



# Rapport

**Datum: 20 januari 2004**

**Rapportnummer: 2004/016**

## Klacht

De wijze waarop de huurcommissie voor het ressort Amsterdam de klacht van verzoekers, zoals die op 7 februari 2003 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

1. Een echtpaar uit Amsterdam diende op 22 januari 2003 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie voor het ressort Amsterdam van het verzoekschrift van augustus 2001, dat door hun huurder was ingediend. Aangezien de huurcommissie deze klacht nog niet had behandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zond de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 7 februari 2003 ter behandeling door naar de huurcommissie.

De huurcommissie liet bij brief van 12 februari 2003 weten dat zij de klacht in behandeling zou nemen. Nadat zes weken waren verstreken en verzoeker geen reactie had gekregen van de huurcommissie, heeft de Nationale ombudsman ambtshalve onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de huurcommissie voor het ressort Amsterdam de klacht van 22 januari 2003 had behandeld.

2. De huurcommissie voor het ressort Amsterdam deelde in reactie op het ambtshalve onderzoek naar de wijze van klachtbehandeling mee, dat geen enkele inhoudelijke reactie was gegeven op de klacht van 22 januari 2003. De huurcommissie erkende dat dit niet had mogen gebeuren. Verder liet de huurcommissie weten dat de oude klachten inmiddels versneld werden behandeld, en dat er een betere bewaking was gerealiseerd van ontvangen klachten.

3. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

4. De huurcommissie voor het ressort Amsterdam heeft in het geheel niet gereageerd op de klacht van 22 januari 2003. Daarmee heeft de huurcommissie gehandeld in strijd met de Awb, in het bijzonder met de wettelijke beslistermijn van artikel 9:11 van de Awb.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De ambtshalve onderzochte gedraging van de huurcommissie voor het ressort Amsterdam inzake de wijze van klachtbehandeling is niet behoorlijk.

## Onderzoek

Bij brief van 22 mei 2003 heeft de Nationale ombudsman de huurcommissie voor het ressort Amsterdam geïnformeerd over het onderzoek en is de huurcommissie om een reactie op de te onderzoeken gedraging gevraagd.

De aanleiding voor dit onderzoek uit eigen beweging was de klacht van de heer J. de Kruijf en mevrouw D.J.E. Boumans te Amsterdam, die de Nationale ombudsman op 24 januari 2003 ontving. De heer De Kruijf en mevrouw Boumans hadden er bij de Nationale ombudsman over geklaagd dat de huurcommissie voor het ressort Amsterdam tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden, nog geen beslissing had genomen op het verzoekschrift van augustus 2001 van hun huurder. De Nationale ombudsman stuurde deze klacht op 7 februari 2003 naar de huurcommissie teneinde de huurcommissie in de gelegenheid te stellen de klacht te behandelen met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Verzoekers lieten bij brief van 25 maart 2003 weten dat de huurcommissie niet had gereageerd op hun klacht.

De Nationale ombudsman stelde daarop een onderzoek in. Dit onderzoek had enerzijds betrekking op de lange duur van behandeling van het verzoekschrift van augustus 2001. Gelet op het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan behoorlijke interne klachtbehandeling breidde hij zijn onderzoek uit naar de hiervoor beschreven gedraging ten aanzien van de interne klachtbehandeling.

Bij brief van 12 september 2003 lieten verzoekers weten dat zij op 17 juni 2003 de uitspraak van de huurcommissie op het verzoekschrift van augustus 2001 hadden ontvangen. Zij deelden mee hun klacht om die reden in te trekken. De Nationale ombudsman heeft geen aanleiding gezien om het onderzoek naar de klacht over het uitblijven van een beslissing op het verzoekschrift verder voort te zetten.

Het resterende onderzoek van de Nationale ombudsman, en daarmee het onderhavige rapport, ziet derhalve enkel nog op de ambtshalve onderzochte gedraging met betrekking tot de interne klachtbehandeling door de huurcommissie voor het ressort Amsterdam.

In het kader van het onderzoek werd de huurcommissie voor het ressort Amsterdam verzocht op de onderzochte gedraging te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de gedraging betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan de huurcommissie van het ressort Amsterdam.

De huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 22 januari 2003 klaagde een echtpaar er bij de Nationale ombudsman over dat de huurcommissie voor het ressort Amsterdam nog geen beslissing had genomen op een verzoekschrift van augustus 2001, dat door hun huurder was ingediend.
2. De Nationale ombudsman zond deze klacht op 7 februari 2003 door naar de huurcommissie voor het ressort Amsterdam, teneinde de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen.
3. Bij brief van 12 februari 2003 liet de huurcommissie de Nationale ombudsman weten de klacht te hebben ontvangen en deze te zullen behandelen.
4. Bij brief van 25 maart 2003 deelden de klagers mee dat zij tot op dat moment geen enkel bericht hadden ontvangen van de huurcommissie.

### B. Standpunt huurcommissie ressort amsterdam

Bij brief van 16 juni 2003 reageerde de huurcommissie onder meer als volgt:

“Tegen de geldende procedures in is geen enkele inhoudelijke reactie gegeven op deze klacht (bedoeld wordt: klacht zoals die op 7 februari 2003 is voorgelegd; N.o.). Dit had niet mogen gebeuren. Inmiddels worden de oude klachten versneld behandeld, en is er een betere bewaking gerealiseerd van ontvangen klachten.”

## Achtergrond

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."