



# Rapport

**Datum: 26 mei 2003**

**Rapportnummer: 2003/155**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Secretariaat van de huurcommissies zijn brieven van 8 augustus en 11 september 2002 tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft beantwoord.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer zijn klacht dienaangaande, ingediend bij brief van 29 november 2002, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft afgehandeld.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de beantwoording van de brieven van 8 augustus en 11 september 2002 door het Secretariaat van de huurcommissies

1. In zijn brieven van 8 augustus en 11 september 2002 verzocht verzoeker het Secretariaat van de huurcommissies om toezending van een drietal uitspraken van de Huurcommissie Amsterdam. Het Secretariaat van de huurcommissies bevestigde de ontvangst van de brief van 11 september 2002 schriftelijk op 13 september 2002. Op 21 oktober 2002 rappelleerde verzoeker telefonisch en op 30 oktober 2002 schriftelijk. Op 25 februari 2003 zond de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer verzoeker de gevraagde uitspraken in het kader van de behandeling van verzoekers klacht bij de Minister (zie hierna onder II.).

2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandelingsbericht te ontvangen. Dit bericht zal informatie bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Het behandelingsbericht zal tevens gegevens moeten bevatten die betrokkene in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich bezighoudt met de behandeling van zijn brief. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandelingsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover tijdig te worden geïnformeerd. Dit moet gebeuren door middel van een tussenbericht. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

3. Gelet op vorenstaande is niet juist dat verzoeker de desbetreffende uitspraken pas ontving bij brief van 25 februari 2003. Een behandelingstermijn van ruim zes maanden moet als te lang worden aangemerkt en de door de Minister van Volkshuisvesting,

Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer aangevoerde organisatorische problemen van het Secretariaat van de huurcommissies kunnen dan ook alleen gelden als verklaring voor deze handelwijze, maar kunnen hiervoor geen rechtvaardiging vormen. Evenmin is juist dat, toen bleek dat directe afhandeling van verzoekers brieven niet mogelijk was, werd verzuimd verzoeker een behandelingsbericht te zenden.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

1. Verzoeker diende op 11 november 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van de behandeling door het Secretariaat van de huurcommissies van zijn brieven van 8 augustus en 11 september 2002. Aangezien de klacht nog niet was behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 29 november 2002 ter behandeling door naar de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) 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.

3. De Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer heeft de klacht afgehandeld bij brief van 25 februari 2003. De Minister heeft daarmee de wettelijke beslistermijn in ruimte mate overschreden en zodoende gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht.

4. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde Minister 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 2.). Problemen als gevolg van de reorganisatie en de verhuizing van het Secretariaat van de huurcommissies kunnen weliswaar gelden als verklaring voor de lange duur van de behandeling van de klacht, maar zij kunnen hiervoor geen rechtvaardiging vormen.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer is eveneens gegrond.

## Onderzoek

Op 11 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Muiderberg, met een klacht over een gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies. De Nationale ombudsman zond de klacht op 29 november 2002 naar de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer om de Minister in de gelegenheid te stellen de klacht te behandelen met in achtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Omdat de Minister de klacht vervolgens niet behandelde binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn, werd naar de gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies, en naar de gedraging van de Minister wat betreft de klachtbehandeling, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

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

Het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 8 augustus 2002 verzocht verzoeker het Secretariaat van de huurcommissies om toezending van een drietal uitspraken van de Huurcommissie Amsterdam. Verzoeker herhaalde dit verzoek bij brief van 11 september 2002. Het Secretariaat van de huurcommissies bevestigde de ontvangst van de brief van 11 september schriftelijk op 13 september 2002. Op 21 oktober 2002 rappelleerde verzoeker telefonisch en op 30 oktober 2002 schriftelijk.

2. Op 11 november 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van de behandeling door het Secretariaat van de huurcommissies van zijn brieven van 8 augustus en 11 september 2002.

3. Op 29 november 2002 zond de Nationale ombudsman verzoekers klacht naar de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer teneinde de Minister in de gelegenheid te stellen de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen.

4. Na de opening van het onderzoek van de Nationale ombudsman reageerde de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer bij brief van 25 februari 2003 alsnog op de klacht. Hij deelde verzoeker het volgende mee:

“...Alvorens in te gaan op uw klacht, bied ik u eerst excuus aan voor de lange tijd die u heeft moeten wachten op mijn antwoord.

U klaagt dat u het secretariaat van de huurcommissies herhaaldelijk schriftelijk en telefonisch heeft verzocht om toezending van een aantal kopieën van stukken uit het huurcommissiedossier (...), maar dat u die stukken nog steeds niet hebt ontvangen.

De verzoeken om toezending zijn ontvangen door het secretariaat van de huurcommissies en in behandeling genomen door de afdeling Communicatie aldaar. In antwoord daarop zijn activiteiten ontplooid om het huurcommissiedossier “te pakken te krijgen”, zodat de stukken konden worden gekopieerd en toegezonden. Dit wilde maar niet lukken. Elkaar opvolgende bewegingen van (delen van) het dossier langs de huurcommissie, de voorzitter en verschillende medewerkers, alle actief op verschillende adressen, maakte het moeilijk het dossier te lokaliseren. Dit “zoeken” is de oorzaak van het uitblijven van een antwoord. Tot op heden heeft u nog geen antwoord gehad, hetgeen betekent dat u al zo'n 5 maanden wacht. Ik vind dit te lang. Daarom acht ik uw klacht gegrond, en bied ik u mijn excuses aan. Inmiddels is het dossier wel compleet beschikbaar en kan uw vraag beantwoord worden. Ik stuur u de kopieën met deze brief mee...”

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

#### C. Standpunt Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

In reactie op de klacht deelde de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer het volgende mee:

“... Brieven van 8 augustus en 11 september 2002

(Verzoeker; N.o.) heeft sedert medio 2002 meerdere malen het secretariaat van de huurcommissies benaderd om toezending van een drietal kopieën van uitspraken van de huurcommissie Amsterdam ten aanzien van de woning (...). De in de klacht genoemde brieven van 8 augustus en 11 september 2002 maken onderdeel uit van die pogingen. Het secretariaat van huurcommissies heeft (verzoeker; N.o.) bevestigingen van ontvangst van zijn brieven gestuurd, maar inhoudelijk de vraag niet beantwoord. Het antwoord bleef "steken" omdat de betrokken afdeling van het secretariaat niet de hand heeft kunnen leggen op het dossier, waarin de uitspraken zijn opgenomen. Allerlei bewegingen van (onderdelen van) dat dossier langs verschillende medewerkers en huurcommissies waren hier debet aan. Inmiddels heeft (verzoeker; N.o.) de kopieën wel ontvangen. Hij heeft deze ontvangen bij mijn brief van 25 februari 2003. In die brief heb ik (verzoeker; N.o.) excuus aangeboden voor het feit dat het zo'n 6 maanden heeft geduurd voordat hij de kopieën kreeg.

Behandeling klacht van 29 november 2002

(...) Ik heb deze klacht bij brief van 25 februari 2003 beantwoord. Ik heb de Nationale ombudsman daarvan een afschrift gestuurd.

De beantwoording van de klacht heeft langer geduurd dan de wettelijke termijn van zes weken. Ik heb (verzoeker; N.o.) daarvoor excuus aangeboden. De reden van de vertraging ligt in de - bekende - achterstanden bij het secretariaat van de huurcommissies ten aanzien van de klachtbehandeling (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.) De achterstand neemt af, maar is nog niet geheel weggewerkt. De komende tijd zal verder gewerkt worden aan het inlopen van de achterstanden..."

## Achtergrond

### 1. 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."

### 2. 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 werklast in de verschillende regio's. Mede hierdoor bleef de landelijke afdoeningstermijn gemiddeld 8 maanden terwijl een afdoeningstermijn wordt beoogd die in overeenstemming is met de wettelijke termijn, namelijk 4 maanden. Daarnaast was er in de oude organisatie met 11 verschillende secretariaten (afzonderlijk gehuisvest) sprake van een verschil in werkwijze en beleid. Dit kon nog wel eens tot onbegrip leiden bij betrokken partijen. In deze oude setting was voorts sprake van een versnipperd voorlichtingsbeleid, die vaak nodeloze voorgelegde geschillen en een beperkte preventieve werking tot gevolg hadden.

De gedeconcentreerde structuur bemoeilijkte bovendien in ernstige mate de verbetermogelijkheden in termen van efficiency en effectiviteit van het 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 callcenter. Zoals besproken tijdens de beantwoording van mondelinge vragen heeft de uitbreiding van het callcenter 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 beantwoordingpercentage 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 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 prognoselijijn 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 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 beantwoordingpercentage van 65%. De onderbezetting wordt met ingang van 1 juli a.s. structureel opgelost en het streven is binnen 3 maanden het beantwoordingpercentage op 80% te brengen;

Er worden voorbereidingen getroffen om het externe callcenter efficiënter in te zetten. Door met name eenvoudigere vragen naar het externe callcenter 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 beantwoordingpercentage 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 productie bij het secretariaat van de huurcommissies goed op gang was gekomen. De afgelopen periode laat zien, dat de hoge productie is vastgehouden. Mijn verwachting is, dat deze productie ook de komende periode kan worden voortgezet. 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 huurverhogingzaken 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 beantwoordingpercentage 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 afhandelingduur. 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.”