

Artikel 9:10 Awb bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Het horen is onder andere van belang omdat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Het kan er verder toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Er kan van het 'horen' worden afgezien als de klager aangeeft geen behoefte te hebben formeel gehoord te worden, als de klacht kennelijk ongegrond is of al is opgelost. De klachtbehandelaar bepaalt in dat geval welke vervolghandelingen nodig zijn om de procedure af te ronden.

5. Het (formeel) horen

Vorbereiding van het horen

Bij de formele behandeling van een klacht, moet de klager de gelegenheid krijgen om zijn of haar klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De verplichting om te horen vervalt alleen als de klager aangeeft geen hoorzitting te willen, of omdat het praktisch onmogelijk is om de klager te horen. Horen kan overigens ook telefonisch gebeuren. Vooral als een klager ver weg woont, is dat praktisch. Ook bij telefonisch horen moet een verslag worden gemaakt. Telefonisch horen is alleen mogelijk als er in overleg met de klager toe wordt besloten. Daarover moet overeenstemming zijn bereikt met de klager.

Ook degene tegen wie de klacht is gericht, moet in de gelegenheid worden gesteld zijn kant van het verhaal toe te lichten.

De klachtbehandelaar verzamelt de nodige informatie en verricht dossieronderzoek ter voorbereiding op de (telefonische) hoorzitting en als basis voor het te communiceren besluit in de antwoordbrief. De bevindingen van het dossieronderzoek worden gedeeld met de collega die het horen zal uitvoeren.

Horen van de klager

De formele aanpak begint met het (telefonisch) horen van de klager en beklagde (zittingsvoorzitter, onderzoeker e.d.), tenzij er redenen zijn om niet te horen. Doel van het horen is het inwinnen van informatie ten behoeve van het te nemen besluit dat op schrift gesteld gaat worden met betrekking tot de klacht. Het horen wordt georganiseerd door de klachtbehandelaar en uitgevoerd door medewerkers uit de poule die zijn opgeleid voor het horen in het kader van formele klachtafhandeling. Het telefonisch en fysiek horen gebeurt in principe vanuit kantoor Den Haag. Bij telefonisch horen kan worden gewerkt door een extra koptelefoon aan te sluiten bij het gebruikte toestel (melden dat er een collega meeluistert). Bij het horen zijn tenminste twee medewerkers aanwezig: de persoon uit de poule die formeel hoort en de klachtbehandelaar voor de verslaglegging. De hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de hoorzitting moeten worden vastgelegd. Een apart verslag is echter niet vereist. Ook in de afdoeningsbrief kan worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. De Huurcommissie zendt op verzoek van betrokkenen het verslag toe.

6. Beantwoording van de klacht

De klachtbehandelaar stelt, in alle gevallen, een concept antwoordbrief op of schakelt hiervoor op basis van inhoudelijke afwegingen materiedeskundigen in. In geval van inschakeling van materiedeskundigen blijft de verantwoordelijkheid voor tijdige en kwalitatieve afhandeling bij de klachtbehandelaar. Het doel van de antwoordbrief is het communiceren van het besluit van de plaatsvervangend voorzitter van de Huurcommissie hoe is geoordeeld over de ontvangen klacht en wat de eventuele consequenties van dit besluit zijn.

De volgende aandachtspunten zijn van belang bij het formuleren van een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de klacht:

- De toon van is begripvol, niet defensief en in heldere, begrijpelijke taal, dus niet onnodig juridisch.
- De reactie bevat de feiten zoals deze uit het onderzoek zijn gebleken.
- Aan het slot wordt geconcludeerd of de klacht terecht is (gegrond) of niet terecht (ongegrond).