



Rapport

Datum: 12 juni 2003

Rapportnummer: 2003/170

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de huurcommissie Maastricht zijn verzoek van 26 april 2001 tot het doen van een uitspraak over een tijdelijke huurverlaging wegens ernstige gebreken aan zijn huurwoning, zodanig traag heeft behandeld dat hij op 30 september 2001 noodgedwongen zijn woning heeft moeten verlaten.

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 Maastricht de klacht van verzoeker, zoals die op 28 mei 2002 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het verzoek ex artikel 18 Huurprijzenwet woonruimte

1. Verzoeker diende op 26 april 2001 bij de huurcommissie Maastricht het verzoek in om uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs van zijn woning, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaadden (artikel 18, eerste lid van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW), zie Achtergrond, onder **1.**).
2. Verzoeker klaagt erover dat de huurcommissie Maastricht zijn verzoek van 26 april 2001 zodanig traag heeft behandeld dat hij op 30 september 2001 noodgedwongen zijn woning heeft moeten verlaten.
3. Op een verzoek als bedoeld in artikel 18, eerste lid van de HPW dient de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van dat verzoek schriftelijk uitspraak te doen (artikel 18, tweede lid van de HPW, zie Achtergrond, onder **1.**).
4. Het voorgaande betekent dat de huurcommissie Maastricht, die stelt het verzoek op 1 mei 2001 te hebben ontvangen, op uiterlijk 1 september 2001 een schriftelijke beslissing had moeten nemen op het door verzoeker ingediende verzoek. De uitspraak van de huurcommissie volgde echter pas op 17 april 2002. De wettelijke beslistermijn is daarmee met ruim zeven maanden overschreden.
5. De huurcommissie Maastricht 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 **2.**).

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

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

7. Ten aanzien van verzoekers klacht dat hij zijn woning heeft moeten verlaten ten gevolge van de duur van de behandeling van zijn verzoek door de huurcommissie Maastricht, is het volgende van belang.

De wettelijke taak van de huurcommissie om op een daartoe strekkend verzoek de redelijkheid van huurprijzen vast te stellen, brengt niet mee dat met de indiening van een dergelijk verzoek de opheffing van gebreken aan een woonruimte kan worden afgedwongen. Wel kan de vaststelling door de commissie van een substantieel lagere huurprijs in verband met geconstateerde tekortkomingen voor de verhuurder aanleiding zijn die tekortkomingen alsnog te verhelpen. Aannemelijk is dat het uitblijven van een uitspraak over de redelijkheid van een huurverlaging verzoeker verder heeft ontmoedigd. De trage behandeling van het verzoek door de huurcommissie kan echter niet worden aangemerkt als doorslaggevende factor op grond waarvan verhuizing voor verzoeker onvermijdelijk was.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoeker diende op 28 maart 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie Maastricht van zijn verzoek ex artikel 18, eerste lid van de HPW. Aangezien de huurcommissie Maastricht deze klacht nog niet had behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 28 mei 2002 ter behandeling door naar de huurcommissie.

De huurcommissie Maastricht liet bij e-mailbericht van 4 juni 2002 weten dat zij de klacht in behandeling zou nemen. Nadat zes weken waren verstreken en verzoeker geen reactie had gekregen van de huurcommissie, heeft de Nationale ombudsman ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie Maastricht verzoeksters klacht van 28 maart 2002 had behandeld.

2. De huurcommissie Maastricht 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 3.) 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 Maastricht heeft pas op 27 november 2002 op de klacht beslist. De huurcommissie heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. Daarmee is de wettelijke beslistermijn in ruime mate overschreden. Zoals ook hiervóór onder 1.6. is gesteld, kunnen de problemen als gevolg van de reorganisatie en de verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies als verklaring gelden voor de lange duur van de behandeling, maar kunnen zij geen rechtvaardiging vormen.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Maastricht is gegrond ten aanzien van de behandelingsduur van het verzoek van 26 april 2002, en niet gegrond ten aanzien van de gedwongen verhuizing.

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

Onderzoek

Op 3 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer U. te Maastricht, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Maastricht.

De Nationale ombudsman zond de klacht op 28 mei 2002 naar de huurcommissie Maastricht 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 Maastricht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

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

Noch verzoeker noch de huurcommissie Maastricht gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 15 maart 2001 meldde verzoeker een aantal onderhoudsgebreken in zijn huurwoning bij de verhuurder. De verhuurder weigerde de benodigde onderhoudswerkzaamheden uit te voeren, aangezien hij de woning ging verkopen.
2. Op 26 april 2001 diende verzoeker bij de huurcommissie Maastricht het verzoek in om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaadden (artikel 18, eerste lid van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW), zie Achtergrond, onder 1.). De huurcommissie ontving het verzoekschrift op 1 mei 2001.
3. Op 30 september 2001 verhuisde verzoeker naar een andere woning.
4. Op 8 oktober 2001 bevestigde de huurcommissie Maastricht de ontvangst van verzoekers verzoekschrift ingevolge artikel 18, eerste lid van de HPW, en verzocht hem binnen vier weken de voor de behandeling verschuldigde leges te betalen. Bij de ontvangstbevestiging was een begeleidend schrijven van de secretaris van de huurcommissie gevoegd met onder meer de volgende inhoud:

“Bijgaand ontvangt u de bevestiging dat de huurcommissie een zaak in behandeling neemt. U bent partij in die zaak.

Deze zaak is al geruime tijd geleden op het secretariaat van de huurcommissie ontvangen.

Helaas kon het administratief verwerken ervan niet eerder ter hand worden genomen. Problemen, ontstaan na een omvangrijke reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissie (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.), waren hier de oorzaak van.

Ik bied u mijn excuses aan voor de vertraging in de behandeling.

Alle inspanning is er op gericht het vervolg van de procedure voortvarend af te wikkelen.”

5. Verzoeker betaalde de leges op 10 oktober 2001.

6. Bij brief van 29 januari 2001 kondigde de huurcommissie een onderzoek op 13 februari 2002 in verzoekers voormalige huurwoning aan.

7. Op 28 maart 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van behandeling door de huurcommissie Maastricht van zijn verzoekschrift. Hij gaf daarbij aan dat hij door de laksheid van de huurcommissie zijn huurwoning had moeten verlaten.

8. De huurcommissie Maastricht behandelde het verzoek ex artikel 18, eerste lid van de HPW op 17 april 2002 ter zitting en deed diezelfde dag uitspraak. De uitspraak van de huurcommissie, die aangetekend werd verzonden op 26 juni 2002, luidt onder meer als volgt:

‘Verloop van de procedure

De huurcommissie heeft op 01/05/2001 een verzoekschrift van huurder ontvangen als bedoeld in artikel 18.1 Hpw tot het doen van uitspraak over een tijdelijke huurverlaging wegens ernstige gebreken aan de woning.

(...)

Huurder heeft op 15/03/2001 schriftelijk gebreken en/of tekortkomingen aan de woning aan verhuurder gemeld.

De voorzitter van de huurcommissie heeft op 13/02/2002 een voorbereidend onderzoek in de woning willen laten instellen.

(...)

De gemachtigde van verhuurder verklaarde, zakelijk weergegeven, het volgende:

- Huurder is inmiddels per 30/09/2001 verhuisd.
- Wij verzoeken om het verzoek van huurder niet-ontvankelijk te verklaren.
- Met betrekking tot de huurovereenkomst hebben partijen elkaar finale kwijting verleend.
- Uiterlijk op 30/09/2001 ontvangt huurder een bedrag van f 5000,00.

Motivering

De commissie heeft het volgende overwogen.

Huurder is ontvankelijk in het verzoek.

De woonruimte is als zelfstandig aan te merken.

Huurder is inmiddels per 30/09/2001 verhuisd.

Huurder heeft op 15/03/2001 schriftelijk aan verhuurder gemeld dat de woning gebreken vertoont. Nu het verzoekschrift op 01/05/2001 door de huurcommissie is ontvangen, zal zij beoordelen of er per 01/06/2001 een tijdelijk huurverlaging kan plaatsvinden.

(...)

Hoewel verhuurder ter zitting heeft verklaard dat bij beëindiging van de huurovereenkomst partijen elkaar finale kwijting hebben verleend, zullen we hieraan voorbijgaan, nu gebleken is dat deze verklaring door partijen niet werd ondertekend, noch dat de procedure bij de huurcommissie werd geroyeerd. Het verzoek van verhuurder om huurder niet ontvankelijk te verklaren in zijn verzoek zullen we dan ook dienen te passeren.

Gebreken

Hoewel geen voorbereidend onderzoek in de woonruimte heeft kunnen plaatsvinden, heeft verhuurder de door huurder in zijn aanzegging vermelde onderhoudstekortkomingen met betrekking tot elektrische installatie en de slechte ontluchting/ventilatie in het in pandige toilet en de doucheruimte klachten erkend.

Met betrekking tot de ventilatie in de in pandige toilet- en doucheruimte is naar ons oordeel sprake van een gebrek als hierna vermeld.

* **Categorie A.** (ernstige) gebreken aan en tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte

* punt 2:

- Er is onvoldoende toevoer van buitenlucht en onvoldoende afvoer van binnenlucht van de toilet- en doucheruimte.

Woningwaardering (puntentelling)

Aangezien in de onderhavige woonruimte geen onderzoek heeft kunnen plaatsvinden, zullen wij uitgaan van de door verhuurder in overleg met huurder in 2000 opgestelde woningwaardering van 117 punten.

De daarbij behorende maximale huurprijsgrens bedraagt op de peildatum van 1 juni 2000 f 1.045,38 (€ 474,37) per maand.

Met inachtneming van het voorgaande achten wij redelijk, dat van 01/06/2001 tot het einde van de huurovereenkomst op 30/09/2001 een huurprijs verschuldigd is van f 261,35 (€118,60), zijnde 25% van f 1.045,38 (€ 474,37) per maand.

(...)

UITSPRAAK

I. over het verzoek

- Stelt de woningwaardering vast op 117 punten, overeenkomend met een maximale huurprijs van *f* 1.045,38 (€ 474,37) per maand.
- Stelt vast dat de woonruimte op 01/06/2001 het volgende nulpunt vertoont in de categorie A:

1. onvoldoende toevoer van buitenlucht en onvoldoende afvoer van binnenlucht

van de toilet- en doucheruimte.

Omdat de woning het hiervoor - onder 1 - genoemde gebrek vertoont, is redelijk, dat huurder in de periode van 01/06/2001 tot het einde van de huurovereenkomst op 30/09/2001 *f* 261,35 (€ 118,60) per maand als huurprijs betaalt, dat wil zeggen een bedrag overeenkomend met 25% van de op de datum van 1 juni 2000 geldende maximale huurprijs van *f* 1.045,38 (€ 474,37).”

9. Op 28 mei 2002 zond de Nationale ombudsman verzoeksters klacht naar de huurcommissie Maastricht 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 weten dat de klacht in behandeling zou worden genomen.

10. Op 8 juli 2002 deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee dat hij nog geen bericht had ontvangen van de huurcommissie.

11. Bij brief van 27 november 2002 besliste de huurcommissie Maastricht op verzoekers klacht van 28 maart 2002. De klachtafdoeningsbrief van 27 november 2002 houdt onder meer het volgende in:

“Namens de huurcommissie Maastricht, wil ik hieronder uw klacht beantwoorden. Alvorens dit te doen, wil ik u vooreerst mijn excuus aanbieden over de lange termijn die het heeft gekost om uw klacht te beantwoorden.

U klaagt dat:

- De trage behandeling van uw verzoek van 26 april 2001 ertoe heeft geleid dat u uw woning (...) heeft moeten verlaten;
- Dat de huurcommissie tot op het moment dat u zich tot de Nationale Ombudsman heeft gewend nog niet had beslist op uw verzoek.

Uw vertrek uit de woning (...) te Maastricht

Uit het dossier dat de huurcommissie op uw voormalig woonadres heeft aangelegd, komt naar voren dat u en de verhuurder van uw voormalige woning een langlopend conflict hadden over de onderhoudstoestand van de woning. Dit heeft tot meerdere procedures bij de huurcommissie geleid, waarvan de laatste een verzoek tot het beoordelen van een tijdelijke huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken was. Dit verzoek is op 1 mei 2001 ontvangen.

Door grote problemen, die gepaard gingen met een omvangrijke reorganisatie en verhuizing van het secretariaat van de huurcommissie, heeft het lang geduurd voordat het verzoek geregistreerd werd. Dit gebeurde uiteindelijk pas in oktober 2001. Bij de ontvangstbevestiging van het verzoek is u hiervoor excuus gemaakt in een (kort) begeleidend schrijven (zie hiervóór, onder **A.4.**; N.o.).

Na ommekomst van de periode verbonden aan het betalen van het verplichte legesvoorschot, is er op 5 december 2001 een brief naar u (en de verhuurder) gezonden met de mededeling dat er een onderzoek in de woning ingesteld zou worden op 19 december 2001. U heeft de huurcommissie in antwoord daarop bericht dat u vertrokken was uit de woning. In die brief gaf u aan dat naar uw mening de huurcommissie debet is geweest aan uw vertrek.

U heeft die stelling op geen enkele wijze toegelicht of nader onderbouwd. Naar ik vermoed, vond uw stelling een grond in de idee dat de huurcommissie in zou kunnen grijpen toen de verhuurder nalatig bleef bij het vervangen van een afgekeurde elektrische installatie, er gebreken aan de ventilatievoorzieningen in toilet en badkamer aan het licht kwamen, en het deugdelijk afronden van werkzaamheden vanwege vervanging van de serre op zich lieten wachten. En toen u - moegestreden na jaren getouwtrek met de verhuurder om de onderhoudstoestand van de woning op een beter peil te brengen - moest ervaren dat de behandeling van het verzoek bij huurcommissie vertraging opliep, was de rek bij u eruit. U zag zich genoodzaakt de woning te verlaten.

Die opinie over de huurcommissie was echter op onjuiste verwachtingen gebaseerd. De huurcommissie kan nimmer een verhuurder verplichten om werkzaamheden uit te voeren, óók niet in het kader van een verzoek om huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken aan de woning. Een dergelijk oordeel is voorbehouden aan de rechter. In het voorgelegde geval kon de huurcommissie dan ook alleen beoordelen of de gebreken aan de woning rechtvaardigden dat er voor de duur van de aanwezigheid van die gebreken een lagere huurprijs dan de rechtens geldende in rekening gebracht zou mogen worden. Dit laatste heeft de huurcommissie dan ook gedaan.

Al met al, kan ik uw klacht dat de vertraging in de behandeling van het verzoek met kenmerk 2001/16762 ertoe heeft geleid dat u (...) te Maastricht moest verlaten, niet

onderschrijven. In zoverre acht ik uw klacht daarom ongegrond.

Uitblijven van een beslissing op het verzoek om huurverlaging

Het staat buiten kijf dat op 3 april 2002, het moment dat u zich tot de Nationale Ombudsman wendde, op het verzoek om een tijdelijke huurverlaging nog niet was beslist. Op dat moment was de voorbereidende fase wel afgerond. Op dat precieze moment werd er een hoorzitting van de huurcommissie gepland, welke op 17 april 2002 is gehouden. Op 26 juni 2002, is de uitspraak van de huurcommissie per aangetekende post aan u en de verhuurder verzonden.

De behandeling van uw verzoek heeft uiteindelijk zo'n 14 maanden geduurd. Ook in mijn ogen is dit een te lange termijn. Ik bied u daarvoor excuus aan.”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt huurcommissie maastricht

De huurcommissie Maastricht reageerde bij brief van 27 november 2002 onder meer als volgt:

“Klacht

Uit uw verzoek blijkt dat U klaagt:

- Dat de vertraging in de behandeling van zijn verzoek aan de huurcommissie

Maastricht tot gevolg heeft gehad dat hij zijn woning moest verlaten.

Verder is de klacht uitgebreid met de vraag over hoe de klacht, zoals die op 11 februari 2002 is voorgelegd aan de huurcommissie, is behandeld.

Gedwongen vertrek uit de woning door vertraging in behandeling verzoek

(Verzoeker; N.o.) heeft de huurcommissie Maastricht op 26 april 2001 verzocht om een tijdelijke huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken aan de woning (...). Dit verzoek is op 1 mei 2001 ontvangen. Precies op dat moment speelde de sluiting van het lokale secretariaat van de huurcommissie in Maastricht, en de samenvoeging met de andere tien lokale secretariaatskantoren in één nieuw secretariaat van de huurcommissies, gevestigd in Den Haag.

Deze reorganisatie ging met veel problemen gepaard. U bent hierover al eerder geïnformeerd. In het geval van het verzoek van (verzoeker; N.o.) leidden de grote

problemen tot het eerst op 5 oktober 2001 registreren van zijn verzoekschrift. Bij de ontvangstbevestiging van het verzoek is een kort schrijven gevoegd waarin excuus wordt gemaakt voor de hierdoor opgelopen vertraging (zie hiervóór, onder **A.4**; N.o.). Vervolgens is de behandeling van het verzoek feitelijk ter hand genomen.

Nadat tot 2 maal toe getracht is een onderzoek in de woning in te stellen, hetgeen voornamelijk door het vertrek van (verzoeker; N.o.) niet lukte, is het verzoek op 17 april 2002 op zitting behandeld. De uitspraak is vervolgens op 26 juni 2002 verzonden. Ik sluit een kopie van het rapport van voorbereidend onderzoek, de uitnodiging ter zitting en van de uitspraak bij deze brief.

Uit de brieven die (verzoeker; N.o.) in de loop van de procedure heeft geschreven aan de huurcommissie, blijkt dat hij van mening is dat hij de huurcommissie debet acht aan zijn vertrek uit de woning. Hoewel (verzoeker; N.o.) deze stelling niet heeft onderbouwd, vermoed ik dat zijn mening stoelt op de idee dat de huurcommissie de verhuurder had kunnen en moeten dwingen de door (verzoeker; N.o.) zo gewenste onderhoudswerkzaamheden aan de woning uit te voeren. Zoals ik ook aan (verzoeker; N.o.) heb uitgelegd in het recente antwoord op zijn eerdere klacht, is dat echter een misvatting. De huurcommissie kan nimmer een plicht tot het uitvoeren van werkzaamheden opleggen aan een verhuurder. Dat is voorbehouden aan de rechter. In zoverre acht ik (verzoekers; N.o.) klacht dan ook ongegrond.

(Verzoeker; N.o.) heeft wel een terechte klacht als het gaat om de tijd die de behandeling van zijn verzoek heeft gekost. Al met al duurde het zo'n 14 maanden totdat hij de uitspraak op zijn verzoek van de huurcommissie vernam. Een dergelijke termijn is ook in mijn ogen te lang. Ik heb (verzoeker; N.o.) daarom in het antwoord op de klacht excuus aangeboden. Dat excuus herhaal ik hier.

Klachtbehandeling

(Verzoeker; N.o.) heeft op 28 maart 2002 geklaagd bij de Nationale Ombudsman. Deze heeft - op grond van het kenbaarheidvereiste - de klacht eerst voorgelegd aan de huurcommissie Maastricht. Dit is gebeurd per brief van 28 mei 2002. Deze klacht was op 7 augustus 2002, de dag waarop u het onderhavige verzoek om een reactie aan de huurcommissie Maastricht heeft gedaan, nog niet behandeld. Inmiddels is de klacht wel behandeld. U heeft daar een afschrift van ontvangen.

De meergenoemde 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. Ik kan u berichten dat er recentelijk maatregelen zijn getroffen om de achterstanden in te lopen, en, vooral, om te zorgen dat die in de toekomst niet meer zullen optreden.

Op dit moment sorteren deze maatregelen al de nodige effecten.”

Achtergrond

1. Huurprijzenwet woonruimte

Artikel 15, eerste lid:

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

Artikel 18, eerste en tweede lid:

“1. Indien de verhuurder niet binnen zes weken na een schriftelijke aanzegging van de huurder, waarbij deze gebruik kan maken van een door Onze Minister vastgesteld model, de daarin gestelde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte heeft opgeheven, kan de huurder binnen twaalf maanden na het verstrijken van die termijn de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden.

2. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van de huurprijs, gelet op geconstateerde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte, als aangegeven in de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 15 gegeven regelen, zulks naar de toestand op het tijdstip waarop de huurder zijn verzoek bij de huurcommissie heeft ingediend.”

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 zonodig ten behoeve van dit bureau personeel in dienst neemt. De Minister kan ter zake van de taakvervulling van de secretaris en de inrichting van het bureau aanwijzingen geven.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In de afgelopen vijf jaar is de werklast van de huurcommissies met 60% gereduceerd. Ondanks deze werklastvermindering, bleven er door de jaren heen grote werkachterstanden in met name het Randstedelijk gebied. Dit werd veroorzaakt doordat in de oude situatie de inzet van de personele capaciteit niet één op één gerelateerd kon worden aan het verschil in werklast in de verschillende regio's. Mede hierdoor bleef de landelijke afdoeningstermijn gemiddeld 8 maanden terwijl een afdoeningstermijn wordt beoogd die in overeenstemming is met de wettelijke termijn, namelijk 4 maanden. Daarnaast was er in de oude organisatie met 11 verschillende secretariaten (afzonderlijk gehuisvest) sprake van een verschil in werkwijze en beleid. Dit kon nog wel eens tot onbegrip leiden bij betrokken partijen. In deze oude setting was voorts sprake van een versnipperd voorlichtingsbeleid, die vaak nodeloze voorgelegde geschillen en een

bepaalde preventieve werking tot gevolg hadden.

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

Werkvoorraad

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

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

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

(...)

De maatregelen

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

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

De verschillende scenario's zijn met de voorzitters van de huurcommissies besproken. Met hun instemming heeft dit geleid tot de maatregel om de zaken met de meeste impact voor

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

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

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

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

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

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

Partijen kunnen hierdoor in een aantal gevallen worden geconfronteerd met grotere reisafstanden. Zij zullen hiervoor, op basis van een aangepaste, effectieve regeling, financieel worden gecompenseerd. Hierover is ambtelijk overleg gevoerd met Woonbond

en Aedes en zij hebben aangegeven, dat zij met deze wijze van zittingsplanning voor dit moment, in de huidige situatie, kunnen instemmen.

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

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

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

In de zevende plaats is overwogen of een legesvrijstelling voor de gehele liggende voorraad een versnelling oplevert van de afhandeling. Dit is destijds overwogen omdat zonder legesheffing niet gewacht hoeft te worden met het verder intern afwickelen en onderzoeken van de zaak.

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

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

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

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

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

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

6. Bij brief van 19 juni 2002 deelde de Staatssecretaris de voorzitter van de Tweede Kamer, voor zover hier van belang, het volgende mee:

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

Voortgang in het productieproces en de voorraad aan zaken

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

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

De druk op het callcenter is door de achterstanden vrijwel continue heel hoog geweest. De aangekondigde maatregelen om de bereikbaarheid te vergroten hebben de wachttijden teruggebracht van de gemiddeld 8 minuten tot 4 minuten. Het beantwoordingspercentage van 55% is met een dieptepunt in de periode voorafgaand aan de “hausse” verzoekschriften n.a.v. de jaarlijkse huurverhoging (eind april/begin mei) van 41%, naar

65% eind mei/begin juni gestegen. Ik vind de bereikbaarheid echter nog altijd onvoldoende en streef naar een bereikbaarheid van 80% binnen 3 maanden. Hiertoe tref ik aanvullende maatregelen, in de vorm van extra interne en externe capaciteit. De kwaliteit van de beantwoording blijft hierbij sterk aandachtspunt.

(...)

Jaarperspectief werkvoorraad SHC

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

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

Dit alles wordt zichtbaar in onderstaande grafiek.

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

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 gelijkkluidende 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 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, www.huurcommissie.nl en via www.huurcommissies.nl. Tevens is het mogelijk gemaakt om praktisch alle brochures en formulieren m.b.t. de huurcommissie te downloaden.

Kwaliteitsbewaking

Medio mei is een kwaliteitstoets op de onderzoeksrapportages uitgevoerd m.b.v. een door de voorzitters van de huurcommissies geaccordeerd meetinstrument. De eerste resultaten van deze toets laten gemiddeld genomen een, op vrijwel alle punten, positief beeld zien. N.a.v. verdere analyse zal zonodig gericht actie worden ondernomen om alle rapportages op het gevraagde kwaliteitsniveau te krijgen.

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

Onderzoeken

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

Servicekosten

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

Management

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

Geautomatiseerde ondersteuning

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

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

Kwaliteit zaakregistratie

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

7. Bij brief van 10 oktober 2002 deelde de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer de voorzitter van de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer onder meer het volgende mee:

“Voordat ik specifiek inga op diverse onderdelen, wil ik opmerken dat de ontwikkeling bij het secretariaat van de huurcommissies in de afgelopen periode in algemene zin positief is te noemen. Er zijn weliswaar op dit moment nog werkachterstanden aanwezig, maar de werkachterstanden worden verkleind, in overeenstemming met de planning zoals die door de voormalige Staatssecretaris is aangegeven in zijn brief van 19 juni jl. Op aspecten als de bereikbaarheid van het secretariaat van de huurcommissies en de kwaliteit van de geleverde producten is de afgelopen periode merkbaar verbetering waarneembaar. Vanuit diverse betrokken organisaties is de afgelopen periode dan ook aangegeven, dat zij in algemene zin een duidelijke vooruitgang ervaren.

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

(...)

Bereikbaarheid van het secretariaat

Wat de bereikbaarheid van het secretariaat van de huurcommissies betreft wil ik het volgende melden. De voormalige Staatssecretaris heeft in zijn brief van 19 juni jl. aangegeven te streven naar een bereikbaarheid van 80%. Daarbij had hij aangegeven hiervoor aanvullende maatregelen te treffen. Sinds half augustus wordt meer dan 90% van de klanten binnen een halve minuut te woord gestaan door een medewerker van het callcenter. Het beantwoordingspercentage is in korte tijd opgetrokken van 41% naar ruim 85%. De bereikbaarheid van het callcenter is nu dus zonder meer goed te noemen. Ik verwacht daarbij dat thans een structurele oplossing is gevonden voor de bereikbaarheid van het callcenter.

Voortgang in het productieproces en de voorraad aan zaken

Zoals in de brief van 19 juni jl. is aangegeven was er een voorraad van circa 30.000 zaken op het formele reorganisatiemoment. Deze bestond uit de werkachterstanden van de oude secretariaten. Een groot deel van deze zaken moest nog volledig behandeld worden: -registreren, -legesvoorschotten opvragen, -onderzoeken, -opstellen rapport van onderzoek, -behandelen op zitting, -opstellen uitspraak, -administratief verwerken en -versturen.

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

periode kan worden voortgezet. Daarbij zijn wel de volgende elementen van belang.

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

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

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

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

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

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

en de haalplichtverzoeken.

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

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

“Bijlage: stand van zaken maatregelen

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

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

2. Bereikbaarheid voor de klant

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

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

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

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

3. Aanpassing werkwijze van het secretariaat

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

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

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

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

In verband met de wijzigingen inzake de huursubsidie is overigens de brengplichtverklaring die moest worden aangevraagd door de huurder veranderd in een verklaring die moet worden aangevraagd door het Ministerie van VROM (haalplichtverklaring). Thans wordt

onderzocht hoe deze aanvragen zodanig zijn in te dienen dat zij daardoor zo efficiënt mogelijk door de voorzitters van de huurcommissies kunnen worden verstrekt.

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

5. Afhandeling van servicekostenzaken

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

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

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

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

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

6. Legesrestitutie bij overschrijding van de wettelijke termijn van afhandeling

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

3. 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."