



Rapport

Datum: 15 oktober 2003
Rapportnummer: 2003/368

Klacht

Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling door de huurcommissie Groningen van haar verzoeken van 27 februari 2001 en 31 mei 2001 ter vaststelling van de servicekosten, die haar verhuurder in rekening heeft gebracht.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtbehandeling heeft hij besloten zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de klacht intern is behandeld.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de huurcommissie Groningen niet heeft gereageerd op haar klacht die zij op 23 maart 2002 heeft voorgelegd.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur

1. Verzoekster diende op 27 februari 2001 en op 31 mei 2001 een verzoek in bij de huurcommissie Groningen ter vaststelling van de servicekosten, die haar verhuurder in rekening had gebracht.

2. Indien huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over de vraag welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de boven de (kale) huurprijs verschuldigde bijkomende kosten, kunnen zij, of één van hen, de huurcommissie en vervolgens eventueel nog de kantonrechter verzoeken hierover een uitspraak te doen (zie achtergrond, onder 1.b.).

Aan de uitspraak gaat een hoorzitting alsmede (in beginsel) een voorbereidend onderzoek vooraf. Zodra het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de voorzitter voltooid is, wordt de dag bepaald waarop het verzoek ter zitting van de huurcommissie zal worden behandeld (zie achtergrond, onder 2.b.).

3. In de Huurprijzenwet woonruimte wordt geen termijn genoemd waarbinnen de huurcommissie op een verzoek ex artikel 13, eerste lid, van deze wet (zie achtergrond, onder 1.b.) uitspraak moet doen. Dat wil zeggen dat uitspraak moet worden gedaan binnen een redelijke termijn.

4. De huurcommissie deelde tijdens het onderzoek mee te betreuren dat bij de zogenoemde servicekostenzaken de wettelijke afhandelingstermijnen veelal ver worden overschreden. Zoals hiervoor onder I.3. is overwogen bestaat er geen wettelijke termijn waarbinnen de huurcommissie uitspraak moet doen. Door mee te delen dat wettelijke termijnen worden overschreden geeft de huurcommissie een verkeerde voorstelling van zaken.

Uitspraak moet worden gedaan binnen een redelijke termijn. Pas op 15 januari 2003 heeft de zitting plaatsgevonden. Op dat moment waren de verzoeken van 27 februari 2001 en op 31 mei 2001 ter vaststelling van de servicekosten al bijna twee jaar respectievelijk ruim anderhalf jaar bij de huurcommissie in behandeling. Een dergelijk lange termijn is niet meer redelijk te noemen.

5. De huurcommissie gaf in reactie op de klacht aan dat zij afhankelijk is van haar secretariaat en de bemensing daarvan, die gelet op de problemen van dat moment niet adequaat was, wat, aldus de huurcommissie, een verantwoordelijkheid is van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM).

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.

II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster diende op 9 april 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie Groningen van haar verzoeken van 27 februari 2001 en 31 mei 2001 om een uitspraak te doen over de hoogte van de servicekosten, die de verhuurder in rekening had gebracht. Verzoekster had op 23 maart 2002 de huurcommissie Groningen van deze klacht op de hoogte gesteld. De huurcommissie had daarop op 28 maart 2002 gereageerd. Echter, uit deze brief bleek niet dat verzoeksters brief van 23 maart 2002 als klacht was behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Om die reden zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 16 mei 2002 ter behandeling door naar de huurcommissie.

De huurcommissie Groningen liet na rappel op 4 juni 2002 desgevraagd telefonisch aan een medewerkster van Bureau Nationale ombudsman weten dat de klacht in behandeling werd genomen.

Bij brief van 29 juli 2002 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Uit dit verzoekschrift en meegezonden bijlage bleek dat de huurcommissie haar klacht nog niet had afgehandeld, terwijl de klachtafhandelingstermijn inmiddels was verstreken. De Nationale ombudsman heeft op grond van deze informatie ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie Groningen verzoeksters klacht van 23 maart 2002 heeft behandeld.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Awb (zie achtergrond, onder 4.) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor

ten hoogste vier weken verdagen.

3. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de huurcommissie Groningen de klacht uiteindelijk heeft afgehandeld. Gelet op het bepaalde in artikel 9:11 van de Awb is dit niet juist.

De huurcommissie Groningen deelde in reactie op het ambtshalve onderzoek naar de wijze van klachtbehandeling op 7 november 2002 mee, dat zij doordat het secretariaat van de huurcommissie nog niet geheel op orde was, de brief van de Nationale ombudsman van 16 mei 2002 pas laat had ontvangen. Dit vormt weliswaar een verklaring, maar geen rechtvaardiging.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Groningen ten aanzien van de verzoeken van 27 februari 2001 en 31 mei 2001 is gegrond.

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

Onderzoek

Op 10 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Groningen, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Groningen.

De Nationale ombudsman zond de klacht op 16 mei 2002 naar de huurcommissie Groningen 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 Groningen en de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) verzocht op de klacht te reageren voor zover het hun verantwoordelijkheid raakte. Voorts werd de huurcommissie telefonisch om nadere inlichtingen gevraagd.

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

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

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 27 februari 2001 en 31 mei 2001 verzocht verzoekster de huurcommissie Groningen een uitspraak te doen over de hoogte van de servicekosten, die haar verhuurder in rekening had gebracht.
2. Op 23 maart 2002 diende verzoekster een klacht in bij de huurcommissie over de lange duur van de behandeling van de onder 1. bedoelde verzoeken. De huurcommissie bevestigde de ontvangst van de klacht bij brief van 28 maart 2002.
3. Omdat de huurcommissie nog geen beslissing had genomen, wendde verzoekster zich bij brief van 9 april 2002 met een klacht hierover tot de Nationale ombudsman.
4. Op 16 mei 2002 zond de Nationale ombudsman verzoeksters klacht naar de huurcommissie Groningen om de huurcommissie in de gelegenheid te stellen de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te behandelen. Na rappel deelde de huurcommissie de Nationale ombudsman op 4 juni 2002 mee de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb te behandelen.
5. Bij brief van 29 juli 2002 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Verzoekster zond een afschrift van de aan haar gerichte brief van de secretaris van de huurcommissie van 5 april 2002 mee. In de brief, welke een reactie was op verzoeksters brief van 23 maart 2002, werd meegedeeld dat het, vanwege de achterstand op het secretariaat van de huurcommissie, nog enige tijd kon duren voordat verzoeksters zaken inhoudelijk zouden worden behandeld.

Verzoekster klaagde er in haar brief aan de Nationale ombudsman over dat de huurcommissie in de brief van 5 april 2002 niet op haar klacht, zoals verwoord in haar brief van 23 maart 2002, was ingegaan. Voorts klaagde zij over de lange duur van de behandeling van verzoeken van 27 februari 2001 en 31 mei 2001.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Huurcommissie groningen

Bij brief van 7 november 2002 reageerde de huurcommissie Groningen als volgt op de klacht:

"...De huurcommissie Groningen ontving op 23 augustus 2002 van u een verzoek om te reageren op de klacht van (verzoekster; N.o.).

Doordat het secretariaat van onder meer de huurcommissie in het ressort Groningen, dat sinds 1 juni 2001 centraal in Den Haag is gevestigd, helaas nog steeds niet op orde is, zijn uw beide bovenvermelde brieven (van 16 mei 2002 en 23 augustus 2002; N.o.) eerst onlangs aan ondergetekende als voorzitter van de Commissie, voorgelegd. Daarbij is medegedeeld dat een en ander niet goed was gelopen, maar dat inmiddels een onderzoek was ingesteld en dat verwacht mocht worden dat de beide verzoeken ofwel in december (2002; N.o.) van dit jaar ofwel in januari (2003; N.o.) van volgend jaar op een zitting behandeld kunnen worden.

De Huurcommissie heeft de afgelopen jaren een en andermaal aangegeven dat met name klachten van huurders en verhuurders en brieven terzake van uw zijde, onverwijld aan haar dienen te worden voorgelegd en dienen te worden afgehandeld. De Commissie betreurt het dat dit niet is gebeurd. De Commissie betreurt het evenzeer dat met name ook bij de z.g. servicekostenzaken de wettelijke afhandelingstermijnen veelal ver worden overschreden. De huurcommissie is daarbij echter afhankelijk van haar secretariaat en de bemensing daarvan, die gelet op de huidige problemen niet adequaat is, wat een verantwoordelijkheid is van de Minister van VROM. Van die zijde is de afgelopen twaalf maanden bij herhaling verzekerd dat maatregelen zijn genomen om de landelijk ontstane achterstanden weg te werken, maar de Commissie heeft daarvan in de praktijk tot nu toe, tot haar spijt, nog weinig gemerkt.

Ondergetekende heeft inmiddels telefonisch contact gehad met de gemachtigde van huurder en de gang van zaken uiteengezet en geëxcuseerd.

De huurcommissie heeft er verder bij de secretaris op aangedrongen om bij vertragingen, partijen in ieder geval binnen de wettelijke termijn een z.g. tussenbericht te zenden met daarin zo mogelijk een vermelding van de vermoedelijke behandelingsduur..."

D. Standpunt minister van volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en milieubeheer (VROM)

Bij brief van 28 november 2002 reageerde de minister van VROM als volgt op de klacht:

"...Het is bekend dat u een gelijkkluidend verzoek om een reactie aan de huurcommissie Groningen heeft gedaan. De huurcommissie heeft hierop gereageerd bij brief van 7 november 2002 (...).

De huurcommissie heeft op uw verzoek geantwoord dat zij betreurt dat de behandeling van (verzoeksters; N.o.) verzoekschriften zo lang op zich laat wachten. De huurcommissie

meent dat de vertraging vooral het gevolg is van een reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissie in 2001. Hoewel er maatregelen zijn getroffen om de problemen op te lossen, heeft de huurcommissie daar niet veel vertrouwen in. De voorzitter van de huurcommissie Groningen heeft zijn excuus gemaakt voor de gang van zaken aan (verzoekster; N.o.).

Ook ik betreur het dat de huurcommissies als gevolg van de meergenoemde reorganisatie van het secretariaat achterstanden hebben opgelopen bij het behandelen van verzoekschriften. Ik kan het echter niet eens zijn met de huurcommissie Groningen waar zij van mening is dat het pakket voorzieningen en maatregelen nauwelijks effect sorteren. De afgenomen achterstanden in het behandelen van verzoekschriften getuigen van het tegendeel, zoals u kunt lezen in de recent aan De Nationale ombudsman toegezonden kopie van mijn brief aan de Vaste Commissie voor VROM van de Tweede Kamer van 16 oktober 2002 (...).

Ten aanzien van het uitblijven van een reactie van de huurcommissie op de klacht van (verzoekster; N.o.) van maart 2002, kan ik niet inhoudelijk reageren. Dit is immers een zaak die de huurcommissie aangaat. Overigens is mij bekend dat er in de loop van dit jaar een achterstand bij het behandelen van klachten bij de huurcommissie is ontstaan. Ook de Nationale ombudsman is hiervan op de hoogte. De huurcommissies hebben mij gemeld dat er thans hard wordt gewerkt aan het inlopen van die achterstand..."

e. nadere informatie huurcommissie

Op 26 maart 2003 deelde een medewerker van het secretariaat van de huurcommissie desgevraagd mee dat, ondanks de mededeling daartoe van de huurcommissie in de brief van 7 november 2002 aan de Nationale ombudsman, er geen wettelijke termijnen bestaan waarbinnen een verzoek om vaststelling van de servicekosten moet zijn behandeld. Voorts deelde de medewerker van de huurcommissie op 31 maart 2003 mee dat in verzoeksters zaak op 15 januari 2003 een hoorzitting had plaatsgevonden. Beide partijen hebben na behandeling van de hoorzitting de zaak ingetrokken. De huurcommissie heeft dus geen uitspraak meer hoeven doen.

Achtergrond

1. Huurprijzenwet woonruimte (Stb. 476, inwerkingtreding 30 november 1999)

a. Artikel 12, eerste lid

"1. Indien een overeenkomst van huur en verhuur meer omvat dan het enkele gebruik van woonruimte, is de prijs die voor het enkele gebruik daarvan, vermeerderd met ten hoogste de vergoedingen welke voor dit meerdere ingevolge wettelijke voorschriften mogen worden berekend of, voorzover deze voorschriften ontbreken of een lager bedrag dan met die

voorschriften in overeenstemming zou zijn billijk is, de vergoedingen welke hiervoor als redelijk zijn aan te merken."

b. Artikel 13, eerste lid

"1. Indien huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over de vraag, welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de in artikel 12, eerste lid, bedoelde kosten, doet de huurcommissie op verzoek van de huurder of de verhuurder met redenen omkleed schriftelijk uitspraak over de hier bedoelde betalingsverplichting. De verzoeker en diens wederpartij ontvangen een afschrift van deze uitspraak."

2. Wet op de huurcommissies (Stb. 477, inwerkingtreding 30 november 1999)

a. Artikel 3, eerste lid onder b:

"1. Een huurcommissie heeft tot taak terzake van huur en verhuur van woonruimte desverzocht ingevolge het bepaalde in de artikelen 10, tweede lid respectievelijk 13, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte aan de huurder of aan de verhuurder een met redenen omkleed schriftelijk advies uit te brengen respectievelijk een schriftelijke uitspraak te doen over de vraag, welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de in artikel 10, eerste lid van genoemde wet bedoelde huurprijs of de in artikel 12, eerste lid van die wet bedoelde kosten."

b. Artikel 17

"1. Alvorens een verzoek ter zitting wordt behandeld wordt een voorbereidend onderzoek ingesteld. Een zodanig onderzoek blijft achterwege indien de beschikbare stukken naar het oordeel van de voorzitter voldoende zijn ter voorbereiding van de zitting.

(...)

4. Van het ingestelde voorbereidend onderzoek wordt door de secretaris, onderscheidenlijk door de voorzitter of de met het onderzoek belaste leden der huurcommissie, een schriftelijk rapport opgemaakt.

5. Zodra het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de voorzitter voltooid is (...), bepaalt de voorzitter de dag en het uur, waarop het verzoek ter zitting van de huurcommissie zal worden behandeld.

6. De secretaris geeft partijen daarvan onverwijld, doch ten minste acht dagen voor de dag van de behandeling van het verzoek ter zitting, kennis. De kennisgeving gaat vergezeld van een afschrift van het in het vierde lid bedoelde rapport of bevat de mededeling dat terzake geen voorbereidend onderzoek nodig is geacht, zulks onder vermelding van de

redenen die tot dat oordeel hebben geleid. De kennisgeving bevat voorts de mededeling dat de op de zaak betrekking hebbende stukken tot de dag der zitting bij het bureau van de huurcommissie ter inzage liggen voor partijen of hun schriftelijk gemachtigden."

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

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

Werkvoorraad

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

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

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

(...)

De maatregelen

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

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

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

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

Een derde maatregel heeft betrekking op de klachten van de burgers over de slechte bereikbaarheid van het secretariaat van de huurcommissies. Veel aandacht is dan ook besteed om deze bereikbaarheid te verbeteren. Thans is een zichtbare verbetering merkbaar bij het 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 behoeft te worden met het verder intern afwickelen en onderzoeken van de zaak.

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

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

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

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

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

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

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

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

Voortgang in het productieproces en de voorraad aan zaken

Op het formele reorganisatiemoment werd de nieuwe gecentraliseerde organisatie geconfronteerd met de werkachterstanden van de oude secretariaten: de voorraad zaken was op dat moment ca. 30.000 zaken. Een groot deel van deze zaken moest nog volledig behandeld worden: -registreren, -legesvoorschotten opvragen, -onderzoeken, -opstellen

rapport van onderzoek, -behandelen op zitting, -opstellen uitspraak, -administratief verwerken en -versturen. Het is bekend dat reorganisaties altijd gepaard gaan met productieverlies en dat heeft zich ook bij het Secretariaat voorgedaan.

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

De druk op het callcenter is door de achterstanden vrijwel continue heel hoog geweest. De aangekondigde maatregelen om de bereikbaarheid te vergroten hebben de wachttijden teruggebracht van de gemiddeld 8 minuten tot 4 minuten. Het beantwoordingspercentage van 55% is met een dieptepunt in de periode voorafgaand aan de "hausse" verzoekschriften n.a.v. de jaarlijkse huurverhoging (eind april/begin mei) van 41%, naar 65% eind mei/begin juni gestegen. Ik vind de bereikbaarheid echter nog altijd onvoldoende en streef naar een bereikbaarheid van 80% binnen 3 maanden. Hiertoe tref ik aanvullende maatregelen, in de vorm van extra interne en externe capaciteit. De kwaliteit van de beantwoording blijft hierbij sterk aandachtspunt.

(...)

Jaarperspectief werkvoorraad SHC

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

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

Dit alles wordt zichtbaar in onderstaande grafiek.

In de grafiek is zichtbaar dat de gerealiseerde voorraadontwikkeling vrijwel gelijk oploopt met het gewenste voorraadverloop. Dit laat zien dat de productie vrijwel op orde is. Wanneer de voorraad inderdaad afneemt zoals gepland is, zal deze in december

aansluiten op de gewenste voorraadontwikkeling. De achterstanden zijn daarmee weggewerkt tot een normaal voorraadniveau.

De volgende rapportage die u ontvangt zal de hierboven geschetste ontwikkeling moeten bevestigen.

De gewenste voorraadontwikkeling gaat uit van het behandelen van alle verzoeken binnen 4 maanden. De prognoselijn sluit (...) in december aan op de gewenste (reguliere) lijn. Naarmate dit tijdstip nadert, zullen er meer zaken binnen 4 maanden worden afgedaan. Het eerder doorvoeren van de 4-maandstermijn is niet te realiseren zonder de totaalproductie negatief te beïnvloeden.

In mijn brief d.d. 30 januari jl. welke besproken is tijdens het overleg op 6 februari heb ik een aantal prioriteiten gesteld t.a.v. de voorraad.

Ten eerste het in 2002 terugbrengen van de voorraad naar een acceptabel niveau. Zoals uit de grafiek hierboven blijkt is de voorraad inderdaad op een acceptabel niveau tegen het einde van het jaar.

Ten tweede het met voorrang behandelen van zaken met de meeste impact voor burgers. Nu de productie goed op gang komt blijkt het werken volgens een dergelijke prioritering naar soort zaak te leiden tot een aanzienlijke vertraging in het wegwerken van de achterstand.

Vanwege de alom geuite wens te voorkomen dat meerdere zaken uit verschillende jaren betreffende één woonruimte naast elkaar bestaan, wordt prioriteit gegeven aan het wegwerken van de achterstanden door een maximale productie te realiseren. Echter, wanneer burgers aangeven dat de vertraging tot problemen leidt, dan wordt de zaak zo mogelijk naar voren gehaald.

Ten derde het zoveel mogelijk gekoppeld behandelen van zaken die één woonruimte betreffen. Om te voorkomen dat burgers voor meerdere zaken op verschillende momenten met de huurcommissie te maken hebben worden zaken zoveel mogelijk gekoppeld behandeld. Vaste stap in het proces is check op overige aanhangig gemaakte zaken op hetzelfde adres. Wanneer hiervan sprake is worden de zaken in principe gekoppeld. Het koppelen van zaken vindt niet plaats wanneer de reeds lopende zaak zich in zo ver gevorderd stadium bevindt dat koppelen leidt tot vertraging van de eerste zaak. Voorts komt het nog, zij het in afnemende mate, voor dat door de achterstanden bij de registratie of door een onzorgvuldige registratie niet kan worden vastgesteld of er nog een zaak loopt op het betreffende adres."

Aan de voorzitter van de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer stuurde de Staatssecretaris een gelijklopende brief met daarbij de volgende bijlage:

“Bijlage - Maatregelen

Om de afname van de werklust naar de gewenste voorraad zo spoedig mogelijk te bereiken en een toename van de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen garanderen is een aantal maatregelen getroffen. Deze zijn hieronder opgenomen:

Bereikbaarheid voor de klant

De bereikbaarheid en bediening van klant zijn hoog op de agenda gezet. Hetgeen zichtbaar wordt in de volgende resultaten en maatregelen

Het callcenter dat door onderbezetting en een toename in het aantal belpogingen gedurende de periode (beginnend in april/mei) voorafgaand aan de “hausse” verzoekschriften n.a.v. de jaarlijkse huurverhoging, verminderd bereikbaar was, functioneert inmiddels weer op beter niveau. De wachttijd bedraagt momenteel 4 minuten bij een beantwoordingspercentage van 65%. De onderbezetting wordt met ingang van 1 juli a.s. structureel opgelost en het streven is binnen 3 maanden het beantwoordingspercentage op 80% te brengen;

Er worden voorbereidingen getroffen om het externe callcenter efficiënter in te zetten. Door met name eenvoudigere vragen naar het externe call-center te sluisen 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."

4. 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."