



Rapport

Datum: 15 juli 2003

Rapportnummer: 2003/221

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Secretariaat van de huurcommissies:

haar adresgegevens foutief heeft overgenomen van haar aanvraag verklaring huurgegevens huursubsidie van 9 juni 2001;

niet heeft gereageerd op haar brief van 27 september 2001, waarin zij de situatie uitlegde;

haar op 3 december 2001 telefonisch heeft verweten de aanvraag verkeerd te hebben ingevuld;

op de ontvangstbevestiging van haar tweede aanvraag verklaring huurgegevens huursubsidie van 5 december 2001 een fout heeft gemaakt met betrekking tot het adres van de verhuurder;

niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar brief van 10 december 2001;

op 15 januari 2002 ten tweede male een kennisgeving van onderzoek aan de woning heeft gestuurd, terwijl dit onderzoek reeds begin december 2001 (onaangekondigd) had plaatsgevonden;

op 24 januari 2002 de ontvangstbevestiging voor het verzoekschrift voor toetsing van de aanvangshuurprijs naar haar oude adres heeft gestuurd;

op 11 maart 2002 ten derde male een kennisgeving van onderzoek aan de woning heeft gestuurd.

Voorts klaagt verzoekster erover dat het Secretariaat van de huurcommissies tot de dag dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klachtbrief van 4 december 2002 over de gang van zaken met betrekking tot haar aanvraag verklaring huurgegevens huursubsidie van 9 juni 2001.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de gang van zaken tijdens de procedure ex artikel 3a Wet op de huurcommissies

1. Verzoekster diende op 9 juni 2001 een aanvraag in bij de huurcommissie Den Haag om een verklaring huurgegevens huursubsidie ex artikel 3a van de Wet op de huurcommissies (zie Achtergrond, onder 2.) voor haar nieuwe woning. Verzoekster klaagt over de gang van zaken tijdens deze procedure voor de huurcommissie.

2. Ingevolge artikel 3a van de Wet op de huurcommissies verstrekt de voorzitter van de huurcommissie op verzoek van de huurder van woonruimte ten behoeve van een aanvraag om huursubsidie krachtens de Huursubsidiewet een verklaring orent de redelijkheid van de huurprijs en de juistheid van andere gegevens betreffende de woonruimte. Ingevolge artikel 17 van de Huurprijzenwet woonruimte wordt een verzoek ex artikel 3a aangemerkt als een verzoek om een uitspraak over de redelijkheid van de huurprijs (zie Achtergrond, onder **3.**).

Voorts is het een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt en deze afhandelt binnen een redelijke termijn.

3. In reactie op de klacht deelde de minister middels de huurcommissie Den Haag mee dat de aanvraag van verzoekster van 9 juni 2001 per abuis was geregistreerd als een verzoek om een verklaring voor haar voormalige woning. Deze fout was ondanks herhaalde melding van verzoekster niet tijdig door het secretariaat hersteld. Volgens de minister was dit het begin van een serie administratieve missers geweest die hadden geresulteerd in een kluwen procedures ten aanzien van verzoeksters voormalige en huidige adres, waarin alle juiste en verkeerde gegevens continu door elkaar werden gehaald en verkeerd werden geregistreerd. Verzoekster viel, zo deelde de minister verder mee, hierin niets te verwijten.

4. De minister gaf aan dat hij de verschillende onderdelen van de klacht met betrekking tot bovenstaande gang van zaken opvatte als één klacht, en verklaarde deze gegrond. De Nationale ombudsman gaat er naar aanleiding daarvan van uit dat de gedragingen zoals neergelegd in de klachtomschrijving ook zo hebben plaatsgevonden.

Bij de behandeling van verzoeksters aanvraag heeft het derhalve stelselmatig ontbroken aan administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wijze waarop de klacht is afgehandeld

1. Verzoekster diende op 4 december 2001 een klacht in bij het Secretariaat van de huurcommissies over de gang van zaken tijdens de procedure ex artikel 3a Wet op de huurcommissies. Verzoekster klaagt erover dat het Secretariaat van de huurcommissies tot de dag dat zij zich wendde tot de Nationale ombudsman niet inhoudelijk heeft gereageerd op deze brief.

2. Ingevolge artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht draagt een bestuursorgaan zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn (zie Achtergrond, onder **1.**).

3. De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde middels de huurcommissie Den Haag mee dat de ontvangst van brief van 4 december 2001 weliswaar was bevestigd, maar dat de brief (overigens evenals alle andere brieven van verzoekster in deze zaak) verder niet op de juiste wijze was beoordeeld en behandeld. Van enige klachtbehandeling volgens de regels van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht was geen sprake geweest (zie Bevindingen, onder **C.**).

De onderzochte gedraging is in zoverre 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.

Onderzoek

Op 19 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw N. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies. Nadat de klacht in het kader van het herkansingsbeleid van de Nationale ombudsman ter behandeling was doorgezonden naar het Secretariaat van de huurcommissies, en nadat verzoekster had bericht dat behandeling van de klacht was uitgebleven, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, 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.

Noch verzoeker noch de minister van VROM gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster diende op 9 juni 2001 een aanvraag in bij de huurcommissie Den Haag om een verklaring huurgegevens huursubsidie voor haar nieuwe woning ex artikel 3a van de

Wet op de huurcommissies (zie Achtergrond, onder 2.).

2. Bij brief van 24 september 2001 bevestigde het Secretariaat van de huurcommissies verzoeksters aanvraag van 9 juni 2001.

3. Bij brief van 27 september 2001 liet verzoekster weten dat het adres vermeld in de brief van 24 september 2001 niet juist was. Zij verzocht de huurcommissie de gegevens te corrigeren.

4. Bij brief van 4 december 2001 beklagde verzoekster zich bij het Secretariaat van de huurcommissies over de gang van zaken met betrekking tot haar aanvraag van 9 juni 2001.

5. Verzoekster diende op 5 december 2001 nogmaals een aanvraag verklaring huurgegevens huursubsidie in bij de huurcommissie Den Haag.

6. Bij brief van 7 december 2001 bevestigde het Secretariaat van de huurcommissie Den Haag de ontvangst van verzoeksters verzoek om een verklaring huurgegevens huursubsidie. De brief vermeldde een ander zaaksnummer dan de brief van 24 september 2001.

7. Bij brief van 10 december 2001 wendde verzoekster zich tot het Secretariaat van de huurcommissies, en liet zij het Secretariaat van de huurcommissies weten dat het adres van de verhuurder verkeerd stond vermeld in de brief van 7 december 2001, alsook dat zij de in de brief van 7 december 2001 gevraagde gegevens met betrekking tot de door haar gehuurde etage reeds twee keer had ingezonden. Tevens refereerde verzoekster aan haar klacht van 4 december 2001.

8. Bij brief van 17 december 2001 bevestigde het Secretariaat van de huurcommissies de ontvangst van verzoeksters brief van 10 december 2001.

9. Bij brief van 15 januari 2002 werd verzoekster door het Secretariaat van de huurcommissies ervan in kennis gesteld dat op 31 januari 2002 onderzoek in de woning van verzoekster zou plaatsvinden.

10. Op 24 januari 2002 verstrekke de voorzitter van de huurcommissie Den Haag verzoekster de door haar verzochte verklaring. Tevens werd verzoekster meegedeeld dat automatisch een vervolgpcedure zou worden gestart om de huurprijs van de door verzoekster gehuurde woning vast te stellen. De vervolgpcedure werd door het Secretariaat van de huurcommissies eveneens op 24 januari 2002 aangekondigd.

11. Bij brief van 11 maart 2002 werd verzoekster door het Secretariaat van de huurcommissies ervan in kennis gesteld dat op 28 maart 2002 onderzoek in haar woning zou plaatsvinden.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster 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 onder meer het volgende mee:

“Aangezien het secretariaat van de huurcommissie de bestreden werkzaamheden heeft uitgevoerd onder de instructies van de huurcommissie Den Haag, is uw verzoek ter behandeling doorgezonden naar die huurcommissie. De huurcommissie heeft het verzoek vervolgens beantwoord per brief van 25 oktober 2002 (...).

De huurcommissie Den Haag heeft geantwoord dat er allerlei fouten in het administratieve behandelingsproces zijn gemaakt. De misslagen hebben tot gevolg gehad dat (verzoekster; N.o.) in procedures terecht kwam, die zij niet wilde aangaan. Daarnaast werd haar moeite om duidelijk te maken aan het secretariaat van de huurcommissie waar het mis ging, nauwelijks opgemerkt. Inmiddels heeft de huurcommissie dit alles onderkend en de zaken in de goede richting omgebogen. De huurcommissie heeft (verzoekster; N.o.) excuus aangeboden. Ik kan mij vinden in het antwoord van de huurcommissie Den Haag. Ik conformeer mij daaraan.”

Het antwoord van de huurcommissie Den Haag waaraan de minister zich conformeert, luidde onder meer als volgt:

“Gang van zaken rond de aanvraag om een verklaring huurgegevens huursubsidie en de daarop volgende toetsing van de aanvangshuurprijs.

Gelet op de onderlinge samenhang van de in uw brief genummerde punten uit de klacht, versta ik deze als één klacht over de behandeling van haar verzoek om een verklaring huurgegevens huursubsidie en de daarop volgende procedure tot toetsing van de aanvangshuurprijs.

(Verzoekster; N.o.) heeft op 9 juni 2001 een verzoek aan de voorzitter van de huurcommissie gericht om een afgifte van een verklaring huurgegevens huursubsidie voor de woning (...) te Den Haag, welke woning zij begin juni 2001 ging huren en betrok. Die aanvraag is abusievelijk geregistreerd als een verzoek om een verklaring voor haar voormalige woning (...) in Den Haag. Die fout van het secretariaat van de huurcommissie is niet tijdig hersteld, ondanks herhaalde melding van (verzoekster; N.o.). Het was de start van een serie administratieve missers, die resulteerden in een kluwen procedures ten aanzien van haar voormalige én huidige adres, waarin alle juiste en verkeerde gegevens continu door elkaar werden gehaald en verkeerd werden geregistreerd. (Verzoekster; N.o.)

is hier niets in te verwijten. Zij bleef trachten om helder te maken waar het fout ging, maar wat ook ze ook probeerde, het drong niet door.

Uiteindelijk draaide het er op uit dat er aan de hand van inhoudelijke gegevens over (verzoeksters; N.o.) (huidige; N.o.) woning (...), een hoorzitting werd gehouden op 25 juni 2002 in een procedure tot toetsing van de aanvangshuurprijs gericht op (...) haar oude adres. De huurcommissie heeft toen voor het eerst zelf geconstateerd wat er allemaal mis was gegaan. Zij had graag (verzoekster; N.o.) op de hoorzitting gesproken, maar de uitnodigingsbrief was naar het verkeerde adres gestuurd en dat was vermoedelijk de reden dat (verzoekster; N.o.) niet is verschenen. De huurcommissie heeft erover gedacht om een nieuwe hoorzitting te beleggen. Uiteindelijk is besloten om toch direct uitspraak te doen. De reden hiervoor is dat de voor het doen van een uitspraak benodigde gegevens beschikbaar waren. Daarmee kon de huurcommissie voorrang geven aan haar verlangen (verzoekster; N.o.) (en haar wederpartij) te behoeden voor nog meer administratieve misslagen. Tevens kan zo bereikt van (verzoekster; N.o.) niet nog langer op een uitspraak moet wachten.

De uitspraak wordt dan ook binnenkort verzonden.

(Verzoekster; N.o.) klaagt dus volkomen terecht. Het spijt de huurcommissie ten zeerste hoe het allemaal is gelopen. Zij maakt (verzoekster; N.o.) een oprecht excuus.

Behandeling klacht van 4 december 2001

Zoals hierboven al weergegeven zijn de stroom van brieven van (verzoekster; N.o.) wel ontvangen maar niet op de juiste wijze beoordeeld en behandeld. Dit lot is ook de brief van 4 december 2001 ten deel gevallen. De ontvangst van de brief is bevestigd maar verdere actie is uitgebleven. Eerst in het kader van de hoorzitting van 25 juni 2002 is de zaak integraal bestudeerd en opgenomen. Van enige klachtbehandeling volgens de regels van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is geen sprake geweest. Ook daarvoor wil de huurcommissie zich excuseren.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:2:

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

2. Wet op de huurcommissies

Artikel 3a, eerste lid:

“De voorzitter van de huurcommissie verstrekt op verzoek van een huurder van woonruimte ten behoeve van een aanvraag om huursubsidie krachtens de Huursubsidiewet binnen vier weken een verklaring omtrent de redelijkheid van de huurprijs en de juistheid van andere gegevens betreffende de woonruimte, een en ander voorzover van belang voor de toepassing van die wet, in de gevallen die bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 28 van genoemde wet zijn aangewezen.”

Artikel 8:

“1. Aan de huurcommissie wordt een secretaris toegevoegd, die wordt benoemd en ontslagen door Onze Minister.

2. Een secretaris kan aan meer dan een huurcommissie worden toegevoegd.

3. De secretaris is de voorzitter en de leden van de huurcommissie behulpzaam in alles wat de juiste taakvervulling van de commissie betreft. Hij heeft de leiding van het bureau van de huurcommissie.

4. Onze Minister neemt zo nodig ten behoeve van het bureau van de huurcommissie personeel in dienst. Hij kan een of meer personeelsleden van het bureau aanwijzen als plaatsvervangend secretaris van de huurcommissie. De secretaris kan Onze Minister terzake van de indienstneming van personeel en de aanwijzing als plaatsvervangend secretaris voorstellen doen.

5. Onze Minister kan terzake van de taakvervulling van de secretaris en de inrichting van het bureau van de huurcommissie aanwijzingen geven.”

3. Huurprijzenwet woonruimte

Artikel 17, eerste lid:

“De huurder van woonruimte kan tot uiterlijk zes maanden na het tijdstip waarop een door hem met betrekking tot die woonruimte voor de eerste maal aangegane overeenkomst van huur en verhuur is ingegaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Als een dergelijk verzoek wordt mede aangemerkt een verzoek ingevolge artikel 3a van de Wet op de huurcommissies, indien dat verzoek is gedaan binnen de in de eerste volzin bedoelde termijn en indien en zodra de voorzitter van de huurcommissie op dat verzoek een verklaring heeft afgegeven waaruit blijkt dat de overeengekomen huurprijs hoger is dan de bij de desbetreffende woonruimte behorende maximale huurprijsgrens.”