

Nationale ombudsman
t.a.v. de heer J. van W. MSc
J.vanW.@nationaleombudsman.nl

M., 4 oktober 2021

Betreft: overleg (en nog meer overleg)

Geachte heer Van W.,

U overlegt nogal wat met elkaar. Zo herinner ik mij nog levendig hoe een van uw medewerkers, Hans O., in de Groninger huurzaak, zo hij althans niet weer eens met vakantie was, telkens weer in afwachting was van nog weer een volgend overleg dat hem er van weerhield om in die zaak tot enig handelen te komen. En zo bleek in een andere zaak, de Amsterdamse huurzaak, onderzoeker Paul van V. al net zo weinig voortvarend doordat ook hij maar steeds weer de behoefte uitsprak aan nog meer overleg, op basis waarvan hij ooit nog eens tot een beslissing hoopte te komen. Twee op zichzelf niet eens zo heel erg ingewikkelde zaken bleven daardoor al maar langer liggen en dat gaf, zoals u weet, de betrokken burgers (en hun rechtsbijstandverlener) het wellicht niet helemaal onterechte gevoel dat zij door uw medewerkers toch wat langdurig aan het lijntje werden gehouden.

Ook extern overlegt u heel wat af. Zo las ik in de verder nogal oppervlakkige correspondentie die de heer Van Zutphen onlangs met de voorzitter van de Huurcommissie heeft gevoerd dat u met deze laatste organisatie geregeld contact heeft in de vorm van wat genoemd wordt een 'regulier overleg'. Het zou daarin onder meer moeten gaan over de workshops die de heer Van Zutphen aan de Huurcommissie probeert te slijten, over andere vormen van kennisuitwisseling, over detacheringen en over stages, en naar ik begrijp daarnaast toch ook over de knelpunten die zich voordoen in de dienstverlening van deze organisatie en over de projecten die zij uitvoert om te komen tot een verbetering van haar functioneren.

De vraag die dit alles oproept is of u door al dat overleg niet wat al te verweven raakt met het reilen en zeilen van de Huurcommissie. Kunt u bijvoorbeeld nog vrijelijk oordelen over klachten van burgers die betrekking hebben op dit bestuursorgaan wanneer u nog maar kort daarvoor met die organisatie van gedachten heeft gewisseld over de koers die door haar wordt gevaren? Oordeelt u nog net zo onbevangen over een klacht wanneer u de klachtbehandelaars van de Huurcommissie zojuist nog een workshop heeft gegeven? En is de manier waarop u zelf omgaat met klachten eigenlijk wel zo voorbeeldig dat de Huurcommissie daar überhaupt iets van kan leren?

Een andere vraag is waar de burger staat in dit verhaal. De procedure voor de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman zoals deze in titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht is beschreven kent als belangrijk uitgangspunt dat bestuursorgaan en burger als gelijkwaardige partijen worden behandeld. Maar

waarom is er dan bij de ene partij wel en bij de andere geen plaats voor regulier overleg? En zou het soms zo kunnen zijn dat er in zo'n regulier overleg, of in de toch wat innige contacten die daaruit voortvloeien, ook weleens een zaak wordt bedisseld zonder dat de burger daar weet van heeft, in plaats van dat partijen ook in dat opzicht als gelijkwaardig worden behandeld?

Het is met het oog op dit soort vragen dat wij graag eens wat meer willen weten over dat reguliere overleg en al die andere vormen van overleg die plaatsvinden tussen (medewerkers van) de Nationale ombudsman en (medewerkers van) de Huurcommissie. Ik nodig u daarom bij deze uit om ons ter zake, bijvoorbeeld in de vorm van kopieën van agenda's en verslagen, van nadere informatie te voorzien. Ter illustratie lijkt het mij daarnaast handig wanneer u ons in kopie doet toekomen alle documenten waarin informatie is opgenomen over de contacten die hebben plaatsgevonden tussen bovengenoemde actoren rond de Groninger en de Amsterdamse huurzaak. Aan de hand van de betreffende stukken zullen wij ons vervolgens gaarne een nader beeld vormen van de wijze waarop uwerzijds met een organisatie als de Huurcommissie wordt gecommuniceerd.

Voor de goede orde merk ik nog op dat bovenstaande uitnodiging voortspuit uit de wens om de informatie waarnaar wij op zoek zijn op een zo eenvoudig mogelijke, en daarmee voor alle betrokkenen minst belastende wijze te bemachtigen. Mocht het zo blijken te zijn dat u daar niet aan mee wenst te werken dan zullen wij diezelfde informatie met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur zien te achterhalen. In dat geval zullen wij ons overigens niet richten tot de Huurcommissie, met welke organisatie wij uiteindelijk ondanks het falen van de Nationale ombudsman op vruchtbare wijze zaken hebben gedaan, maar tot een of meerdere andere organisaties die vallen onder de sector die aan u is toevertrouwd. Ik verneem gaarne van u welke keuze u in dit verband maakt.

Met vriendelijke groeten,

Stichting de Verbeelding onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?