



Rapport

Datum: 31 januari 2002

Rapportnummer: 2002/026

Klacht

Verzoekers klagen over de wijze waarop zij tijdens een zitting van de Huurcommissie Haarlem (hierna: de huurcommissie) op 27 maart 2000 te woord zijn gestaan door de voorzitter van de huurcommissie. Zij stellen dat hij op snauwende, bijna schreeuwende, toon heeft meegedeeld dat zij maar akkoord moesten gaan en (na tegenwerping) heeft meegedeeld dat zij dan ook maar eens naar de rechter moesten gaan.

Tevens klagen zij over de wijze waarop het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer hun klacht over de handelwijze van de voorzitter van de huurcommissie, ingediend op 7 augustus 2000, heeft behandeld. Met name klagen zij er in dat verband over dat zij niet hebben kunnen reageren op de schriftelijke reactie van de voorzitter op hun klacht van 14 juli 2000.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de voorzitter van de Huurcommissie Haarlem

1. Voor de beoordeling van de klacht over de voorzitter van de Huurcommissie Haarlem is het volgende van belang:

2. De voorzitter van de huurcommissie heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman ontkend dat hij zich tegenover verzoekers op snauwende en bijna schreeuwende toon heeft gedragen. Hij gaf voorts aan dat hij verzoekers mogelijk wel heeft verwezen naar de kantonrechter.

3. Het lid van de huurcommissie dat als lid voor de huurders had deelgenomen aan de zitting van 27 maart 2000 verklaarde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman dat hij zich de bewuste zitting en verzoekers niet meer precies kon herinneren. Hij voegde daaraan toe dat hij de betrokken voorzitter had leren kennen als een zeer correct persoon, en dat hij of het andere commissielid zeker zou hebben ingegrepen wanneer de voorzitter tegen betrokkenen zou hebben gesnauwd of geschreeuwd. Hij deelde voorts mee dat het zeker mogelijk is dat de voorzitter verzoekers heeft gewezen op de mogelijkheid naar de kantonrechter te gaan.

4. Ook het lid van de huurcommissie dat als lid voor de verhuurders had deelgenomen aan de zitting van 27 maart 2000 verklaarde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman dat hij zich de onderhavige zaak niet kon herinneren. Hij deelde voorts mee dat de betrokken voorzitter de zaken altijd op een volgens hem goede en punctuele wijze had aangepakt, en dat de voorzitter mensen nooit naar beneden had gehaald. Hij voegde daaraan toe dat het kordate en zakelijke optreden van de voorzitter wellicht op sommigen intimiderend kon zijn overgekomen. Ook dit lid ging ervan uit dat de voorzitter aan verzoekers had meegedeeld dat zij naar de kantonrechter moesten gaan wanneer zij het

niet eens zouden zijn met de uitspraak van de huurcommissie.

5. Alhoewel het de Nationale ombudsman niet mogelijk is vast te stellen op welke wijze de voorzitter van de huurcommissie verzoekers op 27 maart 2000 heeft bejegend, heeft de Nationale ombudsman geen enkele reden aan te nemen dat hij daarbij over de schreef is gegaan. In dat verband acht de Nationale ombudsman met name van belang dat de twee betrokken leden van de huurcommissie beiden hebben verklaard zich de behandeling van de zaak van verzoekers niet meer te kunnen herinneren. De Nationale ombudsman acht het niet waarschijnlijk dat zij zich de onderhavige zaak niet meer zouden herinneren indien de voorzitter verzoekers zou hebben bejegend op een wijze als door verzoekers gesteld.

Met betrekking tot de grief van verzoekers dat de voorzitter van de huurcommissie hun heeft meegedeeld dat zij maar naar de rechter moesten gaan indien zij het niet eens zouden zijn met de opvatting van de huurcommissie, stelt de Nationale ombudsman vast dat de verwijzing naar de rechter als zodanig correct was. Tegen een uitspraak van de huurcommissie kan immers beroep worden ingesteld bij de rechter.

Nu de Nationale ombudsman geen aanleiding heeft om aan te nemen dat de voorzitter verzoekers op onheuse wijze heeft verwezen naar de rechter, is er geen reden de voorzitter een verwijt te maken.

De onderzochte gedraging van de voorzitter van de Huurcommissie Haarlem is behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtbehandeling door het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting

1. Verzoekers hebben in de tweede plaats geklaagd over de wijze waarop het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting hun klacht over de handelwijze van de voorzitter van de huurcommissie heeft behandeld.

2. Verzoekers hebben op 30 mei 2000 bij de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer hun beklag gedaan over de procedures bij de huurcommissie. In het briefhoofd gaven zij weliswaar aan dat het ging om een klacht over de voorzitter van de huurcommissie, maar hun brief bevatte geen concrete kritiek op de voorzitter zelf.

Naar aanleiding van de klacht van verzoekers van 30 mei 2000 stelde het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting een onderzoek in. In dat kader werden twee telefoongesprekken gevoerd met verzoeker, en werd de voorzitter van de huurcommissie op 13 juni 2000 om een schriftelijke reactie gevraagd.

Namens de voorzitter reageerde de secretaris van de huurcommissie bij brief van 14 juli 2000 met de mededeling dat uit de brief van verzoekers van 30 mei 2000 niet duidelijk bleek op welke gedraging(en) de klacht precies betrekking had, maar dat de behandeling van de zaak van verzoekers op zorgvuldige wijze had plaatsgevonden.

Vervolgens berichtte de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer op 4 augustus 2000 aan verzoekers dat hij van mening was dat de behandeling van hun bezwaren door de huurcommissie op zorgvuldige wijze had plaatsgevonden.

3. Volgens verzoekers had het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting hun de schriftelijke reactie van de voorzitter van de huurcommissie van 14 juli 2000 om commentaar moeten toesturen alvorens hun klacht van 30 mei 2000 af te handelen.

4. De Staatssecretaris deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat hij de klacht van verzoekers ongegrond achtte. Verzoekers hadden immers telefonisch laten weten geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, en door af te zien van een hoorzitting hadden zij volgens de Staatssecretaris afgezien van de mogelijkheid tot wederhoor. In dat verband wees de Staatssecretaris erop dat uit de Algemene wet bestuursrecht niet voortvloeit dat, nadat van het horen is afgezien, de schriftelijke standpunten van partijen nog eens om commentaar naar de klager of de beklagde worden doorgestuurd. Om die reden was aan verzoekers niet een afschrift van de brief van de voorzitter toegezonden, aldus de Staatssecretaris.

5. Bij de behandeling van een klacht dient te worden uitgegaan van een consequente toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor. Van dit uitgangspunt kan slechts in bijzondere gevallen worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer de lezing van de aangeklaagde partij overeenkomt met die van de klagende partij of wanneer kan worden aangenomen dat met het doorsturen van de lezing van de ene partij naar de andere geen redelijk doel is gediend.

6. Het Directoraat-Generaal heeft de klacht van verzoekers aangemerkt en in behandeling genomen als een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit hoofdstuk 9 heeft betrekking op interne klachtbehandeling en geeft blijkens de wetsgeschiedenis slechts minimumeisen waaraan klachtbehandeling moet voldoen.

Terecht heeft de Staatssecretaris in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman opgemerkt dat de klachtbrief van verzoekers van 30 mei 2000 eigenlijk had moeten worden doorgezonden naar de huurcommissie omdat de huurcommissie een zelfstandig bestuursorgaan is. Nu het Directoraat-Generaal er echter voor heeft gekozen de klacht zelf te behandelen, zal de Nationale ombudsman hierna ingaan op die klachtbehandeling door het Directoraat-Generaal.

7. In artikel 9:10 van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. In hoofdstuk 9 van de Awb is noch bepaald dat partijen in elkaars aanwezigheid moeten worden gehoord, noch dat het horen niet telefonisch zou kunnen geschieden. Alleen daarom al is het standpunt van de Staatssecretaris dat verzoekers door af te zien van de

mogelijkheid te worden gehoord tijdens een hoorzitting tevens geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid tot wederhoor, niet houdbaar.

8. Voor het antwoord op de vraag of het Directoraat-Generaal de brief namens de voorzitter van de huurcommissie van 14 juli 2000 om commentaar aan verzoekers had moeten voorleggen, is het van belang om na te gaan of die brief informatie bevat die afwijkt van de informatie van verzoekers, danwel of er anderszins reden bestond die brief ter kennis van verzoekers te brengen.

9. De klachtbrief van verzoekers van 30 mei 2000 is bepaald niet concreet waar het gaat om hun klachten over de voorzitter van de huurcommissie. Het Directoraat-Generaal had er daarom beter aan gedaan eerst een toelichting van verzoekers te vragen alvorens de voorzitter om commentaar te verzoeken.

Nu de voorzitter is gevraagd te reageren op een onduidelijke klacht, lag het voor de hand dat er een algemene reactie van zijn kant zou komen.

Gezien de stand van zaken na de ontvangst van de reactie namens de voorzitter van de huurcommissie van 14 juli 2000 had het Directoraat-Generaal er daarom beter aan gedaan die reactie aan verzoekers om commentaar voor te leggen met het verzoek om in hun commentaar alsnog concreet aan te geven op welke gedraging(en) hun klacht betrekking had.

De onderzochte gedraging van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting is niet behoorlijk.

10. De Nationale ombudsman wijst ten overvloede nog op het volgende.

Door ondanks het gestelde in artikel 9:4, tweede lid, aanhef en onder c, Awb (zie Achtergrond, onder 1.) een in een algemene bewoordingen gestelde klacht in behandeling te nemen en door vervolgens op basis van een in eveneens algemene bewoordingen gestelde reactie een afdoeningsbrief op te stellen, heeft het Directoraat-Generaal in dit geval een procedure van klachtbehandeling gevolgd die niet bepaald zinvol is te noemen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de voorzitter van de Huurcommissie Haarlem, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Huurcommissie Haarlem, is niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond.

Onderzoek

Op 23 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer J. en mevrouw P. te Santpoort-Zuid, met een klacht over een gedraging van 1. de voorzitter van de Huurcommissie Haarlem en 2. een gedraging van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

Nadat verzoekers hun klacht nader hadden toegelicht, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als 1. een gedraging van de Huurcommissie Haarlem en 2. een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd aan de huurcommissie, de voorzitter van de huurcommissie en de Minister verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen verzoekers de gelegenheid op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakten daarvan geen gebruik.

Voorts werd een verklaring afgenomen van de twee leden van de huurcommissie die hebben deelgenomen aan de zitting van 27 maart 2000.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Geen van de betrokkenen gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers betrokken in augustus 1996 een huurwoning in Santpoort-Zuid van een woningbouwvereniging. In verband met verschillende klachten over de onderhoudstoestand van de woning dienden zij bij herhaling bij de Huurcommissie Haarlem een bezwaarschrift in tegen de (jaarlijkse) huurverhoging. In verband met hun bezwaren werd verschillende keren een onderzoek ter plaatse ingesteld en werden verzoekers verschillende malen uitgenodigd voor een zitting van de huurcommissie.

Naar aanleiding van het bezwaarschrift van verzoekers tegen de huurverhoging in 1999 vond op 13 januari 2000 een zitting van de huurcommissie plaats. Naar aanleiding van een daartoe strekkend verzoek van verzoekers werd de zaak, in afwachting van een

deskundigenrapport en een nieuw rapport van voorbereidend onderzoek, aangehouden.

De zaak werd op 27 maart 2000 opnieuw behandeld op een zitting van de huurcommissie. Tijdens beide zittingen trad de heer X op als voorzitter van de huurcommissie.

De huurcommissie deed op 22 mei 2000 uitspraak. De bezwaren van verzoekers werden afgewezen.

2. Verzoekers richtten zich bij brief van 30 mei 2000 tot de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. In het briefhoofd vermeldde zij:

“...Betreft: klacht aangaande voorzitter huurcommissie Haarlem...”

In hun brief gaven zij aan dat zij last hadden van tocht, stank en scheuren, en spraken zij van een lijdensweg. Drie procedures bij de huurcommissie hadden volgens hen niets opgeleverd. Concrete punten van kritiek op de handelwijze van de voorzitter van de huurcommissie bevatte de brief van verzoekers niet.

Zij besloten hun brief aan de Minister als volgt:

“...Wij hebben een bouwkundig bedrijf in huis gehad die wel degelijk vond dat er iets aan de hand is maar mededeelde dat de huurcommissie waarschijnlijk geen uitspraak durft te doen.

Daar het dossier de dikte heeft van een telefoonboek sturen wij geen copieën maar hopen dat u als minister deze vervelende zaak voor ons eens wilt doornemen...”

3. Naar aanleiding van de klachtbrief van verzoekers van 30 mei 2000 stelde de Directie Marktdiensten van het Directoraat-Generaal van de Volkshuisvesting een onderzoek in.

In het kader daarvan werd de voorzitter van de huurcommissie bij brief van 13 juni 2000 verzocht om schriftelijk op de klacht te reageren.

Bij brief van eveneens 13 juni 2000 liet de Directeur Marktdiensten aan verzoekers het volgende weten:

“...Indien u daar prijs op stelt kunt u uw klacht toelichten. Dat kan zowel telefonisch als in een gesprek. Ik verzoek u daartoe contact op te nemen met (...) van mijn afdeling, welke belast is met de klachtencoördinatie...”

4. Op 14 juni 2000 had verzoeker telefonisch contact met bedoelde medewerker van de Directie Marktdiensten. In antwoord op de vraag of verzoeker er behoefte aan had de klacht tijdens een hoorzitting mondeling toe te lichten, deelde verzoeker dat dat niet het geval was.

5. Op 14 juli 2000 vond opnieuw een telefoongesprek tussen verzoeker en bedoelde medewerker van de Directie Marktdiensten.

6. Namens de voorzitter van de huurcommissie reageerde de secretaris van de huurcommissie bij brief van 14 juli 2000 op het verzoek van 13 juni 2000. In zijn reactie stelde de secretaris onder meer dat voor verzoekers de gang naar de kantonrechter in de rede lag indien zij niet konden instemmen met het oordeel van de huurcommissie. De secretaris wees erop dat verzoekers daarvan door middel van de uitspraak en ook reeds bij gelegenheid van eerdere contacten met het secretariaat van de huurcommissie in kennis waren gesteld.

Voorts stelde de secretaris van de huurcommissie het volgende:

“ ...Uit de brief van (verzoekers; N.o.) blijkt niet duidelijk op welke gedraging(en) de klacht nu precies betrekking heeft. Zo het de omstandigheid betreft dat huurders het gelijk niet aan hun zijde hebben gekregen, verwijs ik naar het voorgaande.

Mochten de klachten zich meer richten op de wijze waarop zaken door de huurcommissie en secretariaat behandeld zijn, dan wil ik u erop wijzen dat de behandeling op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden, waarbij zoveel als mogelijk is tegemoetgekomen aan huurders...”

7. Bij brief van 4 augustus 2000 reageerde de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer op de klachtbrief van 30 mei 2000. De Staatssecretaris liet verzoekers het volgende weten:

“...Ik heb de voorzitter van de Huurcommissie per brief van 13 juni jl. verzocht om schriftelijk zijn visie op de zaak te geven. Die visie heb ik ontvangen met zijn brief van 14 juli.

Uit uw brief, uw telefonische toelichting en de brief van de voorzitter van de Huurcommissie maak ik het volgende op.

(...)

Ik ben van mening dat de behandeling van uw bezwaren door het secretariaat en Huurcommissie op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden. Waarbij zoveel als mogelijk aan uw wensen is tegemoet gekomen, o.a. door de datum van het onderzoek in overleg met u te bepalen en u uitstel van de zittingsbehandeling te verlenen met het oog op alsnog door de huurders te verzamelen bewijzen...”

Aan het slot van zijn brief wees hij verzoekers op de mogelijkheid zich tot de Nationale ombudsman te wenden indien zijn oordeel over het gebeurde hen niet tevreden stelde.

8. Bij brief van 7 augustus 2000 reageerden verzoekers op de brief van de Staatssecretaris van 4 augustus 2000. In hun brief stelden zij dat tijdens het telefoongesprek van 14 juni 2000 was gesproken over de wijze waarop de voorzitter van de huurcommissie zich op 27 maart 2000 had gedragen. Volgens hen had de voorzitter indieners van bezwaarschriften snauwend te woord gestaan en betrokkenen bijna schreeuwend duidelijk gemaakt dat men niet bij de huurcommissie moest zijn maar naar de kantonrechter moest gaan. Verzoekers deelden daarnaast mee dat de betrokken medewerker van de Directie Marktdiensten op 14 juni 2000 niet had gesproken over een hoorzitting. Verzoekers stelden voorts dat zij graag hadden willen reageren op de schriftelijke reactie van de voorzitter van de huurcommissie, waaraan in de brief van 4 augustus 2000 was gerefereerd. Verzoekers besloten hun brief als volgt:

“...Daar ik na antwoord van uw afdeling en van het hele apparaat VROM nog steeds het idee krijg dat je in Nederland absoluut niet mag klagen, daar deze echt niet van plan zijn om eens in de praktijk waar te nemen wat er nu echt aan gedaan kan worden, gaat dit schrijven dan maar naar de Nationale ombudsman om deze te vragen wat hier in de praktijk aan gedaan kan worden...”

9. De Directeur-Generaal van de Volkshuisvesting reageerde bij brief van 21 september 2000 als volgt:

“...Uw bewering dat er door (de eerder bedoelde medewerker van de Directie Marktdiensten; N.o.) van mijn dienst totaal niet is gesproken over een hoorzitting, bestrijd ik ten stelligste: op 13 juni 2000 is u bij brief (...) schriftelijk meegedeeld: “Indien u daar prijs op stelt kunt u uw klacht toelichten. Dat kan zowel telefonisch als in een gesprek. Ik verzoek u in dat geval contact op te nemen met (bedoelde medewerker; N.o.), welke belast is met de klachtcoördinatie.” Deze uitnodiging is volstrekt duidelijk. Op 14 juni heeft u terzake telefonisch contact gehad met (bedoelde medewerker; N.o.) en afwijzend gereageerd op zijn uitnodiging voor nadere toelichting op een hoorzitting.

Uw indruk dat u van het hele apparaat van VROM het idee krijgt dat klagen niet mag, herken ik in het geheel niet...”

B. Standpunt verzoekers

Het standpunt van verzoekers is weergegeven onder Klacht.

c. standpunt voorzitter huurcommissie

De voorzitter van de huurcommissie deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Allereerst dient te worden opgemerkt dat - gezien de lange tijd die na de zitting van 27 maart 2000 is verstreken, alsmede het aantal zaken dat ik als voorzitter van de

huurcommissie nadien ter zitting heb behandeld - ik mij niet, althans niet meer precies, kan herinneren hoe een en ander tijdens genoemde zitting is verlopen.

Na bestudering van de stukken kan ik u daarover evenwel het volgende berichten.

Op 13 januari 2000 is de door (verzoekers; N.o.) betwiste huurverhoging tijdens een zitting van de huurcommissie, waarbij ik als voorzitter optrad, besproken. Huurders waren het niet eens met het door de buitendienst van het secretariaat van de huurcommissie opgestelde rapport van voorbereidend onderzoek en zij verzochten bovendien een deskundigenrapport te mogen inbrengen inzake het functioneren van de c.v.-installatie. De huurcommissie heeft genoemd verzoek gehonoreerd en heeft tevens een nieuw rapport van voorbereidend onderzoek gelast. De zaak is in verband daarmee toen aangehouden. Nadat het deskundigenrapport was ontvangen en het nieuwe rapport van voorbereidend onderzoek was uitgebracht, is de zaak op 27 maart 2000 in tweede instantie ter zitting behandeld. Tijdens deze tweede zitting is de zaak in bijzijn van verschenen partijen besproken en zijn partijen in de gelegenheid gesteld om eventuele opmerkingen te maken over de uitgebracht stukken. Daarna heeft de huurcommissie in de beslotenheid van de raadkamer uitspraak gedaan.

Uit de geschetste gang van zaken moge blijken, dat de commissie zich zorgvuldig en uitgebreid met de zaak heeft bezig gehouden. Dat ik mij daarbij op snauwende, bijna schreeuwende wijze heb gedragen, wordt door mij ten stelligste ontkend.

Voor wat betreft de verwijzing naar de rechter deel ik u mee dat het wel meer is voorgekomen dat ik tijdens een zitting een verschenen partij heb verwezen naar de kantonrechter, nadat een vraag was gesteld over de mogelijk verdere rechtsgang. Het kan zijn dat iets vergelijkbaars ook aan de orde is geweest tijdens de zitting van 27 maart 2000 en dat ik de huurders (verzoekers; N.o.) gewezen heb op die verdere rechtsgang. Echter dat ik zulks zou hebben gedaan op de wijze zoals door klagers is geïnterpreteerd en aangegeven is onjuist en ik wens dat dan ook te ontkennen..."

d. Standpunt huurcommissie

Onder verwijzing naar de lezing van de voorzitter van de huurcommissie (zie onder C.) deelde de secretaris van de huurcommissie het volgende mee:

"...Naar mijn stellige overtuiging hebben zowel secretariaat als commissie in de behandeling van de onderhoudsbezwaren van klagers gestreefd naar een zo groot mogelijke zorgvuldigheid ten aanzien van klagers. Het feit dat klagers door de commissie niet in het gelijk zijn gesteld doet aan deze zorgvuldigheid niets af..."

e. standpunt staatssecretaris

De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Bij brief van 30 mei 2000 hebben belanghebbenden een klacht ingediend aangaande de voorzitter van de huurcommissie. De klachtbrief van 30 mei 2000 is bij brief van 4 augustus 2000 door de Directie Marktdiensten afgehandeld. Na bestudering van het dossier is mij gebleken dat de Directie Marktdiensten deze klacht echter ten onrechte in behandeling heeft genomen. De klachtbrief had eigenlijk naar de huurcommissie moeten worden doorgezonden.

De huurcommissie is immers een zelfstandig bestuursorgaan. (...)

Hoewel belanghebbenden is meegedeeld dat zij bij u een klacht kunnen indienen wanneer zij het met de strekking van de antwoordbrief van 7 augustus 2000 niet eens zijn, reageren zij bij brief van 7 augustus 2000 rechtstreeks naar de Directie Marktdiensten. Omdat de brief van belanghebbenden geen expliciete klacht richting dit Ministerie bevat, is die brief door de Directie Marktdiensten gezien als een aankondiging van een bij u nog in te dienen klacht.

Uit oogpunt van klantvriendelijkheid heeft de Directie Marktdiensten desalniettemin toch op de brief van 7 augustus 2000 gereageerd. Op 21 september 2000 is aan belanghebbenden een antwoordbrief gezonden. Daarbij is ondermeer aangegeven dat belanghebbenden wel degelijk in de gelegenheid zijn gesteld om hun klacht in een hoorzitting toe te lichten. Op 14 juni 2000 is namelijk telefonisch contact geweest tussen (de betrokken medewerker van de Directie Marktdiensten; N.o.) en (verzoeker; N.o.). Tijdens dat gesprek heeft (verzoeker; N.o.) ondermeer te kennen gegeven dat hij geen behoefte had aan een mondelinge, nadere toelichting in de vorm van een hoorzitting. Mogelijk is dat hij zich niet heeft gerealiseerd dat ook de voorzitter voor die zitting zou worden uitgenodigd (hoor en wederhoor).

Bij brief van 14 juli 2000 heeft de voorzitter zijn visie op de zaak gegeven. Ik heb geconstateerd dat belanghebbenden daarvan destijds inderdaad geen afschrift is toegezonden.

De klacht van belanghebbende, dat zij bij de behandeling van de klacht van 30 mei 2000 niet hebben kunnen reageren op de reactie van de voorzitter, acht ik echter ongegrond.

Mijn standpunt zal ik toelichten.

Belanghebbenden hebben op 14 juni 2000 telefonisch verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De bedoeling van de wetgever is dat klager en beklagde tijdens een hoorzitting op elkaars standpunten moeten kunnen reageren (wederhoor). Door af te zien van een hoorzitting hebben belanghebbenden van de mogelijkheid tot wederhoor geen gebruik gemaakt. Uit de Algemene wet bestuursrecht

vloeit niet voort dat, nadat van het horen is afgezien, schriftelijke standpunten van partijen nog eens ter commentaar naar klager of beklaagde worden doorgezonden. De interne klachtbehandeling bij dit Ministerie voorziet ook niet in die mogelijkheid. Gelet hierop is aan belanghebbenden dan ook geen afschrift van het schriftelijke standpunt van de voorzitter ter reactie toegezonden...”

f. informatie leden huurcommissie

1. In de verklaring van het lid van de huurcommissie dat op 27 maart 2000 als lid voor de huurders had deelgenomen aan de zitting, is het volgende gesteld:

“...Ik ben sinds eind 1998 lid van de Huurcommissie Haarlem (hierna: HC). Ik ben daarvoor gevraagd vanwege mijn werkzaamheden als belangenbehartiger voor huurders in mijn woonplaats. (...) Ik heb sindsdien ongeveer drie à vier zittingen per jaar gehad. (...)

Ik heb alle zittingen met de betrokken voorzitter gedaan, althans tot op het moment waarop hij is gestopt met zijn werkzaamheden bij de HC.

(...)

Meer in het bijzonder over de onderhavige zaak en naar aanleiding van uw vraag hoe de zitting van destijds is verlopen, moet ik zeggen dat ik mij de verzoekers niet kan herinneren, noch de zaak waarmee zij bij de HC zijn gekomen. De namen van verzoekers komen in deze buurt regelmatig voor.

Dat de voorzitter verzoekers cru zou hebben bejegend, geloof ik niet. Ik heb hem in het algemeen leren kennen als een zeer correct iemand. Hij zal vast wel eens ter zitting een verhaal hebben afgebroken. Dit moet soms wel vanwege de korte tijdsduur die voor een zaak is gepland.

Dat de voorzitter zou hebben geschreeuwd of gesnauwd kan ik niet onderschrijven.

Bovendien zou ik of het andere lid dan zeker hebben ingegrepen. Dat heb ik echter nooit hoeven doen.

Over het feit dat de voorzitter heeft gezegd dat verzoekers naar de kantonrechter moesten gaan, kan ik zeggen dat zij dit recht hebben en dat dit zeker wel gezegd kan zijn, misschien zelfs wel meerdere keren. Op de vraag of de voorzitter daarbij geïrriteerd kan zijn overgekomen bij de verzoekers, kan ik niet antwoorden, omdat ik geen idee heb wie de verzoekers zijn geweest. Hoe graag ik dit ook zou willen.

Ik kan alleen nog zeggen dat de voorzitter altijd zowel huurder als verhuurder aan het woord liet en zondig ook de verhuurder een reprimande gaf. Er komen op de zittingen vaak emoties vrij en soms is zelfs sprake van agressief gedrag. Ik vind dat de voorzitter

daar altijd correct op reageerde.

Ik ga ervan uit dat de onderhavige zaak niet uit de hand is gelopen, omdat mij die anders zeker zou zijn bijgebleven...”

2. In de verklaring van het lid van de huurcommissie dat op 27 maart 2000 als lid voor de verhuurders had deelgenomen aan de zitting, is het volgende gesteld:

“...Ik ben ongeveer 20 jaar lid van de Huurcommissie Haarlem (hierna: HC). Ik heb naast zittingen in Haarlem ook zittingen gehouden in Den Helder en Hilversum.

Ik ben destijds (door de Provincie Noord-Holland) gevraagd als lid voor de verhuurders; ik was toen directeur van een woningbouwvereniging.

Sinds de zitting van 27 maart 2000 heb ik ongeveer 14 zittingen gedaan.

(...)

Met de betrokken voorzitter heb ik een groot aantal zittingen gedaan.

Vooruitlopend op vragen over de rol van de betrokken voorzitter op de zitting van 27 maart 2000, wil ik zeggen dat deze voorzitter de zaken altijd zeer duidelijk naar voren bracht. Hij was heel strikt. Dit was nodig vanwege de korte tijd die er voor een zaak beschikbaar was. Dat was ongeveer 10 à 15 minuten. Hij liet partijen echter vaak uitpraten. Hij gaf ook graag voorlichting aan partijen. Hierdoor liepen de zittingen regelmatig uit. Hij besepte dit zelf, maar had de behoefte om mensen goed te informeren.

De tijd dat ik met deze voorzitter heb samengewerkt, heb ik als heel prettig ervaren.

Over de onderhavige kwestie kan ik niet veel zeggen. Ik herinner mij de zaak niet. Ik kan alleen een indruk geven van de werkwijze en het optreden van de voorzitter zoals ik deze heb meegemaakt.

Hij was punctueel, nam de zaken altijd van te voren door, en lette op mankementen in de stukken. Hij was ook heel nauwgezet in zijn bewoordingen. Ik had daar geen bezwaar tegen. Daardoor waren de zaken snel duidelijk. Ik kan mij wel voorstellen dat anderen dit als minder prettig hebben ervaren.

Hij praatte ook veel en, zoals eerder gezegd, soms teveel gezien de geplande tijdsduur.

Ik vond het een prettig man. Ook in zijn optreden. Deze voorzitter vond ik wat kordater dan de vorige. Wat zakelijker eigenlijk. Dit kwam de zaken ten goede.

Op de vraag of ik mij iets kan voorstellen bij het feit dat verzoekers zijn wijze van toespreken snauwerig en schreeuwend hebben genoemd, kan ik zeggen dat het cru is om

dit zo te omschrijven, maar dat het mogelijk is dat zijn wijze van spreken zo op sommige mensen overkomt. Hij sprak namelijk voor in de mond, met een duidelijke stem. Hij was meester in de rechten en zeer belezen. Had een grote achtergrond van kennis. Hij was zeer geïnteresseerd. Zijn optreden kan wel wat intimiderend zijn overgekomen. Men kan hebben gedacht "Wat een autoritaire man is dat".

Ik vind echter dat hij de zaken op een goede manier aanpakte. (...) Hij was altijd punctueel en haalde mensen niet naar beneden.

De mededeling van de voorzitter aan verzoekers dat zij naar de kantonrechter moesten gaan, zal gedaan zijn. Deze mededeling werd regelmatig gedaan met per zaak een andere nuance. De HC werkt strikt volgens de wet. De voorzitter deed dat ook. Hierover heerst bij partijen vaak veel onbegrip. Daar zit een spanning tussen.

Ik kan mij het onderhavige geval niet herinneren als een bijzonder geval, omdat het op de zitting uit de hand zou zijn gelopen.

Ik kan mij in het algemeen wel herinneren dat er soms zaken op de zitting escaleerden. De voorzitter kon dan wel boos of scherp reageren, maar bleef altijd correct..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Hoofdstuk 9 van de Awb gaat over de behandeling van klachten door bestuursorganen.

Dit hoofdstuk bevat minimumeisen voor de behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden (interne klachtprocedure).

Artikel 9:4, tweede lid, luidt als volgt:

"Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht."

Artikel 9:10 luidt als volgt:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.“

2. Wet op de huurcommissies (Wet van 18 januari 1997, Stb. 16)

Artikel 25:

“1. Onze Minister (van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer; N.o.) ziet toe dat de huurcommissies de haar ingevolge de wet opgedragen taken naar behoren vervullen. Hij kan de huurcommissies daartoe de nodige aanwijzingen verstrekken.

2. Desverzocht verstrekken de huurcommissies aan Onze Minister alle inlichtingen die deze uit hoofde van het toezicht nodig oordeelt.”

Artikel 30:

“Onze Minister kan nadere regels stellen omtrent de wijze waarop de huurcommissie haar taken ingevolge deze wet uitvoert.”

3. Tegen een uitspraak van een huurcommissie kan, binnen twee maanden na verzending daarvan, beroep worden ingesteld bij de kantonrechter.