



# Rapport

**Datum: 28 november 2003**  
**Rapportnummer: 2003/441**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling door de huurcommissie Haarlem van zijn verzoek van medio 2002 om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de door verzoeker voorgestelde huurverhoging.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtbehandeling heeft hij zijn onderzoek ambtshalve uitgebreid naar de volgende gedraging:

De wijze waarop de huurcommissie Haarlem de klacht van verzoeker, zoals die op 20 januari 2003 - en in elk geval op 22 juli 2003 door de Nationale ombudsman - aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur van het verzoek om een uitspraak over de redelijkheid van het voorstel tot huurverhoging

1. Verzoeker diende op 28 mei 2003 bij de huurcommissie Utrecht een verzoek in om een uitspraak te doen over de redelijkheid van zijn voorstel tot verhoging van de huurprijs van een door hem verhuurde woning.

2. Op grond van artikel 25, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte dient de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van een dergelijk verzoek schriftelijk uitspraak te doen omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs.

Op grond van het derde lid van genoemd artikel kan de huurcommissie de termijn van vier maanden met ten hoogste twee maanden verlengen. Zij behoort de partijen te informeren over de duur van de verlenging.

3. Omdat de huurcommissie in dit geval geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid de termijn te verlengen, bedroeg de termijn waarbinnen zij uitspraak diende te doen vier maanden.

4. Op het moment dat de Nationale ombudsman zijn onderzoek begon - 16 september 2003 - had de huurcommissie nog geen uitspraak gedaan. Dit gebeurde pas een maand later, medio oktober 2003. De wettelijke termijn waarbinnen de huurcommissie uitspraak had behoren te doen, is daarmee met ruim een jaar overschreden.

5. De huurcommissie liet weten dat de reorganisatie van de secretariaten van de huurcommissies helaas nog niet de beoogde verkorting van de behandeltermijnen had opgeleverd. Zij voegde daaraan toe dat inmiddels maatregelen waren getroffen en dat ook

nog andere maatregelen werden voorbereid om de behandelingsduur van verzoekschriften te bekorten en om ervoor te zorgen dat die in de toekomst binnen de gestelde termijnen zouden worden behandeld.

6. In hetgeen de huurcommissie heeft gesteld is geen enkele rechtvaardiging gelegen voor de lange behandelingsduur van het verzoekschrift van verzoeker.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoeker vroeg de huurcommissie Haarlem bij brief van 20 januari 2003 naar de stand van zaken ten aanzien van zijn verzoek van 28 mei 2002 om een uitspraak van de huurcommissie over de redelijkheid van zijn voorstel tot verhoging van de huurprijs.

Op deze brief ontving hij als reactie de schriftelijke mededeling dat zijn brief was gevoegd bij het dossier.

Vervolgens uitte verzoeker bij brief van 15 mei 2003 bij de huurcommissie zijn ongenoegen over het uitblijven van een uitspraak. Op deze brief ontving hij geen reactie.

Verzoeker diende daarna een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman. Omdat de huurcommissie zijn klacht nog niet had behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zond de Nationale ombudsman dit verzoekschrift bij brief van 22 juli 2003 ter behandeling door naar de huurcommissie. Ook hierop werd niet gereageerd door de huurcommissie.

2. De huurcommissie deelde in het kader van het ambtshalve onderzoek van de Nationale ombudsman naar de wijze van klachtbehandeling mee dat het vanwege de grote aantallen oude verzoeken die, als gevolg van de reorganisatieperikelen, naast de nieuwe verzoeken door haar moesten worden behandeld, niet mogelijk was geweest het dossier van de desbetreffende woonruimte te traceren. Daardoor was de klacht niet behandeld.

3. In artikel 9:6 van de Awb is bepaald dat een bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt. Op grond van artikel 9:11 van de Awb behoort een bestuursorgaan een klacht af te handelen binnen zes weken of, indien een persoon of college is belast met de beoordeling en advisering over de klacht, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De afhandeling kan eventueel voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Het bestuursorgaan behoort de betrokkene(n) daarover schriftelijk te informeren (zie achtergrond, onder 2.)

4. De huurcommissie heeft op geen enkele wijze gereageerd op verzoekers klachtbrief van 15 mei 2003. Ook op de door de Nationale ombudsman op 22 juli 2003 naar de huurcommissie doorgezonden klachtbrief van verzoeker van 29 juni 2003 is door de

huurcommissie niet gereageerd.

5. Uit het voorgaande blijkt dat in dit geval geen sprake is geweest van behoorlijke klachtbehandeling. Vanzelfsprekend vormt het gegeven dat het betreffende dossier niet kon worden getraceerd daarvoor geen enkele rechtvaardiging. Als het dossier al enige tijd onvindbaar was, had het in ieder geval op de weg van de huurcommissie gelegen om verzoeker te laten weten dat een inhoudelijke reactie op zijn klacht nog niet mogelijk was.

Ook in dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Haarlem is gegrond.

De ambtshalve onderzochte gedraging van de huurcommissie Haarlem is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 29 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Uithoorn, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Haarlem.

De Nationale ombudsman zond het verzoekschrift op 22 juli 2003 naar de huurcommissie Haarlem 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 ambtshalve uitgebreid naar de klachtbehandeling door de huurcommissie.

In het kader van het onderzoek werd de huurcommissie Haarlem op 16 september 2003 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

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

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. FEITEN**

1. Verzoeker diende op 28 mei 2002 bij de huurcommissie Haarlem een verzoek in om een uitspraak te doen over de redelijkheid van zijn voorstel tot huurverhoging per 1 juli 2002 van een door hem verhuurde woning.
2. In verband met het uitblijven van een uitspraak richtte verzoeker zich bij schrijven van 20 januari 2003 tot de huurcommissie.
3. De huurcommissie deelde bij schrijven van 22 januari 2003 aan verzoeker mee dat zijn brief van 20 januari 2003 was ontvangen en dat die brief bij het dossier zou worden gevoegd.
4. Bij brief van 15 mei 2003 richtte verzoeker zich opnieuw tot de huurcommissie. In zijn brief uitte hij zijn ongenoegen over het uitblijven van een uitspraak.
5. Verzoeker diende op 29 juni 2003 een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman. In zijn brief klaagde hij erover dat hij helemaal niets meer van de huurcommissie had vernomen. De Nationale ombudsman stuurde dit verzoekschrift op 22 juli 2003 ter behandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht door naar de huurcommissie.
6. In verband met het uitblijven van een reactie van de huurcommissie besloot de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt huurcommissie haarlem

Namens de huurcommissie Haarlem deelde de voorzitter van die huurcommissie in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman bij brief van 13 oktober 2003 het volgende mee:

#### **“Behandelingsduur**

De huurcommissie Haarlem heeft op 28 mei 2002 een verzoekschrift ontvangen van (verzoeker; N.o.), op grond van artikel 20, lid 1 van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW) om een uitspraak over de redelijkheid van de voorgestelde huurverhoging per 1 juli 2002 voor de woonruimte (...). Het verzoek is geregistreerd onder nummer (...). De ontvangst van het verzoekschrift is op 18 september 2002 schriftelijk bevestigd waarbij gelijktijdig werd verzocht om binnen 4 weken het verschuldigde voorschot leges te betalen. De leges van verzoeker zijn tijdig ontvangen zodat het verzoek verder kon worden behandeld.

Geconstateerd kan worden dat - zoals ook uit de lange behandeltijd van het verzoek van (verzoeker; N.o.) blijkt - de reorganisatie van de secretariaten van de huurcommissies

helaas nog niet de beoogde verkorting van de behandeltermijnen heeft opgeleverd. Inmiddels zijn maatregelen getroffen en worden nog andere maatregelen voorbereid om de behandelingsduur van verzoekschriften te bekorten en, vooral, om te zorgen dat die in de toekomst binnen de gestelde termijnen worden behandeld.

De klacht van (verzoeker; N.o.) over de lange behandelingsduur van zijn verzoek is dan ook gegrond. Ik bied hem daarvoor mijn verontschuldiging aan.

De wijze waarop de huurcommissie Haarlem de klacht heeft behandeld.

Op 22 juli 2003 heeft u de klacht van (verzoeker; N.o.) doorgezonden aan de huurcommissie Haarlem. De grote aantallen oude verzoeken die als gevolg van de reorganisatieperikelen naast de nieuwe verzoeken door de huurcommissies moeten worden behandeld, waren er de oorzaak van dat het woonruimtedossier van de onderhavige woning niet kon worden getraceerd. Dat betekent dat de stand van zaken van de behandeling niet kon worden nagegaan, geen mededelingen konden worden gedaan over de voortgang in behandeling, en de klacht niet kon worden beantwoord. Hierover is geen informatie aan partijen verstrekt. Inmiddels is het woonruimtedossier getraceerd en wordt de uitspraak op het verzoek op 17 oktober 2003 aangetekend aan verhuurder en huurder verzonden.

Wellicht ten overvloede kan ik nog mededelen dat inmiddels afspraken worden gemaakt om in geval van vermissing van een woonruimtedossier toch voortgang van zaakbehandeling te garanderen.”

## **Achtergrond**

### 1. Huurprijzenwet woonruimte

Artikel 20, eerste lid:

“Indien de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkt het voorstel had moeten ingaan schriftelijk verklaart met een voorstel van de verhuurder tot verhoging van de huurprijs niet in te stemmen, kan de verhuurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, onder overlegging van een afschrift van zijn voorstel en van de verklaring van de huurder, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.”

Artikel 25

“1. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek, bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid, of 23, met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs. Zij vermeldt de

wijziging van de huurprijs die zij redelijk acht of spreekt uit, dat het ongewijzigd blijven van de huurprijs redelijk is. De huurcommissie vermeldt in haar uitspraak de datum van ingang die in het voorstel tot wijziging van de huurprijs is vermeld of een latere datum indien de wet zulks vergt.

(...)

3. De huurcommissie kan de in het eerste lid bedoelde termijn met ten hoogste twee maanden verlengen. Zij stelt partijen van de duur van de verlenging in kennis.

(..)

6. De huurcommissie zendt bij aangetekend schrijven een afschrift van haar uitspraak aan partijen.”

Overigens is de Huurprijzenwet woonruimte per 1 augustus 2003 vervallen. Een deel van de bepalingen is opgenomen in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, een ander deel is Boek 7, titel 4, van het Burgerlijk Wetboek.

## 2. Algemene wet bestuursrecht

### Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

### 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 de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”