

## Bloemendaal

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december zijn ontvangen over uw organisatie.

U ontvangt dit overzicht, omdat de Nationale ombudsman volgende week overstapt naar een ander registratieprogramma.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED], via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen

## Bloemendaal

### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2019	0
Ontvangen van 01-01-2019 tot en met 31-12-2019	14
<hr/>	
Te behandelen	14
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	13
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	1
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2019	0

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2019 t/m 31-12-2019

Dossiernummer	201905526
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	25-02-2019
Datum afhandeling	25-02-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bloemendaal mbt bestemmingsplan. Meneer heeft een winkel. Er is een stukje grond van de burens voor zijn winkel. In 1989 is het bestemmingsplan aangepast. Het is 'tuinen'. De buurman gaat nu bouwen. Hij is het er niet mee eens. Hij kan bezwaar indienen.
Dossiernummer	201905955
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	28-02-2019
Datum afhandeling	28-02-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoekster heeft een klacht over de gemeente Bloemendaal. Zij heeft geprobeerd om in contact te komen met de gemeente alleen is dit haar niet gelukt. Ik heb de rol van de No. uitgelegd en haar het telefoonnummer gegeven van de gemeente Bloemendaal.
Dossiernummer	201911514
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-04-2019
Datum afhandeling	29-04-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Gemeente heeft een gymzaal verkocht zonder de bewoners ervan te verwittigen.
Dossiernummer	201911551
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	28-04-2019
Datum afhandeling	16-05-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de raad m.b.t. informatieverstrekking aan raadsleden. Verzoekster gebeld: geen rol Nationale ombudsman. Betreft een interne politieke kwestie raadslid - raad - college.
Dossiernummer	201913261
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	17-05-2019
Datum afhandeling	17-05-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	klacht over de gemeente Bloemendaal. Een derde heeft bij de gemeente een Wob verzoek gedaan om info over vzk te verkrijgen. De gemeente heeft aan het wob-verzoek voldaan. Vzk zegt daardoor € 25000 schade te hebben geleden. Ze heeft een klacht bij de gemeente ingediend. De burgemeester heeft excuses aangeboden maar verder niets gedaan met de geleden schade. Vz laten weten dat ze de klacht mag insturen.

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2019 t/m 31-12-2019

Dossiernummer	201913281
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	17-05-2019
Datum afhandeling	17-05-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	klacht over de gemeente Bloemendaal. Vzk is werknemster en voelt zich gepest door de gemeente. Haar gewezen op de KEN.
Dossiernummer	201908928
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-03-2019
Datum afhandeling	14-06-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht Div. Overheidsinstanties inzake verzuim treffen voorzieningen voor personen die niet schriftelijk of per email kunnen corresponderen vanwege chronische ziekte of handicap
Dossiernummer	201919071
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	18-07-2019
Datum afhandeling	19-07-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	klacht over behandelingsduur bezwaar wozbeschikking. Mevrouw heeft 9 maart bezwaar gemaakt tegen WOZ in de gemeente Bloemendaal. In mei nogmaals gebeld om te vragen naar de GBKZ. 3 juli herinneringsbrief tot op heden non respons.
Dossiernummer	201913313
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-05-2019
Datum afhandeling	12-08-2019
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht dat B&W de raad onjuist/onvolledig heeft geïnformeerd over de verkoop van de voormalige gymzaal. Geen rol No. Gelet op de bemoeienis van de raad, is het een politieke kwestie, waar de No buiten blijft.
Dossiernummer	201920486
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	04-08-2019
Datum afhandeling	15-08-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over gemeente Bloemendaal mbt groenvoorziening

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2019 t/m 31-12-2019

Dossiernummer	201922097
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	21-08-2019
Datum afhandeling	21-08-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz heeft klachten over de gemeente Bloemendaal. Het gaat om de antwoorden van de ex-burgemeester in het verleden. Hier kunnen wij nu geen oordeel over gegeven. KEN uitgeleegd.
Dossiernummer	201927447
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	23-10-2019
Datum afhandeling	23-10-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	niet eens met boete parkeren. Hij heeft via app betaald maar schijnbaar iets verkeerd gedaan. Bezwaar is afgewezen ook al zag gemeente dat hij vergissing heeft gemaakt (nu betaald voor gem haarlem ipv bloemendaal). Vindt hij onredelijk, gaat nog in beroep, doorverwezen naar Jur loket voor verder advies over procedure
Dossiernummer	201929135
Afdoeningswijze	vraag beantwoord
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-11-2019
Datum afhandeling	13-11-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Vraag of een raadslid een klacht kan indienen tegen het college. Op zich wel, maar het college is niet gehouden die klacht te behandelen. De Nationale ombudsman redeneert dat de Gemeentewet bepalingen geeft voor de verhoudingen tussen raad en college. In de Gemeentewet staan de mogelijkheden voor raadsleden om het handelen van het college aan de orde te stellen. De Gemeentewet is daarmee een lex specialis ten opzichte van de Algemene wet bestuursrecht, zodat de bepalingen van het klachtrecht niet van toepassing zijn.
Dossiernummer	201933336
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	30-12-2019
Datum afhandeling	30-12-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bloemendaal. Klacht is al behandeld. Hij stuurt stukken in.

## Bloemendaal

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december zijn ontvangen over uw organisatie.

U ontvangt dit overzicht, omdat de Nationale ombudsman volgende week overstapt naar een ander registratieprogramma.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED], via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen

## Bloemendaal

### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2020	1
Ontvangen van 01-01-2020 tot en met 31-12-2020	5
<hr/>	
Te behandelen	6
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	5
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2020	1

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202012941
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	27-05-2020
Datum afhandeling	27-05-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Corona; Vz is het niet eens met afwijzing bezwaar ToZo regeling
Dossiernummer	202024870
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	19-10-2020
Datum afhandeling	19-10-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz klaagt over de manier waarop de gemeente Bloemendaal zijn Tozo-aanvraag heeft behandeld. De aanvraag is afgewezen. Vz heeft op advies van de gemeente BBZ-aanvraag gedaan. De gemeente heeft hem geholpen met aankruisen van welke informatie hij dient op te sturen. Vervolgens heeft de gemeente een extern bedrijf ingeschakeld om onderzoek te doen. Vz is van mening dat het bedrijf vooringenomen was bij de behandeling van de aanvraag. Zo zou de informatie die had opgestuurd toch niet helemaal compleet zijn en dreigde het bedrijf de zaak af te wijzen. Een ook de manier waarom betrokken medewerker van het bedrijf hem sprak gaf vz geen goed gevoel. Vz gewezen op de KEN voor wat betreft hoe de gemeente de aanvraag heeft opgepakt. Vz laten verder laten weten dat hij bij een eventuele afwijzing van de uitkering bezwaar en beroep kan instellen.
Dossiernummer	202026859
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	10-11-2020
Datum afhandeling	27-11-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bloemendaal mbt aanvraag laadpaal
Dossiernummer	202030321
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	18-12-2020
Datum afhandeling	18-12-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Bloemendaal. Vz geeft aan dat hij een drijvende bootoverkapping heeft. Zijn buurman heeft daarover een procedure aangespannen bij de rechter omdat hij daar last van had. Die heeft hij gewonnen. Vz vraagt of hij hier nog wat aan kan doen. Aangegeven dat hij hier juridisch advies over in kan winnen.



## Bloemendaal

### Dossiers in behandeling per 31-12-2020

Dossiernummer	202030241
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-12-2020
Datum afhandeling	30-03-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Bloemendaal mbt verkoop van de Gymzaal

## Bloemendaal

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december zijn ontvangen over uw organisatie.

U ontvangt dit overzicht, omdat de Nationale ombudsman volgende week overstapt naar een ander registratieprogramma.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED], via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen

## Bloemendaal

### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2021	2
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	14
<hr/>	
Te behandelen	16
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	15
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2021	1

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202103673
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-02-2021
Datum afhandeling	08-02-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz belt me tklacht over onderbuurman die verslaafd is. ZOrgt voor veel overlast. Woningbouwvereniging en gemeente doet weinig. KEN uitgelegd.
Dossiernummer	202106005
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	01-03-2021
Datum afhandeling	12-03-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	C: Gemeente Bloemendaal wil geen kapvergunning geven aan verzoeker
Dossiernummer	202107825
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-03-2021
Datum afhandeling	16-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Bloemendaal
Dossiernummer	202107826
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-03-2021
Datum afhandeling	16-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz belt namens broer die sinds jan 2020 in de schuldhulpverlening zit via gemeente Bloemendaal. Vz wil juridisch advies dus doorverwezen naar het Juridisch Loket.
Dossiernummer	202102561
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	27-01-2021
Datum afhandeling	17-03-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	SWZ Klacht over de Gemeente Bloemendaal mbt behandelingsduur bij aanvraag van vergunning

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202030241
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-12-2020
Datum afhandeling	30-03-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Bloemendaal mbt verkoop van de Gymzaal
Dossiernummer	202108113
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	17-03-2021
Datum afhandeling	02-04-2021
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Administratieve nauwkeurigheid door de gemeente Bloemendaal mbt stempas
Dossiernummer	202110018
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-04-2021
Datum afhandeling	07-04-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Wilt een bezwaar indienen tegen intrekken van de WWB uitkering
Dossiernummer	202110251
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-04-2021
Datum afhandeling	09-04-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoekster heeft een vraag over de verbouwing van de overbuurman. Zij heeft de gemeente gebeld, maar onvoldoende antwoord gekregen. Verwezen naar juridisch loket. Telefoonnummer gegeven.
Dossiernummer	202116289
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	04-06-2021
Datum afhandeling	04-06-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gem. Bloemendaal door derden inzake bejegening raadslid, loopt Hoger beroep

## Bloemendaal

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202109877
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	05-04-2021
Datum afhandeling	11-06-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	KLacht B&W Bloemendaal inzake voorbij gaan aan bewonersparticipatie bij wijziging bestemming van groenvoorziening naar woningbouw.
Dossiernummer	202116397
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	05-06-2021
Datum afhandeling	05-08-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Gemeente Bloemendaal reageert niet op schrijven van verzoeker
Dossiernummer	202124434
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	31-08-2021
Datum afhandeling	31-08-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Bloemendaal. Vz geeft aan dat de school van zijn dochter aankomende vrijdag gesloten is vanwege de formule 1. De school zou dan niet toegankelijk zijn. Hij heeft dit al aangekaart bij de gemeente Bloemendaal. Hij heeft daar een klacht over ingediend.
Dossiernummer	202134751
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-12-2021
Datum afhandeling	16-12-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Gemeente Bloemendaal wil vz geen inzage geven in verleende vergunningen voor het huis dat hij gekocht heeft. Het huis is bouwtechnisch een krot.

## Bloemendaal

### Dossiers in behandeling per 31-12-2021

Dossiernummer	202125505
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	12-09-2021
Datum afhandeling	09-05-2022
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	s C: Klacht over de gemeente Bloemendaal: niet gehoord nav een wob-aanvraag door derden in 2018 + vriendjespolitiek bij de gemeente



**nationale  
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de Voorzitter van de Huurcommissie  
xxxx

Geachte heer xxx,

Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om u nogmaals succes te wensen in uw nieuwe functie als Voorzitter van de Huurcommissie. De Nationale ombudsman is als tweedelijns klachteninstantie betrokken bij uw organisatie. In een kennismakingsgesprek op 16 maart 2021 heb ik u gesproken over mijn bevindingen uit de klachtbehandeling over de Huurcommissie in de afgelopen jaren.

Wij constateren dat de Huurcommissie al langere tijd te kampen heeft met lange doorlooptijden als gevolg van een oplopende werkvoorraad. U onderschreef de door mij vastgestelde noodzaak tot verbetering. De Huurcommissie heeft inmiddels het actieplan "Aanpak achterstanden" (hierna: het actieplan) opgesteld. Wij spraken over de stand van zaken van het actieplan. Het is duidelijk dat de Huurcommissie hard werkt om de doorlooptijden te verkorten. Toch voldoet de Huurcommissie naar mijn oordeel nog niet aan hetgeen de burger op dit punt van haar mag verwachten. Daarom stuur ik u deze brief.

Hieronder ga ik verder in op de aanleiding voor deze brief, onze bevindingen over de afgelopen jaren en de conclusie die ik hieraan verbind. Daarbij geef ik aan wat wij van de Huurcommissie verwachten. Ik schets mogelijkheden om de situatie verder te verbeteren. De Nationale ombudsman wil daaraan een bijdrage leveren. Hierover heb ik vervolgspraken met u gemaakt.

#### **Aanleiding: regelmatig gelijksoortige klachten over Huurcommissie**

Wij ontvangen regelmatig klachten over uw organisatie. In 2020 ontvingen wij 104 klachten over de Huurcommissie. Dit aantal ligt iets hoger dan de jaren ervoor. In 2019 ontvingen wij 96 klachten en in 2018 ontvingen wij 73 klachten over de Huurcommissie.

Opvallend is de eenduidigheid in de problematiek waarover mensen in de afgelopen jaren klaagden. Er was sprake van een duidelijke rode draad. De klachten gingen voornamelijk over:

- de behandelingsduur van verzoeken;
- het gebrek aan informatie vanuit de Huurcommissie over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van verzoeken; en
- de slechte bereikbaarheid van de Huurcommissie.

#### **Onze bevindingen en conclusie**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Verder schrijft het vereiste van voortvarendheid voor dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.

Uit de klachten en signalen die ik in 2020 heb ontvangen, maak ik op dat de Huurcommissie nog niet voldoet aan deze belangrijke vereisten. Dit betreurt ik. Goede

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Terugblik op klachten over de Huurcommissie

**Ons nummer**

xxxx

**Uw bericht / kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

xxxx

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.  
nl  
www.nationaleombudsman.nl





dienstverlening is van belang voor het (herstel van) vertrouwen dat burgers hebben in de werkzaamheden van de Huurcommissie. Uiteraard heb ik daarbij begrip voor de problemen die door de uitbraak van corona zijn ontstaan. Net als vele andere instanties heeft de Huurcommissie in korte tijd mogelijkheden moeten vinden om de burger – op een voor haar medewerkers veilige manier – te kunnen blijven bedienen. Ik heb kennis genomen van de complicaties bij het uitvoeren van onderzoeken ter plaatse en het organiseren van zittingen. Ook ben ik mij bewust van de goede intenties en inzet van de medewerkers van de Huurcommissie om de hierdoor ontstane problemen voor de burger op te lossen.

Pagina 2/3

**Ons nummer**

xxxx

U bent al enige tijd bezig met het actieplan om de geschilbeslechting en klachtbehandeling verder op orde te krijgen. Gelukkig zijn de eerste positieve resultaten inmiddels zichtbaar. In 2020 werden er bij de Huurcommissie ongeveer 20.000 verzoeken ingediend. U bent er inmiddels in geslaagd om in ongeveer 70 procent van die zaken tot een oordeel te komen.

Met uw voorganger heb ik echter al gesproken over de lange doorlooptijden bij de Huurcommissie. Vóór 2020 kwamen burgers hierdoor namelijk ook in de knel. Bovendien ontvangen wij op dit moment nog steeds klachten over de lange doorlooptijden. Dit is voor mij reden tot aanhoudende zorg. Ik verwacht van de Huurcommissie een extra inspanning, zodat dit jaar écht een duidelijke verbetering voor de burger wordt bewerkstelligd.

#### **Verbeter de borging van het burgerperspectief**

De Huurcommissie is er voor huurders en verhuurders. Voor huurders geldt dat een geschil behoorlijke invloed kan hebben op hun woongenot. Ik vind het juist daarom belangrijk dat burgers zich in contacten met de Huurcommissie gehoord en gezien voelen. Daar is meer voor nodig dan alleen een (hoor)zitting waar betrokkenen hun verhaal over een geschil kunnen doen. Het perspectief van de burger moet geborgd worden in alles wat de Huurcommissie doet.

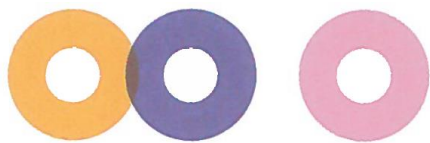
Dit houdt in dat de werkprocessen van de Huurcommissie zodanig zijn ingericht dat uw organisatie voor de burger goed bereikbaar is, dat de burger niet onnodig lang hoeft te wachten op de uitkomst van een procedure en dat de burger tussentijds goed op de hoogte wordt gehouden van de voortgang.

Met de inzet van persoonlijk contact en informele behandelmethoden kunnen oplossingen op maat gevonden worden én kan verkorte behandeling mogelijk worden. Dit kan een gunstig effect hebben op de behandelingsduur en de doorlooptijden van verzoeken. Het belang van de burger komt daarmee meer centraal te staan in de dienstverlening van de Huurcommissie.

#### **De rol van de Nationale ombudsman**

Ik stel vast dat u – in het kader van de totstandkoming van het actieplan – zelf al heeft gereflecteerd op de werkwijze van de Huurcommissie. Dit heeft onder meer tot een eenvoudiger en laagdrempeliger intakeproces geleid. Dat is een stap in de juiste richting. Het verbeteren van uw dienstverlening aan de burger is daarmee echter nog niet klaar.

Zoals hiervoor al aangegeven, draagt de inzet van persoonlijk contact en informele behandelmethoden mogelijk bij aan verdere verbetering van de dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft veel ervaring op dit gebied. Wij spraken af om in gesprek te blijven over de mogelijkheden van de Nationale ombudsman om daar een bijdrage aan te leveren.



In ons gesprek op 16 maart jongstleden kwamen workshops over klachtbehandeling aan de orde. Ook spraken wij over het belang om kennis over klachtbehandeling goed te borgen in uw organisatie.

Pagina 3/3

**Ons nummer**

xxxx

De ervaring leert dat het belangrijk is om te kunnen sparren met anderen die zich bezig houden met klachtbehandeling. Elkaar scherp houden is immers een krachtig instrument. De Nationale ombudsman wil hierbij van betekenis zijn voor de Huurcommissie. Wij organiseren regelmatig workshops over klachtbehandeling voor medewerkers van verschillende overheidsinstanties. Professionele klachtbehandeling en het leren van klachten door overheden staan hierin centraal. Het biedt klachtbehandelaars de mogelijkheid om de kennis over hun vakgebied bij te houden. Voor leidinggevendenden geven de workshops handvatten voor het goed faciliteren van de klachtbehandelaars en handvatten om het leereffect van klachten zo goed mogelijk te benutten. Dit draagt bij aan het centraal stellen van het burgerperspectief en de kwaliteit van dienstverlening. Van belang is dat de kennis over dit alles goed geborgd wordt in de hele organisatie van de Huurcommissie. Stages of detachering van medewerkers over en weer zouden in dit verband behulpzaam kunnen zijn. Graag verkennen wij de mogelijkheid om hieraan invulling te geven.

#### **Vervolgafspraken**

Wij blijven de ontwikkelingen bij de Huurcommissie met aandacht volgen. Op het niveau van medewerkers en management onderhouden wij regelmatig contact met uw organisatie. Die contacten worden benut om de nadere uitwerking van bovenstaande suggesties te bespreken. Ook spreken wij over de stand van zaken van de (interne) klachtherkenning, -behandeling en oplossing ervan. Het eerste vervolggesprek hierover heeft inmiddels al plaatsgevonden. Daarnaast zal ik, waar nodig, in openbare rapporten mijn oordeel blijven uitspreken over ontvangen klachten. Op die manier bied ik niet alleen burgers, maar ook de Huurcommissie houvast. Eventuele rapporten geven immers meer duidelijkheid over de vraag wat burgers naar mijn mening in redelijkheid van uw organisatie mogen verwachten.

Over een jaar hoor ik graag van u welke lessen de Huurcommissie naar aanleiding van deze afspraken heeft getrokken en hoe zij een vertaalslag maakt naar een concrete – meer structurele – verbetering in het functioneren van de Huurcommissie. Ik zal hiertoe te zijner tijd een vervolgspraak laten maken.

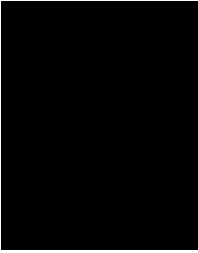
#### **Tot slot**

Deze brief is openbaar en te vinden via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Onze contactpersoon bij uw organisatie, mevrouw xxxx, ontvangt digitaal een afschrift van deze brief.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Dossiernummer	Publicatienummer	Orgaan
	20210201	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210048	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210143	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210150	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210110	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210119	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210127	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	20210152	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	20210098	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	20210044	Belastingdienst (Ministerie van Financiën)
	-	Belastingdienst (Ministerie van Financiën), Belastingdienst (beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling) (Ministerie van Financiën)
	20210058	Belastingdienst/Centrale administratieve processen (Ministerie van Financiën)
	20210179	Belastingdienst/Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen



20210205

Belastingdienst/Uitvoeringsorganisatie Herstel  
Toeslagen

-

Domeinen (Ministerie van Financiën)

20210176

Domeinen (Ministerie van Financiën)

20210180

Domeinen (Ministerie van Financiën), Openbaar  
ministerie (OM) (Ministerie van Justitie en  
Veiligheid)

Beste [REDACTED]

In de tabel heb ik de cijfers voor 2021 toegevoegd.

Net als voorgaande jaren zijn deze cijfers tot moment van verschijnen van het jaarverslag van de Nationale ombudsman alleen voor intern gebruik bij de Belastingdienst.

Als er vragen zijn over de cijfers, dan hoor ik die graag.

Verslagjaar 2019 2020 2021	
	<i>Aantal ontvangen klachten</i>
Ministerie van Financiën	40 41 60
Domeinen	18 25 31
<b><i>Onderdeel van de Belastingdienst</i></b>	
Belastingdienst/ Belastingen	1729 1527 1411
Belastingdienst/ Toeslagen	1232 728 595
Belastingdienst/ Douane	27 25 29
Belastingdienst/ Centrale administratieve processen	109 105 42
Belastingdienst/ Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst	4 5 10
Belastingdienst Telefoon	71 52 35
Bd beroepszaken kwijtschelding/betalingsregeling	227 133 116

Over de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen hebben we in 2021 391 klachten ontvangen.

	<i>Aantal rapport(brief)en*</i>
Onderzoek met rapport over het ministerie van Financiën	0 0 0
Onderzoek met rapport over Domeinen	1 1 0
Onderzoek met brief over Domeinen	7 5 3

Onderzoek met rapport over de Belastingdienst	2 2 2
Onderzoek met brief over de Belastingdienst	38 60 33

\* N.a.v. onderzoek op verzoek

Zie bijlage voor alle onderzoeken die zijn afgerond met een brief.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 9 maart 2022 12:08  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Analyse cijfers Huurcommissie

[REDACTED]

Naar aanleiding van je vraag stuur ik je hierbij enkele cijfers. Mocht je hier nog vragen over hebben, laat het dan even weten.

Wij ontvingen vorig jaar (2021) 116 klachten over de Huurcommissie

Van dat aantal klachten gingen er:

- 16 direct of indirect over een uitspraak van de Huurcommissie
- 44 over de behandelingsduur en/of het uitblijven van een reactie.

Van de 116 klachten adviseerden wij:

- 29 verzoekers om eerst een klacht bij de Huurcommissie in te dienen.
- Voor 13 verzoekers deden wij een interventie.

Ter vergelijking:

Van 1 januari tot en met 1 maart 2022 ontvingen wij 15 klachten over de Huurcommissie (kleine kanttekening: dit aantal kan nog iets hoger uitvallen. Zaken die vanwege achterstand nog niet aan een behandelend medewerker zijn toegewezen, zijn nog niet in dit aantal meegenomen. Voor wat betreft de Huurcommissie is het aantal zaken in de werkvoorraad niet hoog, waarschijnlijk +/- 5. Dit gaat echter om een snelle, handmatige telling)

Van deze 15 klachten gaan er twee direct of indirect over de inhoud van uitspraken.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



**nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]  
E [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)

*Werkdagen: maandag t/m vrijdag*

## Montferland

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december zijn ontvangen over uw organisatie.

U ontvangt dit overzicht, omdat de Nationale ombudsman volgende week overstapt naar een ander registratieprogramma.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED], via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen



## Montferland

### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2019	3
Ontvangen van 01-01-2019 tot en met 31-12-2019	15
<hr/>	
Te behandelen	18
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	11
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	3
d. bemiddeling of goed gesprek	1
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2019	2

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2019 t/m 31-12-2019

Dossiernummer	201908915
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	02-04-2019
Datum afhandeling	02-04-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	klacht over de gemeente Montferland. Behandelingsduur PGB indicatie duurt te lang. Vz kan geen betalingen doen. Hij heeft al contact met de gemeente opgenomen. De gemeente zegt dat de zaak nog in behandeling is.
Dossiernummer	201906776
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-03-2019
Datum afhandeling	06-05-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland m.b.t. leeftijdsdiscriminatie
Dossiernummer	201916385
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	21-06-2019
Datum afhandeling	21-06-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz belt met klacht over gemeente mbt een huis dat zij gezamenlijk met het gezin van hun dochter willen kopen omdat hun dochter mantelzorg nodig heeft. Volgens de gemeente mag dit enkel maar met 2 mensen. Meneer geeft aan dat dit gericht is op mantelzorg voor ouderen en verwacht dat de gemeente wat maatwerk toepast. Meneer stuurt de stukken in en we zullen dan verder bekijken wat onze rol is.
Dossiernummer	201911772
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	01-05-2019
Datum afhandeling	18-07-2019
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Verzoeker klaagt over het sinds 2002 bestaande conflict tussen hem en de gemeente Montferland nav een door de gemeente afgebroken tuinhuisje. Wij hebben hem in 2014 geschreven niet meer te zullen reageren op klachten die betrekking hebben op zijn geschil met de gemeente. Wij zullen dat ook nu niet doen.
Dossiernummer	201920187
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	31-07-2019
Datum afhandeling	05-08-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Gemeente Montferland geeft geen toestemming om onderzoek te doen naar asbesthoudend looppad

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2019 t/m 31-12-2019

Dossiernummer	201920767
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	06-08-2019
Datum afhandeling	13-08-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montherland mbt melden van stank-en vliegenoverlast
Dossiernummer	201822748
Afdoeningswijze	brief na onderzoek
Publicatienummer	
Datum ontvangst	27-09-2018
Datum afhandeling	15-08-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland mbt overlast bij bebouwing in de wijk
Dossiernummer	201923466
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	05-09-2019
Datum afhandeling	07-10-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de gemeente mbt wettelijke regelingen over de mantelzorg
Dossiernummer	201916538
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Datum ontvangst	21-06-2019
Datum afhandeling	11-10-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Oneens met de beslissing van gemeente mbt beslissing obv landelijke regeling mantelzorgwoningen. Contact gehad met de gemeente, maar uitzondering is niet mogelijk.
Dossiernummer	201919382
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	20-07-2019
Datum afhandeling	16-10-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Verzoeker klaagt over de informatieverstrekking rondom de plannen met het sportpark voor zijn huis en vindt dat de gemeente onvoldoende doet om de overlast die hij ervaart te beperken. Hij heeft hierover al een langere tijd contact met de gemeente maar weet niet waar hij aan toe is. Na contact met verzoeker, contact gezocht met de gemeente en de klacht voorgelegd. Vanuit de gemeente is contact geweest met verzoeker en inmiddels is er e.e.a. in gang gezet aan concrete plannen (invoering stopverbod voor woning). Nu het vz duidelijk is wat er op de planning staat en met wie hij contact kan opnemen bij vragen, geen rol meer voor de ombudsman en dossier in overleg met verzoeker gesloten.

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2019 t/m 31-12-2019

Dossiernummer	201928070
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	30-10-2019
Datum afhandeling	30-10-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	gem heeft al drie keer geweigerd oplaadpunt voor elec auto te plaatsen, met drie verschillende redenen. Hij kan niet in bezwaar maar gaat klacht indienen.
Dossiernummer	201928420
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	01-11-2019
Datum afhandeling	11-11-2019
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland m.b.t. klachtbehandeling en andere aspecten
Dossiernummer	201927473
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	23-10-2019
Datum afhandeling	22-11-2019
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Signaal n.a.v. Kassa over levering van hulpmiddelen op basis van de Wmo.
Dossiernummer	201930849
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-11-2019
Datum afhandeling	29-11-2019
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vorig jaar zijn de burens van verzoeker een nieuwbouw project gestart, het bouwen van 2 woningen. Er is een vergunning verstrekt, maar volgens verzoeker hielden de mensen zich niet aan de verleende vergunning. De bouw is na meldingen stil gelegd. Daarna is er weer een vergunning afgegeven en is er toch weer een moment gekomen dat de mensen zich opnieuw niet aan de vergunning hielden. De problemen rond en met de bouw spelen volgens verzoeker al 1 1/2 jaar. De mensen wonen illegaal in de woning, want de woning is nog niet af. Verzoeker wil dat de gemeente gaat handhaven. Uitgelegd dat de ombudsman er niet overgaat of de gemeente wel of niet gaat handhaven. Ik heb van verzoeker begrepen dat de gemeente op zijn verzoek om te handhaven negatief heeft beslist. Tegen die beslissing is hij in bezwaar gegaan. De hoorzitting was in oktober. Veel procedure's, verzoeker kan na beslissing op bezwaar nog naar de rechter stappen. Verder heeft verzoeker klachten over de gang van zaken. Het duurt lang voordat hij iets hoort van de gemeente, hij wordt niet teruggebeld door de gemeente. Uitgelegd dat daarover zeker geklaagd kan worden eerst bij de gemeente en daarna eventueel bij ons. Helaas zal een klachtenprocedure er niet voor zorgen dat de gemeente gaat handhaven.

## Montferland

### Dossiers in behandeling per 31-12-2019

Dossiernummer	201931710
Afdoeningswijze	bemiddeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-12-2019
Datum afhandeling	24-08-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over oa de Gemeente Montferland m.b.t. de aanvraag van aanvullende bijstand
Dossiernummer	201918212
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-07-2019
Datum afhandeling	20-04-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland mbt beslissing op klachtbehandeling over buurtfeest

## Montferland

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december zijn ontvangen over uw organisatie.

U ontvangt dit overzicht, omdat de Nationale ombudsman volgende week overstapt naar een ander registratieprogramma.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED], via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen

█

## Montferland

### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2020	3
Ontvangen van 01-01-2020 tot en met 31-12-2020	22
<hr/>	
Te behandelen	25
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	20
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	2
d. bemiddeling of goed gesprek	1
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2020	1

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202000433
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-01-2020
Datum afhandeling	15-01-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	C: Klacht over de Gemeente Montferland. Intermediaire wilt graag een e-mail adres om stukken op te sturen
Dossiernummer	202000872
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	12-01-2020
Datum afhandeling	29-01-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland mbt plaatsen van heg/afscheiding op het juiste erfscheiding
Dossiernummer	202005549
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	25-02-2020
Datum afhandeling	27-02-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de gemeente Montferland mbt gevaarlijke verkeerssituatie voor de fietsers
Dossiernummer	202006347
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	04-03-2020
Datum afhandeling	04-03-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Gemeente had een regeling voor 50+ers voor de verduurzaming van hun woning
Dossiernummer	202007155
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-03-2020
Datum afhandeling	25-03-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland m.b.t. het niet houden aan afspraken
Dossiernummer	201918212
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-07-2019
Datum afhandeling	20-04-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland mbt beslissing op klachtbehandeling over buurtfeest



## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202009715
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	14-04-2020
Datum afhandeling	07-05-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht B&W Montferland inzake verzuim handhaving parkeeroverlast
Dossiernummer	202006955
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	10-03-2020
Datum afhandeling	27-05-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Verzoeker klaagt erover hoe de gemeente Montfoort zijn verzoek om schadevergoeding heeft behandeld. Na ontvangst van de klacht heeft de Nationale ombudsman met verzoeker gebeld om zijn klacht te bespreken. Daarna heeft de ombudsman ook contact gezocht met de gemeente om navraag te doen over de klachtbehandeling. Er blijkt wel contact te zijn geweest met verzoeker, maar de gemeente heeft zijn klacht nog niet als zodanig behandeld. De ombudsman heeft de klacht daarom in overleg met verzoeker ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente en het dossier daarmee gesloten.
Dossiernummer	202001673
Afdoeningswijze	brief na onderzoek
Publicatienummer	
Datum ontvangst	21-01-2020
Datum afhandeling	02-07-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Verzoeker klaagt erover dat de gemeente zich van een oordeel heeft onhouden over haar klacht. Verzoeker had bij de gemeente geklaagd over twee ambtenaren. Zij zouden zich tijdens vergaderingen waarbij verzoeker zelf niet aanwezig was, negatief over haar hebben uitgelaten. De ombudsman heeft de klacht onderzocht en zowel gesproken met verzoeker als met de contactpersonen bij de gemeente. Op basis van de stukken en contacten kan de ombudsman de gemeente volgen in haar standpunt zich niet over de klacht uit te spreken. Dit heeft de ombudsman verzoeker in een brief laten weten. De contactpersoon bij de gemeente heeft een afschrift van deze brief ontvangen.
Dossiernummer	202014285
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-06-2020
Datum afhandeling	07-07-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	gemeente Montferlandbeleid mbt overlast van nieuw aangeplante bomen naast de erfgrans.

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202016674
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-07-2020
Datum afhandeling	09-07-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker klaagt erover dat gemeente 's-Heerenberg niet handhavend opteedt tegen auto die al weken op de stoep staat geparkeerd voor het bedrijf van zijn vriendin. Interne klachtbehandeling.
Dossiernummer	202017792
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	20-07-2020
Datum afhandeling	04-08-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland mbt briefadres in het BRP
Dossiernummer	202016753
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-07-2020
Datum afhandeling	05-08-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	KLacht B&W Montferland inzake niet bieden correcte zorg voor zoon+verzuim bieden overzicht m.a.g. ouderverstoting
Dossiernummer	202020126
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	19-08-2020
Datum afhandeling	19-08-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	vraag over gem 's-Heerenberg betreffende asbest in aangrenzend stuk voormalig speeltuin
Dossiernummer	201931710
Afdoeningswijze	bemiddeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-12-2019
Datum afhandeling	24-08-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over oa de Gemeente Montferland m.b.t. de aanvraag van aanvullende bijstand

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202022189
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-09-2020
Datum afhandeling	16-09-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over het feit dat de gemeente Montferland niets doet aan geluidsoverlast  Ik heb vz gewezen op de interne klachtenprocedure van de gemeente. Mocht vz het niet eens zijn met de klachtafhandeling, dan kan zij opnieuw haar klacht aan ons voorleggen.
Dossiernummer	202019303
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-08-2020
Datum afhandeling	21-09-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	- Oneens dat klacht tegen parkeerboete ongegrond is verklaard door gemeente
Dossiernummer	202018237
Afdoeningswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Datum ontvangst	24-07-2020
Datum afhandeling	25-09-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland mbt informatieverstrekking over het Drank en Horecaverunning
Dossiernummer	202023319
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	30-09-2020
Datum afhandeling	30-09-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vanaf juli vorig jaar geen uitkering meer. Te veel aanvullende bijstand. Belastingaangiftes 2018 en 2019 nu binnen 5 dagen aanleveren. Voelt niet goed, zo'n korte reactietermijn. KEN
Dossiernummer	202023501
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Datum ontvangst	01-10-2020
Datum afhandeling	01-10-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Montferland. Aanvraag voor bijzondere bijstand is afgewezen.

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202021359
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	03-09-2020
Datum afhandeling	05-10-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Verzoekster kan geen overdracht doen van leeg staande woning omdat geen enkele hypotheekverstrekker de bestemming wit financieren
Dossiernummer	202026145
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	03-11-2020
Datum afhandeling	03-11-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz heeft overlast van warmtepomp die zijn buurman heeft geplaatst. De gemeente handhaaft niet volgens de vergunning.
Dossiernummer	202027263
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	17-11-2020
Datum afhandeling	29-12-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Montferland WMO m.b.t. de aanvraag van handrolstoel

## Montferland

### Dossiers in behandeling per 31-12-2020

Dossiernummer	202030291
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	17-12-2020
Datum afhandeling	02-02-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	EE Klacht over de Gemeente Montferland mbt beslissing op het aanpassen van het WMO

## Montferland

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december zijn ontvangen over uw organisatie.

U ontvangt dit overzicht, omdat de Nationale ombudsman volgende week overstapt naar een ander registratieprogramma.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED], via [dco@nationaleombudsman.nl](mailto:dco@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen

## Montferland

### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2021	1
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	19
<hr/>	
Te behandelen	20
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	19
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	1
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2021	0

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202030291
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	17-12-2020
Datum afhandeling	02-02-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	EE Klacht over de Gemeente Montferland mbt beslissing op het aanpassen van het WMO
Dossiernummer	202108609
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	22-03-2021
Datum afhandeling	23-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker klaagt over bestemmingsplan mbt woningen op een oude speeltuin. Aantal instanties doorgegeven en hoop procedures besproken.
Dossiernummer	202108654
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	23-03-2021
Datum afhandeling	23-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker klaagt over verzakking woning door werkzaamheden rond zijn huis. Doelt op kadaster en de gemeente waarbij hij de nadruk legt op de rol vd gemeente. Zal contact opnemen met sociaal raadsliden en jl.
Dossiernummer	202112089
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	28-04-2021
Datum afhandeling	28-04-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker gesproken die wilt weten of de raad van zijn gemeente bepaald beleid mag voeren. Doelt dan vooral op goedkeuring en het proces. Zal hierover contact opnemen met sociaal raadsliden.
Dossiernummer	202116178
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	03-06-2021
Datum afhandeling	03-06-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz heeft een klacht over het uitblijven van reactie door gemeente Monsterland. Gewezen op de interne klachtenprocedure en rol No in tweede instantie.



## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202116770
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	09-06-2021
Datum afhandeling	09-06-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Montferland eist Coronatest van Nederlanders die uit het buitenland komen voordat afspraak kunnen maken bij de Burgerlijke Stand.
Dossiernummer	202116880
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-06-2021
Datum afhandeling	10-06-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker klaagt over een doorgang naast haar woning die veranderd is nadat er nieuwe woningen gebouwd zijn. Zal hierover contact opnemen met sociaal raadslieden en de gemeente.
Dossiernummer	202113218
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	05-05-2021
Datum afhandeling	22-06-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Klacht over de Gemeente Montferland m.b.t. de handelswijze van de sociale dienst
Dossiernummer	202119254
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	02-07-2021
Datum afhandeling	02-07-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Montferland - medische keuring nodig voor verlenging gehandicaptenparkeerkaart
Dossiernummer	202119775
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-07-2021
Datum afhandeling	08-07-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Er is een wespennest ontstaan bij een papierbak voor de deur van meneer. Gemeente wilt het niet laten verdelen en vindt dat meneer dat op zijn eigen kosten moet doen. Daar is meneer het niet mee eens.

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202119783
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-07-2021
Datum afhandeling	08-07-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Vz vindt het overdreven dat hij een evenementenvergunning aan moet vragen voor een race met acht automatisch bestuurbare autootjes.
Dossiernummer	202116799
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-06-2021
Datum afhandeling	05-08-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Oneens met het coronabeleid van gemeente Montferland
Dossiernummer	202123014
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	13-08-2021
Datum afhandeling	13-08-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gem. Montferland inzake toestemming gebruik elektrische vliegtuigjes
Dossiernummer	202123498
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	19-08-2021
Datum afhandeling	19-08-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Gemeente omzeilt inspraakprocedures huisvesting arbeidsmigranten via kruimelregeling

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202110149
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond
Publicatienummer	
Datum ontvangst	07-04-2021
Datum afhandeling	20-08-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	<p>Verzoeker klaagt erover dat zijn leidinggevende een klacht over hem gegrond heeft verklaard.</p> <p>Als een ambtenaar klaagt bij de Nationale ombudsman over de gegrond-verklaring van een klacht die gaat over hem of haar, is de ombudsman terughoudend bij de beoordeling van die klacht. Hij is immers geen hoger-beroepsinstantie voor beklagde ambtenaren. Wij toetsen dan alleen of de instantie voldoende aan waarheidsvinding heeft gedaan. Het horen van beide partijen is daarbij een belangrijk middel.</p> <p>De leidinggevende heeft voldoende aan waarheidsvinding gedaan. Daartoe heeft hij gesproken met de klager en met verzoeker. Ook heeft hij kennis genomen van de geluidsopname van de hoorzitting. Het standpunt van de leidinggevende vloeit logischerwijs voort uit het proces en het resultaat van zijn onderzoek.</p>
Dossiernummer	202116259
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Datum ontvangst	03-06-2021
Datum afhandeling	27-08-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	VB Klacht over de gemeente Montferland mbt stukje schutting op gemeente grond
Dossiernummer	202124607
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	01-09-2021
Datum afhandeling	01-09-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	VZ heeft een klacht over het Waterschap Rijn en IJssel en de gemeente Montferland, zij heeft lichamelijke pijnen door de regulatie motor/rioolpomp langs haar woning. Heeft rapporten over haar ziekte naar RIVM/GGD gestuurd. Warrig verhaal, uitgelegd dat mevrouw een klacht kan indienen bij het waterschap maar ook bij de gemeente. Als ze het niet eens is met de klachtafhandeling dan kan ze bij ons terecht.

## Montferland

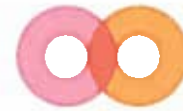
### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202128170
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-10-2021
Datum afhandeling	08-10-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Montferland. Vz geeft aan dat ze zich wilde melden voor ons onderzoek toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandige ondernemers. Ik heb aangegeven dat ons onderzoek gesloten is en dat we verwachten dat ons onderzoek in 2022 gepubliceerd wordt. Zij heeft een herfinanciering aangevraagd voor de doorstart van haar bedrijf. Maar ze wordt doorverwezen naar een non-profit organisatie 'over rood'. Ze vertrouwt het niet om haar financiële gegevens aan die organisatie te geven, ze hebben namelijk geen privacybeleid. Zij geeft aan dat ze een klacht heeft ingediend bij de gemeente, maar alleen een telefonische reactie gekregen. Aangegeven aan vz dat ze een schriftelijke reactie van de gemeente kan vragen.
Dossiernummer	202129373
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	21-10-2021
Datum afhandeling	21-10-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Ambtenaar van de gemeente Montferland belt met adviesvraag over een klacht. Sollicitant heeft een klacht ingediend bij de gemeente over de Personeelsfunctionaris waarmee hij een sollicitatiegesprek had of nadien. Ze vroeg zich af of deze klacht terecht bij de gemeente is ingediend. De sollicitant eist in zijn klacht dat deze ambtenaar wordt ontslagen, wegens onheuse bejegening. Mijnsinziens is de gemeente het juiste adres om te klagen over de gedraging van deze ambtenaar. Dat het een sollicitatiegesprek is doet daar niets aan af.

## Montferland

### Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossiernummer	202131620
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	12-11-2021
Datum afhandeling	12-11-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	<p>VZ belt namens een Syrische man die zij helpt met een klacht over de gemeente Montferland.</p> <p>Deze man heeft inmiddels de Nederlandse nationaliteit. Hij heeft jaren geleden aangegeven dat hij was gehuwd voor de imam met een Syrische vrouw. Hij is niet voor de wet getrouwd. Die relatie is inmiddels verbroken.</p> <p>Bij de IND staat vz geregistreerd als niet gehuwd, want niet voor de wet getrouwd. De gemeente Montferland blijft vz echter geregistreerd houden als gehuwd, terwijl op de papieren van de IND staat: gehuwd voor imam.</p> <p>De beller heeft al enkele keren gevraagd aan de gemeente of dit veranderd kan worden. Dan geeft de gemeente aan: waarschijnlijk heeft verzoeker destijds gelogen. Gemeente zegt dat ze de gegevens waarop ze dit baseren niet kunnen laten zien. VZ moet maar een advocaat regelen om te zorgen dat hij niet meer gehuwd is. Rol No en klachtenprocedure uitgelegd. Daarnaast gewezen op mogelijkheden voor juridisch advies, om duidelijk te krijgen wat rechten en plichten in deze situatie zijn. VZ heeft al advies gevraagd bij een advocaat, en wacht dit even af voordat zij een klacht in gaan dienen.</p>



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De Huurcommissie  
T.a.v. Voorzitter Huurcommissie  
De heer J. Niederer  
Postbus 16495  
2500 BL DEN HAAG

Geachte heer Niederer,

Graag wens ik u veel succes in uw nieuwe functie van voorzitter van de Huurcommissie. De Nationale ombudsman is als tweedelijns klachtvoorziening betrokken bij de Huurcommissie. In een (kennismakings-)gesprek wil ik graag met u praten over de opgaven waar de Huurcommissie de komende periode voor staat. Daarnaast vind ik het wenselijk met u te spreken over onze bevindingen uit de klachtbehandeling over de Huurcommissie uit 2018, en te bespreken hoe de situatie kan worden verbeterd.

#### Wat is er aan de hand?

In 2018 ontvingen wij regelmatig klachten over de Huurcommissie, evenals in de jaren ervoor. De aantallen lagen in lijn met de jaren ervoor: in 2018 ontvingen wij 71 klachten, in 2017 55 en in 2016 ontvingen wij 75 klachten over de Huurcommissie. Wat opviel in 2018, was eenduidigheid van de problematiek waar burgers over klaagden. Een duidelijke rode draad. De klachten gingen voornamelijk over:

- de behandelingsduur van de verzoeken;
- dat de Huurcommissie mensen niet of onvoldoende op de hoogte houdt; en
- dat de Huurcommissie slecht bereikbaar is wanneer mensen zelf aan de bel trekken.

Op 4 oktober 2018 vond een ambtelijk werkoverleg plaats tussen medewerkers van de Nationale ombudsman en medewerkers van de Huurcommissie, onder meer hierover. Daarnaast hebben we op 5 november 2018 over twee individuele zaken een inhoudelijk overleg gehad met klachtbehandelaren van de Huurcommissie. Uit deze overleggen, en ook tijdens de Uhw-bijeenkomst van de Huurcommissie van 14 februari 2019, bleek ons onder meer het volgende:

- er is sprake van een hoge werkvoorraad c.q. instroom aan verzoeken van huurders. De doorlooptijd kan 4 á 6 maanden belopen, en de Huurcommissie heeft te maken met achterstanden in de behandeling van de verzoeken;
- na 16 weken wordt automatisch een tussenbericht aan een verzoeker gestuurd. Op dat moment is er nog niet altijd een zaaksbehandelaar aan het verzoek gekoppeld. Er wordt in het tussenbericht geen termijn gegeven;
- de Huurcommissie zet in op nieuwe manieren van geschilbeslechting, met de instrumenten bemiddeling, intrekking na onderzoek en een inhoudelijke

Pagina 1/2

Datum

14 MRT 2019

Onderwerp

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Ingrid Wilke  
T 070 356 35 61 IW/gn

Nationale ombudsman  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

voorzittersuitspraak. Hierdoor kunnen passende oplossingen worden gevonden zonder dat de formele procedure hoeft te worden doorlopen. Na een brede intake vindt het keuzemoment plaats voor de nieuwe methoden. Echter, vanwege de achterstanden lukt het nog niet (altijd) om deze intake te laten plaatsvinden;

- met ingang van 1 januari 2019 heeft de Huurcommissie er een nieuwe wettelijke taak bij: geschillen die voortvloeien uit klachten van huurders over de door de verhuurders geleverde producten en verrichte diensten worden aan uw organisatie voorgelegd. Dit is van invloed op de werkprocessen en de werkvoorraad;
- interne veranderingen, zoals een reorganisatie, diverse personele wisselingen, de inzet van aanvullende bemensing, een nieuw automatiseringssysteem en een (aankomende) verhuizing zijn van invloed op de werkprocessen en werkvoorraad.

#### In gesprek

Zoals aangegeven ga ik graag met u in gesprek naar aanleiding van bovenstaande analyse, en over welke aanpak u voor de Huurcommissie ziet. Dit mede in het licht van de uitbreiding van taken. Wij zien dat burgers in de knel komen. De situatie moet worden verbeterd.

Graag verken ik met u wat wij vanuit onze rol kunnen betekenen om de Huurcommissie verder op weg te helpen. Ik denk daarbij met name aan een uitwisseling over de inzet van persoonlijk contact en informele behandelmethoden bij de behandeling van verzoeken. De Nationale ombudsman heeft hiermee langjarige ervaring. Hiermee kunnen vaak oplossingen op maat worden gevonden én kan een verkorte behandeling mogelijk worden, wat een gunstig effect kan hebben op de behandelingsduur en de doorloop van de verzoeken.

Ik zal mijn secretariaat vragen een afspraak met u in te plannen. Ook onze nieuwe contactpersoon bij uw organisatie [REDACTED] ontvangt een afschrift van dit bericht.

#### Hebt u nog vragen?

Als er vragen zijn over dit bericht, bel dan gerust met [REDACTED] senior onderzoeker, of [REDACTED] onderzoeker.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

[REDACTED]  
Reinier van Zutphen