



# Rapport

**Datum: 9 mei 2003**

**Rapportnummer: 2003/120**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de huurcommissie voor het ressort Haarlem tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen beslissing heeft genomen op haar verzoek om een uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot verlaging van de huurprijs van haar woning, terwijl zij reeds in oktober 2001 de leges had betaald.

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 voor het ressort Haarlem de klacht van verzoekster, zoals die op 22 mei 2002 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van het verzoek ex artikel 23 Huurprijzenwet woonruimte

1. Op 13 augustus 2001 verzocht verzoekster de huurcommissie voor het ressort Haarlem uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot verlaging van de huurprijs van haar woning (artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW), zie Achtergrond, onder 1.).
2. Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling van de huurcommissie voor het ressort Haarlem, op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog geen beslissing had genomen op haar hiervóór genoemde verzoek.
3. Op een verzoek als bedoeld in artikel 23 van de HPW dient de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van dat verzoek schriftelijk uitspraak te doen (artikel 25, eerste lid, van de HPW, zie Achtergrond, onder 1.). De huurcommissie kan deze termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden verlengen. Partijen dienen door de huurcommissie van deze verlenging in kennis te worden gesteld (artikel 25, derde lid, van de HPW, zie Achtergrond, onder 1.).
4. De huurcommissie bevestigde de ontvangst van het verzoek ex artikel 23 van de HPW op 25 oktober 2001. Nu niet is gebleken dat de huurcommissie op grond van het derde lid van artikel 25 van de HPW de wettelijke beslistermijn met twee maanden heeft verlengd, diende de huurcommissie - nog afgezien van de zeer late ontvangstbevestiging van het verzoekschrift - in ieder geval vóór 25 februari 2002 een schriftelijke beslissing te hebben genomen op het door verzoekster ingediende verzoek. Pas op 1 september 2002 deed de voorzitter van de huurcommissie uitspraak. De wettelijke beslistermijn is daarmee met ruim zes maanden overschreden.

5. De huurcommissie voor het ressort Haarlem 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 4.).

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 op dit punt niet behoorlijk.

7. De Nationale ombudsman merkt ten overvloede nog op dat verzoekster op 18 september 2002 een verzetschrift heeft ingediend bij de huurcommissie tegen de uitspraak van 1 september 2002. Bij de sluiting van het onderzoek van de Nationale ombudsman op 6 maart 2003 was nog geen uitspraak op het verzetschrift gedaan. In de HPW is ten aanzien van een verzetschrift geen wettelijke beslistermijn opgenomen. De huurcommissie liet desgevraagd weten dat zij ernaar streefde zo spoedig mogelijk op een verzetschrift te beslissen. Nu een uitspraak al zes maanden was uitgebleven, kan niet worden gezegd dat er zo spoedig mogelijk is beslist op het verzetschrift.

## II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster diende op 1 mei 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie voor het ressort Haarlem van haar verzoek ex artikel 23 van de HPW. Aangezien de huurcommissie voor het ressort Haarlem deze klacht nog niet had behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 22 mei 2002 ter behandeling door naar de huurcommissie.

De huurcommissie voor het ressort Haarlem liet bij e-mailbericht van 4 juni 2002 weten dat zij de klacht in behandeling nam. Op 11 juli 2002 deelde verzoekster de Nationale ombudsman mee dat zij nog geen antwoord van de huurcommissie op haar klacht had ontvangen. De Nationale ombudsman heeft daarop ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie voor het ressort Haarlem verzoeksters klacht van 1 mei 2002 had behandeld.

2. De huurcommissie voor het ressort Haarlem 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 5.) 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 voor het ressort Haarlem heeft pas op 4 oktober 2002 op de klacht beslist. De huurcommissie heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. De huurcommissie heeft daarmee de wettelijke beslistermijn in ruimte 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 op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie voor het ressort Haarlem ten aanzien van het verzoek van 13 augustus 2001 is gegrond.

De onderzochte gedraging van de huurcommissie voor het ressort Haarlem inzake de wijze van klachtbehandeling is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 1 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Blaricum, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie voor het ressort Haarlem.

De Nationale ombudsman zond de klacht op 22 mei 2002 naar de huurcommissie voor het ressort Haarlem 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 voor het ressort Haarlem 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.

Tevens werd de huurcommissie voor het ressort Haarlem een aantal nadere vragen gesteld.

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

Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. In mei 2001 zond verzoekster een voorstel tot verlaging van de huurprijs van haar woning naar haar verhuurder. De verhuurder reageerde hierop niet.
2. Op 13 augustus 2001 diende verzoekster een verzoek in bij de huurcommissie voor het ressort Haarlem om een uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot huurverlaging (artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW), zie Achtergrond, onder 1.).
3. Bij brief van 25 oktober 2001 bevestigde de huurcommissie voor het ressort Haarlem de ontvangst van het verzoek van 13 augustus 2001 en verzocht verzoekster binnen vier weken de leges te betalen door storting van een bedrag van *f* 25 op rekeningnummer van het secretariaat van de huurcommissies van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.
4. Op 24 januari 2002 vond in het kader van het voorbereidend onderzoek zoals bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de Wet op de huurcommissies. (zie Achtergrond, onder 2.) een onderzoek in de woning van verzoekster plaats.
5. Op 1 mei 2002 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van behandeling door de huurcommissie voor het ressort Haarlem van haar verzoekschrift.
6. Op 22 mei 2002 zond de Nationale ombudsman verzoeksters klacht naar de huurcommissie voor het ressort Haarlem teneinde de huurcommissie in de gelegenheid te stellen de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen. Bij e-mailbericht van 4 juni 2002 liet de huurcommissie de Nationale ombudsman weten dat verzoeksters klacht in behandeling werd genomen.

7. Op 11 juli 2002 deelde verzoekster de Nationale ombudsman mee dat zij tot op dat moment niets had vernomen van de huurcommissie over de behandeling van haar klacht.

8. Op 1 september 2002 deed de voorzitter van de huurcommissie voor het ressort Haarlem uitspraak naar aanleiding van het verzoek van 13 augustus 2001. Verzoekster werd niet ontvankelijk verklaard in haar verzoek, omdat zij volgens de huurcommissie de leges niet had betaald (zie artikel 26a HPW en artikel 4 van het Besluit huurprijzen woonruimte, Achtergrond, onder 1. en 3.).

9. Bij brief van 4 oktober 2002 besliste de huurcommissie voor het ressort Haarlem op verzoeksters klacht van 1 mei 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 voor het ressort haarlem

De huurcommissie voor het ressort Haarlem reageerde bij brief van 9 oktober 2002 onder meer als volgt:

##### “Uitblijven beslissing

(Verzoekster; N.o.) heeft op 13 augustus 2001 een verzoek bij de huurcommissie Hilversum (behorend tot het ressort Haarlem; N.o.) ingediend om een uitspraak over de redelijkheid van haar voorstel tot huurverlaging. (...) De ontvangst van het verzoek is bij brief van 25 oktober 2001 aan (verzoekster; N.o.) bevestigd. (...)

Vervolgens is er een onderzoek in de woning ingesteld op 24 januari 2002. Alvorens de zaak op een zitting van de huurcommissie te brengen, zijn na het onderzoek de gegevens nog eens gecontroleerd. Toen bleek dat het verplichte legesvoorschot niet was betaald. Helaas is van de datum van die controle geen aantekening gehouden.

Naar aanleiding van deze controle is een zogenoemde voorzittersuitspraak opgesteld, waarin (verzoekster; N.o.) niet-ontvankelijk werd verklaard in haar verzoek. Deze uitspraak is - met vertraging - verzonden aan partijen op 12 september 2002. (...) Met het verzenden van de uitspraak is materieel aan de klacht tegemoet gekomen. Al met al heeft het ruim 13 maanden geduurd voordat (verzoekster; N.o.) het oordeel op haar verzoek vernam. Dat is ook in de ogen van de huurcommissie een (te) lange behandeltermijn. (verzoeksters; N.o.) klacht is dus terecht. Daarom bied ik (verzoekster; N.o.) excuus aan.

#### Klachtbehandeling

(Verzoekster; N.o.) heeft bij brief van 1 mei 2002 geklaagd bij de Nationale ombudsman. Deze heeft - op grond van het kenbaarheidvereiste - de klacht eerst voorgelegd aan de huurcommissie Hilversum. Dit is gebeurd per brief van 22 mei 2002.

Deze klacht was op 5 augustus 2002, de dag waarop u het onderhavige verzoek om een reactie aan de huurcommissie Hilversum heeft gedaan, nog niet behandeld. Inmiddels is de klacht wel behandeld. Per brief van 4 oktober 2002 is deze beantwoord. (...) De u bekende problemen rond de verhuizing en reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissies, hebben ook hun weerslag gehad op de klachtenbehandeling. Meerdere klachten zijn helaas niet tijdig beantwoord. Recentelijk zijn 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 effect (zie ook Achtergrond, onder 4.; N.o.).

Tot slot wil ik benadrukken dat in het kader van de klachtbehandeling opnieuw onderzocht is of (verzoekster; N.o.) tijdig had betaald. Het bleek nogmaals dat er geen enkele betaling bekend is die te herleiden valt naar (verzoekster; N.o.). Inmiddels is bekend geworden dat (verzoekster; N.o.) verzet heeft ingesteld bij de huurcommissie tegen de uitspraak (...). Mocht in die procedure naar voren komen dat de voorliggende uitspraak van de voorzitter niet in stand kan blijven, zal (verzoeksters; N.o.) voorstel tot huurverlaging uiteraard alsnog inhoudelijk worden beoordeeld.”

#### D. Reactie verzoekster

Bij brief van 14 oktober 2002 deelde verzoekster onder meer mee dat zij wel degelijk de leges had betaald. Zij had de door de huurcommissie op 25 oktober 2001 toegezonden acceptgiro ingevuld en ondertekend verstuurd. Op 30 oktober 2001 is het bedrag van f 25 van haar rekening gehaald. Verzoekster voegde bij haar brief van 14 oktober 2002 een afschrift van een afrekening van haar girorekening, waaruit blijkt dat op 31 oktober 2001 een bedrag van f 25 was overgemaakt op het rekeningnummer van het secretariaat van de huurcommissies van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Zij liet verder weten dat zij op 18 september 2002 een verzetschrift had ingediend tegen de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie van 1 september 2002. Bij haar verzetschrift had verzoekster een kopie van de afrekening van haar girorekening gevoegd.

#### E. informatie huurcommissie voor het ressort haarlem

Daarnaar gevraagd deelde de huurcommissie voor het ressort Haarlem bij e-mailbericht van 6 maart 2003 onder meer mee dat verzoeksters verzetschrift op 9 januari 2003 ter zitting was behandeld. Op 6 maart 2003 was de uitspraak getekend en lag deze klaar voor verzending.

Voorts liet de huurcommissie weten dat zij - bij gebrek aan een wettelijke beslistermijn - geen interne richtlijn had ten aanzien van de vraag binnen welke termijn op een verzetschrift moet worden beslist. Het bleef op dit punt bij een "streven naar een zo spoedig mogelijke behandeling".

## Achtergrond

### 1. Huurprijzenwet woonruimte

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 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."

Artikel 25, eerste en derde lid:

"1. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek, bedoeld in de artikelen (...) 23, met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs (...).

(...)

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."

Artikel 25a, eerste en derde lid:

"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 (...) 23 is ontvangen met redenen omkleed schriftelijk uitspraak doen, indien het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is (...). (...) 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.

(...)

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. (...)"

Artikel 26a, eerste, vijfde en zesde lid:



“1. Voor het door de huurcommissie ingevolge de artikelen (...) 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.

(...)

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.”

## 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. Besluit huurprijzen woonruimte

#### Artikel 4:

“1. Het bedrag van de bij wijze van voorschot aan de Staat verschuldigde vergoeding, als bedoeld in artikel 26a, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte (...) worden vastgesteld op € 11 (vóór 1 januari 2002 was dat een bedrag van f 25; N.o.).

2. De bij wijze van voorschot aan de Staat verschuldigde vergoeding, als bedoeld in het eerste lid, wordt betaald door storting of overschrijving op een door de huurcommissie aan te geven giro- of bankrekening.”

#### 4. 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 zondig 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 werd dit 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 bemoeilijkt 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 bezien. 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 weggewerkt tot een normaal voorraadmiveau.

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 prognoselijn sluit (...) 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 gelijklopende brief met daarbij de volgende bijlage:

“Bijlage - Maatregelen

Om de afname van de werklust 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 inloospreekuren, 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 streamlijning 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."

#### 5. 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."