



# Rapport

**Datum: 13 juli 2006**

**Rapportnummer: 2006/237**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de huurcommissie Amsterdam en het Secretariaat van de huurcommissies:

- niet hebben laten weten of het rapport over de NUON al dan niet bij de procedure zou worden betrokken;
- niet inhoudelijk hebben gereageerd op haar brief van 13 oktober 2004;
- niet inhoudelijk hebben gereageerd op haar brief van 3 november 2004, maar alleen een ontvangstbevestiging hebben gestuurd, die betrekking had op een ander adres;
- de brieven van 13 oktober 2004 en 3 november 2004, alsmede het rapport over de NUON, niet in het dossier hebben gevoegd, dat verzoekster heeft ingezien vóór de zitting van 22 maart 2005;
- niet inhoudelijk hebben gereageerd op alle klachten genoemd in de brief van 17 december 2004, die de Nationale ombudsman bij brief van 16 februari 2005 ter behandeling heeft doorgestuurd;

## Beoordeling

### Inleiding

Op 27 november 2003 diende het Huurteam ZuiderAmstel namens verzoekster en aantal andere huurders van twee flatcomplexen gelijklopende verzoeken ter vaststelling van de servicekosten in bij de huurcommissie Amsterdam (zie Achtergrond, onder 1. en 2.). De verzoeken hadden betrekking op de jaren 1 juli 1999 - 1 juli 2000 en van 1 juli 2000 - 1 juli 2001. Nadat in december 2003 de leges waren betaald, werd in april 2004 een onderzoek ingesteld. De onderzoeker van het Secretariaat van de huurcommissies stelde naar aanleiding van dit onderzoek een rapport op. Op 13 juli 2004 vond een hoorzitting plaats, waarbij zowel genoemd Huurteam en verzoekster als woordvoerders optraden.

Nadat de Secretaris van de huurcommissies bij brief van 31 augustus 2004 liet weten dat de uitspraak binnen zes weken kon worden verwacht, berichtte de Secretaris verzoekster bij brief van 1 november 2004 dat de huurcommissie het noodzakelijk achtte een (nader) onderzoek in te stellen. Dit onderzoek vond plaats op 13 december 2004, waarna op 22 maart 2005 opnieuw een hoorzitting plaatsvond. Op 27 mei 2005 deed de huurcommissie uitspraak.

### **I. Ten aanzien van het rapport over de NUON en ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op de brief van 13 oktober 2004**

## Bevindingen

1. Op 13 oktober 2004 zond verzoekster een brief naar de huurcommissie waarin zij namens een aantal huurders een tweetal vragen voorlegde. Allereerst verzocht verzoekster gemotiveerd of de huurcommissie er voor kon zorgen dat zij voor 1 december 2004 de uitspraak konden ontvangen. Daarnaast verzocht verzoekster het volgende:

“...Vraag 2.

Onderwerp: Rapport over de Stadsverwarming door het NUON (rapport is van 29 juni 2004; N.o.).

In het kort: het NUON heeft de verhuurder (naam verhuurder; N.o.) drie jaren achter elkaar in de periode Januari t/m Juni te hoge rekeningen gestuurd en die in het tweede halfjaar weer bijgesteld. De huurders (verzoekster en haar echtgenoot; N.o.) hebben dat ontdekt in April 2004, en er een rapport over gemaakt. De verhuurder had van dat hele proces niets gemerkt.

Het eerste jaar dat dat gebeurde was in 2001. Op de jaarafrekening 2000/2001 was het door het NUON gevraagde bedrag voor stadsverwarming 17.318,02 Euro te hoog.

(De onderzoeksambtenaar van het Secretariaat van de huurcommissies; N.o.) was al bij ons geweest, hij kon dit rapport niet meer toevoegen aan onze verzoeken over dat jaar. We hebben het rapport rechtstreeks aan de HuurCommissie in Amsterdam gestuurd. Tijdens de zitting is het ter sprake geweest - een negeren van het rapport nu zou betekenen dat we een nieuwe uitspraak zouden moeten vragen over 2000/2001 en dat zou voor de HuurCommissie dubbel werk betekenen.

Onze vraag is nu:

Is dat rapport meegenomen in de uitspraak of niet?

Wij wensen op deze vragen binnen 14 dagen een schriftelijk antwoord van U te ontvangen. Deze brief wordt aangetekend verzonden...”

2. Verzoekster ontving alleen een ontvangstbevestiging op haar brief van 13 oktober 2004. Deze was gedateerd 18 oktober 2004 en vermeldde dat haar brief aan het dossier was toegevoegd en zo mogelijk bij de behandeling van de zaak werd betrokken. Voor zover verzoeksters brief een meer inhoudelijke reactie behoefde, zou de Secretaris van de huurcommissie daar op terugkomen.

Voorts zond de huurcommissie op 1 november 2004 een brief aan verzoekster, welke feitelijk werd verzonden aan het Huurteam ZuiderAmstel, waarin werd aangegeven dat naar aanleiding van de hoorzitting was besloten een (nader) onderzoek te laten instellen.

Daarbij werd meegedeeld welke stap(pen) na dit nader onderzoek kon(den) worden gezet.

3. In haar verzoekschrift van 17 december 2004 aan de Nationale ombudsman lichtte verzoekster de klacht over het NUON-rapport toe en lichtte toe wat tijdens de hoorzitting van 13 juli 2004 met betrekking tot dit punt was voorgevallen:

“...Ons rapportje komt ter sprake. De voorzitter twijfelt: zal hij het rapport meenemen in de beoordeling of niet. Zo ja, dan zal er een nader onderzoek moeten komen.

Wat er zal gebeuren horen wij niet.

Het rapport betreft alleen (één van de twee flatcomplexen), 2000/2001. Op (het andere flatcomplex; N.o.) was de stadsverwarming dat jaar uitgevallen en had men met olie gestookt...”

4. De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en de huurcommissie Amsterdam lieten bij brief van 29 augustus 2005 in reactie op de klacht over het NUON-rapport aan de Nationale ombudsman het volgende weten:

“...Vanaf het moment dat een huurder of een verhuurder een geschil aan de Huurcommissie voorlegt, hebben huurder en verhuurder de mogelijkheid om gedurende de loop van de procedure stukken aan te leveren. In beginsel worden alle overgelegde stukken in de procedure betrokken. De standaard ontvangstbevestiging vermeldt dit ook. Van de diverse brieven en documenten die door (verzoekster: N.o.) aan de Huurcommissie zijn gezonden, bevat het woonruimtedossier ontvangstbevestigingen.

Het rapport van NUON heeft (verzoekster; N.o.) op 13 juli 2004 één uur voor de hoorzitting van de Huurcommissie te Amsterdam afgegeven. Hoewel de ontvangst van het rapport van NUON niet achteraf alsnog aan (verzoekster; N.o.) schriftelijk is bevestigd, kon (verzoekster; N.o.) ervan uit gaan dat ook dat stuk in de procedure werd betrokken nu dat document ook tijdens de zitting van de Huurcommissie aan de orde is geweest.

De klacht wordt niet gegrond geacht.

Voor zover de klacht van (verzoekster; N.o.) inhoudt dat zij van de Huurcommissie of haar secretariaat al vóór de uitspraak van de Huurcommissie, een inhoudelijk oordeel had willen vernemen over het hem overgelegde rapport van NUON, geldt het volgende. De Huurcommissie beslist eerst in raadkamer - welk aansluitend aan de hoorzitting plaatsvindt - op basis van het rapport van voorbereidend onderzoek en al hetgeen door partijen in het geschil in de procedure is gebracht. Als (verzoekster; N.o.) het met de uitspraak niet eens is, had zij de mogelijkheid om zich tot de rechter te wenden...”

Daarnaast lieten de huurcommissie Amsterdam en de minister van VROM met betrekking tot verzoeksters klacht weten dat hoewel in de brief van 1 november 2004 informatie over

de procedure was verstrekt, een specifiek antwoord op verzoeksters brief van 13 oktober 2004 achterwege was gebleven. Dit klachtonderdeel werd gegrond verklaard.

5. In reactie op de brief van de minister en de huurcommissie van 29 augustus 2005 liet verzoekster in een brief van 25 september 2005 met betrekking tot beide klachtonderdelen aan de Nationale ombudsman het volgende weten:

“...1. Het rapport van NUON kwam ter sprake op de zitting van 13 juli 2004.

Een ontvangstbevestiging hebben we niet gekregen.

Als het NUON rapport bij de behandeling betrokken zou zijn, zou er een bezoek van een onderzoeksambtenaar en een rapport van voorbereidend onderzoek geweest moeten zijn.

Het nader onderzoek ging niet over het NUON rapport.

Op de tweede zitting kende de voorzitter het rapport van NUON niet.

In de uitspraak van 27 mei 2005 komt het woord NUON niet voor.

Conclusie: Het NUON rapport is stilletjes afgevoerd.

(...)

2. De zitting van 13 juli 2004.

(...)

Het rapport van NUON, dat pas was toegevoegd, werd uitgebreid besproken.

De voorzitter wist niet of het rapport kon worden meegenomen.

Maar mocht dat kunnen, dan zou er een nader onderzoek plaats moeten vinden daarover.

(...)

Als op 1 november `04 bericht komt van een nader onderzoek, denken de huurders aan de woorden van de voorzitter ter zitting - nader onderzoek als het NUON rapport meedoet.

Maar de senior onderzoeker (naam senior onderzoeker van het Secretariaat van de huurcommissies; N.o.) komt alleen voor de oorspronkelijke rapporten. Hij weet niets van de fouten (...), van het NUON rapport.

(...)

KLACHT 1.

Op de zitting van 22 maart 2005 wist de voorzitter niets af van het bestaan van het NUON rapport. Hij wilde de zitting sluiten nadat via het Rapport van Nader Onderzoek de oorspronkelijke verzoeken aan de orde waren geweest.

Voor ons werd duidelijk, dat het NUON rapport niet bij de procedure betrokken was.

Onze klacht is gegrond.

## KLACHT 2.

De brief van 13 oktober 2004 was Aangetekend verzonden. Zelfs in de Uitspraak staat niet, dat het NUON rapport niet zou worden meegenomen...”

## Beoordeling

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert onder meer de plicht om in beginsel te reageren op vragen die een burger in een brief aan een bestuursorgaan formuleert.

7. De ontvangstbevestiging van 18 oktober 2004 vermeldt dat, voor zover verzoeksters brief, een meer inhoudelijke reactie behoefde, daarop zou worden teruggekomen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat verzoeksters brief in dit geval nader had moeten worden beantwoord, en wel om de volgende reden.

Verzoeksters vond het belangrijk dat haar brief van 13 oktober 2004 de huurcommissie/het Secretariaat van de huurcommissies bereikte. Dit blijkt uit het feit dat ze haar brief aangetekend heeft verzonden. Daarbij komt dat verzoekster in haar brief expliciet om een antwoord heeft verzocht, en wel schriftelijk. Gelet op het voorgaande had verzoekster een korte reactie op haar vragen moeten worden gegeven. Overigens had dit in de ogen van de Nationale ombudsman niet noodzakelijkerwijs schriftelijk hoeven gebeuren, een mondelinge reactie in de vorm van een telefoongesprek had in dit geval ook kunnen volstaan.

Voor de goede orde merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op. Hoewel de Nationale ombudsman begrijpt dat niet op de uitspraak kon worden vooruitgelopen, betekent dit niet dat in het geheel niet kon worden gereageerd op verzoeksters vraag of het NUON-rapport al dan niet werd meegenomen in de uitspraak. Verzoekster had gemotiveerd kunnen worden uitgelegd dat op haar vraag op dat moment nog geen antwoord kon worden gegeven.

Nu verzoekster in het geheel geen reactie heeft ontvangen, hebben de huurcommissie en het Secretariaat van de huurcommissies in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet inhoudelijk reageren op de brief van 3 november 2004

## Bevindingen

1. Verzoekster zond op 3 november 2004 een brief naar het Secretariaat van de huurcommissies. De brief betrof een reactie op de brief van 1 november 2004 (zie Bevindingen, onder I.2.). Daarin liet zij weten voor welke woningen naar haar idee wel een nader onderzoek diende te worden ingesteld en voor welke woningen een nader onderzoek achterwege kon worden gelaten. Verzoekster verzocht tevens of de huurders van laatstgenoemde groep, of een aantal daarvan, de uitspraak mochten ontvangen.

2. De Secretaris van de huurcommissie bevestigde bij brief van 5 november 2004 de ontvangst van verzoeksters brief van 3 november 2004. In de brief werd onder het kopje "betreft" een ander adres genoemd dan het adres waarop verzoekster woonachtig is. Voorts liet de Secretaris van de huurcommissie weten dat haar brief aan het dossier was toegevoegd, zo mogelijk bij de behandeling van de zaak werd betrokken en dat voor zover de brief een meer inhoudelijke reactie zou behoeven, daar binnenkort op werd teruggekomen. Verzoekster ontving verder geen inhoudelijke reactie op haar brief van 3 november 2004.

3. De minister van VROM en de huurcommissie Amsterdam lieten tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman met betrekking tot dit klachtonderdeel allereerst weten dat ten onrechte een ander adres in de ontvangstbevestiging werd genoemd. Daarnaast lieten zij het volgende weten:

"...De huurcommissie had in een brief van 1 november 2004 aan (verzoekster; N.o.) laten weten voor welke woningen de Huurcommissie een nader onderzoek noodzakelijk achtte. Dat (verzoekster; N.o.) kennelijk van mening verschilt met de Huurcommissie over de noodzaak van dat nader onderzoek voor bepaalde adressen, doet daaraan niet af. Het is immers de wettelijke taak van de (voorzitter van de) Huurcommissie om te bepalen of een (nader) onderzoek wordt ingesteld.

Op de brief heeft echter geen schriftelijke reactie plaatsgevonden over de vraag naar de behandeltermijnen van de verzoeken. Deze klacht wordt dan ook gegrond geacht..."

## Beoordeling

4. Zoals hiervóór onder I.6 is vermeld, impliceert het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking dat bestuursorganen in beginsel moeten reageren op vragen die een burger in een brief aan een bestuursorgaan formuleert.

5. De huurcommissie en de minister van VROM hebben de klacht gegrond verklaard voor zover deze betrekking heeft op het feit dat verzoekster geen schriftelijk antwoord heeft ontvangen op haar vraag naar de behandelingsduur van de verzoekschriften. De huurcommissie en de minister achtten het niet noodzakelijk dat verzoekster daarbij nog antwoord kreeg op de vraag waarom voor bepaalde woningen nu wel een nader onderzoek noodzakelijk werd geacht, aangezien in de brief van 1 november 2004 was weergegeven voor welke woningen genoemd onderzoek noodzakelijk werd geacht.

De Nationale ombudsman is het daarmee niet eens. Dat het aan de huurcommissie is om te bepalen of een nader onderzoek ten aanzien van bepaalde woningen nodig is, neemt niet weg dat van de huurcommissie mag worden verwacht dat zij een inhoudelijke reactie geeft op een opmerking van verzoekster terzake.

Nu dat niet is gebeurd, is in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van het niet voegen van stukken in het dossier**

#### **Bevindingen**

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat de brieven van 13 oktober 2004 en 3 november 2004, alsmede het rapport over de NUON, zich niet in het dossier bevonden, dat verzoekster heeft ingezien vóór de zitting van 22 maart 2005.

2. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman lieten de minister en de huurcommissie weten dat bedoelde documenten inderdaad ten tijde van het inzien van het dossier niet in het woonruimtedossier zaten. De reden daarvan was dat verzoekster ook voor andere huurders als gemachtigde optrad en dat een aantal van verzoeksters documenten ook van belang waren voor de behandeling van de verzoekschriften van deze andere huurders. De minister en de huurcommissie gaven aan dat genoemde documenten als algemene correspondentie op de hoorzitting aan de huurcommissie waren verstrekt. Tijdens de hoorzitting was verzoekster daarover geïnformeerd, aldus de minister en de huurcommissie. Gelet daarop, gelet op het feit dat de documenten zich inmiddels in het dossier bevonden en gelet op het feit dat de huurcommissie kennis had genomen van de desbetreffende documenten, werd de klacht niet gegrond geacht.



Overigens achtte de minister en de huurcommissie het wel beter als verzoekster tijdens de inzage over voorgaande duidelijker was geïnformeerd.

## **Beoordeling**

3. In dit geval is gebleken dat de onder III.1. genoemde documenten zich ten tijde van de inzage niet in het dossier bevonden. Door de minister en de huurcommissie is een verklaring daarvoor gegeven doch dit doet niet af aan het feit dat het op de weg van de huurcommissie en/of het Secretariaat van de huurcommissies gelegen om verzoekster tijdens de inzage te informeren over het buiten het dossier laten van de documenten in haar dossier. Nu dat niet is gebeurd, is gehandeld in strijd met het hierboven genoemde vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **IV. Ten aanzien van de klachtbehandeling**

### **Bevindingen**

1. Op 17 december 2004 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Verzoekster bracht naar voren dat ze als woordvoerder van een aantal huurders in twee flatcomplexen een klacht had over de wijze waarop de Huurcommissie met de verzoeken was omgegaan. Verzoekster verzocht de Nationale ombudsman om hulp teneinde de procedure te versnellen en gaf daarbij een overzicht van hetgeen zich in de procedures had afgespeeld. Daarbij liet zij onder meer weten dat er een aantal fouten in het onderzoeksrapport van de onderzoeksambtenaar zat, dat de voorzitter tijdens de hoorzitting van 13 juli 2004 niet aangaf of het NUON-rapport al dan niet bij de uitspraak werd betrokken, dat van de zitting geen proces-verbaal was opgemaakt, dat de uitspraak lang op zich liet wachten, dat de tweede onderzoeksambtenaar niet op de hoogte was van het NUON-rapport, dat, nadat de termijn was bepaald waarbinnen de uitspraak zou worden gedaan, deze werd verlengd, dat het Huurteam ZuiderAmstel te horen kreeg dat voor alle huurders een nader onderzoek moest plaatsvinden en dat ze geen reactie ontving op haar brieven van 13 oktober 2004 en 3 november 2004.

2. Omdat de klacht nog niet volgens de wettelijke regels voor klachtbehandeling was behandeld, droeg de Nationale ombudsman het verzoekschrift op 16 februari 2005 over aan (het Secretariaat van) de huurcommissie(s) Amsterdam, met het verzoek de klacht te behandelen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 4.).

3. Bij brief van 23 maart 2005 reageerde de Secretaris van de huurcommissie op de klacht en liet daarbij, voor zover van belang, het volgende weten:

“...Uit de klachten van u begrijp ik dat de behandeling van uw verzoeken voor u de nodige onduidelijkheden hebben veroorzaakt en dat u het inzicht in het verloop van de procedure bent kwijtgeraakt. Mogelijk is deze onduidelijkheid voor u mede ontstaan door het feit dat het Huurteam Zuider Amstel voor een aantal verzoeken, waaronder ook uw verzoek(en) als gemachtigde optreedt. Dit betekent dat het Huurteam ook alle correspondentie voor de behandeling van de verzoeken ontvangt.

Voor wat betreft de inhoudelijke opmerkingen over de verzoeken meld ik u dat de onderzoeksfase van deze zaken inmiddels is afgerond en dat u (Huurteam Zuider Amstel) binnenkort een uitnodiging zal ontvangen voor een zitting van de Huurcommissie. Ter zitting krijgt u dan de gelegenheid inhoudelijk te reageren op de bevindingen in het rapport van voorbereidend onderzoek...”

4. Verzoekster klaagde erover dat niet op alle klachten inhoudelijk was gereageerd. In reactie daarop aan de Nationale ombudsman lieten de huurcommissie Amsterdam en de minister van VROM op 29 augustus 2005 weten dat verzoeksters klachten betrekking hadden op het behandelingsproces en op de inhoud van de beslissing van de huurcommissie. Verzoekster klaagde er volgens de huurcommissie en de minister over dat ze geen inzicht had in de behandelingsduur en de stappen die tijdens het proces werden genomen. Daarnaast werd weergegeven dat verzoekster erover klaagde dat de huurcommissie niet alle brieven had beantwoord, het niet duidelijk was of de huurcommissie de door haar overgelegde documenten in de uitspraak zou betrekken en of de gemaakte fouten zouden worden hersteld.

Voorts lieten de huurcommissie en de minister in de reactie aan de Nationale ombudsman het volgende weten:

“...De secretaris van de Huurcommissies gaat in zijn brief van 23 maart 2005 in op de opvolgende processtappen in de behandeling; hij geeft aan dat de onderzoeksfase is afgerond en dat (verzoekster; N.o.) op korte termijn een uitnodiging voor een zitting kan verwachten. Doordat tussen opstellen en ondertekening van de brief enige dagen lag, was de uitnodiging voor de zitting echter inmiddels verzonden. Voorts vermeldt de secretaris van de Huurcommissies in zijn brief dat het Huurteam ook alle correspondentie over de behandeling ontvangt.

Met betrekking tot de vraag naar de consequenties van zijn brieven voor de inhoud van de uitspraak van de Huurcommissies geeft de secretaris aan dat (verzoekster; N.o.) tijdens de hoorzitting van de Huurcommissie de gelegenheid heeft om te reageren op het rapport. Daarmee geeft de secretaris aan hoe en wanneer de Huurcommissie inhoudelijk op de door (verzoekster; N.o.) overgelegde documenten zal reageren, en wanneer (verzoekster; N.o.) er kennis van kan nemen of de door hem aangegeven “fouten” in de rapportage zijn verwerkt.

De klacht van (verzoekster; N.o.) dat niet op alle klachten is gereageerd wordt niet gegrond geacht...”

## Beoordeling

5. Uit de klachtbrief van 17 december 2004 heeft de Nationale ombudsman opgemaakt dat verzoekster klaagde over een aantal gedragingen en dat ze een aantal vragen had over de inhoud van de procedure en de stappen die werden gezet. Een daarbij passende

vorm van klachtbehandeling zou zijn geweest dat telefonisch contact met verzoekster zou zijn opgenomen teneinde te achterhalen of verzoeksters klacht naar tevredenheid kon worden opgelost, zonder dat daarbij de formele klachtenprocedure hoefde te worden doorlopen. (artikel 9:5 Algemene Wet Bestuursrecht, zie Achtergrond onder 4). Daarbij had tevens op de bij verzoekster levende vragen kunnen worden ingegaan.

6. Nu niet is getracht de klacht naar tevredenheid van verzoekster op te lossen, had verzoeksters klacht op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht formeel moeten worden behandeld. Daarbij is van belang het motiveringsvereiste dat inhoudt dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan in de afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen. Het ingaan op een klachtonderdeel houdt ook in dat een oordeel dient te worden gegeven over de gegrondheid van een klacht. Wanneer geen oordeel kan worden gegeven over de gegrondheid van de klacht, bijvoorbeeld omdat de feiten niet kunnen worden vastgesteld, dient het bestuursorgaan dit in de klachtafhandelingsbrief aan te geven. Niet is gebleken dat op enigerlei wijze sprake is geweest van klachtbehandeling. Zo is verzoekster niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord en is geen oordeel gegeven over de gegrondheid van de klacht. Van een passende en adequate reactie op verzoeksters klacht is ook geen sprake geweest. Verzoekster klaagde er onder meer over dat ze geen reactie op een aantal brieven had gekregen. In de bevindingen onder I. en II hierboven is vermeld dat de minister en de huurcommissie in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deze klachten deels gegrond verklaarden. In de reactie van 23 maart 2005 echter is in het geheel niet ingegaan op de klacht over het niet beantwoorden van de brieven. Ook op verzoeksters klacht dat niet is aangegeven of het NUON-rapport al dan niet bij de procedure werd betrokken, is in de brief van 23 maart 2005 niet ingegaan.

Gelet op voorgaande hebben de Secretaris van de huurcommissies en de huurcommissie in strijd gehandeld met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Secretariaat van de huurcommissies en de huurcommissie Amsterdam, is gegrond ten aanzien van:

het rapport over het NUON en het niet inhoudelijk reageren op de brief van 13 oktober 2004, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het niet inhoudelijk reageren op de brief van 3 november 2004, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het niet voegen van stukken in het dossier, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

de klachtbehandeling, wegens schending van het motiveringsvereiste.

## Onderzoek

Op 30 maart 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw T. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van Secretariaat van de huurcommissies en de huurcommissie Amsterdam gezamenlijk.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en de huurcommissie Amsterdam gezamenlijk, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van VROM de huurcommissie Amsterdam verzocht op de klacht te reageren. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

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

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 27 november 2003 aan de huurcommissie ter vaststelling van de servicekosten;

Brief van 31 augustus 2004 van de Secretaris van de huurcommissies aan verzoekster;

Brief van 13 oktober 2004 van verzoekster aan de (Secretaris van de) huurcommissie(s);

Ontvangstbevestiging van 18 oktober 2004 van de huurcommissie aan verzoekster;

Brief van 1 november 2004 van de Secretaris van de huurcommissies aan verzoekster;

Brief van 3 november 2004 van verzoekster aan de Secretaris van de huurcommissies;

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 17 december 2004;

Reactie van 29 augustus 2005 van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de huurcommissie aan de Nationale ombudsman;

Nadere reactie van 25 september 2005 van verzoekster aan de Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte**

Artikel 4

“...1. De huurcommissie heeft de in het tweede tot en met vierde lid en in artikel 5 aangegeven taken.

2. De huurcommissie doet uitspraak:

(...)

g. ingevolge artikel 7:260 van het Burgerlijk Wetboek over de betalingsverplichting met betrekking tot de servicekosten;...”

2. Burgerlijk Wetboek, boek 7

Artikel 260, eerste lid:

“1. Indien de huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over een betalingsverplichting van de huurder met betrekking tot servicekosten, kan de huurder of verhuurder de huurcommissie verzoeken uitspraak daarover te doen.”

3. Rapport Nationale ombudsman (2004/225)

In juni 2004 heeft de Nationale ombudsman een rapport (2004/225) uitgebracht over het functioneren van vijf huurcommissies en het Secretariaat van de huurcommissies (SHC). Het onderzoek had betrekking op de behandelingsduur van verzoek- verzet- en klaagschriften. In het rapport is de volgende passage opgenomen:

“...Tot dusverre heeft de Nationale ombudsman bij de beoordeling van klachten over huurcommissies de desbetreffende gedraging steeds toegerekend aan hetzij de betrokken huurcommissie hetzij de minister van VROM. Het antwoord op de vraag welk van beide bestuursorganen verantwoordelijk moest worden gehouden voor de desbetreffende gedraging, werd gezocht in de bepalingen van de Wet op de huurcommissies en van de Huurprijzenwet woonruimte. Zo werd bij een klacht over de datum van verzending van een kennisgeving van een hoorzitting of over de datum van verzending van een uitspraak een gedraging van het SHC aangenomen. Bij klachten over het uitblijven van een uitspraak, over het niet tijdig verzenden van een verklaring ten behoeve van de huursubsidie of over de planning van een zitting werd uitgegaan van een gedraging van de betrokken huurcommissie.

Tijdens het onderzoek is echter gebleken dat het maken van dit onderscheid niet bevredigend is, gezien de taakverdeling tussen de (voorzitters van) huurcommissies en het SHC. Zo is naar voren gekomen dat het proces dat uiteindelijk wordt afgesloten met de verzending van een uitspraak aan de partijen zich voor het grootste deel afspeelt onder de regie van het SHC, en geheel buiten het gezichtsveld van de betrokken huurcommissie. Pas twee weken voor de door het SHC geplande zitting krijgt de betrokken huurcommissie kennis van de zaken die op die zitting zullen worden behandeld. Op het moment dat het SHC de zaken indeelt voor een zitting, is het voorbereidende onderzoek - verricht door het SHC - afgerond. In het geval van voorzittersuitspraken zien de voorzitters de zaken pas op het moment dat hun een uitspraak ter tekening wordt aangeboden.

(...)

Op basis van deze bevindingen stelt de Nationale ombudsman dan ook vast dat bij dit soort gedragingen sprake is van een zodanige verwevenheid van activiteiten van de betrokken huurcommissie en van het SHC dat het toedelen van de uiteindelijke verantwoordelijkheid aan hetzij de huurcommissie hetzij (via SHC) de minister van VROM geen recht doet aan de feitelijke gang van zaken. In verband daarmee wordt in deze beoordeling van de onderzochte gedraging en in de conclusie dan ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de betrokken huurcommissie en van het SHC aangenomen ...”

#### 4. Algemene wet bestuursrecht:

##### Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.”