huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL Den Haag

C. Bulo
Haarlemmerplein 29 - 2
1013HP AMSTERDAM

Per post en e-mail verzonden: [redacted]

Datum: 14 juni 2023
Kenmerk: 691581
Onderwerp: Antwoord op uw klacht

Geachte heer Bulo,

De Huurcommissie heeft op 11 mei 2023 een klacht van u ontvangen. De Huurcommissie heeft deze klacht geregistreerd onder nummer 691581.

Samengevat gaat uw klacht over de behandelduur van uw zaak, over de behandelwijze van uw verzoeken om de uitspraak toe te zenden en om de bejegening van de medewerker van het klantcontactcentrum.

Na het indienen van uw klacht heeft u nog diverse malen contact gehad met de Huurcommissie:

Op 12 en 15 mei 2023 heeft u telefonisch contact gehad met klachtbehandelaar mevrouw S. Bies over uw klacht. Dit contact ging over uw verzoek om ten behoeve van de rechtszaak van 15 mei 2023 de uitspraak inzake 2200553 van de Huurcommissie met spoed te ontvangen. Zij heeft u en de wederpartij – bij wijze van hoge uitzondering – de ongetekende uitspraak op 15 mei 2023 om 9:59 uur toegezonden. De getekende uitspraak volgde later deze dag.

Op 15 mei 2023 heeft u later nog contact gehad met mevrouw S. Bies. Uit dit contact bleek dat u toch te laat was met het indienen van stukken voor uw rechtszaak. U en mevrouw S. Bies hebben toen afgesproken dat u later nog contact zou hebben over uw klacht. Op 17 mei 2023 heeft u een voicemailbericht achtergelaten met vragen ten aanzien van het proces en de rol van de medewerkers aan de telefoon en de rol van mevrouw S. Bies.

Op 18 mei 2023 is u verzocht contact op te nemen met de Huurcommissie op 22 mei 2023. Dit contact heeft niet plaatsgevonden.

Na bestudering van alle beschikbare informatie, bericht ik u als volgt.

Behandelduur
Uw situatie
U hebt op 7 november 2022 de Huurcommissie verzocht een uitspraak te doen over het gedrag van uw verhuurder. Op 3 april 2023 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Op 1 mei 2023 hebt u telefonisch contact gehad met de Huurcommissie waarin u hebt verzocht de uitspraak aan u toe te zenden in verband met een rechtszaak op 15 mei 2023 voor een uitzettingsprocedure. Op 11 mei 2023 hebt u telefonisch aangegeven dat u de uitspraak nog niet heeft ontvangen. Uiteindelijk ontving u de uitspraak op 15 mei 2023. Vanaf het moment van indienen van uw verzoek tot aan de uitspraak is ruim 6 maanden verstreken.

huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL Den Haag

Reactie
In uw zaak is de wettelijke behandeltermijn van 4 maanden overschreden. Het lukt de Huurcommissie niet altijd om zaken binnen deze termijn af te handelen. Uw klacht acht ik daarom gegrond en ik bied u hiervoor oprecht excuus aan.

Toezenden uitspraak
Uw situatie
U heeft tot twee maal toe de Huurcommissie verzocht om de uitspraak vóór 15 mei 2023 aan u toe te zenden. Deze verzoeken hebben daartoe niet geleid. U vindt dat de Huurcommissie geen rekening heeft gehouden met het belang van de uitspraak voor u. U vindt dat de medewerker bij de Huurcommissie zijn best had moeten doen om degene te bereiken die verantwoordelijk is voor de uitspraak. De medewerker had moeten uitleggen wat het belang van de huurder was om de uitspraak voor 15 mei 2023 in bezit te hebben.

Reactie
Uit onderzoek blijkt dat door de Huurcommissie geen opvolging is gegeven aan het telefonisch contact tussen u en de Huurcommissie op 11 mei 2023. Ik ben van mening dat de medewerker dit wel had moeten doen. De betreffende medewerker had uw dossier moeten nakijken en/of in overleg moet treden met een collega inzake uw situatie en verzoek. Ik acht uw klacht op dit punt gegrond. Ik bied u hiervoor mijn excuses aan.
Wel wil ik toevoegen dat de Huurcommissie normaliter géén uitspraken verzendt naar partijen op verzoek. Ook niet als de behandeltermijn is verlopen. U bevond zich echter in een situatie waarvoor een uitzondering gemaakt had moeten worden. Dit heeft de betreffende medewerker niet opgemerkt.

Uw situatie is ter evaluatie besproken met de betreffende medewerker. Tevens is actie ondernomen om medewerkers soortgelijke situaties in het vervolg beter te laten leren herkennen. Ook heeft de klachtenafdeling in samenwerking met het behandelteam een dag na indiening van uw klacht er alles aan gedaan om de uitspraak alsnog op tijd aan u toe te zenden. Dat dit uiteindelijk niet gelukt is, is te wijten aan een ongelukkige instelling in de betreffende software die de Huurcommissie gebruikt voor de dossiervorming en ondertekening van de uitspraken. Hierdoor is een digitale wachtrij ontstaan die pas op maandagochtend opgelost kon worden. De Huurcommissie heeft de opdracht gegeven aan de softwarebeheerder om de capaciteit van de digitale wachtrij uit te breiden, om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen.

Bejegening medewerker
Uw klacht over het telefonisch contact met de Huurcommissie op 11 mei 2023 waarbij ‘de hoorn op de haak gegooid is’, is aan de betreffende medewerker voorgelegd. De medewerker heeft aangegeven zich het gesprek niet meer te kunnen herinneren.

Het is mij duidelijk dat de communicatie tussen u en de betreffende medewerker niet naar wens is verlopen, ondanks goede intenties van beide kanten.
Dit is niet waar de Huurcommissie naar streeft. De betreffende medewerker is nogmaals gewezen op de interne instructies. Deze instructies houden onder meer in dat alleen bij constatering van ongepaste taal of bejegening anderszins de gesprekspartner hierop attent gemaakt wordt en de verbinding verbroken mag worden als naar het oordeel van de medewerker de situatie niet verbetert. U en de betreffende medewerker hebben wat betreft het gesprek geen of afwijkende herinneringen ten opzichte van elkaar. Ik kan het telefoongesprek echter niet meer nagaan. Dit zorgt ervoor dat ik mij onthoud van een oordeel ten aanzien van het gesprek.

huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL Den Haag

Kenmerk
691581

Dit neemt niet weg dat ik het vervelend vind dat u het contact met de Huurcommissie als onprettig heeft ervaren. Uw klacht helpt de Huurcommissie om inzicht te krijgen in de knelpunten in de organisatie. Ook kan zij bezien of en op welke wijze de dienstverlening verbeterd kan worden. Zoals aangegeven is uw klacht onder de aandacht gebracht van de betreffende medewerker. Ik hoop dat een mogelijk volgend contact door u met de Huurcommissie als prettiger wordt ervaren.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Tot slot
Omdat ik heb begrepen dat u een stressvolle periode doormaakt met betrekking tot een uithuiszettingsprocedure en omdat de Huurcommissie hieraan in ieder geval geen positieve bijdrage heeft geleverd, wil ik u coulancehalve een VVV-bon aanbieden en kwijtschelding van de betaalde leges à 25 euro. Ik ben mij terdege bewust van het feit dat dit niet in verhouding staat tot uw situatie, maar ik hoop dat u dit gebaar als klein lichtpunt kunt beschouwen.

Nationale ombudsman
Als u zich niet kunt vinden in deze beantwoording van uw brief, dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman. Het adres van de Nationale ombudsman is: Bezuidenhoutseweg 151, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

Het bestuur van de Huurcommissie,
namens deze:



dr. J.W.A. van Dijk
Voorzitter van de Huurcommissie