



Rapport

Datum: 18 juli 2003

Rapportnummer: 2003/229

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Huurcommissie in het ressort Den Haag te Rijswijk haar heeft bejegend tijdens de zitting op 21 april 2000.

Zij klaagt er met name over dat:

- de voorzitter haar telkens op denigrerende toon heeft aangesproken met "mevrouwetje, mevrouwetje";
- de voorzitter haar op geen enkele wijze de mogelijkheid heeft geboden om haar standpunt toe te lichten door haar telkens op bovengenoemde wijze in de rede te vallen en daarbij slechts te zeggen dat hij zijn wettelijke taak uitoefende;
- een van de leden om haar heeft gelachen.

Beoordeling

A. Ten aanzien van de voorzitter van de Huurcommissie

1. Op de zitting van 21 april 2000 is verzoekster gehoord door de Huurcommissie in het ressort Den Haag te Rijswijk naar aanleiding van haar verzoekschrift waarin zij haar bezwaren had geuit tegen de door de verhuurder aangekondigde verhoging van de huurprijs van haar woning.
2. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de voorzitter haar tijdens deze zitting heeft bejegend. Zij bracht op dit punt naar voren dat de voorzitter haar telkens op denigrerende toon heeft aangesproken met "mevrouwetje, mevrouwetje" en dat hij haar op geen enkele wijze de mogelijkheid heeft geboden om haar standpunt toe te lichten door haar telkens op bovengenoemde wijze in de rede te vallen en daarbij slechts te zeggen dat hij zijn wettelijke taak uitoefende.
3. Van een huurcommissie mag tijdens een hoorzitting een professionele houding worden verwacht, waarbij beide partijen, zowel de verhuurder als de huurder, onpartijdig en met respect worden bejegend. Hierbij past het niet om een denigrerende toon aan te slaan jegens één der partijen, dan wel deze partij telkens in de rede te vallen.
4. De Huurcommissie heeft naar voren gebracht dat verzoekster lang aan het woord was geweest, en daarbij in herhaling was vervallen. Verzoekster heeft dit betwist en heeft gesteld dat dit juist niet het geval was geweest, omdat de voorzitter haar telkens had onderbroken op de wijze zoals hiervoor onder 2. is vermeld. De voorzitter had het betoog van verzoekster telkens onderbroken, had haar geen zin laten afmaken, en had haar met zijn vinger in de lucht aangesproken met "mevrouwetje, mevrouwetje". Verzoekster was

geïntimideerd door dit gedrag van de voorzitter. Zij was daardoor zo van haar stuk gebracht, dat zij weinig had kunnen zeggen, laat staan haar verhaal had kunnen afmaken. Zij heeft daarbij aangegeven dat de zitting al een half uur was uitgelopen voordat zij aan de beurt was. Verzoekster acht het onjuist dat de Huurcommissie haar op deze wijze in diskrediet tracht te brengen.

5. Ten aanzien van de tijdsduur van de zitting staan de lezingen tegenover elkaar, zodat deze niet is komen vast te staan. Maar zelfs indien één van de partijen lang aan het woord is en daarbij in herhaling vervalt, dient de bejegening door de huurcommissie respectvol te zijn.

6. Verzoekster heeft vrij gedetailleerd aangegeven op welke wijze de voorzitter haar heeft bejegend.

Hiertegenover staat slechts de algemene ontkenning van de Huurcommissie dat van een incorrecte bejegening sprake was geweest. De Huurcommissie heeft aangegeven dat de voorzitter uiterst correct en geduldig had gehandeld, maar is niet ingegaan op welke wijze hij dit zou hebben gedaan.

7. Daarnaast wordt verzoeksters lezing ondersteund door meerdere klachten van huurders over arrogante bejegening door de voorzitter. In door verzoekster meegezonden krantenknipsels werden in elk geval een soortgelijke klacht als van verzoekster beschreven, namelijk dat de voorzitter niet had geluisterd en de huurder niet de kans had gekregen om een zin af te maken, waardoor veel verwarrend heen en weer gepraat was ontstaan. Verder wordt haar lezing ondersteund door de Huurdersorganisatie Centraal Overleg Bewonerscommissies en de Nederlandse Woonbond, die mondelinge en schriftelijke klachten over de bejegening door de voorzitter hebben doorgezonden naar het Ministerie van VROM. De Nederlandse Woonbond is naar aanleiding van de ontvangen klachten over de voorzitter van mening dat er richtlijnen moeten worden opgesteld voor de bejegening van huurders. Verder is van belang dat de ontvangen klachten over de bejegening door de voorzitter de aandacht hadden van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, en dat een door hem ingestelde commissie rapport heeft uitgebracht. Deze signalen over de voorzitter van de Huurcommissie zijn te specifiek om zonder meer af te doen als ongefundeerd of in strijd met de waarheid, zoals de Huurcommissie heeft gedaan. Daarnaast komt genoemde commissie tot de conclusie dat de voorzitter op grond van zijn persoonlijke eigenschappen en zijn gedrag niet de geschiktheid had voor het bekleden van de functie van voorzitter van de Huurcommissie. Alles bijeengenomen wordt de specifieke lezing van verzoekster dan ook meer aannemelijk geacht dan de algemene ontkenning van de Huurcommissie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van een van de leden van de Huurcommissie

1. Verder klaagt verzoekster erover dat een van de leden om haar heeft gelachen.

Volgens verzoekster liep deze persoon, de heer G., rood aan, zat te grijnzen en hield een hand voor zijn mond, en kon zich bijtijds inhouden om niet te lachen.

2. G. heeft op dit punt naar voren gebracht dat de leden van de huurcommissie zeker niet de intentie hadden om hun klanten uit te lachen of denigrerend te behandelen. Toen hij voor de zesde of de zevende keer van verzoekster hetzelfde verhaal te horen had gekregen, was het echter zeker mogelijk dat een lichte glimlach over zijn gezicht was gegaan. Dit kwam voor wanneer hij zich over iets verbaasde. Hij wilde dit echter zeker niet uitleggen als dat hij om verzoekster had gelachen.

8. Bij een professionele respectvolle bejegening, als hiervoor is genoemd, past het niet dat om één van beide partijen wordt gelachen.

Niet is gebleken dat G. verzoekster bewust heeft uitgelachen. Vast staat wel dat G. in elk geval om haar heeft geglimlacht. Het is begrijpelijk dat niet altijd alle emotionele uitingen (als bijvoorbeeld (glim)lachen) zijn te vermijden. Het getuigt echter niet van een professionele houding om te (glim)lachen om de enkele reden dat een partij een (aantal malen) in herhaling vervalt.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie in het ressort Den Haag te Rijswijk is gegrond.

Onderzoek

Op 8 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Huurcommissie in het ressort Den Haag.

Nadat verzoekster bij brieven van 7 en 15 augustus 2000 en 2 oktober 2000 aanvullende informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

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

Daarnaast werd de voorzitter, een lid, en de secretaris van de desbetreffende Huurcommissie de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Een van hen maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Huurcommissie een aantal specifieke vragen gesteld.

Op 17 oktober 2001 werd het onderzoek opgeschort in verband met het onderzoek met dossiernummer 2001.02344 naar aanleiding van een klacht van de voorzitter van de Huurcommissie over het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

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

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van betrokken ambtenaar G. en de voorzitter van de Huurcommissie gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

De overige betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 21 april 2000 verscheen verzoekster voor de Huurcommissie in het ressort Den Haag te Rijswijk om te worden gehoord over een verzoekschrift, waarin zij haar bezwaren had geuit tegen verhoging van de huurprijs van haar huurwoning.

2. Verzoekster diende op 2 mei 2000 de volgende klacht in bij het bestuur van de Huurcommissie over de gang van zaken tijdens deze hoorzitting:

"...Hierbij wil ik (...) een ernstige klacht indienen over de manier en het zeer slechte functioneren en communiceren tussen voorzitter (...), juryleden en bovengenoemde.

De zitting was op vrijdag (Goede Vrijdag) 21/4 jl. Voor mij een "zwarte" vrijdag.

Vanaf het begin van de zitting voelde ondergetekende zich ernstig geïntimideerd. Ik kreeg geen enkele mogelijkheid iets toe te lichten. De voorzitter liet me geen enkele keer uitspreken, interrumpeerde constant. Ik kon geen enkele zin afmaken, laat staan mijn verhaal afmaken. Je werd zo in de war gebracht door zijn gewauwel tussendoor dat je niet meer wist waar je gebleven was. En alsmaar riep hij met zijn vinger omhoog dat hij alleen

de wet toepast. Ondergetekende heeft dit nog nooit meegemaakt, de arrogantie, de horkerigheid en de alsmaar terugkerende kleinerende woorden: "maar mevrouwetje, mevrouwetje". Als ik de draad weer op wilde pakken, of om mij op mijn vingers te tikken over iets wat, volgens hem, niet aan de orde is; met telkens dat vingertje in de lucht. Ik ben nog nooit zo beledigd. Dat "mevrouwetje" heeft wel een naam (niet eens de moeite genomen om te kijken hoe ik heet). Ik ben geen schoolmeisje meer, maar een vrouw van 56 jaar.

Nu pas begrijp ik dat je op zo'n zitting met een voorzitter die de kwalificaties mist hoe om te gaan met mensen (sociale omgangsvormen) en alleen de wet wil toepassen de huurders (...) òf minstens rechten moet hebben gestudeerd, òf een jurist bij je moet hebben om de kans te hebben en te krijgen je zaak toe te lichten. (...)

In bijgesloten krantenknipsels (zijn maar een paar die ik te pakken heb kunnen krijgen) (zie hierna onder **A.3.**; N.o.) is maar bewezen dat ondergetekende niet de enige is, maar dat heel veel mensen woedend zijn over het reilen en zeilen bij de huurcommissie, in het bijzonder de voorzitter (...). De huurderslijst in A'dam krijgt zoveel klachten en ook de Nat. Ombudsman. (De voorzitter; N.o.) zegt hierover dat hij nooit serieuze klachten hieromtrent heeft gehoord of gelezen, maar dat altijd afwimpelt door te zeggen dat die klachten alleen maar van teleurgestelde mensen zijn die hun gelijk niet hebben gekregen. In mijn geval is de "uitspraak" nog niet aan de orde, en ik denk, en met mij vele anderen, dat het niet meer zo van belang zal zijn, als je gedesillusioneerd en gefrustreerd de zitting verlaat, waar je alleen maar denkt te komen om je belangen als huurder te behartigen. We zijn niet allemaal zo onderlegd en op de hoogte van de wettelijke regelingen, maar een beetje consideratie, begrip zou op zijn plaats zijn.

In ondergetekende's zaak was het kwalijke punt dat ik geen officieel puntenlijstje had meegestuurd. (...) Ik heb het wel helemaal omschreven in een uitgebreide bijlage + een lijstje voor achterstallig onderhoud en gebreken, denkende dat dat voldoende was. Op de betr. zitting heb ik (proberen) uit te leggen dat er voor het pand, waarin ik woon, gebouwd in 1926, geen punten te geven zijn dan alleen de oppervlakte van de woning, minus punten voor veroudering (...) Geen enkel comfort, voor deze tijd, waarin wij leven. Achterstallig onderhoud en veel gebreken. (...).

Verder wil ik wat opmerkingen plaatsen bij de functie van de 2 andere juryleden. Zitten de heren er alleen voor spek en bonen bij of zijn de heren ook bevoegd, als ze merken dat de voorzitter weer niet te stuiten is in zijn dialoog en veel gewauwel. Ik heb ze niet gehoord.

Een voorval wil ik nog melden (...).

Jurylid rechts van de voorzitter (naam in de hele consternatie niet genoteerd) liep op een gegeven moment rood aan; hij zat te grijnzen, hield een hand voor z'n mond en kon zich nog tijds inhouden om niet te lachen. Een moment zat ik gefascineerd naar de heer te

kijken; heb ik wat gemist? Was er wat te lachen? Of was het een zenuwtrekje? Later bedacht ik me dat ik òf iets "belachelijks" had gezegd òf dat het jurylid het misschien "leuk" vond dat ik belachelijk werd gemaakt (of dat er weer een vrouw door de mangel werd gehaald).

De notuliste (...) werd ook alsmaar zenuwachtiger en probeerde me iets duidelijk te maken, zoiets van "spreekuur".

Waarschijnlijk had ik iets niet goed begrepen (...). Mijn pech was misschien dat ik te beleefd was, te afwachtend, dat mij eindelijk zou worden verzocht mijn pleidooi te kunnen vervolgen.

Dat dacht ik dan nog, en plotseling, zoals het begonnen was, was het afgelopen, tijdgebrek, doordat de zaken vóór mij, teveel tijd in beslag hadden genomen (of dat ik er schuld aan had). Beduusd pakte ik mijn spullen bij elkaar, de voorzitter geanimeerd pratend met de 2 juryleden en zonder dat ik maar de tijd had om naar de deur te lopen, denderde een groepje mannen al naar binnen en zeer amicaal praten met de voorzitter, ouwe jongens krentenbrood. Onwaardig, niet eens de beleefdheid kunnen opbrengen om ondergetekende rustig te laten vertrekken, voordat er een nieuwe zaak ter zitting zou worden gehouden.

Heren van het Bestuur, is dit de opzet van het beleid van de Huurcie en dat er zo met mensen wordt omgegaan?..."

3. Verzoekster zond de Nationale ombudsman op 4 mei 2000 een afschrift van haar klacht van 2 mei 2000. Zij zond als bijlagen drie krantenknipsels mee uit de Haagsche Courant:

- Een redactioneel commentaar van 1 maart 2000, met als kop: "Voorzitter huurcommissie te streng" luidde als volgt:

"De huurcommissie voor de Haagse regio functioneert slecht, lijkt bezwaren van huurders niet serieus te nemen en is erg traag met de afhandeling van de procedures. Dit stelt de Nederlandse Woonbond, de landelijk belangenorganisatie voor huurders, op grond van een reeks van klachten. Deze spitsen zich toe op de rol van (de voorzitter; N.o.), de voorzitter van de ressorten Delft, Den Haag, Gouda, Leiden en Alphen a/d Rijn. "We krijgen over hem te horen dat hij arrogant is en zich kleinerend opstelt", zegt R. de woordvoerder van de Woonbond. "Huurders hebben eigenlijk weinig kans als ze een zaak aanhangig maken". Bewoners kunnen bij de huurcommissie terecht als ze het niet eens zijn met zaken als huurverhogingen en de kwaliteit van het onderhoud. Behalve (de voorzitter; N.o.) treffen ze dan ook een vertegenwoordiger van de huurders en verhuurders. Ik zit weleens met kromme tenen", erkent desgevraagd B., namens de huurders actief in het ressort Delft. "De mensen zijn meestal zenuwachtig, maar hij laat ze altijd té laat binnen. Ook maakt hij informele praatjes met de verhuurder, waardoor het lijkt

alsof hij het op een akkoordje gooit".

B. omschrijft haar voorzitter als een 'aristocratisch man' die zich streng opstelt: als huurders ook andere zaken aankaarten, zou hij dat afdoen met de opmerking dat de commissie 'daar niet voor is' en de klagers 'de wet dienen te kennen.' Veel mensen gaan uiteindelijk gefrustreerd weer weg".

De Woonbond vindt dat er richtlijnen moeten worden opgesteld voor de bejegening van huurders, om dit soort klachten voortaan te voorkomen. (De voorzitter; N.o.) zelf was vanochtend niet bereikbaar voor commentaar; hij had een zitting."

- Een ingezonden stuk van 8 april 2000, met commentaar van mevrouw P. te Leidschendam luidde als volgt:

"Huurcommissie

De kritiek van de woonbond op de huurcommissie voor de Haagse regio en de voorzitter in het bijzonder kunnen wij delen. (De voorzitter; N.o.) is bepaald geen innemende persoonlijkheid. (De voorzitter; N.o.) brult en de rest van de commissie siddert. Niemand gaat tegen hem in. Volgens hem komen de mensen zonder verdere onderbouwing hun gelijk halen. Wij waren goed voorbereid (mijn man is jurist). Je krijgt niet de kans één zin af te maken. De man kan niet luisteren. Hij dendert bruut en kleinerend dwars door je verhaal, begrijpt hierdoor niet wat je bedoelt. Waarop een hoop verwarrend heen en weer gepraat ontstaat dat onnodig veel tijd in beslag neemt. (De voorzitter; N.o.) beweert dat de wet hem beveelt het op een bepaalde manier te doen. Op deze horkerige manier? Als je bij de huurcommissie de deur uitstapt dan ben je verbijsterd en woedend. Wat een deceptie, je moet gewoon even bijkomen. Gelijk of ongelijk, dat doet er helemaal niet meer toe. Het is de botte lompe, respectloze manier waarop je behandeld wordt. Het is niet wat er wordt gezegd, het is de manier waarop. Klachten komen van veelal teleurgestelde mensen, volgens hem. Wij zijn in het gelijk gesteld (krijgen zelfs geld terug van onze verhuurder) maar verafschuwen (de voorzitter; N.o.). De man mist alle sociale vaardigheden die deze functie nodig heeft en is daarom totaal ongeschikt."

- Een krantenknipsel met als kop "Reactie Rijswijkse huurcommissie. Niet ingaan op laster" luidde als volgt:

"Wij hebben nooit enige klacht ontvangen, meldt (de voorzitter; N.o.), voorzitter van de huurcommissie in het ressort Rijswijk, als reactie op de beschuldigingen van de Woonbond. Hij ontkent ten stelligste dat er sprake zou zijn van arrogante bejegening van huurders of partijdigheid van de huurcommissie. "Wij houden ons strikt aan de wet. Maar ik kan me best voorstellen dat sommige mensen niet blij zijn met ons oordeel. Jaarlijks behandelen we 3500 zaken, waarbij dus 7000 partijen betrokken zijn. De helft daarvan wordt in het ongelijk gesteld en is dus boos. Wie klachten heeft over ons functioneren, kan

deze indienen ofwel bij de huurcommissie zelf, ofwel bij de Gedeputeerde Staten van de provincie of bij de Ombudsman. Zolang wij geen officiële klachten ontvangen, gaan wij niet in op dergelijke laster."

4. Bij brief van 7 juli 2000 liet het Secretariaat van de huurcommissies in de ressorten Alphen aan den Rijn, Delft, Gouda, Den Haag en Leiden, aan verzoekster weten dat haar klachtbrief ter beantwoording was overgedragen aan twee leden van de Huurcommissie, de heren G. en O. en de secretaris, mevrouw Di. Verder berichtte het Secretariaat dat het niet mogelijk was gebleken om de klachtbrief voor 1 juli 2000 te beantwoorden, in verband met het feit dat de leden om de beurt met vakantie waren. Zodra het antwoord van de leden was ontvangen, zou de secretaris dit antwoord aan verzoekster sturen, aldus de secretaris.

5. Bij brief van 7 augustus 2000 liet verzoekster weten dat zij nog niets van de Huurcommissie had vernomen. Ook berichtte verzoekster dat zij op 3 juli 2000 had geïnformeerd naar de stand van zaken in de beantwoording van haar brief. De secretaris kon haar slechts laten weten dat zij ergens in augustus antwoord kon ontvangen. Verzoekster had daarop de secretaris laten weten dat zij dit erg laks en slordig vond, en dat zij niet serieus genomen werd. Verder berichtte verzoekster dat haar uit de brief van het Secretariaat van 7 juli 2000 was gebleken dat het Bestuur van de Huurcommissie dezelfde heren betrof, als degenen op wie haar klacht betrekking had, zodat volgens haar haar klacht niet objectief zou worden bekeken, aangezien het een mentaliteitskwestie was, waaraan de voorzitter en juryleden zich misschien al jaren schuldig maakten, aldus verzoekster.

6. Bij brief van 15 augustus 2000 berichtte verzoekster dat zij op 10 augustus 2000 een reactie op haar klacht had ontvangen van de Huurcommissie. De reactie was gedateerd 14 juli 2000. Zij achtte deze brief rancuneus en vol onwaarheden. Deze brief van 14 juli 2000 van twee leden van de Huurcommissie, G. en O., en de zittingssecretaris van de Huurcommissie, Di., namens de Huurcommissie, hield onder meer het volgende in:

"Uw brief van 2 mei was aan ons ter beantwoording doorgestuurd. Doordat wij om de beurt enige tijd afwezig waren, kon de brief niet eerder worden beantwoord.

U heeft uw ontevredenheid geuit over de huurcommissie, ondermeer omdat U in de hoorzitting niet kon uitspreken, omdat U onjuist werd aangesproken, omdat er veel klachten zouden zijn, en omdat U voor een woning uit 1926 zonder comfort van deze tijd en met achterstallig onderhoud geen punten kunt geven.

In uw bezwaarschrift tegen de huurverhoging, dat U bij de verhuurder had ingediend, had U uw ontevredenheid over de woning uitgebreid beschreven in 4 bladzijden. Maar de huurcommissie kan een huurverhoging slechts afwijzen als uit de controle van de klachten blijkt dat er sprake is van ernstige gebreken aan de woning, of dat de woningkwaliteit in

punten niet toereikend is voor de gevraagde huurprijs.

Tussen al uw grieven had U slechts enkele gebreken aan de woning genoemd, en geen bezwaar gemaakt dat de huurprijs te hoog was ten opzichte van de woningkwaliteit in punten. Daarom zijn bij het onderzoek alleen de genoemde gebreken beoordeeld. Het rapport daarover is aan U toegestuurd om de juistheid ervan te kunnen controleren. Daarbij was ook het blauwe papier gevoegd met informatie over ernstige gebreken, over de woningwaardering in relatie tot de huurprijzen, over de inzage van stukken en over de hoorzitting. Die informatie dient als hulp vooraf, om in de zitting kort en zakelijk commentaar op het rapport van onderzoek te kunnen geven.

Ondanks al die hulp en informatie en verwijzing naar nog meer informatie, gaf U in de hoorzitting geen commentaar op het rapport, maar herhaalde wederom dezelfde grieven over de woning in 7 bladzijden en in een langdurig betoog, waarin U ook uw ontevredenheid uitte over de verhuurder, over de schilder, over de reparateur en over de medewerker van het secretariaat die het onderzoek deed.

Tijdens uw onstuitbare vloed, van grieven en de herhalingen daarvan, is door de voorzitter en ook door ons getracht enige uitleg te geven, over de bedoeling van de zitting en van de woningwaardering en is getracht een reactie van U te krijgen op het rapport van onderzoek. Dat is echter niet gelukt. U klaagt dat daarbij onjuiste bewoordingen zijn gebruikt. Wij kunnen gezamenlijk meedelen dat daarvan volstrekt geen sprake is geweest en dat ook de voorzitter uiterst correct en geduldig heeft gehandeld. Daar U uw grieven steeds herhaalde, duurde de zitting bijna een half uur, waardoor andere partijen moesten wachten. De zitting moest daarom worden beëindigd en de secretaris heeft U aangeraden met eventuele nog resterende vragen naar de afdeling voorlichting te gaan.

Tenslotte kunnen wij u meedelen dat noch de Woonbond, noch anderen klachten bij ons hebben ingediend. Als zij aan kranten melden, dat zij hebben geklaagd, kunnen wij daar niets aan doen, maar is dat in strijd met de waarheid."

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.
2. Verder bracht verzoekster in haar verzoekschrift van 2 oktober 2000 nog onder meer het volgende naar voren:

"Mijn reactie op de brief heren juryleden Huurcie

Een zeer ongenueanceerde en rancuneuze, vol onwaarheden, tekortkomingen, berustende brief. Waar hebben ze het eigenlijk over!! Mijn serieuze klacht over het niet functioneren van de voorzitter en het misdragen van één van de juryleden tijdens de zittingsdag hebben ze helemaal niet behandeld. Ik wil dat mij recht wordt aangedaan. Ik voel mij

gediscrimineerd als mens.

Ik ben geen nummer, maar een vrouw van 56 jaar. Ze schrijven dat ze beleefd waren. Ik weet niet wat ze onder "beleefd" verstaan. Elke keer worden onderbroken, geen zin kunnen afmaken, tussendoor steeds dat gewauwel van de voorzitter, met telkens dat vingertje in de lucht, zeggende: "Ik pas alleen de wet toe" en dan steeds weer dat denigrerende gedrag van Mevrouw, mevrouw, Ik noem de voorzitter toch ook geen meneertje, meneertje Doet de voorzitter dat ook bij heren op de zittingsdag en bij vrouwelijke juristen? Alles kwam zo intimiderend over dat ik dicht sloeg en dan nog te moeten opmerken dat één van de juryleden het zó heel leuk vond, leedvermaak had dat ik geen weerwoord had, bijna in lachen was uitgebarsten. Noemen ze dit beleefd zijn? Wat zijn de waarden en normen van deze huurcommissie of is deze reactie orde van de dag? Niet voor niets zijn er zoveel klachten, veel mondelinge, bij woonbonden en andere instanties, zelfs VROM (het Ministerie van Volksgezondheid Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer; N.o.) heeft er veel binnengekregen (...). Ik ben zelf niet op mijn mondje gevallen, maar de zeer intimiderende toonzetting en mijn afwachtende houding, misschien nog de kans te krijgen iets toe te mogen lichten, was de zitting afgelopen.

(...)

Voor alle duidelijkheid nog: mijn klacht heb ik ingediend vóóordat de uitspraak er was (zitting 21/4; klacht 2/5; uitspraak 29/6). De voorzitter z'n stokpaardje was altijd dat mensen klagen, omdat ze geen gelijk krijgen of teleurgesteld waren over de uitspraak. Ik geef dit even aan omdat uit alles blijkt dat de huurcommissie het niet zo nauw met de waarheid neemt.

(Verzoekster gaf verder het volgende commentaar op de reactie van de huurcommissie; N.o.)

Als de huurcommissie uit mijn bezwaarschrift van 7 pagina's en meerdere brieven met bijlagen niet kan concluderen, opmerken etc. dat ik een huurverlaging beoog, dan twijfel ik aan het functioneren van deze heren. Eigenlijk weet ik het wel zeker.

(...) Onstuitbare vloed etc... Intens gemeen om de indruk te wekken dat ik op de zitting tekeer gegaan ben en niet meer te houden was. Was het maar waar, als zo'n kwestie zich nog een keer zou voordoen, dan ben ik er op voorbereid, dan neem ik de heren echt te grazen. Ik was zo verbijsterd, zo van mijn stuk gebracht, dat ik weinig heb kunnen zeggen, laat staan mijn verhaal kunnen doen, laat staan onstuitbaar!! Ik heb vóór de zittingsdag van 21/4 jl. een brief met bijlagen en foto's van het achterstallig onderhoud van mijn woning op 17/4 in de brievenbus van de huurcommissie gedeponneerd. Na het bezoek van inspecteur H. van de huurcommissie was hij enkele dingen vergeten te noteren in het voorlopig onderzoek en er klopte niet veel van. Ik wist dat ik op de zitting geen tijd zou hebben om dit allemaal toe te lichten, zodoende een brief met op- en aanmerkingen enz.

Ik geloof dat de huurcie dit aanmerkt als zeer storend en vervelend en dat ze dit alles niet op prijsstellen. Jammer dan, ik heb alleen geprobeerd mijn zaak zo goed en gedetailleerd mogelijk voor te leggen, wat mij veel stress, tijd en energie heeft gekost.

(...) Ophouden van de zitting. Alweer zo'n onwaarheid, ik ben echt pissig. Mw. Di. (zittingssecretaris) moet maar eerst naar de dokter gaan om haar geheugen te laten nakijken of is ze bang voor deze heren om de waarheid te zeggen. Notabene zij kwam mij in de wachtkamer vertellen dat voorgaande zittingen uitgelopen waren en dat ik zo aan de beurt zou zijn. Ik keek op mijn horloge en zag dat ze meer dan een half uur uitgelopen waren. Ongeloofwaardig, en mij daar de schuld van geven.

Weinig respect in het omgaan met de waarheid."

3. Verzoekster voegde op 8 januari 2001 telefonisch toe aan haar eerder verstrekte informatie dat een medewerker van het Ministerie van VROM, haar telefonisch had meegedeeld dat er meerdere klachten waren ontvangen over de voorzitter van de Huurcommissie, en dat er een gesprek zou plaatsvinden met de voorzitter waarin het optreden ter zitting van de voorzitter aan de orde zou komen.

Op 12 maart 2001 bevestigde deze medewerker verzoeksters informatie telefonisch aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman. Op 3 april 2001 voegde deze medewerker hieraan toe dat eerdergenoemd gesprek niet was doorgestaan.

4. Op 8 januari 2001 liet verzoekster eveneens weten dat zij had gesproken met de heer Z. van de Huurdersorganisatie Centraal Overleg Bewonerscommissies te Den Haag. Op 14 maart 2001 liet de heer Z. telefonisch aan genoemde medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman weten dat hij meerdere mondelinge klachten had ontvangen over de voorzitter van de Huurcommissie, met name over de bejegening, waaronder zijn arrogante houding, en zijn slechte voorbereiding van de zaken. Op 12 augustus 1999 had hij een brief gezonden aan de Staatssecretaris van VROM, waarin hij had meegedeeld dat regelmatig mondelinge klachten waren ontvangen over het functioneren van de voorzitter van de Huurcommissie in het ressort Den Haag te Rijswijk, en met het verzoek een onderzoek in te stellen.

Op 10 maart 2000 had de Staatssecretaris geantwoord dat dergelijke klachten rechtstreeks bij de Huurcommissie moesten worden ingediend, aldus de heer Z.

Op verzoek van genoemde medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman ontving de Nationale ombudsman van de heer Z. een aantal brieven, waaronder de brief van 12 augustus 1999 aan de Staatssecretaris; het antwoord van de Staatssecretaris van 10 maart 2000; en een klacht van de heer E. over de behandeling van zijn bezwaarschrift door de voorzitter, die hij zeer onbekwaam vond, waarbij niet goed naar de bezwaren was geluisterd en de commissie zich volledig achter de wet had verscholen. Verder bevond

zich bij deze stukken een publicatie waarin was vermeld dat de Woonbond richtlijnen wenste voor de bejegening van huurders door de huurcommissie. Aanleiding hiervoor waren klachten over het functioneren van de voorzitter van de Huurcommissie in het ressort Den Haag te Rijswijk. Het wijkberaad Mariahoeve uit Den Haag had klachten geuit en had het optreden van de voorzitter arrogant, kleinerend en vooringenomen genoemd.

C. Standpunt Huurcommissie

Betrokken ambtenaar mevrouw Di., secretaris van de Huurcommissie, verwees namens de Huurcommissie in reactie op de klacht naar de hiervoor onder **A.6.** eerder gegeven reactie op verzoeksters klacht. De huurcommissie zag geen aanleiding om een ander standpunt in te nemen.

D. Standpunt betrokken lid van de huurcommissie

Het betrokken lid van de Huurcommissie, de heer G., deelde in reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

"Alvorens ik nader op de details van de behandeling in ga wil ik eerst mijn eigen rol in de zitting en mijn achtergrond aangeven.

Ik vervul in de huurcommissie de rol van huurdersvertegenwoordiger. Ik heb, nu ongeveer drie jaar geleden, positief gereageerd op het verzoek van de woonbond om toe te treden tot de huurcommissie vanuit een achtergrond, waarin ik reeds 25 jaar op allerlei niveaus mij bezig houd met de belangenbehartiging van huurders. Mijn huidige functie hierin is secretaris van een bewonersvereniging in Rijswijk zh.

Mijn beslissing om toe te treden tot de huurcommissie is indertijd mede ingegeven door mijn ervaring dat huurders t.o.v. de verhuurder vaak en zeker nodeloos, in een situatie worden gebracht waarbij de huurder aan het kortste eind trekt c.q. niet rechtvaardig wordt behandeld.

Tegen deze achtergrond functioneer ik tijdens de zittingen van de huurcommissie, waarbij ik zeker niet uit het oog verlies dat redelijkheid zwaarwegend is in de beoordeling van een klacht van de huurder over het (niet)handelen van de verhuurder.

Net als ik weet u dat het functioneren en de oordeelsvorming van de huurcommissie gebonden is aan wettelijke regels en dat de huurcommissie geen mogelijkheden ter beschikking heeft om hiervan af te wijken.

Zo ook bij de klacht van (verzoekster; N.o.). Haar voornaamste klacht, naast de onderhoudsproblemen, was dat haar woning te duur was. De huurcommissie kan een dergelijke klacht toetsen op basis van de kwaliteit van de woning t.o.v. de maximaal redelijke huurprijs. Om deze toets te kunnen maken behoort, in dit geval de klaagster, de

kwaliteit van de woning uit te drukken in de punten. Voor het vaststellen van de hoogte van het aantal punten behoort gebruik gemaakt te worden van de wettelijke normen.

In de voorliggende zaak heeft klaagster slechts de grootte van haar kamers aangegeven en is niet verder ingegaan op de andere kwaliteitsaspecten van de woning.

Tijdens de behandeling van haar zaak is aan klaagster verteld op grond van welke normen de huurcommissie haar beslissingen kan en mag nemen. De behandeling van de zaak tijdens de hoorzitting duurde ruim 45 minuten toen, nadat mevrouw voor de zesde of zevende keer hetzelfde verhaal vertelde, de voorzitter aangaf dat verder praten geen zin had omdat steeds dezelfde argumenten naar voren werden gebracht. De voorzitter maar ook de verhuurdersvertegenwoordiger en ikzelf hebben mevrouw gewezen op de mogelijkheid om, via voorlichting, informatie te verkrijgen op basis waarvan zij een correcte puntentelling zou kunnen samenstellen. Uitdrukkelijk werd hierbij vermeld dat een juiste puntentelling de enige mogelijkheid voor de commissie was om een beslissing te nemen. Mevrouw weigerde in alle toonaarden om dit te doen.

Wat betreft klacht van mevrouw, tegen haar behandeling door huurcommissie, wil ik opmerken dat de leden van de huurcommissie zeker niet de intentie hebben om, om hun klanten te lachen c.q. denigrerend te behandelen. Dit geldt ook voor (verzoekster; N.o.). Ik weet van mijzelf, toen ik voor de zesde of zevende maal hetzelfde verhaal te horen kreeg dat het zeker mogelijk is dat een lichte glimlach over mijn gezicht zou kunnen zijn gegaan. Ik weet dat dit voorkomt als ik mij over iets verbaas. Ik wil dit zeker niet uitleggen als dat ik om mevrouw gelachen heb.

Voor wat betreft de door mevrouw aangehaalde woord van 'mevrouwetje' kan ik mij niet herinneren dat deze gebezigd is en al zou dit wel zijn gebruikt dan zeker niet om mevrouw te kwetsen of laatzinnig te behandelen. Ik denk meer dat dit woord gebruikt zal zijn om mevrouw te overtuigen, want dit hebben wij steeds geprobeerd, om ons advies op te volgen en bij voorlichting ondersteuning te vragen. Voor mevrouw de enige mogelijkheid, als zij gelijk heeft om ook haar gelijk te krijgen.

Wellicht nog ter informatie. In de aanschrijving voor de zitting wordt een ieder geïnformeerd dat gemiddeld 10 minuten spreektijd per persoon beschikbaar is. In het voorliggende geval zijn wij hier zwaar van afgeweken in ons pogen (verzoekster; N.o.) een advies te geven waarmee zij verder zou kunnen komen."

E. Standpunt van de voorzitter van de huurcommissie

De betrokken voorzitter van de Huurcommissie verwees in zijn reactie op de klacht naar de hiervoor onder **A.6.** vermelde reactie van de Huurcommissie. Verder deelde hij onder meer het volgende mee:

"In die (onder **A.6.** vermelde; N.o.) brief hebben de twee leden van de commissie en de zittingssecretaris (...) verklaard dat de voorzitter geen onvertogen woord heeft geuit en de zaak uiterst correct en geduldig heeft behandeld en dat (verzoekster; N.o.) uitgebreid de gelegenheid heeft gehad haar standpunt toe te lichten. Ik kan mij met dat schrijven verenigen en moet dan ook ontkennen dat de door haar vermeende woorden of uitingen zijn gedaan.

In (...) het rapport van onderzoek (...), kunt u opmaken dat het gebrek aan de woning voornamelijk bestaat uit een door houtrot aangetaste balkonkast, die niet wordt gebruikt, en dat (verzoekster; N.o.) precies kon weten wat de bedoeling was van de hoorzitting en welke wettelijke maatstaven bij de beoordeling van gebreken moeten worden toegepast. (In dit rapport waren vier punten genoemd, waaronder teerlekkages aan het plafond van de badkamer, en was de balkonkast een van de genoemde punten; N.o.)."

F. Reactie verzoekster

1. Verzoekster liet in reactie op de informatie die de Huurcommissie verstrekte onder meer het volgende weten:

"Het kan ook zo zijn dat ze (de leden van de Huurcommissie; N.o.) niet weten dat, ondanks alle kritieken van buitenaf, w.o. Ned. Woonbond, VROM, huurderscie, Fed. Van Haagse Huurdersorg, enz. enz. de heren en dame niet weten dat ze verkeerd bezig zijn. Dat ze onprofessioneel, arrogant, doordravend, kwetsend en het ergste van alles is nog dat ze de waarheid verdraaien, bij hoog en bij laag durven blijven beweren dat ze correct hebben gehandeld. Dus met andere woorden: de mensen die op de zitting verschijnen en gefrustreerd weer weggaan en zo kwaad zijn over de gang van zaken, dat dat allemaal labiele mensen zijn die niet de waarheid spreken, zodat de voorzitter weer één van z'n stokpaardjes van stal kan halen door te zeggen (dat wordt geklaagd; N.o.) omdat de mensen hun gelijk niet krijgen. Maar begrijpt die man (de voorzitter; N.o.) het nog steeds niet dat het om de manier en het gedrag van de voorzitter is; denigrerend, constant in de rede vallen, de mensen niet laten uitpraten en het ergste van alles als een machtshebber met z'n vinger in de lucht zwaaiend en roepen (niet één keer, maar telkens weer) dat HÍJ alleen de wet toepast. Dat is (...) intimiderend en niet van deze tijd in Democratisch Nederland (...).

(...)

Ik blijf bij mijn schriftelijke klachten (...).

Reactie brief (de voorzitter; N.o.) (...)

■ Ik mis zijn commentaar waarom hij me steeds 'mevrouw-tje-mevrouw-tje' noemde (...) Ik eis dat hij z'n verontschuldiging aanbiedt.

■ Zoals ik al aangaf dat de voorzitter niet eens de moeite nam om te kijken in het dossier (wat hij voor zich had) hoe ik heette, zo blijkt ook uit zijn reactie dat hij mijn zaak niet goed heeft bekeken en beoordeeld, wanneer hij het heeft over, ik citeer, "dat het gebrek aan mijn woning voornamelijk bestaat uit een door houtrot aangetaste balkonkast die niet gebruikt wordt." Waar heeft die man die onzin vandaan. Ik heb op 18/4/2000 een brief met bijlagen en 9 foto's gestuurd over achterstallig onderhoud; en hij doet het voorkomen of dat ik voor een 'futiliteit' als alleen maar een verrotte balkonkast op die zitting ben verschenen. Is die man nu geloofwaardig of niet? (...)

Ben niet tevreden met z'n korte reactie (...)

Reactie brief G. (...)

■ Ik adviseer deze heer wat nauwkeuriger te zijn dat, indien hij echt geloofwaardig wil overkomen, mijn naam goed kan schrijven (verzoekster geeft hieraan waar G. in zijn reactie haar naam verkeerd heeft gespeld; N.o.)

■ (...) In zijn reactie geeft hij aan dat de zitting 45 min heeft geduurd. In de brief van de huurcie van 14/7/2000 stond dat ik bijna een half uur de zitting heb opgehouden. Wat wil hij hiermee aangeven? In mijn vorige schrijven heb ik al aangegeven dat mw. Di. (...) bij mij in de wachtkamer kwam met de mededeling dat de zittingen wat waren uitgelopen, meer dan een half uur. Precies dat half uurtje dat mij in de schoenen werd geschoven. Rancuneus. (...)

■ Dhr G. over glimlachen en mijn visie over rood aanlopen en proberen je lachen in te houden. Als men glimlacht en een binnenpretje heeft, loop je niet rood aan zoals ik bij G. opmerkte. Heeft u daar meer last van of is dat uw natuurlijke kleur? Ik weet wat ik zie. De commissie heeft erg veel moeite om de waarheid te zeggen, ze verdraaien alles of ze zeggen gewoon dat mensen liegen.

■ Ook over zijn uitlating (...) dat ik in alle toonaarden weigerde om een puntenlijstje te maken. Waar haalt die man die onzin vandaan! (...) In het boekje 'Woningwaarderingssstelsel voor zelfstandige woonruimte' staat omschreven hoeveel punten elk onderdeel in je woning waard is. Ik heb het goed doorgelezen en geconstateerd dat al die dingen die beschreven staan in het boekje in mijn woning niet voorkomen en ik daarom ook geen punten kan geven. Mijn woning is gebouwd in 1926, geen comfort, geen cv, geen dubbel glas, geen onderhoudsvrije ramen, geen isolatie, geen tuin, geen kelder, geen zolder, ga zo maar door. Moet je dan een lijstje maken met allemaal nullen. Staat ook nergens dat je een officieel lijstje moest maken. Ik heb dan ook maar alleen de oppervlaktes van kamers etc gemeten en punten gegeven: leefomgeving minus ouderdom van de woning. Meer kon ik er niet van maken. Ik wilde gewoon een huurverlaging. Een paar jaar huurverhoging van 5,5% en veel achterstallig onderhoud vond ik op dat moment niet meer gepast."

G. OVERIGE INFORMATIE

1. Op 23 april 2001 nam eerdergenoemde medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman op verzoek van verzoekster telefonisch contact op met de heer R., medewerker van de Nederlandse Woonbond. De heer R. bevestigde dat de Nederlandse Woonbond meerdere schriftelijke en mondelinge klachten had ontvangen over de bejegening door de voorzitter van de Huurcommissie, en ook over een partijdige opstelling van deze voorzitter. Deze klachten waren doorgezonden aan het Ministerie van VROM. De klachten over de bejegening betroffen onder meer denigrerend gedrag, en het niet serieus nemen van huurders.

2. Op 26 juni 2001 deelde eerdergenoemde medewerker van het Ministerie van VROM telefonisch aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman mee dat de klachten die het Ministerie van VROM had ontvangen over de bejegening door de voorzitter van de Huurcommissie, de aandacht hadden van de Staatssecretaris.

3.1. Uit het onderzoek met dossiernummer 2001.02344 is onder meer het volgende gebleken:

Op 6 juni 2001 vond een gesprek plaats tussen de Staatssecretaris van VROM en de voorzitter van de Huurcommissie over diens functioneren. Naar aanleiding van dit gesprek stelde de Staatssecretaris de commissie Y in, die het door de Staatssecretaris gewenste onderzoek naar het functioneren van de voorzitter van de Huurcommissie zou instellen. De Staatssecretaris verzocht om vertrouwelijkheid van dit rapport. Dit verzoek wordt in zoverre gehonoreerd dat de inhoud van dit rapport niet wordt weergegeven waar dit een inbreuk zou kunnen maken op de vertrouwelijkheid die was toegezegd aan diverse personen, die informatie hebben verstrekt ten behoeve van het onderzoek door deze commissie.

3.2. Gewichtige redenen voor beperking van de kennisneming worden niet aanwezig geacht met betrekking tot de volgende informatie.

Het rapport bestaat uit twee delen. Het eerste deel bevat een samenvatting van de bevindingen, conclusies en aanbevelingen van de commissie op basis van gevoerde gesprekken. Het tweede deel bevat een beschouwing van de commissie over de positie van de huurcommissie en in het bijzonder de voorzitter

Het eerste deel van het rapport bevat onder meer een samenvatting van de volgende klachten over (de voorzitter; N.o.):

- a. arrogant, autoritair, intimiderend en soms denigrerend gedrag;
- b. vooringenomenheid, gebrek aan objectiviteit en verschil in behandeling van huurders en verhuurders ter zitting;

- c. gebrekkige wetskennis en juridisch inzicht, zich verschuilen achter de letter van de wet;
- d. handelen in strijd met een goede procesorde;
- e. niet te kunnen omgaan met kritiek, hetgeen zich uit in rancuneus gedrag;

De commissie heeft per klacht hierover personen van diverse achtergrond gehoord.

3.3. In de bevindingen en conclusie is de commissie ingegaan op de geschiktheid van (de voorzitter; N.o.) voor zijn functie, en heeft de commissie onder meer het volgende vermeld:

De commissie had onvoldoende aanleiding voor de constatering dat (de voorzitter; N.o.) in ernstige mate tekortschoot in kennis van de toepasselijke wettelijke voorschriften. Wel achtte de commissie het aannemelijk dat (de voorzitter; N.o.) de regels te rigide toepaste en te zware eisen stelde aan de juridische kennis van de klagers.

De commissie achtte het onjuist dat de leden van de huurcommissie die aan een zitting hadden deelgenomen, de concept-uitspraken niet ter beoordeling voorgelegd kregen.

De commissie concludeerde dat bij (de voorzitter; N.o.) onvoldoende sociale vaardigheid aanwezig was. Ook leidde de commissie uit de reacties van de respondenten en uit de stukken af, dat (de voorzitter; N.o.) weinig blij gaf van de communicatieve vaardigheden, die voor zijn functie als een vereiste konden worden aangemerkt. Zijn relatie met het provinciaal bestuur, tot 1999 belast met het toezicht, en nadien met het departement, liet veel te wensen over.

Verder was de commissie van oordeel dat (de voorzitter; N.o.) zijn bevoegdheden had overschreden met het weren van kritische leden van zittingen en het meer dan gemiddeld inroosteren van leden die hem welgezind waren.

Op grond van deze constatering kwam de commissie tot de conclusie dat (de voorzitter; N.o.) op grond van zijn persoonlijke eigenschappen en zijn gedrag niet de geschiktheid had voor het bekleden van de functie van voorzitter van een huurcommissie. De commissie achtte de aan haar voorgelegde feiten zodanig ernstig, dat, indien de vraag voorlag of tot herbenoeming zou moeten worden overgegaan, deze haars inziens in negatieve zin zou moeten worden beantwoord. De commissie wees er echter wel op dat (de voorzitter; N.o.) deze functie al ongeveer twintig jaar bekleedde, en dat hij over enkele maanden de pensioengerechtigde leeftijd zou bereiken. Klachten over zijn persoon en gedrag dateerden al van lang geleden. Gedeputeerde Staten hadden in 1992 negatief geadviseerd over herbenoeming (van de voorzitter N.o.). Desondanks was hij herbenoemd, en ook weer in 1998.

De commissie was van oordeel dat bij de invulling van de vacature naast het vereiste van juridische kennis en vooral juridisch inzicht, in het bijzonder aandacht moest worden

besteed aan sociale en communicatieve vaardigheden.

Achtergrond