

Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van  
Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

**Kenmerk**  
2020-0000363675

**Uw kenmerk**

Datum 2 juli 2020  
Betreft Stand van zaken bij de Huurcommissie

Een goede relatie tussen huurder en verhuurder draagt bij aan plezierig wonen. Hier zijn een goed onderhouden woning en een passende huurprijs van invloed op. Daar horen verplichtingen en afspraken bij. Als huurder of verhuurder daar niet (meer) aan voldoet, kan een geschil ontstaan tussen partijen. De Huurcommissie is onafhankelijk en helpt daar waar de belangen van huurder en verhuurder botsen. In deze brief ga ik in op de stand van zaken bij de Huurcommissie en geef ik een update over de gevolgen van de coronacrisis en de maatregelen die genomen zijn om de productie en de doorlooptijden te verbeteren.

### **Stand van zaken**

In 2019 heeft de Huurcommissie 9.991 geschillen ontvangen van huurders en verhuurders. Daarmee was de instroom vorig jaar van voorgelegde geschillen opnieuw zo hoog als in 2018, toen de Huurcommissie werd verrast door de relatief hoge instroom. In 2019 heeft de Huurcommissie veel meer aanvragen afgedaan dan gepland was. Met extra inspanning en uren hebben de medewerkers in totaal 8.640 verzoeken kunnen afronden. Dit is een productiestijging van 25 procent. Tegelijkertijd handelde de Huurcommissie vorig jaar ook nog 1.152 aanvullende geschillen af met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging van 2018.

Door deze stijging lag de productie op koers en konden de huurverhogingsgeschillen van 2019 binnen de wettelijke termijn van vier maanden worden afgedaan. Dit is ook het streven voor 2020. Door deze inzet ligt de Huurcommissie op koers om eind 2021 weer aan de wettelijke doorlooptijden voor de afhandeling van geschillen te voldoen. Een visuele weergave van deze instroom- en productiecijfers is opgenomen in de bijlage bij deze brief.

Ondanks de toename in productie zijn de doorlooptijden voor bepaalde geschillen in 2019 onder druk blijven staan. Ik zie dat dit effect heeft op de ervaring die de klant heeft bij de behandeling van zijn of haar verzoek. Het aantal klachten over de werkwijze van de Huurcommissie – met name over de doorlooptijd – nam toe. Uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 39 procent van de respondenten tevreden is over de behandeling van zijn of haar verzoek. Gelet op de rol en positie van de Huurcommissie, die als onafhankelijke instantie op een laagdrempelige manier geschillen tussen huurder en verhuurder beslecht, vind ik dit een belangrijk aandachtspunt waarvoor ik in de tweede helft van 2020 verder aandacht vraag bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie heeft eind 2019 al besloten zich waar mogelijk te richten op vereenvoudiging van procedures. Om bij te dragen aan de tevredenheid van klanten wordt zo vroeg mogelijk in de procedure met partijen de meest geschikte oplossing voor het geschil gezocht.

Dit past ook in de lijn die ik uw Kamer eerder meldde: de Huurcommissie heeft gewerkt aan een afbouw van de werkvoorraad en het versnellen van de behandeltermijnen<sup>1</sup>. Ook dit jaar zet de Huurcommissie daar verder op in. Zo wordt onderzocht of versnelling van de procedures tot de mogelijkheden behoort. Ook gaat de Huurcommissie extra onderzoekers inhuren, zodat meer bouwkundige keuringen in woningen kunnen plaatsvinden. Terwijl het in dit stadium moeilijk is om te voorzien welk effect de coronamaatregelen hebben op de productie en instroom van verzoeken, kan ik u wel informeren over de maatregelen die de Huurcommissie heeft genomen om zo sterk mogelijk uit de coronacrisis te komen.

#### **De werkzaamheden van de Huurcommissie in tijden van corona**

Net als bij veel andere organisaties hebben de coronamaatregelen impact gehad op de uitvoering van werkzaamheden bij de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft met inachtneming van de richtlijnen van het RIVM medio maart moeten besluiten om zittingen en onderzoek in woningen stop te zetten. Dit heeft een impact op de doorlooptijden bij de afhandeling van (nieuwe) verzoeken. Waar geschillen tussen partijen wel kunnen worden beslecht, gebeurt dat ook in de huidige periode. De Huurcommissie doet uitspraak in zaken die al eerder op zitting zijn geweest. Verder is ingezet op voorbereiding van dossiers, zodat deze klaar liggen voor behandeling op zitting of voor onderzoek in een woning.

De Huurcommissie hervat de zittingen en onderzoeken in woningen zo snel mogelijk, zowel via videostreaming als fysiek. Daarbij richt de Huurcommissie zich zorgvuldig op wat mogelijk is binnen de geadviseerde 1,5 meter afstand en neemt de richtlijnen en adviezen van het RIVM in acht. Ook wordt nagegaan welke consequenties dit heeft voor de verschillende zittingslocaties in het land. De eerste ervaringen zullen worden geëvalueerd om zorg te dragen voor een zo optimaal en veilig mogelijke aanpak en werkwijze.

De inspanningen zijn in de afgelopen periode gericht op een gedegen voorbereiding van dossiers. Medewerkers zijn flexibel ingezet daar waar nodig, zodat de productie gaande blijft. Onderdeel daarvan is het online inwerken van medewerkers op een ander werkterrein dan gebruikelijk, zoals servicekostenzaken en klachtafhandeling. Dat vergt tijd. Verder verstuurt de Huurcommissie haar uitspraken nu via e-mail, al blijft toezending per post op verzoek mogelijk. Deze en andere verbeteringen zorgen ervoor dat de Huurcommissie tijd bespaart en haar werk zo goed mogelijk kan voortzetten tijdens de coronacrisis.

Het is te vroeg om in cijfers te duiden hoeveel geschillen zijn afgehandeld en hoeveel geschillen landelijk zijn uitgesteld als gevolg van de coronamaatregelen. De productie lag op koers: in de eerste weken van de coronamaatregelen bleef de productie gelijk aan de productie van deze periode vorig jaar. Na mei is echter een lichte daling te zien, die mogelijk te verklaren is door het grote aantal dossiers dat geheel is voorbereid op behandeling op zitting of een onderzoek in de woning, maar nu nog niet kan worden afgedaan. Door de grondige voorbereiding

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2019/20, 27 926, nr. 317.

is het de verwachting dat de productie weer op niveau komt te liggen als deze zaken weer behandeld kunnen worden.

Kenmerk  
2020-0000363675

Tegelijkertijd laat een eerste voorzichtige prognose zien dat de instroom van verzoeken tijdens het begin van de coronacrisis is gedaald, maar zich nu weer normaliseert. Op basis van de huidige cijfers kan geconcludeerd worden dat in juni ruim 1.100 verzoeken zijn ingediend, waardoor de maandinstroom boven de prognose en boven de maandinstroom van 2019 uitvalt. Het is goed om te weten dat huurders en verhuurders bij geschillen de Huurcommissie weten te vinden, ook tijdens de coronacrisis. Aan het eind van het jaar kan ik u een eerste prognose geven van de productie- en instroomcijfers bij de Huurcommissie over 2020. Daarmee loop ik vooruit op de publicatie van het jaarverslag, maar de aantallen geven wel een indicatie van de impact van de coronamaatregelen op het werk.

### **Versnelling in procedures**

De Huurcommissie heeft in de tussentijd niet stil gezeten. Naar aanleiding van de oplopende wachttijd heb ik met de Huurcommissie de afspraak gemaakt om te werken aan het versnellen van de behandeltermijnen, met inzet op een vereenvoudiging van procedures. Zo wordt nagegaan of sneller uitspraak kan worden gedaan in bepaalde procedures, op basis van het ingediende dossier. Ik ben voornemens u aan het eind van dit jaar nader te informeren over deze verkenning en de mogelijke uitwerking en effecten daarvan.

Een andere belangrijke stap is de online invoering van publieksvriendelijkere formulieren voor het indienen van een geschil. Het komt nu veelvuldig voor dat verzoeken onvoldoende of niet de juiste documenten bevatten. Dat levert vertragingen op omdat alleen een compleet dossier in behandeling genomen kan worden. Met de nieuwe gebruiksvriendelijkere formulieren wordt gezorgd dat de Huurcommissie geschillen sneller in behandeling kan nemen en hier geen vertraging optreedt.

Bij de nieuwe werkwijze wordt rekening gehouden met de gebruikers die moeite hebben met lezen, computers, internet of die nog geen gebruik kunnen of willen maken van digitale diensten. Het indienen van een verzoek aan de Huurcommissie per post blijft daarom mogelijk. Naar verwachting worden de nieuwe formulieren gefaseerd ingevoerd vanaf het najaar van 2020. Voor huurders en verhuurders wil de Huurcommissie ook de betaling van de leges makkelijker maken. Het streven is daarom dit najaar ook de mogelijkheid tot online betaling van de leges gefaseerd in te voeren.

Deze wijzigingen versnellen het interne proces van de Huurcommissie, maar zorgen ook voor een betere dienstverlening voor klanten. Met de invoering van de formulieren volgen ook de eerste aanpassingen van de website om de informatie toegankelijker aan te bieden. Daarnaast gaat de Huurcommissie de informatie beter ontsluiten in begrijpelijke taal, waarbij B1 het uitgangspunt is. Een nieuw jasje in de vormgeving dat gebruikers ook kan helpen bij het vinden van de juiste informatie, volgt naar verwachting in de loop van 2021.

Sinds november 2019 zijn de huurprijscijfers voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimten op de website van de Huurcommissie ook beschikbaar in het Engels. Hiermee komt de Huurcommissie anderstalige huurders en verhuurders tegemoet. Ook informatie over huurprijzen, punten op grond van het

woningwaarderingstelsel en huurverlaging is sinds vorig jaar beschikbaar in het Engels.

Kenmerk  
2020-0000363675

In deze coronacrisis heb ik aan de Huurcommissie gevraagd of zij een registratiepunt willen inrichten waar huurders kunnen laten registreren dat hun verhuurder geen maatwerk wil bieden<sup>2</sup>. Op mijn verzoek monitort de Huurcommissie hoeveel huurders problemen ondervinden. Ook past de Huurcommissie wederhoor toe bij de verhuurder. Gelet op de urgentie is het registratiepunt voortvarend en in kort tijdsbestek opgebouwd. Ik ben blij om te melden dat het registratiepunt op 17 juni jongstleden van start is gegaan, inclusief een telefonische helpdesk op werkdagen voor huurders zonder toegang tot internet. Het registratiepunt blijft in ieder geval tot en met 20 september actief.

#### **Aandacht voor ontwikkelingen bij specifieke zaken**

Ik draag er ook zorg voor dat er regelmatig overleg plaatsvindt met de Huurcommissie over actuele zaken, waaronder de aanwezigheid van loden leidingen in huurwoningen. Bij expliciete weigering van de verhuurder om de loden leidingen te vervangen, kan de huurder naar de Huurcommissie voor huurverlaging of naar de rechter om de sanering af te dwingen. Ik heb u daarover eerder geïnformeerd in de beantwoording van Kamervragen lid Nijboer (PvdA) over de gevolgen van de Kraanwatercrisis voor de Volksgezondheid.<sup>3</sup>

Daarnaast ontving de Huurcommissie vorig jaar 2.104 bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging, waarvan 794 tegen inkomensafhankelijke huurverhoging. Uit de cijfers blijkt dat – net als voorgaande jaren – ruim 90 procent van de verhuurders vorig jaar in het gelijk is gesteld over hun voorstel voor de jaarlijkse huurverhoging. Ik ben me er van bewust dat huurders dit als teleurstellend kunnen ervaren. Om teleurstelling te voorkomen, adviseert de Huurcommissie daarom op de eigen website dat huurders zich vooraf goed laten informeren en nagaan of bezwaar maken zinvol is in hun situatie. De Woonbond biedt bijvoorbeeld op haar website een online instrument aan waarmee huurders kunnen controleren of de jaarlijkse huurverhoging voldoet aan de wettelijke kaders.<sup>4</sup> De Huurcommissie vraagt andere belanghebbende partijen zoals de Woonbond, huurteams en Aedes deze maand om samen de huurders te helpen met de juiste informatie.

#### **Stand van zaken ICT-systeem**

In de brief Huuraangelegenheden<sup>5</sup> van 2 maart 2020 heb ik u al geïnformeerd over de te nemen overstap naar een ander zaaksysteem, waardoor de Huurcommissie efficiënter haar werk kan doen. Recent is een eerste marktconsultatieronde afgerond. Daarbij zijn drie verschillende typen oplossingen gepresenteerd. Dat levert handvatten voor het opstellen van de eisen en wensen van het programma. Het programma van eisen wordt nog een keer ter toets aan marktpartijen voorgelegd. Ik gaf uw Kamer al aan dat een extern bureau gaat toetsen of van het nieuwe systeem wel de gewenste kwaliteit kan worden verwacht. Ondanks de opgelopen vertraging als gevolg van de coronamaatregelen is voorsnog de verwachting dat de planning van aanbesteding per 1 januari

<sup>2</sup> Kamerstukken I 2019/20, 35431, I.

<sup>3</sup> Referentie 2020D10752.

<sup>4</sup> <https://checkhuurverhoging.nl/perjuli2020/>

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2019/20, 27 926, nr. 317.

2021 realistisch is. De genoemde stappen en verkenningen zorgen ervoor dat de Huurcommissie beter is ingericht om te voldoen aan haar taak.

**Kenmerk**  
2020-0000363675

**Stand van zaken extra onderzoekers**

In de brief Huuraangelegenheden heb ik u daarnaast kunnen informeren over de aanbesteding voor extra onderzoekers voor bouwkundige keuringen in woningen. Deze Europese aanbesteding voor het zogenoemde verrichten van Onderzoeken Ter Plaatse heeft drie geschikte externe partijen opgeleverd. Met deze partijen zijn inmiddels overeenkomsten aangegaan. De Huurcommissie zet erop in dat de externe partijen na inwerking vanaf september 2020 ingezet kunnen worden. Hiermee verruimt de Huurcommissie haar onderzoekscapaciteit op jaarbasis met ongeveer 600 onderzoeken. Met de verruiming wil de Huurcommissie haar voordeel doen en dit jaar nog een inhaalslag maken bij onderzoeken in woningen en daarmee de opgelopen achterstanden terug te dringen.

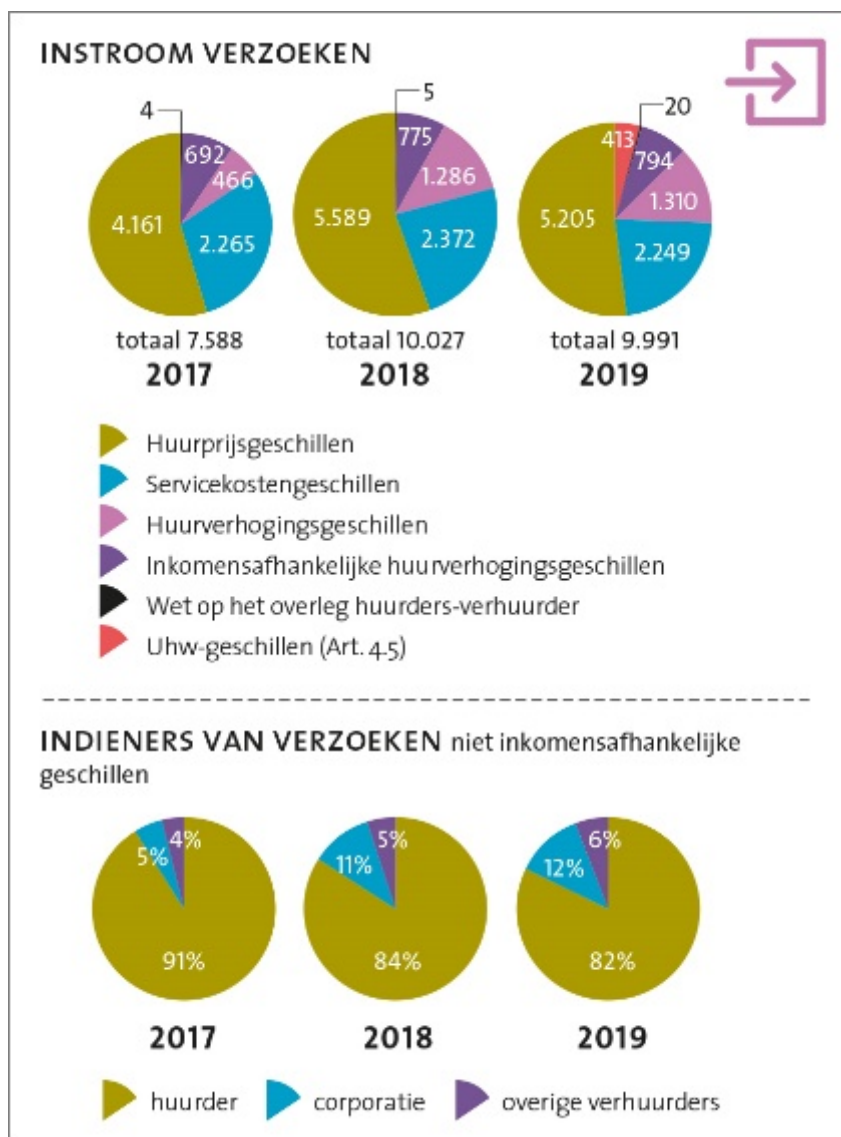
**Tot slot**

De Huurcommissie heeft de afgelopen periode verschillende stappen gezet om de doorlooptijden en de werkvoorraad terug te brengen. Ik heb u geschetst welke stappen de Huurcommissie de komende periode neemt om hier verder mee aan de slag te gaan.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

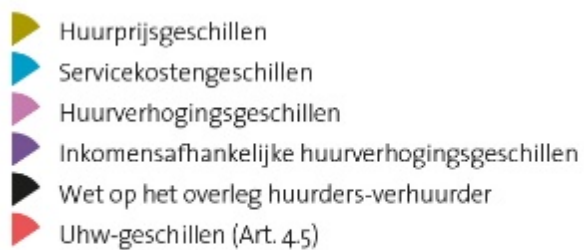
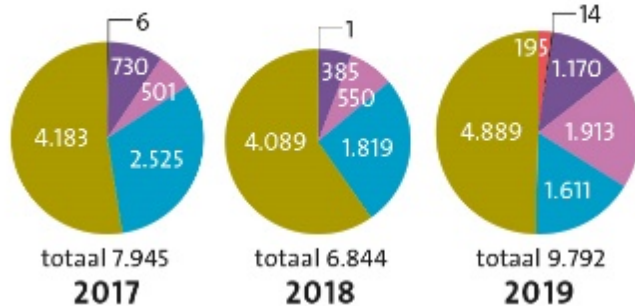
drs. K.H. Ollongren

Bijlage 1: instroom en productie bij de Huurcommissie.<sup>6</sup>



<sup>6</sup> Jaarverslag Huurcommissie 2019.

## AFHANDELING VERZOEKEN



## IN GELIJK GESTELDE PARTIJ

