



# Rapport

**Datum: 11 maart 2003**

**Rapportnummer: 2003/045**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de huurcommissie Utrecht tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen beslissing heeft genomen op haar verzoeken van 14 juni 2001 om uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot verlaging van de huurprijs van haar woning en over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan behoorlijke interne klachtbehandeling heeft hij zijn onderzoek ambtshalve uitgebreid naar de navolgende gedraging.

De wijze waarop de huurcommissie Utrecht de klacht van verzoekster, zoals die op 14 januari 2002 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de verzoeken ex artikel 18 en artikel 23 Huurprijzenwet woonruimte

1. Verzoekster diende op 14 juni 2001 twee verzoeken in bij de huurcommissie Utrecht. Zij verzocht de huurcommissie Utrecht uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot verlaging van de huurprijs van haar woning én over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaadden (respectievelijk artikel 18, eerste lid en artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW), zie Achtergrond, onder 1.).
2. Verzoekster klaagt erover dat de huurcommissie Utrecht, op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog geen beslissing had genomen op de twee hiervóór genoemde verzoeken.
3. Zowel op een verzoek als bedoeld in artikel 18, eerste lid van de HPW als op een verzoek op grond van artikel 23 van de HPW dient de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van dat verzoek schriftelijk uitspraak te doen (respectievelijk artikel 18, tweede lid van de HPW en artikel 25, eerste lid van de HPW, zie Achtergrond, onder 1.).
4. Het voorgaande betekent dat de huurcommissie Utrecht, die stelt de verzoeken op 18 juni 2001 te hebben ontvangen, op uiterlijk 18 oktober 2001 een schriftelijke beslissing had moeten nemen op de twee door verzoekster ingediende verzoeken. De uitspraken van de huurcommissie volgden echter pas op 5 juli 2002 en op of omstreeks 8 juli 2002. De wettelijke beslistermijnen zijn daarmee met ruim acht maanden overschreden.

5. De huurcommissie Utrecht deelde tijdens het onderzoek mee dat de lange duur van behandeling te wijten was aan de werkachterstanden die waren ontstaan na een omvangrijke reorganisatie en verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies in 2001 (zie Achtergrond, onder 3.).

6. De door de huurcommissie aangehaalde problemen vormen een verklaring maar niet een rechtvaardiging voor de lange duur van de behandeling.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster diende op 17 december 2001 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie Utrecht van haar verzoeken ex artikel 18, eerste lid en artikel 23 van de HPW. Aangezien de huurcommissie Utrecht deze klacht nog niet had behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 14 januari 2002 ter behandeling door naar de huurcommissie.

De huurcommissie Utrecht liet bij brief van 18 januari 2002 weten dat zij de klacht in behandeling nam. Op 28 mei 2002 rappelleerde de Nationale ombudsman bij de huurcommissie. Uit een e-mailbericht van 4 juni 2002 van de huurcommissie bleek dat de klacht op dat moment nog niet in behandeling was genomen. Nadat de Nationale ombudsman nogmaals had gerappelleerd bij de huurcommissie Utrecht - op 19 juni 2002 - en daarop geen reactie had gekregen van de huurcommissie, heeft de Nationale ombudsman ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie Utrecht verzoeksters klacht van 17 december 2001 had behandeld.

2. De huurcommissie Utrecht deelde in reactie op het ambtshalve onderzoek naar de wijze van klachtbehandeling mee, dat de meergenoemde problemen rond de reorganisatie en verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies (zie hiervóór, onder I.5.) ook hun weerslag hadden gehad op de klachtbehandeling.

3. Ingevolge artikel 9:11 van de Awb (zie Achtergrond, onder 4.) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

4. De huurcommissie Utrecht heeft pas op 23 juli 2002 op de klacht beslist. De huurcommissie heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. De huurcommissie heeft daarmee de wettelijke beslistermijn in ruime mate overschreden en zodoende gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Awb. Zoals ook hiervóór onder I.6. is

gesteld, kunnen de problemen als gevolg van de reorganisatie en de verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies als verklaring gelden voor de lange duur van de behandeling, maar kunnen zij geen rechtvaardiging vormen.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Utrecht ten aanzien van de verzoeken van 14 juni 2001 is gegrond.

De ambtshalve onderzochte gedraging van de huurcommissie Utrecht inzake de wijze van klachtbehandeling is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 17 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Utrecht. De Nationale ombudsman zond de klacht op 14 januari 2002 naar de huurcommissie Utrecht om de huurcommissie in de gelegenheid te stellen de klacht te behandelen met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Omdat de huurcommissie de klacht vervolgens niet behandelde binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn, werd naar de gedraging een onderzoek ingesteld en werd het onderzoek tevens ambtshalve uitgebreid naar de wijze waarop de klacht intern was behandeld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werd de huurcommissie Utrecht een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Verzoekster en de huurcommissie Utrecht gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 15 april 2001 deelde verzoeksters verhuurder mee dat de huurprijs van haar woning per 1 juli 2001 met 3% zou worden verhoogd. Verzoekster reageerde met een brief van 17 mei 2001, waarin zij bezwaar maakte tegen de huurverhoging. Zij verzocht daarentegen de verhuurder om de huurprijs te verlagen, aangezien haar woning gebreken vertoonden die het woongenot schaadden. De verhuurder verwees haar bij brief van 22 mei 2001 naar de huurcommissie teneinde daar haar verzoek tot huurverlaging in te dienen.

2. Op 14 juni 2001 diende verzoekster twee verzoeken in bij de huurcommissie Utrecht. Zij verzocht de huurcommissie Utrecht uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot verlaging van de huurprijs en om uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden (respectievelijk artikel 18, eerste lid en artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW), zie Achtergrond, onder 1.).

3. Op 4 oktober 2001 bevestigde de huurcommissie Utrecht de ontvangst van haar verzoekschrift ingevolge artikel 18, eerste lid van de HPW en verzocht verzoekster binnen vier weken de leges te betalen. Verzoekster betaalde de leges op 6 oktober 2001.

Bij brief van 26 oktober 2001 werd de ontvangst van het verzoekschrift ex artikel 23 van de HPW bevestigd en werd om betaling van de leges binnen vier weken verzocht. Verzoekster betaalde niet nogmaals leges.

4. Op 17 december 2001 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van behandeling door de huurcommissie Utrecht van haar verzoekschriften.

5. Op 14 januari 2002 zond de Nationale ombudsman verzoeksters klacht naar de huurcommissie Utrecht teneinde de huurcommissie in de gelegenheid te stellen de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen. Bij brief van 18 januari 2002 bevestigde de huurcommissie de ontvangst van de klacht aan de Nationale ombudsman.

6. Op 12 februari 2002 vond in het kader van het voorbereidend onderzoek een onderzoek in de woning van verzoekster plaats (zie Achtergrond, onder 2.).

7. De huurcommissie Utrecht behandelde het verzoek ex artikel 18, eerste lid van de HPW op 16 mei 2002 ter zitting.

8. Op 28 mei 2002 verzocht de Nationale ombudsman de huurcommissie Utrecht hem op de hoogte te stellen van de voortgang van de behandeling van de klacht van 17 december 2001. De huurcommissie reageerde bij e-mailbericht van 4 juni 2002, waarin werd meegedeeld dat de huurcommissie de zaak in behandeling zou nemen. Op 19 juni 2002 rappelleerde de Nationale ombudsman nogmaals bij de huurcommissie.

9. Op 5 juli 2002 deed de huurcommissie Utrecht uitspraak op het verzoek ex artikel 18, eerste lid van de HPW. Op of omstreeks 8 juli 2002 volgde de uitspraak op het verzoek ingevolge artikel 23 van de HPW.

10. Bij brief van 23 juli 2002 besliste de huurcommissie Utrecht op verzoeksters klacht van 17 december 2001. De huurcommissie bood in haar klachtafdoeningsbrief haar excuses aan voor het niet tijdig reageren op de klacht en voor de vertraging die de behandeling van haar verzoekschriften had opgelopen.

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt huurcommissie Utrecht

De huurcommissie Utrecht reageerde bij brief van 27 augustus 2002 onder meer als volgt:

##### “Behandelingsduur

Op 18 juni 2001 heeft de huurcommissie Utrecht 2 verzoeken van (verzoekster; N.o.) ontvangen. Het betrof een verzoek om een tijdelijke huurverlaging vanwege gebreken aan de woning krachtens artikel 18 lid 1 van de Huurprijzenwet woonruimte (Hpw), alsook een verzoek tot het beoordelen van een voorstel tot huurverlaging krachtens artikel 23 Hpw. De verzoeken zijn geregistreerd onder de respectievelijke kenmerken: 2001/16174 en 2001/48911.

In het verzoek met kenmerk 2001/16174 diende er een onderzoek ter plaatse te worden ingesteld. Na een eerste poging daartoe op 24 januari 2002, is dit onderzoek ingesteld op 12 februari 2002. Vervolgens is deze zaak op 16 mei 2002 op een zitting van de huurcommissie behandeld. De uitspraak is vervolgens op 5 juli 2002 aan partijen verzonden.

In het verzoek met kenmerk 2001/48911 is er geen voorbereidend onderzoek ingesteld, noch een hoorzitting gehouden. Dit verzoek is afgedaan met een zogenoemde voorzittersuitspraak, vanwege het niet tijdig betalen van het verschuldigde legesvoorschot.

Hoewel er materieel aan de klacht van (verzoekster; N.o.) tegemoet is gekomen, klaagt (verzoekster; N.o.) terecht over de lange behandelingsduur. De wettelijke termijn voor het behandelen van deze verzoeken bedraagt immers 4 maanden. De behandeling van (verzoeksters; N.o.) verzoek heeft ruim 12 maanden geduurd. Ik maak haar daarvoor mijn excuus.

Dat het zo lang heeft geduurd is te wijten aan de problemen die zijn ontstaan na een omvangrijke reorganisatie en verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies in

2001. Inmiddels zijn er maatregelen in werking getreden die tot doel hebben de opgelopen achterstanden in te lopen, en de organisatie beter te laten draaien, zodat dergelijke lange doorlooptijden niet meer zullen voorkomen. De effecten van de maatregelen worden geleidelijk aan zichtbaar (zie ook Achtergrond, onder 3.; N.o.).

#### Klachtbehandeling

Bij brief van 14 januari 2002 heeft u een klachtschrift krachtens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van (verzoekster; N.o.) ter behandeling voorgelegd aan de huurcommissie Utrecht. Deze klacht was nog niet behandeld op 11 juli 2002, de dag waarop u het onderhavige verzoek om een reactie aan de huurcommissie Utrecht heeft gedaan.

Inmiddels is de klacht wel behandeld. Per brief van 23 juli 2002 is deze beantwoord. (...) De meergenoemde problemen rond de verhuizing en reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissies, hebben ook hun weerslag gehad op de klachtbehandeling. Meerdere klachten zijn helaas niet tijdig beantwoord. Recentelijk zijn hier maatregelen getroffen om de achterstanden in te lopen en, vooral, te zorgen dat die in de toekomst niet meer zullen optreden. Op dit moment sorteren deze maatregelen hun eerste effecten.”

### Achtergrond

#### 1. Huurprijzenwet woonruimte

Artikel 15, eerste lid:

“1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regelen gegeven voor de beoordeling door de huurcommissie van de kwaliteit van woonruimte en van de redelijkheid van wijzigingen van de huurprijs alsmede van de redelijkheid van huurprijzen als bedoeld in de artikelen 17 en 18 (geregeld in de artikelen 5 en 6 van het Besluit huurprijzen woonruimte; N.o.).”

Artikel 18, eerste en tweede lid:

“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.”

Artikel 23:

“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 blijktens 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.”

Artikel 25, eerste lid:

“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 (...).”

## 2. Wet op de huurcommissies

Artikel 3, eerste lid, aanhef en onder g en i:

“1. Een huurcommissie heeft tot taak terzake van huur en verhuur van woonruimte (...)

g. desverzocht ingevolge het bepaalde in artikel 18, tweede lid, van de Huurprijzenwet woonruimte, uitspraak te doen omtrent de huurprijs die zij redelijk acht in verband met gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte (...).

i. desverzocht ingevolge het bepaalde in artikel 25, eerste lid, van de huurprijzenwet woonruimte uitspraak te doen over de redelijkheid van een voorstel van huurder of verhuurder tot wijziging van de huurprijs (...).”

Artikel 13:

“De artikelen 14 tot en met 19 hebben betrekking op de behandeling van verzoeken, bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder (...) g en i (...).”

Artikel 17, eerste lid:

“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.”



### 3. Achterstanden bij de huurcommissies

1. 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 (hierna: de Minister). Voorts bepaalt het artikel dat de secretaris de leiding heeft van het bureau van de huurcommissie en dat de Minister zonedig 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.

2. Met ingang van 1 juni 2001 kreeg een reorganisatie zijn beslag, waarbij de bestaande elf secretariaten die waren toegevoegd aan de huurcommissies in den lande, werden samengevoegd tot één centraal secretariaat, gevestigd in Den Haag.

Toentertijd was de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (hierna: de Staatssecretaris) de verantwoordelijke bewindspersoon.

3. Bij de samenvoeging ontstonden direct problemen. Als gevolg van de verhuizing, en de confrontatie met de werkachterstanden van de oude secretariaten, en mede doordat het weer opstarten van het productieproces langer duurde dan de verwachting was, was er direct sprake van het oplopen van werkachterstand in de afdoening van zaken.

Tevens ontving het secretariaat in de piekperiode (juli tot en met september) 4000 zaken meer dan was verwacht.

Verder bleek in de praktijk het samenvoegen van de medewerkers uit de regio's met hun diverse werkwijzen gecompliceerd te zijn. Dit werd nog eens extra bemoeilijkt doordat het geplande automatiseringssysteem niet beschikbaar was.

4. De situatie werd vrij snel zorgelijk. Door het oplopen van de behandeltermijnen begon ook het aantal klachten aan het adres van het secretariaat op te lopen. Tevens bleek dat de communicatie met het secretariaat steeds moeizamer verliep, waardoor ook het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid groeide.

In november 2001 leidde één en ander tot verontrustende berichten in de pers en tot Kamervragen, gericht aan de verantwoordelijke Staatssecretaris. De mondelinge en schriftelijke vragen die de Staatssecretaris hierna werden voorgelegd, mondden ten slotte uit in een brief van 30 januari 2002 aan de Voorzitter van de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer in de Tweede Kamer, waarin de Staatssecretaris een aantal maatregelen aankondigde die zouden moeten leiden tot een "goede voortgang bij het wegwerken van de achterstanden".

In de brief deelde de Staatssecretaris onder meer het volgende mee:

“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 werklust van de huurcommissies met 60% gereduceerd. Ondanks deze werklustvermindering, 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 werklust 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 bedrijfsvoeringproces.

#### 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.

Een derde maatregel heeft betrekking op de klachten van de burgers over de slechte bereikbaarheid van het secretariaat van de huurcommissies. Veel aandacht is dan ook besteed om deze bereikbaarheid te verbeteren. Thans is een zichtbare verbetering merkbaar bij het call-center. Zoals besproken tijdens de beantwoording van mondelinge vragen heeft de uitbreiding van het call-center ertoe geleid dat de wachttijd de afgelopen maanden is gedaald tot onder de normtijd van 3 minuten. In diezelfde periode waren er voorts 100 tot 200 gesprekken die door burgers, voordat het contact ontstond, voortijdig werden afgebroken. Begin september bedroeg de gemiddelde wachttijd nog gemiddeld circa 7 minuten, bij zo'n 3000 afgebroken gesprekken.

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.

Aanpassing van de werkwijze zal dan ook met zich meebrengen dat binnen de bestaande centrale organisatie (tijdelijk) meer in regionale verbanden gewerkt zal worden. Dit zal leiden tot een betere toedeling van benodigde capaciteit om recht te doen aan het feit, dat de werklast van de huurcommissies zich met name in het westen van het land bevindt. In regio's met substantieel minder zaken betekent dit ook dat er bij de zittingsplanning minder strak wordt vastgehouden aan het zitting houden per ressort.

Doordat een huurcommissie op één locatie voor meer ressorten zitting houdt, kan ook in deze regio's een substantiële versnelling van procedures worden bewerkstelligd.

Partijen kunnen hierdoor in een aantal gevallen worden geconfronteerd met grotere reisafstanden. Zij zullen hiervoor, op basis van een aangepaste, effectieve regeling, financieel worden gecompenseerd. Hierover is ambtelijk overleg gevoerd met Woonbond en Aedes en zij hebben aangegeven, dat zij met deze wijze van zittingsplanning voor dit moment, in de huidige situatie, kunnen instemmen.

Mede met het oog op de aangepaste werkwijze van het secretariaat zijn tenslotte maatregelen genomen om het management van het secretariaat van de Huurcommissies te versterken.

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 á 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 zonder legesheffing niet gewacht hoeft te worden met het verder intern afwickelen en onderzoeken van de zaak.

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

De legesheffing is immers mede ingevoerd vanwege de drempel die het opwerpt tegen al te lichtvaardig ingediende verzoeken. Invoering om deze reden werd ook breed gesteund door Uw Kamer.

Ik ben wel voornemens om betaalde leges te restitueren indien de behandelingstermijn van zes maanden is overschreden. Ik wil dit toepassen voor alle verzoeken waarbij er sprake is van tweezijdige leges, ook voor die verzoeken die inmiddels zijn afgehandeld. Voorts wil ik overgaan tot de restitutie van de leges bij de servicekostenverzoeken die worden ingetrokken.

De regelgeving ter zake, de Huurprijzenwet woonruimte, biedt formeel geen mogelijkheid om tot de hiervoor geschetste restitutie over te gaan. Gelet op de bovengenoemde argumenten zal ik dit dan schriftelijk melden bij suppletore (begrotings)wet en/of slotwet.

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

5. Bij de vaststelling van de begroting van de uitgaven en de ontvangsten van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer voor het jaar 2002 (kamerstuk 28 000 XI, nr. 49) verklaarde de Staatssecretaris zich bereid om de Kamer periodiek op de hoogte te houden van de voortgang van het proces.

6. Bij brief van 19 juni 2002 deelde de Staatssecretaris de voorzitter van de Tweede Kamer, voor zover hier van belang, 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 behandelfases 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.

De druk op het callcenter is door de achterstanden vrijwel continue heel hoog geweest. De aangekondigde maatregelen om de bereikbaarheid te vergroten hebben de wachttijden teruggebracht van de gemiddeld 8 minuten tot 4 minuten. Het beantwoordingspercentage van 55% is met een dieptepunt in de periode voorafgaand aan de "hausse" verzoekschriften n.a.v. de jaarlijkse huurverhoging (eind april/begin mei) van 41%, naar 65% eind mei/begin juni gestegen. Ik vind de bereikbaarheid echter nog altijd onvoldoende en streef naar een bereikbaarheid van 80% binnen 3 maanden. Hiertoe tref ik aanvullende maatregelen, in de vorm van extra interne en externe capaciteit. De kwaliteit van de beantwoording blijft hierbij sterk aandachtspunt.

(...)

#### 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 indieningstermijn 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.

Dit alles wordt zichtbaar in onderstaande grafiek.

In de grafiek is zichtbaar dat de gerealiseerde voorraadontwikkeling vrijwel gelijk oploopt met het gewenste voorraadverloop. Dit laat zien dat de productie vrijwel op orde is. Wanneer de voorraad inderdaad afneemt zoals gepland is, zal deze in december aansluiten op de gewenste voorraadontwikkeling. De achterstanden zijn daarmee weggerukt tot een normaal voorraadniveau.

De volgende rapportage die u ontvangt zal de hierboven geschetste ontwikkeling moeten bevestigen.

De gewenste voorraadontwikkeling gaat uit van het behandelen van alle verzoeken binnen 4 maanden. De prognoselijnsluit (...) in december aan op de gewenste (reguliere) lijn. Naarmate dit tijdstip nadert, zullen er meer zaken binnen 4 maanden worden afgedaan. Het eerder doorvoeren van de 4-maandstermijn is niet te realiseren zonder de totaalproductie negatief te beïnvloeden.

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 hierboven 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 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.”

Aan de voorzitter van de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer stuurde de Staatssecretaris een gelijkkluidende brief met daarbij de volgende bijlage:

“Bijlage - Maatregelen

Om de afname van de werklast naar de gewenste voorraad zo spoedig mogelijk te bereiken en een toename van de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen garanderen is een aantal maatregelen getroffen. Deze zijn hieronder opgenomen:

#### Bereikbaarheid voor de klant

De bereikbaarheid en bediening van klant zijn hoog op de agenda gezet. Hetgeen zichtbaar wordt in de volgende resultaten en maatregelen

Het callcenter dat door onderbezetting en een toename in het aantal belpogingen gedurende de periode (beginnend in april/mei) voorafgaand aan de "hausse" verzoekschriften n.a.v. de jaarlijkse huurverhoging, verminderd bereikbaar was, functioneert inmiddels weer op beter niveau. De wachttijd bedraagt momenteel 4 minuten bij een beantwoordingspercentage van 65%. De onderbezetting wordt met ingang van 1 juli a.s. structureel opgelost en het streven is binnen 3 maanden het beantwoordingspercentage op 80% te brengen;

Er worden voorbereidingen getroffen om het externe callcenter efficiënter in te zetten. Door met name eenvoudigere vragen naar het externe call-center te sluizen kunnen SHC medewerkers zich richten op de moeilijker vragen. Dit zal leiden tot een verdere afname van de wachttijd voor eenvoudige vragen en een toename van het aantal beantwoorde belpogingen. Ook het in het leven roepen van een aparte correspondentie-unit zal het callcenter ontlasten en tot hogere kwaliteit en kwantiteit leiden;

Daarnaast worden, om verder impuls te geven aan de bereikbaarheid en het gezicht van de huurcommissie in de regio te versterken, de inloopsprekuren, die tot op heden nog slechts in beperkte mate in de Randstad plaatsvonden uitgebreid en ingevoerd verspreid over het hele land;

Door de organisatorische maatregelen komen medewerkers die waren aangesteld voor het relatiebeheer in de regio weer toe aan hun eigenlijke taak. Dit zal zichtbaar worden in communicatie met relaties in 't land, intermediairs, koepels, huurteams etc. en in voorlichting over het huurbeleid aan groepen;

Tot slot is de Internetsite van het Ministerie aangepast. De toegankelijkheid van de site is inmiddels verbeterd doordat hij direct bereikbaar is via [www.huurgeschillen.nl](http://www.huurgeschillen.nl), [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) en via [www.huurcommissies.nl](http://www.huurcommissies.nl). Tevens is het mogelijk gemaakt om praktisch alle brochures en formulieren m.b.t. de huurcommissie te downloaden.

#### Kwaliteitsbewaking

Medio mei is een kwaliteitstoets op de onderzoeksrapportages uitgevoerd m.b.v. een door de voorzitters van de huurcommissies geaccordeerd meetinstrument. De eerste resultaten van deze toets laten gemiddeld genomen een, op vrijwel alle punten, positief beeld zien.



N.a.v. verdere analyse zal zonodig gericht actie worden ondernomen om alle rapportages op het gevraagde kwaliteitsniveau te krijgen.

Eveneens is medio mei gestart met het gebruik van gestandaardiseerde en geüniformeerde uitspraken en is een voorstel voor uniforme en gestandaardiseerde rapportages door de voorzitters van de huurcommissie geaccordeerd. Implementatie hiervan zal in juli plaatsvinden.

#### Onderzoeken

In de maand april is een actie gestart en inmiddels met succes afgerond om een groot aantal zaken in Amsterdam te onderzoeken. Vanwege de onevenwichtige verdeling van onderzoeksambtenaren over het land was er een aanzienlijke voorraad nog te onderzoeken zaken in het ressort Amsterdam. Vrijwel alle onderzoekers uit het hele land hebben een gezamenlijke inspanning geleverd en ruim 1100 zaken onderzocht die in de zomer op zitting komen en waarvan in augustus de laatste uitspraken worden verstuurd.

#### Servicekosten

Bij de behandeling van de servicekostenzaken is momenteel een voorraad van circa 2400 zaken. Om de achterstand in te lopen zijn de volgende maatregelen nodig. Een extern bureau waaraan ca. 200 servicekostenzaken waren uitbesteed heeft deze inmiddels afgerond. Het tweede deel van de opdracht om met verbetervoorstellen te komen t.a.v. het proces zodat een hogere productie kan worden gerealiseerd is eveneens afgerond. De aanbevelingen worden u intern geanalyseerd en zo mogelijk op korte termijn geïmplementeerd. De mogelijkheid om meer zaken uit te besteden wordt eveneens nader onderzocht.

#### Management

Om na de reorganisatie een resultaatgerichte aansturing van de productieplanning te garanderen en in te bedden in de organisatie is nieuw management nodig. De managementvacatures zijn in eerste instantie tijdelijk opgevuld met ervaren en sterke interne kandidaten. Zo kan voldoende tijd worden genomen om de benodigde kwaliteit voor definitieve invulling te vinden en gelijktijdig aan de korte termijn doelstellingen, waaronder de toezeggingen aan de Tweede Kamer, worden gewerkt.

#### Geautomatiseerde ondersteuning

Voorlopig wordt het secretariaat van de huurcommissies ondersteund met het oude geautomatiseerde systeem dat op diverse onderdelen is aangepast. Hierdoor wordt de productie in de nieuwe gecentraliseerde organisatie zoveel mogelijk gewaarborgd.

Het traject gericht op de realisatie van een nieuw systeem is zonder succesvolle implementatie beëindigd. Momenteel wordt onderzocht of het mogelijk is bepaalde elementen zoals het digitaal documentatiesysteem afzonderlijk te implementeren.

#### Kwaliteit zaakregistratie

De werkvoorraad van het SHC bedraagt op dit moment 27.900 zaken. Dit aantal is deels gebaseerd op een schatting. Een recent uitgevoerd onderzoek naar de integriteit van de gegevens in het geautomatiseerde systeem laat een verschil tussen het systeem en de werkelijk aanwezige (getelde) dossiers zien van ca. 5.000. Dit verschil is deels te verklaren doordat zich in sommige dossiers meerdere zaken bevinden, deels door vervuiling van het systeem bijvoorbeeld omdat er in een aantal gevallen voor wordt gekozen uit oogpunt van klantvriendelijkheid de uitspraak of brengplichtverklaring reeds te versturen en de registratie achteraf te doen. Verder onderzoek zal tot definitief beeld van de voorraad leiden, daarop vooruitlopend lijkt een aanpassing naar beneden van de systeemcijfers met 1.000 reëel.”

7. Bij brief van 10 oktober 2002 deelde de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer de voorzitter van de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer 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. Op aspecten als de bereikbaarheid van het secretariaat van de huurcommissies en de kwaliteit van de geleverde producten is de afgelopen periode merkbaar verbetering waarneembaar. Vanuit diverse betrokken organisaties is de afgelopen periode dan ook aangegeven, dat zij in algemene zin een duidelijke vooruitgang ervaren.

Het navolgende deel van deze brief, alsmede de bijlage bij deze brief geeft concreet aan, op welke onderdelen deze verbetering zichtbaar is geworden alsmede op welke onderdelen dit nog niet het geval is.

(...)

#### Bereikbaarheid van het secretariaat

Wat de bereikbaarheid van het secretariaat van de huurcommissies betreft wil ik het volgende melden. De voormalige Staatssecretaris heeft in zijn brief van 19 juni jl. aangegeven te streven naar een bereikbaarheid van 80%. Daarbij had hij aangegeven hiervoor aanvullende maatregelen te treffen. Sinds half augustus wordt meer dan 90% van de klanten binnen een halve minuut te woord gestaan door een medewerker van het

callcenter. Het beantwoordingspercentage is in korte tijd opgetrokken van 41% naar ruim 85%. De bereikbaarheid van het callcenter is nu dus zonder meer goed te noemen. Ik verwacht daarbij dat thans een structurele oplossing is gevonden voor de bereikbaarheid van het callcenter.

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: -registreren, -legesvoorschotten opvragen, -onderzoeken, -opstellen rapport van onderzoek, -behandelen op zitting, -opstellen uitspraak, -administratief verwerken en -versturen.

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

In de eerste plaats moest tot 1 juli jl. een huurder een zgn. brengplichtverklaring overleggen bij zijn aanvraag in het kader van de huursubsidieaanvraag. Per 1 juli jl. is deze brengplicht omgezet in een zogenaamde haalplicht voor het Ministerie van VROM.

In de zomerperiode zijn in een korte tijd veel huursubsidieaanvragen ontvangen terwijl deze aanvragen in het verleden meer gespreid door het jaar binnenkwamen. Dit heeft ook geleid tot een grote instroom aan haalplichtverzoeken in een korte tijd hetgeen een piekbelasting heeft opgeleverd van circa 17.000 zaken. Daar hierdoor de gewenste doorlooptijd niet gehaald kon worden is aan de huursubsidieverzoekers, vooruitlopend op de haalplichtverklaring van de voorzitter van de huurcommissie, als een voorschot uitbetaald. In overleg met de voorzitters wordt nu gezocht naar mogelijkheden ter vereenvoudiging in de afdoening om zo snel en adequaat mogelijk de haalplichtverklaringen te kunnen afgeven. Tevens wordt in dit overleg gezocht naar structurele oplossingen ter vereenvoudiging en stroomlijning van de procedures. (...)

In de tweede plaats zijn voor de komende periode de maatregelen van belang voor de verzoeken met betrekking tot de huurverhoging per 1 juli jl. Deze verzoeken konden uiterlijk 23 september worden ingediend. Het merendeel van deze verzoeken is pas tegen het einde van de indieningstermijn ingediend. Hierdoor is het exacte aantal van deze verzoeken thans niet aan te geven. Een eerste handmatige telling komt uit op 45.200 verzoeken. Daarvan hebben circa 38.000 verzoeken betrekking op een verzoek om de huurder te rappelleren aan het voorstel tot huurprijsverhoging omdat die niet is betaald, terwijl de huurder evenmin bezwaar heeft aangetekend tegen dat voorstel. Ik heb zodanige maatregelen getroffen, dat deze 38.000 verzoeken nog dit jaar zullen worden afgehandeld

door de huurcommissies.

In de derde plaats wil ik nog aandacht besteden aan de kwaliteit van de zaakregistratie. De bijlage bij de brief van 19 juni jl. gaf aan, dat het reëel leek om de werkvoorraad van het secretariaat van de huurcommissie naar beneden bij te stellen. Daarbij werd aangegeven, dat een onderzoek uitwees, dat er een verschil bestond tussen het aantal getelde dossiers en het aantal dossiers dat volgens het geautomatiseerde systeem (GBS) aanwezig was. De afgelopen maanden is gaandeweg meer inzicht gekomen in de zogenaamde vervuiling van het geautomatiseerde systeem.

Om de zaakregistratie in het geautomatiseerde systeem in overeenstemming te brengen met de reële situatie, zal aan het eind van dit jaar gedurende één week een finale inventarisatie plaatsvinden zodat het GBS goed overeenkomt met het werkelijke aantal aanwezige dossiers.

In de navolgende grafiek geef ik u aan de voortgang in het wegwerken van de achterstanden, de reguliere basisvoorraad alsmede de pieken ten gevolge van de hausse 2002 en de haalplichtverzoeken.

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.”

Bij de brief was een bijlage gevoegd met de volgende inhoud:

“Bijlage: stand van zaken maatregelen

1. Het afdoen van zo veel mogelijk zaken door middel van een verkorte procedure

Met de voorzitters was overeenstemming bereikt om zoveel mogelijk zaken af te doen met een verkorte procedure. Deze afspraak heeft ertoe geleid, dat circa 4.500 van de 10.000 zaken met betrekking tot de huurverhoging van 1 juli 2001 op verkorte wijze zijn afgedaan. Met de voorzitters is overeengekomen deze werkwijze ook toe te passen voor de zaken met betrekking tot de huurverhoging per 1 juli 2002.

## 2. Bereikbaarheid voor de klant

De afgelopen periode is de organisatie zodanig ingericht, dat eenvoudiger vragen behandeld worden door het extern callcenter. Mede hierdoor wordt sinds half augustus meer dan 90% van de klanten binnen een halve minuut te woord gestaan door een medewerker van het callcenter. Het beantwoordingspercentage is in korte tijd opgetrokken van 41% naar ruim 85%.

De behandeling van de correspondentie is de afgelopen periode aanmerkelijk verbeterd. Alle nieuw binnenkomende correspondentie wordt hierdoor thans direct in behandeling genomen. Specifieke aandacht is er voor de voorraad oudere correspondentie, waardoor deze voorraad steeds kleiner wordt. De correspondentie in deze voorraad is maximaal 10 weken oud. Daarbij geldt, dat die correspondentie al wel in behandeling is genomen, maar een specifieke afhandeling vergt. Aan het eind van dit jaar zal alle correspondentie binnen maximaal 4 weken worden afgedaan. Thans is al een voorziening getroffen om de te lange afhandeling van klachten over het secretariaat van de huurcommissies die door Ombudsman in behandeling waren genomen te bekorten.

Vanaf 30 september worden in het gehele land weer inloopsprekuren georganiseerd. Tot op heden kon de klant alleen in de Randstad (Utrecht, Amsterdam en Rotterdam) terecht voor een persoonlijk gesprek met een publieksvoorlichter. Vanaf 30 september kan de klant echter ook in Groningen, Arnhem, Eindhoven en Haarlem terecht. Voor de regio Den Haag wordt nog naar een goede lokatie gezocht. Middels de inzet van diverse, regionaal-specifieke, communicatiemiddelen wordt het publiek geïnformeerd over de mogelijkheid van het bezoeken van het inloopsprekuren.

Het relatiebeheer, dat in het afgelopen jaar sterk verzwakt is, wordt vanaf oktober weer opgepakt. Het contact met de relaties in het land, zoals intermediairs, koepels, huurteams etc. wordt aangehaald. Zij worden nu al betrokken bij de (communicatie rondom de) doorstart van de inloopsprekuren, zodat ook zij de klant indien nodig goed kunnen doorverwijzen.

## 3. Aanpassing werkwijze van het secretariaat

Zoals in de brief van 19 juni jl. is aangegeven, is medio mei gestart met het gebruik van gestandaardiseerde en geüniformeerde uitspraken. De implementatie van uniforme en gestandaardiseerde rapportages heeft, zoals de brief van 19 juni jl. aankondigde, in juli plaatsgevonden. Gekoppeld aan deze implementatie is een structurele kwaliteitstoets ingevoerd en zijn acties ondernomen om alle onderzoeksrapportages op het gewenste kwaliteitsniveau te krijgen.

Overwogen was de huurcommissies toe te staan om minder strak vast te laten houden aan het zitting houden per ressort om een substantiële versnelling van procedures te

bewerkstelligen. Nadeel hiervan was, dat partijen hierdoor geconfronteerd konden worden met grotere reisafstanden. In ambtelijk overleg hadden Woonbond en Aedes aangegeven, dat zij met deze werkwijze konden instemmen gezien de werkachterstanden. Voorwaarde daarbij van hun kant was wel, dat betrokken huurders en verhuurder financieel zouden worden gecompenseerd voor de grotere reisafstanden. De afgelopen periode hebben alle huurcommissies de zittingen gehouden in hun eigen ressort. Het aantal te behandelen zaken per huurcommissie was namelijk zodanig groot, dat het niet noodzakelijk bleek om deze maatregel toe te passen.

#### **4. Huursubsidieverstrekking vooruitlopend op de zogenoemde brengplichtverklaring die door de voorzitters van de huurcommissies worden verstrekt.**

In alle gevallen heeft de huursubsidieverstrekking plaatsgevonden vooruitlopend op de zogenoemde brengplichtverklaring van de voorzitters van de huurcommissies.

In verband met de wijzigingen inzake de huursubsidie is overigens de brengplichtverklaring die moest worden aangevraagd door de huurder veranderd in een verklaring die moet worden aangevraagd door het Ministerie van VROM (haalplichtverklaring). Thans wordt onderzocht hoe deze aanvragen zodanig zijn in te dienen dat zij daardoor zo efficiënt mogelijk door de voorzitters van de huurcommissies kunnen worden verstrekt.

Zoals medegedeeld aan de Tweede Kamer in het kader van de uitbetaling van de huursubsidie vanaf 1 juli jl. is er een voorschotregeling getroffen voor diverse groepen van huursubsidiegerechtigden. Eventuele achterstanden die bij de verstrekking van de haalplichtverklaringen ontstaat zal hierdoor niet ten nadele komen van de huursubsidiegerechtigden.

#### **5. Afhandeling van servicekostenzaken**

De voorraad servicekostenzaken bedraagt momenteel circa 2.100 zaken. Sinds de brief van 19 juni jl. zijn dus circa 300 zaken afgehandeld.

In augustus is een werkwijze geïmplementeerd die structureel moet leiden tot een snellere afhandeling van de servicekostenzaken. De eerste resultaten daarvan worden thans merkbaar.

De oudste voorraad servicekostenzaken zal hierdoor naar verwachting aanvang 2003 op zitting kunnen worden behandeld ter afdoening.

Een van de maatregelen betrof de mogelijkheid van legesrestitutie bij intrekking van het servicekostenverzoek.

De reden hiervan was, dat het belang van het verzoek kon zijn verdwenen door de lange afhandelingsduur. Van deze regeling heeft een gering aantal verzoekers gebruik gemaakt.

#### 6. Legesrestitutie bij overschrijding van de wettelijke termijn van afhandeling

De afgelopen periode is de aandacht met name gericht op een goede organisatie gericht op een correcte inning en administratie van de legesgelden. Deze aandacht diende een verdere waarborg voor het voorkomen van fouten bij de afhandeling van de voorgelegde geschillen. Daarnaast was deze organisatie noodzakelijk om te kunnen garanderen dat de legesrestitutie bij overschrijding van de wettelijke termijn van afhandeling correct geschiedde. De verwachting is, dat de genoemde legesrestitutie einde van dit jaar heeft plaatsgevonden."

#### 4. Algemene wet bestuursrecht

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."