

# Rapport

**Datum: 17 maart 2004**

**Rapportnummer: 2004/088**

## Klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat de huurcommissie Oud Beijerland (verder de huurcommissie) tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (6 mei 2002) geen beslissing had genomen op het verzoek om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs die hij zijn huurster had voorgesteld en waartegen zij bezwaar had gemaakt.

2. Tevens klaagt hij erover dat de huurcommissie niet (inhoudelijk) heeft gereageerd op zijn brieven van 9 juli, 27 augustus en 19 september 2001 en 6 januari en 21 april 2002.

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

De desbetreffende gedraging is als volgt geformuleerd:

3. De wijze waarop de huurcommissie de klacht van verzoeker, zoals die 23 mei 2002 aan de Huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur van het verzoekschrift ex artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte

1. Op 29 mei 2001 ontving de huurcommissie Oud Beijerland (verder de huurcommissie) een verzoek om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de door verzoeker aan zijn verhuurster voorgestelde huurprijsverhoging.

Op dit verzoek ex artikel 20, eerste lid, van de (inmiddels ingetrokken) Huurprijzenwet woonruimte (HPW; zie Achtergrond, onder 1.) werd, met toepassing van artikel 25a, eerste lid, HPW (zie Achtergrond, onder 1.), op 6 september 2002 uitspraak gedaan door de voorzitter.

2. Verzoeker klaagt er over dat de huurcommissie tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (6 mei 2002), ondanks op 9 juli, 27 augustus en 19 september 2001 en 6 januari en 21 april 2002 verzonden rappelbrieven, geen uitspraak had gedaan op het verzoek.

3. Vaststaat dat dit verzoek op dat moment al bijna een jaar geleden aan de huurcommissie was voorgelegd. Uiteindelijk ontving verzoeker ruim vijftien maanden na zijn verzoek aan de huurcommissie een uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie.

4. Ten tijde van het verzoek was de HPW (zie Achtergrond, onder 1.) van toepassing. Voor de behandeling van een verzoek waarbij toepassing werd gegeven aan artikel 25a, eerste lid, HPW noemde deze wet geen termijn waarbinnen de voorzitter uitspraak werd geacht te doen, maar werd bepaald dat de voorzitter in de nader omschreven gevallen uitspraak kon doen “onmiddellijk” nadat het verzoek bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid (...) was ontvangen.

5. Zoals uit de wetgeschiedenis kan worden opgemaakt (zie Achtergrond, onder 2. Memorie van Antwoord) is, hoewel de gekozen bewoordingen sterk aan een tijdsbepaling doen denken, niet beoogd een tijdsbepaling te geven, maar heeft “onmiddellijk” betrekking op het feit dat de voorzitter op grond van de stukken, zonder voorbereidend onderzoek, zonder zitting en zonder partijen te horen, uitspraak doet.

Terecht werd indertijd door een van de fracties in de Eerste Kamer tijdens de behandeling van de wijziging van wet opgemerkt dat “de voorgestelde tekst toch wel sterk aan een tijdsbepaling doet denken en `dat die relatie er ook wel degelijk ligt, nu immers het gevolg van het woord “onmiddellijk” is dat tijdrovende aspecten van de normale procedure achterwege kunnen blijven” (zie Achtergrond, onder 2.).

Daaraan kan worden toegevoegd dat het om zaken gaat waarin zonder nader onderzoek, en derhalve snel, duidelijk is welke uitspraak moet worden gedaan en dat betrokkenen er daarbij recht op hebben om daarover zo snel mogelijk uitsluitel te verkrijgen. Dit klemmt temeer, omdat het gaat om verzoekschriften waarmee een financieel belang is gemoeid voor de betrokkenen. De verzetstermijn is daarom immers ook gebonden aan een relatief korte termijn van twee weken (zie Achtergrond onder 1. en 3.2).

In het licht van bovenstaande moet worden geconcludeerd dat vanwege de aard van de voorzittersuitspraak alleen een zeer korte behandeltermijn als redelijk kan worden aangemerkt.

6. Nu intussen de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (zie Achtergrond onder 3.) in werking is getreden en deze wet in artikel 20, eerste lid, een termijn heeft verbonden aan het doen van een voorzittersuitspraak, ligt het voor de hand om voor het bepalen van een redelijke termijn in verzoekers geval, aansluiting te zoeken bij de in de huidige wetgeving gestelde termijn.

Artikel 20, eerste lid, van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte bepaalt dat de voorzitter onverwijld, in ieder geval binnen vier weken na het verstrijken van de termijn waarbinnen partijen de vergoeding moeten hebben voldaan, uitspraak doet.

7. Het voorgaande betekent dat een behandelingsduur van bijna een jaar (laat staan een totale afhandelingduur van ruim vijftien maanden) - termijnen, die zelfs de indertijd in artikel 25, eerste en derde lid, HPW voorgeschreven behandelingsduur van uiterlijk zes

maanden voor uitspraken van de huurcommissie al ruimschoots overschreed - geheel voorbij gaat aan het karakter van de voorziening van de voorzittersuitspraak.

De door de huurcommissie aangevoerde oorzaak, te weten dat de verhuizing en de samenvoeging van elf regionale secretariaten tot een centraal secretariaat gepaard zijn gegaan met problemen die tot veel onduidelijkheid en vertraging hebben geleid in individuele zaken en meer in het bijzonder “de nodige barrières” hebben veroorzaakt “in de behandelingsweg” van verzoekers zaak (zoals het zoekraken van de formulieren), kan de vertraging wel verklaren, maar geenszins rechtvaardigen.

8. Nu op het moment waarop verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde de redelijke termijn dan ook al met tien maanden was overschreden, is, zoals de huurcommissie ook zelf aangaf, verzoekers klacht op dit punt gegrond en zijn hem hiervoor terecht verontschuldigen aangeboden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

## II Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brieven

1. Verzoeker rappelleerde de huurcommissie met brieven van 9 juli, 27 augustus en 19 september 2001 en 6 januari en 21 april 2002.

2. Hij klaagt erover dat de huurcommissie nooit inhoudelijk heeft gereageerd op zijn brieven.

3. De huurcommissie stelde in haar reactie op de klacht het niet met verzoeker standpunt eens te zijn, aangezien wél op zijn brieven was gereageerd. Op 5 oktober 2001 was namens de huurcommissies namelijk telefonisch contact opgenomen met verzoeker om hem mee te delen dat zijn aanvraag was zoekgeraakt, dat er problemen waren als gevolg de reorganisatie en met een verzoek of hij de stukken opnieuw wilde toesturen.

De brieven van 6 januari en 21 april 2002 waren beschouwd als stukken in de procedure en daarom “meegenomen” in het oordeel van de voorzitter.

4. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een bestuursorgaan op brieven, ook als dit herinneringsbrieven betreft, binnen een redelijke termijn reageert.

5. Aangenomen wordt dat de rappelbrieven die verzoeker in juli, augustus en september 2001 aan de huurcommissie heeft gezonden, de aanleiding vormden voor het telefoongesprek dat op 5 oktober 2001 met verzoeker is gevoerd.

Hiermee is weliswaar gereageerd op verzoekers brieven, en in zoverre is verzoekers klacht dat op geen van de brieven is gereageerd, niet gegrond, maar dat verzoeker pas na drie rappelbrieven en na een tijdsbestek van drie maanden op de hoogte werd gebracht

van de stand van zaken en de ontstane vertraging is niet zorgvuldig.

Het was voorts niet terecht om verzoekers brieven van 6 januari en 21 april 2002 zonder meer als stukken in de procedure te beschouwen. Beide brieven waren naar hun aard rappelbrieven. De brief van 6 januari 2002 bevatte de vragen hoe de procedure verder zou verlopen en of het faxbericht niet was ontvangen. Met de ontvangstbevestiging van 10 januari 2002 reageerde de huurcommissie indirect op deze vraag. Een nadere reactie was daarom niet noodzakelijk.

De brief van 21 april 2002 bevatte de vraag hoe het moest met de nieuwe huurverhoging, nu de huurprijs van het vorige jaar nog niet was vastgesteld.

Door van deze brief alleen de ontvangst te bevestigen zoals dat bij de brief van 6 januari 2002 was gedaan, miskende de huurcommissie dat verzoekers vraag een antwoord behoefde. Dit was niet juist.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk op het punt van de te late reactie op de eerste drie rappelbrieven uit juli, augustus en september 2001 en het onbeantwoord laten van de vraag in de brief van 21 april 2002. Voor het overige is de gedraging behoorlijk.

### III. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoeker diende op 6 mei 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de lange duur van behandeling door de huurcommissie van zijn verzoeken ex artikel 20, eerste lid, van de HPW. 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 23 mei 2002 ter behandeling door naar de huurcommissie.

De huurcommissie liet op 4 juni 2002 per e-mail weten dat zij de klacht in behandeling nam. Toen de verzoeker op 30 augustus 2002 liet weten nog niets van de huurcommissie te hebben vernomen, nam de Nationale ombudsman de klacht in onderzoek en breidde het onderzoek ambtshalve uit met een klacht over de wijze waarop de huurcommissie verzoekers klacht van 6 mei 2002 had behandeld.

2. De huurcommissie liet in reactie op dit klachtonderdeel weten de klacht gegrond te achten. De eerdergenoemde problemen rond de reorganisatie en verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies (zie Achtergrond, onder 5. en Beoordeling onder I.7.) hadden ook hun weerslag gehad op de klachtbehandeling.

3. Ingevolge artikel 9:11 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.

4. De huurcommissie heeft pas op 2 december 2002 op de klacht beslist, dat wil zeggen ruim zes maanden nadat de Nationale ombudsman de klacht ter behandeling had doorgezonden. De huurcommissie heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. De huurcommissie heeft daarmee de wettelijke beslistermijn in zeer ruime mate overschreden en zodoende gehandeld in strijd met artikel 9:11 Awb. Zoals ook hiervóór onder I.7. is gesteld, kunnen de problemen als gevolg van de reorganisatie en de verhuizing van de secretariaten van de huurcommissies als verklaring gelden voor de lange duur van de behandeling, maar kunnen hiervoor geen rechtvaardiging vormen.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Oud Beijerland is gegrond, behoudens op het punt dat op geen van de rappelbrieven is gereageerd.

## **Onderzoek**

Op 7 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Westmaas, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Oud Beijerland.

De Nationale ombudsman zond de klacht op 23 mei 2002 naar de huurcommissie om deze 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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid gebruik.

Tevens werd de huurcommissie een aantal nadere vragen gesteld.

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

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

De huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn geen reactie. De huurcommissie beantwoordde op 24 december 2003, na een verzoek daartoe en een rappel van de Nationale ombudsman, verzoekers vraag in zijn brief van 21 april 2003.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Eind mei 2001 zond verzoeker de huurcommissie Oud Beijerland (verder de huurcommissie) een verzoek om een uitspraak te doen over de redelijkheid van zijn aan de verhuurster gedane voorstel tot huurverhoging, waartegen de verhuurster bezwaar had. Op 29 mei 2001 ontving de huurcommissie dit verzoek als bedoeld in artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW; zie Achtergrond, onder 1.).

2. Verzoeker zond de huurcommissie op 9 juli 2001 een rappelbrief.

3. Verzoeker herinnerde de huurcommissie vervolgens in een brief van 27 augustus 2001 opnieuw aan het verzoekschrift en liet in de brief verder weten dat hij geen reactie had ontvangen op zijn vorige rappelbrief.

4. Op 19 september 2001 verzond verzoeker de derde rappelbrief en deelde verder mee geen reactie te hebben ontvangen op de vorige twee rappelbrieven.

5. Op 5 oktober 2001 nam een medewerkster van de huurcommissie telefonisch contact op met verzoeker en liet weten dat verzoekers stukken waren zoekgeraakt. Afgesproken werd dat verzoeker de stukken opnieuw in kopie zou toezenden.

Met een brief van 8 oktober 2001 zond verzoeker de stukken aan de huurcommissie.

Nadat de huurcommissie had laten weten dat de stukken niet waren ontvangen, zond verzoeker de stukken op 23 oktober 2001 nogmaals per fax aan de huurcommissie.

6. Verzoeker rappelleerde de huurcommissie voor de vierde maal met een brief van 6 januari 2002. Deze brief luidde als volgt:

“Op 23 oct. 2001 heb ik op uw verzoek nogmaals per fax aan U opgestuurd een copie van alle bescheiden, daar U de bescheiden welke ik per post aan U heb toegezonden, niet bereikt hebben.

Deze bescheiden zijn het bezwaarschrift van (de huurder; N.o.) tegen de voorgestelde huurverhoging, als mede de bescheiden van mijzelf betreffende voorstel huurverhoging.

Tot nu toe heb ik niets meer vernomen. Hoe gaat het nu verder, of is deze fax ook niet aangekomen?”

Uw schriftelijke reactie tegemoet ziende, verblijf ik...”

7. De huurcommissie bevestigde de ontvangst van verzoekers brief van 6 januari 2002 met een bericht van 10 januari 2002. De huurcommissie liet in dit bericht verder weten:

“Uw brief is aan het desbetreffende dossier toegevoegd en wordt bij de behandeling van de zaak betrokken.

Voor zover de brief een meer inhoudelijke reactie behoeft kom ik daar binnenkort op terug.”

8. Verzoeker zond op 21 april 2002 weer een herinneringsbrief. Hij deelde onder meer het volgende mee:

“Op 6 jan 2002 heb ik U een schrijven doen toekomen met een aantal vragen betreffende het ingediende bezwaarschrift van (huurder; N.o.).

Op de gestelde vragen heb ik geen enkel antwoord ontvangen.

Kunt u mij nu vertellen hoe het verder moet met de nieuwe huurverhoging, daar de huurprijs van vorig jaar nog niet is vastgesteld?

Op al mijn schrijven heb ik geen enkel antwoord ontvangen.”

9. De huurcommissie bevestigde de ontvangst van deze brief met een bericht van 24 april 2002. De inhoud van het bericht was gelijklopend aan de eerdere ontvangstbevestiging van 10 januari 2002 (zie hierboven onder punt 8.).

10. Op 6 mei 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van de behandeling door de huurcommissie van het verzoekschrift en over het uitblijven van een reactie op zijn diverse herinneringsbrieven.

11. Op 6 september 2002 deed de voorzitter van de huurcommissie ingevolge artikel 25a HPW (zie Achtergrond, onder 1.) uitspraak naar aanleiding van het verzoekschrift. Verzoeker diende op 12 september 2002 een verzetschrift in tegen deze uitspraak.

12. Met een brief van 2 december 2002 reageerde de huurcommissie op verzoekers op 23 mei 2002 voorgelegde klacht.

## B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.



2. Verzoeker lichtte zijn klacht onder meer nog als volgt toe:

“Nu staan we weer voor een nieuwe huurverhoging terwijl die van vorig jaar nog niet is behandeld. (...) Het is toch ergerlijk dat men geen antwoord geeft op gestelde vragen.”

#### C. Standpunt huurcommissie OUD BEIJERLAND

De huurcommissie Oud Beijerland reageerde bij brief van 27 augustus 2002 onder meer als volgt:

“Uitblijven beslissing

(...) Het verzoek van (verzoeker; N.o.) is op 29 mei 2001 ontvangen.

In die periode is het secretariaat van de huurcommissie Oud-Beijerland, dat in Rotterdam was gevestigd, gesloten. Ook de overige 10 regionale secretariaten van de huurcommissies zijn op of rond die datum in 2001 gesloten. De werkzaamheden zijn ondergebracht in één landelijk secretariaat van de huurcommissies, gevestigd in Den Haag. Deze verhuizing en reorganisatie zijn individuele zaken, die voor de huurcommissie waren gebracht.

Ook in het verzoek van (verzoeker; N.o.) is dit gebeurd.

Na de nodige `barrières op de behandelingsweg', zoals het zoekraken van de formulieren, is het verzoek eerst in juli 2002 geregistreerd onder het kenmerk (...). Het is toen ook pas feitelijk in behandeling genomen. Vervolgens is de zaak bij zogenoemde voorzittersuitspraak beslist. Deze uitspraak is op 6 september 2002 verzonden. Een kopie van de uitspraak sluit ik bij deze brief. Overigens heeft (verzoeker; N.o.) verzet ingesteld tegen deze uitspraak van de voorzitter.

De huurcommissie heeft nog niet beslist op het verzet.

(Verzoeker; N.o.) staat volkomen in zijn recht voor zover hij klaagt dat het heel lang heeft geduurd alvorens hij iets vernam over zijn verzoek. Ik bied (verzoeker; N.o.) daarvoor excuus aan.

#### Behandeling van de brieven

(Verzoeker; N.o.) heeft meerdere brieven gestuurd. Al zijn brieven zijn door de huurcommissie ontvangen. Ik ben het niet met hem eens als hij stelt dat er namens de huurcommissie niet is gereageerd op zijn brieven. Dat is er wel. Naar aanleiding van zijn brieven zijn er op 3 augustus en 5 oktober 2001 telefoongesprekken met hem gevoerd. Daarin is uitgelegd dat de verhuizing en reorganisatie van het secretariaat grote problemen met zich mee hadden gebracht en dat er vertraging was opgelopen in de behandeling van het verzoek. Dat (verzoeker; N.o.) geïnformeerd was blijkt ook al uit zijn brief van 8 oktober

2001. Hierin refereert hij aan het telefoongesprek van 5 oktober. De brieven van 6 januari en 21 april 2002 zijn beschouwd als stukken in de procedure tot het beoordelen van de huurverhoging van 2001, en daarom 'meegenomen' in het oordeel van de voorzitter.

Ik acht de klacht van (verzoeker; N.o.) daarom in zoverre ongegrond.

#### Klachtbehandeling

(Verzoeker; N.o.) heeft over de gang van zaken geklaagd bij de Nationale Ombudsman. Deze heeft - op grond van het kenbaarheidvereiste - de klacht eerst voorgelegd aan de huurcommissie. Dit is gebeurd per brief van 23 mei 2002.

Deze klacht was op 4 oktober 2002, de dag waarop u het onderhavige verzoek om een reactie aan de huurcommissie Oud Beijerland heeft gedaan, nog niet behandeld. Inmiddels is de klacht wel behandeld. U heeft daar inmiddels een afschrift van ontvangen. De meergenoemde problemen rond de verhuizing en reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissies, hebben ook hun weerslag gehad op de klachtenbehandeling.

Meerdere klachten zijn helaas niet tijdig beantwoord. Recentelijk zijn maatregelen getroffen om de achterstanden in te lopen, en, vooral, om te zorgen dat die in de toekomst niet meer zullen optreden. Op dit moment sorteren deze maatregelen hun eerste effecten.”

### Achtergrond

#### 1. Huurprijzenwet woonruimte (ingetrokken met ingang van 1 augustus 2003)

##### Artikel 20 eerste lid:

“Indien de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkens 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 blijkens 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 (...), met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs.

(...)

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.

(...)”

Artikel 25a, eerste en derde lid:

“1. In afwijking van artikel 25, eerste tot en met vijfde lid, kan de voorzitter van de huurcommissie onmiddellijk nadat het verzoek bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid (...) is ontvangen met redenen omkleed schriftelijk uitspraak doen, indien het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is dan wel de met betrekking tot het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs bestaande bezwaren kennelijk ongegrond zijn of dat voorstel kennelijk niet redelijk is.

3. Tegen de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid, kunnen huurder of verhuurder binnen veertien dagen na verzending van het afschrift van die uitspraak schriftelijk en gemotiveerd verzet doen bij de huurcommissie. (...)”

2. Invoering van artikel 25a, eerste lid, betreffende de voorzittersuitspraak (Wijziging van de Huurprijzenwet woonruimte en de Wet op de huurcommissies Kamerstukken 17 431; 24 juni 1986, Staatsblad 345).

Uit de Memorie van Antwoord (Eerste Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 17 431, nr. 117b):

“...Vervalt de hier bedoelde bevoegdheid van de voorzitter, zo vroegen de leden van de fractie van de P.v.d.A., indien deze daar niet <<onmiddellijk>> gebruik van maakt? Zo ja, dan lijkt het van belang om vast te stellen, hoe lang na ontvangst van een verzoek nog van <<onmiddellijk>> uitspraak doen sprake is. Gaarne ontvingen deze leden een antwoord op deze vraag. Of is met het woord <<onmiddellijk>> niet zozeer een tijdsbepaling bedoeld, maar is daarmee alleen bedoeld om aan te geven, dat partijen niet worden opgeroepen en/of dat geen onderzoek plaatsvindt?

Met het woord <<onmiddellijk>> in het nieuwe artikel 25a, eerste lid, is niet beoogd een termijn aan te geven, waarbinnen de voorzitter van de huurcommissie van de aan hem in dit artikel gegeven bevoegdheid gebruik dient te maken. Er is dan ook geen sprake van het na enige tijd vervallen van die bevoegdheid. Het woord <<onmiddellijk>> heeft betrekking op het feit, dat de voorzitter op grond van de stukken, zonder voorbereidend onderzoek, zonder zitting en zonder partijen te horen, uitspraak doet...”

Uit de Nota van het Verslag van de vaste commissie voor volkshuisvesting (Eerste Kamer, vergaderjaar 1985-1986, 17 431, nr. 117d)

“...De leden van de P.v.d. A. -fractie stemmen met enige aarzeling in met de in de memorie van antwoord gegeven uitleg van het woord <<onmiddellijk>> in het voorgestelde

artikel 25a, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte, welke uitleg erop neerkomt dat uitschakeling wordt verkregen van de normale procedurele voorzieningen en niet een precieze termijn wordt aangegeven waarbinnen de voorzitter van de huurcommissie tot zijn uitspraak komt. De leden van de P.v.d.A. -fractie vinden dat de voorgestelde tekst toch wel sterk aan een tijdsbepaling doet denken, waarbij de ondergetekenden opmerken dat die relatie er ook wel degelijk ligt, nu immers het gevolg van het woord <<onmiddellijk>> is dat tijdrovende aspecten van de normale procedure achterwege kunnen blijven...”

### 3. Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (inwerkingtreding op 1 augustus 2003)

3.1. Op 2 juli 1998 werd door de staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de minister van Justitie een voorstel van wet ingediend houdende integratie van de Huurprijzenwet woonruimte en de Wet op de huurcommissies in een onder gelijktijdige overheveling van een deel van de tekst van de Huurprijzenwet woonruimte naar de nieuwe titel 7.4 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Op 1 augustus 2003 trad de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte in werking. Per diezelfde datum vervielen de Huurprijzenwet woonruimte en de Wet op de huurcommissies.

Artikel 20 van de Uitvoeringswet huurprijzenwet woonruimte:

“...1. De voorzitter van de huurcommissie doet onverwijld, in ieder geval binnen vier weken na het verstrijken van de in artikel 7, vijfde lid, genoemde termijn, dan wel, indien de in dat artikellid bedoelde oproep niet behoeft te worden gedaan, na het tijdstip waarop de aldaar bedoelde vergoeding van beide partijen is ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak, indien:

- a. het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is,
- b. het verzoek kennelijk redelijk of niet redelijk is,
- c. het voorstel dat ten grondslag ligt aan het verzoek, kennelijk redelijk of niet redelijk is,
- d. de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk gegrond of ongegrond zijn of
- e. de bezwaren tegen het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel kennelijk ongegrond zijn...”

Artikel 7, vijfde lid:

“...5. De huurcommissie roept partijen bij schriftelijk bericht op, onder kennisgeving van de ontvangst van het verzoek, alsmede onder kennisgeving van de inhoud van het verzoek aan de partij die niet de verzoeker is, tot betaling van de in het eerste lid bedoelde

vergoeding, voor zover deze op dat tijdstip nog niet is voldaan, binnen vier weken na de datum van verzending van dat bericht...”

3.2. In het kader van de behandeling van het voorstel van wet (Uitvoeringswet huurprijzenwet woonruimte) werd in de `Nota naar aanleiding van het verslag', Tweede kamer, vergaderjaar 1999-2000, 26 090, nr. 5 het volgende gemeld:

“Bij het bepalen van de lengte van de verzetstermijn dienen twee aspecten tegen elkaar te worden afgewogen. Enerzijds dient aan de burger voldoende tijd te worden geboden om eventueel verzet aan te tekenen.

Anderzijds dient de verzetstermijn zo kort mogelijk te worden gehouden teneinde zo snel mogelijk definitieve duidelijkheid te geven aan partijen”.

#### 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."

#### 5. 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 zonodig 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 de 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 mensen uit de regio's met hun diverse werkwijzen gecompliceerd te zijn en werd dit 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 aanvraag huursubsidie voor een door een particulier verhuurde woning; N.o.) die door de voorzitters van de huurcommissies worden 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 hoeft 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 suppletoire (begrotings)wet en/of slotwet.

Tenslotte wordt de ontwikkeling van het geautomatiseerde systeem thans nader gezien. 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 voorraadvniveau.

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 gelijkkluidende brief met daarbij de volgende bijlage:

#### “Bijlage - Maatregelen

Om de afname van de werklast 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 eenvoudiger vragen naar het externe call-center te sluizen 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 inlooppreekuren, 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](http://www.huurgeschillen.nl), [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) en via [www.huurcommissies.nl](http://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.

#### Voorgang 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 ontwikkelt. 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 inloopsprek uur.

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. Huursubsidieverstreking vooruitlopend op de zogenoemde brengplichtverklaring die door de voorzitters van de huurcommissies worden verstrekt.

In alle gevallen heeft de huursubsidieverstreking 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.”