



JAAERVERSLAG 2020



DE HUURCOMMISSIE



VOORWOORD

Het werk van de Huurcommissie heeft een grote maatschappelijke betekenis. Het raakt het woongenot en welbevinden van heel veel mensen. Dit is mij – na mijn aantreden als nieuwe bestuursvoorzitter – wel duidelijk geworden in de afgelopen maanden. Wat is het belangrijk om een goed dak boven je hoofd te hebben en te wonen in een woonruimte zonder ernstige gebreken. Met een redelijke huurprijs zodat jij je als huurder geen speelbal hoeft te voelen van doorgeslagen marktwerking of verkeerde speculatiezucht. Hebben huurders en verhuurders in de sociale sector daarover meningsverschillen, dan staat de Huurcommissie open voor advies, informatie, bemiddeling en geschillenbeslechting. Onpartijdig en onafhankelijk, laagdrempelig en goed toegankelijk. In dit jaarverslag over 2020 laten we zien dat huurders en verhuurders ons weten te vinden met hun vragen. Via de website (ruim 700.000 keer), telefoon (meer dan 37.500 keer), met een e-mail (1.900 keer) en met het indienen van een verzoekschrift (ruim 12.000 keer) om een uitspraak in een geschil te doen.





Andere werkwijze

Als Huurcommissie willen we niets liever dan snel en adequaat reageren op al die vragen en verzoekschriften. Wat die snelheid betreft hebben we een beroerd jaar achter de rug. Door de coronamaatregelen werd onze werklocatie gesloten. Maandenlang konden we geen onderzoek in woningen uitvoeren om gebreken te beoordelen of de puntentelling te doen voor het vaststellen van een redelijke huurprijs. Ook zittingen om hoor en wederhoor toe te passen konden niet meer plaatsvinden. Naarmate de pandemie aanhield, besloten we over te gaan op andere werkwijzen. Onze medewerkers hebben zich vanuit hun thuiswerksituatie enorm ingezet om onze taken zo goed als het ging te blijven vervullen. Met een schriftelijke behandeling van zaken (een uitspraak van de voorzitter) en videozittingen hebben we een uitweg gezocht. Dit alles vanuit de gedachte dat “als het niet kan zoals het moet, moet het maar zoals het kan”. Het is ons gelukt ondanks alle beperkingen toch nog ruim 8.500 verzoekschriften af te doen. Maar dat was niet genoeg om de grote voorraad en de nieuwe instroom van 2020 te behandelen, dat begrijpt u ook wel. Met als gevolg oplopende wachttijden en die leiden vanzelfsprekend tot klachten en afnemende klanttevredenheid. Met ons actieplan ‘Aanpak achterstanden’ willen we het tij keren en beogen we eind 2021 de wettelijke doorlooptijden weer te realiseren. We hebben 2021 om die reden als het jaar van het “waarmaken” benoemd.

Normering en regulering

Als uitvoeringsorganisatie voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de sociale huursector kunnen huurders en verhuurders ook in de komende tijd een beroep op ons blijven doen. De woningmarkt in het algemeen staat onder grote druk. Door de grote schaarste aan woningen lopen de wachtlijsten op en rijzen de prijzen van zowel koop- als huurwoningen de pan uit. In zo’n overspannen markt is er behoefte aan normering en regulering om uitwassen te voorkomen en nette verhoudingen in de relatie tussen huurder en verhuurder te bevorderen. Gelet op deze ontwikkelingen kan ik me niet aan de indruk onttrekken dat er ook in de komende jaren werk aan de winkel is voor de Huurcommissie. Daarbij willen wij

voorkomen dat huurders en verhuurders “Klem tussen balie en beleid” komen te zitten, om het af te sluiten met de titel van het rapport van de Onderzoekscommissie van de Tweede Kamer over het functioneren van uitvoeringsorganisaties. De overheid, de samenleving, maar bovenal huurders en verhuurders, die hun recht willen halen, kunnen daarbij op ons blijven rekenen.

Asje van Dijk,
Voorzitter van de Huurcommissie



INHOUD



HET JAAR 2020



BEHANDELING
VAN VERZOEKEN



COMMUNICATIE



WETGEVING EN
UITVOERINGS-
BELEID



ORGANISATIE



FINANCIËN



BIJLAGEN



1. HET JAAR 2020 STILSTAAN EN DOORGAAN

- Introductie videozittingen
- Schriftelijke afhandeling van verzoeken
- Kwaliteit aan de poort
- Productie
- Ook dit was 2020
- Kerncijfers





Net als de rest van de wereld kreeg ook de Huurcommissie in 2020 te maken met de coronacrisis. Ondanks of juist dankzij alle uitdagingen die deze crisis met zich meebracht, heeft de Huurcommissie veel zaken in gang gezet en gerealiseerd. In de periode dat onderzoeken in woningen en hoorzittingen tijdelijk niet konden doorgaan, heeft de Huurcommissie gewerkt aan wat wél mogelijk is. Zaken die konden worden afgerond zijn afgerond en veel zaken zijn zoveel als mogelijk voorbereid voor onderzoek of zitting. Verder zijn werkprocessen tegen het licht gehouden. Deze analyse heeft geleid tot voorstellen voor een andere, efficiënte manier van werken en een actieplan dat moet bijdragen aan het structureel wegwerken van de achterstand. En het terugbrengen van de doorlooptijd van een verzoek zodat huurders en verhuurders vanaf 2022 snel, deskundig en duidelijk uitspraak krijgen over hun geschil.

Ruim 12.000 huurders en verhuurders hebben in 2020 de weg naar de Huurcommissie gevonden om een uitspraak te vragen over hun geschil. Dit is een flinke stijging ten opzichte van het jaar ervoor en benadrukt het belang van de Huurcommissie als onafhankelijke geschillenbeslechter.

Het jaar begon goed. De media waren al in de ban van het coronavirus in China, terwijl de Huurcommissie ‘gewoon’ haar werk deed. Het plan voor 2020 was om de stijgende lijn in het afhandelen van verzoeken vast

te houden met als doel op 31 december een gezonde werkvoorraad te hebben van 3.500 zaken. Half maart kwam het ‘normale’ leven echter tot stilstand. Om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan had de overheid besloten dat thuiswerken voorlopig de norm zou zijn.

Introductie videozittingen

De Huurcommissie besloot daarop per direct de onderzoeken in woningen en hoorzittingen in het land uit te stellen. De veiligheid van huurders, verhuurders en onze medewerkers staat namelijk voorop. In deze periode heeft de Huurcommissie verder gewerkt aan uitspraken en de voorbereiding van zaken, onderzoeken en zittingen.

In juni begon de Huurcommissie met voorbereidingen om onderzoeken en hoorzittingen op locatie weer veilig en corona-proof te kunnen uitvoeren. Hiervoor zijn coronaprotocolen opgesteld. Ook is verkend hoe videozittingen goed beveiligd kunnen plaatsvinden om zo op afstand huurders en verhuurders te horen. Eind augustus gingen de onderzoekers weer op pad. De eerste hoorzitting vond plaats in november, snel gevolgd door de eerste videozitting. De werkvoorraad was inmiddels gegroeid en de verzoeken bleven binnenkomen, waaronder ruim 3.434 bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging.

Schriftelijke afhandeling van verzoeken

Om de wachttijden niet verder te laten oplopen en de kwaliteit van de uitspraken hoog te houden, koos de Huurcommissie ervoor om verzoeken vaker schriftelijk af te handelen met een uitspraak van de voorzitter. Huurders en verhuurders zijn – naast zorgvuldigheid – ook gebaat bij een snelle uitspraak over hun geschil. De schriftelijke afhandeling kan alleen bij ‘eenvoudige’ zaken, als blijkt dat een hoorzitting onnodig is. Voor zaken die minder eenvoudig zijn, heeft de Huurcommissie tijdelijk – voor de duur van de coronacrisis – een keuzebrief geïntroduceerd. Huurders en verhuurders krijgen dan diverse opties voorgelegd voor de gewenste afhandeling van het verzoek, waaronder de verkorte procedure en een videozitting.

Deze aanpassing in de werkwijze om de werkvoorraad weer op orde te krijgen, is toegelicht in het [actieplan ‘Aanpak achterstanden’](#). Het actieplan is in oktober aangeboden aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De eerste voorzittersuitspraken zijn in november verstuurd.

Bij het versnellen van de procedure blijft er oog voor de kwaliteit. De Huurcommissie richt het proces doelmatiger in en voert controles uit. Zo wordt elke uitspraak voor verzending gecontroleerd door een collega. Wie het onverhoopt toch niet eens is met de uitspraak kan zonder bijkomende kosten in verzet, waarna alsnog een uitspraak door een



voltallige commissie volgt. Ook volgt een auditgroep de werkwijze om te beoordelen of de kennelijke voorzittersuitspraken zijn toegepast volgens de vastgestelde kader en beleid. De auditgroep bestaat uit zittingsvoorzitters, zittingsleden en medewerkers van de dienst.

Kwaliteit aan de poort

Het actieplan kent nog een pijler om de doorlooptijd van nieuwe verzoekschriften te verkorten en de dienstverlening aan huurders en verhuurders te optimaliseren. Onder de noemer ‘kwaliteit aan de poort’ maakt de Huurcommissie de website en de verzoekschriften gebruiksvriendelijker. Zo zijn voor april 2021 gefaseerd alle formulieren vereenvoudigd. Dit om verzoeken die niet kansrijk zijn al bij de ‘poort’ te herkennen. Het indienen van een verzoek kan vervolgens alleen als dit compleet is. Gekoppeld aan de nieuwe formulieren geeft de Huurcommissie de mogelijkheid om de leges online te betalen direct bij het indienen van het verzoek. Dan start de wettelijke behandeltermijn en kan de Huurcommissie sneller aan de slag.

Productie

Begin 2020 bestond de werkvoorraad uit 5.875 verzoekschriften. Daar kwamen 12.000 verzoeken bij. Op de laatste dag van het jaar was de werkvoorraad bijna het dubbele van begin dat jaar. Ondanks de grote uitdagingen die de Huurcommissie afgelopen jaar heeft ervaren, zijn toch 8.574 verzoeken afgehandeld, dit is inclusief 3.220 huurverhogingszaken. Deze bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging – dit was zo’n 60% meer dan in 2019 – zijn met een projectmatige benadering en inzet van extra menskracht binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

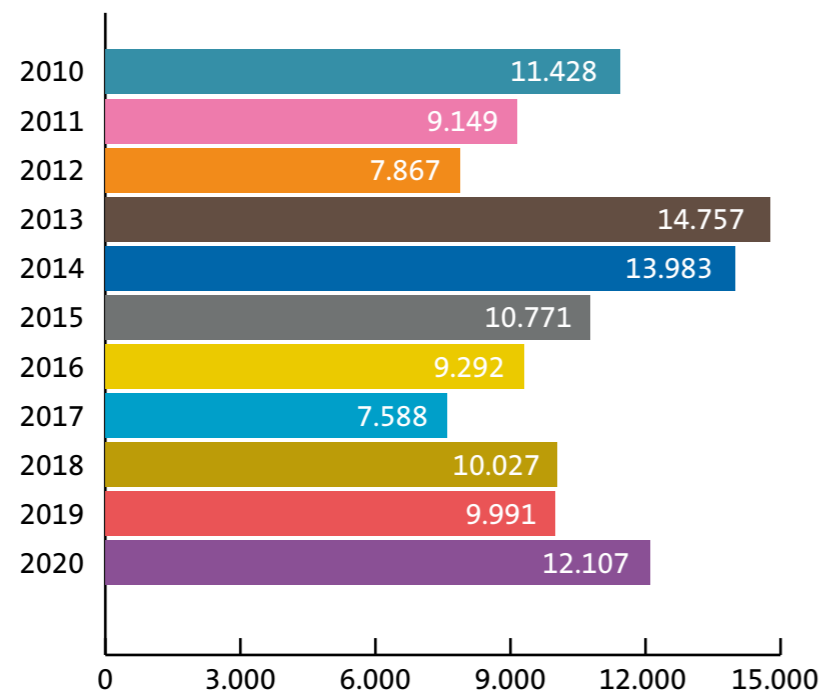
Ook dit was 2020

2020 was ook het jaar van het registratiepunt voor huurders van wie de verhuurder geen maatwerk toepaste tijdens de coronacrisis, meer aandacht voor lood in drinkwater en de voorbereiding op nieuwe wetgeving om de positie van huurders te versterken, waaronder de wet Eenmalige huurverlaging voor huurders met een lager inkomen. Van de verkenning voor een nieuw zaakstelsel, het afscheid van voorzitter Jacques Niederer en waarnemend voorzitter Rob van Lint en het verwelkomen van onze nieuwe voorzitter Asje van Dijk. Al met al een bewogen jaar, waarin we flinke stappen hebben gezet om onze dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren.

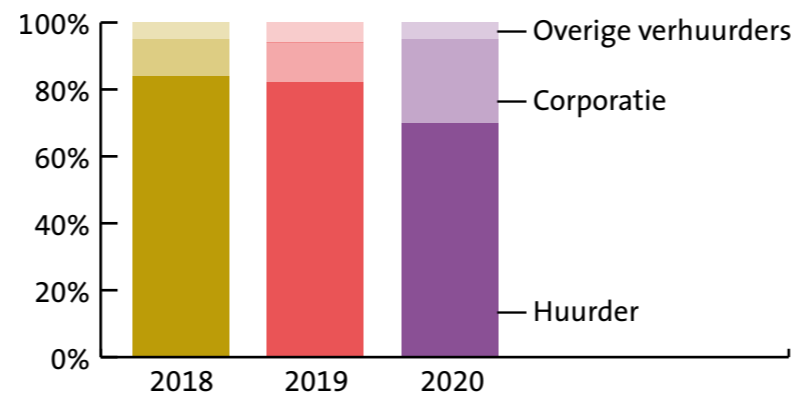


Kerncijfers

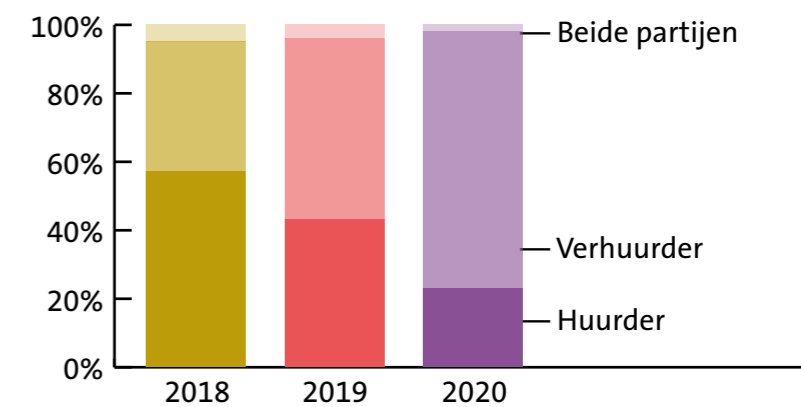
INSTROOM VERZOEKEN



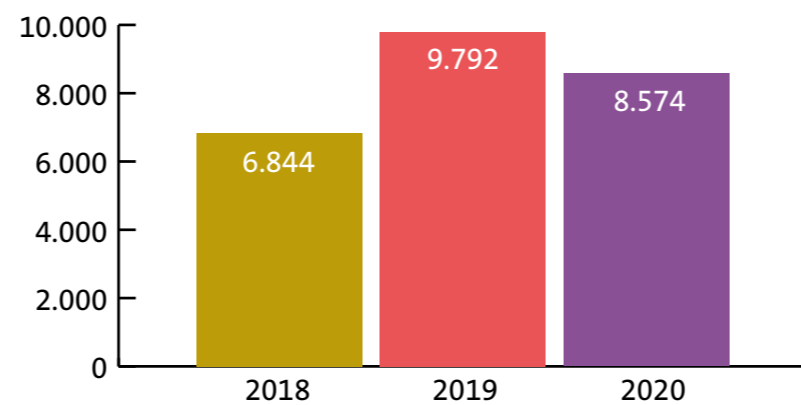
INDIENERS VAN VERZOEKEN



IN GELIJK GESTELDE PARTIJ ¹



AFHANDELING VERZOEKEN

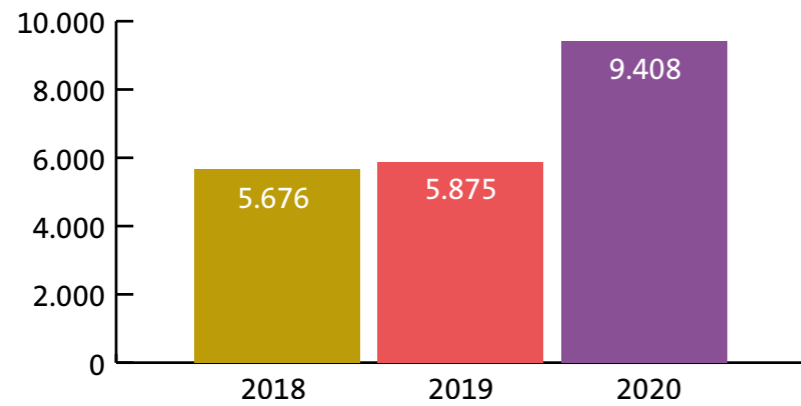


¹ In 2020 handelde de Huurcommissie verhoudingsgewijs meer huurverhogingszaken af. Bij deze geschillen worden verhuurders vaker in het gelijk gesteld.

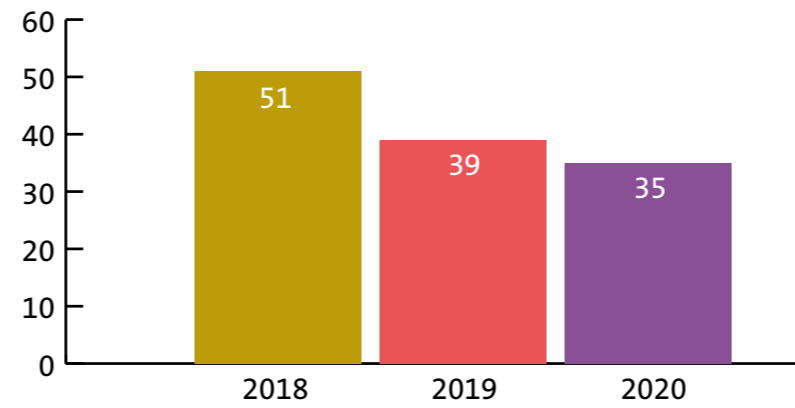
INSTROOM EN PRODUCTIE PER PROVINCIE

Provincie	Instroom 2019	Productie 2019	Instroom 2020	Productie 2019
Drenthe	69	63	91	75
Flevoland	119	123	110	88
Friesland	178	173	242	143
Gelderland	791	646	773	544
Groningen	876	621	1.100	636
Limburg	368	363	413	308
Noord-Brabant	704	697	804	544
Noord-Holland	2.574	2.761	3.703	2.649
Overijssel	259	268	270	212
Utrecht	1.109	1.072	1.140	853
Zeeland	83	69	115	98
Zuid-Holland	2.861	2.936	3.346	2.424
Eindtotaal	9.991	9.792	12.107	8.574

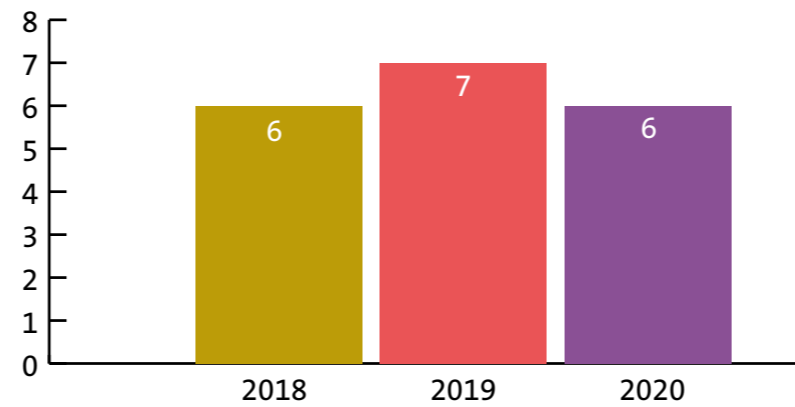
WERKVOORRAAD EINDE JAAR



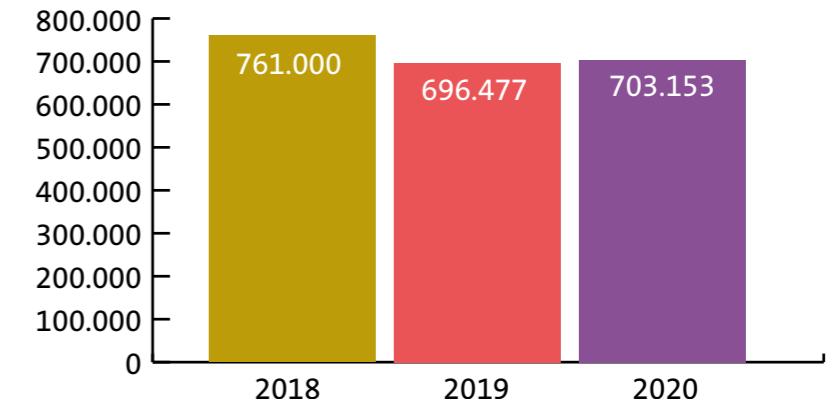
ZITTINGSLEDEN



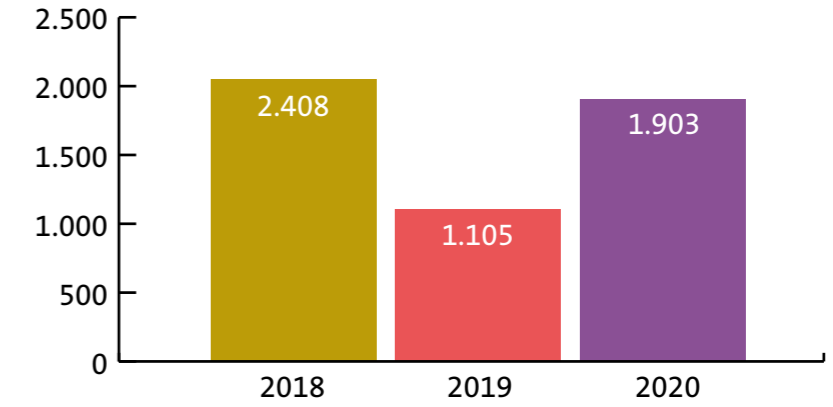
ZITTINGSVOORZITTERS



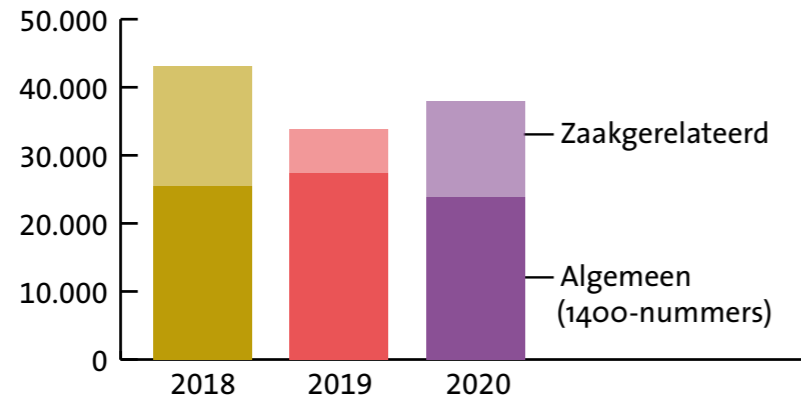
BEZOEK WEBSITE



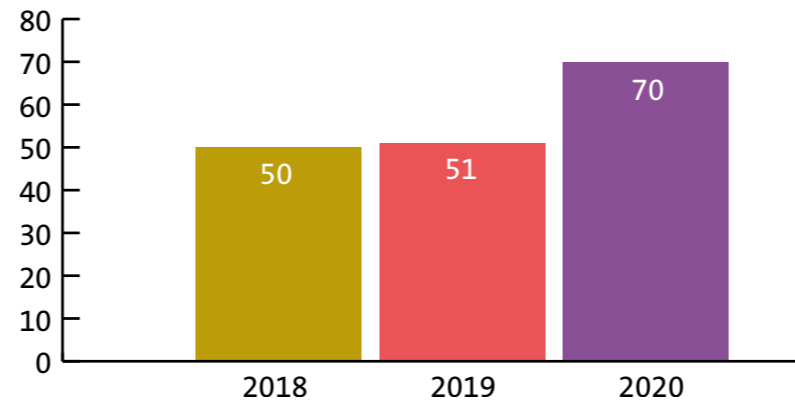
AANTAL E-MAILS



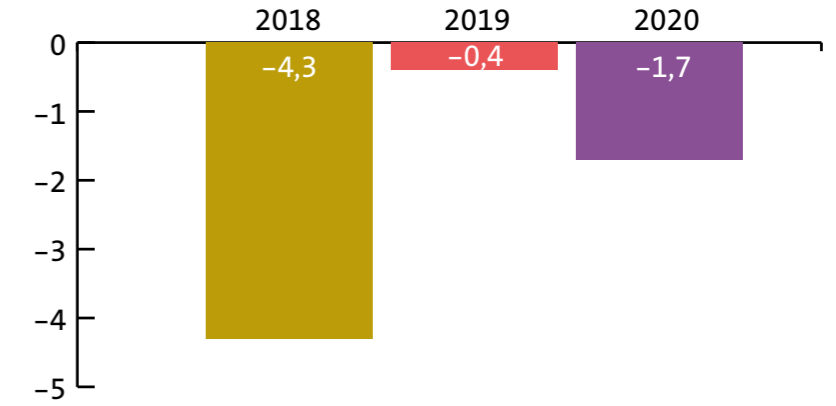
TELEFOONGESPREEKEN



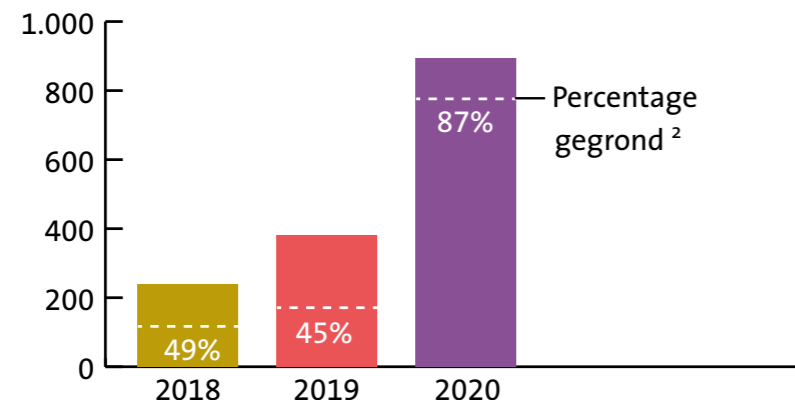
FTE DIENST HUURCOMISSIE ³



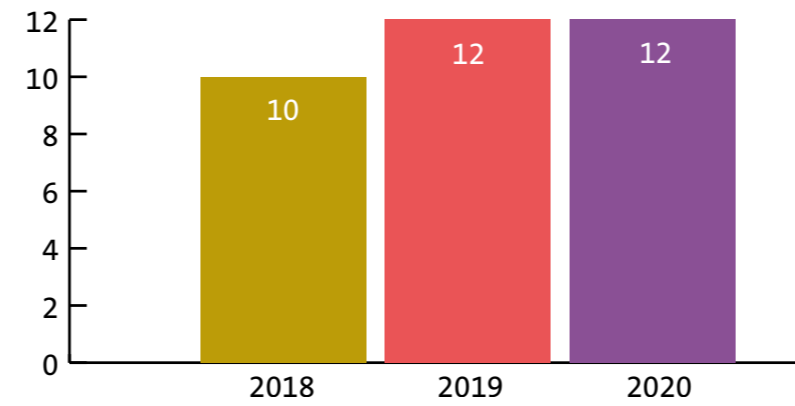
SALDO BATENLAST IN MILJOEN



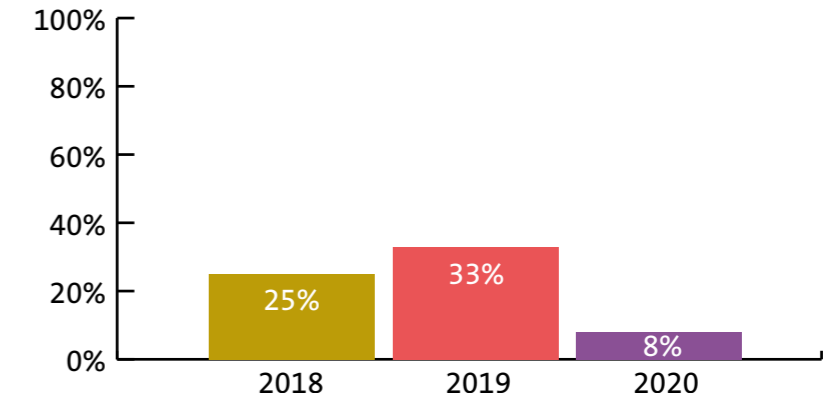
KLACHTEN



TOTAAL BATEN IN MILJOEN



EIGEN VERMOGEN ALS PERCENTAGE VAN DE GEMIDDELDE OMZET (MAX 5%)



² Een adviesbureau diende namens 476 huurders een klacht in.

³ Dit is het aantal fte in vaste dienst. De dienst van de Huurcommissie had eind 2020 een omvang van 70,12 fte in vaste dienst. Daarnaast werd gebruikgemaakt van detachering en inhuur van 47,02 fte om werkpieken op te vangen.

2. BEHANDELING VAN VERZOEKEN

- Ontvangen verzoeken
- Afhandeling van verzoeken
- Zittingen
- Doorlooptijden
- Onderwerpen verzoeken
- Indieners verzoeken
- Aandeel in geschillen per type verhuurder
- Verhuurders in het buitenland
- Uitkomst van de uitspraken
- Belang van de uitspraken
- Regionale spreiding van verzoeken
- Collectieve behandeling van geschillen
- Verzet tegen voorzittersuitspraken
- Procedures bij kantonrechter, bestuursrechter en Raad van State



Dit hoofdstuk beschrijft de instroom en afhandeling van verzoeken bij de Huurcommissie. Hierbij wordt onder andere stilgestaan bij de doorlooptijden, zittingen en uitkomst van uitsp

Ontvangen verzoeken

In 2020 ontving de Huurcommissie 12.107 verzoeken. Dit is een toename van 2.116 zaken ten opzichte van 2019. Na de eerste coronamaatregelen in maart 2020 nam de instroom tijdelijk af. Vanaf juni was er sprake van een flinke toename.

De meeste verzoeken gingen over huurprijsgeschillen. De grootste toename ten opzichte van 2019 was te zien bij verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging. In 2020 ontving de Huurcommissie namelijk 3.434 huurverhogingszaken. Dit is 62 procent meer dan in 2019. Ook ontving de Huurcommissie meer verzoeken over de servicekosten. Van de ontvangen verzoeken ging 16 procent over onzelfstandige woonruimten. In 2019 was dit 17 procent.

Het aandeel digitaal ingediende verzoeken nam in 2020 toe tot 76 procent. In 2019 was dit nog 73 procent. Met name huurders dienden vaker hun verzoekschrift digitaal in.

INSTROOM VERZOEKEN

Waarvan	Instroom 2018	Instroom 2019	Instroom 2020	Zelfstandige woningen	Onzelfstandige woningen
Huurprijsgeschillen	5.589	5.205	5.506	4.599	907
Servicekostengeschillen	2.372	2.249	2.731	1.763	968
Huurverhogingsgeschillen	2.061	2.104	3.434	3.414	20
Wet op het overleg huurders-verhuurder	5	20	15	15	0
Uhw geschillen (Art. 4.5)	0	413	421	373	48
Totaal ontvangen verzoeken	10.027	9.991	12.107	10.164	1.943

VERDELING INGEDIENDE VERZOEKEN PER POST OF DIGITAAL

	Post	Digitaal	Totaal
Huurprijsgeschillen	1.086	4.420	5.506
Servicekostengeschillen	398	2.333	2.731
Huurverhogingsgeschillen	1.360	2.074	3.434
Wet op het overleg huurders-verhuurder	5	10	15
Uhw geschillen (Art. 4.5)	81	340	421
Totaal ontvangen verzoeken	2.930	9.177	12.107

VERDELING INGEDIENDE VERZOEKEN PER POST OF DIGITAAL, VERHUURDERS EN HUURDERS

	Post	Digitaal
Huurders	18%	82%
Verhuurders	40%	60%



Afhandeling van verzoeken

In 2020 handelde de Huurcommissie 8.574 zaken af. In 2019 waren dat 9.792 zaken, waarvan 1.152 verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging van 2018, die door de hogere instroom van verzoeken, het in gebruik nemen van het nieuwe zaakstelsel en de reorganisatie van de dienst toen niet konden worden afgedaan.

Het aantal afgehandelde zaken was lager dan de Huurcommissie ambieerde en dan was afgesproken met het ministerie van BZK. Het afhandelen van verzoeken werd vooral beïnvloed door de maatregelen als gevolg van de coronapandemie. Zo heeft de Huurcommissie vanaf 13 maart 2020 lange tijd geen onderzoeken en hoorzittingen kunnen doen.

AFHANDELING VERZOEKEN

	Afhandeling 2018	Afhandeling 2019	Afhandeling 2020
Geen inhoudelijke behandeling/ Geen uitspraak	2.118	2.493	2.288
Voorzitters-uitspraak - Leges zijn niet betaald	1.044	1.110	1.083
Voorzitters-uitspraak - Intrekking buiten legestermijn	485	918	1.004
Subtotaal verzoeken niet inhoudelijk afgehandeld	3.647	4.521	4.375
Voorzitters-uitspraak	238	2.012	2.908
Commissie uitspraak (na onderzoek en/of zitting)	2.789	3.259	1.291
Subtotaal verzoeken met uitspraak	3.027	5.271	4.199
Totaal	6.674	9.792	8.574

Van de 8.574 zaken die in 2020 zijn behandeld, zijn er 2.288 afgedaan zonder uitspraak in de brede intake. Dit gaat om verzoeken waarbij er juridisch geen sprake is van een geschil en die daarom niet in behandeling zijn genomen. Hieronder vallen ook verzoeken die na voorlichting zijn ingetrokken door de verzoeker binnen de legestermijn. In 2020 heeft de Huurcommissie 4.995 verzoeken afgedaan met een voorzittersuitspraak. Hieronder vallen 1.083 voorzittersuitspraken naar aanleiding van het niet tijdig betalen van het legesvoorschot en 1.004 voorzittersuitspraken na een intrekkingverzoek buiten de legestermijn. Er werden 1.291 verzoeken afgehandeld met een uitspraak na een onderzoek en een zitting.

In totaal heeft de Huurcommissie minder verzoeken afgehandeld dan er binnenkwamen. Hierdoor steeg de werkvoorraad van 5.875 zaken aan het begin van het jaar naar 9.408 zaken aan het eind van het jaar. Dit aantal is hoger dan wat de Huurcommissie als doel had gesteld. Wel handelde de Huurcommissie 3.135 van de 3.434 ontvangen huurverhogingszaken af.



ONTWIKKELING INSTROOM, AFHANDELING EN WERKVOORRAAD

	2018	2019	2020
Instream	10.027	9.991	12.107
Afhandeling	6.844	9.792 ¹	8.574
Werkvoorraad einde jaar	5.676	5.875	9.408

Reden voor niet behandelen van geschillen

Als aangewezen instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten² moet de Huurcommissie verantwoorden waarom zij geschillen voor behandeling heeft geweigerd.

De Huurcommissie neemt alle ingediende verzoeken tot geschilbeslechting in behandeling.

Zij beoordeelt bij de intake van een verzoek de formele ontvankelijkheidscriteria en informeert de verzoeker hierover. De belangrijkste criteria om een verzoek niet in behandeling te nemen zijn:

- de Huurcommissie is niet bevoegd
- de leges zijn niet betaald.

In totaal was 13 procent van de ingediende verzoeken (1.620 verzoeken) niet ontvankelijk. De meest voorkomende reden voor niet ontvankelijkheid is dat het legesvoorschot niet (tijdig) is betaald.

REDENEN VOOR NIET ONTVANKELIJKHEID

	Huurprijs- geschillen	Service- kosten	Huur- verhoging	Wohv	Uhw geschillen	Totaal
Geen contact tussen partijen voor indiening verzoek	2	2	0	0	0	4
Procedure bij kantonrechter	3	0	1	0	0	4
Waardevordering onder drempelbedrag	12	2	0	0	0	14
Niet binnen een vooraf vaststaande termijn	210	24	14		2	250
Een andere instantie moet de zaak in behandeling nemen	176	40	13	2	34	265
Leges zijn niet betaald	623	237	136	2	85	1.083
Totaal	1026	305	164	4	121	1620
Percentage van de instroom	19%	11%	5%	27%	29%	13%

¹ Inclusief 1.152 verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging ontvangen in 2018

² In 2017 is de Huurcommissie officieel aangewezen als buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

Zittingen

AANTAL ZITTINGEN EN ZITTINGSLOCATIES

	2018	2019	2020
Aantal zittingen	292	317	91
Aantal zaken per zitting	10,4	11,7	10,4
Aantal zittingslocaties	15	15	15

De Rijksoverheid gaf 15 maart 2020 opdracht om zoveel mogelijk thuis te werken om verspreiding van het coronavirus te verminderen. Daarop heeft de Huurcommissie besloten hoorzittingen en onderzoek in woningen per direct uit te stellen. De onderzoeken in de woonruimte zijn eind augustus weer opgestart. Vanaf 1 november is de Huurcommissie gestart met een beperkt aantal zittingen: drie zittingen zonder partijen en zes videozittingen. Door deze maatregel heeft de Huurcommissie in 2020 aanmerkelijk minder zittingen gehouden dan in afgelopen jaren. Het aantal gebruikte zittingslocaties (15) en de verspreiding daarvan over Nederland is niet veranderd.

In 2020 handelde de Huurcommissie 1.291 van de 8.574 verzoeken af met een zitting (15 procent; in 2019 was dit 33 procent). Per zitting behandelde de Huurcommissie gemiddeld 10,4 zaken.

ZITTINGSLOCATIE

	2018	2019	2020
Alkmaar	3	3	1
Amsterdam	71	80	15
Apeldoorn	4	2	1
Arnhem	13	17	6
Breda	9	9	4
Den Haag	41	52	28
Eindhoven	12	13	3
Enschede	3	3	2
Groningen	46	31	6
Leeuwarden	3	6	1
Maastricht	13	10	2
Middelburg	2	1	1
Rotterdam	31	50	10
Utrecht	38	36	10
Zwolle	3	4	1
Totaal	292	317	91

In de periode waarin geen zittingen en onderzoeken in woningen werden gedaan, zijn andere werkzaamheden uitgevoerd. Een deel van de capaciteit van de Huurcommissie is ingezet op de afhandeling van klachten over de Huurcommissie en verzoeken waarvoor geen onderzoek in een woning of zitting nodig was. Ook is meer capaciteit ingezet op het opstellen van rapporten over servicekosten, die de Huurcommissie met aangeleverde documenten van

huurder en verhuurder kan afhandelen. In totaal zijn voor 2.242 zaken onderzoeksrapporten opgesteld. Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2019, toen voor 1.052 zaken rapporten zijn opgesteld. Hierdoor is een groot deel van de onderzoeksvoorraad voor servicekostengeschillen weggewerkt en is de wachttijd voor het in behandeling nemen van verzoeken gehalveerd.

De zaken waarvoor normaal gesproken een onderzoek in de woonruimte wordt uitgevoerd, zijn in deze periode opnieuw beoordeeld. Hierbij is uitgebreider gekeken of een onderzoek in de woonruimte echt noodzakelijk is om tot een onderzoeksrapport te komen. Deze werkzaamheden zijn nog niet zichtbaar in de eindvoorraad of in de productie voor 2020, maar dragen in 2021 wel bij aan het wegwerken van de werkvoorraad.



Doorlooptijden

De Huurcommissie werkt met twee verschillende doorlooptijden:

- De doorlooptijd voor de hele procedure, vanaf het moment dat de verzoeker de leges heeft betaald tot het moment waarop de Huurcommissie de uitspraak verstuurt. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Uhw.
- De doorlooptijd vanaf het moment dat het dossier compleet is. Meestal is het dossier gereed bij de start van de bemiddeling of bij de zitting. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

DOORLOOPTIJDEN

	Norm	Realisatie 2019	Realisatie 2020
Huurprijs-geschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	45% binnen 4 maanden	59% binnen 4 maanden
Servicekosten-geschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden.	47% binnen 4 maanden.	50% binnen 4 maanden.
Huurverhogings-geschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden.	94% binnen 4 maanden.	99% binnen 4 maanden.

DOORLOOPTIJD HELE PROCEDURE 2020

	Niet inhoudelijk behandeld	Inhoudelijk afgehandelde geschillen in aantallen	Hiervan afgehandeld binnen 4 maanden	Afgehandeld tussen 4 en 6 maanden	Afgehandeld tussen 6 maanden en een 1 jaar	Afgehandeld na meer dan 1 jaar
Huurprijs-geschillen	65%	1206	15%	10%	50%	25%
Servicekosten-geschillen	64%	542	7%	3%	16%	74%
Huurverhogings-geschillen	27%	2347	98%	1%	1%	0%

De Huurcommissie streeft ernaar alle zaken binnen de wettelijke termijn van vier maanden af te handelen. De doorlooptijd van verzoeken bij de Huurcommissie verschilt echter per zaak. Als een onderzoek in de woning en een zitting nodig zijn, is de doorlooptijd langer dan als de zaak kan worden afgedaan bij de brede intake. Door een toegenomen werkvoorraad vanaf 2018 is de doorlooptijd, met name voor zaken waarbij onderzoek en/of zitting nodig zijn, in 2020 verder toegenomen. Voor het merendeel (74 procent) van de servicekostengeschillen waarbij een inhoudelijke uitspraak wordt gedaan bedroeg de doorlooptijd zelfs meer dan een jaar.

De organisatie van de Huurcommissie is er wel steeds meer op gericht om bij een sterke toename van verzoeken in korte tijd deze verzoeken binnen de wettelijke termijn af te handelen. Zo is het in 2020 gelukt om het grote aantal huurverhogingszaken binnen de gestelde termijn af te handelen. De meeste huurverhogingszaken kunnen worden afgedaan zonder een onderzoek en/of zitting. De afhandeling van deze zaken werd dan ook nauwelijks beïnvloed door de periode waarin onderzoeken en zittingen niet plaatsvonden.





Door de uitbraak van het coronavirus waren onderzoeken ter plaatse en fysieke zittingen lange tijd niet mogelijk, waardoor de werkvoorraad en de doorlooptijden nog verder zijn opgelopen. Ook komt vanaf 2021 diverse wetgeving, waaronder de eenmalige huurverlaging voor huurders met een laag inkomen op de Huurcommissie af. Dit kan de instroom van geschillen verder vergroten. Dit benadrukt de noodzaak van het plan ‘Aanpak achterstanden’ om de geschilbeslechting op orde te krijgen. Dit plan kent de volgende pijlers:

1. Project Kwaliteit aan de Poort
2. Meer inzet op voorzittersuitspraken
3. Tijdelijke inzet van een keuzebrief met extra opties voor afhandeling procedure (videozittingen)

Normaliter worden zaken na een onderzoek behandeld op een zitting en volgt daarna een commissie-uitspraak. Om te voorkomen dat de werkvoorraad verder zou oplopen – doordat onderzoeken ter plaatse en zittingen tijdelijk niet konden plaatsvinden – heeft de Huurcommissie ingezet op afhandeling van verzoeken met een voorzittersuitspraak. Dit houdt in dat veel verzoeken, die voorheen op zitting werden behandeld, nu worden afgedaan met een uitspraak van de voorzitter. Een geschil schriftelijk afhandelen kan alleen als blijkt (na het onderzoek) dat de uitkomst helder is. De voorzitter van de Huurcommissie heeft daarbij de mogelijkheid om zelf uitspraak te doen, in plaats van een commissie. Daarbij treedt hij op als

onafhankelijke geschillenbeslechter. De Huurcommissie paste dit al toe bij het grootste deel van de huurverhogingszaken. Nu wordt dit ook toegepast bij huurprijsgeschillen en servicekostenzaken waar er geen twijfel bestaat over de uitkomst.

Wanneer de zaak niet met een voorzittersuitspraak kan worden afgehandeld, ontvangen partijen een keuzebrief of een uitnodiging voor een zitting. Huurders en verhuurders krijgen in de keuzebrief drie mogelijkheden voorgelegd voor de gewenste afhandeling van hun verzoek. Het verzoek kan, afhankelijk van de reacties van de partijen, worden afgehandeld met een voorzittersuitspraak, een commissie-uitspraak na schriftelijke reactie of behandeling van de zaak op een (video)zitting. Als de partijen naar aanleiding van het rapport samen tot een oplossing zijn gekomen, kan de verzoeker het verzoek ook intrekken.

PERCENTAGE BINNEN DE NORM DOORLOOPTIJD TUSSEN DATUM DOSSIER COMPLEET EN UITSPRAAK (NORM: MAXIMAAL 90 DAGEN)

	2019	2020
Huurprijsgeschillen	89%	73%
Servicekostengeschillen	82%	68%
Huurverhogingsgeschillen	87%	99%

Wanneer het dossier compleet is, kan het geschil meestal vlot worden afgehandeld. Voor de meeste geschillen is het dossier compleet na het onderzoek en/of de zitting. Voor huurverhogingszaken zijn verzoeken vaak al compleet na het betalen van het legesvoorschot. De gemiddelde doorlooptijd nadat een dossier compleet is, is iets langer geworden ten opzichte van 2019.

GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD TUSSEN DATUM DOSSIER COMPLEET EN UITSPRAAK (IN DAGEN)

	2019	2020
Huurprijsgeschillen	43	80
Servicekostengeschillen	60	132
Huurverhogingsgeschillen	44	21

Onderwerpen verzoeken

INSTROOM EN AFHANDELING VAN VERZOEKEN

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom 2020	Afhandeling 2020
Huurprijs- geschillen	BW 249	Toetsing aanvangshuurprijs	998	681
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van punten	765	539
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van inkomen	88	86
	BW 255	Huurverhoging na woningverbetering	109	51
	BW 257	Huurverlaging in verband met gebreken	3.000	1.691
	BW 258	Uitsplitsing all-in huur	57	77
	Uhw 4.3	Melding herstel van gebreken	72	49
	Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	414	278
	Uhw 5.1	Inlichtingen aan rechtbank sector kanton	0	0
	Uhw 5.2	Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring	0	0
Uhw 5.3	Advies geliberaliseerde huurprijs	1	1	
Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	2	2	
Subtotaal huurprijsgeschillen			5.506	3.455

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom 2020	Afhandeling 2020
Servicekosten	BW 260	Afrekening servicekosten	2.637	1.394
	BW 261	Hoogte voorschot servicekosten	91	93
	Uhw 5.3	Advies (bij) geliberaliseerde huurprijs	2	1
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	1	2
Subtotaal servicekosten			2.731	1.490
Huurverhoging	BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	3.283	3.097
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	146	122
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	4	0
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	1	1
Subtotaal huurverhoging			3.434	3.220
Wohv	Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	15	19
Uhw geschillen	Uhw 4.5	Klacht over gedragingen van de verhuurder	421	390
Totaal			12.107	8.574

De meeste ontvangen verzoeken in 2020 waren bezwaren tegen de huurverhoging (3.283 verzoeken, 27 procent). In 2019 gingen de meeste verzoeken over een huurverlaging door gebreken in de woonruimte. Dit jaar kwam dit soort geschillen op de tweede plaats (3.000 verzoeken, 25 procent). De verzoeken over de (jaar)afrekening van de servicekosten kwamen op de derde plaats (2.637 verzoeken, 22 procent).

Voor alle drie soorten geschillen geldt dat er een toename is van het aantal verzoeken ten opzichte van 2019. In 2019 ontving de Huurcommissie nog 2.107 verzoeken over bezwaren tegen de huurverhoging, 2.676 verzoeken over huurverlaging door gebreken en 2.164 verzoeken over de (jaar)afrekening van de servicekosten.

Indieners verzoeken

Huurders dienden de meeste verzoeken voor geschilbeslechting in: 70 procent. In 2019 was dit nog 82 procent. Dit percentage wordt in grote mate beïnvloed door de verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging. Verzoeken na een bezwaar tegen de jaarlijkse huurverhoging (art. 253.1 BW) worden door verhuurders ingediend bij de Huurcommissie. Dit jaar dienden verhuurders 97 procent van alle huurverhogingsgeschillen in, 82 procent hiervan kwam van corporaties. Overige verhuurders dienden 15 procent van de zaken in. Huurders dienden 97 procent

van de huurprijsgeschillen en 98 procent van de servicekostengeschillen in.

INDIENERS VAN VERZOEKEN

	Huurder	Corporatie	Overige verhuurders
Huurprijs-geschillen	97%	2%	1%
Servicekosten-geschillen	98%	1%	1%
Huurverhogings-geschillen	3%	82%	15%
Totaal ontvangen verzoeken	70%	25%	5%

Aandeel in geschillen per type verhuurder

Woningcorporaties hadden in 2020 een groter aandeel in het aantal geschillen bij de Huurcommissie in vergelijking met 2018 en 2019. Dit komt vooral door het hogere aantal verzoeken over bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging.

GESCHILLEN PER TYPE VERHUURDER

	2018	2019	2020
Corporaties	40%	40%	46%
Overige verhuurders	60%	60%	54%

Verhuurders in het buitenland

Van de verhuurders die in 2020 een procedure hadden lopen bij de Huurcommissie, waren er 118 gevestigd in het buitenland, 101 (86%) daarvan waren gevestigd in de Europese Unie. Het aantal zaken waarbij een buitenlandse verhuurder is betrokken is minder dan 1 procent.

AANTAL GESCHILZAKEN MET EEN BUITENLANDSE VERHUURDER

Land	Aantal 2020
EU-landen, waarvan	
België	59
Duitsland	23
Luxemburg	8
Frankrijk	5
Verenigd Koninkrijk	5
Overige EU-landen	1
Totaal EU	101
Overige landen	17
Totaal	118



Uitkomst van de uitspraken

De Huurcommissie stelde in 2020 de indiener in 78 procent van de gevallen in het gelijk. De wederpartij kreeg in 20 procent van de gevallen gelijk. In 2 procent van de gevallen kregen beide partijen deels gelijk. Bij onzelfstandige woningen kreeg de indiener minder vaker gelijk (73 procent). Ook kwam het bij onzelfstandige woningen vaker voor dat beide partijen deels gelijk kregen.

Bij de huurgeschillen stelde de Huurcommissie de huurder in 23 procent en de verhuurder in 75 procent van de uitspraken in het gelijk. In 2019 was dat respectievelijk 43 procent en 53 procent. Bij verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging krijgen verhuurders veel vaker gelijk. In 2020 handelde de Huurcommissie verhoudingsgewijs meer huurverhogingszaken af. Dit kwam deels door de hogere instroom van huurverhogingszaken. Een andere oorzaak is dat de Huurcommissie in totaal minder geschillen heeft afgehandeld in 2020. Hierdoor werden verhuurders in totaal vaker in gelijk gesteld dan in voorgaande jaren.

Huurders van onzelfstandige woonruimten kregen ook in 2020 vaker gelijk (72 procent) dan huurders van zelfstandige woonruimten (18 procent). Dit verschil wordt grotendeels veroorzaakt door de afgehandelde geschillen over de huurverhoging.

Bij onzelfstandige woonruimten ging nog geen 2 procent van de afgehandelde geschillen over de jaarlijkse huurverhoging. Bij zelfstandige woonruimte was dat 43 procent.

UITKOMST BIJ HUURGESCHILLEN INDIENER-WEDERPARTIJ

In het gelijk-gestelde partij	Indiener gelijk	Wederpartij gelijk	Beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	78%	20%	2%
Onzelfstandige woningen	73%	20%	7%
Totaal	78%	20%	2%

UITKOMST BIJ HUURGESCHILLEN HUURDER-VERHUURDER

In het gelijk-gestelde partij	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	18%	80%	2%
Onzelfstandige woningen	72%	21%	7%
Totaal	23%	75%	2%

TREND GELIJK-ONGELIJK

Jaar	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
2016	55%	41%	4%
2017	60%	36%	4%
2018	57%	38%	5%
2019	43%	53%	4%
2020	23%	75%	2%



IN HET GELIJKGESTELDE PARTIJ BIJ DE MEEST VOORKOMENDE GESCHILLEN

Artikel/ omschrijving	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
249 BW Toetsing aanvangshuurprijs	46%	54%	0%
253 BW Verzoeken huurverhoging	2%	97%	1%
254 BW Voorstel huurverlaging op grond van punten	35%	13%	52%
255 BW Huurverhoging na	25%	75%	0%
257 BW Huurverlaging in verband met gebreken	39%	61%	0%
258 BW Uitsplitsing all-in huur	74%	6%	20%
260 BW Afrekening servicekosten	82%	17%	1%
Uhw 4.3 Melding herstel gebreken	19%	81%	0%
Uhw 4.4 Verzet tegen uitspraak voorzitter	22%	78%	0%
Totaal	23%	75%	2%

Huurders kregen in 2020 vooral minder vaak gelijk bij uitspraken over de toetsing van de aanvangshuurprijs (46 procent; 72 procent in 2019), huurverlaging door gebreken (39 procent; 50 procent in 2019) en uitspraken over de melding herstel gebreken (19 procent; 48 procent in 2019). Bij verzoeken over de afrekening van de servicekosten kregen huurders vaker gelijk (82 procent; 79 procent in 2019). Verhuurders kregen vaker gelijk bij verzoeken over de huurverhoging (97 procent; 93 procent in 2019).

Belang van de uitspraken

Het verschil in huurprijs of servicekosten voor en na een uitspraak van de Huurcommissie geeft het financiële belang van een zaak weer. Hoe groot dit financiële belang is, verschilt sterk per type zaak. Ook hangt het af van hoe de zaak wordt afgehandeld. Als de zaak zonder uitspraak wordt afgehandeld in de brede intake, volgt geen verlaging van de huurprijs of servicekosten.

De toetsing van de aanvangshuur leidde in 2020 tot een huurverlaging van gemiddeld 55 euro per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 60 euro per maand. Voor onzelfstandige woningen ging het gemiddeld om 42 euro per maand. Bij de zaken waarbij een uitspraak is gedaan na het uitvoeren van een onderzoek in de woonruimte werd de huurprijs gemiddeld met 126 euro verlaagd. Bij woonruimten, waar na onderzoek ter plaatse en/of zitting werd

vastgesteld dat de huurprijs niet redelijk was, werd de aanvangshuurprijs gemiddeld met 277 euro verlaagd.

Bij toetsing van de redelijkheid van de huurverlaging op grond van punten ging de huur gemiddeld 21 euro per maand omlaag. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 17 euro. Voor onzelfstandige woningen was het gemiddeld 27 euro per maand. Bij de zaken waarbij uitspraak is gedaan na het uitvoeren van een onderzoek in de woonruimte werd de huurprijs gemiddeld met 117 euro verlaagd. Bij woonruimten waar na onderzoek ter plaatse en/of zitting werd vastgesteld dat de huurprijs niet redelijk was, werd een verlaging van de huurprijs met gemiddeld 130 euro redelijk bevonden.

Uitspraken over (tijdelijke) huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken leidden tot een huurverlaging van gemiddeld 37 euro per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 39 euro per maand. Voor onzelfstandige woningen ging het gemiddeld om 19 euro per maand. Bij de zaken waarbij er uitspraak is na het uitvoeren van een onderzoek in de woonruimte was de huurverlaging gemiddeld 118 euro. Wanneer de huurprijs tijdelijk werd verlaagd als gevolg van gebreken in de woonruimte, was de verlaging gemiddeld 243 euro.



Bij de beoordeling van de servicekosten was het financiële belang gemiddeld 236 euro per jaar, gemiddeld 262 euro per jaar voor zelfstandige woningen en gemiddeld 186 euro per jaar voor onzelfstandige woningen. Bij de zaken waarbij er uitspraak gedaan is na het uitvoeren van een onderzoek ter plaatse werd de betalingsverplichting voor servicekosten op gemiddeld 619 euro vastgesteld. Wanneer de afrekening niet redelijk werd bevonden, volgde gemiddeld een betalingsverplichting van 648 euro lager dan op de afrekening stond.

Regionale spreiding van verzoeken

INSTROOM EN PRODUCTIE PER PROVINCIE

Provincie	Instroom 2019	Productie 2019	Instroom 2020	Productie 2019
Drenthe	69	63	91	75
Flevoland	119	123	110	88
Friesland	178	173	242	143
Gelderland	791	646	773	544
Groningen	876	621	1.100	636
Limburg	368	363	413	308
Noord-Brabant	704	697	804	544
Noord-Holland	2.574	2.761	3.703	2.649
Overijssel	259	268	270	212
Utrecht	1.109	1.072	1.140	853
Zeeland	83	69	115	98
Zuid-Holland	2.861	2.936	3.346	2.424
Eindtotaal	9.991	9.792	12.107	8.574

Ten opzichte van 2019 nam het aantal verzoeken uit Noord-Holland het meest toe, een toename van 1.129 verzoeken (44 procent). De provincies Flevoland en Gelderland kenden in 2020 een kleine afname. In 2020 kwamen de meeste verzoeken weer uit Noord-Holland (3.703; 31 procent) en Zuid-Holland (3.346; 28 procent). Dit zijn ook de twee provincies met het hoogst aantal woningen.³ De minste verzoeken

kwamen uit Drenthe (91), Flevoland (110) en Zeeland (115).

INSTROOM ZAKEN UIT GROTE GEMEENTEN

Gemeente	Instroom 2019	% van totaal	Instroom 2020	% van totaal
Amsterdam	1.656	17%	2.557	21%
Rotterdam	1.110	11%	1.325	11%
Groningen	775	8%	914	8%
Den Haag	819	8%	838	7%
Utrecht	768	8%	706	6%
Eindhoven	147	1%	265	2%
Nijmegen	297	3%	243	2%
Haarlem	175	2%	160	1%
Leiden	94	1%	151	1%
Maastricht	137	1%	138	1%
Leeuwarden	109	1%	121	1%
Arnhem	159	2%	116	1%

De meeste zaken bij de Huurcommissie komen uit de grote steden. Uit Amsterdam ontving de Huurcommissie aanzienlijk meer zaken dan in 2019. Hiermee staat de hoofdstad steviger op de eerste plaats (2.557; 21 procent). Na Rotterdam (1.325; 11 procent) volgt in 2020 Groningen op de derde plaats (914; 8 procent). Van de grote steden kende Den Haag een relatief kleine toename van verzoeken.

³ Bron: Statline/CBS

Lokale huurteams en adviesbureaus zijn vaak actief in de grotere steden en leveren veel zaken aan bij de Huurcommissie. In 2020 waren zij betrokken bij 2.292 verzoeken (19 procent van de totale instroom). In 2019 ging het om 1.879 verzoeken (19 procent van de totale instroom).

In geschillen die huurders samen met een huurteam of adviesbureau indienden, kregen zij in 58 procent van de gevallen gelijk (2019: 57 procent). Voor alle huurders bij elkaar was dit in 23 procent van de gevallen.

Collectieve behandeling van geschillen

De Huurcommissie ontving in 2020 geen verzoeken die in aanmerking kwamen voor collectieve behandeling. Collectieve behandeling is mogelijk als meerdere huurders van één verhuurder met precies hetzelfde probleem te maken hebben. De Huurcommissie kan dan beslissen dat niet iedere huurder apart het volledige bedrag voor het legesvoorschot hoeft te betalen.

Verzet tegen voorzittersuitspraken

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak, kan hij hiertegen verzet aantekenen. In 2020 ontving de Huurcommissie 414 verzetschriften op een totaal van 4.995 voorzittersuitspraken (8 procent). In 2019 waren dat er 347 (9 procent).

	2018	2019	2020
Voorzittersuitspraken verstuurd	1.782	4.040	4.995
Verzetten ontvangen	148	347	414
Verzetten t.o.v. verstuurde voorzittersuitspraken (in %)	8%	9%	8%
Verzetten gegrond (in %)	10%	16%	14%

De Huurcommissie behandelde 278 verzetschriften in 2020. In 38 gevallen beoordeelde zij het verzet als gegrond (14 procent; 16 procent in 2019). In zo'n geval behandelt een zittingscommissie met een andere zittingsvoorzitter het verzoek opnieuw. In sommige gevallen vindt ook een nieuw dossieronderzoek of onderzoek in de woning plaats.

Procedures bij kantonrechter, bestuursrechter en Raad van State

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met de uitspraak van de Huurcommissie kan hij binnen acht weken na de uitspraak een procedure starten bij de (kanton)rechter. Hoe vaak dit gebeurt, weet de Huurcommissie niet. De vonnissen worden niet standaard toegezonden aan de Huurcommissie en ook niet allemaal gepubliceerd. Uit de wel ontvangen vonnissen, of gepubliceerde vonnissen blijkt dat de rechter in de meeste gevallen de uitspraak van de Huurcommissie volgde. Uit de vonnissen komen af en toe aandachtspunten naar voren voor het werk van de Huurcommissie. De Huurcommissie volgt de vonnissen van de rechtbank dan ook met belangstelling.





3. COMMUNICATIE

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Contacten met relaties
- Telefonische en schriftelijke vragen in 2020
- Website
- Klachten





In dit hoofdstuk is aandacht voor de resultaten van het klant-tevredenheidsonderzoek 2020, het aantal klachten en telefonische en schriftelijke vragen dat de Huurcommissie kreeg. Ook wordt ingegaan op het gebruik van onze website en de relatie met onze stakeholders.

Klanttevredenheidsonderzoek

Net als in 2019 is in 2020 een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder huurders en verhuurders die bij de Huurcommissie een verzoek hebben ingediend. Uit het KTO blijkt dat huurders en verhuurders de dienstverlening van de Huurcommissie niet heel anders hebben ervaren dan in 2019: slechts 38 procent van hen is (heel) tevreden.

De algemene tevredenheid onder huurders (35%) is in 2020 niet veranderd ten opzichte van 2019, terwijl zij minder vaak in het gelijk zijn gesteld. De tevredenheid onder verhuurders verdubbelde in 2019 naar 50 procent ten opzichte van het jaar ervoor. In 2020 is echter weer een daling in de tevredenheid naar 43 procent. Het percentage verhuurders dat heel ontevreden is steeg van 15 procent naar 23 procent. De daling lijkt veroorzaakt te worden doordat in 2020 fors meer particuliere verhuurders aan het onderzoek hebben deelgenomen (totaal 50 procent). Zij zijn minder tevreden over de dienstverlening van de Huurcommissie, deels omdat zij minder vaak in het gelijk zijn gesteld dan woningcorporaties.

Particuliere verhuurders zijn het meest betrokken bij zaken over de toetsing aanvangshuurprijs, terwijl verhuurders hierbij in 47 procent van de zaken in het ongelijk worden gesteld. Woningcorporaties zijn relatief vaak betrokken bij bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging, waarbij zij in de meeste gevallen (89%) in het gelijk worden gesteld.

Klantbeleving per fase

Huurders zijn over het algemeen iets meer tevreden dan verhuurders over de brede intake en het onderzoek, maar bij beide klantgroepen is er onvrede over de mate waarin men zich betrokken en gehoord voelt tijdens deze fases.

Verhuurders zijn over het algemeen meer tevreden dan huurders over de afsluiting, maar de informatievoorziening in de afsluitende fase zorgt bij beide groepen nog steeds voor onvrede en kan duidelijker. Over de gehele linie zorgt vooral de lange doorlooptijd voor onvrede.

De Huurcommissie gebruikt de resultaten van het KTO om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren. Zo wordt gewerkt aan het verbeteren van de communicatie met huurders en verhuurders. Denk aan begrijpelijke brieven (taalniveau B1), regelmatige informatie over de status van een procedure, toelichting hoe de Huurcommissie tot haar uitspraak is gekomen en welke vervolgstappen mogelijk zijn na de uitspraak. Ook werkt de Huurcommissie aan het

verkorten van de doorlooptijd van een procedure en de wachttijd bij telefonische vragen. In 2020 zijn alle teksten op de website herschreven naar begrijpelijke taal en ging de Huurcommissie vaker verzoeken schriftelijk afhandelen om de doorlooptijd te verkorten. De overige acties werkt de Huurcommissie in 2021 verder uit.

Contacten met relaties

Onder andere door de gevolgen van het coronavirus en de wisselingen binnen het bestuur zijn in 2020 minder gesprekken gevoerd met samenwerkingspartners.

Op 10 november en 16 december 2020 organiseerde de Huurcommissie twee digitale bijeenkomsten voor de huurteams. Voor deze sessies waren elf huurteams uitgenodigd. In deze sessies zijn de huurteams bijgepraat over de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie. Ook is gesproken over de verschillen in organisatie en aanpak van de huurteams en over de samenwerking met de Huurcommissie. Zowel voor de huurteams als de Huurcommissie zijn suggesties genoemd voor het verbeteren van de dienstverlening aan huurders en verhuurders.

Telefonische vragen in 2020

Het aantal telefonische vragen over het werkterrein van de Huurcommissie via het algemene telefoonnummer van de Rijksoverheid nam in 2020 weer toe. Het percentage telefoongesprekken dat is

doorgestuurd naar de Huurcommissie en het aantal vragen bij het 0800-nummer van de Huurcommissie zijn afgenomen. Het percentage beantwoorde telefonische oproepen nam in 2020 weer toe tot boven de 90 procent.

TELEFONISCHE VRAGEN

	2018	2019	2020
Aantal telefonische vragen via 1400 nummer (Informatie Rijksoverheid) over werkterrein Huurcommissie	17.428	6.534	13.986
• waarvan doorverwezen naar de Huurcommissie	7%	15%	7%
• waarvan doorverwezen naar andere instanties	15%	12%	10%
Aantal telefonische vragen via 0800 nummer	25.260	27.068	23.572
Percentage beantwoorde telefonische oproepen op 0800 nummer	92%	83%	93%

Website

In 2020 heeft de Huurcommissie een belangrijke stap gezet om de website toegankelijker en duidelijker te maken voor huurders en verhuurders. Lange zinnen en juridische begrippen hebben plaatsgemaakt voor simpele taal (taalniveau B1). Door inhoud op te splitsen kunnen bezoekers van de website snel hun

weg vinden op de website. Dit voorkomt veelvuldig scrollen op de pagina's. Minister Ollongren heeft de aanpassing van het taalniveau naar B1 in juli 2020 aangekondigd in een brief aan de Tweede Kamer, ook omdat de Huurcommissie in 2019 veel klachten kreeg over onvoldoende begrijpelijke informatie over de verschillende procedures (bron: jaarverslag 2019). Een nieuwe vormgeving van de website volgt naar verwachting in de loop van 2021.

Ook zijn in 2020 voorbereidingen getroffen voor het gebruiksvriendelijk maken van de verzoekschriften en de mogelijkheid om de leges online te betalen. De nieuwe formulieren met daaraan gekoppeld de optie om de leges via iDEAL te betalen wordt vanaf januari 2021 gefaseerd ingevoerd voor alle procedures.

Verder heeft de Huurcommissie in juni 2020 – op verzoek van de minister van BZK – een registratiepunt op haar website ingericht. Hier konden huurders die financiële problemen kregen door de coronacrisis melden dat hun verhuurder geen maatwerk had aangeboden voor het betalen van de huur.

De website www.huurcommissie.nl is in 2020 703.153 keer bezocht. Er waren 383.565 unieke van in totaal 387.913 bezoekers. Bezoekers bleven gemiddeld 6:10 minuten op de website en bekeken gemiddeld 7 pagina's. De meest bezochte pagina's waren de 'huurprijscheck zelfstandige woonruimte' en

'Huurprijscheck en puntentelling'. De Huurprijscheck voor zelfstandige woonruimte is 125.991 keer ingevuld en de Engelstalige variant 2.933 keer. De Huurprijscheck voor onzelfstandige woonruimte is 34.307 ingevuld en de Engelse versie hiervan 1.224 keer.

Bijna 30% procent van de bezoekers kwam rechtstreeks naar de website. 24 procent bezocht de website via een verwijzing van een andere website (vooral Rijksoverheid.nl en Woonbond.nl). Bijna 45 procent van de bezoekers vond de website via een zoekmachine. In 2019 was dit nog 27 procent.

Het openbaar register werd in 2020 8.015 keer geraadpleegd. Op verzoek van stakeholders is de zoekfunctie in het openbaar register uitgebreid van 3 maanden naar 5 jaar

Klachten

De Huurcommissie ontving in 2020 een ongekend hoog aantal van 892 klachten. Een van de adviesbureaus diende namens 476 huurders vergelijkbare klachten in, wat bijdroeg aan deze toename. De Huurcommissie ziet de toename van klachten als een belangrijk signaal en grijpt dit aan om haar dienstverlening te verbeteren. Het aantal klachten dat gegrond is, is flink gegroeid. De meeste klachten zijn van huurders.



Waar gaan klachten over?

De meeste klachten gingen over de behandelduur van verzoeken en het niet halen van de wettelijke behandeltermijnen. Ook kreeg de Huurcommissie klachten over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de werkzaamheden van de Huurcommissie: er was veel ongenoegen en onvrede over het uitstellen van onderzoek in de woning en zittingen. Verder gingen klachten over het onjuiste gebruik van (contact) gegevens bij de correspondentie. Dit jaar behandelde de Huurcommissie tot slot ook enkele klachten over de bejegening tijdens een zitting, onderzoek in de woning, of bij telefonische contact.

De klachtbehandelaars werkten samen om de groeiende instroom van klachten naar tevredenheid af te handelen, waar mogelijk met informele afdoening. Er werden dit jaar 900 klachten afgehandeld. In één lopende zaak vroeg de Huurcommissie advies aan de landsadvocaat. De Huurcommissie paste na klachten over de begrijpelijkheid van teksten haar website en brieven aan. Zij vindt het namelijk belangrijk om in begrijpelijke taal duidelijk te maken welke mogelijkheden de Huurcommissie biedt.

KLACHTEN, SCHADEVERGOEDINGEN, RAPPORTEN EN VRAGEN NATIONALE OMBUDSMAN EN WOB-VERZOEKEN

	2018	2019	2020
Ontvangen klachten	239 (49% gegrond)	357 (45% gegrond)	892 (87% gegrond)
• van huurders	183 (77%)	267 (75%)	815 (91%)
• van verhuurders	56 (23%)	90 (25%)	77 (9%)
Ontvangen klachten als percentage van ontvangen zaken	2% ¹	4%	7%
Aantal toegekende schadevergoedingen	14	2	5
Ontvangen rapporten Nationale ombudsman	1	1	1
Ontvangen vragen Nationale ombudsman	8	60	29
Ontvangen Wob-verzoeken	2	1	1

Schadeclaims en vergoedingen

In elf gevallen zijn verzoeken om schadevergoeding beoordeeld. Dit leidde in vijf zaken tot uitbetaling van een relatief klein bedrag.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman stelde 29 keer vragen aan de Huurcommissie naar aanleiding van klachten die bij hem waren ingediend. De Huurcommissie nam een uitnodiging aan om in een workshop in te gaan op facetten van klachtbehandeling, zoals informele afdoening, en behandeling van complex klaaggedrag.

Verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur

De Huurcommissie ontving één verzoek om informatie in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Dit verzoek is schriftelijk beantwoord.

¹ In het jaarverslag 2018 stond op deze plaats een onjuist percentage (23%).

4.

WETGEVING EN UITVOERINGSBELEID

- Werkwijze Huurcommissie in 2020
- Actieplan 'Aanpak achterstanden'
- Registratiepunt maatwerk huur coronacrisis
- Wetsvoorstel Eenmalige huurverlaging huurders met een lager inkomen
- Beleid en uitvoeringstoetsen
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)





De Huurcommissie is een buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Samen met andere buitengerechtelijke geschillen-beslechts is in 2020 verder gewerkt aan uitwisseling van kennis en verbetering van de informatievoorziening, zodat burgers weten waar ze terecht kunnen. De Huurcommissie had in 2020 geen aanleiding om haar beleidsboeken aan te passen. Wel deed de Huurcommissie drie keer een uitvoeringstoets op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) naar aanleiding van voorgenomen wet- en regelgeving.

Werkwijze Huurcommissie in 2020

De Huurcommissie heeft een belangrijke maatschappelijke taak. De Huurcommissie is er voor huurders en verhuurders. Wie een verzoekschrift indient, wil dat de Huurcommissie het verzoek in behandeling neemt en zo snel mogelijk uitspraak doet. De coronamaatregelen hebben ook voor de Huurcommissie impact gehad op de uitvoering van werkzaamheden. Zo heeft de Huurcommissie onderzoeken in de woning en hoorzittingen in het land een aantal maanden uitgesteld om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Hierdoor zijn de werkvoorraad en de doorlooptijden verder opgelopen. Zoals al toegelicht, zijn in deze periode de inspanningen gericht op een goede voorbereiding van dossiers en waar geschillen tussen partijen wel

konden worden beslecht, is dat gedaan. Ook heeft de Huurcommissie gewerkt aan het versnellen van de behandeltermijnen, met inzet op een vereenvoudiging van procedures. Dit volgt in het actieplan 'Aanpak achterstanden'.

Actieplan 'Aanpak achterstanden'

De Huurcommissie heeft wijzigingen doorgevoerd in haar werkwijze om huurders en verhuurders sneller te kunnen helpen bij hun geschillen. Zorgvuldigheid en laagdrempeligheid blijven het uitgangspunt. Belangrijke maatregelen zijn onder meer de voorzittersuitspraak en de inzet van de keuzebrief waarin de Huurcommissie huurders en verhuurders vraagt een keuze te maken over de afhandeling van hun verzoek. Ook is gewerkt aan de informatievoorziening bij het indienen van verzoekschriften, zodat partijen sneller weten of ze met hun vraag wel bij de Huurcommissie aan het goede adres zijn. Hiermee wordt voorkomen dat deze verzoekschriften terechtkomen in de procedures bij de Huurcommissie, terwijl de Huurcommissie deze verzoeken niet in behandeling kan nemen. Deze maatregelen zijn nodig om te zorgen voor een structurele oplossing voor de achterstanden en de lange doorlooptijden.

De maatregelen zijn opgenomen in het actieplan 'Aanpak achterstanden', dat in overleg met het ministerie van BZK is ontwikkeld. Daarbij is veel

aandacht besteed aan belangrijke voorwaarden zoals hoor en wederhoor, goede communicatie richting alle partijen en het waarborgen van de wettelijke kaders.

De Huurcommissie zet ten eerste in op toepassing van de kennelijke voorzittersuitspraak, zoals die in de wet is opgenomen. De voorzitter van de Huurcommissie heeft de mogelijkheid om, in plaats van een commissie, zelf uitspraak te doen. Daarbij treedt hij niet op als voorzitter van het bestuur, maar als onafhankelijke geschillenbeslechter. Met deze schriftelijke uitspraak hoeft er geen hoorzitting te komen als er geen twijfel bestaat over de afhandeling van het geschil. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een procedure waarbij de betalingsverplichting van de servicekosten is vastgesteld aan de hand van de facturen. Deze werkwijze past binnen de huidige kaders van de wet. Bovendien kunnen huurder en verhuurder tegen een voorzittersuitspraak altijd zonder bijkomende kosten en bij een commissie in verzet gaan.

Voor de gevallen waarin de voorzitter geen uitspraak doet, krijgen huurder en verhuurder per brief de keuze voorgelegd hoe zij hun geschil willen afhandelen. Zij kunnen ervoor kiezen om versneld een schriftelijke voorzittersuitspraak te ontvangen, om schriftelijk een reactie te geven of om hun geschil op een (online) videozitting te laten behandelen. Dit is een tijdelijke maatregel tijdens de coronacrisis.



Ook is gewerkt aan het eenvoudiger en efficiënter maken van het intakeproces. De Huurcommissie ontvangt nu veel verzoeken die onvolledig zijn ingediend of niet de juiste documenten bevatten. Dat levert vertraging op omdat alleen een compleet dossier in behandeling wordt genomen. Door het ontwerpen van gebruiksvriendelijke verzoekschriften verlegt de Huurcommissie de voorlichtingsfunctie van de intake naar het moment van indienen van het verzoek en gaan laagdrempeligheid en efficiency voortaan hand in hand. Met de nieuwe gebruiksvriendelijke verzoekschriften kan de Huurcommissie geschillen sneller in behandeling nemen en treedt hier geen vertraging op. Dit is een grote verbetering in de algehele efficiëntie van de Huurcommissie.

Voor huurders en verhuurders wil de Huurcommissie ook de betaling van het voorschot op de leges makkelijker maken. In 2020 is gewerkt aan de mogelijkheid om de leges online te betalen, direct na het invullen van het verzoekschrift. Vanaf 1 januari 2021 voert de Huurcommissie deze mogelijkheid gefaseerd in. Naar verwachting is het online betalen bij alle procedures vóór 1 april 2021 geregeld.

Door deze maatregelen wordt de doorlooptijd van een verzoekschrift naar een uitspraak veel korter en kunnen verzoekers beter worden geholpen. Deze verbeteringen helpen niet alleen met het terugdringen van de achterstanden door de coronacrisis, maar zij zorgen

er ook voor dat de Huurcommissie een efficiënte en toekomstbestendige geschillenbeslechter is.

De Huurcommissie verwacht – met de huidige instroom van nieuwe zaken – dat de achterstand eind 2021 is teruggebracht tot een reguliere werkvoorraad.

Registratiepunt maatwerk huur coronacrisis

Op 17 juni 2020 heeft de Huurcommissie op verzoek van de minister van BZK het Registratiepunt maatwerk huur coronacrisis opgezet. Huurders die door de coronacrisis in financiële problemen zijn gekomen en bij wie de verhuurder geen maatwerkoplossing heeft gegeven voor het betalen van de huur, konden dit melden bij het registratiepunt.

De Huurcommissie heeft gemonitord hoeveel huurders problemen ondervinden en heeft ook wederhoor toegepast bij de verhuurder. Op 31 december 2020 zijn in totaal 128 registraties binnengekomen. Het registratiepunt blijft in ieder geval tot en met februari 2021 actief.

Wetsvoorstel Eenmalige huurverlaging huurders met een lager inkomen

De Huurcommissie heeft in 2020 de voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de Wet eenmalige huurverlaging huurders met een lager inkomen. Deze treedt 1 januari 2021 in werking. Het wetsvoorstel regelt het recht op eenmalige huurverlaging voor huurders

met een laag inkomen en een voor dat inkomen hoge huur, die een woning huren bij een woningcorporatie.

Beleid en uitvoeringstoetsen

In 2020 had de Huurcommissie geen aanleiding om haar beleidsboeken aan te passen. Wel deed de Huurcommissie drie keer een uitvoeringstoets. Dit gebeurde op verzoek van het ministerie van BZK naar aanleiding van voorgenomen wet- en regelgeving. De uitvoeringstoetsen gingen over:

1. De maximering huurverhoging voor geliberaliseerde huurovereenkomsten;
2. De maximering aandeel punten WOZ-waarde in woningwaardering;
3. De Eenmalige huurverlaging huurders met een lager inkomen.

Bij deze uitvoeringstoetsen bekijkt de Huurcommissie onder meer wat de verwachtingen zijn over het aantal zaken en wat de gevolgen zijn voor bijvoorbeeld ICT-systemen en het benodigde budget. Door de uitvoeringstoetsen kan de Huurcommissie op tijd beginnen met de nodige voorbereidingen.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Voor de bescherming van persoonsgegevens werkt de Huurcommissie samen met het ministerie van BZK en met KleinLef, een netwerk van kleine



uitvoeringsorganisaties met een publieke taak.

De Huurcommissie heeft in 2020:

- Een functionaris voor de gegevensbescherming;
- Het AVG-register bijgehouden;
- Een privacy impact analyse voor de geschilbeslechting;
- Een procedure voor inzage in persoonsgegevens;
- Continuïteit binnen de organisatie over het belang van privacy;
- De verwerkersovereenkomsten met leveranciers geactualiseerd;
- Een privacy protocol op de website;
- Aangewezen verantwoordelijken.

In 2020 heeft de Huurcommissie één verzoek tot inzage in de persoonsgegevens ontvangen en afgehandeld. Begin 2020 vond een inbraak plaats in de digitale werkomgeving bij de Huurcommissie. Totdat helder was dat de omgeving weer veilig was, is de thuiswerkfunctie voor medewerkers van de Huurcommissie ernstig beperkt geweest. Er is intensief contact geweest met de Chief Information Officer van het ministerie van BZK (CIO BZK) en er is een forensisch onderzoek uitgevoerd. Een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens maakte ook deel uit van de procedure.

5. ORGANISATIE

- Zbo
- Raad van Advies
- Dienst van de Huurcommissie
- Ondernemingsraad
- Coronaprotocol Huurcommissie
- Organogram Huurcommissie
- Missie en visie Huurcommissie





De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) Huurcommissie en de ondersteunende dienst van de Huurcommissie. De dienst van de Huurcommissie is ondergebracht bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De dienst ondersteunt het zbo bij zijn werkzaamheden.

Zbo

Het zbo en de dienst voeren gezamenlijk een batenlastenadministratie. Voor de behandeling van zaken vormt de Huurcommissie zittingscommissies, die bestaan uit een zittingsvoorzitter, een huurders- en een verhuurderslid. Het zbo bestond eind 2020 uit de voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter/zittingsvoorzitter en vijf zittingsvoorzitters. Verder waren er 35 zittingsleden actief. Zittingsleden worden na opgave van beschikbaarheid ingedeeld voor geplande zittingen.

De voorzitter van eind 2019, de heer mr. J.M.L. Niederer, is per 1 juni 2020 gestopt als voorzitter. Gedurende een periode van vijf maanden was de heer drs. R.J.T. van Lint de interim-voorzitter. De huidige voorzitter, de heer dr. J.W.A. van Dijk is gestart per 1 oktober 2020.

De voorzitter van het bestuur, de zittingsvoorzitters en zittingsleden kwamen in 2020 een keer bij elkaar. Dit was in een (online) najaarsvergadering. Tijdens deze vergadering brachten de zittingsleden hun advies

uit over de hoofdlijnen voor het jaarplan 2021. Ook bespraken zij de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie. De voorjaarsvergadering heeft niet kunnen plaatsvinden door de coronamaatregelen. De adviesronde over het jaarverslag 2019 heeft schriftelijk plaatsgevonden.

Het jaarlijks scholingsprogramma voor zittingsvoorzitters en -leden ging door de coronamaatregelen dit jaar niet door. Dit programma houdt de kennis van het huur(prijzen)recht op peil en ontwikkelt de vaardigheden die nodig zijn tijdens de zitting en de raadkamer.

Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert het bestuur van de Huurcommissie gevraagd en ongevraagd over het uitvoeringsbeleid en de werkwijze van de Huurcommissie. De raad bestaat uit negen leden: drie huurdersleden, drie verhuurdersleden en drie onafhankelijke leden.

In 2020 was er één wijziging in de samenstelling van de Raad van Advies: mevrouw mr. P.Y.L. Sie heeft de plaats ingenomen van de heer drs. M.S. Wondergem. De Raad van Advies vergaderde zes keer, waarvan alleen de eerste keer op locatie. Tijdens de (digitale) bijeenkomsten sprak de Raad met het bestuur over de volgende onderwerpen: de evaluatievragen over de constructie van plaatsvervangend bestuurs-

voorzitter/zittingsvoorzitter, een wijziging in het bestuursreglement van de Huurcommissie, artikel 4 lid 5 Uhw, artikel 40 Uhw en de kennelijkheid in artikel 20 Uhw. De Raad adviseerde ook, zoals gebruikelijk, over de begroting, het jaarverslag, de hoofdlijnen van het jaarplan 2021 en de jaarrekening.

De Raad van Advies werd periodiek geïnformeerd over onder andere de voortgang van de maatregelen in coronatijd en de productie. Verder is de Raad geïnformeerd over het wijzigingsvoorstel voor WOZ in het beleidsboek waarderingstelsel zelfstandige woonruimte en over het wijzigingsvoorstel over roerende zaken in het beleidsboek servicekosten.

De secretaris-generaal van het ministerie van BZK nam voorafgaand aan één van de vergaderingen van de Raad van Advies deel aan de vergadering en besprak een aantal actuele onderwerpen. Zo'n bespreking wordt elk jaar herhaald.

Dienst van de Huurcommissie

De dienst van de Huurcommissie had eind 2020 70,12 fte in vaste dienst. Er werd ook gebruikgemaakt van detachering en inhuur (47,02 fte). Dit was om werkpieken op te vangen. Eind 2019 was 51,34 fte in vaste dienst en 41,98 fte extern. Van het (vaste) personeelsbestand (71 personen op 31 december 2020) was 41 procent man en 59



procent vrouw. Eind 2019 was de verhouding 38 procent man en 62 procent vrouw.

Het ziekteverzuim was met 6,8 procent iets hoger dan in 2019 (6,4 procent).

Ondernemingsraad

In 2020 is er zeer intensief contact en overleg geweest tussen het bestuur van de Huurcommissie en de Ondernemingsraad (OR). Eerst was er elke drie weken overleg. De ene keer ging dit op informele wijze en de andere keer werd een formeel overlegmoment ingepland. Vanaf het moment dat het coronavirus Nederland binnenkwam tot aan het eind van 2020 is er wekelijks overleg geweest met de OR. In een prettige sfeer hebben de OR en het bestuur onder meer de volgende onderwerpen besproken, soms via adviesrecht of instemmingsrecht: fysieke en digitale zittingen, het coronaprotocol, de onderzoeken ter plaatse, het pandplan Zurichoren, het wervingsbeleid, het nieuwe automatiseringssysteem, het opleidingsplan, het registratiepunt, de benoeming van bestuurders, de personeelscyclus en de evaluatie van het organisatie- en formatierapport.

De ondersteuning van dit overleg was in handen van de bestuurssecretaris van de Huurcommissie, die voor de zeswekelijkse formele overleggen samen met de OR-secretaris de agenda voorbereidde en de verslaglegging verzorgde.

Coronaprotocol Huurcommissie

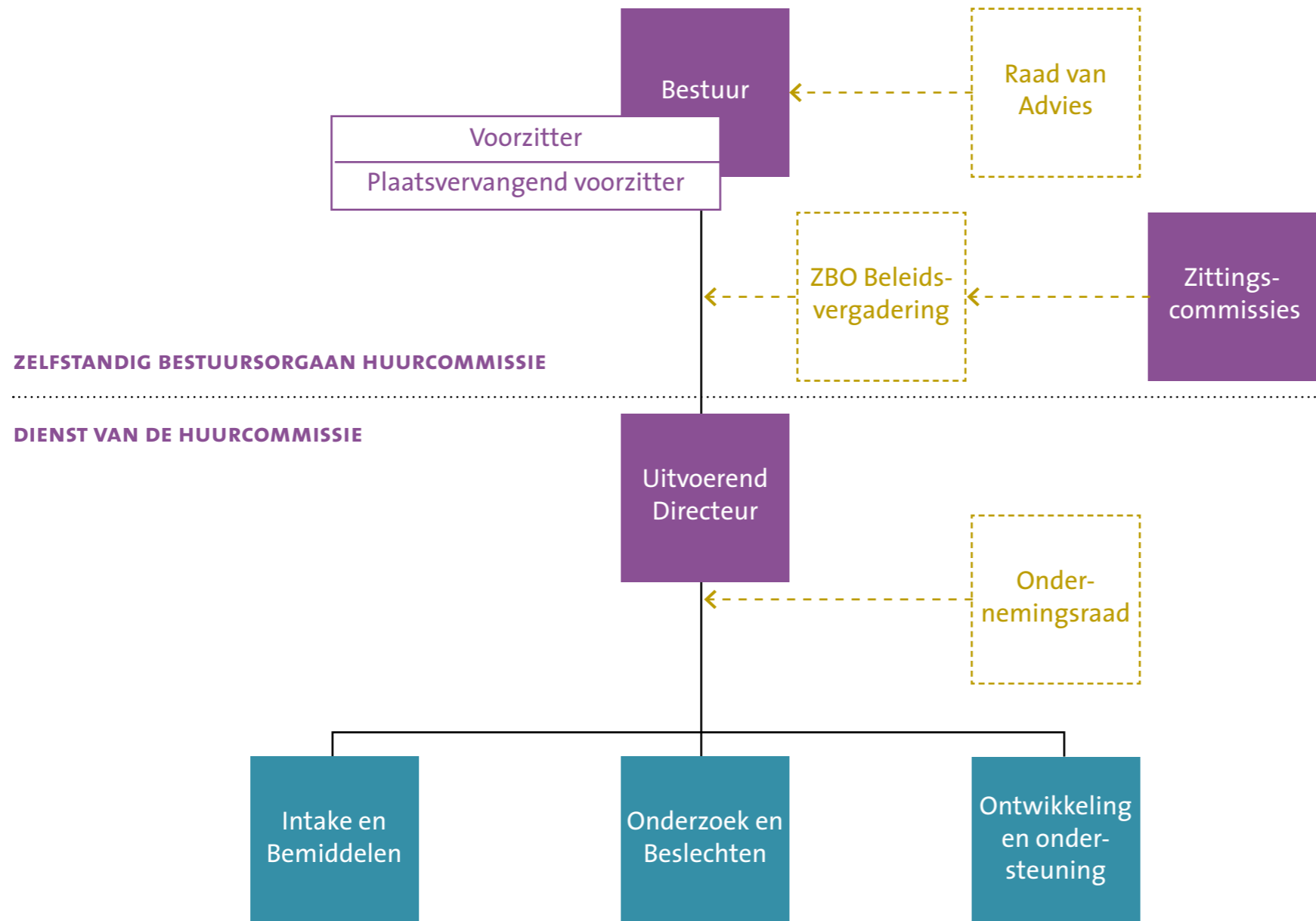
De coronasituatie heeft in 2020 zijn weerslag gehad binnen de Huurcommissie. Na de persconferenties van de regering in maart 2020 heeft de Huurcommissie alle onderzoeken in woningen en zittingen uitgesteld. Sinds half maart werken de medewerkers van de Huurcommissie thuis.

Voor de veiligheid van verschillende medewerkers zijn in augustus, met instemming van de medezeggenschap, coronaprotocollen opgesteld. In deze protocollen is omschreven hoe zij moeten handelen in het kader van de RIVM-coronamaatregelen. De protocollen zijn in augustus definitief vastgesteld omdat de Huurcommissie op de definitieve conceptversie van de Arbocatalogus COVID-19 Rijk wachtte. De Huurcommissie heeft drie protocollen gemaakt: een protocol voor het doen van onderzoek ter plaatse, een protocol voor de fysieke zittingen en een protocol voor het werken op kantoor.

In september begon de Huurcommissie met de planning en voorbereiding van de fysieke zittingen en onderzoeken ter plaatse. Inmiddels vinden de zittingen vooral in digitale vorm plaats. Hierin komt de zittingscommissie fysiek bijeen en maken huurders en verhuurders vanuit hun eigen locatie digitaal de verbinding met de commissie.



Organogram Huurcommissie





Missie Huurcommissie

Het bevorderen van een gezonde relatie tussen huurders en verhuurders en van het vertrouwen in de huurwoningmarkt. Daar staat de Huurcommissie voor als dé onafhankelijke autoriteit op dit gebied. Toegankelijk voor huurders en verhuurders doet de Huurcommissie haar werk onpartijdig en efficiënt. Zij geeft voorlichting, bemiddelt en, indien nodig, beslecht een conflict. De medewerkers van de Huurcommissie zoeken vanuit hun deskundigheid en ervaring altijd naar de beste oplossing voor beide partijen.

De Huurcommissie: voor huurders en verhuurders, deskundig en duidelijk.

Visie Huurcommissie

Iedereen kan bij de Huurcommissie terecht met verschillende soorten vragen over de relatie tussen huurder en verhuurder: van huurprijs tot omgangsvormen. Huurders en verhuurders weten de Huurcommissie gemakkelijk te vinden en waarderen haar betrouwbare werkwijze. De Huurcommissie vervult een actieve rol in haar omgeving voor het delen en vergroten van kennis. Deskundigheid is essentieel en daarom houden de medewerkers de ontwikkelingen in hun vakgebied bij, zowel op het gebied van kennis als vaardigheden.

De Huurcommissie gaat verantwoord om met haar financiën en stuurt op kwaliteit, efficiëntie en snelheid. Zowel bij de dienstverlening als de bedrijfsvoering.

6. FINANCIËN

- Baten
- Lasten
- Saldo van baten en lasten
- Toelichting
- Activa
- Passiva



Dit hoofdstuk bevat een verkorte versie van de jaarrekening van de dienst van de Huurcommissie over 2020. Het geeft een beeld van de belangrijkste financiële gegevens. De Huurcommissie rapporteert over haar financiën via de verantwoordingscyclus van de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) 2020.¹

De Huurcommissie haalde in 2020 een negatief exploitatieresultaat van 1,8 miljoen euro. In de toelichting bij de staat van baten en lasten is dit resultaat toegelicht. Het eigen vermogen van de Huurcommissie bedroeg eind 2020 per saldo 1,0 miljoen euro. Dit ligt boven het in de Regeling agentschappen vermelde maximum van 5 procent van de gemiddelde jaaromzet in de jaren 2018-2020 (0,5 miljoen euro). Het surplus wordt in 2021 afgedragen aan het moederdepartement (ministerie van BZK).

De jaarrekening is opgesteld volgens de voorschriften van de comptabiliteitswet en de nadere uitwerking hiervan in de Rijksbegrotingsvoorschriften, de Regeling departementale begrotingsadministratie en de Regeling Agentschappen 2018. Hierin is bepaald dat de jaarrekening en de waarderingsgrondslagen grotendeels voldoen aan titel 9 van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

GESPECIFICEERDE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Bedragen x € 1.000

Baten	Begroting 2020	Realisatie 2020
Omzet moederdepartement	6.570	5.768
Omzet derden	5.864	5.742
Vrijval voorzieningen	0	450
Bijzondere baten	0	5
Totaal activa	8.168	6.084
Lasten	Begroting 2020	Realisatie 2020
Personele kosten	7.606	8.831
Materiële kosten	3.647	2.574
Afschrijvingskosten	75	18
Dotaties voorzieningen	0	882
Bijzondere lasten	1.106	1.421
Totaal lasten	12.434	13.726
Saldo van baten en lasten	-	-1.761

¹ De opgenomen financiële overzichten maken deel uit van het jaarverslag 2020 van het ministerie van BZK. De Algemene Rekenkamer, die het jaarverslag jaarlijks onderzoekt, biedt haar oordeel hierover aan in een rapport aan de Staten-Generaal. In het rapport kunnen opmerkingen worden gemaakt over de bedrijfsvoering en de in het jaarverslag opgenomen financiële overzichten van de dienst van de Huurcommissie.





Baten

De belangrijkste baten bestonden uit de vergoeding van de opdracht gevende beleidsdirectie Woningmarkt (Wm) en de verhuurderbijdrage. De omzet moederdepartement bestond uit de vergoeding van de opdracht gevende beleidsdirectie. De totale bijdrage voor de opdracht was 7,9 miljoen euro. Hiervan was 2,2 miljoen euro bestemd voor een bijdrage in de bedrijfsvoeringkosten. Deze bijdrage is verwerkt als een vermogensstorting en wordt niet als omzet gerekend. De opdracht voor 2020 is aangegaan op basis van lumpsum financiering. De omzet derden bestond uit:

- de verhuurderbijdrage die aan verhuurders in rekening is gebracht
- ontvangen legesgelden.

De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage was in 2020 5,4 miljoen euro. De ontvangen legesgelden in 2020 bedroegen 0,3 miljoen euro.

In 2020 is een deel van de reorganisatievoorziening 2018 vrijgevallen.

De bijzondere baten bestaan uit ontvangen aanmaningsvergoedingen en correcties op facturen van voorgaande jaren.

Lasten

De post personele kosten bestaat uit:

- loonkosten voor eigen personeel, inclusief kosten voor gedetacheerden vanuit de Rijksoverheid
- kosten van externe inhuur
- overige personeelskosten.

De kosten voor eigen personeel zijn hoger dan was begroot. Een deel van de externe inhuurkrachten is in 2020 in vaste dienst gekomen. Daarnaast is in 2020 extra personeel aangenomen, zowel vast als extern, om de productie op peil te houden en om ondersteuning te geven aan het team dat de beleidsregels aanpast om geschillen

sneller af te kunnen doen. Hierdoor is de externe inhuur ook hoger uitgekomen dan begroot.

De materiële kosten zijn lager uitgevallen dan oorspronkelijk begroot. De kosten voor beheer en onderhoud ICT kwamen 0,3 miljoen euro lager uit dan begroot, doordat een aantal onderhoudswerkzaamheden is doorgeschoven naar 2021. Door de coronapandemie konden zittingen en onderzoeken ter plaatse niet worden uitgevoerd (0,3 miljoen euro minder kosten). Door het doorschuiven van een aantal ICT-onderhoudswerkzaamheden is minder externe expertise aangetrokken dan oorspronkelijk begroot (0,4 miljoen euro).

De dotaties aan de voorzieningen hebben enerzijds betrekking op medewerkers die een beroep hebben gedaan op hun recht op loonsuppletie en anderzijds op de verlenging van de begeleidingsperiode van 'Van Werk Naar Werk' kandidaten.

De bijzondere lasten betreffen kosten die betrekking hebben op projecten tot verbetering van de werkprocessen van de Huurcommissie.

Saldo van baten en lasten

Over 2020 heeft de dienst van de Huurcommissie een negatief exploitatieresultaat behaald van 1,8 miljoen euro. De bijdrage van het moederdepartement in de omzet was lager dan in de oorspronkelijke begroting (0,8 miljoen euro). De bijdrage van het moederdepartement in de bedrijfsvoeringkosten (2,2 miljoen euro) is als vermogensstorting opgenomen. De personele kosten (+ 1,2 miljoen euro) zijn hoger uitgevallen dan de oorspronkelijke begroting. De materiële kosten waren in totaal 1,1 miljoen euro lager. De kosten voor projecten (+ 0,3 miljoen euro) zijn hoger uitgevallen dan oorspronkelijk begroot. Daarnaast was er een dotatie aan de voorzieningen (+ 0,9 miljoen euro) en een niet voorziene vrijval van voorzieningen (0,5 miljoen euro).



BALANS PER 31 DECEMBER 2020 (VOOR VERWERKING VAN HET RESULTAAT)

Bedragen x € 1.000

Activa	31 december 2019	31 december 2020
Materiële vaste activa	12	85
Vorraden	0	0
Debiteuren	991	679
Nog te ontvangen	2.012	1.997
Liquide middelen	5.153	3.323
Totaal activa	8.168	6.084

Passiva	31 december 2019	31 december 2020
Eigen vermogen	3.810	974
<i>Exploitatiereserve</i>	4.142	2.735
<i>Onverdeeld resultaat</i>	-332	-1.761
Voorzeningen	1.710	1.482
Crediteuren	495	1.007
Nog te betalen	2.153	2.621
Totaal passiva	8.168	6.084

Toelichting

Stelselwijziging voor de jaarverslaggeving

Het kostprijsmodel van de Huurcommissie wordt herzien. Gedurende die periode is besloten om de Huurcommissie tijdelijk lumpsum te financieren en wordt er niet jaarlijks afgerekend op basis van de productie. Het (tijdelijk) niet afrekenen is voor de jaarverslaggeving een wijziging van het stelsel voor de resultaatbepaling. Tot en met vorig jaar is in de jaarrekening een onderhanden werk positie opgenomen. Door de gewijzigde resultaatbepaling kan geen waarde meer aan die voorraad worden toegekend. De voorraad is daarom afgeboekt. Omdat de voorraad nog niet is gefinancierd door het ministerie van BZK, heeft het ministerie toegezegd dit alsnog te financieren. De Huurcommissie heeft dan ook een vordering op het ministerie van BZK opgenomen ter hoogte van de afgeboekte voorraad.

De stelselwijziging is als volgt in de jaarrekening verwerkt:

JAARREKENINGPOST

Bedragen x € 1.000

	Jaarrekening 2019	Vergelijkende cijfers 2019 in jaarrekening 2020	Verschil
Vorraden	1.960	0	-1.960
Overige vorderingen en overlopende activa	52	2.012	1.960
Omzet moederdepartement	5.271	5.623	352
Bijzondere baten	392	40	-352



Activa

Materiële activa

De materiële activa bestaan uit hardware en installaties. De dienst van de Huurcommissie huurt kantoorruimten, deze panden staan daarom niet op de balans als activa.

In 2020 zijn investeringen gedaan in laptops, iPhones, een e-bike, een scooter en gereedschappen.

Debiteuren

Deze post gaat met name over de nog te ontvangen verhuurderbijdrage van verhuurders. Daarnaast bevat deze post leges van huurders en verhuurders.

Nog te ontvangen

Deze post gaat over vooruitbetaalde kosten aan derden in 2020 voor het jaar 2021 en betaalde waarborgsommen (samen in totaal 37.000 euro). Onder deze post is ook de vordering op het ministerie van BZK (1,96 miljoen euro, door de stelselwijziging) opgenomen.

Passiva

Eigen vermogen

In 2020 was het verloop van het eigen vermogen als volgt:

EIGEN VERMOGEN

Bedragen x € 1.000

	Exploitatie-reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand 1 januari 2020	4.142	-332	3.810
Verwerking onverdeeld resultaat 2019	-332	332	0
Afroming eigen vermogen	-3.245		-3.245
Bijdrage moederdepartement in bedrijfsvoeringkosten 2020	2.170		2.170
Resultaat 2020		-1.761	-1.761
Stand 31 december 2020	2.735	-1.761	974

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld resultaat over 2020. De exploitatiereserve muteerde 2020 door verwerking van het onverdeeld resultaat 2019. In 2020 ontving de Huurcommissie een bijdrage van het ministerie van BZK voor bedrijfsvoeringkosten. In 2020 vond ook een afroming van het eigen vermogen plaats.

Door deze mutaties en de toevoeging van het onverdeeld resultaat 2020 bedraagt het eigen vermogen 1,0 miljoen euro. In de Regeling Agentschappen 2018 is aangegeven dat het mogelijk is voor de dienst om een exploitatiereserve op te bouwen. De maximale exploitatiereserve bedraagt 5 procent van de gemiddelde omzet van de afgelopen drie jaar. Het maximale eigen vermogen in 2020 bedroeg 0,5 miljoen euro.





Het verschil tussen het vermogen per 31 december 2020 en het maximaal toegestane eigen vermogen bedraagt 0,5 miljoen euro. Voor de eerstvolgende supplettoire begrotingswet wordt het surplus aan eigen vermogen afgeroomd.

Vorzieningen

De voorzieningen betreffen kosten voor de reorganisaties van de dienst van de Huurcommissie in 2009, 2012 en 2018. De reorganisatievoorziening 2009 omvat bijdragen aan oud-medewerkers van de dienst (maatwerkafspraken respectievelijk herplaatsingen). De reorganisatievoorziening 2012 gaat over medewerkers die een beroep hebben gedaan op hun recht op loonsuppletie bij het aanvaarden van een dienstbetrekking binnen de Rijksoverheid. De reorganisatievoorziening 2018 is voor loonkosten van medewerkers die met ingang van 1 januari 2019 de status van ‘Van Werk Naar Werk’ kandidaat hebben gekregen.

Crediteuren en nog te betalen

De post crediteuren bestaat uit facturen die in 2020 werden ontvangen maar die eind 2020 nog niet waren betaald. De post ‘nog te betalen’ bestaat uit nog te ontvangen facturen, legesvoorschotten en verplichtingen richting het personeel.



BIJLAGEN

- Bijlage 1: Samenstelling zbp Huurcommissie
- Bijlage 2: Samenstelling Raad van Advies



Bijlage 1 Samenstelling zbo Huurcommissie

Per 31 december 2020

BESTUUR

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer dr. J.W.A. van Dijk (voorzitter)	1 oktober 2020	1 oktober 2026
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs (plv. voorzitter)	24 april 2020	24 april 2026

De bestuursleden worden aangesteld voor een periode van zes jaar. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benoemt hen. Bestuursleden kunnen maximaal één keer voor een periode van zes jaar worden herbenoemd.

De heer mr. J.M.L. Niederer is per 1 juni 2020 gestopt als voorzitter.
De heer drs. R.J.T. van Lint is van 8 mei tot 1 oktober 2020 interim-voorzitter geweest.

ZITTINGSVOORZITTERS

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. drs. L.M. Harten	1 april 2019	1 april 2023
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2024
Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns	1 februari 2011	1 februari 2023
Mevrouw mr. M. Kleijn Hesselink	1 april 2019	1 april 2023
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs	1 september 2007	1 september 2021
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2021

Mevrouw mr. M.L. Bondrager-Chap heeft de Huurcommissie op eigen verzoek per 1 december 2020 voor het einde van haar benoemingstermijn verlaten.

Zittingsvoorzitters worden aangesteld voor een periode van vier jaar. Zij worden benoemd door de minister van BZK. Ze kunnen maximaal twee keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. Voor zittingsvoorzitters die in 2010 al waren aangesteld, geldt geen maximumaantal herbenoemingen.

ZITTINGSLEDEN

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer J.L. Bakker	15 september 2015	15 september 2023
Mevrouw I. Baksteen LLB	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw drs. F.L.A. Bevers	1 juni 2016	1 juni 2024
De heer mr. C.R.N. de Boer	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw R.A. Bolder-Wiggers	1 mei 2015	1 mei 2023
Mevrouw mr. M.M.J. Bos	1 mei 2015	1 mei 2023
De heer ir. H. Brakel	1 juni 2016	1 juni 2024
De heer L.P.J. Creugers MBA	1 september 2010	1 februari 2023
De heer J.A.M. Deckers MDR	1 juni 2016	1 juni 2024
De heer ing. F.A. Fens	1 september 2015	1 september 2023
Mevrouw K.B. Forte-van der Aar	1 september 2015	1 september 2023
Mevrouw drs. C. Hakvoort-Matser	15 november 2009	15 november 2021
De heer J.J.M.W. van Helden	1 december 2011	1 december 2023
Mevrouw S.J. Horn	1 juni 2016	1 juni 2024
Mevrouw mr. A. Huizenga-Kramer	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw C.J.M. Hulsman-van Duuren	1 september 2015	1 september 2023
De heer mr. O.Y. Ifzaren	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw mr. M.P.C. Kaptein	1 december 2011	1 december 2023
De heer J.A. Koelman	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer mr. E.T.J. Menagé MRE	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw N.C. Ogg	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw G.W. Postma MCD, RMT, BRE	1 juni 2016	1 juni 2024
De heer drs. B. Robbe	1 september 2015	1 september 2023



Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer ir. A.H.G. Rouwers MRE	15 september 2015	15 september 2023
Mevrouw A.M. Rudolphus	1 juni 2016	1 juni 2024
De heer P.J. Schipper	1 juli 2016	1 juli 2024
Mevrouw A.M.M.J. van Spijk de Kruijf	1 juni 2016	1 juni 2024
Mevrouw B. van der Steen	15 oktober 2019	15 oktober 2023
De heer mr. B.A.C.M. Steenbergen	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer A.C.P. Tamse MRE MRICS	1 augustus 2015	1 augustus 2023
De heer J.W.J. Verheijen	1 december 2014	1 december 2022
Mevrouw L. Vermeulen MA	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer D. Visser	1 februari 2020	1 februari 2024
Mevrouw mr. R.M. Weber MPM	15 september 2015	15 september 2023

In 2020 nam de Huurcommissie afscheid van twee zittingsleden:
mevrouw M.H.G. Brouwer en mevrouw mr. J.C.F. van Gelder.

Er zijn per 1 juni 2020 zeven zittingsleden herbenoemd en per 1 juli 2020 één zittingslid.

Voor geschillen op grond van de Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv) zijn als zittingsleden benoemd:

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. W.J.M. Broeders	1 juli 2018	1 juli 2022
De heer S.J.C. Gaastra	1 maart 2012	1 maart 2024

In 2020 nam de Huurcommissie afscheid van een zittingslid voor geschillen op grond van de Wohv: mevrouw M. van Iersel.

In 2020 is per 1 maart een zittingslid herbenoemd: S.J.C. Gaastra.

Zittingsleden zijn tot en met 2018 voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en benoemd door de minister van BZK voor een periode van vier jaar. Ze kunnen maximaal twee keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd.

De zittingsleden krijgen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3d, lid 6 Uhw; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Daarnaast biedt de Huurcommissie de zittingsleden jaarlijks opleidingen aan. In 2020 hebben geen opleidingen plaatsgevonden vanwege de coronamaatregelen.



Bijlage 2: Samenstelling Raad van Advies

Per 31 december 2020

Naam	Voorgedragen namens	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. A. Noordermeer -van der Heide	Vastgoed Belang	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer mr. B.L. de Jonge	Aedes	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer drs. H.J.J. Lenferink, Voorzitter	Onafhankelijk lid	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer drs. R.J.M. Hogenboom MRICS	IVBN	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer prof. dr. M.B. M. Loos	Onafhankelijk lid	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer mr. T. Gardenbroek	Nederlandse Woonbond	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer S.C.J. van Perlo	Nederlandse Woonbond	1 september 2015	1 september 2023
De heer mr. O. van der Burg	Onafhankelijk lid	1 januari 2016	1 januari 2024
Mevrouw mr. P.Y.L. Sie	Nederlandse Woonbond	1 februari 2020	1 februari 2024

Omdat zijn benoemingsperiode op 1 februari 2020 afliep nam de Huurcommissie in de laatste vergadering van 2019 afscheid van de heer drs. M.S. Wondergem. Hij is opgevolgd door mevrouw mr. P.Y.L. Sie.

De minister van BZK benoemt de leden van de Raad van Advies voor een periode van vier jaar. Zij kunnen maximaal één keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. Zij ontvangen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3g, lid 6 Uhw; artikel 3d, lid 6; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte).





COLOFON

Het jaarverslag 2020 is een uitgave van de Huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL Den Haag
Telefoon: 1400
www.huurcommissie.nl

Tekst

De Huurcommissie

Grafische vormgeving

VormVijf, Den Haag

Fotografie

Voorzijde: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 2: Martijn Beekman
Pagina 5: Hollandse Hoogte/ Patricia Rehe
Pagina 11: Hollandse Hoogte/Flip Fransen
Pagina 24: Hollandse Hoogte/Sabine Joosten
Pagina 28: Hollandse Hoogte/ Patricia Rehe
Pagina 32: Hollandse Hoogte/ Patricia Rehe
Pagina 37: Hollandse Hoogte/Hans van Rhooon
Pagina 43: Hollandse Hoogte/Hans van Rhooon