouw' in het vak voor N.A.W.gegevens) bevestigt de ontvangst van een klacht door een met name genoemde huurcommissie, en deelt mee dat de klager zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd over de verdere behandeling van de klacht."

Een aantal voorbeelden van ontvangstbevestigingen werd meegestuurd met de reactie.

H8. Wordt in gevallen waarop artikel 9:5 van de Awb betrekking heeft (tegemeetkoming aan de klacht naar tevredenheid van de klager) een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd?

"De huurcommissies sturen een schriftelijk bericht van afdoening aan de klager, tenzij klager aangeeft daaraan geen behoefte te hebben."

H9. In artikel 9:11 van de Awb is bepaald binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging?

"Voor de gehele onderzoeksperiode geldt dat de huurcommissies geen verdagingsbericht hebben verzonden."

H10. Op welke moment wordt een eventueel verdagingbericht verzonden?

"Zie voor de gehele onderzoeksperiode het antwoord bij H9."

H11. Welke informatie bevat een dergelijk bericht van verdaging? Graag ontvang ik voorbeelden van de door u gebruikte verdagingsberichten.

"Zie voor de gehele onderzoeksperiode het antwoord bij H9."

H12. Welke handelwijze wordt gevolgd indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?

"Zie voor de gehele onderzoeksperiode het antwoord bij H9."

H13. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?

"Voor de gehele onderzoeksperiode geldt dat er geen richtlijn of instructie bestond, waarin bij overschrijding van een verdaagde termijn de klager gewezen werd op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman."

H14. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee betrokkenen op die mogelijkheid zijn gewezen.

"Voor de gehele onderzoeksperiode geldt dat in een enkel geval de klager gewezen werd op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Dit gebeurde dan als 'slotopmerking' bij de schriftelijke afdoening van een klacht."

I. Algemeen

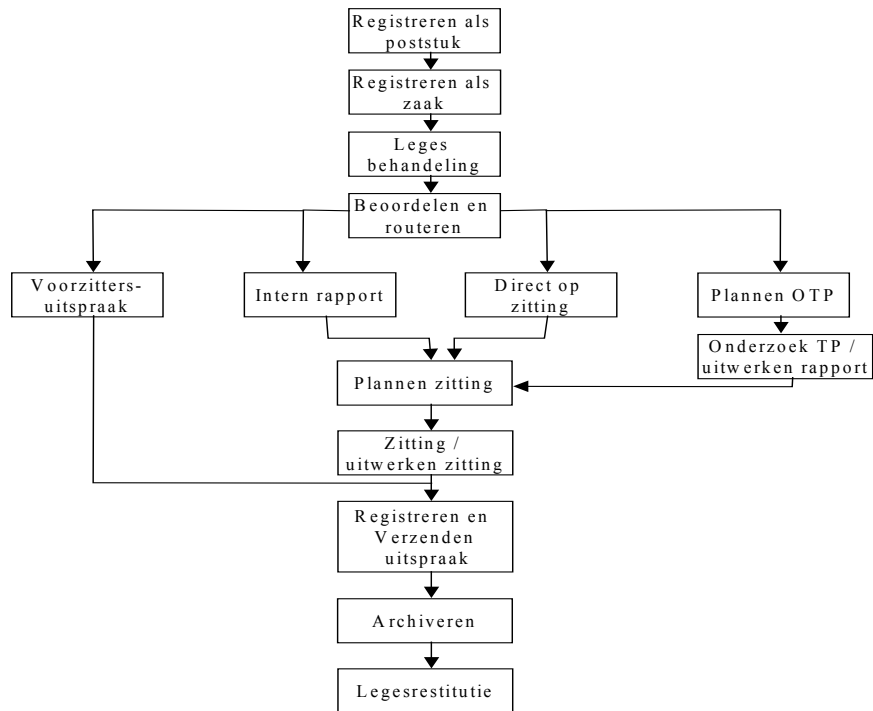
11. Kunt u in grote lijnen aangeven welke procedure wordt gevolgd na de ontvangst van een verzoekschrift? Daarbij word ik graag geïnformeerd over de verschillende stappen die in het onderzoek worden gezet, en over de tijd die daarmee is gemoeid.

"Nadat een verzoekschrift is ontvangen wordt het geregistreerd, waarna de ontvangstbevestiging aan de betrokken partijen wordt verstuurd. Bij de ontvangstbevestiging is een verzoek om legesbetaling bijgevoegd. De partijen krijgen vier weken de tijd om de verschuldigde leges te betalen. Als de verzoeker niet betaalt, dan wordt het verzoek niet ontvankelijk verklaard middels een voorzittersuitspraak. Als beide partijen betaald hebben, wordt bepaald welke inhoudelijke behandeling het verzoekschrift krijgt. Hierbij zijn er vier mogelijkheden:

- 1) Voorzittersuitspraak (toepassing van art. 25a, b of c van de Hpw, of 20 lid 1 van de Uhw);
- 2) Intern onderzoek (onderzoek naar of aanvulling van de in het dossier aanwezige stukken, een onderzoek in de woning blijft achterwege), en een behandeling op een zitting;
- 3) Direct op zitting (de zaak kan zonder verdere bewerking op een zitting worden behandeld);
- 4) Onderzoek in de woning, en vrijwel altijd een behandeling op een zitting.

Voor het vervolg op deze globale beschrijving wordt uitgegaan van het onderzoek in de woning, aangezien deze behandelingswijze de meest uitgebreide is.

Als het onderzoek in de woning is gepland wordt het woonruimtedossier met behulp van de koerier naar de onderzoeker van het secretariaat gestuurd. De onderzoeker bezoekt de woonruimte en verzamelt informatie over de desbetreffende woonruimte. Hierbij wordt een puntentelling opgemaakt van de woonruimte, en afhankelijk van de procedure die aan de orde is wordt een onderzoek ingesteld naar eventuele gebreken van de woonruimte. De onderzoeker maakt een zogenaamd "rapport van voorbereidend onderzoek" en stuurt dit met het bijbehorende woonruimtedossier per koerier naar het secretariaatskantoor in Den Haag. Na een controle op de kwaliteit van de rapportage wordt het dossier in de zittingsvoorraad geplaatst, waarna de zaak op zitting wordt gepland. Het woonruimtedossier wordt dan per koerier naar de zittingssecretaris gestuurd. De beide betrokken partijen worden uitgenodigd om de zitting bij te wonen. Zij kunnen op de zitting reageren op het rapport van voorbereidend onderzoek en kunnen hun mening geven. In raadkamer bepaalt de huurcommissie de inhoud van de uitspraak. Bij de zitting is een zittingssecretaris aanwezig, die noteert wat partijen naar voren brengen. Daarnaast tekent de zittingssecretaris de uitspraak op. Na de zitting schrijft de zittingssecretaris de concept uitspraak en legt deze voor aan de voorzitter. Bij akkoord wordt de uitspraak met het bijbehorende woonruimtedossier per koerier naar het secretariaatskantoor in Den Haag gestuurd. De zaak wordt dan afgedaan, en de uitspraak, waarin ook de legesbeslissing is opgenomen, wordt naar de betrokken partijen gezonden. Daarna wordt het dossier gearhiveerd, en wordt de legesbeslissing administratief verwerkt en uitgevoerd.



Processtap	Definitie	Gemiddelde procesduur in dagen
Registreren zaak	datum ontvangst tot datum registratie	34
Plannen onderzoek	datum registratie tot datum plannen onderzoek	143
Datum onderzoek	datum plannen onderzoek tot datum onderzoek	16
Gereed onderzoek	datum onderzoek tot gereed onderzoek	41
Plannen zitting	datum gereed onderzoek tot datum zitting	90
Zitting/uitwerken	datum zitting tot datum afdoen zaak	61
Totaal	datum ontvangst tot datum afdoen zaak	385

Toelichting op de tabel

- Bovenstaande cijfers hebben betrekking op zaken die in de aangegeven periode zijn afgedaan.
- De zaken die een deel van de processtappen hebben doorlopen, maar niet in de onderzoeksperiode zijn afgedaan, zijn niet in de berekening van de gemiddelde procesduur betrokken. Dit betekent dat het vermelde totaal van de procesduur een beperkte relevantie heeft.
- De gemiddelde procesduur voor de processtap "registreren zaak" is sterk beïnvloed door een kleine hoeveelheid zaken (ongeveer 3%). Het gaat om zaken waarvan de registratiedatum ver ná de formele datum van ontvangst ligt. Het betreft de volgende procedures:

- Als in een haal/brengplichtverklaring wordt vastgesteld dat de overeengekomen huurprijs te hoog is, wordt op grond van de wet automatisch een procedure voor toetsing van de huurprijs gestart. Aan deze procedure ligt geen verzoek van een partij ten grondslag. In het geautomatiseerde systeem moet echter wel een ontvangstdatum worden vastgelegd van het verzoekschrift. In deze procedures wordt de ontvangstdatum van het brengplichtverzoek gehanteerd, en in de gevallen waarin de procedure wordt gestart op grond van een haalplichtverklaring wordt de ontvangstdatum van de huursubsidieaanvraag gehanteerd. Dit resulteert in een zeer hoge procesduur voor de processtap "registreren zaak".

- Als een verzet gegrond wordt verklaard wordt het oorspronkelijke verzoek opnieuw in behandeling genomen. Dit gebeurt onder een nieuw zaaknummer. De datum van ontvangst van deze zaak die in het geautomatiseerde systeem wordt ingevoerd is gelijk aan de datum van ontvangst van het oorspronkelijke verzoek. Ook dit resulteert in een zeer hoge procesduur voor de processtap "registreren zaak".

Wanneer deze zaken buiten beschouwing worden gelaten is de gemiddelde procesduur voor deze processtap ongeveer 25 dagen."

Van de zijde van het SHC werd aangegeven dat er een verschil bestaat tussen het registreren als poststuk en het registreren als zaak, omdat niet ieder poststuk een zaak is. Pas na de registratie van een poststuk als zaak wordt een ontvangstbevestiging verstuurd. Volgens het SHC duurt het gemiddeld 25 dagen voordat registratie als zaak plaatsvindt doordat zaken vaak in pieken of als bulk binnenkomen.

Wat betreft de legesverplichting werd erop gewezen dat betrokkenen wordt gevraagd binnen vier weken de leges te betalen. Vijf weken na een dergelijk verzoek wordt gecontroleerd of er is betaald. Er wordt geen herinnering gestuurd indien de betaling niet is ontvangen. In beginsel is de termijn van vier weken fataal.

Op 15 maart 2004 hebben twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman deelgenomen aan het "productieprocesspel" van het Secretariaat van de huurcommissies. Het productieprocesspel biedt inzicht in het primaire proces van (het Secretariaat van) de huurcommissies. Tijdens het productiespel zijn de volgende punten naar voren gekomen:

- In de vijfde week na verzending van de legesbrief wordt gecontroleerd of betrokkenen de leges hebben overgemaakt. Het SHC wacht standaard de betaaltermijn af. Mochten de leges van een bepaalde zaak bijvoorbeeld na een week (door de verzoeker) al betaald zijn, dan nog wordt deze zaak niet eerder behandeld dan na vijf weken. De reden hiervan is dat de praktijk heeft geleerd dat het niet efficiënt is om deze zaken eerder te behandelen. Ten eerste omdat in de meerderheid van de gevallen de betaling van de leges vrij laat plaatsvindt. Dit betekent dat voor een klein gedeelte van de zaken het hele werkproces anders zou moeten worden ingericht, onder andere in verband met de controle op betaling door de wederpartij. Bovendien zou dit beduidend meer capaciteit vragen. Het veranderen van het

werkproces is daarnaast op dit moment niet opportuun vanwege de voorgenomen wijzigingen in de legesregelgeving.

- Voorts is gebleken dat tenminste 28 werkdagen verloren gaan aan het rondbrengen van dossiers van en naar het secretariaat van de huurcommissies, de onderzoekers, zittingssecretarissen en voorzitters. Dit komt doordat zaken vaak een aantal dagen stilliggen voordat deze door de koeriers worden opgehaald. De koerier komt een keer per week op elk adres. De koerier zou vaker kunnen komen, maar dat zal (veel) meer kosten, en bovendien is dit logistiek lastig in verband met de wisselende onderzoeksdagen van onderzoekers.
- Wanneer een servicekostenzaak met een voorzittersuitspraak wordt afgedaan, is het in de praktijk niet mogelijk dit binnen de wettelijke termijn van vier weken te doen. Reden daarvan is dat er, voordat kan worden beoordeeld of de zaak al dan niet in aanmerking komt voor afdoening middels een voorzittersuitspraak, eerst informatie bij de verhuurder moet worden opgevraagd. De verhuurder krijgt daarvoor vier weken de gelegenheid. Zodra de informatie ontvangen is gaat de zaak verder het proces in (in tegenstelling tot leges).
- Indien een huurder niet thuis wordt aangetroffen in het kader van een onderzoek in de woning, wordt er standaard voor een tweede keer een onderzoek gepland. Dit lijkt coulant beleid, maar er is rekening gehouden met het feit dat dit onderzoek soms pas maanden komt nadat partijen contact met SHC hebben gehad, en zij dus niet meer zo gespist zijn op actie op korte termijn van SHC (ook bij zaken die binnen de wettelijke termijn worden afgedaan vindt het onderzoek in de woning elf à twaalf weken na het indienen van verzoekschrift plaats). Daarnaast speelt hier ook mee dat in dit stadium van het proces extra tijd nemen verstandig kan zijn, om later tijd te winnen (bijvoorbeeld voorkomen van een aanhouding na zitting);
- Als sprake is van een zaak die valt onder de nieuwe regelgeving, en de termijn van vier maanden kan niet worden gehaald, wordt sinds kort een uitstelbrief gezonden aan partijen. Deze brief is geen maatwerk. Gezien de beperkte capacitaire middelen is gekozen voor het verzenden van gelijklopende brieven. Voor het beperkte aantal gevallen waarin ook de (standaard met drie maanden) verlengde termijn van zeven maanden niet haalbaar is, is het voornemen om hiervoor wel individueel aangepaste brieven te verzenden.
- Er is een duidelijke afhankelijkheid van uitzendkrachten. Dit is ontstaan door het mislukken van de automatiseringsplannen in 2001, en door de achterstanden. Het is de bedoeling dat de hoeveelheid in te zetten uitzendkrachten vanaf 2005 is gericht is op het opvangen van pieken, en dat het proces verder met de vaste formatie wordt uitgevoerd.

12. Welke procedure wordt gevolgd na de ontvangst van een verzetschrift. Daarbij word ik graag geïnformeerd over de verschillende stappen die in het onderzoek worden gezet, en over de tijd die daarmee is gemoeid?

"Nadat een verzetschrift is ontvangen wordt het geregistreerd, waarna de ontvangstbevestiging aan de betrokken partijen wordt verstuurd. Daarna wordt de zaak op een zitting gepland. Het woonruimedossier wordt dan per koerier naar de zittingssecretaris gestuurd. Afhankelijk van de inhoud van het verzet, en of een partij verzocht heeft om gehoord te worden over het verzet, wordt een of beide partijen uitgenodigd voor de zitting. Zij kunnen op de zitting hun mening geven. In raadkamer bepaalt de huurcommissie of het verzet gegrond of ongegrond is. Zo mogelijk wordt bij de behandeling van het verzet de kwestie ook inhoudelijk behandeld zodat met de gegrondverklaring de kwestie ineens kan worden afgedaan. Bij de zitting is een zittingssecretaris aanwezig, die noteert wat partijen naar voren brengen. Daarnaast tekent de zittingssecretaris de uitspraak op. Na de zitting schrijft de zittingssecretaris de concept uitspraak en legt deze voor aan de voorzitter. Bij akkoord wordt de uitspraak met het bijbehorende woonruimedossier per koerier naar het secretariaatskantoor in Den Haag gestuurd. De zaak wordt dan afgedaan. Daarna wordt de uitspraak verzonden naar de betrokken partijen.

Als een verzet gegrond is verklaard, en het is niet mogelijk om de kwestie op dezelfde zitting ook inhoudelijk te behandelen, wordt in grote lijnen dezelfde procedure gevolgd als beschreven is onder 11. In de regel is in zulke gevallen een onderzoek in de woonruimte noodzakelijk.

Als het verzet ongegrond is verklaard dan is het verzoek waarop de voorzittersuitspraak was gedaan definitief afgehandeld, en blijft de voorzittersuitspraak van kracht (tenzij een van de partijen zich tot de rechtbank wendt). Na de ongegrondverklaring van het verzet vindt uitvoering van de legesbeslissing plaats, zoals deze was vastgelegd in de voorzittersuitspraak.



Processtap	Definitie	Gemiddelde procesduur in dagen
Registreren zaak	datum ontvangst tot datum registratie	43
Plannen zitting	datum registratie tot datum zitting	155
Zitting/uitwerken	datum zitting tot datum afdoen zaak	61
Totaal	datum ontvangst tot datum afdoen zaak	259

Toelichting op de tabel

- Bovenstaande cijfers hebben betrekking op zaken die in de aangegeven periode zijn afgedaan.
- De zaken die een deel van de processtappen hebben doorlopen, maar niet in de onderzoeksperiode zijn afgedaan, zijn niet in de berekening van de gemiddelde procesduur betrokken. Dit betekent dat het vermelde totaal van de procesduur een beperkte relevantie heeft.
- Bij de berekening van de gemiddelde procesduur zijn 39 zaken (van de ruim 2500) niet meegenomen, aangezien de gegevens van deze zaken onbetrouwbaar zijn."

Van de zijde van het SHC werd nog aangegeven dat het in geval van gegrondverklaring van een verzet niet altijd mogelijk is de zaak inhoudelijk op de zitting te behandelen, bijvoorbeeld omdat er nog onderzoek in de woonruimte dient plaats te vinden. In de periode van 1 januari 2000 tot het najaar van 2003 is het volgens het SHC in 508 gevallen (41,3%) mogelijk geweest bij gegrondverklaring van een verzet onmiddellijk uitspraak te doen over het onderliggende verzoek.

13. Welke procedure wordt gevolgd na de ontvangst van een verzoek om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie. Daarbij word ik graag geïnformeerd over de verschillende stappen die in het onderzoek worden gezet, en over de tijd die daarmee is gemoeid?

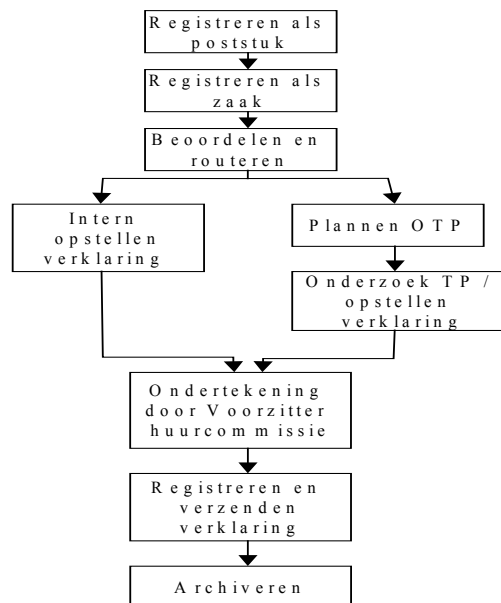
"Nadat een haalplichtverzoek is ontvangen wordt het verzoek ingeboekt in het geautomatiseerd systeem, waarna de ontvangstbevestiging aan het ministerie en de huurder wordt verstuurd. Na 1 juli 2002 is nog een beperkt aantal brengplichtverzoeken ontvangen. De ontvangst hiervan werd alleen bevestigd aan de huurder. Voor breng/haalplichtzaken geldt geen tweezijdige leges, zodat er uit dat oogpunt geen noodzaak is tot het zenden van een ontvangstbevestiging/oproep tot betaling. In de loop van 2003 is de werkwijze met betrekking tot haalplichtzaken gewijzigd. Met het ministerie is afgesproken dat de ontvangst van een haalplichtzaak niet meer wordt bevestigd. De reden hiervoor is dat de goede ontvangst van haalplichtzaken voldoende is gewaarborgd door afspraken over gebundelde elektronische aanlevering van zaken. Daarnaast is inmiddels bekend dat verklaringen niet binnen vier weken worden afgegeven, zodat melding hiervan in de ontvangstbevestiging achterwege kan blijven. De ontvangst van een haalplichtverzoek wordt wel nog steeds bevestigd aan de huurder.

De volgende stap in het proces is de beoordeling van het verzoek, waarbij wordt bepaald welke inhoudelijke behandeling het verzoek krijgt. Hierbij zijn er twee mogelijkheden:

- 1) Intern onderzoek (een onderzoek in de woning blijft achterwege)
- 2) Onderzoek in de woning

Voor het vervolg op deze globale beschrijving wordt uitgegaan van het onderzoek in de woning, omdat dit het meeste voorkomt en omdat deze behandelingswijze de meest uitgebreide is.

Als het onderzoek in de woning is gepland wordt het woonruimtedossier met behulp van de koerier naar de onderzoeker van het secretariaat gestuurd. De onderzoeker bezoekt de woonruimte en verzamelt informatie over de desbetreffende woonruimte. Hierbij wordt een puntentelling opgemaakt van de woonruimte. De onderzoeker stelt een conceptverklaring op en stuurt dit met het bijbehorende woonruimtedossier per koerier naar het secretariaatskantoor in Den Haag. Ondertekening door de voorzitter vindt plaats in het secretariaatskantoor in Den Haag. De zaak wordt dan afgedaan. Daarna wordt de verklaring aan het ministerie gezonden. Wanneer het gaat om een verklaring die wordt afgegeven op grond van de regelgeving vóór 1 juli 2002, (de brengplicht), wordt ook een exemplaar van de verklaring aan de huurder gezonden. Als laatste wordt het dossier gearchiveerd.



Processtap	Definitie	Gemiddelde procesduur in dagen
Registreren zaak	datum ontvangst tot datum registratie	243
Plannen onderzoek	datum registratie tot datum plannen onderzoek	49
Datum onderzoek	datum plannen onderzoek tot datum onderzoek	16
Gereed onderzoek	datum onderzoek tot gereed onderzoek	14
Afdoen zaak	datum gereed onderzoek tot datum afdoen zaak	19
Totaal	datum ontvangst tot datum afdoen zaak	341

Toelichting op de tabel

- Bovenstaande cijfers hebben betrekking op zaken die in de aangegeven periode zijn afgedaan.
- De zaken die een deel van de processtappen hebben doorlopen, maar niet in de onderzoeksperiode zijn afgedaan, zijn niet in de berekening van de gemiddelde procesduur betrokken. Dit betekent dat het vermelde totaal van de procesduur een beperkte relevantie heeft.
- Zoals ook is aangegeven in onderdeel G is de registratie van haalplichtverzoeken niet compleet. De niet geregistreerde zaken zijn ook nog niet behandeld, en de afhandelingstermijn van deze verzoeken is in dan ook in veel gevallen langer dan een jaar."

14. *Op welke wijze wordt de voortgang van de lopende zaken bewaakt?*

"Bij het secretariaat wordt gebruik gemaakt van een monitoringssystematiek waarbij de stand van zaken van de voorraad van het secretariaat tweewekelijks wordt gemeten. In 2003 is veel tijd en energie gestoken in het perfectioneren van de monitoringssystematiek. Vóór 2003 werd er alleen gemonitord op productie en voorraden. Begin 2003 is begonnen met de monitoring van doorlooptijden. Voortgangsbewaking op individuele zaken heeft in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 niet of nauwelijks plaatsgevonden. In een aantal gevallen heeft bij wijze van uitzondering wel individuele monitoring plaatsgevonden, bijvoorbeeld naar aanleiding van een klacht."

15. *Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen?*

"Van ieder verzoekschrift en verzetschrift wordt de ontvangst bevestigd bij beide partijen. De ontvangstbevestiging wordt verzonden na registratie van de zaak in het geautomatiseerde systeem. Gedurende de onderzoeksperiode was het gebruikelijk dat bij registratie van een haalplichtzaak een ontvangstbevestiging werd gestuurd aan het ministerie en aan de huurder. De ontvangst van een brengplichtzaak werd alleen bevestigd bij de huurder, die het verzoek indiende."

16. Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze? Door wie worden de ontvangstbevestigingen verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen voor de verschillende categorieën van zaken (verzoekschriften, aanvragen ex artikel 3a Whc, verzetschriften).

"De ontvangstbevestigingen worden verstuurd door het secretariaat. De registratie van de verzoekschriften en verzetschriften, en het verzenden van ontvangstbevestigingen vindt plaats op de afdeling Ondersteuning. Als het een zaak betreft waarvoor tweezijdige leges gelden dan worden partijen in dezelfde brief opgeroepen om het voorschot op de leges te voldoen. In deze gevallen wordt een acceptgiro bijgevoegd."

In de brief waarbij de ontvangst van een verzoekschrift wordt bevestigd en betrokkenen worden verzocht leges te betalen deelt de Secretaris van de huurcommissies aan partijen, voor zover van belang, het volgende mee:

"...Bij het secretariaat is een (bijgevoegd) verzoekschrift ontvangen voor de woonruimte (...).

Voor de behandeling van het verzoekschrift dient elk van de partijen een voorschot op de leges van EUR 11,00 te betalen. Ik verzoek u daartoe de aangehechte acceptgirokaart te gebruiken.

Het bedrag moet binnen 4 weken na de datum van deze brief op de rekening van de huurcommissie zijn bijgeschreven. Houdt u rekening met enige dagen overboekingsstijd. Ik wijs u erop dat een niet of te laat ontvangen betaling gevolgen kan hebben voor de behandeling van deze zaak..."

In de ontvangstbevestiging van een verzetschrift staat het volgende:

"...De huurcommissie heeft op (...) een verzetschrift (...) ontvangen (...). Dit verzet zal te zijner tijd op een zitting van de huurcommissie worden behandeld. Gezien het aantal zaken dat de huurcommissie ter beoordeling heeft gekregen, kan hier echter enige tijd over heen gaan. Voor deze zitting zal de partij die verzet heeft aangetekend alleen een uitnodiging ontvangen indien daarbij is verzocht om te worden gehoord..."

17. Op grond van artikel 17, tweede lid, respectievelijk artikel 25, eerste lid, Hpw dient de huurcommissie op verschillende categorieën verzoekschriften binnen vier maanden na ontvangst ervan uitspraak te doen. Het derde lid van artikel 17 respectievelijk het derde lid van artikel 25 Hpw bepaalt dat de huurcommissie de termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden kan verlengen en partijen van de verlenging in kennis stelt. Op welk moment, en door wie, wordt een dergelijk bericht verzonden?

"In de regel wordt er geen bericht gestuurd naar de klant. Alleen in gevallen waarin een klant hier expliciet om vraagt, of gevallen waarin een klant klaagt over de lange behandelduur wordt hierover informatie gegeven."

Van de zijde van het SHC werd in dit verband nog aangegeven dat het niet zinvol wordt geacht een kennisgeving te sturen bij overschrijding van de termijn van vier maanden, temeer daar vaak zelfs niet bij benadering kan worden aangegeven hoe lang het nog zal duren voordat een verzoekschrift wordt afgedaan.

18. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke berichten in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke berichten zoals die in de praktijk worden gebruikt.

"Zie het antwoord op vraag 17."

19. Wordt de indiener van een verzoekschrift tussentijds geïnformeerd indien de wettelijke termijn – al dan niet na verlenging ex artikel 17, derde lid, Hpww dan wel artikel 25, derde lid, Hpww – dreigt te worden overschreden?

"Zie het antwoord op vraag 17."

110. Zo ja, op welk moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.

"Zie het antwoord op vraag 17."

111. Welke knelpunten bestaan er bij de taakuitoefening door de huurcommissies?

"1. Reorganisatie en afgebroken automatiseringstraject

Zoals bekend is het secretariaat in 2001 ingrijpend gereorganiseerd. De elf regiokantoren zijn samengevoegd tot één kantoor in Den Haag, in combinatie met een aantal thuiswerkers in de verschillende regio's. Dit heeft een aantal gevolgen gehad. Ten eerste zijn er voorziene effecten opgetreden.

- Een meer expliciete en transparante aansturing van de organisatie. Voorheen bestond onvoldoende zicht op het functioneren van de elf secretariaten, en bestond er geen samenhangend beeld van het totaal.
- De huurcommissies hebben één landelijk beleid vastgesteld, waarmee een van de doelen van de reorganisatie is gerealiseerd.
- De samenvoeging van verschillende organisatieonderdelen en de daarmee samenhangende ontwikkeling van één werkwijze heeft geleid tot het op gang komen van een cultuuromslag. Deze omslag heeft veel tijd en inspanning gevraagd. De reorganisatie heeft, zoals te verwachten was, geleid tot productieverlies.

Ten tweede zijn er onvoorziene effecten geweest. Deze zijn in meerderheid terug te voeren op het onsuccesvolle automatiseringstraject. Door het ontbreken van de voorziene automatisering is de bedrijfsvoering van het secretariaat verstoord. Het gaat hierbij met name om de volgende elementen:

- De personele capaciteit in de nieuwe organisatie was afgestemd op een geautomatiseerd systeem dat uiteindelijk niet in productie is genomen, en was daardoor onvoldoende. Tegelijkertijd geldt dat de omvang en complexiteit van de huurprijsregelgeving het opleiden van nieuwe medewerkers bemoeilijkt.
- Anders dan voorzien werkt het secretariaat met papieren documenten. Dit heeft gevolgen voor de opslag en beschikbaarheid van documenten. Daarnaast betekent het dat het informatie- en documentuitwisseling tussen thuiswerkers en het kantoor in Den Haag grotendeels via koeriersdiensten loopt, hetgeen ernstige vertraging met zich meebrengt.
- De samenvoeging van de gegevensbestanden van de voormalige elf regiokantoren kon pas na lange tijd tot stand worden gebracht.
- Er was geen passende systematiek voor het genereren van managementinformatie.
- Voor de functiegroep UMB (de uitvoeringsmedewerkers bedrijfsvoering in de afdeling Ondersteuning) betekent het ontbreken van de voorziene automatisering dat zij een deel van hun functie niet volledig kunnen uitvoeren. Dit betreft het vaststellen van de juiste behandelwijze van ontvangen verzoeken. De geplande automatisering voorzag in een uitgebreide ondersteuning door middel van een kennisstelsel.
- Omdat voorzien was dat de nieuwe organisatie in combinatie met de nieuwe automatisering veel efficiënter zou werken is een deel van de medewerkers niet teruggekeerd in de nieuwe organisatie. Gezien het ontbreken van de voorziene automatisering kan achteraf worden vastgesteld dat te veel kennis en expertise uit de organisatie is verdwenen.
- Bovendien is er in de periode na de reorganisatie een groot beroep gedaan op de flexibiliteit en het incasservermogen van management en medewerkers van het secretariaat, en voorzitters en leden van de huurcommissies. Dit beroep werd vergroot door de combinatie met een relatief groot aantal wetswijzigingen in de periode na de reorganisatie.
- In de periode voorafgaand aan het formele moment van reorganisatie is sprake geweest van onrust in de organisatie, waardoor ernstige stagnatie van de productie optrad.

De voorziene en onvoorziene effecten van de reorganisatie en het afgebroken automatiseringstraject hebben geleid tot grote werkachterstanden.

2. Tweezijdige leges

De tweezijdige leges leidt tot een relatief omslachtige administratieve procedure, en veel onduidelijkheid. De gevolgen zijn met name waarneembaar in het aantal verzetprocedures en in het aantal telefonische en schriftelijke klantvragen over de leges.

3. Duale structuur

Er is sprake van een duale structuur, doordat de huurcommissies (en hun voorzitters) wettelijke taken hebben op grond van de huurprijswetgeving en in dat kader verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteit van de geleverde producten, terwijl het ambtelijk

ondersteunend apparaat, het secretariaat van de huurcommissies, aangestuurd wordt door en onder de verantwoordelijkheid valt van het ministerie van V.R.O.M. Dit betekent dat er sprake is van een dubbel opdrachtgeverschap.

Over de kwaliteit en kwantiteit van de producten worden wel afspraken gemaakt, maar het dagelijkse productieproces onttrekt zich grotendeels aan de waarneming van de voorzitters en de huurcommissies. Een illustratie hiervan is dat de (voorzitter van de) huurcommissie in de regel pas aan het eind van het zaakbehandelingsproces erbij betrokken wordt, dat wil zeggen de behandeling ter zitting, de bespreking in raadkamer en het concipiëren van de uitspraak.

De duale structuur heeft de afgelopen jaren geleid tot enerzijds frictie tussen verantwoordelijkheden en mogelijkheden voor de huurcommissies om concrete invloed uit te oefenen op het productieproces, en anderzijds frictie tussen de mogelijkheden van de minister om voldoende invloed uit te oefenen op beleidskeuzes die capacitaire gevolgen kunnen hebben en zijn budgetverantwoordelijkheid. Het gevolg hiervan was dat besluitvormingstrajecten soms meer tijd vergden.

Organisatorisch is een en ander sinds de reorganisatie in die zin verbeterd dat naast het verbeterde inhoudelijke periodieke overleg tussen het OVH en het ministerie het beleid mede wordt ontwikkeld in werkgroepen waarvan zowel voorzitters als beleidsmedewerkers van het secretariaat deel uitmaken. Over het geheel genomen is een werkbare situatie ontstaan die niet optimaal is, maar gegeven een goede onderlinge relatie wel functioneert."

112. Welke maatregelen zijn inmiddels genomen om deze knelpunten op te lossen?

"De afgelopen jaren is er een veelheid aan maatregelen genomen. De belangrijkste hiervan zijn:

- Er is een plan van aanpak "De toezegging" gemaakt waarmee beoogd werd te voldoen aan de toezegging van 9 april 2003 van de toenmalige minister aan de Tweede Kamer met betrekking tot achterstanden en doorlooptijden. De minister heeft toegezegd dat nieuwe zaken voor het eind van 2003 binnen de wettelijke termijn kunnen worden afgehandeld, en dat de oude voorraad begin 2004 afgehandeld zal zijn. Concreet betekent dit het volgende:
 - Met ingang van 1 augustus 2003 wordt voor zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen het realiseren van de wettelijke termijn nagestreefd; dit betekent dat deze zaken prioritair worden afgedaan.
 - Eind 2003 is een concept plan van aanpak op hoofdlijnen geschreven voor het wegwerken van de voorraad oude zaken. Dit plan behelst onder andere de inzet van interne medewerkers van alle afdelingen van het secretariaat als zittingssecretaris en extra inzet van de (waarnemend) voorzitters van de huurcommissies. De uitvoering start in januari 2004. Het betekent dat de oude werkvoorraad in 2004 zal zijn afgedaan.

- De monitoring van de productie en de doorlooptijden is ingrijpend aangepast. Hoewel het huidige geautomatiseerde systeem beperkingen oplegt betekent dit dat nu veel beter kan worden gemeten en gestuurd dan voorheen.
- De aansturing van de organisatie is verbeterd door het expliciteren van de managementverantwoordelijkheid (aansturing door unitleiders in plaats van coördinatoren), en er zijn voor verschillende werkzaamheden taakteams ingesteld.
- Tijdelijke inzet van extra productiecapaciteit door interne medewerkers en externe inhuur.
- Het overzetten van het huidige behandelingssysteem naar een beter te beheren en ontwikkelen omgeving.

Sinds de zomer van 2002 is de discussie gestart om de tweezijdige leges te vervangen door éézijdige leges. Het voordeel van éézijdige leges is dat de regeling meer duidelijkheid zal scheppen naar de klant en het een werklastvermindering zal zijn voor de huurcommissies, terwijl de drempelwerking behouden zal blijven. In oktober 2002 is een inhoudelijke evaluatie aangeboden aan de Tweede Kamer. Deze evaluatie is pas besproken in de Tweede Kamer in april 2003. Na deze bespreking zijn de activiteiten gestart voor de realisatie van de éézijdige legesheffing. Aangezien het hier een wetswijziging betreft, is de verwachting dat de éézijdige legesheffing niet op korte termijn zal worden gerealiseerd.

Met betrekking tot de duale structuur wordt al enkele jaren gezocht naar een passende oplossing. In voorgaande jaren is gezocht naar mogelijkheden om te komen tot één zelfstandige organisatie waarbij de bij elkaar horende verantwoordelijkheden en bevoegdheden op dezelfde plaats zouden liggen. In dit kader is onder andere gestudeerd op de mogelijkheid om te komen tot één zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) voor de huurgeschillenbeslechting. Dit heeft niet geleid tot besluitvorming.

Tijdens het Algemeen Overleg met de Vaste Commissie voor V.R.O.M. van 6 februari 2002 is gesproken over de toekomst van de huurgeschillenbeslechting. Het voornemen bestaat de verantwoordelijkheid ten aanzien van de huurgeschillenbeslechting buiten de rijksoverheid te organiseren. De bestuurlijke en juridische consequenties worden momenteel onderzocht. Op afzienbare termijn zal aan de Tweede Kamer een brief worden gestuurd over de toekomst van de huurgeschillen."

Het SHC stuurde in het kader van het onderzoek zowel "De Toezegging; Plan van aanpak" als het "Plan van aanpak oude voorraad" toe. Daarbij werd erop gewezen dat "De Toezegging" niet volledig is uitgevoerd ten gevolge van de regeringsswisseling en de bezuinigingen die zijn vastgesteld in het nieuwe regeerakkoord (zie in de verband onder E.3). Wel zijn uitgevoerd de activiteiten die niet afhankelijk waren van de in het plan opgenomen financiële claim, zoals het verbeteren van de monitoringssystematiek, en diverse maatregelen om de efficiëntie te verhogen. Verder zijn relevante acties geïncorporeerd in het "Plan van aanpak oude voorraad".

113. Welke effecten hebben deze knelpunten tot nu toe gehad?

"De effecten van de knelpunten zijn beschreven in het antwoord op vraag I11. Kort weergegeven gaat het om:

- werkachterstanden door de reorganisatie;
- de organisatie en de bemensing was na de reorganisatie niet afgestemd op de beschikbare verouderde automatisering;
- stagnatie van de productie in de aanloop naar de reorganisatie;
- toename van het aantal verzetprocedures door tweezijdige leges;
- onduidelijkheid bij klanten over de leges;
- langere besluitvormingstrajecten door duale structuur."

114. Zijn er nieuwe maatregelen op komst?

"Er is een concept plan van aanpak op hoofdlijnen voor het wegwerken van de voorraad oude zaken geschreven. Dit plan behelst onder andere de inzet van interne medewerkers van alle afdelingen van het secretariaat als zittingssecretaris en extra inzet van de (waarnemend) voorzitters van de huurcommissies. De uitvoering start in januari 2004."

115. Kunt u globaal aangeven op welke wijze het Secretariaat van de huurcommissies is georganiseerd?

"Aan het hoofd van het Secretariaat staat de secretaris. Hij is tevens voorzitter van het managementteam, dat naast de secretaris bestaat uit de afdelingshoofden.

Het Secretariaat van de huurcommissies heeft vier afdelingen: afdeling Ondersteuning, afdeling Uitvoering, afdeling Communicatie en afdeling Beleid en Innovatie.

Onderstaande tabel geeft een indicatie van de omvang en bemensing van deze afdelingen.

afdeling	aantal formatieplaatsen (in fte)	aantal uitzendkrachten
Uitvoering	ca. 75	ca. 44
Ondersteuning	ca. 28	ca. 22
Communicatie	ca. 17	ca. 2
Beleid en Innovatie	ca. 6	ca. 1

Afdeling Uitvoering

Dit is de grootste afdeling. Het merendeel van de zaakgerelateerde werkzaamheden wordt hier uitgevoerd. Het betreft bijvoorbeeld het plannen en uitvoeren van onderzoeken in woonruimten, en het plannen en houden van hoorzittingen.

Afdeling Ondersteuning

Deze afdeling verzorgt de registratie en verzending van post en de registratie van verzoek- en verzetschriften en haalplichtaanvragen. Tevens vindt op deze afdeling de legesadministratie plaats. Daarnaast houdt afdeling Ondersteuning zich bezig met de werkzaamheden van het secundaire proces: bijvoorbeeld het personeelsbeleid en de automatisering. Ten laatste verzorgt de afdeling het beheer van het archief.

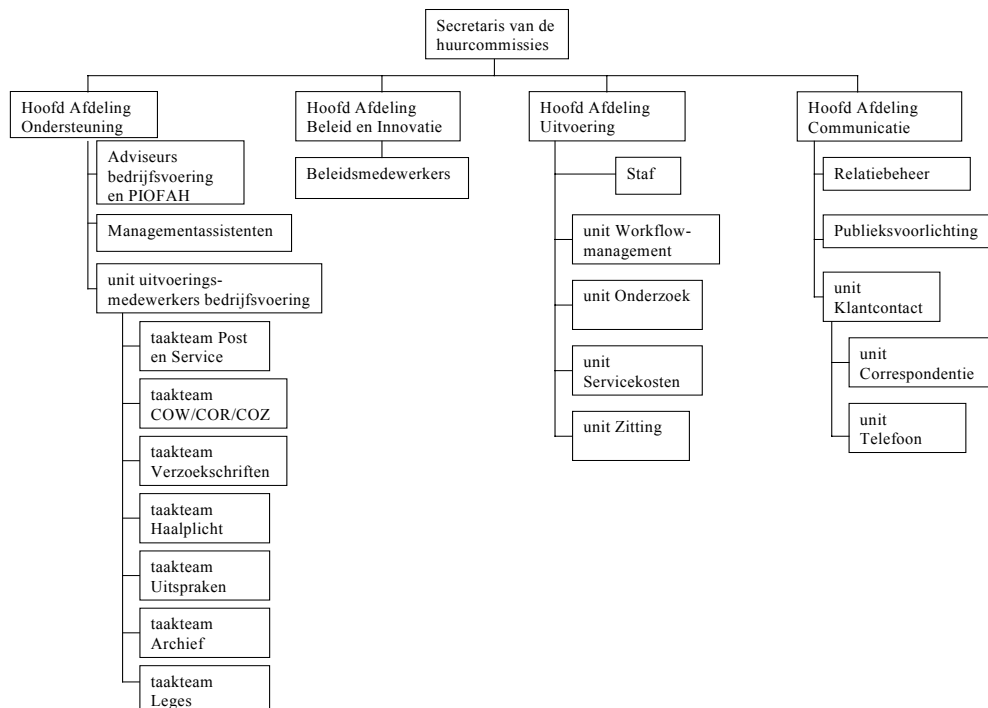
Afdeling Communicatie

Deze afdeling verzorgt de voorlichting. Telefonische en schriftelijke vragen over de regelgeving, de mogelijkheden voor een procedure en de behandeling verzoeken worden hier beantwoord. Ook de klachtbehandeling vindt grotendeels hier plaats.

Afdeling Beleid en Innovatie

Deze afdeling heeft een algemene adviserende rol ten aanzien van de bedrijfsvoering en is verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling.

Het grootste deel van de secretariaatsmedewerkers is werkzaam in het kantoor te Den Haag. De zittingsecretarissen, servicekostenmedewerkers, onderzoekers en voorzitters werken thuis of op een steunpunt en krijgen de benodigde stukken via een koerier aangeleverd."



116. Op welke wijze is de samenwerking tussen (de voorzitters van) de huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies georganiseerd?

"De voorzitters van de huurcommissies hebben zich georganiseerd in een vereniging "Overleg Voorzitters Huurcommissies" (OVH). Het OVH vergadert minimaal een maal per maand. Bij deze vergaderingen is een secretariaatsmedewerker aanwezig in de hoedanigheid van adviseur OVH-zaken. De onderwerpen die op deze vergaderingen worden behandeld worden in de regel voorbereid door het secretariaat.

De ontwikkeling van het huurcommissiebeleid vindt vanaf het begin van 2003 in belangrijke mate plaats in verschillende beleidsgroepen, bestaand uit secretariaatsmedewerkers en één of meer voorzitters. De beleidsvoorstellen worden behandeld en vastgesteld in het OVH en de halfjaarlijkse vergaderingen van de huurcommissies. Bij deze vergaderingen is de secretaris en/of het hoofd van de afdeling Beleid en Innovatie aanwezig.

Naast een maandelijks bijeenkomst van het OVH is er een maal per maand een OVH-DGW overleg, waarbij een vertegenwoordiger van het Directoraat-Generaal Wonen (meestal de directeur Informatie, Beheer en Subsidieregelingen) en de secretaris van de huurcommissies aanwezig zijn. In dit overleg worden de onderwerpen besproken die zich op het raakvlak bevinden van het ministerie en de huurcommissies. Ten laatste hebben de voorzitter van het OVH en de secretaris van de huurcommissies periodiek bilateraal overleg.

Voorts wordt er door het secretariaat in overleg met de voorzitters periodiek een zittingsrooster en een tekenrooster opgesteld. Het tekenrooster geeft aan welke voorzitters op welke dagen in Den Haag aanwezig zullen zijn, onder meer om aangeleverde voorzittersuitspraken en haalplichtverklaringen te ondertekenen.

Zaakgerelateerde contacten vinden met name plaats tussen zittingssecretarissen en voorzitters in het kader van zittingen en uitspraken, en tussen medewerkers van de afdeling Communicatie en voorzitters in het kader van klachtbehandeling."

117. Wat is de invloed van de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 (met name artikel 26, vierde lid, van de nieuwe Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte) op de verhouding tussen de huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies?

"In de praktijk heeft dit tot nu toe geen invloed gehad op de verhouding. Met de invoering van de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 is geen einde gekomen aan de duale structuur. Omdat het budget de verantwoordelijkheid van het ministerie is, houdt artikel 26 lid 4 van de Uhw niet in dat de huurcommissie volledige zeggenschap heeft over het secretariaat."

118. Kunt u globaal aangeven in hoeverre de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003, aanleiding geeft tot veranderingen in de behandeling van verzoek- en verzetschriften, aanvragen als bedoeld in artikel 3a Whc, alsmede klaagschriften?

"Inhoudelijk heeft dit niet geleid tot veranderingen in behandeling van verzoek- en verzetschriften, haalplichtaanvragen en klaagschriften.

Zoals elders ook vermeld worden zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen met voorrang behandeld. Dit is geen rechtstreeks gevolg van de nieuwe regelgeving, maar is een uitwerking van de toezegging van de minister.

De oude zaken hebben een lagere prioriteit. Indien een oude zaak gekoppeld kan worden aan een nieuwe zaak, gebeurt dit wel. Inmiddels is er een plan van aanpak op hoofdlijnen gemaakt voor het wegwerken van de voorraad oude zaken. De uitvoering hiervan start in januari 2004."

E.3 Ontwikkelingen ná 1 juli 2003

In een afzonderlijke bijlage bij hun aanbiedingsbrief van 28 januari 2004 gingen de minister en de betrokken voorzitters in op de ontwikkelingen die zich na 1 juli 2003 hebben voorgedaan. Zij deelden ter zake het volgende mee:

"...Inleiding

In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen geschetst die zich hebben voorgedaan in de periode 1 juli 2003 tot 1 december 2003. Deze ontwikkelingen zijn dermate belangrijk dat er voldoende aanleiding is om ze hier te benoemen en de gevolgen hiervan aan te geven.

Globaal gaat het om de volgende ontwikkelingen:

1. Uitvoering van de toezegging aan de Tweede Kamer van 9 april 2003
2. Aanpassing haalplicht
3. Verbetering in behandeling klaagschriften

1. Uitvoering van de toezegging aan de Tweede Kamer van 9 april 2003

Op 9 april 2003 heeft de toenmalige Minister van V.R.O.M. een toezegging gedaan aan de Tweede Kamer met betrekking tot achterstanden en doorlooptijden van zaken in behandeling bij de huurcommissies. De minister heeft toegezegd dat nieuwe zaken voor het eind van 2003 binnen de wettelijke termijn kunnen worden afgehandeld, en dat de oude voorraad begin 2004 afgehandeld zal zijn.

a) "Nieuwe zaken voor eind 2003 afhandelen binnen wettelijke termijn"

Op basis van deze toezegging worden zaken die na 31 juli 2003 zijn ontvangen, en onder de nieuwe wetgeving vallen, zo veel mogelijk afgedaan binnen de wettelijke termijn. De eerste resultaten tenderen naar een gematigd positieve inschatting van de haalbaarheid van deze doelstelling.

b) "De oude voorraad is begin 2004 afgehandeld"

De afdoening van zaken die onder de nieuwe wetgeving vallen heeft een hogere prioriteit gekregen dan het afdoen van de oude zaken. Dit is het gevolg van een gewijzigde prioriteitsstelling binnen het ministerie, mede als gevolg van het nieuwe regeerakkoord. Eind 2003 is een concept plan van aanpak op hoofdlijnen geschreven voor het wegwerken van de voorraad oude zaken. Dit plan behelst onder andere de inzet van interne medewerkers van alle afdelingen van het secretariaat als zittingssecretaris en extra inzet van de (waarnemend) voorzitters van de huurcommissies. De uitvoering start in januari 2004. De inschatting is dat deze zaken eind 2004 zo goed als weggewerkt zijn.

In het kader van a) en b) zijn de volgende acties uitgevoerd en eerste resultaten geboekt:

- De monitoring van de productie en de doorlooptijden is ingrijpend aangepast. Hoewel het huidige geautomatiseerde systeem beperkingen oplegt betekent dit dat nu veel beter kan worden gemeten en gestuurd dan voorheen
- De gemiddelde doorlooptijd van afgehandelde verzoeken is gedaald:

**Doorlooptijden per fase na de ontvangst van een verzoekschrift – Periode
1 juli 2003 – 1 december 2003**

Processtap	Definitie	Gemiddelde procesduur in dagen
Registreren zaak	datum ontvangst tot datum registratie	27
Plannen onderzoek	datum registratie tot datum plannen onderzoek	58
Datum onderzoek	datum plannen onderzoek tot datum onderzoek	14
Gereed onderzoek	datum onderzoek tot gereed onderzoek	17
Plannen zitting	datum gereed onderzoek tot datum zitting	30
Zitting/uitwerken	datum zitting tot datum afdoen zaak	49
Totaal	datum ontvangst tot datum afdoen zaak	195

Toelichting op de tabel:

- Bovenstaande cijfers hebben betrekking op zaken die in de aangegeven periode zijn afgedaan.
- De zaken die een deel van de processtappen hebben doorlopen, maar niet in de aangegeven periode zijn afgedaan, zijn niet in de berekening van de gemiddelde procesduur betrokken. Dit betekent dat het vermelde totaal van de procesduur een beperkte relevantie heeft.
- De gemiddelde procesduur voor de processtap "registreren zaak" is vermoedelijk ook hier sterk beïnvloed door een kleine hoeveelheid zaken (ongeveer 3%). Het gaat om zaken waarvan de datum van ontvangst om juridische redenen ver voor de datum van registratie ligt. (Zie voor een meer gedetailleerde uitleg het antwoord op vraag I1)
- Begin 2004 is gestart met het monitoren op individueel zaakniveau. Dit geldt alleen voor de zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen. Er wordt wekelijks een lijst opgesteld van zaken waarin de afhandelingstermijn mogelijk meer dan de wettelijke termijn bedraagt. Op basis van deze lijst vindt op zaakniveau bijsturing plaats.
- Eind januari 2004 zal worden gestart met het verzenden van berichten van verlenging van de wettelijke behandelingstermijn van vier maanden. Dergelijke berichten worden door het secretariaat verzonden. Dit geldt alleen voor zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen. Met behulp van het geautomatiseerde systeem wordt een specifiek voor dit doel ontworpen monitoringsoverzicht geproduceerd. Op basis van dit overzicht worden de brieven handmatig aangemaakt en verstuurd.

c) Voorzittersuitspraak binnen vier weken

Met de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 is ook een wettelijke termijn van vier weken geïntroduceerd voor het doen van een voorzittersuitspraak. De haussezaken van 2003 vallen nog niet onder de nieuwe regelgeving. Bijna 60% van de zaken die onder de nieuwe regelgeving vallen is in 2003 binnen deze termijn afgedaan. Als gevolg van aanvullende maatregelen is de verwachting dat dit percentage begin 2004 zal stijgen naar 80%.

2. Aanpassing haalplicht

a) Proef met andere behandelwijze

In de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 zijn ruim 20.000 haalplichtverzoeken ontvangen. In de aansluitende periode tot 1 december 2003 zijn ruim 16.000 haalplichtverzoeken ontvangen. Omdat in 2002 en 2003 een lage prioriteit is toegekend aan de registratie en behandeling van haalplichtverzoeken is de voorraad nog te behandelen zaken sterk toegenomen. Omdat afhandeling van deze voorraad volgens de gangbare werkwijze zeer veel personele capaciteit zou eisen, dan wel zeer veel tijd zou vergen, is gezocht naar alternatieve oplossingen.

In dit kader is eind 2003 een proef uitgevoerd met een andere behandelwijze met een omvang van 1.000 zaken. Hierbij wordt geen onderzoek in de woonruimte uitgevoerd door een medewerker van het secretariaat, maar wordt de huurder gevraagd schriftelijk eenvoudige informatie over de woonruimte aan te leveren. De gevraagde informatie betreft een aantal kenmerken van de woning, en de oppervlaktematen. Op basis van deze informatie wordt indien mogelijk een haalplichtverklaring afgegeven. De proef is nog niet geëvalueerd...”

In aanvulling op het bovenstaande lieten de minister en de betrokken voorzitters naar aanleiding van het verslag van bevindingen nog het volgende weten:

“...Om de efficiëntie te verhogen is gekozen voor een behandelwijze die eind 2003 voor het eerst bij wijze van proef is toegepast. Bij deze behandelwijze wordt de huurder gevraagd schriftelijk eenvoudige informatie over de woonruimte aan te leveren. Op basis van deze informatie wordt indien mogelijk een verklaring afgegeven. Uit de evaluatie van deze proef bleek dat de respons van huurders zodanig hoog is, dat met de nieuwe werkwijze de efficiëntie in belangrijke mate kan worden verbeterd. Uit de proef is voorts geconcludeerd dat het wenselijk is om in de toekomst de huurders te rappelleren indien zij in eerste instantie niet reageren op het verzoek om informatie. De afdoening van de voornoemde 23.000 verzoeken (zie onder G. Algemene toelichting; N.o.) is voorzien voor het eind van 2004.

De haalplichtverzoeken die zullen voortvloeien uit huursubsidieaanvragen voor het tijdvak 2004/2005 zullen op dezelfde wijze worden behandeld. De afdoening van deze verzoeken is voorzien.

De aangepaste regelgeving, die ertoe zal leiden dat het doen van een haalplichtaanvraag geen automatisme meer is, wordt gestreefd naar in werking treden per 1 juli 2004, of zoveel later als nodig in verband met de behandeling in Tweede en Eerste Kamer...”

De rest van de bijlage bij de brief van 28 januari 2004 van de minister en de betrokken voorzitters luidt als volgt:

“...b) Aanpassing regelgeving

Daarnaast wordt een wijziging in de regelgeving voorbereid die ertoe moet leiden dat het doen van een haalplichtaanvraag geen automatisme meer is. Op dit moment is wettelijk geregeld dat indien de huurder een zelfstandige woonruimte huurt bij een particuliere verhuurder, en er sprake is van een eerste huursubsidieaanvraag, de haalplichtprocedure moet worden doorlopen. Er is een nieuwe wetsvoorstel in voorbereiding waarin wordt afgezien van een integrale controle en wordt aangesloten bij de onderzoeksmethodiek in het kader van misbruik en oneigenlijk gebruik van individuele huursubsidie. De beslissing om wel of niet een verklaring van de voorzitter van de huurcommissie te vragen komt bij de Minister te liggen. De verwachting is dat hierdoor op termijn gericht kan worden gecontroleerd, waardoor het aantal haalplichtverzoeken zal kunnen dalen zonder ernstige gevolgen voor de effectiviteit van de huurprijscontrole.

c) geen bevestiging ontvangst aan het ministerie

Na 1 juli 2003 is de werkwijze met betrekking tot de ontvangstbevestiging van haalplichtzaken gewijzigd. Met het ministerie is afgesproken dat de ontvangst van een haalplichtzaak niet meer wordt bevestigd. De reden hiervoor is dat de goede ontvangst van haalplichtzaken voldoende is gewaarborgd door afspraken over gebundelde elektronische aanlevering van zaken. Daarnaast is inmiddels bekend dat verklaringen niet binnen vier weken worden afgegeven, zodat melding hiervan in de ontvangstbevestiging achterwege kan blijven. De ontvangst van een haalplichtverzoek wordt ook na 1 juli 2003 nog bevestigd aan de huurder.

3. Verbetering in behandeling klaagschriften

Na 1 juli zijn de eerder ingezette verbeteringen bestendigd, en zijn nieuwe gestart. Deze liggen vooral op het terrein van deskundigheidsbevordering en verder stroomlijnen van het proces. Dit gebeurt aan de hand van het plan ‘Behandeling van correspondentie binnen SHC’, waarin het proces is beschreven. Dit plan is geschreven in de periode 1 juli tot 1 december 2003. Aan dit plan is ook een actielijst toegevoegd, waarvan de implementatie nog loopt. De klachtbehandeling is in deze periode sterk verbeterd. Een exemplaar van dit plan is bijgevoegd.

Voor de periode van 1 juli tot 1 december 2003 geldt dat er in het plan is bepaald dat er een ontvangstbevestiging naar de klager gaat (en als het gaat om een in ‘herkansing aangeboden klacht’, tevens aan de Nationale ombudsman).

In een groot deel van de aan de orde zijnde gevallen is dit ook gebeurd. Er is dan gebruik gemaakt van dezelfde ontvangstbevestiging als die er in de onderzoeksperiode is gebruikt, en waarvan voorbeelden zijn bijgesloten. De verzending gebeurt door de afdeling Ondersteuning. Daar waar de ontvangstbevestiging aan de klager achterwege bleef, hetgeen zich heeft voorgedaan bij klachten die in herkansing werden aangeboden, is dit ondervangen in de schriftelijke afdoening.

In het (sporadisch voorkomende) geval dat de ontvangstbevestiging in eerste instantie achterwege bleef en de reguliere behandeltermijn werd overschreden, is de ontvangst van de klacht bij het verdagingsbericht bevestigd. Ook hiervan is een voorbeeld bijgevoegd.

In de periode na 1 juli 2003 zijn de volgende verbeteringen gerealiseerd:

- Het aantal afgedane klachten is in de periode tot 1 december 2003 hoger dan het aantal ontvangen klachten.
- De gemiddelde afhandelingstermijn van een klacht in de periode 1 juli – 1 december 2003 is verkort:

	Amsterdam	Eindhoven	Den Haag	Rotterdam	Utrecht
	Gemiddelde doorlooptijd in dagen				
Klaagschriften	31	35	18	30	25

- Voor de enkele klachten waarbij de reguliere behandeltermijn werd overschreden heeft de betrokken klachtbehandelaar rond het verstrijken van die termijn (6 weken na ontvangst) een op dat individuele geval gericht verdagingsbericht verzonden. Er is geen standaardmodel van zo'n bericht beschikbaar.
- In de schriftelijke afdoening van klachten wordt na 1 juli 2003 standaard gewezen op de mogelijkheid zich tot de Nationale ombudsman te wenden. Deze vermelding wordt over het algemeen achterwege gelaten indien de klacht via de Nationale ombudsman (in herkansing) aan de huurcommissie is aangeboden."

In het kader van het onderzoek ontving de Nationale ombudsman een exemplaar van "De Toezegging" alsmede van het "Plan van Aanpak oude Voorraad".

"De Toezegging; Plan van aanpak" is een uitvloeisel van de toezegging van de minister in de Tweede Kamer van april 2003, inhoudende dat de voorraad oude zaken begin 2004 zou zijn weggewerkt en dat de nieuwe zaken al in 2003 binnen de wettelijke termijn zouden worden afgedaan. In het voorwoord bij "De Toezegging" staat het volgende:

"...Het plan kan niet budgetneutraal worden uitgevoerd. In het plan wordt daarom aangegeven welke extra middelen nodig zijn. Daarbij kan nog een afweging gemaakt worden tussen de omvang van de inzet van extra middelen en de gewenste datum waarop het eindresultaat gerealiseerd moet zijn..."

In het "Plan van Aanpak oude Voorraad" (januari 2004) staat het volgende:

"...1. Waarom een Plan van Aanpak oude Voorraad?"

In de zomer van 2003 heeft het secretariaat gewerkt aan De Toezegging. Echter de in dat plan opgenomen financiële claim werd niet gehonoreerd. Er is daarom voor gekozen om wel te starten met de activiteiten die geen geld kosten. Het ging om activiteiten op het gebied van halen van de wettelijke termijn, monitoring en aanscherpen van sturing. Helaas moest het wegwerken van de voorraad nog even wachten op besluitvorming.

Inmiddels zijn de omstandigheden gewijzigd. Er is weer wat rust op de werkvloer gekomen doordat medewerkers gewend zijn geraakt aan veranderingen in de werkwijze ten behoeve van de wettelijke termijn en de vacature hoofd uitvoering is eindelijk weer opgevuld. Zodra tenslotte het beschikbaar komen van geld weer ter sprake kwam, is het secretariaat weer gaan nadenken over het wegwerken van de oude voorraad.

Het Productieoverleg, het overlegorgaan waarin de unitleiders van de verschillende afdelingen elkaar ontmoeten, heeft in een aantal intensieve sessies dit plan gemaakt. Er is veel tijd in gestoken om met elkaar de verschillende mogelijkheden uit te discussiëren, maar we zijn trots dat we tot een plan gekomen zijn dat door het gehele productieoverleg gedragen wordt.

2. Doelstelling

Het doel van dit plan is om de oude voorraad verzoekschriften te hebben behandeld en verzonden aan partijen op uiterlijk 31 december 2004 zonder het halen van de wettelijke termijn van de IHH-2-zaken in gevaar te brengen.

De oude voorraad betreft de verzoekschriften die zijn ontvangen vóór 1 augustus 2003 en die nog niet met een uitspraak zijn afgedaan. De Hausse-zaken 2003 die zijn ontvangen in september 2003 (zogenaamde 20.1 zaken), respectievelijk december 2003 (20.4-zaken), horen ook bij de hier bedoelde oude voorraad omdat deze zaken een huurprijswijziging per 1 juli 2003 betreffen..."

In reactie op het verslag van bevindingen gaven de minister en de betrokken voorzitters begin juni 2004 een overzicht van de actuele stand van zaken ten aanzien van de "oude zaken". Daarbij verwezen zij naar de brief die de minister op 26 mei 2004 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer had gestuurd (Tweede Kamer, 2003-2004, 28 648, nr. 7). Zij deelden de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...Vanaf januari 2004 wordt uitvoering gegeven aan het "Plan van aanpak oude voorraad". Inmiddels heeft besluitvorming plaatsgevonden over de hiermee samenhangende financiën.

Zoals vermeld in de brief van 26 mei 2004 van de Minister aan de Tweede Kamer over het wegwerken van de achterstanden wordt bij het wegwerken van de oude zaken goede vooruitgang geboekt. Hieronder is de meest actuele stand weergegeven.

	werkvoorraad april 2003	werkvoorraad 27 mei 2004
reguliere huurprijsgeschillen	11.000	1.900
servicekostengeschillen	2.500	1.200
geschillen in verband met huurverhoging 1 juli 2002	5.500	2.500
geschillen in verband met huurverhoging 1 juli 2003		
Totaal	ca. 19.000	ca. 5.600

Uit een analyse van de zaken in de oude voorraad blijkt dat bijna 60% van deze voorraad zich in een van de laatste fasen van het proces bevindt.

De afdoening van de oude voorraad verloopt momenteel volgens planning. De voortgang wordt nauwgezet gemonitord. De totale voorraad oude zaken zal tegen de kerst van 2004 zijn afgehandeld...”

In de hiervoor bedoelde brief van de minister van 26 mei 2004 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer staat met betrekking tot de behandelingsduur van verzoekschriften het volgende:

“...1. De behandelduur van de zaken bij de huurcommissies

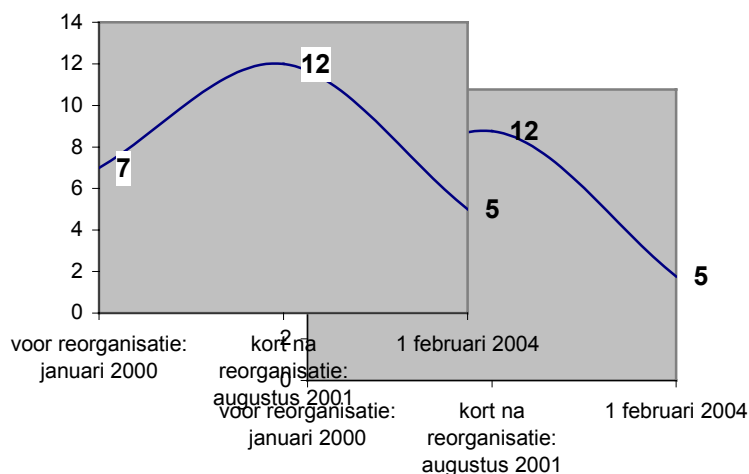
Mijn ambtsvoorganger (...) heeft in het Algemeen Overleg toegezegd dat in de loop van 2003 voor nieuwe zaken de situatie zal worden bereikt dat die binnen de wettelijke termijn kunnen worden afgehandeld.

Voorts heeft hij toegezegd dat de oude voorraad begin 2004 zal zijn weggewerkt.

In lijn met deze toezeggingen is de huidige werkvoorraad van de huurcommissies opgesplitst in twee categorieën, nieuwe zaken en oude zaken. Bij nieuwe zaken, te weten zaken ontvangen na 1 augustus 2003 die vallen onder het regiem zoals vastgesteld met de tweede fase van de integrale herziening van de huurwetgeving (IHH-2), wordt gestuurd op afdoening binnen de wettelijke termijnen.

1.1 Behandelduur nieuwe zaken

De gemiddelde behandelduur van nieuwe zaken laat het volgende beeld zien:



Grafiek: gemiddelde behandelduur in maanden

In de eerste plaats moet worden opgemerkt, dat de wettelijke termijn praktisch gesproken 5 maanden bedraagt. De wettelijke regeling spreekt namelijk van een termijn van 4 maanden die start ná de 4 weken die de huurcommissie aan de verzoeker moet bieden ter betaling van het wettelijk verschuldigde legesvoorschot.

Kanttekening daarbij is voorts dat de termijn van 4 maanden geen dwingende termijn is, maar een termijn van orde. De wettelijke regeling houdt er expliciet rekening mee, dat de wettelijke termijn van 4 maanden niet altijd haalbaar is voor de huurcommissie. Voor die gevallen schrijft de wettelijke regeling voor, dat de huurcommissie partijen daarover informeert en dat de huurcommissie aangeeft welke langere termijn wordt gehanteerd.

Bij de nieuwe zaken wordt er thans op gestuurd dat minimaal 80% binnen de 6 maanden wordt afgehandeld.

Daarbij is de prognose, dat met de huidige structuur en werkwijze de volgende *maximale* behandelingsduur kan worden bereikt:

Type zaak	Maximale behandelingstermijn (minimaal 95% van de zaken)
Verkorte procedure (Voorzittersuitspraak)	8 weken
Reguliere behandeling huurprijsgeschil	7 maanden
Reguliere behandeling servicekostengeschil	7 maanden

Enerzijds stel ik vast, dat deze termijnen afwijken van de termijnen zoals die in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte worden genoemd. Anderzijds constateer ik dat het merendeel van de zaken thans binnen de 6 maanden wordt afgehandeld. Voorts informeert de huurcommissie betrokken partijen indien deze 6 maanden worden overschre-

den. De huurcommissie informeert de partijen in deze gevallen tevens over de termijn waarbinnen de uitspraak wel kan worden verwacht.

Ik constateer tevens dat de verkorting van de termijnen bij de huidige structuur en werkwijze van de huurcommissies, zeker bij de kleinere huurcommissies, zou leiden tot een onevenredige inzet van middelen.

Al met al acht ik op de korte termijn de thans gerealiseerde termijnen aanvaardbaar. Voor de lange termijn zal ik echter bezien of de structuur en werkwijze van de huurcommissies zodanig kunnen worden aangepast dat kortere termijnen mogelijk blijken.

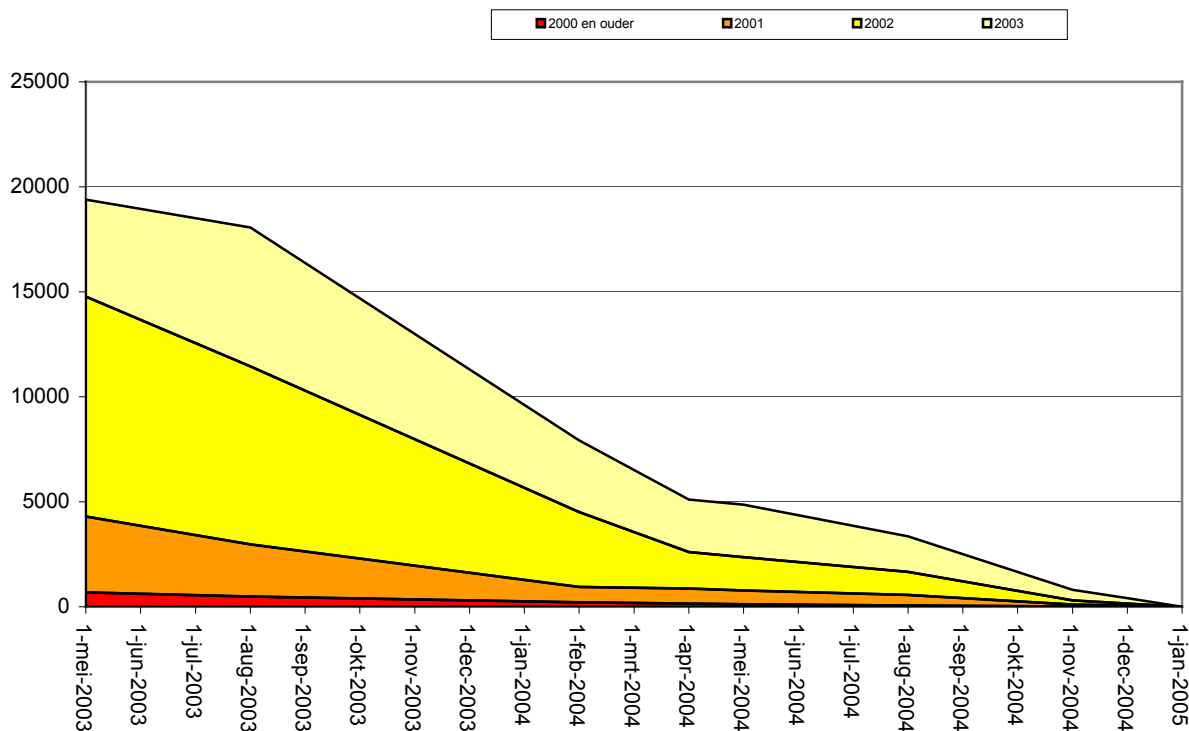
1.2 Behandelduur oude zaken

Een deel van de oude zaken heeft betrekking op een woonruimte waarvoor ook een nieuwe zaak loopt. In deze gevallen zullen de oude en de nieuwe zaak zoveel als mogelijk gezamenlijk worden behandeld. De overige oude zaken worden met de resterende en extra (interne) capaciteit zo snel mogelijk afgedaan.

Bij het wegwerken van de oude zaken wordt goede vooruitgang geboekt. Tijdens het Algemeen Overleg van 9 april 2003 bedroeg de werkvoorraad in zijn totaliteit circa 19.000 zaken. Deze werkvoorraad bestond uit circa 11.000 reguliere huurprijsgeschillen, 2.500 servicekostengeschillen en 5.500 geschillen die verband hielden met de huurverhoging van 1 juli 2002.

Hiervan resteerden er op 29 maart jl. circa 5.650 zaken. Naast deze zaken hebben de huurcommissies in september 2003 nog circa 6.200 zaken ontvangen die verband hielden met bezwaren tegen de huurverhoging per 1 juli 2003. Daarvan resteerden er op 29 maart jl. nog circa 3.100 zaken.

Aangezien ik het tempo waarmee de oude zaken werden weggewerkt niet aanvaardbaar achtte, heb ik een aantal maatregelen getroffen om dit tempo te versnellen. Zo heb ik aanvullende middelen beschikbaar gesteld voor het secretariaat van de huurcommissies. Voorts heb ik een aantal plaatsvervangende voorzitters benoemd voor met name de huurcommissie Amsterdam, om het aantal zittingen te kunnen vergroten. Aangezien het enige tijd vergt voordat deze maatregelen effect sorteren zullen de oude zaken eind 2004 zo goed als weggewerkt zijn. Rond de zomer van 2004 zal hierdoor ruim de helft van de oude zaken zijn weggewerkt. Daarna zullen de meer complexe gevallen worden afgehandeld. De totale voorraad oude zaken zal daarmee tegen de kerst van 2004 zijn afgehandeld. Een hoger tempo acht ik helaas niet te realiseren.

Grafiek: oude voorraad 1 mei 2003 tot 29 maart 2004 en prognose

In dit verband wil ik tevens opmerken dat de Nationale ombudsman in december 2003 een onderzoek is gestart waarbij de behandeltijd en klachtafhandeling bij de huurcommissies een belangrijk onderdeel vormt. De verwachting is dat de uitkomsten van dit onderzoek in juli 2004 beschikbaar zullen zijn.

Indien deze uitkomsten aanvullende maatregelen noodzakelijk maken, zal ik u daarover nader informeren...”

In de brief van de minister wordt vervolgens ingegaan op een aantal andere aspecten rond de behandeling van verzoekschriften door de huurcommissies:

“...2. Het doorlichten van regels en procedures bij de huurcommissies aan de hand van aanbevelingen uit een zwartboek van de Backoffice Huurteams Amsterdam

De aanbevelingen hadden onder meer betrekking op achterstanden bij de huurcommissies en op de legesheffing verbonden aan procedures bij de huurcommissies. De achterstanden bij de huurcommissies zijn reeds aan de orde gekomen tijdens het Algemeen Overleg op 9 april 2003 en zijn hiervoor nader behandeld.

De vereiste wijzigingen voor de legesheffing zijn eveneens tijdens dit Algemeen Overleg en in het daaropvolgend plenair overleg op 15 april 2003 aan de orde gekomen. Het belangrijkste resultaat daarvan is dat de thans tweezijdige legesheffing wordt gewijzigd in een eenzijdige legesheffing, en dat de legesvrijstelling voor minder-draagkrachtigen

wordt gehandhaafd. Hiermee acht ik dat voldoende aan de aanbevelingen omtrent de legesheffing wordt tegemoetgekomen.

De overige aanbevelingen hadden betrekking op vereenvoudiging van de formulieren en vormbepalingen. Het aanzeggingsformulier huurverhoging voor de huurverhoging per 1 juli 2003 was reeds aangepast. Expliciet is daarin nu opgenomen, dat onderhoudsgebreken geen rol meer kunnen spelen bij het oordeel van de huurcommissie over de voorgestelde huurprijsverhoging. Het aanzeggingsformulier wijst de huurder op de daarvoor geldende onderhoudsprocedure.

De overige formulieren worden medio 2004 aangepast voor verdere verduidelijking.

Een verdergaande structurele vereenvoudiging van vormbepalingen is zonder aanpassing van wetgeving thans wettelijk niet mogelijk. Uitgangspunt van de formulieren is wel, dat een huurder bij een geschil met meerdere facetten wel kan volstaan met één formulier. In wettelijke zin neemt de huurcommissie echter per facet een verzoek in behandeling, en dient per verzoek/facet te worden betaald.

Om een geschil met meerdere facetten als één zaak door de huurcommissie te laten behandelen is een ingrijpende wijziging van de wettelijke regeling noodzakelijk die ik thans, tegen de achtergrond van de ontwikkeling op het gebied van het lange termijn huurbeleid, niet opportuun acht.

3. Afstemming tussen de uitspraken van de huurcommissie en de kantonrechter

In de eerste plaats moet worden opgemerkt dat huurcommissies en kantonrechters elk een eigen taak en bevoegdheid hebben waar het gaat om huurprijsvaststellingen voor woonruimten.

Een oordeel van de kantonrechter kan dan ook in een concreet geval afwijken van dat van de huurcommissie, op grond van de specifieke eigen taak en bevoegdheid.

De volgende activiteiten vinden plaats voor afstemming tussen de uitspraken van de huurcommissie en de kantonrechter.

Het secretariaat van de huurcommissies analyseert regelmatig de uitspraken van de kantonrechter. Een belangrijke vraag daarbij is, of deze uitspraken moeten leiden tot een bijstelling van het beleid van de huurcommissies. Indien dat noodzakelijk is, zal het secretariaat hiervoor beleidsvoorstellen richting huurcommissies initiëren. Een nadere uitwerking hiervan is te vinden in het jaarverslag van de huurcommissies 2002.

Daarnaast zendt het secretariaat van de huurcommissies de beleidsuitgangspunten van de huurcommissies toe aan diverse kantonrechters indien dat aan de orde is.

Tenslotte vindt van tijd tot tijd werkoverleg plaats met diverse kantonrechters. Dit overleg is gericht op wederzijdse verduidelijking van het eigen beleid en werkwijze.

Ik ben van oordeel, dat met deze activiteiten een wijze van afstemming wordt bereikt die recht doet aan de eigen taak en bevoegdheid van huurcommissie en kantonrechter, terwijl tegelijkertijd waar mogelijk inhoudelijke overeenstemming kan plaatsvinden.

4. Onderzoek naar de mogelijkheden om digitaal een verzoekschrift in te dienen bij de huurcommissies

Mijn ambtsvoorganger heeft aangegeven positief te staan tegenover digitale indiening van verzoeken bij de huurcommissies.

Binnen de huidige werkwijze, bedrijfsvoering en vormvoorschriften bij de huurcommissies moet een verzoek in verreweg de meeste gevallen vergezeld zijn van documenten waarover de verzoeker uitsluitend in papieren vorm beschikt. Zo zal een verhuurder bij een voorstel tot huurprijsverhoging veelal niet de beschikking hebben over het bezwaarschrift van de huurder in digitale vorm. Voorts zullen voorzieningen moeten worden getroffen om digitale verwerking van verzoeken door de huurcommissies mogelijk te maken.

Enerzijds sta ik, net als mijn ambtsvoorganger, positief tegenover het scheppen van mogelijkheden om verzoekschriften digitaal in te dienen.

Anderzijds zie ik echter dat diverse stappen vereist zijn om daadwerkelijk digitale indiening van verzoekschriften mogelijk te maken. Het op korte termijn digitaal indienen van verzoeken mogelijk te maken leidt hierdoor tot risico's voor het realiseren van de gewenste behandelingstermijnen en het wegwerken van de achterstanden bij de huurcommissies.

5. Doorlichting en zo mogelijk verbetering van het pakket van communicatiemiddelen

Mijn ambtsvoorganger heeft in het Algemeen Overleg op 9 april 2003 toegezegd te zullen bestuderen met welke communicatiemiddelen een zo groot mogelijke groep mensen kan worden bereikt.

In de eerste helft van 2003 is het totaalpakket van VROM-communicatiemiddelen over huren geëvalueerd. Voorts heeft het secretariaat van de huurcommissie in de tweede helft van 2003 het VROM-voorlichtingsmateriaal geëvalueerd op de huurcommissie-onderdelen. Het doel van deze evaluatie is het bieden van goede en evenwichtige informatie over de huurcommissie en de procedures bij de huurcommissie.

Deze evaluaties hebben geleid tot het volgende.

- Een VROM huis-aan-huis artikelenreeks;
- Een advertentiecampagne in de media incl. het web, mailingen en persberichten. Vanwege de wijzigingen door IHH-2 zijn deze ook met het ministerie van Justitie afgestemd;
- Aandacht via de website van VROM over procedures, legesheffing en de meest gestelde vragen aan en gegeven antwoorden door de huurcommissies. Tevens zijn op internet alle publicaties van de huurcommissies in te zien en te downloaden;
- Een nieuw pakket eigen brochures van de huurcommissie. Dit pakket is in januari 2004 uitgegeven. De meest voorkomende procedures worden stapsgewijs uitgelegd en er is nadrukkelijk aandacht besteed aan de legesheffing en de gevolgen van het niet (tijdig) betalen van de leges door de verzoekende partij. Daarnaast is in de nieuwe

brochures aandacht besteed aan zaken die partijen bij het opstarten van een procedure onjuist uitvoeren en die veelal tot niet-ontvankelijkheid van verzoekschriften leiden. Tenslotte is duidelijk aangegeven welke bezwaren tegen een huurverhoging wel en niet gegrond zijn. Het opnemen van deze informatie leidt tot meer duidelijkheid voor huurders en verhuurders en tot minder oneigenlijke procedures bij de huurcommissie.

Tevens is op het gebied van communicatie het volgende te melden.

- Het secretariaat van de huurcommissies is telefonisch te bereiken voor informatie via een gratis 0800-nummer waarvan de bereikbaarheid goed op peil is;
- Het secretariaat van de huurcommissies gaat tevens in op schriftelijke verzoeken tot informatie en heeft daarbij geen achterstanden;
- Op een aantal plaatsen in het land verzorgt het secretariaat mondelinge voorlichting;
- In 2003 zijn diverse voorlichtingsbijeenkomsten voor groepen huurders en verhuurders gehouden. De regels over de onderhoudsprocedure, de huurverhoging en de nieuwe huurwetgeving per 1 augustus 2003 zijn het meest in de bijeenkomsten besproken. In maart, april en mei 2004 worden opnieuw voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor groepen huurders en verhuurders;
- Intermediairs en andere relaties ontvangen regelmatig mailings en de nieuwe beleidsboeken van de huurcommissie. Daarnaast wordt met een beperkte groep relaties (waaronder de koepels van huurders en verhuurders) structureel contacten onderhouden.

Naar mijn mening voorziet het huidige pakket van communicatiemiddelen huurders en verhuurders op adequate wijze van toegankelijke en juiste informatie. Procedures worden helder uiteengezet, waarbij voor huurders en verhuurder goed is in te schatten of een procedure zin heeft. Tegelijkertijd is de toon niet te wervend en worden huurders en verhuurders op hun verantwoordelijkheid gewezen om een huurgeschil in eerste instantie zelf op te lossen en pas daarna een procedure bij de huurcommissie op te starten. Wel zal ik blijvende aandacht houden voor dit pakket zodat dit kan worden bijgesteld op die onderdelen waar dit noodzakelijk is.

6. Rapportage aan de Kamer over de ontwikkeling van de werklust bij de huurcommissies en het aandeel uit Amsterdam.

In het Algemeen Overleg van 9 april 2003 is verzocht om informatie over de ontwikkeling van de werklust bij de huurcommissies en het aandeel uit Amsterdam. De informatie is verzocht in verband met de vaststelling van het huurbeleid voor de lange termijn.

Hiervoor zend ik u het rapport "Maatschappelijk rendement en effect uitspraken". Conclusie uit het rapport is, dat er *landelijk* een relatie bestaat tussen de verbetering van de onderhoudstoestand van de huurwoningen en de afnemende werklust bij de huurcommissies.

Het gematigde huurprijsbeleid van de afgelopen jaren vormt mede een verklaring voor het afgenomen aantal zaken dat bij de huurcommissies wordt ingediend.

Het grote werkaandeel in Amsterdam lijkt vooral een relatie te hebben met het relatief hoge huurprijsniveau; de verhouding tussen feitelijke huurprijs en de huurprijs zoals die kan gelden volgens het woningwaarderingstelsel. Daarnaast is er een belangrijke relatie met de inzet van zogenaamde huurteams. Een belangrijke werkwijze van deze huurteams is de actieve benadering van huurders bij de berekening van de maximale huurprijs en bij het voeren van procedures ter aanpassing van de huurprijs. De inzet van de huurteams resulteert over het algemeen in terecht ingediende verzoeken.

Ik stel mij voor, dat dit rapport wordt meegenomen op het moment dat het huurbeleid voor de lange termijn met de Tweede Kamer wordt besproken...”

F. VERKLARINGEN VAN DE BETROKKEN VOORZITTERS

F.1 Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Amsterdam

De voorzitter van de huurcommissie Amsterdam verklaarde op 24 februari 2004 het volgende:

"Sinds mei 1983 ben ik voorzitter van een huurcommissie; eerst van de huurcommissie Rotterdam en sinds 1 januari 2001 van de huurcommissie Amsterdam.

Toen ik overstapte naar Amsterdam, was men al druk bezig met de reorganisatie. Aanvankelijk was de reorganisatie datum gepland op 1 januari 2001. Die datum bleek niet haalbaar en is verschoven naar 1 juni 2001. Een aantal secretariaten was voor die tijd al gesloten, dat van de huurcommissie Amsterdam nog niet. Wij wilden het secretariaat in Amsterdam graag nog een tijdje openhouden om de liggende zaken weg te werken, maar dat mocht niet. De hele voorraad zaken van Amsterdam is overgebracht naar Utrecht, en er is een taskforce ingesteld om die zaken weg te werken. Die taskforce werd voornamelijk bemenst door uitzendkrachten en door herplaatsbaren, dat wil zeggen medewerkers van de inmiddels opgeheven secretariaten voor wie geen plek was binnen het nieuwe centrale secretariaat.

Het probleem van achterstanden is niet nieuw. Toen ik in 1983 in Rotterdam begon, waren daar gigantische achterstanden. Voor mijn gevoel had ik bijna elke dag een zitting, en doorlooptijden van een tot anderhalf jaar waren gebruikelijk. Ook toen werd al gewerkt met veel tijdelijke krachten. Na een aantal jaren waren die achterstanden min of meer ingelopen, dat was mede mogelijk door het teruglopende aantal nieuwe verzoekschriften. We slaagden er toen ook in de haussezaken, die het grootste deel van ons werkpakket vormden, vóór het eind van het daaropvolgende jaar weg te werken. Ons secretariaat was gewoon niet groot genoeg om die zaken sneller te verwerken; buiten Rotterdam gold dat in ieder geval ook voor Amsterdam.

In Rotterdam werkte ik structureel met twee waarnemend voorzitters, die ook de uitspraken tekenden. Er werd voor gezorgd dat zij de relatief eenvoudige zaken op een zitting kregen, en dat een ervaren zittingssecretaris aan hen werd toegevoegd.

In Amsterdam was dat anders georganiseerd; er werd structureel gewerkt met zes waarnemend voorzitters, maar die tekenden geen uitspraken. Ik vond het geen goede oplossing dat ik al die uitspraken in zaken die waren behandeld op een zitting die ik niet had voorgezeten, moest ondertekenen. Toen ik naar Amsterdam kwam, heb ik daarom als voorwaarde gesteld dat collega-voorzitters van andere huurcommissies mij zouden komen helpen. Er hoefde dan niet meer met waarnemend voorzitters te worden gewerkt.

Een probleem bij de samenvoeging van de secretariaten was dat elk secretariaat zijn eigen werkwijze had, en dat er weinig was afgestemd. Daarnaast gingen we van een kleinschalige organisatie met korte lijnen en relatief veel overleg naar een grotere organisatie met veel thuiswerkende medewerkers. Dat maakt het hele proces moeizamer.

Wij zijn destijds stap voor stap geïnformeerd over de reorganisatie. Er werd gezegd dat er voor iedereen wat veranderde, behalve voor de voorzitters. Dat was onzin. Zo werd je bijvoorbeeld, net als de zittingssecretaris, thuiswerker. Ik vind dat de voorzitters te laat zijn betrokken bij de hele operatie.

Daardoor zijn volgens mij bij het opzetten van het KIM project ook fouten gemaakt, in die zin dat de automatiseerder niet beschikte over alle noodzakelijke informatie om tot de bouw van het systeem te komen. Ruzie daarover leidde uiteindelijk ook tot het aan de kant zetten van de beide projectleiders, die van VROM en die van CMG. We hebben veel energie gestoken in het automatiseringsproject. Toch is het niets geworden. De reorganisatie, het mislukte automatiseringsproject, de cultuuromslag en nieuwe wetgeving (met het 2-zijdige legessysteem), het was gewoon een brug te ver. Ik denk dat zelfs als de reorganisatie en de automatisering waren geslaagd er vanwege de noodzakelijke cultuuromslag toch veel problemen waren ontstaan. Het idee van een papierloze, geheel digitale organisatie was veel te ambitieus en niet realistisch. Het systeem KIM zou zo gemakkelijk zijn dat iedereen ermee zou kunnen werken, een zogenaamd kennisstelsel. En hoewel KIM er niet is gekomen, is de organisatie daar wel op gebaseerd gebleven. Ervaren krachten zijn in het kader van de reorganisatie weggesaneerd. De voorzitters hadden geen invloed op dat soort keuzes.

De voorzitters hebben gepleit voor een gefaseerde aanpak, waarbij het aantal secretariaten eerst werd teruggebracht naar vijf en in een volgende fase naar één. Dat was voor het ministerie onbespreekbaar. Het resultaat van de reorganisatie was dat alle huurcommissies te maken kregen met achterstanden terwijl dat daarvoor alleen de huurcommissies Rotterdam en Amsterdam waren.

Volgens mij was de reorganisatie in wezen vooral een ordinaire bezuinigingsmaatregel.

Door al die problemen is er jarenlang niet geïnvesteerd in kwaliteit. Toen ik in Amsterdam aantrad, stelde ik vast dat een aantal medewerkers niet aan de eisen voldeed. Kennelijk was er niet een zodanig personeelsdossier opgebouwd dat deze medewerkers buiten de nieuwe organisatie konden worden gehouden, althans niet in dezelfde functie gehandhaafd bleven. In de nieuwe situatie werden zij thuiswerker, en toen ging het fout met een aantal van hen.

De hele reorganisatie was om wanhopig van te worden. Veel goodwill is erdoor verloren gegaan. We zijn op een gegeven moment naar minister Remkes gegaan met de mededeling dat we de kwaliteit van ons werk niet meer konden garanderen. De periode van de reorganisatie was een absoluut dieptepunt in de geschiedenis van de huurcommissies. Tot overmaat van ramp kregen we eind 2001 te horen dat - op basis van prognoses van het secretariaat - het aantal voorzitters moest worden teruggebracht van elf naar acht.

Twee voorzitters, waaronder ik, hadden in die periode elke twee weken overleg met de toenmalige secretaris en de vier managementleden van het SHC. Dat waren steeds chaotische vergaderingen. Er knapte iets bij ons toen we er na enige maanden achter kwamen dat het SHC enige maanden de binnenkomende post niet had ingeboekt. Tijdens het managementoverleg was dat nooit aan de orde geweest.

Er is een evaluatie uitgevoerd van de reorganisatie, maar het resultaat daarvan is mij niet bekend.

VROM heeft eerst een reorganisatie doorgevoerd, en gaat nu kijken naar de structuur van de huurcommissies. Wij hadden het liever andersom gezien: kijk eerst naar het bestaansrecht van de huurcommissies, bezie dan hun taken en bevoegdheden, en pas daar dan je organisatie op aan.

Het lijkt erop alsof VROM van de huurcommissies af wil.

Inmiddels is de situatie zo dat een voorzitter die met pre-pensioen is gegaan, terugkomt, en dat we weer met twee waarnemend voorzitters werken in Amsterdam. Zij zijn nu dus wel tekenbevoegd. Dit alles om de oude zaken weg te werken en nieuwe zaken tijdig te kunnen afdoen. De voorraad oude zaken blijft als een molensteen om de nek van de huurcommissies hangen, daar moeten we echt vanaf.

Het plan van aanpak in het kader van "de toezegging" is ambitieus, maar wel realistisch. Of we erin slagen de toezegging na te komen, hangt ook af van het aantal nieuwe zaken dat de huurcommissies ontvangen. De wettelijke termijn van vier maanden voor het doen van een uitspraak is overigens alleen haalbaar als echt alles in een procedure gladjes verloopt.

We krijgen ook nog steeds verzoekschriften waaruit blijkt dat bezwaar wordt gemaakt tegen de huurverhoging op grond van onderhoudsgebreken, terwijl dat sinds de invoering van de onderhoudsprocedure niet meer mogelijk is. Bij de mensen bestaat nog weinig kennis van die procedure. Aan de voorlichting daarover is naar mijn mening door het secretariaat veel te weinig gedaan.

De reorganisatie heeft overigens ook positieve effecten tot gevolg gehad. Zo is er thans wel sprake van een meer uniforme werkwijze door de verschillende huurcommissies, alhoewel men daar wat laat mee is begonnen. Dit is in mijn ogen een kwaliteitsverbetering. Het lastige in de nieuwe organisatie blijft dat de lijnen zo lang zijn.

Het grootste probleem vind ik toch echt de achterstanden. Daarbij komt dat ik vind dat de kwaliteit van de door het secretariaat te verrichten werkzaamheden ten behoeve van de huurcommissies beduidend achteruit is gegaan. Pas in de loop van 2003 is daar verbetering in gekomen.

Op zich kan de huurcommissie haar wettelijke taken naar behoren vervullen, zij het met enorme vertragingen in de behandelingstermijnen. Hierbij moet wel worden aangetekend dat er altijd sprake is van een spanningsveld tussen kwaliteit en kwantiteit.

De wettelijke termijn van vier maanden werd voor de reorganisatie ook niet gehaald, de termijn werd als aansporingstermijn gezien.

Ik heb er als voorzitter overigens geen zicht op of de wettelijke termijnen worden gehaald, dan wel of het SHC burgers informeert over het feit dat de wettelijke termijn niet wordt gehaald. Dit onttrekt zich aan het zicht van de voorzitters. Het is een aantal keren voorgekomen dat ter verzending gereed liggende uitspraken weken bleven liggen door gebrek aan capaciteit bij het secretariaat. Die situatie heeft zich recent weer voorgedaan.

Klachten komen bij het SHC binnen. Ingeval er op de brief staat vermeld dat het een klacht betreft dan wel dat burgers in de brief dreigen met inschakeling van de Nationale ombudsman worden deze als klacht herkend en als zodanig behandeld. Wanneer brieven deze melding niet maken verdwijnen ze vaak in het dossier en worden ze niet als klacht behandeld. Het probleem is dat het personeel dat de post beoordeeld onvoldoende kennis van zaken heeft om te kunnen beoordelen op welke wijze een brief het beste kan worden behandeld.

Het SHC maakt een concept-reactie op de klacht en legt deze ter goedkeuring voor aan mij. Op dat moment zie ik de klacht voor het eerst. Mijn bemoeienis met de klachtbehandeling is er in zoverre dat ik het SHC op een gegeven moment heb gevraagd hoe lang zij in de klachtafhandelingsbrieven de reorganisatie nog als excuus gebruiken voor de termijnoverschrijding. Ik heb het SHC meegedeeld dat ze gewoon eerlijk moeten zijn, dat de klager gelijk heeft en dat het gewoon te lang duurt. Ik heb overigens sedert de reorganisatie nog nooit een hoorzitting in het kader van de klachtbehandeling gevoerd. Volgens mij wordt er nooit gehoord, maar aangezien de meeste klachten over de lange behandelingstermijn gaan, is de vraag of dat ook noodzakelijk is.

Het SHC maakt het laatste jaar productielijsten. Daaruit kon niet worden opgemaakt hoeveel zaken er voor welke huurcommissie lagen, om wat voor soort zaken het ging en in welk stadium van de procedure de zaken zich bevonden. Sinds kort kan het SHC volgens mij een uitsplitsing per huurcommissie maken. Ik wil wel globaal weten hoeveel en welke zaken er bij het SHC in behandeling zijn, aangezien ik dan een bepaalde volgorde van behandeling van zaken kan aangeven. Ik kan dan aangeven dat ik de zaken met de hoogste prioriteit als eerste afgehandeld wil zien. Het gaat dan bijvoorbeeld om de verzoekschriften waarbij de aanvangshuur wordt getoetst.

De voorzitters hebben op enig moment gesteld dat wanneer de zaken die niet-ontvankelijk moeten worden verklaard op grond van het feit dat de leges niet (op tijd) zijn betaald en deze niet binnen vier tot zes maanden niet-ontvankelijk worden verklaard, die voor gedekt worden verklaard. Partijen worden anders teveel benadeeld.

Het SHC bereidt de zaken voor, wanneer deze niet-ontvankelijk moeten worden verklaard, maakt het SHC een concept en een voorzitter ondertekent deze uitspraak. De voorzitters tekenen elkaars voorzittersuitspraken.

Sinds de reorganisatie heb ik minder mogelijkheden om het proces te beïnvloeden. Dit hangt samen met de lange lijnen die sinds de reorganisatie zijn ontstaan. Het gebeurt zelden dat er vooraf overleg met mij wordt gevoerd over de vraag op welke wijze een zaak het beste kan worden behandeld. Voorheen gebeurde dat wel.

Ik draag uiteraard verantwoordelijkheid voor de overschrijding van de wettelijke termijnen. Het punt is dat de huurcommissie zelf er niet zoveel aan kan doen. Een deel van het werkproces onttrekt zich aan het zicht van de voorzitters. Een voorbeeld hiervan doet zich voor bij de verzending van uitspraken. Nadat ik de uitspraak heb getekend, wordt deze per koerier naar het SHC gestuurd. Ik heb er geen zicht op hoe lang het dan

nog duurt voordat de uitspraak aan partijen wordt verzonden. Ik word ook niet geïnformeerd door het SHC wanneer de uitspraak is verzonden. Het is voor mij ook niet te doen om te controleren op welk moment de uitspraak is verzonden. Op zittingen zeg ik tegen partijen dat ze de uitspraak binnen twee maanden kunnen verwachten, hoewel ik eigenlijk vind dat partijen binnen een maand na de zitting de uitspraak moeten hebben, maar die termijn is de afgelopen jaren niet haalbaar gebleken.

Het MT van het SHC zou graag willen dat de voorzitters met de zittingssecretarissen per e-mail communiceren. Aangezien de elektronische handtekening niet bestaat, zal toch nog altijd de laatste bladzijde moeten worden uitgeprint, worden ondertekend en per post worden verzonden. Hoewel dit wellicht toch nog iets sneller is, is het voor mij van minder groot belang. Dit heeft te maken met het feit dat ik niet thuiswerk en zes van de zittingssecretarissen niet thuiswerken, maar in het gebouw van de huurcommissie zitten, zodat we overleg over zaken kunnen voeren.

Naar mijn idee zijn er veel te veel ad hoc maatregelen genomen. Daarbij komt dat alles ondergeschikt is gemaakt aan de efficiency. Ik vind dat er te vaak wordt gekeken op welke manier een zaak het snelste kan worden weggewerkt. Efficiency is bepalend geworden voor de behandeling van een zaak. Ik heb het gevoel gekregen dat ik steeds meer concessies heb moeten doen aan de kwaliteit. Door de bank genomen zijn de meeste uitspraken wel goed, maar ik ben niet altijd gelukkig met de kwaliteit ervan.

Het is niet mogelijk om zo te sturen dat de moeilijke zaken door de ervaren medewerkers worden behandeld en de makkelijkere zaken door de minder ervaren medewerkers. Het ministerie verwacht dat alle medewerkers alle zaken kunnen behandelen, hetgeen niet het geval is. Sinds kort wordt er geïnvesteerd in individuele voortgangsbewaking. Het proces vereist eigenlijk een continue voortgangsbewaking, zodat zich niet de situatie kan voordoen dat iemand een kast vol met zaken heeft. Naar mijn idee moet er in kwaliteit worden geïnvesteerd, dat kost geld en geld is er niet.

Keer op keer proberen we oplossingen te bedenken om de achterstanden weg te werken. Nu hebben we bedacht dat de zittingen met een ½ uur worden verlengd. De medewerkers die de zittingen op de rol zetten zijn niet voldoende geschoold om te beoordelen hoeveel tijd de behandeling van een zaak in beslag neemt.

Het zijn echt tropenjaren geweest. De organisatie heeft veel goodwill verloren. Het is een ellendige periode geweest. Het zou voor iedereen zo'n opluchting zijn als de achterstanden zijn weggewerkt, als er schoon schip is gemaakt. Nog steeds komen er zaken boven tafel drijven, die zoek zijn geraakt.

Ik denk overigens niet dat de terugloop van het aantal zaken ervoor zorgt dat er op de voorraad oude zaken kan worden ingelopen. De oude zaken zijn namelijk vaak ingewikkeld en dus kost de behandeling van de oude zaken vaak veel tijd.

Ik denk dat dit jaar nog een zwaar jaar zal worden. Er liggen namelijk nog veel zaken die ingeboekt moeten worden (de haalplichtverzoeken), deze kunnen weer nieuwe

procedures genereren, bijvoorbeeld de procedures om de aanvangshuur te toetsen. Als de achterstanden zijn weggewerkt, zou het beter moeten gaan.

Geld is de oplossing, maar geld is er niet."

F.2 Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Rotterdam

De voorzitter van de huurcommissie Rotterdam verklaarde op 26 februari 2004 het volgende:

"Ik ben sinds acht jaar voorzitter van een huurcommissie; eerst in Limburg, later ben ik gaan waarnemen in Rotterdam. Per 1 januari 2001 ben ik voorzitter geworden van de huurcommissie Rotterdam. Per 1 januari 2003 heb ik Dordrecht erbij gekregen.

Vóór de reorganisatie hadden alleen de huurcommissies Amsterdam en Rotterdam achterstanden, na de reorganisatie hadden alle huurcommissies met achterstanden te maken. Vroeger had je een eigen kantoor en directe lijnen naar de uitvoering, nu wordt alles collectief aangestuurd. Ik vind wel dat de verschillen erg worden overdreven. Er waren maar een paar voorzitters die wilden vasthouden aan de oude situatie. Een voordeel van de samenvoeging van de secretariaten is dat alles nu controleerbaarder is.

De reorganisatie was gebaseerd op een concept waarin een digitaal systeem centraal stond. Er zijn onnodig veel problemen ontstaan doordat men heeft vastgehouden aan dat concept terwijl het digitale systeem nooit in gebruik is genomen.

Er bestaat altijd een zekere frictie tussen wat het SHC nastreeft, namelijk bedrijfsmatig optimaal werken, en wat de voorzitters willen, kwalitatief optimaal presteren. Natuurlijk is er sprake van een zekere bandbreedte, maar ik vind dat je wel een ondergrens moet aanhouden. De kwaliteit van de huurcommissie-uitspraken is nu beduidend minder dan voorheen, ik betwijfel ook of die ooit weer zo zal worden als vroeger. Het SHC blijft zoeken naar wegen om de efficiency te verhogen. Zo is bijvoorbeeld voorgesteld om in de uitspraken niet meer op te nemen wat de partijen op de zitting naar voren hebben gebracht. Ik vind dat niet juist. We moeten klantgericht blijven werken. Er zijn wel mogelijkheden om de efficiency te vergroten, daar kijken wij ook positief tegenaan, maar we houden vast aan een zekere ondergrens.

Op zichzelf vond ik het niet zo verwonderlijk dat er een reorganisatie werd ingezet. Een schaalvergroting was onvermijdelijk, gezien ook de terugloop in het aantal zaken. Het lijkt er echter op alsof de reorganisatie erop was gericht de macht van de voorzitters te breken. De lijnen van de voorzitters met hun eigen medewerkers werden doorgesneden. In het kader van de reorganisatie werd niet gekeken naar wat er op de werkvloer gebeurde, het was een heel abstract gebeuren. Zo werd er niet stilgestaan bij de vraag waar de dossiers moesten blijven. Bij de officiële opening van het secretariaat in Den Haag zijn alle dossiers in allerlei kasten gepropt, het heeft daarna een jaar geduurd voordat alles weer op orde was. En ook komt het nog steeds voor dat dossiers die zijn overgebracht naar het archief in Lelystad maandenlang onvindbaar zijn.

In mei 2001 zijn de laatste huurcommissiekantoren gesloten. Er werd toen gezegd dat er twee weken geen zittingen zouden worden gehouden, maar uiteindelijk heeft het tot september 2001 geduurd voordat er weer gewoon zittingen werden gepland. Alleen de huurcommissies Amsterdam en Rotterdam hielden hun zittingen in de maanden, doordat zij werkten met een taskforce. Wat de voorzitters van de andere huurcommissies in die periode hebben gedaan, weet ik niet precies.

Het probleem is dat de capaciteit niet wordt aangevuld. Als er meer voorzitters, meer zittingssecretarissen en meer rapporteurs zouden zijn, zouden er ook meer zaken kunnen worden afgedaan. Overigens verzetten de bouwkundig-technisch medewerkers in Limburg vroeger veel meer werk dan hun collega's nu. Zij woonden in de regio, zij kenden de snelste routes. Tegenwoordig moet ook iedereen alles kunnen. Daardoor is de productie per medewerker afgenomen. De coördinatie heeft ook een tijdlang ontbroken. Dan bleek dat er drie rapporteurs tegelijkertijd bezig waren met één woningcomplex.

Ik heb jaarlijks overleg met de kantonrechters in de regio. Zij hebben mij laten weten dat er niet vaker beroep op de kantonrechter is gedaan alsmede dat zij uit de huurcommissie-uitspraken niet konden afleiden dat er zoveel problemen speelden. Zelf geef ik de huurcommissie een 6+ voor de kwaliteit van ons werk tijdens de reorganisatieperiode. Dit ondanks het feit dat de facilitering vanuit het secretariaat in die tijd bar slecht was.

Het SHC werkte hard, maar er was geen eer aan te behalen. De voorbereiding van de reorganisatie was organisatorisch slecht, het moest en zou zo gebeuren.

De vergaderingen van de voorzitters met de secretaris waren niet prettig, de toenmalige secretaris was niet capabel om de zaak goed te organiseren.

Ook onlangs is er weer een secretaris vertrokken, daar zijn de voorzitters niet in gekend terwijl dat wettelijk wel had moeten. Bij VROM bestaat weinig wetskennis. De VROM-mensen willen van alles, zonder zich af te vragen of iets juridisch wel kan. Ze hebben geen feeling met dat soort zaken.

Wat de wet betreft: ik voel me niet verantwoordelijk voor de bestaande achterstanden en voor de lange doorlooptijden, die zijn het resultaat van de verandering van de organisatie.

In de periode na de reorganisatie hebben we heel wat drama's meegemaakt. Zo hoorden we eind 2001 ineens dat er 20.000 zaken lagen te wachten op behandeling. In die tijd werd ons ook duidelijk dat het secretariaat al drie maanden geen post meer had geopend. Daar zat ook zittingspost bij. Als voorzitter ondervond je daarvan de gevolgen tijdens zittingen wanneer partijen verwezen naar brieven die ze naar het secretariaat hadden gestuurd. Er zijn toen een maand lang geen zittingen gehouden om die post te kunnen verwerken. Met de legesbetalingen hebben we ook veel ellende gehad, toen op een gegeven moment twee banden met betalingen van Interpay zoek waren. Dat heeft geleid tot 450 verzetzaken. In de behandeling daarvan is enorm veel extra werk gaan zitten.

Een probleem is nog steeds dat het secretariaat met veel uitzendkrachten werkt. Zij doen wat hun wordt opgedragen, maar ze denken zelf niet na. De situatie is wel verbeterd, maar er zijn nog steeds tegenvallmomenten. Dan krijgen mensen bijvoorbeeld verkeerde uitnodigingen, en dat moet weer worden teruggedraaid. Dat soort zaken levert veel extra werk op.

Een ander voorbeeld is dat ik de medewerkers nu alle stukken laat kopiëren voor de zitting. Vroeger kreeg ik een selectie van de stukken, maar als ik daar nu om zou vragen, zouden er heel vaak relevante stukken ontbreken.

Een van de problemen was dat niemand van het secretariaat zich verantwoordelijk voelde om de dossiers op orde te brengen. Dat heeft een aantal goede medewerkers opgebroken. Door de reorganisatie is veel kennis verloren gegaan. Veel mensen die er nu zitten, zijn niet opgeleid in het proces, zij missen iets. Op zijn minst zouden zij eens een zitting van een huurcommissie moeten bijwonen.

Enkele weken geleden is het resultaat van de evaluatie van de reorganisatie intern gepresenteerd. Het rapport is niet openbaar, het schijnt nog in het Directie Team in beraad te zijn. Ik vind het resultaat van de evaluatie, zoals dat ons is meegedeeld, nogal toedekkend. Het beeld is positiever dan dat wij een en ander hebben ervaren. Wat er bijvoorbeeld ook niet in staat, is dat de bedrijfsorganisatie had moeten worden aangepast toen duidelijk werd dat het digitale systeem er niet kwam.

Onlangs heeft het ministerie aan onder meer de voorzitters een brief gestuurd over de toekomst van de huurcommissies. Daarin staat dat het ministerie geen invloed heeft op het aantal zittingen. Dat is onzin, want je kunt het aantal voorzitters en ondersteuners natuurlijk verhogen en vervolgens meer zittingen organiseren. Wij hebben aangegeven dat we zeven zittingen per tien werkdagen aankonden, maar het secretariaat is er nimmer in geslaagd zoveel zaken voor te bereiden.

De wettelijke termijnen zijn eigenlijk nooit gehaald. Er is mij altijd verteld dat dit aansporingstermijnen zijn. Ten tijde van de grote hoeveelheid hausse-zaken kon de zaak, als er voldoende capaciteit zou zijn geweest, binnen vier maanden worden afgedaan. De rest van het jaar zouden de medewerkers dan niet veel om handen hebben. Sinds de nieuwe onderhoudsprocedure is het niet meer mogelijk bezwaar te maken tegen de huurverhoging op grond van onderhoudsgebreken. Het gevolg hiervan is dat het hele jaar door de onderhoudsprocedure kan worden gestart. De hoeveelheid onderhoudszaken valt nog tegen, er wordt naar mijn idee te weinig voorlichting over deze procedure verstrekt. We hebben nog 7300 verzoekschriften ontvangen waaruit blijkt dat bezwaar wordt gemaakt tegen de huurverhoging op grond van onderhoudsgebreken, terwijl dat dus niet meer mogelijk is.

Met de capaciteit die we hadden was het niet mogelijk om èn de nieuwe zaken binnen de wettelijke termijn te behandelen èn de oude zaken af te handelen. Het was de bedoeling de nieuwe zaken binnen de termijn af te handelen, de oude zaken zouden blijven liggen, tenzij een nieuwe procedure kon worden gekoppeld aan een oude zaak, dan zouden deze gezamenlijk worden behandeld. 30% - 35% van de zaken zou kunnen worden gekoppeld. Het was voor de voorzitters niet acceptabel dat zo'n groot gedeelte van de zaken zou blijven liggen. We hebben het probleem aangekaart bij minister Remkes. Naar aanleiding daarvan is er extra geld beschikbaar gesteld. Met dit extra geld worden er extra zittingssecretarissen ingeschakeld en zo is er een oud-voorzitter

teruggekomen die ook weer zittingen gaat draaien, waardoor het mogelijk zou moeten zijn om de achterstanden binnen één jaar weg te werken.

Ik ben er overigens erg blij om dat we sinds de invoering van de nieuwe wet proberen de nieuwe zaken binnen de wettelijke termijn te behandelen. Het is prettig om zaken te behandelen die voor iedereen nog vers in het geheugen liggen.

De voormalig secretaris van de huurcommissies had bedacht dat er per 1 januari 2003 nog maar vijf voorzitters nodig waren. Eind 2001 is er een brief naar drie voorzitters gestuurd, waarvan ik er één was, waarin te kennen werd gegeven dat we niet zouden worden voorgedragen voor herbenoeming. De benoemingstermijn van ons alledrie verliep namelijk. Er is toen een constructie bedacht, waarbij één voorzitter vervroegd met pensioen is gegaan, en waarbij twee andere voorzitters gebruik hebben gemaakt van de PAS-regeling. Dit had tot gevolg dat wij alledrie toch konden blijven. Daarna bleken er 20.000 zaken op de plank te liggen. We moesten dus harder werken. De manier waarop dit is gegaan, geeft aan hoe chaotisch alles is verlopen.

Ik vind dat er in de periode 2002-2003 te weinig is gedaan om de achterstanden in te lopen. Er was te weinig overzicht, er was sprake van chaos. De vorige secretaris van de huurcommissies, die per 1 februari 2004 is vertrokken, is de enige geweest die naar mijn idee structuur heeft aangebracht.

De regelgeving met betrekking tot de leges vind ik erg problematisch. Het is een onzinnig systeem. De administratieve capaciteit wordt enorm belast. Op dit moment is de situatie zo dat wanneer de behandeling van een verzoekschrift langer dan zes maanden in beslag neemt, iedereen de leges krijgt teruggestort.

Overigens kom ik nog steeds zaken tegen waarbij de leges wel is betaald, maar het verzoekschrift toch niet-ontvankelijk is verklaard. Ik vraag mij dan af hoe dat kan.

In Rotterdam hebben we vijf zittingen in tien werkdagen. Er worden ongeveer 25 zaken per zitting behandeld. Voor de reorganisatie werden er net zoveel zittingen gedraaid. Het verschil is dat er nu meer zaken door middel van een voorzittersuitspraak worden afgedaan. Ik denk dat 50% middels een voorzittersuitspraak wordt afgedaan. Dat is meer dan voorheen het geval was. De reden daarvan is dat op grond van de oude wet in bepaalde gevallen een zaak middels een voorzittersuitspraak *kon* worden afgedaan. Op basis van de nieuwe wet *moet* een zaak in bepaalde gevallen door middel van een dergelijke uitspraak afgedaan. Daarbij komt dat de situaties waarin het moet zijn toegenomen.

Er wordt gericht op gestuurd om de zaken die daarvoor in aanmerking komen met een voorzittersuitspraak ook af te doen. Ik vind wel dat je dit niet tot in het extreme door moet trekken, aangezien je anders weer verzetprocedures genereert.

Ik ben er een voorstander van om units te maken waarin de medewerkers van het SHC met z'n allen verantwoordelijk zijn voor het eindproduct.

Ondanks alles vind ik de functie van huurcommissie-voorzitter de mooiste die er is."

F.3 Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Den Haag

De voorzitter van de huurcommissie Den Haag verklaarde op 3 maart 2004 het volgende:

"Ik ben sinds 1 maart 1998 voorzitter van een huurcommissie. De eerste jaren van de huurcommissies Utrecht/Amersfoort, vanaf eind 2000 in het arrondissement Haarlem/Alkmaar, en sinds eind 2001 in het arrondissement Den Haag. Mijn voorzitterschap van de huurcommissie Den Haag is formeel pas per 1 januari 2003 geregeld.

Het grootste verschil tussen de situatie vóór en de situatie na de reorganisatie zit hem in de samenwerking met een klein secretariaat in het land of met een groot centraal secretariaat. In Utrecht hadden we een klein secretariaat met ongeveer 25 medewerkers. Alles was daar goed te overzien, je liep er zo bij elkaar naar binnen. Dat kan nu niet meer. Iedereen moest wennen aan de nieuwe situatie. Alles gaat nu veel omslachtiger, er is veel meer in procedures vastgelegd en formeel geregeld, en de contacten met de medewerkers gaan nu per e-mail of per telefoon. Dat werkt allemaal vertragend en minder goed. Ik heb liever veel persoonlijk contact. Ik heb er bij het secretariaat ook steeds op gehamerd dat ze mij moeten bellen of mailen als er problemen of vragen zijn, maar slechts een handjevol medewerkers durft dat. Alhoewel gelukkig minder dan vroeger staan de voorzitters nog steeds op een voetstuk. Als ik persoonlijk op het secretariaat ben, komt men wel met vragen naar me. Kennelijk is het toch moeilijk zonder direct contact. Dat vind ik erg jammer, want daardoor blijven veel dingen liggen totdat ik er een keer ben. Vroeger, op de kleine secretariaten, wist iedereen wat er moest gebeuren, vanaf het begin tot aan het einde van het hele proces. Nu is alles in partjes geknipt, men weet van elkaar niet wat men doet. Er zijn ook veel mensen met veel kennis van zaken niet overgekomen naar het secretariaat in Den Haag. Er is in die periode veel kennis verloren gegaan. De vroegere secretarissen kwamen op managementposten terwijl zij niet echt het overzicht hadden. Het waren vooral de vroegere unithoofden die dat overzicht wel hadden. Een aantal van hen heeft in het kader van de reorganisatie heel andere taken gekregen. Inmiddels zijn er wat aanpassingen geweest, en sommigen van hen functioneren weer min of meer als unithoofd. Dat werkt goed. Het begint nu eindelijk te lopen, het gaat nu met sprongen vooruit. Voor de medewerkers van het secretariaat is er heel wat veranderd. Ze zouden een schitterend geautomatiseerd systeem tot hun beschikking krijgen, maar dat hele, geldverslindende, project is stilgezet.

Je wilt niet weten wat voor een chaos het ten tijde van de reorganisatie was. De dossiers lagen metershoog opgestapeld, en plots moesten er ineens kasten worden besteld, daar werden al die dossiers in gelegd. Honderden dossiers zijn in die tijd zoekgeraakt. We werkten op de kleine secretariaten met verschillende kleuren mappen voor verschillende categorieën zaken. Toen alle dossiers bij elkaar kwamen in Den Haag kon je aan de mappen niet zien van welk ressort ze waren. Het ministerie heeft het thuiswerken ook onderschat. Thuiswerken vergt veel zelfdiscipline, en een goed pc-gebruik. Door dat thuiswerken is heel wat ellende ontstaan vanwege problemen met de compu-

ter. Sommige voormalige thuiswerkers werken nu weer gewoon in het gebouw van het SHC.

Toen er in de periode april-september 2001 geen zittingen werden gehouden, zat ik voornamelijk op het nieuwe secretariaat van de huurcommissies. In die periode zijn er wel veel huursubsidieverklaringen geproduceerd, voor mijn gevoel heb ik er toen duizenden getekend. Er was in Utrecht een ploeg van zeker vijftien nieuwe medewerkers bezig die dat soort zaken deed.

Sinds de nieuwe wetgeving staat het halen van de wettelijke termijnen voorop. Voor zover ik het kan zien, loopt dat goed. Ik zie natuurlijk alleen de zaken die op een zitting komen, en ik heb er geen zicht op of dat het ook echt is. Ik vertrouw maar op wat het SHC zegt, en ik ga ervan uit dat zij goed plannen. Ik weet wel zo'n beetje hoeveel er ligt, maar niet per ressort. Uit ervaring weten we wel dat meer dan de helft van de zaken de huurcommissie Amsterdam betreft. Van de nieuwe servicekostenzaken is bekend dat die niet allemaal tijdig zullen worden afgehandeld. De behandeling van die zaken is tijdrovend en er zijn niet zo veel servicekostenmedewerkers. Je moet inzicht hebben in financiële aspecten. In Amsterdam werkten ze zelfs met aparte zittingssecretarissen voor dit soort zaken. Er komen ook meer verzoekschriften over servicekosten binnen dan was verwacht. Ik denk dat dat komt doordat het op grond van de nieuwe wetgeving mogelijk is de huurcommissies te verzoeken een voorschot vast te stellen en doordat de huurteams zich nu meer dan vroeger ook op dit soort zaken richten. Voor de servicekostenzaken wordt een uitzondering gemaakt, die worden niet allemaal met voorrang behandeld. Er worden ook zoveel mogelijk oude servicekostenzaken op de zittingen geplaatst. In het algemeen is nu het uitgangspunt om alle nieuwe zaken te plannen en om oude zaken alleen op de zitting te plaatsen als daar ruimte voor is. Ik had deze week een zitting met slechts twee nieuwe en verder alleen oude zaken. Kennelijk waren er niet genoeg andere nieuwe zaken om al op de agenda van de zitting plaatsen. Ik vertrouw op het secretariaat.

Ook voor servicekostenzaken geldt tegenwoordig een afdoeningstermijn van vier maanden. Omdat het hier ook om een aanpassing van het BW ging, had het Ministerie van Justitie het voortouw bij de nieuwe wetgeving, VROM kwam pas op de tweede plaats. VROM heeft per directoraat-generaal een aantal wetgevingsjuristen, en niet, zoals veel andere ministeries, één centrale wetgevingsdirectie. Bij de totstandkoming van dit soort termijnbepalingen zet de desbetreffende beleidsdirectie hoog in, en er wordt verder te weinig gekeken naar de uitvoering.

Als voorzitter voel ik me verantwoordelijk voor de achterstanden, ik vind het heel vervelend, eigenlijk kan het niet. Maar ik heb weinig invloed op de doorlooptijden. Vroeger zag je de zaken veel eerder, je zag wat er in de kasten lag, en je plande daar op. Eventueel werd dan een zitting extra gehouden of werden er meer zaken op een zitting behandeld. De unithoofden hielden dat ook in de gaten. Rond juni waren de kleine kantoren klaar met de zaken van het jaar daarvóór. Ik probeer nog wel de zaak te beïnvloeden, ik ben ook vaak op het SHC, maar er is geen vaste procedure voor en mijn mogelijkheden zijn beperkt.

De doorlooptijden bij de kleinere kantoren waren vóór de reorganisatie ook langer dan de wet toeliet. Deze waren echter niet zo lang als in Amsterdam en Rotterdam. Voor de kleinere kantoren gold dat de verzoekschriften voor het volgende huurrondejaar waren afgehandeld. Volgens mij was het gewoonte geworden om de zaken voor het volgende huurrondejaar af te ronden. Als het lukte de zaken binnen één jaar af te doen, was het al heel mooi. Er stond ook geen sanctie op het niet halen van de wettelijke termijnen.

Naar mijn idee is de reorganisatie niet ingezet om de achterstanden weg te werken. Volgens mij was de belangrijkste reden de taakstelling. Naast de taakstelling, was het ontbreken aan uniformiteit een reden om de reorganisatie in te zetten. Als zaken efficiënter zouden worden behandeld, zouden de doorlooptijden ook kunnen worden aangepakt. Het argument dat door middel van de reorganisatie de doorlooptijden zouden worden verkort, is er pas later bijgekomen.

Het jaar 2001 was echt een dieptepunt. Ik denk dat er in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 wel veel actie is ondernomen om de zaken weer op orde te krijgen. De minister van VROM heeft in deze periode de Tweede Kamer moeten toezeggen dat de wettelijke termijnen zouden worden gehaald.

We hebben als voorzitters steeds voorstellen gedaan, en we doen dat nog steeds, om oplossingen te vinden voor de ontstane problemen. Vanuit het SHC kregen we weinig gehoor. Bijna het hele proces vindt op het SHC plaats. Zo wilden we als voorzitters bijvoorbeeld dat er zou worden gewerkt in units. Het hele proces is namelijk in stukken geknipt, de medewerkers hebben op deze manier geen idee wat het gevolg van hun handelen is op de rest van het proces.

De behandeling van de servicekostenzaken vindt wel plaats in een speciaal team, daar zijn we erg blij mee.

In de loop der jaren hebben de huurcommissies steeds minder verzoekschriften ontvangen. In 2003 hebben de huurcommissies overigens ongeveer evenveel verzoekschriften ontvangen als in 2002.

Eén van de redenen dat er minder verzoekschriften worden ingediend is volgens mij de wetswijziging van 30 november 1999 (invoering onderhoudsprocedure). Daarnaast is de hoeveelheid bezwaarschriften tegen de huurverhoging op grond van punten niet groot. Voorts denk ik dat de economische situatie ook van invloed is op de instroom van zaken. Tot slot is de kwaliteit van de woningen verbeterd.

De productie van uitspraken is ten opzichte van het begin van de reorganisatie toegenomen. Aan het begin van de reorganisatie hebben er een tijd geen zittingen plaatsgevonden. Daarnaast is ook het volgende van belang. Afgesproken was dat de voorzitters vijf zittingen in twee weken zouden draaien. Veelal was het voor het SHC niet mogelijk zoveel zaken voor te bereiden, zodat het lange tijd niet mogelijk was vijf zittingen in twee weken te houden. Dat is nu anders. Sinds het voorjaar in 2003 is het mogelijk vijf zittingen in twee weken te doen. Om die reden is de productie toegenomen.

Wat ook echt anders is, is dat vóór de reorganisatie de voorzitters alleen in hun eigen ressort zitting hielden. Dit is veranderd, alle voorzitters worden nu ingezet om in Amsterdam zittingen te houden.

In Rotterdam was men daar overigens al vóór de reorganisatie mee begonnen. Er waren daar vier voorzitters die samen het werk deden.

Er worden ook steeds meer zaken met voorzittersuitspraken afgehandeld. We hebben onderling afspraken gemaakt welke gevallen wel en niet zaken met een voorzittersuitspraak kunnen worden afgehandeld. Voorheen werd dat per kantoor bepaald. Het is een positief punt van de reorganisatie dat daar nu uniformiteit in is gekomen.

Er moet overigens wel gecontroleerd worden of er niet veel verzetschriften worden ingediend. Het SHC doet dat en koppelt deze informatie terug."

F.4 Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Utrecht

De voorzitter van de huurcommissie Utrecht verklaarde op 27 februari 2004 het volgende:

"Ik ben sinds januari 1991 voorzitter van een huurcommissie. Eerst in Gelderland en daarna, sinds begin 2002 in Utrecht. Op dit moment ben ik als voorzitter benoemd in Arnhem en in Utrecht.

In de situatie vóór de reorganisatie werkte ik met een eigen kantoor, met ongeveer vijftien mensen die al het werk deden. De lijnen waren kort en ik had een goed overzicht van het gehele proces. Beleidsmatig hadden we veel ruimte, we konden ingrijpen als het nodig was en in een voorkomend geval konden we voorrang geven aan een bepaalde zaak. De medewerkers beschikten ook over veel kennis van de regio. Nu er een centraal secretariaat is, word ik pas vlak voor een zitting bij een zaak betrokken, en ook zie ik niet wanneer een uitspraak wordt verstuurd. Als voorzitter kan ik weinig sturen op de doorlooptijden of op de planning. Voorrang krijgen voor bepaalde zaken lukt ook nauwelijks doordat er allerlei formele afspraken gelden.

Als wij nu iets willen veranderen aan de aanpak, gaat dat via allerlei schijven, zoals het OVH en het management van het secretariaat, voordat het bij de onderzoeker aankomt. Daarnaast heb je nu als voorzitter geen inzicht in de aantallen zaken. Als wij cijfers kregen, bleken die vaak niet te kloppen, dan bleek weer dat er nog meer zaken lagen. Sinds ongeveer een jaar kan het secretariaat wat betere informatie verstrekken.

Een voordeel van de reorganisatie is dat er nu landelijk meer uniformiteit bestaat. Ik vind overigens wel dat dit punt groter is gemaakt dan het is.

De wettelijke termijn van vier maanden voor het doen van een uitspraak is erg krap. Voor nieuwe zaken zetten we alles op alles om die termijn te halen, maar door externe omstandigheden red je het lang niet altijd. Ook vóór de reorganisatie haalden we die termijn niet, onder meer vanwege de hausse-zaken. Vaak stond er een jaar voor de afhandeling van die zaken. Maar nu duurt het vaak nog veel langer. Rond de tijd van de reorganisatie kwam er ook nog eens nieuwe regelgeving die enorm veel extra werk opleverde, met name de legesregeling. Je bent daardoor alleen maar met administratie bezig. Er zijn veel foutieve voorzittersuitspraken gedaan, met een hoop extra werk als gevolg. Tegen zo'n uitspraak kan verzet worden aangetekend. De termijn daarvoor, tot augustus 2003 twee weken en nu drie weken, vind ik nogal kort. En de drempel naar de kantonrechter is voor onze klanten veel te hoog, zij maken weinig gebruik van die mogelijkheid. Ook de invoering van de onderhoudsprocedure heeft ons werk gecompliceerd. Het zijn overigens, zo is ons gebleken, vooral de goed opgeleide mensen met een internetaansluiting die gebruik maken van deze nieuwe procedure. Slechts weinig mensen uit onze doelgroep maken er gebruik van. Ze moeten nu zelf het initiatief nemen, zelf een verzoekschrift indienen, kennelijk is die stap voor veel mensen nogal groot.

In de periode van de reorganisatie ging alles heel moeizaam. Alles zou digitaal en per computer gaan, ook het archief zou worden gedigitaliseerd, we werden thuiswerker, we beschikten niet over de benodigde documentatie et cetera. Alles kostte zeeën van tijd.

Op een gegeven moment zou alles twee weken stilliggen, maar uiteindelijk hebben we in 2001 gedurende een periode van ongeveer vijf maanden slechts enkele zittingen gehouden.

We hebben in die tijd veel gediscussieerd over de vraag hoe we verder moesten. Ook hadden we een plan van aanpak gemaakt over de sluiting van de kantoren en over de overdracht van de zaken naar het centrale secretariaat, alles vanuit de gedachte van automatisering. We hebben ook nog voorgesteld om eerst naar vijf kantoren te gaan, maar dat wilde de DG niet, die wilde meer zicht op alles. In mei 2001 bleek al dat die automatisering niet zou gaan lukken, pas eind 2001 is het automatiseringsproject definitief afgeblazen. In die periode hoorden we ook over de omvang van de achterstanden en over het feit dat het secretariaat al wekenlang geen post meer had geopend.

De samenwerking met het secretariaat in Den Haag is in het algemeen goed, de mensen hebben na de reorganisatie keihard gewerkt.

Als voorzitter voel ik me enerzijds wel verantwoordelijk voor de achterstanden, maar anderzijds ook weer niet. Ik zou wel willen, maar de voorzitters kunnen er weinig aan doen. We denken wel na over bijvoorbeeld meer vereenvoudigde afdoeningen of over langere zittingen, maar het zijn toch de mensen van het secretariaat die de hele voorbereiding moeten doen.

Vanuit het secretariaat bestaat het beeld dat wij onvoldoende meewerken. Wij zeggen dan: lever de zaken maar aan. Wij krijgen nogal gauw de Zwarte Piet toespeeld.

Het secretariaat heeft een beperkt aantal middelen en mensen. Wij gaan over de kwaliteit, zij over de kwantiteit. Je moet ergens in het midden uitkomen. Er is een grens aan wat je wilt inleveren op kwaliteit, als voorzitter moet je die grens bewaken. Als de voorzitters niet meewerken aan een bepaald plan van het secretariaat zijn wij de kwaaië pier. Een voorbeeld is het voorstel van het secretariaat om bepaalde onderhoudszaken met een voorzittersuitspraak af te doen. Dat hebben wij als voorzitters afgekeurd, dat is echt over de grens. Stapje voor stapje hebben we toch heel wat moeten inleveren. De kwaliteit van ons werk was vroeger veel hoger dan nu.

Het nieuwe plan van aanpak voor het wegwerken van de achterstanden is doorgesproken met de voorzitters. Voor het eerst hebben wij het gevoel dat het een realistisch plan is. Maar steeds komen er weer nieuwe voorstellen en nieuwe maatregelen om de doelstellingen te halen. De voorzitters hebben de taak om de kwaliteit te waarborgen.

De voorzitters hebben beleidsgroepen gevormd waarin we zaken met het secretariaat doorspreken. Zelf doe ik de servicekosten. Doordat nu alles op alles wordt gezet om de achterstanden weg te werken, staan de beleidsgroepen nu op een laag pitje.

Er is ook nauwelijks gelegenheid voor feedback. De rapporteurs zie ik ook nog maar zelden.

Ik vind overigens dat het secretariaat veel te veel in segmentjes is opgedeeld. Men werkt op eilandjes en overziet het hele proces niet. Elke zaak wordt nu door veel verschillende mensen gezien, dat geeft een hoop verspilling van tijd. Alleen voor de

servicekostenzaken is een aparte unit opgericht, daar doet men de zaken van het begin tot het eind. Die opzet strookt echter niet met het idee dat men van de organisatie heeft.

Ik zie de toekomst van de huurcommissies nogal somber in, mede ook gezien de vérstreckende voorstellen van het ministerie.

Wat de wettelijke termijnen betreft is er altijd gezegd dat dit aansporingstermijnen zijn. In Arnhem was de situatie vóór de reorganisatie zo dat de zaken voor het volgend huurrondejaar waren afgerond. Volgens mij lukte het de andere huurcommissies, behalve Amsterdam en Rotterdam, ook om de zaken voor het volgend huurrondejaar af te ronden. De achterstanden zijn na de reorganisatie alleen maar groter geworden. Er wordt nu getracht de nieuwe zaken binnen vier maanden af te ronden, dat werkt heel prettig.

Vóór de invoering van de onderhoudsprocedure ontvingen we duizenden zaken in september. Het apparaat was er op ingericht het hele jaar aan het werk te zijn. Fysiek was het ook niet mogelijk om deze zaken binnen vier maanden af te doen. Ik denk dat op een gegeven moment is geaccepteerd dat de behandeling van verzoekschriften een jaar in beslag nam. We hebben er nooit echt een punt van gemaakt. Op een gegeven moment wel, na de reorganisatie was de behandelingsduur van zaken zo lang, dat vonden we niet kunnen.

Na de reorganisatie ben ik gaan ervaren dat ik verzoekschriften pas zie als deze op zitting komen. Ik constateerde op het moment dat de zitting werd voorbereid dat de zaken al heel lang in behandeling waren. Ik heb regelmatig gevraagd hoe dat mogelijk was. Het is nog steeds tijdrovend om een dossier te vinden. Tot voor kort kwamen er nog regelmatig (verhuis)dozen boven tafel waar oude zaken in zaten. In de overleggen met de directeur IBS en de secretaris van de huurcommissies is veelvuldig aan de orde gesteld dat zaken zo lang in behandeling waren.

Naar mijn idee is het proces veel beter gaan draaien op het moment dat de huidige directeur IBS zich ermee is gaan bemoeien.

Eind 1999 is de tweezijdige legesverplichting ingevoerd. In 2001 is voor alle haussezaken geen legesvoorschot gevraagd. Pas achteraf vond er een legesveroordeling plaats. Wij (de voorzitters) hebben toen aangegeven dat dit juridisch niet correct is. Het management wilde dit wel. We werken dan toch uiteindelijk mee, we tekenen die zaken namelijk wel.

De hele procedure rondom de leges is een rondpompen van administratieve handelingen. De legesverplichting was een politieke keuze, die verplichting staat ook in de wet. Ik vind dan wel dat het goed moet worden uitgevoerd.

De voorzitters onderling kijken wel eens anders tegen een bepaalde wetsuitleg aan. We proberen wel altijd op één lijn te komen. Ook in de communicatie met het SHC/ Ministerie van VROM proberen we onderling op één lijn te komen en één standpunt naar buiten te brengen. We zijn met de zeven voorzitters ook een vereniging.

Standaard is op dit moment dat de voorzitters die full-time werken vijf zittingen in twee weken draaien. Recentelijk is er een afspraak gemaakt dat de zittingen in Amsterdam met een half uur worden verlengd. Op die manier kunnen er meer zaken per zitting worden behandeld.

Als we doorgaan met dit tempo van zittingen voeren, is het volgens het SHC nog niet voldoende om de zaken voor eind 2004 te hebben weggewerkt.

Op dit moment draai ik meer zittingen dan voorheen. Hoewel destijds ook is afgesproken dat we vijf zittingen in twee weken zouden doen, lukte het het SHC niet om zaken voor vijf zittingen voor te bereiden. Dat lukt nu wel. Overigens is er recentelijk nog een week met zittingen uitgevallen. De zittingssecretarissen moesten namelijk zorgen voor een clean desk.

De laatste jaren ontvangen de huurcommissies steeds minder zaken. De reden daarvan is volgens mij de volgende. Over de onderhoudsprocedure is onvoldoende bekend. De huurcommissies functioneerden na de invoering van deze procedure minder goed. Ook de communicatie van het call-centre (over de onderhoudsprocedure) was niet goed. Dit heeft er volgens mij toe geleid dat er minder verzoekschriften bij de huurcommissies zijn ingediend. De kwaliteit van de voorlichting is zo belangrijk.

Huurders moeten overigens zelf de onderhoudsprocedure starten, ik denk dat dat wel een drempel is. Daarbij komt dat de kwaliteit van de woningen de laatste vijf tot tien jaar volgens mij is verbeterd. Het percentage zaken waarbij een woningcoöperatie de verhuurder is, is heel laag. Het gaat bijna alleen maar om zaken waarbij particuliere verhuurders betrokken zijn.

Het is voor betrokkenen vaak lastig te bepalen welke procedure ze moeten starten, soms moeten er wel drie verzoekschriften worden ingediend om over het probleem een uitspraak te ontvangen. Wettelijk is het niet mogelijk, maar ik ben er een voorstander van dat de huurcommissies betrokkenen als het ware in de juiste procedure leiden.

Naar mijn idee moet er sprake zijn van goede voorlichting. Goede informatieverstrekking over wat de huurcommissie wel en niet kan, kan zaken die er niet thuishoren weghouden bij de huurcommissie.

Ik vind dat de kwaliteit van het werk goed moet zijn. Met de procesversnellingen dreigt dat wel eens in het slop te raken.

Ook de kwaliteit van de medewerkers is van belang. Bij de reorganisatie is er veel kwaliteit verloren gegaan door het vertrek van ervaren mensen. Er wordt nog steeds met veel tijdelijke medewerkers gewerkt.

Er was sprake van een absoluut dieptepunt. De vorige secretaris heeft veel gedaan. De situatie is nu beter. Er is ook een kwaliteitsslag gemaakt met de rapporteurs.

We hebben nog niet het kwaliteitsniveau van voor de reorganisatie. Ik weet ook niet of we dat halen. Ik ben met het huidige niveau ook tevreden, misschien was het wel te hoog voor de reorganisatie.

Tot slot wil ik nog melden dat eind 2001 drie van de voorzitters een brief hebben gekregen waarin hun ontslag werd aangekondigd. Ik was niet één van de drie, maar die actie is niet goed geweest voor de verhouding tussen de voorzitters en het ministerie. De ontslagen zijn uiteindelijk niet doorgedaan. Eén van de middelen om een oplossing te bereiken was dat de andere voorzitters minder zouden gaan werken; ik ben zelf ook minder gaan werken. Na drie maanden is er al aan mij gevraagd of ik weer meer wilde gaan werken, dat heb ik gedaan. Dit soort verkeerde inschattingen duidt naar mijn mening op mismanagement. Het is niet leuk om af en toe te horen te krijgen dat de voorzitters te weinig zittingen willen draaien."

F.5 Verklaring van de voorzitter van de huurcommissie Eindhoven

De voorzitter van de huurcommissie Eindhoven verklaarde op 17 februari 2004 het volgende:

"Ik wil vooropstellen dat ik niet alleen voorzitter van de huurcommissie Eindhoven ben, maar van alle huurcommissies in het zuiden van het land. Mijn antwoorden moeten dus in breder verband worden gezien.

In 1980 ben ik huurcommissievoorzitter geworden, aanvankelijk van de huurcommissies Eindhoven, Helmond, Boxmeer, Tilburg en Breda. Daarna heeft er verschillende keren een "reshuffling" plaatsgevonden. Vanaf 2002 ben ik voorzitter van alle huurcommissies in het zuiden van het land, en ook van de huurcommissie Amsterdam.

Vóór de reorganisatie van 2001 hadden wij ons eigen secretariaat, en waren wij in staat al onze zaken binnen twaalf maanden weg te werken. In het kader van de reorganisatie moesten alle dossiers naar Den Haag, naar het nieuwe Secretariaat van de huurcommissies (SHC). Voor Eindhoven ging het slechts om ongeveer veertig zaken.

Ten tijde van de reorganisatie was men zo druk met allerlei andere zaken dat er nauwelijks zittingen zijn gehouden. In de periode van april tot september 2001 heb ik slechts acht zittingen gedaan, terwijl dat er normaal drie per week zijn. Door de reorganisatie is men zo gaan focussen op achterstanden dat het eigen werk ook werd aangetaast. Voor de reorganisatie bestonden vooral grote achterstanden in Amsterdam, nu zie je overal vertragingen ontstaan. Iedereen wordt nu namelijk ingeschakeld om ook de Amsterdamse zaken weg te werken, wat ten koste gaat van je "eigen" zaken.

Er zijn 59 huurcommissies, en elke commissie heeft een aantal leden. De leden worden tegenwoordig benoemd voor een arrondissement en zijn onderling uitwisselbaar. Het is nu, sinds de wetwijziging van augustus 2003, de bedoeling dat alle nieuwe zaken binnen vier tot zes maanden worden afgedaan. Om dat te kunnen halen worden er nu soms zaken van de ene huurcommissie - die het druk heeft - behandeld door een andere huurcommissie - die het wat minder druk heeft. Vroeger werden zaken opgespaard als een bepaalde commissie er te weinig had voor een zitting. Dat is nu niet altijd meer het geval. Wanneer de reisafstand voor de betrokkenen niet te groot wordt, is behandeling door een andere commissie niet bezwaarlijk.

Ook vroeger werd de termijn van vier maanden vaak niet gehaald, dat werd echter niet als een probleem ervaren. Vóór de invoering van de onderhoudsprocedure (30 1999) kregen we rond eind september jaarlijks een hausse aan nieuwe zaken in verband met de huurverhoging. Het streven was die zaken rond mei-juni van het daaropvolgende jaar weggewerkt te hebben, want in september kwam er weer een nieuwe hausse. Als je dan de zaak niet had afgedaan, dreigde een nieuwe zaak waardoor een stapeling van procedures zou kunnen ontstaan. In Eindhoven slaagden we er behoorlijk goed in de hausse in mei weggewerkt te hebben. Vanuit Den Haag was er geen enkele druk om die zaken binnen vier maanden af te doen, men was al lang blij dat het zo liep. Daarbij kwam ook nog eens dat wanneer we die hausse binnen een paar maanden zouden

hebben afgedaan, wij de rest van het jaar onvoldoende werk zouden hebben gehad. Het was dus functioneel om de afhandeling van die hausse over het jaar te spreiden.

Overigens vind ik de nieuwe onderhoudsprocedure een prima mogelijkheid om problemen op te lossen, maar de kracht van dit middel ligt hem wel in de snelheid van de behandeling. En daar schort het wel eens aan.

Sinds de reorganisatie in 2001 beschikken wij niet meer over een eigen secretariaat, hebben we te maken met veel meer rapporteurs - die je minder goed kent - en met meer zittingssecretarissen. In de uitvoering heb je nu dus met veel meer mensen te maken. In de oude situatie waren de lijnen veel korter, je kende de mensen en je wist waar je alert op moest zijn. De kleinschaligheid is verdwenen, de binding met de mensen is veel minder geworden en ook het competitie-element tussen de secretariaten is verdwenen. Op onze zittingen worden twintig tot dertig zaken behandeld. Per zitting hebben we meestal een of twee "verdwaalde" zaken, die ten tijde van de reorganisatie in de bulk bij het SHC zijn opgegaan.

Het SHC stemt met mij de zittingsdagen af. Als we daar uit zijn, worden de leden benaderd. Twee weken vóór de zitting krijg ik de stukken en de agenda. Dat is het eerste moment waarop ik kennis krijg van de zaken. Ik bestudeer de stukken altijd goed voordat de zitting plaatsvindt. Ik maak aantekeningen en geef die ook aan de zittingssecretaris. Vaak geef ik daarbij ook al een voorschot op de uitspraak en de overwegingen. Na de zitting mailt de secretaris mij de concept-uitspraak toe. Ik beoordeel die en mail de zittingssecretaris binnen vijf dagen mijn correcties toe. De communicatie per e-mail levert veel tijdwinst op. Uiteraard zijn er verschillen tussen de secretarissen, maar ik kan met elke secretaris werken.

Het Ministerie van VROM heeft ons destijds step-by-step geïnformeerd over de reorganisatie. Er is de voorzitters wel gevraagd wat zij ervan vonden, en aanvankelijk zetten wij onze hakken in het zand, het liep immers goed. Je weet echter dat je zoiets toch niet tegenhoudt. We zijn wel actief betrokken bij de invulling van de automatisering, bij het opstellen van formats. De voorgenomen ingebruikneming van een nieuw geautomatiseerd systeem is echter uitgedraaid op een gruwelijke mislukking.

Wat als een rode draad door het werk van de huurcommissies loopt, is de hybride situatie met aan de ene kant een onafhankelijke voorzitter en aan de andere kant een secretariaat waarvoor de minister van VROM verantwoordelijk is. Het maakt mij overigens niet zoveel uit hoe een en ander is georganiseerd, zo lang maar aan mijn kwaliteitseisen wordt voldaan en zo lang het produkt maar goed is.

Zoals ik al heb aangegeven, waren er ook vóór de reorganisatie al achterstanden. De reorganisatie heeft echter heel veel energie gekost, daardoor zijn de achterstanden nog groter geworden. We hadden een goed lopend eigen secretariaat, nu werken we met een minder goed lopend centraal secretariaat.

Vóór de reorganisatie had ik een goed overzicht over de hoeveelheid zaken die de huurcommissie Eindhoven in behandeling had. Dit had te maken met het feit dat de

verzoekschriften werden ingediend bij het eigen secretariaat. Ik kon dan bijvoorbeeld met de zittingssecretarissen overleg voeren over de hoeveelheid te behandelen zaken, wanneer deze zouden worden behandeld op zitting en op welk moment de zaken vervolgens afgehandeld zouden zijn.

Na de reorganisatie worden de verzoekschriften naar het SHC gestuurd. Ik word niet door het SHC op de hoogte gesteld van het aantal ontvangen verzoekschriften voor de huurcommissie Eindhoven. Pas bij de voorbereiding van de zitting zie ik het verzoekschrift voor het eerst, dat is twee weken voor de zitting. Ik zou enerzijds wel willen weten hoeveel van de zaken die op het SHC liggen voor de huurcommissie Eindhoven bestemd zijn. Als ik het SHC vraag hoeveel van de ontvangen zaken door de huurcommissie Eindhoven moeten worden behandeld, kan daarop echter geen antwoord worden gegeven. Ik krijg alleen informatie over de totale voorraad, niet uitgesplitst per huurcommissie. Aan de andere kant, ook al zou ik weten hoeveel van de nog te behandelen zaken op het SHC uiteindelijk door de huurcommissie Eindhoven moeten worden behandeld, ik heb geen invloed op de voortgang. Het SHC kan niet meer zaken voorbereiden. Ingeval ik zou zeggen: "Ik wil dat de zaken voor de huurcommissie Eindhoven met voorrang worden behandeld", blijven de zaken voor de andere huurcommissies liggen, dat kan ook niet de bedoeling zijn. De invloed van de voorzitter van de huurcommissie op de voortgang van zaken is dus zeer beperkt.

Aan het einde van de zitting zeg ik meestal tegen partijen dat de uitspraak binnen twee maanden wordt verzonden. Zoals ik hiervoor al aangaf maakt de zittingssecretaris na de zitting de conceptuitspraak. Ik kijk de uitspraak na en indien nodig corrigeer ik een en ander. De laatste bladzijde van de uitspraak print ik uit en onderteken ik. Vervolgens wordt de ondertekende uitspraak naar het SHC gestuurd. Het SHC zorgt voor verzending van de uitspraak naar partijen. Hoe lang de zaak vervolgens nog op het SHC ligt voordat deze wordt verzonden, dat weet ik niet, ik controleer dat verder niet. Aangezien daar nog enige tijd overheen kan gaan, noem ik zekerheidshalve een termijn van twee maanden. Voor mij is een zaak afgehandeld als ik de tekst heb gecorrigeerd en de laatste bladzijde heb getekend. Mij is overigens wel bekend dat het SHC een tijdje een achterstand heeft gehad bij de verzending van uitspraken. Die bleven twee tot drie maanden op het SHC liggen.

De samenwerking met het SHC is overigens goed. De medewerkers zijn hulpvaardig en van goede wil. En dat terwijl het bestaansrecht van de huurcommissies toch onder druk staat.

De brengplichtzaken behandelde ik volgens de zogenoemde "Bossche methode". Deze methode hield in dat niet alle woningen werden onderzocht, er werd pragmatisch met de zaken omgegaan. Indien bekend was dat bepaalde woningen in Eindhoven zoveel punten waard waren, vond ik het niet nodig dat een onderzoek in soortelijke woningen plaatsvond. Bij de haalplichtzaken kan ik deze methode niet echt toepassen. Ik zie dergelijke zaken bijna niet meer, ik ga eens in de zoveel tijd naar het SHC om een grote hoeveelheid van dit soort zaken te tekenen. Pas bij het tekenen van die zaken, zie ik die zaken voor het eerst. Het reizen naar het SHC kost mij overigens wel veel tijd. Een elektronische handtekening zou uitkomst bieden.

De servicekostenzaken vind ik op dit moment echt een knelpunt. Het gaat dikwijls om oude zaken, waarbij de rapportages kwalitatief nogal verschillen. De rapportages zijn overigens een hulpstuk bij de uitspraak. Deze zijn niet doorslaggevend. Ingeval dat wel het geval is, zou het ook niet nodig zijn een hoorzitting te houden.

Ook de rapportages die worden opgesteld in de onderhoudsprocedures verschillen van kwaliteit.

Ik schat dat 90% van de rapportages goed is, 5% kan beter en 5% is slecht. Soms wordt er door medewerkers van het SHC te star omgegaan met de beleidsboeken.

Iedere eerste maandag van de maand heb ik overleg met de voorzitters van de andere huurcommissies. Tijdens dit overleg kunnen onder meer signaleringen naar voren worden gebracht over de kwaliteit van de rapporteurs.

Het systeem van de tweezijdige leges vind ik niet goed werken. Naar mijn idee klopt het juridisch niet, aangezien hetgeen nu in de procedure bij de huurcommissies wordt toegepast, in een procedure op tegenspraak thuisheert. Ik ben van mening dat moet worden overgegaan op het systeem van de eenzijdige leges.

Indien de rapportages kwalitatief goed zijn en er voldoende snel wordt gewerkt, hoeft er van mij niets te veranderen. Thans is het streven dat de nieuwe verzoekschriften binnen vier tot zes maanden worden behandeld."

G. VERKLARINGEN VAN MEDEWERKERS VAN HET MINISTERIE VAN VROM/SHC

G.1 Verklaring van de directeur Informatie, Beheer en Subsidieregelingen van het Directoraat-Generaal Wonen

De directeur IBS verklaarde op 20 februari 2004 het volgende:

"Ik ben per 1 maart 2000 directeur IBS. Van 15 april 2002 tot 1 december 2002 ben ik tevens waarnemend secretaris van de huurcommissies geweest.

Formeel valt het Secretariaat van de huurcommissies (SHC) onder de Directie Stad en Regio (voorheen de Directie Marktdiensten genoemd). Materieel valt het SHC onder IBS. De secretaris van de huurcommissies staat feitelijk hiërarchisch dus onder de directeur IBS.

In de periode van 2001 tot begin 2002 waren er veel problemen bij het SHC. Eind maart 2002 was van de vijf topmanagementposten bij het SHC er slechts één bezet door een VROM-ambtenaar, en waren er drie niet bezet. De vijfde werd door een externe kracht vervuld. De zaak moest weer beheersbaar en bestuurbaar worden gemaakt. Toen ik daar aantrad, nam ik twee VROM-mensen mee, zodat de vijf managementplekken weer waren bezet.

Door de problemen bij het SHC stond eind 2001 erg veel druk op het management van het SHC. De verstandhouding van de persoon die tot 1 maart 2002 secretaris was met de voorzitters van de huurcommissies was niet goed. Overigens is hij wel degene die de vele problemen die vóór de reorganisatie bestonden, heeft aangepakt. Het is goed dat hij dat traject is ingegaan. Alleen is de wijze waarop hij dat heeft gedaan niet goed.

Vóór de reorganisatie was de situatie slecht bestuurbaar. Er waren elf afzonderlijke secretariaten, dat waren allemaal kleine koninkrijkjes met de voorzitters als koning. Er werd geen afweging gemaakt ten aanzien van het gebruik van middelen, middelen werden niet efficiënt gebruikt en taakafspraken werden niet nageleefd. De managementtaak werd door de 11 secretarissen over het algemeen matig tot slecht ingevuld. Feitelijk waren de voorzitters de baas, en van eenheid in beleid was geen sprake.

Tegenwoordig wordt veel meer gezocht naar een balans tussen juridische kwaliteit - waar de voorzitters op focussen - en op de inzet van middelen. Daartoe vindt regelmatig overleg plaats tussen het SHC en de voorzitters van de huurcommissies. Een maal per maand woon ik als directeur IBS dat overleg bij.

De problemen bij de huurcommissies en het SHC worden vaak toegeschreven aan de automatiseringsproblemen. Het is onzin om dat als de enige en alles verklarende oorzaak te zien. Veel belangrijker factoren zijn de cultuur en de geschiedenis van de organisatie en de kwaliteit van het personeel. Met de concentratie van de secretariaatsmedewerkers in Den Haag is ook een omslag gemaakt naar een meer zakelijke aansturing, er werden meer eisen gesteld aan de mensen. Ook van de voorzitters werd verlangd dat zij een bepaald aantal zittingen gingen draaien. In het reorganisatieproces is er onvoldoende aandacht geweest voor dit soort cultuurproblemen. Pas vanaf medio 2002 is er meer aandacht gekomen voor productienormen en dergelijke.

Het automatiseringsproject is inderdaad uitgelopen op een debacle, maar het is niet juist om alle problemen daar aan toe te schrijven. Overigens wordt de aanpassing van de automatisering nu via de weg der geleidelijkheid ter hand genomen.

Wat betreft de reorganisatie, die had een drieledig doel: a) de organisatie weer bestuurbaar maken, b) uitvoering geven aan de taakstelling om de klus met 80 (van de destijds ongeveer 280) fte's minder te klaren en c) een einde maken aan het gebrek aan eenheid in het beleid van de verschillende huurcommissies.

Deze doelen zijn uiteindelijk alledrie bereikt.

Als waarnemend secretaris van de huurcommissies heb ik onder andere:

- de stekker uit het automatiseringstraject getrokken;
- de functie van coördinatoren vervangen door die van managers;
- bereikt dat, door middel van het gericht sturen op productie en het slim inzetten van middelen waardoor de productie werd verhoogd, begin 2003 minder dan 20.000 zaken op de plank lagen en daarmee de politieke toezegging gerealiseerd;
- productieoverleg geïnitieerd;
- ervoor gezorgd dat de managementplekken bij het SHC structureel zijn vervuld;
- het financieel beheer van het SHC verbeterd.

Daarnaast heb ik mij in die ruim zeven maanden beziggehouden met veel praktische zaken die belemmerend waren voor de voortgang van het productieproces.

De reorganisatie is intern geëvalueerd, zowel qua proces als qua uitkomst. Het resultaat van de evaluatie is eind 2003 in sheetvorm bekend gemaakt. Ik zal uitzoeken of deze sheets inmiddels zijn uitgeschreven, dat zou wel het geval moeten zijn.

De duale structuur heeft tot gevolg dat de hele organisatie moet zoeken naar wat mogelijk is, binnen de kaders. Je moet een tussenweg zoeken tussen de opvatting dat de voorzitter onafhankelijk is en de secretaris slechts ondersteunt, en de opvatting dat de voorzitter alleen onafhankelijk is qua inhoud van de uitspraak en niet qua wijze van organisatie.

Ik voer elk half jaar individuele voortgangsgesprekken met de voorzitters. De verhouding met de voorzitters is een tijd behoorlijk verzuurd geweest, daar zit nu duidelijk verbetering in, de verhouding is nu werkbaar.

Het is wel zo dat de invloed van de voorzitters op de doorlooptijden van zaken beperkt is, zij hebben maar een heel klein stukje van het proces in beeld. Hun sturend vermogen is beperkt tot dat deel.

Het probleem is dat noch de voorzitters noch het SHC integraal verantwoordelijk zijn. Er zijn voorbeelden van situaties waarin het SHC categorieën zaken slagvaardig wilde afdoen, maar de voorzitters dwarslagen. Zo hebben wij voorgesteld een groot aantal van de art. 18-zaken buiten zitting af te doen, maar de voorzitters wilden daar niet aan.

Omdat er geen sprake is van een hiërarchische verhouding krijg je dan een moeizaam overleg. Op zo'n manier kan er een patstelling ontstaan.

Wat betreft de wettelijke termijn van vier maanden waarbinnen de huurcommissie uitspraak moet doen, die vind ik aan de korte kant. We hebben uitgerekend dat als echt alles in een procedure gladjes verloopt, je het dan net kunt halen. Maar de kans dat er ergens in de procedure een vertraging ontstaat is groot, zodat je die termijn van vier maanden bijna nooit haalt. Een termijn van vijf of zes maanden zou realistischer zijn. Ik wil er wel op wijzen dat de situatie nu veel beter is dan vóór de reorganisatie, toen deden de huurcommissies er nog langer over dan nu. Het jaar 2001 was een absoluut dieptepunt en is er een bepaalde periode zelfs helemaal niet geproduceerd. Het probleem was dat het oude al was afgebroken voordat het nieuwe was opgebouwd.

In 2002 waren er grote problemen op het terrein van de huursubsidie. Sinds 2002 moet IBS in het kader van de beoordeling van een aanvraag om huursubsidie, wanneer er sprake is van een particuliere verhuurder, een haalplichtverzoek naar het SHC sturen. Vanwege een vervuiling in de administratie bij IBS zijn er veel onterechte haalplichtverzoeken bij het SHC ingediend. De prioriteit heeft eerst gelegen in het oplossen van de huursubsidieproblemen. Vervolgens is er een oplossing gezocht voor de vele onterechte haalplichtverzoeken. IBS heeft in 2003 actie ondernomen om het systeem te schonen. Volgende week zal een geactualiseerde lijst met terechte haalplichtverzoeken naar het SHC worden verzonden.

Er vindt nu een proef plaats, waarbij haalplichtverzoeken minder arbeidsintensief worden behandeld. Deze werkwijze houdt in dat het SHC een haalplichtverzoek ontvangt. Het SHC stuurt een brief naar de huurder met het verzoek informatie over de woning te leveren. De huurder stuurt deze informatie vervolgens naar het SHC. Op basis van deze informatie wordt een haalplichtverklaring afgegeven. Er hoeft in dergelijke gevallen dus geen onderzoek in de woning plaats te vinden. De haalplichtverzoeken worden op deze wijze sneller verwerkt.

IBS heeft trouwens nog een alternatief geopperd, waarbij de belasting voor het SHC minder groot zou zijn. IBS heeft veel ervaring met verhuurders. Een aantal grote particuliere verhuurders staat bij IBS bekend als betrouwbaar. Keer op keer blijkt na onderzoek in de woning dat de gegevens van de verhuurder correct zijn. Het leek ons een idee om de voorzitters een verklaring te laten afgeven, waarin staat vermeld dat bij bepaalde particuliere verhuurders geen haalplichtverzoek meer hoeft te worden ingediend. Steekproefsgewijs kunnen er dan controles plaatsvinden. De voorzitters voelden niets voor dit idee. Ik tracht nu via wetwijziging voor elkaar te krijgen dat niet voor alle particuliere verhuurders een haalplichtverzoek hoeft te worden ingediend. Alhoewel je dan hetzelfde resultaat bereikt, is er met een wetwijziging uiteraard veel meer tijd gemoeid.

Op mijn verzoek word ik momenteel, in het kader van de "verhoogde dijkbewaking", elke twee weken door het SHC schriftelijk geïnformeerd over de stand van zaken in de afhandeling van de oude én de nieuwe zaken, de problemen die daarbij spelen en de

maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn getroffen. Ik heb daarover overleg met een aantal medewerkers van het SHC.

Ik ben niet ontevreden over de resultaten ten aanzien van de doorlooptijden. Voor wat betreft de nieuwe zaken (per 1 augustus 2003) is het denk ik voor 80% van de verzoekschriften mogelijk binnen zes maanden een uitspraak te doen. Ten aanzien van de oude zaken wordt er ook vooruitgang geboekt. De minister heeft de Tweede Kamer in 2003 toegezegd dat de oude zaken begin 2004 zouden zijn afgehandeld. Dit is niet gelukt. Het plan van aanpak, zoals dat eind 2003 is opgesteld, houdt in dat er naar wordt gestreefd de oude zaken eind 2004 te hebben weggewerkt. Ik heb een claim ingediend van € 1,5 miljoen om de oude zaken te kunnen afhandelen. Daarop is nog niet beslist. We zijn wel alvast begonnen met het wegwerken van de oude zaken. Ik financier dat nu voor uit andere potjes. Ik denk dat bijna alle oude zaken aan het einde van 2004 zijn afgehandeld, misschien dat er tegen die tijd nog ongeveer 1000 zaken op de plank liggen.

De Tweede Kamer is overigens (formeel) nog niet geïnformeerd over het feit dat de toezegging dat de oude zaken begin 2004 afgehandeld zouden zijn, niet is nagekomen. Ik verwacht dat er in maart 2004 een brief over dit onderwerp naar de Tweede Kamer wordt gestuurd.

Waar ik heel blij om ben is dat ik sinds medio 2003 niet meer ben geconfronteerd met zaken die opeens boven tafel kwamen. Dat was tot die tijd wel steeds het geval. Iedere keer kwamen er weer tientallen zaken boven tafel, waar niemand weet van had. Ik verwacht dat 2004 het jaar van de normalisatie wordt.

Begin 2004 heeft het ministerie een brief gestuurd naar alle voorzitters van de huurcommissies, Aedes en de Woonbond. De brief heeft betrekking op de toekomst van de huurcommissies. Betrokkenen zijn verzocht aan te geven waar hun voorkeur naar uitgaat: naar één zelfstandig bestuursorgaan, dan wel naar een opzet waarbij de beslechting van huurgeschillen aan de markt wordt overgelaten en aansluiting wordt gezocht bij de bestaande structuur van de geschillencommissies. De minister zal in april 2004 met partijen gaan praten. Ik verwacht dat er in mei 2004 een brief naar de Tweede Kamer wordt gestuurd, waarin een voorstel wordt gedaan."

G.2 Verklaring van het hoofd Beleid en Innovatie van het SHC

Het hoofd van de afdeling Beleid en Innovatie van het SHC verklaarde op 2 maart 2004 het volgende:

"Ik ben in 1980 gaan werken bij het Ministerie van VROM. Sinds 1994 werk ik voor de huurcommissies. In dat jaar is mij gevraagd de samenvoeging van de secretariaten van de huurcommissies in de plaatsen Leeuwarden, Groningen en Assen tot één kantoor te organiseren. Daarna ben ik, in 1996, secretaris van de huurcommissie in Amsterdam geworden. Daar ben ik secretaris geweest tot de reorganisatie van 2001. Vanuit Amsterdam ben ik intensief betrokken geweest bij de voorbereiding van die reorganisatie. Ik was in die periode gemiddeld twee tot drie dagen per week werkzaam in Zoetermeer. Daar was door VROM een kantoorruimte gehuurd van waaruit de reorganisatie werd voorbereid en daar was ook een testbureau van CMG ingericht.

Het hele management is in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 veranderd. Voor een gedeelte zaten er mensen in het MT op functies waar ze niet op hadden moeten zitten. Gedeeltelijk is het medewerkers van het MT ook overkomen. Er was gewoon te weinig grip op de situatie.

Ik denk dat de secretaris die de reorganisatie heeft ingezet en ik wellicht te dominant aanwezig zijn geweest, waardoor andere medewerkers te weinig aan bod zijn gekomen. De vacature voor het hoofd van de afdeling Communicatie is overigens lange tijd niet vervuld geweest.

De opzet is geweest dat de structuur/werkwijze en de cultuur moesten worden aangepast.

De bedoeling van de reorganisatie was dat iedereen generalistisch ging werken. Medewerkers die jarenlang op een klein secretariaat al zo hadden gewerkt, begonnen op het SHC echter te zweven. We zagen op een gegeven moment aan de output, maar ook aan de kwaliteit, dat het niet goed liep. Er zijn gesprekken met medewerkers gevoerd. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat men meer behapbare gedeelten van het proces wilde doen. Toen dit is geconstateerd, zijn er taakteams ingesteld. Dit is niet in één keer gebeurd, maar in fasen. Die taakteams zorgden ervoor dat het proces in stukken werd geknipt.

In de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 zijn bijvoorbeeld de servicekostenmedewerkers gaan thuiswerken. Ze zaten eerst op het SHC, maar dit bleek niet te werken. De betreffende medewerkers waren van mening dat ze veel vaker ter plekke de situatie moesten gaan beoordelen. Op die manier nam de betrokkenheid van de medewerkers bij het proces toe. Dit is goed geweest voor zowel de kwaliteit als de kwantiteit van hun werk.

Ook logistiek zijn er in de hiervoor genoemde periode veel verbeteringen doorgevoerd, bijvoorbeeld met betrekking tot het rondzenden van stukken. Ook zijn de thuiswerkfuncties beter ingevuld. Het werd duidelijk waar medewerkers verantwoordelijk voor waren.

Daarnaast zijn er ook veel discussies geweest met de voorzitters over de kwaliteit en de kwantiteit. Vóór 1 juli 2002 vond er ook veel overleg plaats met de voorzitters, maar van samenwerking kon niet echt worden gesproken. Dat is nu wel het geval. Er is een gemeenschappelijk doel, daar was het eerste jaar na de reorganisatie minder sprake van.

Voorheen was iedereen met z'n eigen afdeling bezig. Er wordt nu veel meer gekeken wat bepaalde acties voor gevolgen hebben voor andere organisatieonderdelen.

In de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 is de instroom van zaken afgenomen, en is er meer geproduceerd.

De productiviteit is na de reorganisatie aanvankelijk flink ingezakt. Het productieniveau is nog steeds niet van vóór de reorganisatie (in aantallen gezien). Voor een gedeelte ligt dit aan de veranderende regelgeving.

Op dit moment wordt alles in het werk gezet om de achterstanden weg te werken. We willen om die reden nu weinig veranderingen in de processen aanbrengen. Straks zal daar wel weer aandacht aan worden besteed.

Een zittingssecretaris doet nu maximaal één zitting per week, dit in tegenstelling tot de situatie vóór de reorganisatie, waarin een zittingssecretaris anderhalf tot twee zittingen per week deed. Er wordt nog naar gekeken wat daarvan de oorzaak is.

Ik denk niet dat er in de periode 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 meer had kunnen worden gedaan om de achterstanden weg te werken. Het was niet zo dat we meer personeel hadden kunnen inschakelen. De verhouding uitzendkracht - vaste kracht was scheef gegroeid. Los van het feit dat er niet meer personeel in het gebouw paste, was het ook zo dat iedere nieuwe medewerker die zou worden aangenomen, weer moest worden ingewerkt. Dat vergde veel van de vaste medewerkers. Meer medewerkers betekende ook aansturingsproblemen.

Ook op het punt van de automatisering was er niet meer mogelijk, dat was niet haalbaar.

In de bewuste periode zijn er veel stapjes gezet op het gebied van kwaliteit en kwantiteit.

Op dit moment is de eerste prioriteit dat de nieuwe zaken binnen vijf tot zes maanden worden afgehandeld. Vier maanden is niet haalbaar. De tweede prioriteit is het wegwerken van oude zaken. Ik denk dat het mogelijk is dat de oude zaken aan het einde van het jaar zijn afgehandeld.

De voorzitters en de leden kunnen het proces niet sturen, maar ook de minister van VROM kan het niet geheel sturen. Alleen in de overleggen tussen de voorzitters en het SHC/VROM kunnen afspraken over kwaliteit en kwantiteit worden gemaakt.

Er valt nog veel winst te boeken door snel heel veel te gaan digitaliseren en dus veel minder met papier te gaan werken. Er zou ook veel meer via de e-mail gecommuniceerd

moeten worden. Verder valt er veel winst te boeken door met ADSL-lijnen te gaan werken, dan gaat alles veel sneller. Waarschijnlijk wordt dat dit jaar nog gerealiseerd.

Als je terugkijkt naar de afgelopen periode kan je zeggen dat de periode 2001-2002 er een van chaos was, er was sprake van crisis. De periode 2002-2003 kenmerkt zich door gestructureerde aanpak, ontstaan van meer rust en ruimte voor (structuur)verbeteringen, en de periode van 2003-heden kenmerkt zich door oogsten van de in de vorige periode ingezette verbeteringen."

G.3 Verklaring van het hoofd Communicatie van het SHC

Het hoofd van de afdeling Communicatie van het SHC verklaarde op 1 maart 2004 het volgende:

"Ik ben sinds 1 februari 2002 hoofd van de afdeling Communicatie; daarvóór werkte ik op de afdeling communicatie van het Ministerie van VROM. Mijn afdeling heeft een unit klantencontacten die verantwoordelijk is voor de beantwoording van telefonische en van schriftelijke vragen. Bij die unit is ook de coördinator correspondentie ondergebracht.

Naast de unit klantencontacten werken we met een aantal publieksvoorlichters en met een aantal relatiebeheerders. De publieksvoorlichters zijn verantwoordelijk voor de klachtbehandeling, de relatiebeheerders onderhouden de contacten met de relevante organisaties en met intermediairs.

Mijn afdeling telt 25 fte's. Daarnaast maken we gebruik van call-centre HCN.

Ook mijn afdeling heeft na de reorganisatie een moeizame start gehad, we waren vorig jaar al blij dat iedereen weer aan het werk was. In april 2003 hebben we de voorraad aan klachten die er lag, verdeeld binnen de organisatie. Het ging om 150 klachten.

De coördinator correspondentie bewaakt de voortgang van de correspondentie, vanaf medio 2003 loopt dat naar wens.

Naast de publieksvoorlichters zijn er nog regionale voorlichters die zich bezighouden met beleid, uitvoering en communicatie, alsmede met klachtbehandeling. In totaal gaat het om acht personen die binnen onze organisatie klachten behandelen. Zij doen dat overigens niet full-time.

Doordat één persoon, de coördinator correspondentie, alle correspondentie ziet, is gewaarborgd dat klachten als zodanig worden herkend. Als bij het inboeken van de post blijkt dat het niet gaat om een verzoekschrift, dan gaat het poststuk naar de afdeling communicatie. Daar wordt dan verder uitgezocht wat ermee moet gebeuren.

Als het om een klacht gaat, wordt die geregistreerd, wordt het dossier erbij gezocht en wordt de zaak door de coördinator correspondentie toebedeeld aan een bepaalde medewerker, een en ander afhankelijk van de zwaarte van de zaak.

Momenteel ontvangen we zo'n twintig klachten per maand. We zien het aantal dalen nu we de zaken steeds meer op orde hebben. De ontvangst van een nieuwe klacht wordt in de regel automatisch bevestigd. Wanneer het ernaar uitziet dat niet binnen de termijn kan worden geantwoord, wordt er nog een extra bericht naar de klager gestuurd.

De klachten gaan bijna altijd over achterstanden. Gelet op de aard van de klachten is het nooit nodig een hoorzitting te houden. We proberen de mensen zo realistisch mogelijk te informeren over de vertraging in de afdoening en over de stand van zaken.

Als klachten telefonisch worden opgelost, sturen we betrokkene een schriftelijke bevestiging van de afdoening. Dat soort brieven wordt ondertekend door de secretaris van de huurcommissies. Alleen wanneer de indiener van de klacht laat weten dat niet nodig te vinden, zien we af van een schriftelijke kennisgeving.

De betrokken klachtbehandelaar van het secretariaat bereidt de klachtafdoening voor. Het concept-antwoord wordt voorgelegd aan de coördinator correspondentie. Over de zaak wordt overleg gepleegd met de betrokken voorzitter.

In verband met het huidige plan van aanpak, waarbij oude zaken geen prioriteit krijgen, zouden we de komende tijd wellicht meer klachten kunnen verwachten.

De communicatie naar de Tweede Kamer gaat niet zelfstandig vanuit het SHC, deze loopt altijd via het Ministerie van VROM. Vanuit het SHC is het de afdeling Beleid en Innovatie die een groot gedeelte van de informatieverstrekking aan de Tweede Kamer verzorgt.

Bij de voorbereiding van de brief van de minister aan de Tweede Kamer vorig jaar april ben ik niet echt betrokken geweest, de voorbereidingen daarvan waren al voorbij op het moment dat ik hoofd van de afdeling Communicatie werd.

De Tweede Kamer zit er op dit moment niet bovenop, alhoewel binnen het SHC wel het gevoel bestaat dat er druk is vanuit de Tweede Kamer.

Voor wat betreft de communicatie richting de burger is het enerzijds niet zo geweest dat de vuile was is buiten gehangen. Anderzijds is er ook niet schimmig over gedaan, men is wel eerlijk geweest.

Medewerkers die aan burgers hebben meegedeeld dat de zitting in hun zaak bijvoorbeeld in juni zou plaatsvinden, zijn daarvan teruggekomen, aangezien te vaak is gebleken dat die toezegging niet kon worden nagekomen. Je kunt pas iets concreets toezeggen als je organisatie op orde is.

Wij werken sinds anderhalf jaar met het call-centre. De medewerkers hebben dan wel een opleiding gehad van de interne opleider van het SHC, dan wel van de opleider van het HCN. De medewerkers van het call-centre maken gebruik van het GBS-systeem, dat is hetzelfde systeem als waarvan het SHC gebruik maakt. Ze beschikken dus over dezelfde informatie. De medewerkers van het call-centre kunnen ruggespraak houden met het SHC, bellers met het SHC doorverbinden, dan wel een telefoonnotitie achterlaten, zodat een medewerker van het SHC terugbelt.

Er werken ongeveer vijf tot tien mensen van het call-centre voor ons. Ze zijn flexibeler dan onze eigen medewerkers, zo kunnen ze bijvoorbeeld een dagdeel voor ons werken. We zijn tevreden over het call-centre.

De medewerkers van het call-centre weten dat ze moeten doorvragen over wat bellers willen, wat het probleem is om te kunnen bepalen welke procedure ze moeten starten.

Voor wat betreft de voorlichting over de onderhoudsprocedure ligt er een bewuste keuze aan ten grondslag om daarover nu niet breed te gaan voorlichten.

Ook voor wat betreft de ontwikkelingen op het terrein van de voorlichting gaan deze stap voor stap. Vorig jaar was er nog niks, de ontwikkeling gaat steeds verder. Zo heb-

ben we sinds kort een aantal folders over de werkwijze van de huurcommissies en de verschillende procedures die kunnen worden gestart.

Rust en duidelijkheid, dat is wat ik zou willen."

H. INFORMATIE VAN DERDEN

H.1 Informatie van twee Sociaal Raadslieden

Op 4 februari 2004 werd in het kader van het onderzoek een gesprek gevoerd met een sociaal raadsman te Den Haag en een sociaal raadvrouw te Rotterdam.

Beide sociaal raadslieden signaleerden dat hun cliënten maar ook zichzelf veel hinder ondervinden van de huidige problemen bij de huurcommissies. Met name in wijken waarin veel woningen worden verhuurd door particulieren, is inschakeling van de huurcommissie vaak de meest aangewezen weg om bijvoorbeeld achterstallig onderhoud door de verhuurder aan te pakken. Het gaat veelal om huurders die zijn aangewezen op individuele huursubsidie. Voor huurverlagingsprocedures betekent dit dat betrokkenen bij verlaging van de huurprijs als gevolg van een uitspraak van een huurcommissie vaak worden geconfronteerd met een terugvordering vanwege teveel ontvangen huursubsidie. VROM komt snel met een terugvordering, het duurt vaak lang voor de huurder geld van de verhuurder ziet of via inhouding op de huurprijs is gecompenseerd.

Beide sociaal raadslieden gaven aan dat met name de mogelijkheid van de huurcommissie om tijdelijk een (beduidend) lagere huurprijs vast te stellen bij ernstige onderhoudsgebreken op zichzelf prima is, maar dat deze mogelijkheid in de praktijk niet werkt als drukmiddel bij een doorlooptijd van twee jaar.

Het komt voor dat sociaal raadslieden twijfelen of zij huurders wel moeten adviseren een procedure bij een huurcommissie te starten. De doorlooptijden zijn dermate lang - een tot twee jaar - dat er van de positieve effecten van zo'n procedure in de praktijk weinig overblijft. Bovendien levert een procedure die jarenlang sleept veel frustratie op bij hun - veelal oudere - cliënten.

De sociaal raadslieden signaleerden voorts dat het tegenwoordig - sinds de reorganisatie van 2002 - regelmatig voorkomt dat er evidente fouten in uitspraken van de huurcommissies staan. Bijvoorbeeld verkeerde jaartallen in de uitspraak, nulpunten constateren en toewijzen maar in de uitspraak het oude (hoge) huurbedrag noemen, een verkeerd huurbedrag noemen, de uitspraak niet dateren, een verkeerd dictum opnemen in de uitspraak. Het probleem is dat dergelijke fouten niet ongedaan kunnen worden gemaakt.

Een ander probleem is dat in geval een verzet gegrond wordt verklaard - bijvoorbeeld omdat ten onrechte was aangenomen dat een betrokkene geen leges had betaald - de zaak gewoon weer opnieuw op de stapel komt te liggen alsof het om een nieuwe zaak gaat. De toch al lange doorlooptijd wordt daardoor nog eens veel langer, en dat door een aanvankelijke fout van de huurcommissie. Kennelijk is er ook geen duidelijk beleid op het punt van het geven van voorrang aan de afhandeling van dit soort zaken. Soms wordt een zaak bij aandringen door een sociaal raadsman wel met voorrang opgepakt, soms niet.

Op zichzelf zijn beide sociaal raadslieden wel te spreken over de (telefonische) bereikbaarheid van de helpdesk van het Secretariaat van de huurcommissies. Een groot

probleem is echter dat vrijwel nooit informatie kan worden gegeven over de te verwachten behandelingsduur.

Ook tijdens de zitting wordt in het algemeen niet aangegeven hoe lang men nog moet wachten op toezending van de uitspraak. In de praktijk duurt het na de zitting volgens hen gemiddeld nog 2,5 tot drie maanden voordat de uitspraak wordt verstuurd.

Bij de afhandeling van "haalplichtzaken" zou het Secretariaat van de huurcommissies er volgens de beide sociaal raadslieden in ieder geval goed aan doen de "verklaring" niet alleen aan het Ministerie van VROM te sturen, maar ook aan de betrokken huurder, alsmede hem erop wijzen dat hij eventueel een procedure tot huurverlaging tegen de verhuurder kan starten. Nu verneemt de huurder vaak pas na een aantal maanden, in het kader van de afhandeling van zijn huursubsidieaanvraag, dat de huurcommissie heeft vastgesteld dat de huurprijs te hoog is.

De sociaal raadsman te Den Haag gaf op dit punt schriftelijk nog de volgende toelichting:

"...Probleem

In de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte is in artikel 6 sub b jo artikel 11 lid 1 geregeld, dat de HC een uitspraak doet over de redelijkheid van de overeengekomen aanvangshuurprijs. Voorwaarde is hierbij, dat het verzoek binnen zes maanden na aanvang van de huurovereenkomst bij de HC is binnengekomen. Deze voorwaarde staat vermeld in BW Boek 7 artikel 249. Het haalplicht-verzoek moet dus door VROM binnen die termijn bij de HC zijn ingediend.

Het bovenstaande betekent, dat de HC voor een huurder, die al langer dan 6 maanden in een huurwoning (met een te hoge huur) woont, géén huurverlagingsprocedure start. Pas als VROM beslist op zijn/haar huursubsidie-verzoek, krijgt deze huurder te horen, dat zijn huur te hoog is en dat VROM over de lagere huurprijs huursubsidie berekent. Pas daarna kan de huurder de huurverlagingsprocedure beginnen.

CASUS uit de praktijk:

Cliënt vraagt in mei 2002 HS 02/03 aan. VROM dient op 1 juni 2002 een haalplicht-verzoek in bij de HC. De HC doet op 14 juli 2003 onderzoek en stelt op 28 oktober 2003 de huurprijs (lager) vast. VROM stuurt op 15 december 2003 een wijzigingsbeschikking naar cliënt, waarin ze de lagere huurprijs hanteert en € 943,56 huursubsidie terugvordert.

Cliënt komt begin januari 2004 bij mij en ik heb met hem een voorstel tot huurprijsverlaging opgesteld per 1 april 2004. Als die huurverlaging doorgaat, heeft hij (gerekend vanaf 1 juli 2002) 21 maanden lang een hogere huurprijs doorbetaald, terwijl de HS over de lager vastgestelde huur wordt berekend.

Uiteraard zal ik cliënt adviseren om de HC aansprakelijk te stellen voor deze schade.

Het is in deze gevallen van groot belang, dat de HC binnen de wettelijke termijn van zes weken haar verklaring afgeeft. Deze termijn is terug te vinden in art 6 sub b van de Uitvoeringswet Huurprijzenwet Woonruimte, die sinds 1 augustus 2003 geldt.

Deze verklaring moet de HC toesturen aan VROM én aan de huurder. Deze laatste verplichting staat vermeld in het nieuwe wetsvoorstel HSW artikel 5 lid 2. Daar is het

woordje "of" vervangen door "en". Zo staat dit ook al vermeld in hfst 7.4.2 (laatste volzin) van de Wegwijzer Huursubsidie 2003/2004.

Volgens deze bepaling in de nieuwe HSW heeft de HC dus de verplichting om ook aan de huurder een afschrift te sturen van de HC-haarplichtverklaring. Naar mijn ervaring gebeurt dit laatste helemaal niet. De huurder hoort pas dat zijn huur lager is vastgesteld, als hij de definitieve HS-beslissing ontvangt. Van de HC ontvangt hij niets.

De hoofdschuldige in dit verhaal is dus de HC. Maar de schade wordt voor de huurder nog groter, als VROM enige tijd laat verstrijken 1) voordat zij het haarplicht-verzoek bij de HC indient en 2) voordat zij na ontvangst van het HC-oordeel de HS-beslissing neemt en toestuurt aan huurder.

Immers: hoeveel later de huurder de HS-beslissing ontvangt zoveel later kan hij zelf de huurverlagingsprocedure beginnen. In de afgelopen anderhalf jaar hebben zowel HC als VROM de wettelijke afhandelingstermijn veelvuldig overschreden, dus veel huurders hebben de huurverlagingsprocedure pas na grote vertraging kunnen opstarten.

Aanbevelingen

1) De HC moet zich houden aan de wettelijk termijn van zes weken, waarbinnen zij de haarplicht-verklaring toezendt aan VROM en aan de huurder. Deze termijn moet zeker niet langer worden; het is eerder wenselijk deze te verkorten.

2) Zelfs als de HC zich aan deze verplichting en termijn houdt en de huurder de HC-verklaring op 14 augustus 2003 ontvangt, kan de huurder de huur pas per 1 november 2003 laten verlagen. Ook dan heeft de huurder 5 maanden financiële schade, doordat hij de oude (te hoge) huur moet doorbetalen en huursubsidie krijgt over de lagere (maximaal redelijke) huur.

3) Het zou daarom beter zijn, als de HC in alle haarplicht-gevallen (waarin de huur te hoog wordt bevonden) een procedure zou moeten starten tot verlaging van de huurprijs. De ingangsdatum van deze huurverlagingsdatum wordt dan de eerstvolgende maand na ontvangst van het haarplicht-verzoek. Dan zou de schade voor de huurder beperkt blijven tot hoogstens één maand. Hiervoor is wel een wetwijziging nodig: ook in artikel 14 Uhw ("verlaging van de huurprijs") zou een vermelding moeten komen conform Uhw artikel 11 lid 1..."

Al met al lieten de beide sociaal raadslieden weten zich ernstige zorgen te maken over de situatie bij de huurcommissies. Het komt tegenwoordig regelmatig voor dat huurders, ook als zij volledig in hun recht staan, geen procedure bij een huurcommissie starten uitsluitend omdat de huurcommissies niet goed functioneren. Dat kan volgens hen niet de bedoeling zijn van het systeem.

H.2 Informatie van twee medewerkers van het Huurteam Amsterdam

Op 13 februari 2004 voerden twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een gesprek met een medewerker van de Backoffice huurteams Amsterdam en een voormalig medewerker van het huurteam Oost (Amsterdam).

Het huurteam gaf allereerst aan geen kritiek te hebben op de huurcommissies als zodanig. Men vindt dit een goede, laagdrempelige instantie. Wel is er kritiek op het Secretariaat van de huurcommissies (SHC).

Alhoewel geen officiële gesprekspartner van het Ministerie van VROM, heeft het huurteam zich bij de voorbereiding van de reorganisatie kritisch uitgelaten over de voorgestelde plannen. In dit verband heeft het huurteam bijvoorbeeld ook aangegeven zich zorgen te maken over de afhankelijkheid van een computersysteem dat vooraf niet getest zou worden en het feit dat de contracten met medewerkers niet verlengd zouden worden. Met de opmerkingen van het huurteam is echter niets gedaan door het ministerie. Er is veel kennis verloren gegaan bij het SHC.

Het huurteam heeft de volgende klachten over het functioneren van (het Secretariaat van) de huurcommissies:

1. de lange duur van de behandeling van de verzoekschriften;
2. de slechte informatieverstrekking over het vervolg van de procedures;
3. er wordt niet zorgvuldig genoeg gewerkt, er worden administratieve fouten gemaakt;
4. de administratieve rompslomp omtrent de leges. De legesverplichting is vooral een bureaucratische drempel, aldus het huurteam. Er worden zaken niet ontvankelijk verklaard omdat de leges niet betaald zouden zijn, terwijl dit wel het geval is. Het huurteam heeft onlangs uitspraken ontvangen, waarbij het verzoekschrift niet ontvankelijk is verklaard wegens het niet betalen van de leges, terwijl de termijn van vier weken waarbinnen de leges moesten zijn betaald, nog niet was verstreken. Het huurteam pleitte ervoor de legesbetalingen via machtiging mogelijk te maken en het ontkoppelen van ontvankelijkheid en betaling. Nog beter zou het volgens het huurteam zijn om de hele legesregeling af te schaffen;
5. het is voor betrokkenen niet altijd duidelijk welke procedure gevolgd moet worden, hetgeen tot gevolg kan hebben dat iemand na een jaar te horen krijgt dat hij niet de juiste procedure heeft gestart. Het huurteam pleitte ervoor dat de huurcommissie betrokkenen als het ware ambtshalve naar de juiste procedure leidt. Zo zou er een formulier kunnen worden ontwikkeld waarop iemand kan aangeven wat de problemen zijn. De huurcommissie kan op basis daarvan vaststellen welke procedure dient te worden gestart.

Vóór de reorganisatie was er, zo gaf het huurteam aan, ook wel sprake van achterstanden, maar de kwaliteit van het werk was beter, het was degelijker en de rapportages bevatten zelden fouten. Bovendien waren de achterstanden aanzienlijk minder groot dan nu het geval is. Ook de bereikbaarheid van (het secretariaat van) de huurcommissies

was vóór de reorganisatie beter dan erna. Het huurteam gaf in dit verband nog wel aan dat er de laatste tijd sprake is van een betere bereikbaarheid.

Voorts gaf het huurteam aan het idee te hebben dat er thans voldoende rapporteurs zijn, dit in tegenstelling tot de hoeveelheid zittingssecretarissen.

Het huurteam wees erop dat het feit dat de huurcommissies nu inlopen op de achterstand waarschijnlijk voornamelijk te maken heeft met de omstandigheid dat het aantal nieuwe zaken drastisch is afgenomen. Het is dus niet zozeer de verdienste van de huurcommissie zelf.

Het huurteam denkt dat er drie verklaringen zijn voor het feit dat er minder verzoekschriften bij de huurcommissies worden ingediend:

1. De gewijzigde regelgeving:

- het is niet meer mogelijk de huurverhoging te weigeren op grond van onderhoudsgebreken;
- de afschaffing van de verouderingsaftrek;
- de huurder moet zelf de onderhoudsprocedure starten (psychologische drempel).

2. De onbekendheid met de regelgeving. Het huurteam gaf in dit verband aan dat dit probleem zich voornamelijk voordoet bij de procedure over de onderhoudsgebreken. Het huurteam sprak in dit verband de wens uit dat er meer voorlichting op dit gebied zou moeten plaatsvinden. Nu is de situatie zo dat van het totaal aantal gevoerde procedures, bijna de helft door het huurteam Amsterdam wordt gevoerd.

3. Het verlies van vertrouwen in de huurcommissies.

I. TOEKOMST HUURCOMMISSIES

De Wet op de huurcommissies is op 1 juli 1979 in werking getreden. Sindsdien functioneren de huurcommissies in hun huidige vorm. De wijze waarop de beslechting van huurgeschillen in de toekomst zal plaatsvinden, is inmiddels onderwerp van discussie. Daarmee is het ook de vraag hoe lang de huurcommissies nog in de huidige vorm zullen blijven bestaan. Begin 2004 heeft de Directeur-Generaal Wonen van het Ministerie van VROM in het kader van de consultatie van de belangrijke partijen in het veld een brief met de volgende inhoud gestuurd aan deze partijen:

"...Inleiding

Zoals u bekend, werkt het Ministerie van VROM aan een visie op de toekomst van de huurgeschillenbeslechting. Daaraan ligt een aantal overwegingen ten grondslag.

Allereerst betreft dit de sterke afname van het aantal geschillen dat aan de huurcommissies wordt voorgelegd (van ca. 90.000 begin jaren 90 tot ca. 16.000 in 2002, een niveau waarop het aantal geschillen zich naar verwachting zal stabiliseren). Deze afname leidde in sommige ressorten tot een té klein aantal zittingen om het noodzakelijke professionaliteitspeil vast te houden, hetgeen eerder al aanleiding was voor een efficiëntere personele bezetting. Thans zijn voor de huidige 59 huurcommissies dan ook 7 voorzitters benoemd en ook de leden zijn voor meerdere commissies werkzaam.

Een tweede overweging hangt samen met de aansturing van de huurcommissies door de minister van VROM. Deze wordt bemoeilijkt door de huidige constellatie, waarbij de voorzitters en de leden respectievelijk worden benoemd door de Kroon en het Rijk en waarbij het secretariaat onderdeel is van het ministerie van VROM. In relatie tot de ministeriële verantwoordelijkheid kan dit tot spanningen leiden. Want hoewel de huurcommissies - als zelfstandige bestuursorganen - op afstand van het ministerie staan, is de minister wel verantwoordelijk voor het algehele functioneren van deze commissies. Zo wordt de minister (door de Tweede Kamer) bijvoorbeeld aangesproken op de werkachterstanden van de huurcommissies, terwijl zij slechts beperkte invloed heeft op het aantal zittingen.

Een derde punt van overweging is het hoofdlijnenakkoord van dit kabinet dat stelt dat ter ontlasting van de rechterlijke macht geschillen zo veel mogelijk in de samenleving zelf tot een oplossing moeten worden gebracht. Het beroep op de rechter zou slechts een ultimatum remedium moeten zijn. In de Begroting van Justitie voor 2004 is in dit verband als streven opgenomen het aantal geschillencommissies uit te breiden, als prikkel voor de markt deze verantwoordelijkheid nader in te vullen.

Het kabinet gaat er vanuit dat partijen hun verantwoordelijkheid ook zullen nemen. De overheid moet hen hiertoe uitdrukkelijk de vrijheid bieden en terughoudend zijn met regelgeving. Hierin dient tevens de ruimte te worden gevonden voor het voldoen aan de taakstellingen die - ook voor VROM - uit het hoofdlijnenakkoord voortvloeien.

Het streven naar een afdoende regeling van de huurgeschillenbeslechting staat echter voorop. Want hoewel het uitgangspunt van een grotere eigen verantwoordelijkheid zwaar weegt en het kwaliteitsniveau van de voorraad in algemene zin is toegenomen, zullen meningsverschillen tussen partijen over o.a. de redelijkheid van de prijs in relatie

tot de geboden kwaliteit niet tot het verleden behoren. Vooral gegeven de in beginsel ongelijkwaardige positie van huurders en verhuurders, is een zo sluitend en toegankelijk mogelijk stelsel van beslechting (zonder dat daar de rechter aan te pas komt) gewenst.

Huurgeschillenbeslechting in de toekomst

Enige tijd terug bent u dezerzijds benaderd over het binnen VROM in gang gezette traject en is u een aantal denkbare ontwikkelingsrichtingen voor de toekomstige huurgeschillenbeslechting voorgelegd. Daarbij is aangegeven dat aan dit traject dus niet alleen de huidige opzet van de huurcommissies ten grondslag ligt, maar vooral de fundamentele vraag of de rijksoverheid, gezien het streven naar een groter zelfoplossend en zelfregulerend vermogen van partijen, bij de huurgeschillenbeslechting aanhoudend een rol moet spelen. U heeft daar ook een eerste reactie op gegeven. In navolging daarop is dezerzijds een aantal richtingen aan een nadere beschouwing onderworpen, die ik hierna aan u voorleg. Voorafgaand daaraan schets ik echter de uitgangspunten die voor VROM centraal staan bij de toekomstige vormgeving van de huurgeschillenbeslechting.

De uitgangspunten

Bij de beoordeling van denkbare opties voor de toekomstige huurgeschillenbeslechting zijn de volgende uitgangspunten voor VROM leidend:

- er moet een laagdrempelige geschilbeslechting blijven om een grote toeloop naar de rechter te voorkomen/overbodig te maken;
- de geschilbeslechting moet onafhankelijk gebeuren;
- de geschilbeslechting moet net als nu breed toegankelijk zijn;
- het moet leiden tot een wezenlijke bijdrage aan de taakstellingen die voor VROM voortvloeien uit het hoofdlijnenakkoord.

Bij de presentatie van de opties in het vervolg van deze brief zal ik aangeven hoe deze aan de hand van deze uitgangspunten 'scoren'. Een essentiële randvoorwaarde bij de huurgeschillenbeslechting is verder uiteraard dat deze - ook bij de keuze voor een ander huurbeleid in de toekomst - kan plaatsvinden aan de hand van een transparant toetsingskader.

De opties

Een viertal denkrichtingen tekent zich in dit verband af:

- bestending van de huidige opzet bij de huurcommissies;
- omvorming van de huurcommissies en het secretariaat tot één Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO);
- opheffen van (geschilbeslechting via) de huurcommissies, zonder laagdrempelig alternatief;
- private geschillenbeslechting.

Uit de inleiding mag al duidelijk geworden zijn dat een bestending van de huidige opzet van de huurcommissies, hoewel daarmee blijvend zou worden beantwoord aan de uitgangspunten m.b.t. laagdrempeligheid, onafhankelijkheid en toegankelijkheid, geen recht zou doen aan de gesignaleerde knelpunten rond de aansturing en de minis-

teriele verantwoordelijkheid. Ook gezien het feit dat hiermee onvoldoende effect kan worden bereikt ten aanzien van de in het kabinetsbeleid vervatte uitgangspunten m.b.t. een grotere eigen verantwoordelijkheid voor partijen, is een dergelijke 'status quo' ongewenst.

Tenslotte zou deze optie niet bijdragen aan de taakstellingen, zij het dat een beperkte verhoging van de thans relatief erg lage tarieven denkbaar een effect zou kunnen hebben op het aantal geschillen.

Gezien het aantal geschillen dat zich rondom de huur nog voordoet en de ongelijke positie tussen huurders en verhuurders, is het opheffen van (de geschilbeslechting via) de huurcommissies, zónder laagdrempelig alternatief, evenmin een reële optie. Dit zou bovendien een verdergaande juridisering van de huurgeschillen betekenen, hetgeen niet strookt met het kabinetsbeleid om de rechterlijke macht zo veel mogelijk te ontlasten. In dit geval zou wel sprake kunnen zijn van een aanmerkelijke bijdrage aan de taakstellingen waaraan VROM moet voldoen. Voorzover dit zou leiden tot een toename van het aantal geschillen dat aan de rechter wordt voorgelegd en - daarmee samenhangend - een toename van de gefinancierde rechtsbijstand, zou dit mogelijk wel de taakstelling van Justitie onder druk kunnen zetten.

Mede gezien de keuze tussen een blijvende betrokkenheid van de rijksoverheid of een uitwerking langs private weg, resteren daarmee in beginsel twee opties, waarvan ik de (denkbare) opzet hier iets uitgebreider omschrijf:

1. de huidige (59) huurcommissies en het secretariaat omvormen tot één Zelfstandig Bestuursorgaan.

Opzet: één landelijk bestuur, door de minister te benoemen. Het bestuur stelt het beleid vast en stelt zittingscommissies in, die - net als nu - kunnen zijn samengesteld uit een onafhankelijk voorzitter en leden op voordracht van huurders en verhuurders; geschilbeslechting door zittingscommissies, daartoe gemandateerd door het bestuur. Denkbaar is verder een betrokkenheid van de belangenorganisaties bijv. in een Raad van Advies. Het secretariaat wordt in dit nieuwe bestuursorgaan ondergebracht.

2. private geschillenbeslechting via een geschillencommissie

Opzet: hoewel qua uitwerking uiteraard ter bepaling van de betrokken partijen, lijkt een opzet zoals gehanteerd door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) hiervoor bruikbaar. Deze commissies zijn samengesteld uit een onafhankelijk voorzitter/jurist, één lid voorgedragen door de consumentenorganisatie en één door de betrokken brancheorganisatie. Zittingen vinden thans plaats op een viertal locaties verspreid over het land. De commissie geeft een bindend advies; bij niet nakoming kan men naar de rechter. Financiering geschillen: voor 50% gedragen door de branche (de kostenverdeling daarbij tussen ondernemer en brancheorganisatie - indien sprake van aansluiting bij een dergelijke organisatie -of tussen ondernemer en SGC - bij een eigenstandige aansluiting bij SGC, zie hierna - is voorwerp van nader tussen partijen overeen te komen voorwaarden) en voor 50% door de consument (10% feitelijk door de consument en thans voor 40% gesubsidieerd door het ministerie van Justitie). Het klachtengeld dat de consument betaalt, varieert - afhankelijk van de hoogte van het geschilbedrag - van € 25 tot € 115.

De koepelorganisatie SGC kent nu 30 sectoren met een geschillencommissie. Geschilafhandeling vereist aansluiting van ondernemer bij betrokken brancheorganisatie, of 'eigenstandige' registratie bij de commissie. SGC eist verder dat brancheleden 'evenwichtige leveringsvoorwaarden' stellen waarin o.m. consumenten worden gewezen op de geschilafhandeling. Deze voorwaarden komen in overleg tussen branche- en consumentenorganisaties tot stand, onder auspiciën van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en vormen de basis voor een geschillencommissie. Rijkserkenning van de geschillencommissies die aan de voorwaarden (o.g.v. de Erkenningsregeling Geschillencommissies consumentenklachten) voldoen, dient als verdere waarborg voor goede procedures en onpartijdigheid.

Zoals gesteld kunnen partijen ook een andere vorm van arbitrage of geschilafhandeling kiezen.

Gezien de hiervoor genoemde, uitgangspunten kan het volgende worden geconcludeerd t.a.v.:

a. Eén ZBO:

Omdat de opzet van de geschilbeslechting als zodanig niet verandert, blijft deze laagdrempelig. Daarbij zij overigens opgemerkt dat de leges die op dit moment voor een procedure bij de huurcommissie worden geheven relatief gezien erg laag liggen. Het is denkbaar dat deze tarieven - met behoud van de laagdrempeligheid - wat worden verhoogd.

Ook blijft de onafhankelijkheid van de afdoening van een geschil gehandhaafd en verandert de situatie qua toegankelijkheid evenmin.

Het huidig toetsingskader (woningwaarderingstelsel) behoeft geen wijziging. Van verder belang is nog dat niet langer sprake is van een diversiteit in beleid en uitvoering door de onderscheiden huurcommissies.

Vooraf grotere verhuurders die in meerdere regio's werkzaam zijn kunnen daar in de huidige praktijk tegenaan lopen.

Deze variant zou qua aansturing van het secretariaat - dat dan onder de directe verantwoordelijkheid van het ZBO-bestuur zou vallen - wel veel duidelijker zijn en op dit punt tot minder spanningen leiden. Het terugbrengen van het aantal ZBO's van 59 naar één verandert echter als zodanig niets aan de ministeriële verantwoordelijkheid. Er zou immers sprake zijn van een blijvende betrokkenheid van de rijksoverheid bij de huurgeschillenbeslechting, hetgeen inhoudt dat de minister van VROM aanhoudend op het (algehele) functioneren van het ZBO wordt aangesproken. Dit ondanks het feit dat ook in die situatie het ZBO een zekere beleidsvrijheid zou hebben om binnen de kaders van de regelgeving in individuele gevallen uitspraken te doen.

Zoals eerder aangegeven, zou een dergelijke aanhoudende betrokkenheid van de rijksoverheid bij de huurgeschillenbeslechting zich bovendien slecht verdragen met het algemene streven van het kabinet, partijen juist een grotere eigen verantwoordelijkheid te laten dragen voor het oplossen van geschillen.

Daarenboven zijn er in het kader van de taakstellingen nauwelijks effecten te voorzien. Weliswaar is het personeel van het secretariaat dan niet langer in dienst van het ministerie van VROM maar van het ZBO, maar lijkt er - bij een ongewijzigde legesstructuur -

in de hoogte van de financiële betrokkenheid van VROM (los van eventuele te bereiken efficiency voordelen) weinig verandering op te treden. Het zou vooral een kostenverschuiving betreffen.

b. Private geschillenafhandeling

Opgemerkt zij nogmaals dat bij een keuze voorheen private geschillenafhandeling de vorm waarin deze wordt gegoten een zaak is van de betrokken partijen. Vanwege de ervaring die de afgelopen jaren is opgedaan met de geschillencommissie zoals aangesloten bij de SGC (de eerste dateert van 1970; jaarlijks worden ca 11.000 geschillen afgehandeld) en de waarborgen die daaromheen bestaan, wordt in het navolgende ter toetsing van de private optie ter indicatie deze geschillencommissie als uitwerkingsmodaliteit genomen.

Verder merk ik vooraf op dat de eventuele keuze voor een private geschilafdoening onverlet laat dat de overheid nadere regels kan stellen t.a.v. de redelijkheid van de huur.

Wat betreft de toetsing aan de uitgangspunten ontstaat het volgende beeld:

Uitgaande van de huidige tarievenstructuur van de geschillencommissie, lijkt deze een laagdrempelige voorziening te kunnen bieden. Het klachtengeld per geschil ligt weliswaar hoger dan de (zeer lage) leges van de huurcommissies, maar nog aanmerkelijk lager dan de tarieven van de rechterlijke macht. Net als de huurcommissies, verricht de commissie zonodig onderzoek ter plaatse en stelt de partijen in staat hun geschil ter zitting toe te lichten. Het aantal lokaties waar zittingen plaats vinden (thans 4, verspreid over het land) kan naar gelang de behoefte worden uitgebreid.

Zolang een geschil in behandeling is, moet de consument (tenzij anders overeen gekomen) het geschilbedrag in depot storten bij de geschillencommissie. In het advies wordt dit bedrag aan een der partijen toegekend. Door middel van een nakomingsgarantie, waarbij de in de geschillencommissie participerende brancheorganisatie voor het geschilbedrag van haar procederende leden garant staat, hoeft een consument niet naar de rechter als een ondernemer een bindend advies naast zich neerlegt. Hoe een dergelijke voorziening in geval van huurgeschillen vorm zou moeten worden gegeven, zou onderwerp van nadere studie en overleg tussen de betrokken partijen zijn.

De erkenning door de minister van Justitie zoals eerder vermeld, biedt voldoende basis voor onafhankelijke geschilbeslechting. Een verdere waarborg is gelegen in de omstandigheid dat de voorzitter van een geschillencommissie door de SGC wordt aangezocht. Daarnaast worden de leden uit de participerende branche- respectievelijk consumentenorganisaties geacht los van hun achterban, dus onpartijdig, te oordelen.

Of een geschillencommissie in geval van de huursector in min of meer gelijke mate het niveau van toegankelijkheid benadert van de huurcommissies zal afhangen van de mate waarin brancheorganisaties en verhuurders hierin participeren. De bij een brancheorganisatie aangesloten verhuurders participeren in een commissie via dit lidmaatschap. 'Eigenstandige' registratie bij de geschillencommissie, los van lidmaatschap van een brancheorganisatie is echter ook mogelijk. Duidelijk is dat hier nog een uitdrukkelijke opgave ligt. Enig vertrouwen mag in dit verband worden geput uit het feit dat zowel binnen de sociale als binnen de particuliere verhuursector kwaliteitslabels en

gedragscodes worden ontwikkeld, die doorgaans ook procedures voor een adequate klachtenafhandeling omvatten. In termen van taakstellingen waaraan VROM moet voldoen, spreekt voor zich dat met de private optie het meeste effect zal kunnen worden gesorteerd. Zoals eerder aangegeven, is daarbij niet op voorhand duidelijk in hoeverre dit leidt tot effecten voor de taakstellingen m.b.t. de rechterlijke macht.

Hoe verder?

Hiervoor heb ik u aan de hand van de opgaven uit het hoofdlijnenakkoord en de uitgangspunten die VROM ten aanzien van een adequate geschillenbeslechting hanteert, een aantal opties voor de toekomstige huurgeschillenbeslechting geschetst. Graag zou ik uw schriftelijke reactie hierop ontvangen. Ik verzoek u daarbij aan te geven wat volgens u de voorwaarden zijn voor een adequate geschilbeslechting en wat dit betekent voor de vormgeving daarvan. Ik zie met belangstelling uw ideeën over hoe (één van) de geschetste opties zouden kunnen werken tegemoet.

Van de betrokken brancheorganisaties zou ik daarnaast graag willen vernemen welke rol u voor zichzelf ziet weggelegd bij een keuze voor een private vorm van geschilbeslechting. Bijvoorbeeld in relatie tot de bevordering van de toegankelijkheid daarvan. Zoals eerder aangegeven ligt daar een uitdrukkelijke uitdaging om zo veel mogelijk verhuurders te betrekken..."

Op basis van de uitkomsten van onder andere deze consultatieronde zal de minister van VROM met een voorstel aan de Tweede Kamer komen. Dit zal naar verwachting na het zomerreces van 2004 gebeuren.

ACHTERGROND

1. **Huurprijzenwet woonruimte (Hpw; per 1 augustus 2003 vervangen door de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, Uhw)**

Artikel 13 (servicekosten)

"1. Indien huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over de vraag, welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de in artikel 12, eerste lid, bedoelde kosten, doet de huurcommissie op verzoek van de huurder of de verhuurder met redenen omkleed schriftelijk uitspraak over de hierbedoelde betalingsverplichting. De verzoeker en diens wederpartij ontvangen een afschrift van deze uitspraak.

2. Het in het eerste lid bedoelde verzoek heeft betrekking op niet meer dan één tijdvak van ten hoogste twaalf maanden voor elke kostensoort waarop het verzoek betrekking heeft. Het verzoek kan worden gedaan tot uiterlijk twee jaar nadat de in artikel 12, vierde lid, genoemde termijn ten aanzien van het verstrekken van het overzicht is verstreken.

3. Indien geen der partijen binnen twee maanden na verzending van het in het eerste lid bedoelde afschrift tot de kantonrechter een met redenen omkleed schriftelijk verzoek richt om de betalingsverplichting met betrekking tot de kosten, bedoeld in artikel 12, eerste lid, vast te stellen, worden partijen geacht ten aanzien van deze kosten te zijn overeengekomen als door de huurcommissie in haar uitspraak is vermeld.

4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gegeven voor de beoordeling door de huurcommissie van de betalingsverplichting, bedoeld in het eerste lid."

Artikel 17 (redelijkheid huurprijs)

"1. De huurder van woonruimte kan tot uiterlijk zes maanden na het tijdstip waarop een door hem met betrekking tot die woonruimte voor de eerste maal aangegane overeenkomst van huur en verhuur is ingegaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Als een dergelijk verzoek wordt mede aangemerkt een verzoek ingevolge artikel 3a van de Wet op de huurcommissies, indien dat verzoek is gedaan binnen de in de eerste volzin bedoelde termijn en indien en zodra de voorzitter van de huurcommissie op dat verzoek een verklaring heeft afgegeven waaruit blijkt dat de overeengekomen huurprijs hoger is dan de bij de desbetreffende woonruimte behorende maximale huurprijsgrens.

2. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Indien zij de overeengekomen huurprijs in verhouding tot de kwaliteit van de woonruimte niet redelijk acht, vermeldt zij in haar uitspraak de huurprijs die zij redelijk acht.

3. De huurcommissie kan de in het vorige lid bedoelde termijn met ten hoogste twee maanden verlengen. Zij stelt partijen van de duur van de verlenging in kennis.
4. De huurcommissie beoordeelt de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs en, voorzover van toepassing, de redelijkheid van de in rekening te brengen huurprijs naar de toestand op het tijdstip van de ingangsdatum van de overeenkomst en met inachtneming van de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur bedoeld in artikel 15, gegeven regelen.
5. Indien de huurcommissie van oordeel is dat de overeengekomen huurprijs of de door haar vermelde redelijke huurprijs, gelet op gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte, als aangegeven in de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 15 gegeven regelen, niet in rekening dient te worden gebracht, geeft zij deze gebreken of tekortkomingen in haar uitspraak aan en vermeldt zij daarbij een in verhouding tot die gebreken of tekortkomingen lagere huurprijs als de huurprijs. De huurcommissie kan daarbij bepalen dat, nadat de genoemde gebreken of tekortkomingen, blijkens een door haar op verzoek van de verhuurder gedane uitspraak, zijn opgeheven, de overeengekomen huurprijs of de door haar vermelde redelijke huurprijs in rekening mag worden gebracht met ingang van de eerste van de maand volgende op die waarin de verhuurder de in de uitspraak aangegeven gebreken of tekortkomingen heeft opgeheven.
6. De huurcommissie wijst in haar uitspraak partijen op de in artikel 27, eerste lid bedoelde mogelijkheid de kantonrechter te verzoeken de huurprijs vast te stellen, alsook op de vorm en de termijn die daarbij in acht moeten worden genomen.
7. De huurcommissie zendt bij aangetekend schrijven een afschrift van haar uitspraak aan partijen.
8. Indien geen der partijen binnen twee maanden na verzending van het in het zevende lid bedoelde afschrift tot de kantonrechter een met redenen omkleed schriftelijk verzoek richt om de huurprijs vast te stellen, worden partijen geacht ten aanzien van de huurprijs te zijn overeengekomen als door de huurcommissie in haar uitspraak is vermeld."

Als de huurcommissie bepaalt dat de maximale huurprijs onder de overeengekomen huurprijs ligt, kan de huurprijs met terugwerkende kracht worden verlaagd tot het bedrag van de maximale huurprijs.

Artikel 18 (wijziging huurprijs wegens onderhoudsgebreken)

- "1. Indien de verhuurder niet binnen zes weken na een schriftelijke aanzegging van de huurder, waarbij deze gebruik kan maken van een door Onze Minister vastgesteld model, de daarin gestelde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte heeft opgeheven, kan de huurder binnen twaalf maanden na het verstrijken van die termijn de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden.
2. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van de huurprijs, gelet op geconstateerde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte, als

aangegeven in de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 15 gegeven regelen, zulks naar de toestand op het tijdstip waarop de huurder zijn verzoek bij de huurcommissie heeft ingediend.

3. Indien de huurcommissie van oordeel is dat de overeengekomen huurprijs, gelet op de gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte, niet in rekening dient te worden gebracht, geeft zij deze gebreken of tekortkomingen in haar uitspraak aan en vermeldt zij daarbij een in verhouding tot die gebreken of tekortkomingen lagere huurprijs als de in rekening te brengen huurprijs. Daarbij vormt de huurcommissie slechts een eigen oordeel over de gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte voorzover deze aan de verhuurder door middel van de in het eerste lid bedoelde schriftelijke aanzegging door de huurder zijn gemeld, alsmede over de gebreken of tekortkomingen die van zodanige aard of samenhang zijn dat zij ook zonder aanzegging door de huurder aan de verhuurder bekend moesten zijn.

4. De huurcommissie vermeldt in voorkomend geval in haar uitspraak de datum van ingang van de in rekening te brengen lagere huurprijs, zijnde de eerste van de maand, volgende op die waarin het verzoekschrift van de huurder door de huurcommissie is ontvangen.

5. De huurcommissie vermeldt in haar uitspraak de in rekening te brengen huurprijs die zij redelijk acht met inachtneming van de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur, bedoeld in artikel 15, gegeven regelen.

6. De huurcommissie bepaalt in haar uitspraak dat, nadat de in de uitspraak genoemde gebreken of tekortkomingen zijn opgeheven, de verlaging van de in rekening te brengen huurprijs niet meer van toepassing is met ingang van de eerste dag van de maand, volgende op die waarin de opheffing heeft plaatsgevonden.

7. Indien ondanks door de huurcommissie geconstateerde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte de huurprijs door de huurcommissie redelijk wordt geacht, omdat de overeengekomen huurprijs gelijk is aan of lager is dan de in verhouding tot die gebreken of tekortkomingen ingevolge dit artikel ten laagste in een uitspraak te vermelden in rekening te brengen huurprijs, geeft de huurcommissie die gebreken of tekortkomingen in haar uitspraak aan, vermeldt de geldende huurprijs als de in rekening te brengen huurprijs en behandelt het verzoek voor het overige met overeenkomstige toepassing van het derde lid.

8. Indien tussen huurder en verhuurder geen overeenstemming bestaat over het al dan niet opheffen zijn van de gebreken of tekortkomingen, doet de huurcommissie daarover op verzoek van de verhuurder binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek een uitspraak.

9. Artikel 17, derde en zesde tot en met achtste lid, is van overeenkomstige toepassing op de in dit artikel bedoelde uitspraken van de huurcommissie."

In de Memorie van Toelichting (Tweede Kamer, 1996-1997, 22 445, nr. 3, pag. 1 en 2) bij de invoering van de onderhoudsprocedure staat, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende vermeld:

"...Door een loskoppeling van onderhoudsgeschillen van de jaarlijkse huurverhoging kan de huurder voortaan op ieder moment in het jaar zijn onderhoudsklachten bij de

huurcommissie aanhangig maken. Daarmee wordt tevens bereikt, dat deze klachten in relatie worden gebracht met de redelijkheid van de totaal verschuldigde huurprijs en niet alleen met de redelijkheid van de door de verhuurder voorgestelde huurverhoging..."

Artikel 20 (redelijkheid voorstel huurverhoging)

- "1. Indien de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkt het voorstel had moeten ingaan schriftelijk verklaart met een voorstel van de verhuurder tot verhoging van de huurprijs niet in te stemmen, kan de verhuurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, onder overlegging van een afschrift van zijn voorstel en van de verklaring van de huurder, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.
2. Indien de huurder niet binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkt het voorstel had moeten ingaan, aan de verhuurder schriftelijk antwoordt, kan de verhuurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging blijkt het voorstel had moeten ingaan, onder overlegging van een afschrift van zijn voorstel aan de huurder, de huurcommissie schriftelijk verzoeken de huurder nogmaals van zijn voorstel kennis te geven.
3. De huurcommissie voldoet zo spoedig mogelijk aan het verzoek, bedoeld in het vorige lid. Zij zendt een afschrift van de kennisgeving aan de verhuurder.
4. Indien de huurder na de kennisgeving bedoeld in het vorige lid met het voorstel tot verhoging van de huurprijs niet instemt, kan hij binnen zes weken na verzending van de kennisgeving, bedoeld in het derde lid, de huurcommissie schriftelijk met opgave van redenen verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.
5. Onze Minister bepaalt aan welke voorwaarden de in het eerste lid bedoelde verklaring van de huurder dat hij met het voorstel van de verhuurder niet instemt, moet voldoen en welke gegevens daarbij moeten worden verstrekt of overgelegd."

Artikel 23 (redelijkheid voorstel huurverlaging)

"Indien de verhuurder met een voorstel van de huurder tot verlaging van de huurprijs niet instemt, kan de huurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verlaging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel."

Deze procedure werkt, anders dan die van de toetsing van de redelijkheid van de aanvangshuurprijs (artikel 17 Hpw), niet terug tot de ingangsdatum van de huurovereenkomst.

Artikel 25 (en volgende; termijnen, voorzittersuitspraken en verzetschriften)

"1. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek, bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid, of 23, met redenen omkleed schriftelijk uitspraak

omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs. Zij vermeldt de wijziging van de huurprijs die zij redelijk acht of spreekt uit, dat het ongewijzigd blijven van de huurprijs redelijk is.

De huurcommissie vermeldt in haar uitspraak de datum van ingang die in het voorstel tot wijziging van de huurprijs is vermeld of een latere datum indien de wet zulks vergt.

2. De huurcommissie beoordeelt de redelijkheid van het voorstel naar de toestand op het tijdstip waartegen de wijziging van de huurprijs is voorgesteld, en vermeldt in haar uitspraak de wijziging van de huurprijs die zij redelijk acht met inachtneming van de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur bedoeld in artikel 15, gegeven regelen. Daarbij vormt de huurcommissie slechts een eigen oordeel over de kwaliteit van de woonruimte, indien die kwaliteit al dan niet op onderdelen voorwerp van geschil is tussen partijen.

3. De huurcommissie kan de in het eerste lid bedoelde termijn met ten hoogste twee maanden verlengen. Zij stelt partijen van de duur van de verlenging in kennis.

4. Indien de huurcommissie op grond van het tweede lid van oordeel is dat een voorstel tot verhoging van de huurprijs als bedoeld in artikel 19, eerste lid, onder f, redelijk is en voorts constateert dat het formulier, bedoeld in artikel 19, derde lid, niet volledig is ingevuld, brengt de huurcommissie het voorgestelde percentage van de verhoging van de huurprijs terug tot het in genoemd artikelonderdeel bedoelde percentage.

5. De huurcommissie wijst in haar uitspraak partijen op de in artikel 27, eerste lid, bedoelde mogelijkheid om de kantonrechter te verzoeken de huurprijs vast te stellen, alsook op de vorm en de termijn die daarbij in acht moeten worden genomen.

6. De huurcommissie zendt bij aangetekend schrijven een afschrift van haar uitspraak aan partijen.

7. Indien geen der partijen binnen twee maanden na verzending van het in het zesde lid bedoelde afschrift tot de kantonrechter een met redenen omkleed schriftelijk verzoek richt om de huurprijs vast te stellen, worden partijen geacht een wijziging van de huurprijs of een ongewijzigd blijven daarvan te zijn overeengekomen als door de huurcommissie in haar uitspraak is vermeld."

Artikel 25a

"1. In afwijking van artikel 25, eerste tot en met vijfde lid, kan de voorzitter van de huurcommissie onmiddellijk nadat het verzoek bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid, of 23 is ontvangen met redenen omkleed schriftelijk uitspraak doen, indien het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is dan wel de met betrekking tot het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs bestaande bezwaren kennelijk ongegrond zijn of dat voorstel kennelijk niet redelijk is. De voorzitter van de huurcommissie kan voorts onmiddellijk met redenen omkleed schriftelijk uitspraak doen, indien het verzoek, het daaraan ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs en de desbetreffende woonruimte, naar zijn oordeel, nauwe samenhang vertonen met een ander verzoek, het aan dat verzoek ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs en de desbetreffende andere woonruimte, omtrent welk verzoek door de huurcommissie reeds een uitspraak is gedaan als bedoeld in artikel 25, eerste lid, welke uitspraak tevens onherroepelijk is geworden ingevolge artikel 25,

zevende lid. De toepassing van de eerste en tweede volzin geschiedt met inachtneming van de gevolgen die in artikel 26a worden verbonden aan het niet betalen van het voorschot op de in dat artikel bedoelde vergoeding.

2. De in het eerste lid, eerste volzin, bedoelde uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie houdt in dat het ongewijzigd blijven van de huurprijs redelijk is of dat de wijziging van de huurprijs als in het voorstel vermeld redelijk is, alsmede in laatstbedoeld geval de datum van ingang die in dat voorstel is vermeld. De in het eerste lid, tweede volzin, bedoelde uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie houdt in dat het ongewijzigd blijven van de huurprijs redelijk is of dat de wijziging van de huurprijs als in het voorstel vermeld redelijk is, of vermeldt de wijziging van de huurprijs die de voorzitter redelijk acht, alsmede in beide laatstbedoelde gevallen de datum van ingang van die wijziging, een en ander overeenkomstig de in het eerste lid, tweede volzin, bedoelde uitspraak van de huurcommissie. Artikel 25, zesde lid, is van overeenkomstige toepassing.

3. Tegen de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid, kunnen huurder of verhuurder binnen veertien dagen na verzending van het afschrift van die uitspraak schriftelijk en gemotiveerd verzet doen bij de huurcommissie. De indiener van het verzetschrift kan daarbij vragen dat hij over zijn verzet wordt gehoord.

4. Alvorens een uitspraak te doen op het verzet, bedoeld in het derde lid, kan de huurcommissie hem die het verzet deed in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Is de huurcommissie van oordeel dat het verzet ongegrond is, dan gaat zij niet tot ongegrondverklaring over dan na de indiener van het verzetschrift die daarom vroeg in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord.

5. Is de huurcommissie van oordeel dat het verzet, bedoeld in het derde lid gegrond is, dan vervalt de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid en wordt het aan de in het eerste lid bedoelde uitspraak ten grondslag liggende verzoek overeenkomstig artikel 25 door de huurcommissie in behandeling genomen.

6. Op de uitspraak op het verzet, bedoeld in het vierde lid, is artikel 25, zesde lid, van overeenkomstige toepassing.

7. Indien de huurder of verhuurder niet binnen veertien dagen na verzending van het afschrift van de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid, verzet hebben gedaan als bedoeld in het derde lid, worden huurder en verhuurder geacht een wijziging van de huurprijs of een ongewijzigd blijven daarvan te zijn overeengekomen als door de voorzitter van de huurcommissie in zijn uitspraak is vermeld. Het in de vorige volzin bepaalde is van overeenkomstige toepassing, indien de huurcommissie het verzet niet ontvankelijk dan wel ongegrond heeft verklaard en de huurder of verhuurder niet binnen twee maanden na verzending van het afschrift van de daartoe strekkende uitspraak van de huurcommissie, de kantonrechter van de rechtbank van het arrondissement waarin de woonruimte is gelegen schriftelijk en met redenen omkleed heeft verzocht de huurprijs daarvan vast te stellen. Op het hier bedoelde verzoek aan de kantonrechter zijn de artikelen 27 en 28 van overeenkomstige toepassing."

Artikel 25b

"1. De bevoegdheid, bedoeld in artikel 25a, eerste lid, komt de voorzitter mede toe ten aanzien van een verzoek, waarvan hij vaststelt, dat de bezwaren die bestaan tegen het voorstel tot wijziging van de huurprijs dat aan het verzoek ten grondslag ligt, gelijklopend dan wel nagenoeg gelijklopend zijn aan de bezwaren, die ten aanzien van dezelfde woonruimte bij de behandeling van een verzoek als bedoeld in artikel 17, eerste lid, dan wel een verzoek als bedoeld in artikel 20, eerste of vierde lid, of 23 aan de huurcommissie zijn kenbaar gemaakt in de laatste drie jaren voorafgaande aan de datum van indiening van het verzoek en op die bezwaren onherroepelijk afwijzend is beslist. De toepassing van de eerste volzin geschiedt met inachtneming van de gevolgen die in artikel 26a worden verbonden aan het niet betalen van het voorschot op de in dat artikel bedoelde vergoeding.

2. Artikel 25a, tweede tot en met zevende lid, is van overeenkomstige toepassing."

Artikel 25c

"Artikel 25a is van overeenkomstige toepassing in alle andere gevallen waarin ingevolge deze wet een uitspraak van de huurcommissie wordt verzocht, indien het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk dan wel kennelijk niet redelijk is, of de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk ongegrond zijn."

Artikel 26a (leges)

"1. Voor het door de huurcommissie ingevolge de artikelen 6, derde lid, en 10, tweede lid, uitbrengen van een advies en voor het door de huurcommissie ingevolge de artikelen 10a, derde lid, 11a, tweede lid, 13, eerste lid, 17, tweede en vijfde lid, 18, tweede en achtste lid, 20, eerste en vierde lid, en 23 doen van een uitspraak is door de huurder en de verhuurder bij wijze van voorschot een vergoeding aan de Staat verschuldigd, waarvan het bedrag en de wijze van betaling bij algemene maatregel van bestuur worden vastgesteld.

2. Bij het uitbrengen van het advies, onderscheidenlijk het doen van de uitspraak, geeft de huurcommissie gemotiveerd aan welke van beide partijen, zijnde de naar het oordeel van de huurcommissie geheel of voor het grootste deel, gelet op de strekking van het verzoekschrift, in het ongelijk gestelde partij, een vergoeding aan de Staat verschuldigd is. Indien de huurcommissie van oordeel is dat beide partijen in ongeveer gelijke mate in het ongelijk worden gesteld, kan zij gemotiveerd uitspreken dat beide partijen de helft van de vergoeding aan de Staat verschuldigd zijn. In gevallen waarin de voorzitter van de huurcommissie bevoegd is tot het doen van een uitspraak, komen de in de eerste en tweede volzin bedoelde bevoegdheden toe aan de voorzitter.

3. Het bedrag en de wijze van betaling van de in het tweede lid bedoelde vergoeding worden bij algemene maatregel van bestuur vastgesteld.

4. Na het uitbrengen van het advies onderscheidenlijk het doen van een uitspraak wordt de bij wijze van voorschot betaalde vergoeding terugbetaald, voorzover geen vergoeding verschuldigd is als bedoeld in het tweede lid.

5. De huurcommissie roept huurder en verhuurder bij schriftelijk bericht op, onder kennisgeving van de ontvangst van het verzoek, alsmede onder kennisgeving van de inhoud van het verzoek aan de partij die niet de verzoeker is, tot betaling van de in het eerste lid bedoelde vergoeding, voorzover deze op dat tijdstip nog niet is voldaan, binnen vier weken na de datum van verzending van dit bericht.
6. Ingeval geen van beide partijen binnen de in het vijfde lid genoemde termijn de vergoeding heeft voldaan, wordt het verzoek niet-ontvankelijk verklaard. Ingeval alleen de niet-verzoekende partij binnen die termijn de vergoeding heeft voldaan, wordt het verzoek niet-ontvankelijk verklaard en wordt de bij wijze van voorschot door de niet-verzoekende partij betaalde vergoeding terugbetaald. Ingeval alleen de verzoekende partij binnen die termijn de vergoeding heeft voldaan, luidt het advies of de uitspraak zo veel mogelijk in overeenstemming met de strekking van het verzoek, tenzij:
 - a. het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - b. de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk ongegrond zijn, of
 - c. het verzoek kennelijk niet redelijk is.
7. Indien het verzoek vóór de uitspraak wordt ingetrokken, ontvangt de partij die niet de verzoeker was de bij wijze van voorschot betaalde vergoeding terug.
8. De voorzitter van de huurcommissie is bevoegd op verzoek vrijstelling te verlenen van de aan de Staat verschuldigde vergoeding, bedoeld in het eerste en tweede lid. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald in welke gevallen van deze bevoegdheid gebruik kan worden gemaakt. Zolang niet is beslist op een aanvraag om vrijstelling van de in het eerste lid bedoelde vergoeding, wordt de in het vijfde lid genoemde termijn opgeschort.
9. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald aan welke voorwaarden een verzoek als bedoeld in de artikelen 6, derde lid, 10, tweede lid, 10a, tweede lid, 11a, eerste lid, 13, eerste lid, 17, eerste en vijfde lid, 18, eerste en achtste lid, 20, eerste en vierde lid, en 23 dient te voldoen en welke gegevens daarbij worden verstrekt of overgelegd."

Artikel 27 (beroep op de kantonrechter)

- "1. De huurder en de verhuurder kunnen ieder gedurende twee maanden na verzending van een uitspraak van de huurcommissie als bedoeld in artikel 25, eerste lid, de kantonrechter van de rechtbank van het arrondissement waarin de woonruimte is gelegen schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken de huurprijs daarvan vast te stellen. Gelijke bevoegdheid bestaat gedurende twee maanden na een uitspraak van de huurcommissie als bedoeld in artikel 17, tweede of vijfde lid, of artikel 18, tweede en achtste lid. Indien het verzoek niet met redenen is omkleed stelt de kantonrechter de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem te bepalen termijn te herstellen.
2. Een afschrift van de uitspraak van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid, wordt bij het verzoek gevoegd."

2. Wet op de huurcommissies (Whc; per 1 augustus 2003 vervangen door de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, Uhw)

Artikel 3a (verklaring ten behoeve van huursubsidie)

- "1. De voorzitter van de huurcommissie verstrekt op verzoek van een huurder van woonruimte ten behoeve van een aanvraag om huursubsidie krachtens de Huursubsidiewet binnen vier weken een verklaring omtrent de redelijkheid van de huurprijs en de juistheid van andere gegevens betreffende de woonruimte, een en ander voorzover van belang voor de toepassing van die wet, in de gevallen die bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 28 van genoemde wet zijn aangewezen.
2. Indien de voorzitter de verklaring niet binnen vier weken verstrekt, stelt hij de huurder hier onmiddellijk van in kennis onder vermelding van de redenen daarvoor, en geeft daarbij aan binnen welke termijn de verklaring zal worden verstrekt."

Artikel 8 (secretaris van de huurcommissie)

- "1. Aan de huurcommissie wordt een secretaris toegevoegd, die wordt benoemd en ontslagen door Onze Minister.
2. Een secretaris kan aan meer dan een huurcommissie worden toegevoegd.
3. De secretaris is de voorzitter en de leden van de huurcommissie behulpzaam in alles wat de juiste taakvervulling van de commissie betreft. Hij heeft de leiding van het bureau van de huurcommissie.
4. Onze Minister neemt zo nodig ten behoeve van het bureau van de huurcommissie personeel in dienst. Hij kan een of meer personeelsleden van het bureau aanwijzen als plaatsvervangend secretaris van de huurcommissie. De secretaris kan Onze Minister terzake van de indienstneming van personeel en de aanwijzing als plaatsvervangend secretaris voorstellen doen.
5. Onze Minister kan terzake van de taakvervulling van de secretaris en de inrichting van het bureau van de huurcommissie aanwijzingen geven."

Artikel 17 (voorbereidend onderzoek)

- "1. Alvorens een verzoek ter zitting wordt behandeld wordt een voorbereidend onderzoek ingesteld. Een zodanig onderzoek blijft achterwege indien de beschikbare stukken naar het oordeel van de voorzitter voldoende zijn ter voorbereiding van de zitting.
2. Het voorbereidend onderzoek wordt ingesteld door de secretaris of door een door hem daartoe aangewezen ambtenaar van het bureau der huurcommissie. In bijzondere gevallen kunnen de voorzitter of een of meer leden der huurcommissie het onderzoek ook zelf instellen.
3. Onze Minister kan nadere regelen geven ten aanzien van de bij het voorbereidend onderzoek te volgen werkwijze.

4. Van het ingestelde voorbereidend onderzoek wordt door de secretaris, onderscheidenlijk door de voorzitter of de met het onderzoek belaste leden der huurcommissie, een schriftelijk rapport opgemaakt.
5. Zodra het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de voorzitter voltooid is, of, indien dit onderzoek ingevolge het bepaalde in het eerste lid niet wordt ingesteld, reeds aanstonds, bepaalt de voorzitter de dag en het uur, waarop het verzoek ter zitting van de huurcommissie zal worden behandeld.
6. De secretaris geeft partijen daarvan onverwijld, doch ten minste acht dagen voor de dag van de behandeling van het verzoek ter zitting, kennis. De kennisgeving gaat vergezeld van een afschrift van het in het vierde lid bedoelde rapport of bevat de mededeling dat terzake geen voorbereidend onderzoek nodig is geacht, zulks onder vermelding van de redenen die tot dat oordeel hebben geleid. De kennisgeving bevat voorts de mededeling dat de op de zaak betrekking hebbende stukken tot de dag der zitting bij het bureau van de huurcommissie ter inzage liggen voor partijen of hun schriftelijk gemachtigden."

Artikel 19, tweede en derde lid (uitspraak)

- "2. De uitspraken van de huurcommissie zijn met redenen omkleed en vermelden de namen van degenen die aan de behandeling der zaak hebben deelgenomen. Zij worden door de voorzitter en door de secretaris ondertekend.
3. De secretaris zendt onverwijld aan de huurder en de verhuurder een afschrift van de uitspraak en, desverzocht, aan ieder van hen nog ten hoogste twee exemplaren."

3. Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw)

Op 1 augustus 2003 is de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) in werking getreden. Deze nieuwe wetgeving houdt een samenvoeging in van de Hpw en de Whc onder gelijktijdige overheveling van een deel van de bepalingen uit de Hpw naar de nieuwe titel 4 van boek 7 (Huur) van het Burgerlijk Wetboek.

De Uhw bevat enkele termijnbepalingen die afwijken van die van de Hpw en de Whc. Zo is in artikel 6, onder b, van de Uhw bepaald dat de voorzitter van een huurcommissie binnen zes weken een verklaring verstrekt in de zogenoemde breng/haalplichtzaken. Onder de Hpw bedroeg deze termijn vier weken en die kon, in tegenstelling tot hetgeen in de Uhw is bepaald, worden verlengd. In de tekst van dit artikel, zoals dat tot 28 maart 2004 luidde, is aangegeven dat de verklaring omtrent de redelijkheid van de huurprijs wordt aangevraagd door de huurder. Per 28 maart 2004 is de tekst in die zin aangepast dat daaruit blijkt dat de verklaring wordt aangevraagd door de Minister van VROM.

In tegenstelling tot de Hpw bevat de Uhw een termijn voor de zogenoemde voorzittersuitspraken; deze bedraagt vier weken (te rekenen vanaf het moment van ontvangst van de leges dan wel van het verstrijken van de termijn van vier weken waarbinnen de leges betaald hadden moeten worden; artikel 20, eerste lid, juncto artikel 7, vijfde lid, van de Uhw). De termijn waarbinnen een verzetschrift kan worden ingediend, bedraagt op grond van de Uhw drie weken (was twee weken). Ook nieuw is de wettelijke termijn waarbinnen de huurcommissie uitspraak moet doen op verzoeken ter vaststelling van de service-

kosten. Deze bedraagt vier maanden. De termijn van vier maanden geldt, evenals op grond van de Hpw, ook voor het doen van een uitspraak op andere verzoekschriften. De Hpw bood de mogelijkheid deze termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden te verlengen. Op grond van de Uhw kan de termijn van vier maanden ook worden verlengd, echter, daarbij is geen wettelijk maximum genoemd. De huurcommissie dient in dergelijke gevallen vóór het verstrijken van de termijn van vier maanden aan beide partijen een schriftelijke en met redenen omklede kennisgeving te sturen (artikel 37, eerste lid, van de Uhw).

Overigens is in de Uhw geregeld dat de afdoeningstermijn van vier maanden begint te lopen na het verstrijken van de termijn van vier weken na verzending van de zogenoemde legesbrieven, dan wel, indien geen legesbrieven behoeven te worden verstuurd, na het tijdstip waarop de leges zijn ontvangen (artikel 37, eerste lid, juncto artikel 7, vijfde lid). In de Hpw ontbrak een dergelijke koppeling tussen de aanvang van de afdoeningstermijn en de legesbetaling.

Artikel 4

"...2. De huurcommissie doet uitspraak:

- a. ingevolge artikel 7:249 van het Burgerlijk Wetboek over de redelijkheid van de overeengekomen aanvangshuurprijs;
- b. ingevolge artikel 7:253 van het Burgerlijk Wetboek over de redelijkheid van het voorstel tot verhoging van de huurprijs;
- c. ingevolge artikel 7:254 van het Burgerlijk Wetboek over de redelijkheid van het voorstel tot verlaging van de huurprijs;
- d. ingevolge artikel 7:255 van het Burgerlijk Wetboek over het bedrag van de verhoging van de huurprijs na de totstandkoming van voorzieningen, veranderingen of toevoegingen;
- e. ingevolge artikel 7:257 van het Burgerlijk Wetboek over de in rekening te brengen huurprijs bij vermindering van het woongenot als gevolg van een gebrek;
- f. ingevolge artikel 7:258 van het Burgerlijk Wetboek over de huurprijs en het voorschotbedrag aan servicekosten indien tussen partijen slechts een prijs en niet een huurprijs is overeengekomen;
- g. ingevolge artikel 7:260 van het Burgerlijk Wetboek over de betalingsverplichting met betrekking tot de servicekosten;
- h. ingevolge artikel 7:261 van het Burgerlijk Wetboek over het voorschotbedrag van de servicekosten.

3. De huurcommissie doet uitspraak in gevallen waarin als gevolg van een uitspraak als bedoeld in de artikelen 7:249 en 7:257 van het Burgerlijk Wetboek de in rekening te brengen huurprijs in verband met gebreken is verlaagd, omtrent het verholpen zijn van die gebreken.

4. De huurcommissie doet uitspraak indien ingevolge artikel 20, zesde lid, verzet is gedaan tegen een uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie."

Artikel 6 (oud)

"De voorzitter van de huurcommissie heeft tot taak:

(...)

b. in de gevallen die bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 28, derde lid, van de Huursubsidiewet zijn aangewezen op verzoek van een huurder binnen zes weken een verklaring te verstrekken omtrent de redelijkheid van de huurprijs en de juistheid van andere gegevens betreffende de woonruimte, een en ander voorzover van belang voor de toepassing van genoemde wet."

In de Memorie van Toelichting (Tweede Kamer 1997-1998, 26.090, nr. 3) bij dit artikel is aangegeven dat de termijn van vier weken is verruimd tot zes weken "om beter aan te sluiten bij de in de praktijk benodigde tijd voor de behandeling van dit soort verzoeken".

Per 26 maart 2004 luidt artikel 6 Uhw als volgt:

"De voorzitter van de huurcommissie heeft tot taak:

(...)

b. in de gevallen die bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 5, tweede lid, van de Huursubsidiewet zijn aangewezen op verzoek van Onze Minister binnen zes weken een verklaring te verstrekken omtrent de redelijkheid van de huurprijs en de juistheid van andere gegevens betreffende de woonruimte waarvoor een aanvraag om huursubsidie is ingediend, een en ander voorzover van belang voor de toepassing van genoemde wet."

Artikel 11

"1. In geval van een verzoek als bedoeld in artikel 7:249 van het Burgerlijk Wetboek doet de huurcommissie uitspraak omtrent de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Als een dergelijk verzoek wordt mede aangemerkt een verzoek ingevolge artikel 6, aanhef en onderdeel b, indien dat verzoek is gedaan binnen de in artikel 7:249 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde termijn en indien en zodra de voorzitter van de huurcommissie op dat verzoek een verklaring heeft afgegeven waaruit blijkt dat de overeengekomen huurprijs hoger is dan de bij de desbetreffende woonruimte behorende maximale huurprijsgrens..."

Artikel 26

"1. Een huurcommissie heeft een secretariaat.
2. Onze Minister draagt zorg voor de instandhouding en inrichting van het secretariaat.
3. Het secretariaat bestaat uit een secretaris, alsmede uit medewerkers, die onder leiding staan van de secretaris.
4. De secretaris en de medewerkers van het secretariaat zijn voor hun werkzaamheden voor de huurcommissie uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de huurcommissie."

5. Onze Minister benoemt, bevordert, schorst en ontslaat de secretaris en de medewerkers van het secretariaat. De secretaris wordt slechts benoemd, bevordert, geschorst of ontslagen na overleg met de voorzitter van de huurcommissie.
6. Onze Minister kan een of meer medewerkers van het secretariaat aanwijzen als plaatsvervangend secretaris van de huurcommissie."

4. Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 249

"De huurder kan tot uiterlijk zes maanden na het tijdstip waarop een door hem met betrekking tot die woonruimte voor de eerste maal aangegane huurovereenkomst is ingegaan, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs."

5. Huursubsidiewet (HSW) c.a.

Artikel 5, eerste en tweede lid (zoals die luiden tot 28 maart 2004)

"1. In deze wet en de bepalingen die daarop berusten wordt verstaan onder rekenhuur: de huurprijs die de huurder op de peildatum per maand is verschuldigd of, als dat lager is dan de huurprijs, een bedrag dat gelijk is aan de maximale huurprijsgrens, bedoeld in de krachtens de artikelen 10, eerste lid, en 12, tweede lid, van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte daarover gestelde regels.

(...)

2. Bij de toepassing van het eerste lid kan het in de aanhef van dat lid laatstbedoelde bedrag slechts in plaats van de verschuldigde huurprijs in aanmerking worden genomen nadat de huurcommissie, dan wel de voorzitter van de huurcommissie, aan Onze Minister of aan de huurder advies heeft uitgebracht, dan wel een verklaring heeft verstrekt, over de redelijk te achten huurprijs."

Op 28 maart 2004 is met terugwerkende kracht tot 1 juli 2002 het tweede lid van artikel 5 van de HSW het woord "of" vervangen door het woord "en".

In de Memorie van Toelichting bij de bepalingen over de wijziging van de brengplicht in de haalplicht staat dat zowel de huurder als het Ministerie van VROM in kennis wordt gesteld van de resultaten van het onderzoek van de voorzitter van de huurcommissie (Tweede Kamer, 2002-2003, 28 777, nrs. 1-2).

Het Ministerie van VROM publiceert jaarlijks een handleiding voor de behandeling van huursubsidieaanvragen. Voor het subsidiejaar 2002-2003 heet deze handleiding "Leidraad Huursubsidie" en voor het subsidiejaar 2003-2004 "Wegwijzer Huursubsidie".

In beide handleidingen is aandacht besteed aan de gevallen waarin het Ministerie van VROM aan de voorzitter van een huurcommissie om een verklaring over de redelijkheid van de huurprijs verzoekt (de zogenoemde "haalplicht").

Ook is in beide handleidingen aangegeven dat bij een volgens de huurcommissie te hoge huurprijs bij de berekening van de huursubsidie wordt uitgegaan van de maximaal redelijke huurprijs en dat de huurcommissie automatisch een huurverlagingsprocedure start indien blijkt dat de overeengekomen huurprijs te hoog is:

"...Wanneer blijkt dat de overeengekomen huurprijs niet redelijk is, wordt automatisch een zgn. "huurverlagingsprocedure" door de huurcommissie opgestart. Hierdoor kan worden bereikt dat de overeengekomen huurprijs tot het maximum redelijk niveau wordt verlaagd. De aanvrager is door ondertekening van de huursubsidieaanvraag in principe akkoord gegaan met het automatisch opstarten van de huurverlagingsprocedure..."

In de handleidingen is voorts aangegeven dat de betrokkene eerst wordt verzocht de leges voor de huurverlagingsprocedure te betalen. In dat stadium kan hij aangeven te willen afzien van een dergelijke procedure. De procedure wordt dan direct gestopt. Wat betreft de toezending van de verklaring van de voorzitter van de huurcommissie staat in de handleiding voor het subsidiejaar 2002-2003 dat die binnen vier weken door het SHC naar het Ministerie van VROM wordt gestuurd. In de handleiding voor het subsidiejaar 2003-2004 staat dat die verklaring aan het Ministerie van VROM wordt verstrekt en dat de huurder daarvan een afschrift ontvangt.

6. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:6

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt."

In de Memorie van Toelichting van de Awb (MvT, Tweede Kamer, 1997-1998, 25 837, nr. 3) is onder meer het volgende gesteld:

"...In artikel 9:11 wordt een regeling gegeven van de termijnen waarbinnen het klaagschrift moet worden afgehandeld. Klagers moeten immers de zekerheid hebben dat hun klacht vlot wordt afgehandeld. (...)

Voor bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in gecompliceerde zaken, is voorzien in een verdaging van ten hoogste vier weken onder de verplichting daarvan schriftelijk mededeling te doen..."

7. Het rapport "burgerbrieven" van de Nationale ombudsman

Als het resultaat van een onderzoek uit eigen beweging naar de behandelingsduur van brieven en van elektronisch verzonden berichten van burgers aan de rijksoverheid bracht de Nationale ombudsman op 30 september 2003 rapport 2003/325 (JB 2003, 361) uit. In dit zogenoemde "burgerbrievenrapport" overwoog de Nationale ombudsman het volgende ten aanzien van het belang van een voortvarend reagerende overheid:

"...De overheid is er voor de burger. Daarom dient bij de overheid een goede dienstverlening aan de burgers hoog in het vaandel te staan. Bestuursorganen die langdurig niets van zich laten horen, kunnen bij de betrokken burger de indruk doen ontstaan dat zij niet serieus worden genomen. Daarmee verliezen deze burgers vertrouwen in en sympathie en waardering voor de overheid. Bovendien kan het langdurig in het ongewisse laten van de betrokken burger niet alleen leiden tot veel ergernis en argwaan, maar ook tot telefoontjes, tot rappelbrieven of tot klachtprocedures. Met de afhandeling daarvan is vaak onevenredig veel extra tijd gemoeid. Daarom is het ook in het belang van bestuursorganen zelf om adequaat, en dus ook voortvarend, te reageren op verzoeken van individuele burgers. Aldus kan een grote hoeveelheid extra werk worden voorkomen.

Voor zover sprake is van wettelijke termijnbepalingen komt daar nog bij dat alleen al vanwege het primaat van de wetgever in onze democratische rechtsstaat uitgangspunt dient te zijn dat deze bepalingen door bestuursorganen strikt worden nageleefd. Alhoewel deze bepalingen voor bestuursorganen doorgaans niet hetzelfde fatale karakter hebben als voor burgers, behoren bestuursorganen - ook met het oog op het behoud van hun geloofwaardigheid - alles in het werk te stellen zich aan deze termijnbepalingen te houden. Zoals de Nationale ombudsman in een aantal rapporten heeft overwogen, speelt in dit verband ook de tussen bestuursorganen en burgers na te streven gelijkheid op het punt van de betekenis van wettelijke termijnbepalingen een belangrijke rol.

Overigens is het uiteindelijk, afgezien van wat er wettelijk is geregeld, vooral ook een kwestie van fatsoen dat bestuursorganen vlot reageren op correspondentie van burgers."

Het rapport bevat een uitgewerkt normenstelsel voor de beantwoording van verschillende soorten van correspondentie van burgers aan bestuursorganen. Het gaat daarbij voor een deel om rechtsnormen die zijn opgenomen in de Awb en voor een deel om behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman zelf heeft ontwikkeld.

Op het punt van de - wettelijk voorgeschreven - verzending van ontvangstbevestigingen van bezwaar- en van klaagschriften stelde de Nationale ombudsman dat redelijke wetsuitleg met zich meebrengt dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien het bezwaar- of het klaagschrift binnen uiterlijk twee tot drie weken na de ontvangst daarvan schriftelijk wordt afgehandeld. In alle andere gevallen behoort verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Vanwege het belang van de indiener van het bezwaar- of het klaagschrift om spoedig zekerheid te krijgen over de ontvangst daarvan, mag volgens de Nationale ombudsman van een bestuursorgaan worden verwacht dat het betrokkene binnen uiterlijk twee weken een bericht van ontvangst zendt.

8. Het rapport "Beslistermijnen. Waar blijft de tijd?" van de Algemene Rekenkamer

Op 31 maart 2004 bood de Algemene Rekenkamer de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal het door haar op 19 maart 2004 vastgestelde rapport "Beslistermijnen. Waar blijft de tijd?" aan.

Dit rapport is het resultaat van een onderzoek dat de Algemene Rekenkamer van november 2003 tot februari 2004 heeft uitgevoerd naar de naleving van wettelijke beslistermijnen door de overheid en naar mogelijke verklaringen en oplossingen voor bestaande termijnoverschrijdingen.

In de samenvatting van dit rapport staat het volgende:

"...Dat de wettelijke termijnen worden gehaald is belangrijk voor het behoud van de democratische rechtsstaat, voor de rechtszekerheid van burgers, bedrijven en instellingen en voor de geloofwaardigheid van de overheid. Bovendien neemt de overheidsinstantie door niet-tijdig te beslissen het risico zichzelf en andere instanties, zoals bijvoorbeeld de Nationale ombudsman, met extra werk te belasten.

(...)

De beslistermijnen krijgen in het algemeen weinig aandacht in het wetgevingsproces. Als er een concrete beslistermijn in de wet of regeling wordt opgenomen, gaat het doorgaans om een termijn die de wetgever en uitvoerder "redelijk" vinden. De onderbouwing maakt over het algemeen onvoldoende aannemelijk dat de gestelde termijn realistisch en passend is vanuit het perspectief van de uitvoeringsorganisatie en van de burger..."

De ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie reageerden, mede namens de overige leden van het kabinet, op 9 maart 2004 op het door de Algemene Rekenkamer aan hen voorgelegde concept-rapport. Zij stelden in die reactie het volgende:

"...De AR doet de aanbeveling dat het halen van de beslistermijn gezien moet worden als één van de kwaliteitsaspecten van de te nemen beslissing. De politiek dient hierop toe te zien en zonedig actie van bestuursorganen te verlangen. Het kabinet deelt deze aanbeveling. Sterker nog, het kabinet is van mening dat het halen van de beslistermijnen gezien moet worden als één van de kwaliteitsaspecten van een behoorlijk handelend openbaar bestuur. De kwaliteit van de te nemen beslissing is het uitgangspunt, en de termijn die praktisch nodig is om tot een kwalitatief goede beslissing te komen is daarvan een afgeleide, waarbij uiteraard rekening gehouden moet worden met de noodzaak om burgers, bedrijven en instellingen binnen redelijke termijn uitsluitel te geven en daarover tijdig te informeren..."

9. Jaarverslag Nationale ombudsman 2002

In hoofdstuk 15 van zijn jaarverslag over 2002 besteedde de Nationale ombudsman aandacht aan de problemen die in dat jaar waren ontstaan bij de afhandeling van aanvragen om huursubsidie door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Deze problemen hingen voor een deel samen met de invoering van een geheel nieuw uitvoeringsproces voor de huursubsidie. De Nationale ombudsman merkte het volgende op:

"...Het nieuwe proces houdt in dat in het vervolg diegenen die eerder huursubsidie ontvingen geen jaarlijkse vervolgaanvraag meer indienen, maar dat de huursubsidie voor deze huursubsidiegerechtigden automatisch gecontinueerd wordt. Hiertoe ontvangen zij voortaan jaarlijks een huursubsidiebericht.

IBS wisselt elektronische gegevens uit met de Belastingdienst, met de Gemeentelijke Basisadministratie en met de verhuurders. Op basis van de daarna bij IBS bekende gegevens wordt het huursubsidiebericht opgesteld en aan de bij IBS bekende huurders verzonden.

(...)

Eerste aanvragen (verder EA) zouden voortaan zonder tussenkomst van verhuurders en gemeenten rechtstreeks bij IBS worden ingediend.

Het vernieuwde huursubsidiesysteem werd gefaseerd ingevoerd. In juli 2000 waren al de eerste 200.000 vervolgaanvragen automatisch gecontinueerd. In juli 2001 werden dit er ongeveer 500.000.

In juli 2002 werd de operatie afgerond, waarbij het de bedoeling was dat alle vervolgaanvragen waarvoor IBS over de complete gegevens beschikte (naar schatting 800.000) automatisch zouden worden gecontinueerd, en dat ook het vernieuwde geautomatiseerde huursubsidiesysteem alsmede de veranderingen in het proces van de eerste aanvragen zouden worden ingevoerd.

Begin juli 2002 werd in de pers ruchtbaarheid gegeven aan problemen bij de uitvoering van het huursubsidieproces. In de maand juli 2002 werd ook het frontoffice van het Bureau Nationale ombudsman geconfronteerd met een snel stijgend aantal telefonische vragen en klachten van verzoekers die problemen hadden met het niet continueren van de betaling van de huursubsidie en met de telefonische bereikbaarheid van de helpdesk

van IBS. Ook het aantal schriftelijke klachten dat de Nationale ombudsman hierover ontving, nam sterk toe.

(...)

Het bleek dat begin juni 2002 het aantal ontvangen EA veel hoger was geweest dan gepland. Ook werd duidelijk dat een veel groter aantal wijzigingsformulieren moest worden verwerkt dan was berekend, omdat bij veel huursubsidieberichten (huur- en/of inkomens)gegevens ontbraken. Hierdoor ontstond vertraging bij de verwerking van de wijzigingsformulieren en daarmee tevens bij de uitbetaling.

(...)

Aanvankelijk leken de problemen bij IBS te overzien. Er werden maatregelen getroffen, zoals bevoorschotting, om voor gedupeerden mogelijk nadelige financiële consequenties zoveel mogelijk te beperken. In de loop van augustus 2002 bleken de problemen bij IBS groter van omvang te zijn dan vooreerst, zowel door IBS, als ook door de buitenwacht, werd aangenomen. Dit leidde ook tot een verdere stijging van het aantal klachten dat bij de Nationale ombudsman werd ingediend..."

De interne accountantsdienst van het Ministerie van VROM stelde in de tweede helft van 2002 een onderzoek in naar de problemen bij IBS. In november 2002 bracht deze dienst ter zake een kritisch rapport uit.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Onderzoeksvragen

Vragen zoals die bij brieven van 27 november 2003 zijn voorgelegd aan de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer alsmede de voorzitters van de huurcommissies Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Eindhoven:

"A. Ten aanzien van verzoekschriften ter vaststelling van de servicekosten (artikel 13, eerste lid Huurprijzenwet woonruimte; Hpw).

1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 13 Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?
3. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van die verzoekschriften?
4. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan vier maanden?
5. In hoeveel van die zaken bedroeg de behandelingsduur meer dan zes maanden?
6. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor de afhandeling van verzoeken als bedoeld in artikel 13 Hpw op het punt van de behandelingsduur? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.
7. In hoeverre worden indieners van een verzoekschrift als bedoeld in artikel 13 Hpw tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang in de behandeling van hun verzoek?

B. Ten aanzien van verzoekschriften over de redelijkheid van de huurprijs (artikel 17, eerste lid, Hpw)

1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 17, eerste lid, Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?
3. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van die verzoekschriften?
4. In hoeveel van die zaken bedroeg de afhandelingsduur meer dan vier maanden?
5. In hoeveel van die zaken bedroeg de afhandelingsduur meer dan zes maanden?

C. Ten aanzien van de verzoekschriften over wijziging van de huurprijs wegens onderhoudsgebreken (artikel 18, eerste lid, Hpw)

1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 18, eerste lid, Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?
3. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van die verzoekschriften?
4. In hoeveel van die zaken bedroeg de afhandelingsduur meer dan vier maanden?
5. In hoeveel van die zaken bedroeg de afhandelingsduur meer dan zes maanden?

D. Ten aanzien van de verzoekschriften over de redelijkheid van het voorstel tot huurverhoging (artikel 20, eerste respectievelijk vierde lid, Hpw)

1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 20, eerste respectievelijk vierde lid, Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?
3. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van die verzoekschriften?
4. In hoeveel gevallen bedroeg de afhandelingsduur meer dan vier maanden?
5. In hoeveel gevallen bedroeg de afhandelingsduur meer dan zes maanden?

E. Ten aanzien van de verzoekschriften over de redelijkheid van het voorstel tot huurverlaging (artikel 23 Hpw)

1. Hoeveel verzoekschriften als bedoeld in artikel 23 Hpw hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel van dergelijke verzoekschriften hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?
3. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van die verzoekschriften?
4. In hoeveel gevallen bedroeg de afhandelingsduur meer dan vier maanden?
5. In hoeveel gevallen bedroeg de afhandelingsduur meer dan zes maanden?

F. Ten aanzien van de voorzittersuitspraken en verzetschriften (artikel 25a Hpw)

1. Kunt u aangeven hoeveel van de in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 afgedane verzoekschriften met toepassing van artikel 25a, eerste lid, Hpw (voorzittersuitspraak) zijn afgehandeld?
2. Op welke gronden is in die gevallen besloten tot het onmiddellijk doen van uitspraak?
3. Welke richtlijnen/instructies gelden er bij de huurcommissies voor de afhandeling van verzoeken met toepassing van artikel 25a Hpw op het punt van de termijn

van afhandeling? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.

4. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn van die verzoekschriften?
5. In hoeveel van die gevallen bedroeg de afdoeningstermijn meer dan vier weken?
6. Kunt u aangeven hoeveel verzetschriften als bedoeld in artikel 25a, derde lid, Hpww de betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand hebben ontvangen?
7. Op hoeveel verzetschriften hebben de betrokken huurcommissies in die periode uitspraak gedaan.
8. Wat was de gemiddelde afdoeningstermijn van die verzetschriften?
9. Welke richtlijnen/instructies gelden er voor de huurcommissie ten aanzien van de afhandeling van verzetschriften als bedoeld in artikel 25a, derde lid, Hpww? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.
10. Op welke wijze worden zaken waarin sprake is van gegrondverklaring van een verzetschrift tegen een voorzittersuitspraak verder behandeld? Worden dergelijke zaken met voorrang behandeld?

G. Ten aanzien van verzoeken om een verklaring ten behoeve van een aanvraag om huursubsidie (artikel 3a van de Wet op de huurcommissies; Whc)

1. Hoeveel verzoeken om een verklaring als bedoeld in artikel 3a van de Whc hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel van dergelijke verzoeken hebben deze huurcommissies in die periode per maand afgedaan?
3. Op grond van artikel 3a, tweede lid, Whc, stelt de voorzitter van de huurcommissie, in het geval het niet mogelijk is binnen vier weken een verklaring af te geven als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, de huurder daarvan onmiddellijk in kennis onder vermelding van de reden. Daarbij geeft de voorzitter aan binnen welke termijn de verklaring zal worden verstrekt. Op welk moment, en door wie, wordt een dergelijk bericht verzonden? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke berichten.
4. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke berichten in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke berichten zoals die in de praktijk worden gebruikt.
5. Wordt de indiener van een verzoek ex artikel 3a tussentijds geïnformeerd indien de wettelijke termijn - al dan niet na verlenging - dreigt te worden overschreden?
6. Zo ja, op welk moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.
7. Wat was de gemiddelde afhandelingsduur van de verzoeken om een verklaring ex artikel 3a, eerste lid, Whc?
8. In hoeveel van die gevallen bedroeg de behandelingsduur meer dan vier weken?
9. In hoeveel van die gevallen bedroeg de behandelingsduur vier tot zes weken?
10. In hoeveel van die gevallen bedroeg de behandelingsduur meer dan zes weken?

H. Ten aanzien van klaagschriften

1. Hoeveel klaagschriften (schriftelijke klachten) als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben de vijf betrokken huurcommissies in de periode van 1 juli 2002 tot 1 juli 2003 per maand ontvangen?
2. Hoeveel klaagschriften hebben de vijf betrokken huurcommissies in die periode afgedaan en wat was van die zaken de gemiddelde afdoeningstermijn? Bij de beantwoording van deze vraag ontvang ik graag in algemene zin informatie over de verschillende categorieën van ontvangen klaagschriften.
3. In hoeveel gevallen heeft afdoening plaatsgevonden binnen zes weken?
4. In hoeveel gevallen heeft afdoening plaatsgevonden binnen tien weken?
5. Welke richtlijnen/instructies gelden er, naast de ter zake in hoofdstuk 9 van de Awb opgenomen bepalingen, voor de huurcommissies/het Secretariaat van de huurcommissies voor de afhandeling van klaagschriften? Graag ontvang ik een exemplaar van de desbetreffende richtlijnen/instructies.
6. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen van klaagschriften? Door wie worden de ontvangstbevestigingen verzonden?
7. Welke informatie bevatten de gebruikte ontvangstbevestigingen? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen van klaagschriften.
8. Wordt in de gevallen waarop artikel 9:5 van de Awb betrekking heeft (tegemoetkoming aan de klacht naar tevredenheid van de klager) een schriftelijk bericht van afdoening gestuurd?
9. In artikel 9:11 van de Awb is bepaald binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld. Ook noemt dit artikel de mogelijkheid van verdaging. In hoeverre wordt door u gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verdaging?
10. Op welk moment wordt een eventueel verdagingsbericht verzonden?
11. Welke informatie bevat een dergelijk bericht van verdaging? Graag ontvang ik voorbeelden van de door u gebruikte verdagingsberichten.
12. Welke handelwijze wordt gevolgd indien een klacht niet binnen de verdaagde termijn kan worden afgedaan?
13. In hoeverre voorzien de richtlijnen/instructies er in dat in dergelijke gevallen wordt gewezen op de mogelijkheid van indiening van een klacht bij de Nationale ombudsman?
14. Wordt in de praktijk gewezen op die mogelijkheid? Zo ja, op welke wijze? Indien mogelijk ontvang ik graag voorbeelden van brieven waarmee betrokkenen op die mogelijkheid zijn gewezen.

I. Algemeen

1. Kunt in grote lijnen aangeven welke procedure wordt gevolgd na de ontvangst van een verzoekschrift? Daarbij word ik graag geïnformeerd over de verschillende stappen die in het onderzoek worden gezet, en over de tijd die daarmee is gemoeid.

2. Welke procedure wordt gevolgd na de ontvangst van een verzetschrift? Daarbij word ik graag geïnformeerd over de verschillende stappen die in het onderzoek worden gezet, en over de tijd die daarmee is gemoeid.
3. Welke procedure wordt gevolgd na de ontvangst van een verzoek om een verklaring ten behoeve van de huursubsidie? Daarbij word ik graag geïnformeerd over de verschillende stappen die in het onderzoek worden gezet, en over de tijd die daarmee is gemoeid.
4. Op welke wijze wordt de voortgang van de lopende zaken bewaakt?
5. Wat is de praktijk op het punt van de verzending van ontvangstbevestigingen?
6. Voor zover ontvangstbevestigingen worden gebruikt: welke informatie bevatten deze? Door wie worden de ontvangstbevestigingen verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van ontvangstbevestigingen voor de verschillende categorieën van zaken (verzoekschriften, aanvragen ex artikel 3a Whc, verzetschriften).
7. Op grond van artikel 17, tweede lid, respectievelijk artikel 25, eerste lid, Hpw dient de huurcommissie op verschillende categorieën verzoekschriften binnen vier maanden na ontvangst ervan uitspraak te doen. Het derde lid van artikel 17 respectievelijk het derde lid van artikel 25 Hpw bepaalt dat de huurcommissie de termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden kan verlengen en partijen van de verlenging in kennis stelt. Op welke moment, en door wie, wordt een dergelijk bericht verzonden?
8. Op welke wijze is gewaarborgd dat dergelijke berichten in de daarvoor in aanmerking komende gevallen daadwerkelijk worden verstuurd? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke berichten zoals die in de praktijk worden gebruikt.
9. Wordt de indiener van een verzoekschrift tussentijds geïnformeerd indien de wettelijke termijn - al dan niet na verlenging ex artikel 17, derde lid, Hpw dan wel artikel 25, derde lid, Hpw - dreigt te worden overschreden?
10. Zo ja, op welk moment gebeurt dat en wat wordt betrokkene dan meegedeeld? Graag ontvang ik voorbeelden van dergelijke mededelingen.
11. Welke knelpunten bestaan er bij de taakuitoefening door de huurcommissies?
12. Welke maatregelen zijn inmiddels genomen om deze knelpunten op te lossen?
13. Welke effecten hebben deze knelpunten tot nu toe gehad?
14. Zijn er nieuwe maatregelen op komst?
15. Kunt u globaal aangeven op welke wijze het Secretariaat van de huurcommissies is georganiseerd?
16. Op welke wijze is de samenwerking tussen (de voorzitters van) de huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies georganiseerd?
17. Wat is de invloed van de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 (met name artikel 26, vierde lid, van de nieuwe Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte) op de verhouding tussen de huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies?
18. Kunt u globaal aangeven in hoeverre de nieuwe wetgeving per 1 augustus 2003 aanleiding geeft tot veranderingen in de behandeling van verzoek- en verzet-schriften, aanvragen als bedoeld in artikel 3a Whc, alsmede klagschriften?"

BIJLAGE 2**Gebruikte afkortingen**

AR	Algemene Rekenkamer
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BW	Burgerlijk Wetboek
DGW	Directoraat-Generaal Wonen (van het Ministerie van VROM)
EA	Eerste Aanvraag (bij huursubsidie)
fte	fulltime equivalent
HC	huurcommissie
Hpw	Huurprijzenwet woonruimte
HSW	Huursubsidiewet
IBS	(de directie) Informatie, Beheer en Subsidieregelingen (van het Ministerie van VROM)
IHH-2	Integrale Herziening Huurwetgeving, tweede tranche
MT	management-team
OVH	Overleg Voorzitters Huurcommissies
SHC	Secretariaat van de huurcommissies
Uhw	Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte
VROM	(Ministerie van) Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
Whc	Wet op de huurcommissies