



JAAERVERSLAG 2021



DE HUURCOMMISSIE



VOORWOORD

“Huurcommissie komt op stoom met snelle uitspraken”, zo kopte een bericht op de website van Stichting !WOON in februari 2022. Het bericht vervolgt: “Zo zagen we recent al binnen zes weken een uitspraak over gebrekkig onderhoud van een woning aan de Amstel. Het leverde de huurder een tijdelijke huurverlaging op van 209 euro.” !WOON helpt huurders in en rond Amsterdam met het oplossen van problemen in en rond de woning.

Dit bericht laat zien dat de enorme inspanningen van de Huurcommissie om de grote achterstand in 2021 structureel weg te werken effect hebben. Het jaar stond in het teken van waarmaken. Waarmaken dat we onze werkvoorraad zouden terugbrengen naar 3.500 zaken. Niet als doel op zich, maar omdat huurders en verhuurders het verdienen om snel duidelijkheid te krijgen over hun verzoek. De druk die hiermee op de productie lag, kwam niet alleen van binnen de organisatie, maar vooral ook van buiten.

Het jaarverslag over 2021 geeft inzicht in de werkzaamheden die zijn verzet om de achterstand te verkleinen. Het is een jaar geweest van zoeken naar nieuwe werkwijzen als gevolg van de coronamaatregelen. Met werken vanuit huis, schriftelijke voorzittersuitspraken en videozittingen. Het was ook een jaar waarin de oververhitting op de woningmarkt de sociale huursector zwaar raakte. Veel huurders en verhuurders gingen naar de Huurcommissie voor informatie of het beslechten van hun geschil. Het aantal telefonische vragen steeg ten opzichte van 2020 met 54 procent naar ruim 36.000 en het aantal behandelde verzoekschriften liep op naar 16.616.





Met het wegwerken van de achterstand komt ons doel om uitspraken te doen binnen de wettelijke termijn van 4 maanden nu echt dichterbij. We kunnen niet iedereen die zich tot ons wendt gelijk geven maar wel recht doen aan wie dat vraagt. Juridische zorgvuldigheid, onafhankelijke oordeelsvorming, snelle doorlooptijden, transparantie in onze procedures en begrijpelijk communiceren zijn de fundamenten waarop we willen werken. Laagdrempelig, dienstbaar aan en dicht bij de huurder en verhuurder die hun recht zoeken. Die maatschappelijke opdracht voelt iedereen bij de Huurcommissie en we spannen ons ten volle in om die opdracht goed uit te voeren.

Het nieuwe kabinet heeft een eigen minister voor volkshuisvesting. De komende tijd wordt er veel gevraagd van de Huurcommissie. Het aantal geschillen dat huurders en verhuurders in de sociale huursector aan ons voorleggen zal in de overspannen woningmarkt niet afnemen. Door het voornemen om de rol van de Huurcommissie als geschillenbeslechter te verbreden naar het middensegment op de huurmarkt zal onze 'workload' verder toenemen. Ook daarom is het zo belangrijk dat we ons huis op orde hebben gebracht. Ik wil iedereen bij onze Huurcommissie danken voor de enorme inspanningen die zij daarvoor hebben geleverd in 2021.

Asje van Dijk,
Voorzitter van de Huurcommissie

INHOUD



HET JAAR 2021



BEHANDELING
VAN VERZOEKEN



COMMUNICATIE



WETGEVING EN
UITVOERINGS-
BELEID



ORGANISATIE



FINANCIËN



BIJLAGEN





DANIELA PETRIC

MEDEWERKER TELEFOONTEAM

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

In de laatste maanden van 2021 hebben we behoorlijk wat telefoontjes bij de Huurcommissie gekregen. Van gemiddeld 2.000 telefoontjes per maand steeg het aantal telefoontjes naar gemiddeld 3.000 per maand! Ondanks de toegenomen drukte aan de telefoon hebben we met het telefoonteam bijna alle telefoontjes kunnen beantwoorden. En zo veel mensen kunnen helpen. We hebben in ons team wat personele wisselingen gehad. Ondanks het werken op afstand heb ik de nieuwe collega's snel kunnen inwerken en wegwijs kunnen maken in het werk.

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

Uit de gesprekken met huurders en verhuurders weet het telefoonteam dat veel mensen moeite hebben met het begrijpen van de procedure, uitspraken en verdere gang van zaken. Het is een uitdaging om de communicatie van de Huurcommissie hier nog beter op aan te sluiten. In de telefoongesprekken probeer ik altijd zo duidelijk mogelijk uitleg te geven en mensen op weg te helpen.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

Aan de ene kant miste ik thuis de gezelligheid van werken met mijn collega's. Aan de andere kant gaf de coronatijd flexibiliteit. Zo heb ik persoonlijk ook voordelen van het thuiswerken ervaren, zoals het later kunnen opstaan, de mogelijkheid om locatie onafhankelijk te kunnen werken en meer te kunnen sporten. Ondanks de afstand door thuiswerken is het telefoonteam toch "een team" gebleven. Zo hebben we een gezamenlijke chat waardoor we toch het idee hebben samen op kantoor te zijn.





1.

HET JAAR 2021 DOORPAKKEN EN WAARMAKEN

- Werkvoorraad op orde
- Met man en macht
- Vereenvoudigde formulieren
- Ook dit was 2021
- Kerncijfers





2021 was het jaar van het waarmaken. We wilden de maatschappij laten zien dat we in staat zijn onze grote achterstand met zaken weg te werken. En ervoor zorgen dat veel huurders en verhuurders (eindelijk) duidelijkheid krijgen over hun zaak. Ons doel was om 2021 te eindigen met een werkvoorraad van 3.500 zaken. Dat hebben we waargemaakt! We hebben de werkvoorraad in een jaar teruggebracht van 9.400 zaken naar 3.386 zaken. Met deze ‘gezonde’ werkvoorraad kan de Huurcommissie in 2022 huurders en verhuurders zoveel mogelijk weer binnen de wettelijke termijn duidelijkheid geven over hun zaak.

Eind 2020 introduceerde de Huurcommissie een efficiëntere manier van werken in het [actieplan Aanpak achterstanden](#). Met als doel de wachttijden niet verder te laten oplopen en de werkvoorraad structureel weg te werken. De Huurcommissie koos ervoor om ‘kennelijke’ verzoeken (dat wil zeggen: (eenvoudige) verzoeken waarin geen twijfel bestaat over de uitkomst van het geschil) vaker schriftelijk af te handelen met een voorzittersuitspraak (vzu). Door de inzet van deze vzu’s, met bijbehorende kwaliteitscontroles, en een slimmere intake van verzoeken, lukte het ons om de voorraad te verkleinen. Toen we op 1 juli het aantal digitale zittingen flink hebben uitgebreid naar 14 zittingen per week, zette de daling verder door.

Werkvoorraad op orde

Begin 2021 bestond de werkvoorraad uit ruim 9.400 verzoekschriften. Daar kwamen in 2021 10.500 verzoeken bij. Door de inzet van vzu’s, het verhogen van het aantal (digitale) zittingen en door de enorme inzet van alle medewerkers is het gelukt om in totaal 16.616 verzoeken af te handelen. Met als resultaat dat we 31 december 2021 minder dan 3.500 verzoeken op voorraad hadden. Daar zijn we trots op. Dit is een goed vertrekpunt om in 2022 waar te maken dat we huurders en verhuurders binnen de wettelijke termijn duidelijkheid kunnen geven over hun verzoek. We hopen dat dit bijdraagt aan minder klachten en meer tevreden huurders en verhuurders. Om vinger aan de pols te houden heeft de Huurcommissie regelmatig gesprekken gevoerd met stakeholders, waaronder de huurteams, de Nationale ombudsman, haar dragende organisaties (Woonbond, Aedes, Vastgoed Belang en IVBN) en de drie andere erkende instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (*alternative dispute resolution*); het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) en de Geschillencommissie voor Consumentenzaken.

Met man en macht

Medewerkers hebben met man en macht gewerkt om telefoontjes te beantwoorden, onderzoek te doen, online zittingen voor te bereiden en te houden, uitspraken te schrijven en te versturen. En dat voor

het grootste deel van de tijd vanuit huis, omdat thuiswerken de norm was. Tegelijkertijd hebben we gewerkt aan het verbeteren van werkprocessen, het begrijpelijker maken van brieven en het duidelijker maken van onze beleidsboeken. Verder hebben we een programma ontwikkeld om nieuwe medewerkers snel wegwijs te maken in de organisatie – het zogenoemde onboarding programma – en hebben we geïnvesteerd in scholing van medewerkers via de eigen Huuracademie.

Vereenvoudigde formulieren

Ook hebben we in 2021 veel aandacht besteed aan het vereenvoudigen van onze formulieren. In 2020 was onder de noemer ‘kwaliteit aan de poort’ al een start gemaakt met het gebruiksvriendelijker maken van de verzoekschriften. Deze hebben we in 2021 gefaseerd op onze website gezet. De nieuwe formulieren helpen bij het ‘herkennen’ van verzoeken die bij de Huurcommissie thuis horen. Het indienen van een verzoek kan vervolgens alleen als dit compleet is. Bij deze formulieren geeft de Huurcommissie huurders en verhuurders de mogelijkheid om de leges online te betalen direct bij het indienen van het verzoek. De verbeterde formulieren hebben ervoor gezorgd dat veel meer verzoeken inhoudelijk behandeld konden worden.

Ook dit was 2021

Naast de focus op onze productie hebben we geïnvesteerd in de kwaliteit van ons werk door het



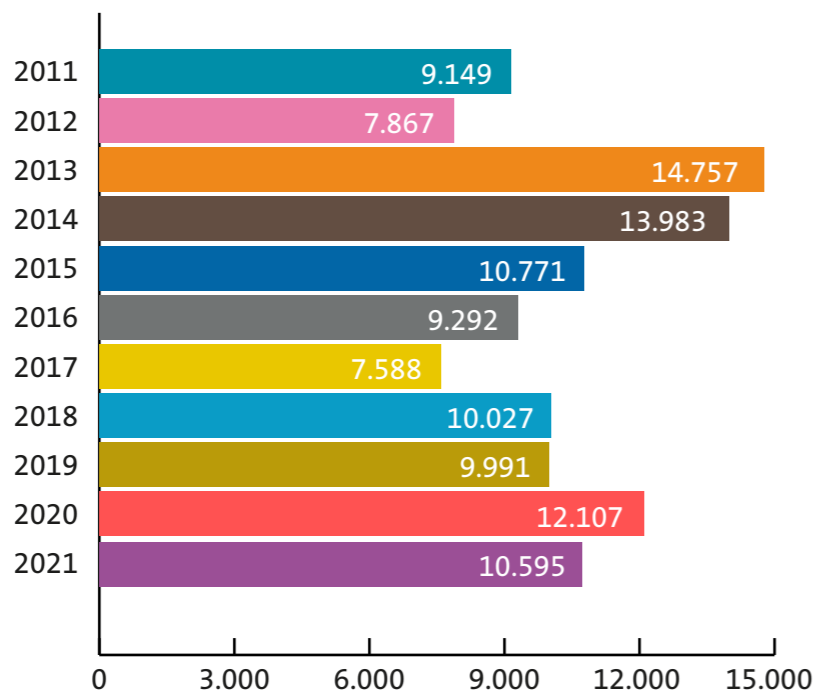


opzetten en steeds verbeteren van een systeem van interne en externe kwaliteitscontroles en feedbackloops. Ook hebben we nieuwe wet- en regelgeving geïmplementeerd, die de positie van huurders versterken, een nieuw inkoopstelsel in gebruik genomen en hybride werken voorbereid. Verder hebben we onze brieven aan huurders en verhuurders herschreven zodat zij de informatie over het proces beter kunnen begrijpen. Tot slot hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van ons nieuwe zaakstelsel met daaraan gekoppeld een klantportaal dat we in het jaar 2022 in gebruik gaan nemen.

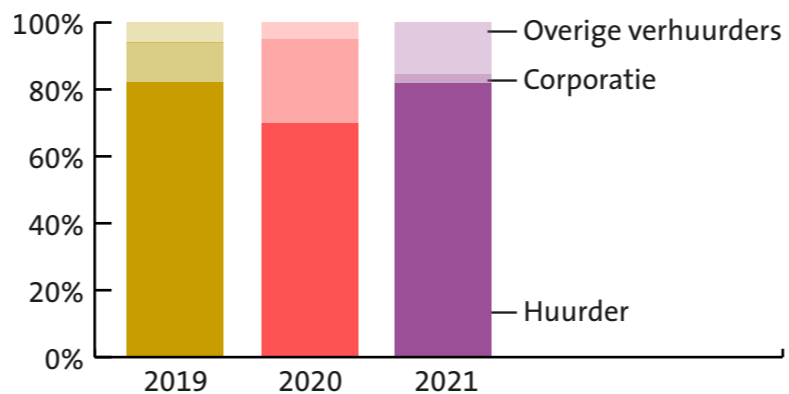


Kerncijfers

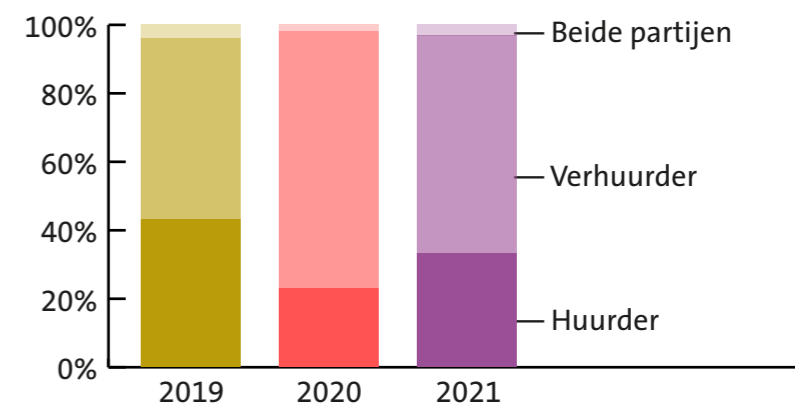
INSTROOM VERZOEKEN



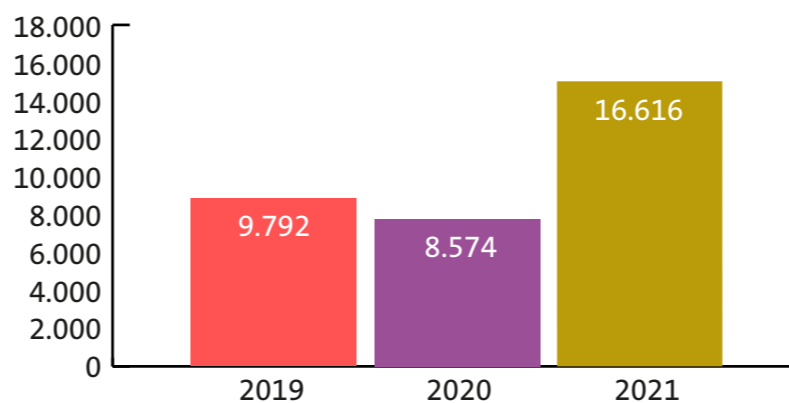
INDIENERS VAN VERZOEKEN



IN GELIJK GESTELDE PARTIJ ¹



AFHANDELING VERZOEKEN

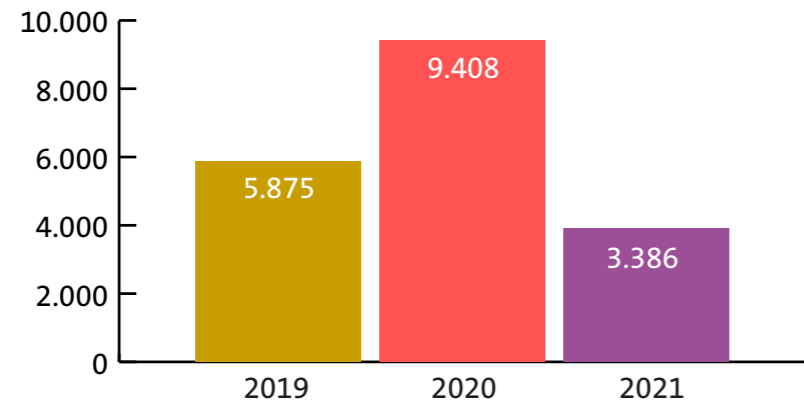


¹ In 2020 handelde de Huurcommissie verhoudingsgewijs meer huurverhogingszaken af. Bij deze geschillen worden verhuurders vaker in het gelijk gesteld.

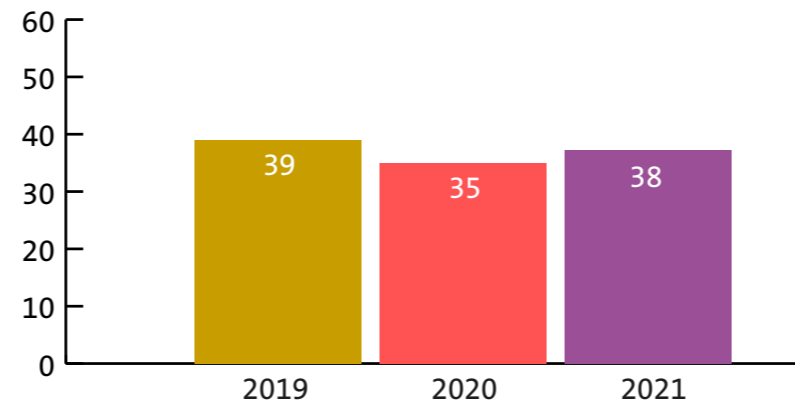
INSTROOM EN PRODUCTIE PER PROVINCIE

Provincie	Instroom 2020	Productie 2020	Instroom 2021	Productie 2021
Drenthe	91	75	94	126
Flevoland	110	88	80	115
Friesland	242	143	214	326
Gelderland	773	544	761	1.180
Groningen	1.100	636	1.203	2.076
Limburg	413	308	369	543
Noord-Brabant	804	544	973	1.274
Noord-Holland	3.703	2.649	2.355	3.970
Overijssel	270	212	345	454
Utrecht	1.140	853	929	1.644
Zeeland	115	98	73	108
Zuid-Holland	3.346	2.424	3.199	4.800
Eindtotaal	12.107	8.574	10.595	16.616

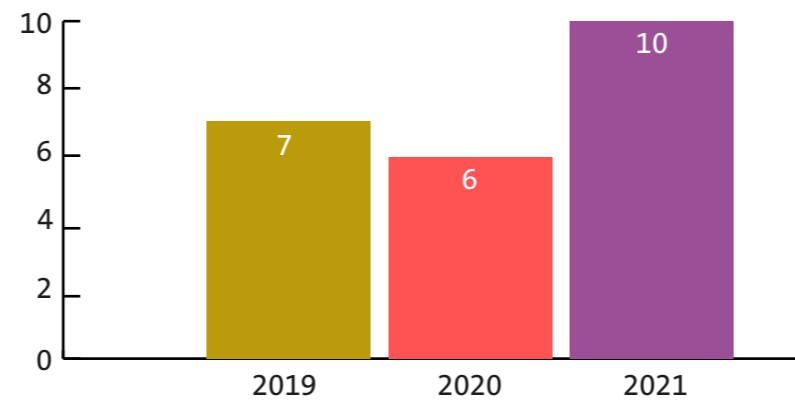
WERKVOORRAAD EINDE JAAR



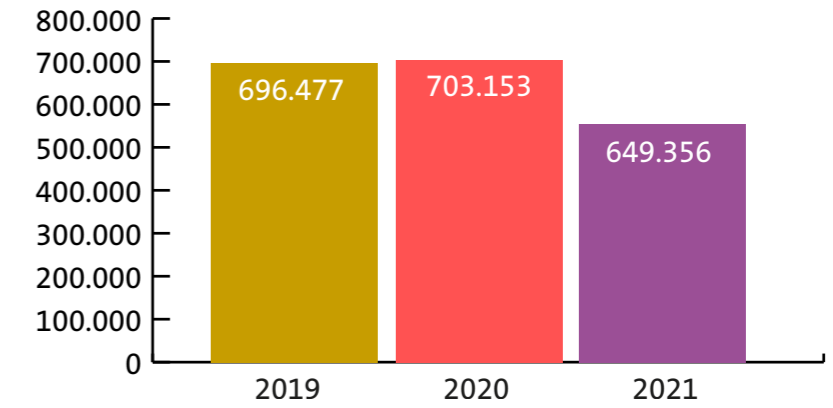
ZITTINGSLEDEN



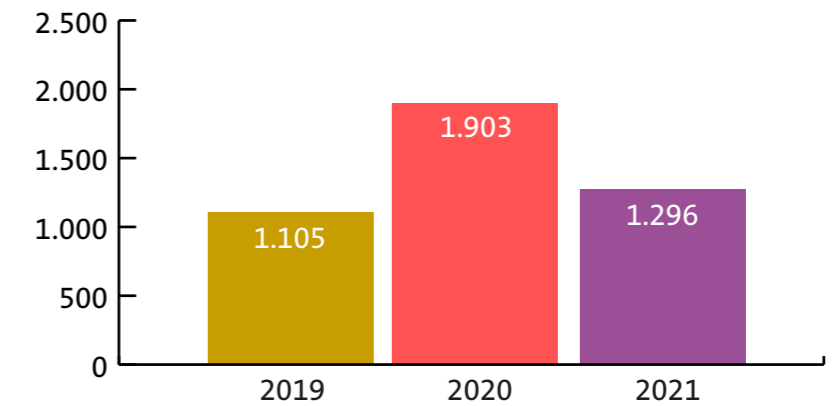
ZITTINGSVOORZITTERS



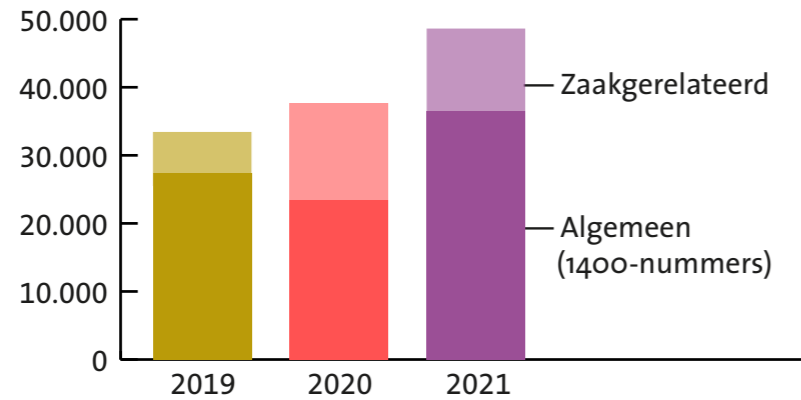
BEZOEK WEBSITE



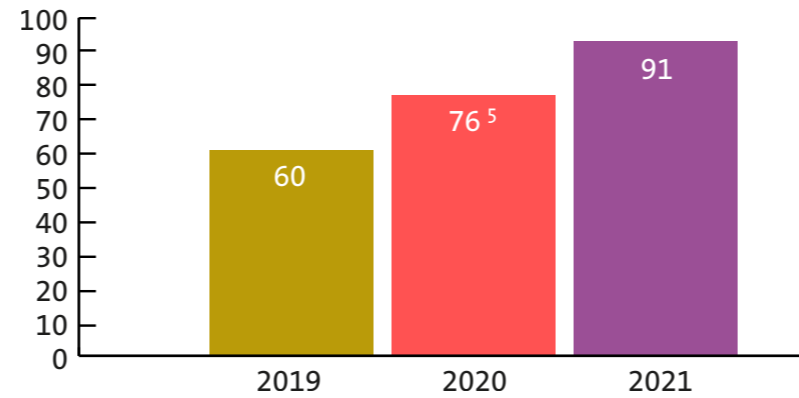
AANTAL E-MAILS



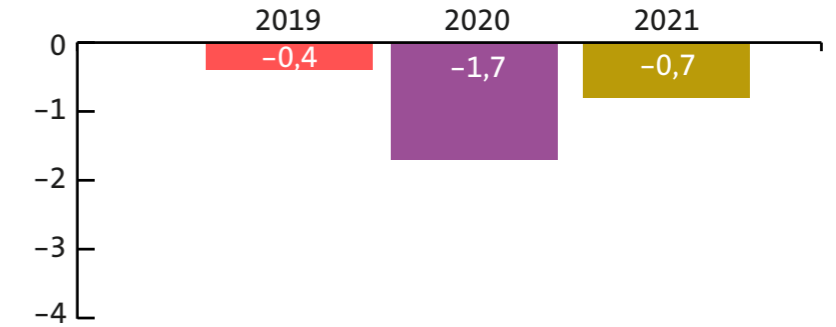
TELEFOONGESPREEKEN



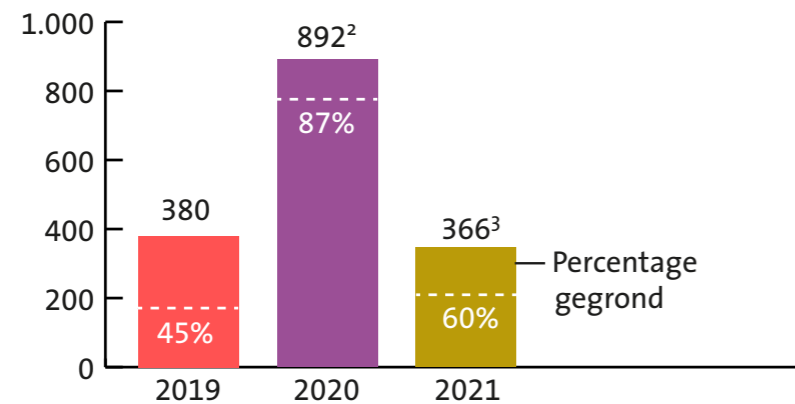
FTE DIENST HUURCOMISSIE ⁴



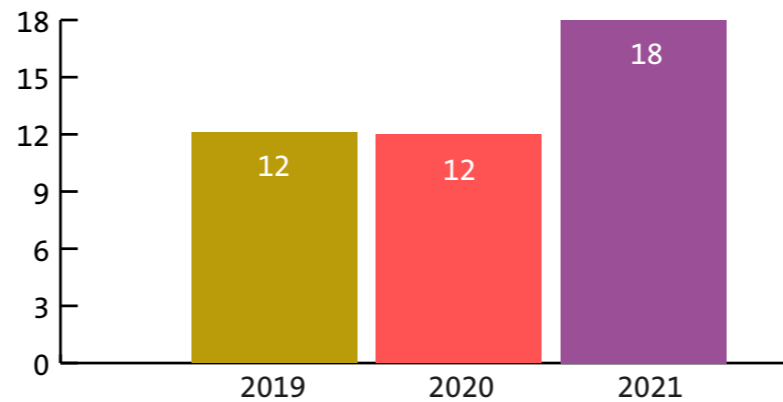
SALDO BATENLAST IN MILJOEN



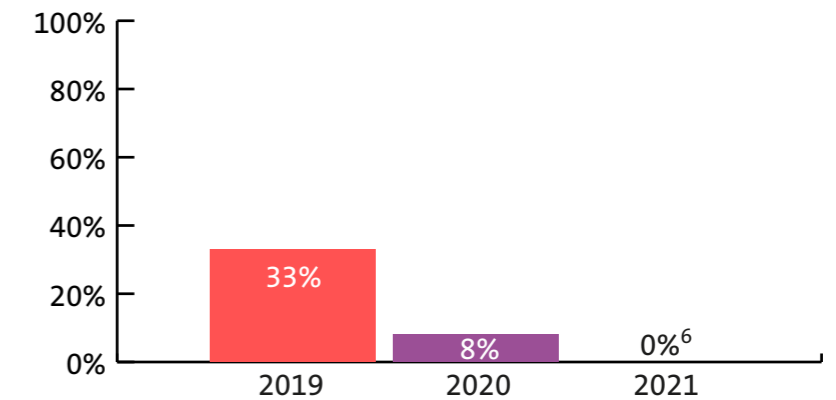
KLACHTEN



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 De rapportage van klachten is in 2021 anders ingericht. Niet alle binnengekomen klachten zijn ook daadwerkelijk aan te merken als klacht. De klachtenafdeling heeft in 2021 602 klachten ontvangen, waarvan er 366 daadwerkelijk klachten waren. In de andere gevallen gaat het om verzoeken tot rectificatie, AVG-verzoeken of dubbel ingediende klachten en informatieverzoeken.

4 Dit is het aantal fte in vaste dienst. De dienst van de Huurcommissie had eind 2021 een omvang van 91 fte in vaste dienst. Daarnaast werd gebruikgemaakt van detachering en inhuur van 52 fte om werkpieken op te vangen.

5 In het jaarverslag van 2020 werd gesproken van een aantal fte in 2019 en 2020 van respectievelijk 51 en 70. Bij het opstellen van dit jaarverslag bleek echter dat deze cijfers niet strookten met de jaarverantwoording van de Huurcommissie over die jaren. Het aantal fte is daarom in dit jaarverslag meerjarig gecorrigeerd en daarmee in lijn gebracht met de jaarverantwoording.

6 Het eigen vermogen is door het negatieve saldo van baten en lasten over 2021 licht negatief geworden. Het moederdepartement vult dit bedrag – volgens de Regeling Agentschappen – aan tot het minimumbedrag van 0 euro.



EUGENE MENAGÉ

ZITTINGSLID

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

Dat is allereerst natuurlijk de enorme hoeveelheid zaken die we dit jaar met z'n allen hebben afgehandeld. Maar liefst 70 procent meer dan in 2019, het laatste 'coronaloze' jaar. Een ongekende prestatie! Daarnaast heb ik als lid van de auditcommissie, die steekproefsgewijs de voorzittersuitspraken controleert, gedurende het jaar een duidelijke verbetering gezien van de kwaliteit van de voorzittersuitspraken.

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

Waar gehakt wordt vallen spaanders. Ik sta achter de keuze om veel zaken met een voorzittersuitspraak af te doen. Toch zou ik het goed vinden om dit instrument, zodra de werkvoorraad het toelaat, selectiever in te zetten. Een uitspraak van een voltallige commissie biedt meer ruimte voor nuance en is, omdat er meer ruimte is voor 'hoor en wederhoor', voor huurder en verhuurder ook makkelijker te accepteren. Verder zou het natuurlijk mooi zijn als het in 2022 lukt om ons aan de wettelijke termijnen voor het afhandelen van verzoeken te houden.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

Dat was bij vlagen erg lastig. Ik moest erg wennen aan de videozittingen. Niet alleen omdat de techniek ons regelmatig in de steek liet, maar ook omdat ik het mis om mijn collega-commissieleden en huurders en verhuurders 'live' in de ogen te kunnen kijken.



2. BEHANDELING VAN VERZOEKEN

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



Dit hoofdstuk beschrijft de instroom en afhandeling van verzoeken bij de Huurcommissie. Hierbij is onder andere aandacht voor de doorlooptijden, zittingen en de uitkomst van uitspraken.

Ontvangen verzoeken

In 2021 ontving de Huurcommissie 10.594 verzoeken. Dit zijn 1.513 zaken minder dan in 2020.

De meeste verzoeken gingen over huurprijsgeschillen. Het aantal verzoeken hierover nam dit jaar wel af met 899 zaken ten opzichte van 2020. De Huurcommissie ontving ook veel minder huurverhogingszaken door het besluit van het kabinet om in 2021 de huurprijzen in de sociale sector te bevriezen.

De grootste toename van verzoeken in vergelijking met 2020 was te zien bij verzet tegen voorzittersuitspraken. De belangrijkste oorzaak hiervoor is dat de Huurcommissie vanaf eind 2020 heeft ingezet op veelvuldig afhandelen van verzoeken met een voorzittersuitspraak. Dit houdt in dat veel verzoeken, die we voorheen op een zitting behandelden, nu afdoen met een uitspraak van de voorzitter. Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak, kan hij zonder bijkomende kosten verzet aantekenen.

Het aandeel digitaal ingediende verzoeken nam in 2021 toe tot 82 procent. In 2020 was dit nog 76 procent. Met name verhuurders dienden een groter aandeel van hun verzoekschriften digitaal in. Het absolute

aantal verzoeken dat verhuurders indienden, nam wel flink af. De oorzaak hiervoor was dat in 2021 geen huurverhoging werd doorgevoerd in de sociale sector.

INSTROOM VERZOEKEN

Waarvan	Instroom 2019	Instroom 2020	Instroom 2021
Huurprijsgeschillen	4.858	5.092	4.193
Servicekostengeschillen	2.249	2.731	2.798
Huurverhogingsgeschillen	2.104	3.434	129
Wet op het overleg huurders-verhuurder	20	15	30
Uhw-geschillen (Art. 4.5)	413	421	229
Wonw (Art. 54a)	0	0	86
Subtotaal ontvangen verzoeken	9.644	11.693	7.465
Verzet	347	414	3.129
Totaal ontvangen verzoeken	9.991	12.107	10.594

VERDELING INGEDIENDE VERZOEKEN PER POST OF DIGITAAL

	Post	Digitaal	Totaal
Huurprijsgeschillen	604	3.589	4.193
Servicekostengeschillen	650	2.148	2.798
Huurverhogingsgeschillen	22	107	129
Wet op het overleg huurders-verhuurder	5	25	30
Uhw-geschillen (Art. 4.5)	16	213	229
Wonw (Art. 54a)	17	69	86
Subtotaal ontvangen verzoeken	1.314	6.151	7.465
Verzet	559	2.570	3.129
Totaal ontvangen verzoeken	1.873	8.721	10.594



VERDELING INGEDIENDE VERZOEKEN PER POST OF DIGITAAL, VERHUURDERS EN HUURDERS

	Post	Digitaal
Huurders	17%	83%
Verhuurders	20%	80%

Afhandeling van verzoeken

In 2021 handelde de Huurcommissie in totaal 16.616 zaken af. In 2020 waren dit er 8.574. De ambitie van de Huurcommissie voor 2021 was om de werkvoorraad terug te brengen van 9.408 op 1 januari 2021 tot onder de 3.500 zaken op 31 december 2021. Met in totaal 16.616 afgehandelde geschillen is de werkvoorraad teruggebracht tot 3.386 zaken.

ONTWIKKELING INSTROOM, AFHANDELING EN WERKVOORRAAD

	2019	2020	2021
Instroom	9.991	12.107	10.594
Afhandeling	9.792 ¹	8.574	16.616
Werkvoorraad einde jaar	5.875	9.408	3.386

¹ Inclusief 1.152 verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging ontvangen in 2018.

AFHANDELING VERZOEKEN

	Afhandeling 2019	Afhandeling 2020	Afhandeling 2021
Geen inhoudelijke behandeling/ Geen uitspraak	2.493	2.288	1.191
Voorzittersuitspraak - Leges zijn niet betaald	1.110	1.083	646
Voorzittersuitspraak - Intrekking buiten legestermijn	918	1.004	819
Subtotaal verzoeken niet inhoudelijk afgehandeld	4.521	4.375	2.656
Voorzittersuitspraak	2.012	2.908	9.828
Commissie uitspraak (na onderzoek en/of zitting)	3.259	1.291	4.132
Subtotaal verzoeken met uitspraak	5.271	4.199	13.960
Totaal	9.792	8.574	16.616

Van de 16.616 zaken die in 2020 zijn behandeld, zijn er 1.191 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 2021 heeft de Huurcommissie 11.293 verzoeken afgedaan met een voorzittersuitspraak. Hieronder vallen 646 voorzittersuitspraken omdat het legesvoorschot niet tijdig is betaald en 819 voorzittersuitspraken na een intrekkingverzoek buiten de legestermijn. In totaal zijn 13.960 van de 16.616 zaken afgehandeld met een inhoudelijke uitspraak (84%). Dit is een grote stijging ten opzichte van 2020, waarin slechts 49% van de 8.574 binnengekomen zaken (4.199) afgehandeld kon worden met een inhoudelijke uitspraak. Niet alleen zijn er in 2021 dus fors meer verzoeken afgehandeld, deze zaken werden ook nog eens vaker met een inhoudelijke uitspraak afgedaan. De stijging in het aantal verzoeken dat inhoudelijk is afgehandeld komt voor een belangrijk deel door de verbeterde en vereenvoudigde verzoekschriftformulieren.

Er werden in 2021 9.828 zaken afgehandeld met een kennelijke voorzittersuitspraak op inhoudelijke gronden. Bij 8.924 van deze zaken volgde deze



voorzittersuitspraak op een onderzoek (in de woonruimte). In totaal zijn 4.132 verzoeken afgehandeld met een uitspraak na zitting. In 2.523 gevallen ging het om een verzet tegen een voorzittersuitspraak.

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 8 procent van de ingediende verzoeken (858 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	Wonw	Verzet	Totaal
Geen contact tussen partijen voor indiening verzoek	0	2	0	0	3	0	0	5
Procedure bij kantonrechter	2	0	0	0	0	0	2	4
Waardevordering onder drempelbedrag	0	0	0	0	0	0	0	0
Niet binnen een vooraf vaststaande termijn	67	10	2	0	22	0	6	107
Een andere instantie moet de zaak in behandeling nemen	79	0	10	1	0	0	6	96
Leges zijn niet betaald	391	146	24	3	74	8	0	646
Totaal	539	158	36	4	99	8	14	858
Percentage van de instroom	13%	6%	28%	13%	43%	9%	0%	8%

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

	2019	2020	2021
Aantal zittingen	317	91	406
Aantal zaken per zitting	11,7	10,4	10,4
Aantal zittingslocaties	15	15	3

Als gevolg van de coronapandemie is de Huurcommissie vanaf november 2020 gestart met het houden van videozittingen. Door het actieplan 'Aanpak achterstanden' heeft de Huurcommissie begin 2021 besloten om uitsluitend videozittingen te houden. Hierdoor is het aantal gebruikte zittingslocaties afgenomen van 15 naar 3, namelijk Den Haag, Amsterdam en Rotterdam. Bij hoge uitzondering heeft in 2021 een zitting op één van deze locaties plaatsgevonden. Het ging dan om een specifieke 'thema-zitting'.

In 2021 handelde de Huurcommissie 4.132 van de 16.616 verzoeken af met een zitting (25 procent; in 2020 was dit 15 procent). Per zitting behandelde de Huurcommissie gemiddeld 10,4 zaken.

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	Realisatie 2021
Huurprijsgeschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	45% binnen 4 maanden	59% binnen 4 maanden	30% binnen 4 maanden
Servicekostengeschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	47% binnen 4 maanden	50% binnen 4 maanden	21% binnen 4 maanden
Huurverhogingsgeschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	94% binnen 4 maanden	99% binnen 4 maanden	29% binnen 4 maanden

DOORLOOPTIJD (UHW) HELE PROCEDURE 2021

	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	19%	6.316	21%	10%	21%	48%
Servicekosten-geschillen	11%	4.481	14%	14%	33%	39%
Huurverhogings-geschillen	21%	390	15%	8%	35%	42%



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 in de intake of met een voorzittersuitspraak.

Door een toegenomen werkvoorraad vanaf 2018 was de doorlooptijd langer geworden, met name voor zaken waarbij onderzoek en/of zitting nodig zijn. Door de coronacrisis en de coronamaatregelen waren onderzoeken in de woning en zittingen op locatie lange tijd niet mogelijk. Hierdoor liepen de werkvoorraad en de doorlooptijden in 2020 nog verder op. In 2021 was de doelstelling van de Huurcommissie om de werkvoorraad terug te brengen tot een niveau waarbij het mogelijk is om het merendeel van de zaken binnen de wettelijke termijn af te doen. Voor een groot deel van de zaken die de Huurcommissie in 2021 in behandeling had, was de doorlooptijd van vier maanden aan het begin van het jaar al verstreken.

De productie van 16.616 bestond dan ook voor een groot deel uit oude zaken. Hierdoor namen de percentages van zaken die zijn afgehandeld binnen de termijn van vier maanden af tot 30 procent bij huurprijsgeschillen, 21 procent bij servicekostenzaken en 29 procent bij huurverhogingsgeschillen.

AFGEHANDELDE VERZOEKEN NAAR INSTROOMJAAR

	jaar van instroom 2020 en eerder	Ontvangen in 2021	Totaal
Huurprijsgeschillen	4.764	3.006	7.770
Servicekostengeschillen	3.343	1.687	5.030
Huurverhogingsgeschillen	389	102	491
Wet op het overleg huurders-verhuurder	7	17	24
Uhw-geschillen (Art. 4.5)	249	177	426
Wonw (Art. 54a)	0	83	83
Subtotaal	8.752	5.072	13.824
Verzet	271	2521	2.792
Totaal	9.023	7.593	16.616

De productie bestond in 2021 voor 9.023 zaken (54 procent) uit zaken die de Huurcommissie al voor 1 januari 2021 had ontvangen. Van de geschillen die de Huurcommissie in 2021 ontving, is meer dan de helft binnen de doorlooptijd van 4 maanden afgehandeld. Zo is 68 procent van de huurprijsgeschillen, 54 procent van de servicekostenzaken en 75 procent van de huurverhogingsgeschillen, die in 2021 waren ingediend, binnen de termijn van vier maanden afgehandeld. Daarentegen is een klein deel van de verzoeken die de Huurcommissie in 2020 of eerder ontving binnen de termijn afgedaan.



DOORLOOPTIJDEN NAAR INSTROOMJAAR

	Norm	In 2020 of eerder ontvangen	Ontvangen in 2021	Totaal 2021
Huurprijsgeschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	7% binnen 4 maanden	68% binnen 4 maanden	30% binnen 4 maanden
Servicekostengeschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	4% binnen 4 maanden	54% binnen 4 maanden	21% binnen 4 maanden
Huurverhogingsgeschillen	Meer dan 90% binnen 4 maanden	17% binnen 4 maanden	75% binnen 4 maanden	29% binnen 4 maanden

In 2021 lag de focus van de Huurcommissie op het wegwerken van de achterstanden. Tegelijkertijd kregen de zaken die in 2021 binnenkwamen prioriteit omdat de Huurcommissie deze zaken nog binnen de doorlooptijd kon afhandelen. Bij veel zaken die al in 2020 of daarvoor waren ingediend kon dat niet meer. Deze cijfers laten zien dat de Huurcommissie, naast het wegwerken van de werkvoorraad, ook in staat is geweest om een deel van de zaken die in 2021 zijn ingediend binnen de doorlooptijd af te doen. Het percentage zaken dat binnen de doorlooptijd is afgehandeld verbeterde in 2021 enorm. De Huurcommissie wil in 2022 nog meer zaken binnen de normtijd gaan afdoen.

Wanneer het dossier compleet is, kan de Huurcommissie het geschil meestal relatief snel afhandelen. De datum waarop het dossier compleet is hangt af van de manier waarop de zaak wordt afgehandeld:

- Bij zaken waarvoor geen onderzoek nodig is, is het dossier compleet als het legesvoorschot is betaald;
- Bij zaken die afgehandeld worden met een voorzittersuitspraak na onderzoek is het dossier compleet na het onderzoek (in de woonruimte).
- Bij zaken die afgehandeld worden met een commissie-uitspraak is het dossier compleet na behandeling van de zaak op een zitting.

De doorlooptijd van zaken die de Huurcommissie afhandelt met een voorzittersuitspraak is in 2021 toegenomen. Dit komt mede doordat de Huurcommissie meer zaken met een voorzittersuitspraak heeft afgedaan en het wegwerken van de werkvoorraad prioriteit had. De Huurcommissie gaat zich – nu de werkvoorraad flink is afgenomen – richten op de verbetering van de doorlooptijden.

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

	2019	2020	2021
Huurprijsgeschillen	89%	73%	58%
Servicekostengeschillen	82%	68%	61%
Huurverhogingsgeschillen	87%	99%	63%

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

	2019	2020	2021
Huurprijsgeschillen	43	80	158
Servicekostengeschillen	60	132	119
Huurverhogingsgeschillen	44	21	136

De doorlooptijd dossier compleet en uitspraak voor zaken die behandeld zijn op zitting is aanzienlijk korter. Zowel het aandeel in percentages afgehandeld binnen 90 dagen als het gemiddelde aantal dagen verbeterde in 2021.



**PERCENTAGE BINNEN DE NORM DOORLOOPTIJD
TUSSEN DATUM DOSSIER COMPLEET EN UITSPRAAK
VOOR ZAKEN BEHANDELD OP EEN ZITTING
(NORM: MAXIMAAL 90 DAGEN)**

	2019	2020	2021
Huurprijsgeschillen	93%	77%	97%
Servicekostengeschillen	91%	90%	98%
Huurverhogingsgeschillen	87%	55%	92%

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

	2019	2020	2021
Huurprijsgeschillen	48	80	35
Servicekostengeschillen	53	62	40
Huurverhogingsgeschillen	47	63	45

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 nog 414 verzetschriften op een totaal van 4.995 voorzittersuitspraken (8 procent). In 2021 zijn echter veel meer geschillen afgehandeld met een voorzittersuitspraak: 11.293.

	2019	2020	2021
Vorzittersuitspraken verstuurd	4.040	4.995	11.293
Verzetten ontvangen	347	414	3.129
Verzetten t.o.v. verstuurde voorzittersuitspraken (in %)	9%	8%	28%
Verzetten gegrond (in %)	16%	14%	39%

Tegen 3.129 van de gedane voorzittersuitspraken (28%) werd door een van de partijen verzet aangetekend. Deze zaken zijn vervolgens op een zitting door een commissie behandeld. Voor 2022 heeft de Huurcommissie als doel om het percentage van 28% met goede voorlichting omlaag te brengen naar een verzetspercentage van maximaal 25%. Van het aantal verzetten dat in 2021 is behandeld, was 39% gegrond. Met kwalitatieve en kwantitatieve analyses van de verzetszaken probeert de Huurcommissie doorlopend inzicht te verkrijgen in de redenen voor het gegrondverklaren van een verzet. Deze inzichten vormen een onderdeel van het bredere kwaliteitsborgingssysteem dat de Huurcommissie in 2021 heeft opgezet om de kwaliteit van uitspraken te blijven verbeteren (zie hierover meer in de paragraaf 'Kwaliteit'). Voor 2022 is het doel om het percentage gegronde verzetten flink omlaag te brengen. Ook zal de werkwijze van de kennelijke voorzittersuitspraken in 2022 extern worden geëvalueerd.



Onderwerpen verzoeken

INSTROOM EN AFHANDELING VAN VERZOEKEN

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom 2021	Afhandeling 2021
Huurprijsgeschillen	BW 249	Toetsing aanvangshuurprijs	827	1.695
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van punten	405	920
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van inkomen	30	42
	BW 255	Huurverhoging na woningverbetering	95	145
	BW 257	Huurverlaging in verband met gebreken	2.670	4.758
	BW 258	Uitsplitsing all-in huur	48	57
	Uhw 4.3	Melding herstel van gebreken	104	137
	Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	3.129	2.792
	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	3	
Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	13	13	
Subtotaal huurprijsgeschillen			7.322	10.562
Servicekosten	BW 260	Afrekening servicekosten	2.723	4.945
	BW 261	Hoogte voorschot servicekosten	64	65
	Uhw 5.3	Advies (bij) geliberaliseerde huurprijs	10	6
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	1	14
Subtotaal servicekosten			2.798	5.030
Huurverhoging	BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	60	371
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	49	92
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	1	5
	BW 248	Maximering huurprijsverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten	19	18
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	4
Subtotaal huurverhoging			129	491
Wohv	Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	30	24
Uhw geschillen	Uhw 4.5	Klacht over gedragingen van de verhuurder	229	426
Wonw	Wonw 54a	Eenmalige huurverlaging voor huurders met een laag inkomen	86	83
Totaal			10.594	16.616

BW: Burgerlijk Wetboek.
 Uhw: Uitvoeringswet
 huurprijzen woonruimte.
 Wonw: Woningwet.

De meeste ontvangen verzoeken in 2021 waren verzetten tegen een uitspraak van de voorzitter (3.129, 30 procent). In 2020 gingen de meeste verzoeken nog over bezwaren tegen de huurverhoging (3.283 verzoeken, 27 procent). In 2021 ontving de Huurcommissie – door het bevroren van huurprijzen in de sociale sector - slechts 60 van dit soort verzoekschriften. De instroom van verzoeken over huurverlaging door gebreken nam voor het tweede achtereenvolgende jaar af (2.670, 25 procent. Dit zijn 330 minder dan in 2020). Onder andere hierdoor kwamen de verzoeken over de (jaar)afrekening van de servicekosten op de tweede plaats (2.723, 26 procent)

Daarnaast was sprake van een flinke afname van het aantal verzoeken voor toetsing van de aanvangshuurprijs 171 zaken minder dan in 2020) en voorstel huurverlaging op grond van punten (360 minder dan in 2020).

Indieners van verzoeken

Huurders dienden de meeste verzoeken voor geschilbeslechting in: 81 procent. In 2020 was dit nog 70 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. Door het bevroren van de huurprijzen in de sociale sector ontving de Huurcommissie veel minder verzoeken over

de huurverhoging. Ook werden deze verzoeken in 2021 veel vaker door huurders ingediend (53 procent, ten opzichte van 3 procent in 2020).

Huurders dienden 96 procent van de huurprijs-geschillen en 99 procent van de servicekosten-geschillen in. Bij verzet was het verschil tussen huurders en verhuurders minder groot. Huurders dienden 41 procent van de verzetten in. Het merendeel van de verzetszaken door verhuurders was afkomstig van overige verhuurders. Onder de categorie ‘overige verhuurders’ vallen alle verhuurders die geen woningcorporatie zijn. Hieronder begrepen wordt ook de categorie kleine particuliere verhuurders die een woning als beleggingsobject hebben gekocht en die de woning vervolgens verhuren. Het is de ervaring van de Huurcommissie dat deze groep verhuurders zich niet altijd even goed bewust is van de wettelijke verplichtingen die bij het verhuren van een woonruimte komen kijken. Dit leidt soms tot schrijnende gevallen en dit is ook een ontwikkeling waar de Huurcommissie aandacht voor vraagt bij het beleidsverantwoordelijke ministerie.

INDIENERS VAN VERZOEKEN

	Huurder	Corporatie	Overige verhuurders
Huurprijs-geschillen	96,2%	2,4%	1,4%
Servicekosten-geschillen	98,7%	0,6%	0,8%
Huurverhogings-geschillen	52,9%	8,7%	38,5%
Verzet	40,8%	7,6%	51,6%
Totaal ontvangen verzoeken	80,8%	3,4%	15,8%

Aandeel in geschillen per type verhuurder

Woningcorporaties hadden in 2021 een kleiner aandeel in het aantal geschillen bij de Huurcommissie in vergelijking met 2019 en 2020. Dit komt vooral door het lagere aantal verzoeken over bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging.

GESCHILLEN PER TYPE VERHUURDER

	2019	2020	2021
Corporaties	40%	46%	32%
Overige verhuurders	60%	54%	68%



Uitkomst van de uitspraken

De Huurcommissie stelde in 2021 de indiener in 61 procent van de gevallen in het gelijk. De wederpartij kreeg gelijk in 36 procent van de gevallen. In 3 procent van de zaken kregen beide partijen deels gelijk. Bij onzelfstandige woningen kreeg de indiener vaker gelijk (74 procent). Ook kwam het bij onzelfstandige woningen vaker voor dat beide partijen deels gelijk kregen (4 procent).

UITKOMST BIJ HUURGESCHILLEN INDIENER-WEDERPARTIJ

In het gelijk-gestelde partij	Indiender gelijk	Wederpartij gelijk	Beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	58%	39%	3%
Onzelfstandige woningen	74%	22%	4%
Totaal	61%	36%	3%

Bij de huurgeschillen³ stelde de Huurcommissie de huurder in 62 procent en de verhuurder in 35 procent van de uitspraken in het gelijk. In 2020 was dat respectievelijk 23 procent en 75 procent.

³ Hiermee wordt bedoeld op alle geschillen die de Huurcommissie behandeld heeft.

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.

In 2021 handelde de Huurcommissie daarentegen, door het tijdelijk bevrozen van de huurprijzen in de sociale sector, slechts een beperkt aantal huurverhogingszaken af. Ook zorgde het wegwerken van de eerder opgelopen achterstanden ervoor dat er meer zaken zijn afgehandeld, waarbij huurders verhoudingsgewijs vaker in het gelijk worden gesteld.

TREND GELIJK-ONGELIJK

Jaar	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
2017	60%	36%	4%
2018	57%	38%	5%
2019	43%	53%	4%
2020	23%	75%	2%
2021	62%	35%	3%

UITKOMST BIJ HUURGESCHILLEN HUURDER-VERHUURDER

In het gelijk-gestelde partij	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	57%	40%	3%
Onzelfstandige woningen	81%	15%	4%
Totaal	62%	35%	3%

Huurders van onzelfstandige woonruimten kregen ook in 2021 vaker gelijk (81 procent) dan huurders van zelfstandige woonruimten (57 procent).

Huurders kregen in 2021 vooral vaker gelijk bij uitspraken over de toetsing van de aanvangshuurprijs (76 procent; 46 procent in 2020), huurverlaging door gebreken (51 procent; 39 procent in 2020). Deze percentages lagen in 2021 weer op vergelijkbaar niveau als in 2019 met respectievelijk 72 en 50 procent.

Huurders kregen in 2021 ook vaker gelijk bij uitspraken over de melding herstel gebreken (38 procent; 19 procent in 2020). Bij verzoeken over de afrekening van de servicekosten kregen huurders ook iets vaker gelijk (88 procent; 82 procent in 2020).



IN HET GELIJKGESTELDE PARTIJ BIJ DE MEEST VOORKOMENDE GESCHILLEN

Artikel/ omschrijving	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
249 BW Toetsing aanvangshuurprijs	76%	24%	0%
253 BW Verzoeken huurverhoging	35%	63%	2%
254 BW Voorstel huurverlaging op grond van punten	31%	16%	53%
255 BW Huurverhoging na	5%	48%	47%
257 BW Huurverlaging in verband met gebreken	51%	49%	0%
258 BW Uitsplitsing all-in huur	38%	49%	13%
260 BW Afrekening servicekosten	84%	16%	0%
Uhw 4.3 Melding herstel gebreken	36%	62%	2%
Uhw 4.4 Verzet tegen uitspraak voorzitter	49%	51%	0%
Totaal	63%	34%	4%

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. Hieronder staan de gemiddelden over alle afgehandelde zaken per geschilsoort genoemd.

De toetsing van de aanvangshuur leidde in 2021 tot een huurverlaging van gemiddeld 165 euro per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 177 euro per maand. Voor onzelfstandige woningen ging het gemiddeld om 137 euro per maand.

Bij toetsing van de redelijkheid van de huurverlaging op grond van punten ging de huur gemiddeld 81 euro per maand omlaag. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 77 euro. Voor onzelfstandige woningen was het gemiddeld 88 euro per maand.

Uitspraken over (tijdelijke) huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken leidden tot een huurverlaging van gemiddeld 262 euro per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 268 euro per maand. Voor onzelfstandige woningen ging het gemiddeld om 151 euro per maand.

In totaal zijn de huren met een bedrag van 1,3 miljoen euro per maand verlaagd als gevolg van de huurverlagingen die de Huurcommissie heeft uitgesproken in het afgelopen jaar. Het grootste aandeel komt voort uit huurverlagingen vanwege onderhoudsgebreken. In totaal zijn de huren met bijna 1 miljoen per maand verlaagd als gevolg van de uitspraken die de Huurcommissie heeft gedaan over onderhoudsgebreken. De totale maandelijkse huurverlaging als gevolg van uitspraken in de procedures over het toetsen van de aanvangshuurprijs en de huurverlaging op grond van punten is 0,23 miljoen euro respectievelijk 0,06 miljoen euro.

Bij de beoordeling van de servicekosten was het financiële belang gemiddeld 554 euro per jaar, gemiddeld 559 euro per jaar voor zelfstandige woningen en gemiddeld 546 euro per jaar voor onzelfstandige woningen.



Regionale spreiding van verzoeken

INSTROOM EN PRODUCTIE PER PROVINCIE

Provincie	Instroom 2020	Productie 2020	Instroom 2021	Productie 2021
Drenthe	91	75	94	126
Flevoland	110	88	80	115
Friesland	242	143	214	326
Gelderland	773	544	761	1.180
Groningen	1.100	636	1.203	2.076
Limburg	413	308	369	543
Noord-Brabant	804	544	973	1.274
Noord-Holland	3.703	2.649	2.355	3.970
Overijssel	270	212	345	454
Utrecht	1.140	853	929	1.644
Zeeland	115	98	73	108
Zuid-Holland	3.346	2.424	3.199	4.800
Eindtotaal	12.107	8.574	10.595	16.616

Ten opzichte van 2020 nam het aantal verzoeken uit Noord-Holland het meest af, een afname van 1.348 verzoeken (-36%). De provincies Overijssel (+28%), Noord-Brabant (+21%), Groningen (+9%) en Drenthe (+3%) kenden als enige een toename. De overige provincies kenden een afname van verzoeken. Hierbij is het bevriezen van huurprijzen in de sociale sector ook van invloed geweest.

4 Bron: Statline/CBS

In 2020 kwamen de meeste verzoeken uit Zuid-Holland (3.199; 30%) en Noord-Holland (2.355, 22%). Dit zijn ook de twee provincies met het hoogst aantal woningen.⁴ De minste verzoeken kwamen uit, Zeeland (73) Flevoland (80) en Drenthe (94).

INSTROOM ZAKEN UIT GROTE GEMEENTEN

Gemeente	Instroom 2020	% van totaal	Instroom 2021	% van totaal
Amsterdam	2.557	21%	1.572	15%
Rotterdam	1.325	11%	1.166	11%
Groningen	914	8%	1.108	10%
Den Haag	838	7%	771	7%
Utrecht	706	6%	643	6%
Eindhoven	265	2%	399	4%
Nijmegen	243	2%	249	2%
Maassluis	18	0%	235	2%
Leiden	151	1%	161	2%
Haarlem	160	1%	160	2%
Leeuwarden	121	1%	148	1%
Maastricht	138	1%	142	1%
Arnhem	116	1%	138	1%

De meeste zaken bij de Huurcommissie komen uit de grote steden. Uit Amsterdam ontving de Huurcommissie aanzienlijk minder zaken dan in 2020.

Hiermee staat de hoofdstad nog wel op de eerste plaats (1.572; 15%). Na Rotterdam (1.166; 11%) volgt in 2021 wederom Groningen op de derde plaats (1.108; 10%). Van de grote steden kende alleen Eindhoven een noemenswaardige toename van verzoeken. Nieuw in de lijst met gemeenten met de hoogste aantallen verzoeken bij de Huurcommissie is Maassluis. Door het indienen van een groot aantal zaken van een bepaald wooncomplex voor de afrekening van de servicekosten, ontving de Huurcommissie in totaal 235 zaken uit deze gemeente.

Collectieve behandeling van geschillen

De Huurcommissie ontving in 2021 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.





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. De Huurcommissie is op dit moment in gesprek met de rechtspraak om hier verandering in te brengen. 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.



KARIN VAN BEEK

ONDERZOEKER

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

Ik ben trots dat we met zijn allen onze schouders eronder hebben gezet en erin geslaagd zijn om in coronatijd de achterstand weg te werken. Ik ben ook trots op het feit dat ik heb mogen bijdragen aan het bedenken en maken van de conclusies in de onderzoeksrapporten. Met duidelijke conclusies in de rapporten is het mogelijk om een voorzittersuitspraak te schrijven.

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

De communicatie tussen de afdelingen van de Huurcommissie kan beter. Als er bijvoorbeeld wijzigingen zijn in een werkwijze, is het van belang dat andere afdelingen daarvan ook op de hoogte zijn.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

Voor de onderzoekers van de Huurcommissie is het doen van onderzoek in een woning veranderd in coronatijd. Vooral het dragen van een mondkapje tijdens het onderzoek was wennen. En het houden van 1,5 meter afstand was niet altijd makkelijk in een kleine woning. Het uitwerken van onderzoeksrapporten deden we in de periode voor corona al thuis. Dus dat is voor ons niet veranderd. Ik mis wel het persoonlijk contact met collega's. We hebben elkaar zo'n 2 jaar niet meer gezien.





3. COMMUNICATIE

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Contacten met relaties
- Telefonische vragen
- Website
- Huurcommissie nieuwe stijl
- Klachten





In dit hoofdstuk is aandacht voor de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2021, het aantal klachten en telefonische vragen dat de Huurcommissie kreeg. Ook wordt ingegaan op het gebruik van onze website, de relatie met onze stakeholders en de Huurcommissie nieuwe stijl.

Klanttevredenheidsonderzoek

De Huurcommissie laat doorlopend een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren onder huurders en verhuurders die bij de Huurcommissie een verzoek hebben ingediend. Zo ook in 2021. De algemene klanttevredenheid van huurders en verhuurders samen is in 2021 licht gestegen ten opzichte van 2020: 41 procent is (heel) tevreden. In 2019 en 2020 was dit 39, respectievelijk 38 procent. Dit resultaat moet in het licht worden gezien van de grote achterstand waarmee de Huurcommissie te kampen had en de coronamaatregelen waarmee we te maken hebben gehad. Zo mochten verhuurders een groot deel van het jaar niet bij het onderzoek in een woning zijn, hadden we videozittingen in plaats van zittingen op locatie in het land en handelden we vaker verzoeken af met een kennelijke voorzittersuitspraak.

Huurders

De algemene tevredenheid onder huurders steeg van 35 procent in 2020 naar 42 procent in 2021. Dat komt onder andere doordat huurders vaker in het gelijk zijn gesteld (45% in 2021 en 32% in 2020). De uitkomst

van de uitspraak verklaart echter niet volledig de tevredenheid over de dienstverlening. Het aantal tevreden huurders steeg namelijk minder hard dan het percentage huurders dat in het gelijk is gesteld. De lange doorlooptijd in veel afgehandelde zaken speelde daarin een rol. Opvallend is dat huurders die een voorzittersuitspraak ontvingen meer tevreden zijn dan huurders die een uitspraak ontvingen van de zittingscommissie. Ook hier speelde de uitkomst een rol bij de algemene beleving van de dienstverlening. Huurders vonden de Huurcommissie minder partijdig en meer oplossingsgericht dan in 2020.

De meeste onvrede van huurders richtte zich op de trage afhandeling van hun zaak en een gebrek aan communicatie over de status van de zaak.

Verhuurders

De algemene tevredenheid onder verhuurders daalde van 43 procent in 2020 naar 34 procent in 2021. Mogelijk speelde hierbij een rol dat in 2021 veel minder jaarlijkse huurverhogingszaken zijn behandeld door de huurbetrouwingszaken. In die zaken worden verhuurders meestal in het gelijk gesteld.

Woningcorporaties waren op alle fronten meer tevreden dan particuliere verhuurders; woningcorporaties werden ook vaker in het gelijk gesteld. Verhuurders die een uitspraak kregen van de zittingscommissie waren meer tevreden over de gehele dienstverlening (52%) dan verhuurders die een voorzittersuitspraak kregen (31%). De uitkomst van

de uitspraak had hierop geen invloed want verhuurders werden in beide gevallen even vaak in het (on)gelijk gesteld. Verhuurders waardeerden het gemak waarmee zij verzoeken konden indienen en documenten konden aanleveren. Minder te spreken waren verhuurders in het algemeen over de bereikbaarheid en communicatie van de Huurcommissie en de doorlooptijd van de zaak. Ook waren zij in 2021 minder tevreden over de oplossingsgerichtheid van de Huurcommissie dan in voorgaande jaren.

Klantbeleving per fase

Meer dan de helft van de huurders en verhuurders was tevreden over de website. Als verbeterpunten voor de website noemden zij wel: betere navigatiemogelijkheden, vollediger informatie en informatie die specifiek gericht is op huurder of verhuurder. Huurders waren meer tevreden dan verhuurders over de communicatie met de Huurcommissie na het indienen van een zaak. Zowel huurders als verhuurders waren positief over de klantvriendelijkheid, maar gaven aan ook verschil te ervaren in deskundigheid bij de beantwoording van vragen. Als verbeterpunt noemden zowel huurders als verhuurders: betere bereikbaarheid, betere informatie over de voortgang van de zaak, verwachtingsmanagement en afspraken nakomen. Huurders waren ook meer te spreken over het onderzoek dan verhuurders. Een belangrijk punt van onvrede bij verhuurder was dat zij niet aanwezig mochten zijn bij het onderzoek. Inmiddels kan dat



weer door de versoepeling van de coronamaatregelen. Verhuurders waren meer dan in 2020 en meer dan huurders te spreken over de deskundigheid van de onderzoeker. Als verbeterpunt voor het onderzoek noemden huurders de deskundigheid en huurders en verhuurders noemden allebei de volledigheid van het onderzoeksrapport.

Huurders waren minder te spreken over de zittingen dan in 2020. De zittingscommissie stelde hen dit jaar vaker in het ongelijk. De onvrede had vaak te maken met twijfel over de onafhankelijkheid van de commissie en de kennis van het dossier. Huurders die positief waren over de zitting vonden het fijn dat de commissie de tijd nam voor de zaak en zij vonden de informatie duidelijk. De respons van verhuurders op de vragen over de zitting was laag en daarmee niet representatief. Van de verhuurders die reageerden was 59 procent positief over de zitting. Het gemak om de zitting digitaal bij te wonen en de ruimte om te spreken vonden zij positief.

Meer huurders dan verhuurders waren tevreden over de afsluiting van de procedure, meestal met een uitspraak. De tevredenheid hangt sterk samen met de uitkomst; oplossingsgerichtheid is dan ook vaak als verbeterpunt genoemd.

De Huurcommissie gebruikt de resultaten van het KTO om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren. Veel van de verbeterpunten uit het KTO 2020 zijn in 2021 opgepakt. Bijvoorbeeld de vernieuwde verzoekschriften, het telefoonteam, het onboarding-programma voor nieuwe medewerkers, verbeteringen aan brieven en de website. Deze verbeteringen gaan waarschijnlijk in 2022 hun vruchten afwerpen.

De Huurcommissie herkent de verbeterpunten uit het KTO 2021 en deze zijn deels al in 2021 opgepakt of worden dat in 2022. Het belangrijkste verbeterpunt – het verkorten van de doorlooptijden – heeft de Huurcommissie in 2021 stevig aangepakt. De klanttevredenheid die over de gehele linie daarmee samenhangt zal naar verwachting in 2022 dan ook verbeteren. Ook de invoering van een klant contactcentrum (KCC), een nieuwe website met verbeterde navigatiemogelijkheden en een nieuw digitaal systeem, met daaraan gekoppeld een klantportaal gaan bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening. In 2022 focust de Huurcommissie op het verbeteren van het onderzoek en de zitting, omdat we hiermee naar verwachting een belangrijke positieve impuls geven aan het contact tussen klanten en de Huurcommissie. De inzet is dat de klanttevredenheid op deze onderdelen in 2022 sterk verbetert.

Contacten met relaties

In 2021 is beleid gemaakt voor de manier waarop de Huurcommissie het contact met externe stakeholders wil vormgeven. Het gaat dan om organisaties die een belang hebben in en bij de Huurcommissie en die invloed kunnen hebben op het (beleid van) de Huurcommissie. De focus ligt op verbinding maken en betrekken bij de Huurcommissie, gericht op een – gezamenlijke – kwaliteitsimpuls van de gehele huurketen. De Huurcommissie vindt het belangrijk om samen op te trekken om problemen zo snel mogelijk te herkennen en zo effectief mogelijk op te lossen. Onderdeel van het nieuwe beleid is een structurele aanpak om het relatienetwerk op zowel bestuurlijk- als ambtelijk niveau te verstevigen.

In de gesprekken die de Huurcommissie in 2021 had met diverse stakeholders, waaronder belangenorganisaties van huurders en verhuurders, gemeenten, andere erkende instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting ('ADR-instanties')¹, de nationale ombudsman en de huurteams, is onderzocht wat de belangen of verlangens van de stakeholders zijn. Ook is onderzocht welke impact de Huurcommissie op de stakeholders heeft en omgekeerd.

¹ In Nederland zijn op dit moment vier erkende buitengerechtelijke geschillenbeslechtsers actief. Dit zijn het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) en De Geschillencommissie voor Consumentenzaken.

Met de huurteams - als vertegenwoordigers van vele huurders een belangrijke stakeholder- hebben we de eerder gelegde contacten versterkt door onder andere het invoeren van een apart account voor de huurteams. In het overleg dat in het voor- en najaar plaatsvond met alle huurteams is gesproken over dossier-overstijgende ontwikkelingen die van belang zijn in de samenwerking of voor de dienstverlening van zowel huurteams als Huurcommissie.

Ook is in 2021 met regelmaat samengewerkt met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie dat beleidsverantwoordelijk is voor de Huurcommissie. Er vonden – zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau – periodieke overleggen plaats waarin men elkaar op de hoogte bracht van belangrijke ontwikkelingen. Ook vonden diverse andere overleggen plaats tussen medewerkers van de Huurcommissie en medewerkers van het ministerie over specifieke beleidsmatige- of bedrijfsvoeringsaspecten, bijvoorbeeld loden leidingen of hybride werken.

Telefonische vragen

Huurders en verhuurders wisten de Huurcommissie in 2021 goed te vinden via het algemene telefoonnummer. Het aantal telefoontjes nam behoorlijk toe. In totaal is 36.519 keer contact gezocht met de Huurcommissie (23.572 telefoontjes in 2020). Dit is een stijging van 54%.

De stijging in het aantal telefoontjes komt doordat de Huurcommissie in 2021 meer zaken heeft afgehandeld. Er zijn meer uitspraken verstuurd en meer onderzoeken in de woonruimte ingepland. Dit heeft logischerwijs ook geleid tot meer vragen.

TELEFONISCHE VRAGEN

	2019	2020	2021
Aantal telefonische vragen via 1400 nummer (Informatie Rijksoverheid) over werkterrein Huurcommissie	6.534	13.986	12.471
• waarvan doorverwezen naar de Huurcommissie	15%	7%	17%
• waarvan doorverwezen naar andere instanties	12%	10%	7%
Aantal telefonische vragen via 0800 nummer	27.068	23.572	36.519
Percentage beantwoorde telefonische oproepen op 0800 nummer	83%	93%	96%

De Huurcommissie heeft 35.214 telefoontjes afgehandeld met een gemiddelde antwoordsnelheid van 1 minuut en 20 seconden en een gemiddelde verwerkingstijd van 5 minuten en 37 seconden. In totaal is 96,4 procent van de aangeboden gesprekken beantwoord. Dit is 3,9 procent meer dan in 2020. Kortom, ondanks een forse stijging in

het aantal telefoontjes hield de Huurcommissie de dienstverlening op peil. Sterker nog, zij verbeterde haar telefonische bereikbaarheid en dit was terug te zien in een afname van het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid.

De telefonische vragen die de Huurcommissie in 2021 heeft ontvangen hadden uiteenlopende onderwerpen. Het ging bijvoorbeeld om partijen die vroegen naar de status van hun zaak, partijen die zich aan- of juist af wilden melden voor een onderzoek in de woonruimte (bijvoorbeeld vanwege corona-gerelateerde klachten) of vragen over het starten van of het verdere verloop van een procedure bij de Huurcommissie.

Naast telefonische vragen beantwoorde de Huurcommissie ook vragen waar de Rijksoverheid (via telefoonnummer 1400) geen antwoord op had. In totaal behandelde de Huurcommissie 1.296 vragen via e-mail en zijn 12.471 telefonische vragen binnengekomen bij het telefoonnummer 1400 over het werkterrein van de Huurcommissie. In 2020 waren dit 1.664 respectievelijk 13.986 vragen.

Website

In 2020 heeft de Huurcommissie al een belangrijke stap gezet in het toegankelijker en duidelijker maken van de website voor huurders en verhuurders. Lange zinnen en juridische begrippen hebben plaatsgemaakt voor simpele taal (taalniveau B1). 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 zijn vanaf januari 2021 gefaseerd ingevoerd voor alle procedures.

Ook heeft de Huurcommissie in 2021 voorbereidingen getroffen voor het vernieuwen van haar website.

Hiervoor is onder andere – samen met medewerkers – een nieuwe informatiestructuur en navigatie in kaart gebracht. Begin 2022 legt de Huurcommissie dit ontwerp voor aan huurders en verhuurders om na te gaan of de nieuwe structuur aansluit bij hun verwachting over onze website. Naar verwachting gaat de nieuwe website in het najaar van 2022 live.

In 2021 hebben ruim 353.000 bezoekers in totaal 649.356 sessies uitgevoerd op de website. Bezoekers bleven gemiddeld 5:47 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 168.879 keer ingevuld en de Engelstalige variant 4.361 keer. De Huurprijscheck voor onzelfstandige woonruimte is 38.234 ingevuld en de Engelse versie hiervan 1.062 keer.

27 procent van de bezoekers kwam rechtstreeks naar de website. 23 procent bezocht de website

via een verwijzing van een andere website (vooral Rijksoverheid.nl en Woonbond.nl). Bijna 49 procent van de bezoekers vond de website via een zoekmachine. In 2020 was dit 45 procent.

Het openbaar register werd in 2021 6.200 keer geraadpleegd.

Huurcommissie nieuwe stijl

Door verzoeken vaker schriftelijk af te handelen en, mede aangejaagd door de corona-pandemie, zittingen vaker digitaal af te doen, is het de Huurcommissie afgelopen jaar gelukt om de grote achterstand van verzoeken weg te werken. Tegelijkertijd investeerde de Huurcommissie in de kwaliteit en klantvriendelijkheid van haar dienstverlening. Dat verhaal over de 'Huurcommissie nieuwe stijl' willen we vertellen: aan onze medewerkers en aan onze stakeholders.

Om dat verhaal een stevige basis te geven, stelde de Huurcommissie in de tweede helft van het jaar een communicatiestrategie vast die past bij deze verandering. Hiervoor zijn bijna veertig gesprekken gevoerd met stakeholders, intern en extern. Op basis van deze gesprekken stelden we een nieuwe missie en visie, kernwaarden en boodschappen vast. Deze vormen de ingrediënten voor het communicatieplan 2022 waarin onder meer een corporate story en een nieuwe huisstijl de kern van het beeld van de 'nieuwe' Huurcommissie ondersteunen.

Ook hebben we in 2021 alle brieven aan huurders en verhuurders herschreven. De aanleiding hiervoor was dat uit ons klanttevredenheidsonderzoek 2020 bleek dat huurders en verhuurders de informatie over het proces en de besluitvorming in hun zaak niet altijd duidelijk vonden. Met begrijpelijke brieven kunnen we klanten in één keer goed informeren. Het traject sluit ook aan bij de Direct Duidelijk Brigade die Rijksbreed werkt aan betere communicatie van de overheid. In 2022 nemen we ook de uitspraken onder de loep.

Klachten

In 2021 heeft de Huurcommissie de klachtbehandeling verder geprofessionaliseerd. Zo is een nieuw Klachtenreglement opgesteld en gepubliceerd en de voorlichting op de website is verbeterd. Daarnaast is de rapportage van klachten anders ingericht en verbeterd. Dit levert een zuiverder beeld op van het werkelijk aantal klachten en klachten zijn ook gecategoriseerd. De cijfers van 2021 zijn echter minder vergelijkbaar met de cijfers uit 2020.

De klachtenafdeling ontving in 2021 maandelijks gemiddeld 50 klachten. Hiervan zijn gemiddeld 35 zaken per maand aan te merken als daadwerkelijke klacht. Van deze klachten is 60% (gedeeltelijk) gegrond verklaard. De overige zaken gaan over verzoeken tot rectificatie, AVG-verzoeken of dubbel ingediende klachten en informatieverzoeken. In absolute aantallen ging het om 602 klachten, waarvan 366 werkelijke klachten.





Waar gaan klachten over?

In het eerste halfjaar van 2021 gingen de klachten 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. De klachten richten zich vooral op het niet aanwezig kunnen zijn van de verhuurder bij onderzoek in de woning. Dit jaar behandelde de Huurcommissie tot slot ook enkele klachten over de bejegening tijdens een zitting of over de inhoud van de uitspraak.

Verder heeft de Huurcommissie in 7 dossiers een schadeclaim toegekend (in 2020 waren dit 5 schadeclaims). Zij ontving geen verzoek om informatie in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). In 20 dossiers was er contact met de Nationale Ombudsman; dit is een kleine verbetering ten opzichte van 2020 (29). Het aantal verzoeken tot rectificatie nam toe tot 53, logisch te verklaren doordat de Huurcommissie veel meer uitspraken heeft verstuurd dan in voorgaande jaren.



MAARTJE DROOGLEVER

ZITTINGSVOORZITTER

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

2021 was voor mij een bijzonder jaar. Ik begon als zittingsvoorzitter in een organisatie die bezig was een enorme achterstand in te halen. Ik zag medewerkers zo ontzettend hard werken om het vastgestelde doel te halen. Ondanks die enorm hoge werkdruk bleef de passie voor het vak, en stelden mijn collega's alles in het werk om niet in te leveren op de kwaliteit van hun werk.

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

Vorig jaar is er enorm ingezet op efficiënter werken. Dit jaar hoop ik dat er weer meer tijd komt om ook inhoudelijk onze dienstverlening verder te verbeteren.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

Voor mij heeft corona kansen geboden. Thuiswerken is veel meer de norm geworden. Iedereen is steeds meer gewend om online te communiceren. Wel mis ik het menselijk contact. De meeste collega's heb ik nog nooit in het echt ontmoet.



4.

WETGEVING EN UITVOERINGSBELEID

- Werkwijze Huurcommissie in 2021
- Kwaliteit
- Registratiepunt maatwerk huur coronacrisis
- Nieuwe wet- en regelgeving
- Procesreglement
- EGT
- Pilot Rotterdam
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)





De Huurcommissie is een buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Ook in 2021 heeft de Huurcommissie samen met de andere buitengerechtelijke geschillenbeslechters kennis gedeeld en de informatievoorziening aan burgers verbeterd zodat zij weten waar ze terecht kunnen. De Huurcommissie is in 2021 begonnen met het aanpassen van haar beleidsboeken. Ook deed de Huurcommissie op verzoek van het ministerie van BZK een uitvoeringstoets op voorgenomen wet- en regelgeving.

Werkwijze Huurcommissie in 2021

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. Door de coronacrisis waren de voorraad en de doorlooptijden van de Huurcommissie in 2020 flink opgelopen. In 2021 heeft de organisatie haar voorraad echter weer teruggebracht naar een beheersbaar niveau. Om dit te realiseren heeft de Huurcommissie haar werkwijze aangepast en meer zaken – als dat mogelijk was – schriftelijk afgehandeld met een voorzittersuitspraak. Ook is het intakeproces verbeterd. Al bij het indienen van een verzoekschrift krijgen huurder en verhuurder te weten of ze met hun vraag bij de Huurcommissie aan het goede adres zijn. Hiermee kan de Huurcommissie voorkomen dat huurders en verhuurders een procedure

starten, terwijl de Huurcommissie deze verzoeken niet in behandeling kan nemen. De veranderingen in de werkwijze stonden in het actieplan 'Aanpak achterstanden' dat eind 2020 is vastgesteld. Zorgvuldigheid en laagdrempeligheid blijven het uitgangspunt.

Voorzittersuitspraken

De Huurcommissie heeft vaker kennelijke voorzittersuitspraken gedaan, zoals 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 bij een procedure waarbij de betalingsverplichting van de servicekosten is vastgesteld met facturen. Huurder en verhuurder kunnen altijd – zonder bijkomende kosten – bij een commissie in verzet gaan tegen een voorzittersuitspraak.

De werkwijze van de voorzittersuitspraken is bedoeld om 'kennelijke' zaken versneld af te kunnen doen, zodat partijen snel duidelijkheid krijgen over hun zaak. De complexere zaken, waarvan niet op voorhand duidelijk is wat de uitkomst van de zaak moet zijn, worden vervolgens behandeld tijdens een zitting.

Onder de streep betekende dit dat zittingen gedurende het afgelopen jaar steeds meer zijn gaan bestaan uit complexe, niet-eenduidige zaken. Het is de ervaring van de Huurcommissie dat partijen zich hierbij in toenemende mate laten vertegenwoordigen door professionele bijstand.

Eenvoudiger een verzoek indienen

In 2021 is gewerkt aan het eenvoudiger en efficiënter maken van het intakeproces. De Huurcommissie ontving veel verzoeken die onvolledig waren of niet de juiste documenten bevatten. Dat leverde vertraging op omdat de Huurcommissie alleen een compleet dossier in behandeling kan nemen.

De Huurcommissie heeft één voor één haar verzoekschriften vereenvoudigd om verzoeken die niet kansrijk zijn al bij de 'poort' te herkennen. Het indienen van een verzoek kan ook alleen als dit compleet is. Gekoppeld aan de nieuwe formulieren op de website heeft de Huurcommissie de mogelijkheid ingevoerd 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. Hoewel de oorspronkelijke deadline van 1 april 2021 niet is gehaald, stonden eind 2021 13 verzoekschriften, die huurders en verhuurders het meest gebruiken, op de website. Daarnaast heeft de Huurcommissie 4 nieuwe verzoekschriften gemaakt voor nieuwe wetgeving. Ook aan deze verzoekschriften is de mogelijkheid gekoppeld



om de leges online te betalen. Dit is een grote verbetering in de efficiëntie van de Huurcommissie.

Het vaker doen van voorzittersuitspraken en de verbeterde intake hebben gezorgd voor het terugbrengen van de werkvoorraad naar 3.386 zaken. In 2022 heeft de Huurcommissie de ambitie om zaken binnen de wettelijke termijn af te handelen. Huurders en verhuurders krijgen dan sneller duidelijkheid over hun zaak. Hiermee wil de Huurcommissie een efficiënte en toekomstbestendige geschillenbeslechter zijn.

Kwaliteit

De Huurcommissie wil haar dienstverlening aan huurders en verhuurders voortdurend monitoren en waar nodig verbeteren. Omdat we, in het kader van het actieplan Aanpak achterstanden, vaker voorzittersuitspraken gingen doen, is het belangrijk dat de kwaliteit van de voorzittersuitspraken goed is. Hiervoor hebben we, als onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem, een systeem van kwaliteitscontrole opgezet. We hebben criteria ontwikkeld voor het beoordelen van zaken en we hebben omschreven wat we verstaan onder het begrip 'kennelijk'. Ook hebben we een werkgroep opgericht, de zogenoemde twijfelgroep, die de zaken bespreekt waarin niet direct duidelijk is of we deze kunnen afdoen met een voorzittersuitspraak. Ook voerden we na afhandeling van zaken proces- en dossieranalyses uit. Verder hebben we een auditteam opgericht dat

na het versturen van uitspraken steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole doet op deze uitspraken. Zo leren we hoe we het proces en de beoordeling kunnen verbeteren.

De Huurcommissie gebruikt verschillende interne en externe informatiebronnen om feedback op ons functioneren te verzamelen. Denk aan het auditteam, de twijfelgroep, de kantonrechter, analyse van verzetszaken en verbeter suggesties van ons team dat klachten behandelt. De Huurcommissie wil hiervan leren en heeft daarom, als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem, verschillende feedbackloops in gang gezet. We verzamelen de feedback van die bronnen, leggen deze vast en gaan hiermee aan de slag binnen de organisatie. Zo maakt het auditteam regelmatig rapportages en analyseren we de verzetsuitspraken. De Huurcommissie heeft voor de feedbackloops een systeem opgezet van monitoring en opvolging van de feedback die de organisatie krijgt, de zogeheten centrale feedbackloop. Hiermee toetsen en verbeteren we regelmatig de kwaliteit van onze dienstverlening.

Registratiepunt maatwerk huur coronacrisis

In juni 2020 heeft de Huurcommissie op verzoek van de minister van BZK het Registratiepunt maatwerk huur coronacrisis opgezet. Huurders konden bij dit registratiepunt een melding maken als hun verhuurder geen (passende) maatwerkoplossing had gegeven voor

het betalen, terwijl zij door de coronacrisis in financiële problemen waren gekomen.

Het registratiepunt is op 1 februari 2021 gesloten. Tot die datum zijn 184 meldingen geregistreerd. Hiervan waren 108 meldingen van huurders van een sociale huurwoning en 76 meldingen van huurders van een vrijesectorwoning. De resultaten van de registraties en het wederhoor bij verhuurders heeft de Huurcommissie gedeeld met het ministerie. Ook de Tweede Kamer is geïnformeerd over de resultaten van het registratiepunt.

Nieuwe wet- en regelgeving

In 2021 gingen drie wetten in werking, die op het terrein van de Huurcommissie liggen. Het gaat om:

- de Wet eenmalige huurprijsverlaging voor huurders met een lager inkomen
- de Wet maximering huurprijsverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de Wet tijdelijke huurkorting en huurgewenning.

De Wet eenmalige huurprijsverlaging trad op 1 januari 2021 in werking en houdt in dat huurders met een laag inkomen in een relatief dure corporatiewoning een korting op hun huur kunnen krijgen. De wet is op 1 januari 2022 komen te vervallen. Het aantal zaken dat de Huurcommissie heeft ontvangen over de eenmalige huurverlaging was fors minder dan vooraf was geschat. Men verwachtte dat er rond de 3.500 zaken bij de Huurcommissie binnen zouden komen, dit bleken er



uiteindelijk minder dan 100 te zijn. Dit kan enerzijds betekenen dat de woningcorporaties de tijdelijke wet goed uitgevoerd hebben, waardoor geen geschil ontstond waar de Huurcommissie uitspraak over moest doen. Anderzijds kan dit betekenen dat het bericht over de mogelijkheid van het aanvragen van een eenmalige huurverlaging veel huurders die hiervoor in aanmerking zouden komen niet heeft bereikt. De complexiteit van de wetgeving kan hier mogelijk een rol bij hebben gespeeld.

Van de verzoeken die op basis van deze tijdelijke wet zijn binnengekomen, is een deel afgewezen omdat de huurder geen woning huurde van een aangewezen woningcorporatie. In de zaken die wel inhoudelijk behandeld werden, waren partijen het veelal niet eens over de hoogte van het inkomen van de huurder of het toewijzingsbeleid van de verhuurder.

De Wet maximering huurprijsverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten trad op 1 mei 2021 in werking en houdt in dat de jaarlijkse huurprijsverhoging voor huurders in de vrije sector tot mei 2024 wettelijk wordt beperkt tot inflatie plus 1%-punt. Deze wet maakt het ook mogelijk om voor geliberaliseerde huurovereenkomsten de huurprijs te verhogen wanneer voorzieningen, veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht aan de woning.

De Wet tijdelijke huurkorting trad op 1 april 2021 in werking en regelt het toestaan van een (hogere)

huurprijsverhoging wanneer de verhuurder de huurder eerder op verzoek van de huurder een tijdelijke huurkorting heeft gegeven en het mogelijk maken van huurgewenning.

Vanaf 1 januari 2021 is er een nieuw energielabel voor gebouwen. De energielabelletter blijft bestaan. De methode voor het maken van een energielabelletter verandert. Zo telt de gebruiksoppervlakte van de woning nu mee. Het nieuwe energielabel vervangt de energie-index. De Huurcommissie heeft de huurprijscheck voor zelfstandige woonruimte hierop aangepast en gepubliceerd.

Ook heeft de Huurcommissie in de huurprijscheck vast verwerkt en gepubliceerd - vooruitlopend op de wijziging van het woningwaarderingstelsel – dat het aandeel van de WOZ-waarde wordt beperkt bij het vaststellen van de maximale huurprijs. De Huurcommissie laat in de aangepaste huurprijscheck het effect van de maximering zien.

De Huurcommissie heeft een uitvoeringstoets gedaan bij het wetsvoorstel Goed verhuurderschap. Met dit wetsvoorstel krijgen gemeenten onder meer de mogelijkheid om een gebiedsgerichte verhuurdervergunning te introduceren om onbetrouwbaar verhuurderschap te voorkomen en tegen te gaan. Daarbij kunnen gemeenten voor hun handhaving aan de Huurcommissie vragen een onderzoek in

(een) woning(en) te doen en een verklaring af te geven. De wet treedt waarschijnlijk na 1 januari 2023 in.

Procesreglement

De Huurcommissie vindt dat haar werkwijze voor iedereen begrijpelijk, duidelijk en transparant moet zijn (zie kernwaarden in hoofdstuk 3), zodat huurders en verhuurders de informatie over het proces en de besluitvorming kunnen volgen. In onze communicatie sluiten we daarop aan. We schrijven onze brieven, uitspraken en webpagina's ook zo duidelijk, begrijpelijk en klantgericht als mogelijk. Ook wil de Huurcommissie duidelijk zijn over wat huurders en verhuurders wel én niet kunnen verwachten van de Huurcommissie, zodat zij weten waar zij aan toe zijn.

Om de begrijpelijkheid, duidelijkheid en transparantie van ons werk voor huurders en verhuurders te vergroten, heeft de Huurcommissie besloten om alle 'spelregels' tijdens een procedure bij de Huurcommissie vast te leggen in een document: het procesreglement. In 2021 is hiermee een start gemaakt. Naar verwachting treedt het procesreglement in het vierde kwartaal van 2022 in werking. Deze stap past bij de koers die de Huurcommissie in 2020 heeft ingezet om procedures te vereenvoudigen en waar mogelijk te versnellen. Het procesreglement zorgt namelijk voor transparantie, voorspelbaarheid en efficiëntie van een procedure. Het vormt samen met de beleidsboeken het fundament van de Huurcommissie.



EGT

In 2021 is het programma EGT van start gegaan. EGT staat voor met Eenvoud naar Gezag in Twintigeneentwintig. Het programma is gericht op samenvoegen, vereenvoudigen en publiceren van het beleid van de Huurcommissie. Het doel van het programma is om de taakuitvoering van de Huurcommissie - waar mogelijk - te vereenvoudigen en efficiënter te maken om zo de doorlooptijd van een procedure te verkorten. Ook wil de Huurcommissie dat het uitvoeringsbeleid helder (transparant) is voor huurders en verhuurders.

Het programma is gestart met het verbeteren van een aantal verzoekschriftprocedures. Zo zijn onder meer bij de procedure voor de toetsing van de huurprijs bij een nieuw contract en bij de procedure voor de afrekening van servicekosten een aantal belangrijke verbeteringen doorgevoerd. In het najaar is gestart met het verbeteren van het beleidsboek Servicekosten en nutsvoorzieningen en met het Gebrekenboek van de Huurcommissie. De Huurcommissie verwacht halverwege 2022 al haar beleidsboeken te hebben aangepast zodat deze gebruiksvriendelijker zijn voor huurders en verhuurders.

Pilot Rotterdam

Sinds half 2021 loopt bij de Huurcommissie de pilot Rotterdam-Zuid. De gemeente Rotterdam gaf voor haar *Actieplan Goed Huren en Verhuren in Rotterdam* aan huurteam Urbannerdam de opdracht om in de

periode van 1 april 2021 tot 1 april 2022 minimaal 1.000 woningopnames te doen in zes wijken in Rotterdam-Zuid (Carnisse, Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis, Oud-Mathenesse, Oud-Charlois).

De politiek omarmde het actieplan en de minister van BZK heeft medewerking toegezegd. De opdracht van de gemeente zou tot een fors aantal extra zaken bij de Huurcommissie kunnen leiden; er is rekening gehouden met ongeveer 1.000 extra zaken uit Rotterdam-Zuid op jaarbasis. De wens van zowel de gemeente, het ministerie van BZK als de politiek was om deze zaken binnen de wettelijke termijn te behandelen. In overleg met het ministerie van BZK heeft de Huurcommissie besloten om de zaken uit Rotterdam-Zuid te behandelen binnen een pilot.

In deze pilot werken de Huurcommissie, de gemeente Rotterdam en het betrokken huurteam nauw samen om te onderzoeken hoe de Huurcommissie haar processen kan verbeteren en versnellen. De inzichten gebruikt de Huurcommissie om de zaken uit Rotterdam-Zuid efficiënter en sneller te behandelen, maar kunnen ook op een later moment gebruikt worden voor zaken buiten de pilot.

In de pilot is de mogelijkheid ontwikkeld dat het huurteam het voorschot in de leges kan betalen uit een depot dat zij bij de Huurcommissie heeft gestort. Dit scheelt het huurteam veel werk. Op termijn kunnen waarschijnlijk ook andere huurteams en verhuurders, die veel zaken bij de Huurcommissie indienen, hiervan gebruikmaken.

In 2021 kreeg de Huurcommissie via het huurteam iets meer dan 100 zaken uit Rotterdam-Zuid. Dat is minder dan waarmee eerder rekening werd gehouden.

De verwachting is dat de Huurcommissie vanaf begin 2022 meer verzoeken gaat krijgen als gevolg van de woningopnames die in 2021 door het huurteam zijn uitgevoerd.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In 2021 heeft de Huurcommissie drie verzoeken tot inzage in de persoonsgegevens ontvangen en afgehandeld.

Ook zijn er drie milde datalekken geweest. Die zijn volgens de geldende regels afgehandeld. Voor deze datalekken is geen melding gedaan bij de Autoriteit persoonsgegevens, omdat de huurders in hun persoonlijke levenssfeer geen schade hebben ervaren door het datalek.

Daarnaast heeft de Huurcommissie haar privacybeleid geëvalueerd. Het interne proces is – waar nodig – aangepast.

BRANDON VAN HARTEN

COMMISSIESECRETARIS ZITTINGEN

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

Ik ben vooral trots op het aantal zaken dat wij hebben afgehandeld en hebben behandeld op de videozittingen. Ook ben ik trots op het feit dat er veel nieuwe collega's zijn gekomen die deze klus met de meer ervaren secretarissen hebben geklaard.

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

Als commissiesecretarissen zouden wij meer ruimte willen krijgen om onze inhoudelijke kennis verder te ontwikkelen en op peil te houden. Hetzelfde geldt voor het inwerken van nieuwe collega's. Iemand goed inwerken is namelijk best intensief. Daarnaast zouden wij graag sneller informatie krijgen over het wat en waarom van beleidswijzigingen.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

De commissiesecretarissen hebben elkaar niet heel vaak gezien. Zeker voor inhoudelijke overleggen of snel even sparren met elkaar was dit echt een nadeel. We hadden om de twee weken een online overleg. Dit was fijn, maar niet een volwaardige vervanging van het elkaar ontmoeten in "real life". Daarnaast was het inwerken van nieuwe collega's minder handig. Gelukkig zijn er nu steeds meer mogelijkheden om naar kantoor te gaan.





5. ORGANISATIE

- Zbo
- Raad van Advies
- Dienst van de Huurcommissie
- Huuracademie
- Ondernemingsraad
- Werken in coronatijd
- Hybride werken
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Organogram Huurcommissie
- Missie en visie Huurcommissie





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

Zbo

Het zbo en de dienst voeren samen een baten-lastenadministratie. Voor de behandeling van zaken vormt de Huurcommissie zittingscommissies, die bestaan uit een zittingsvoorzitter, een huurders- en een verhuurderslid. Het zbo bestond eind 2021 uit de voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter/zittingsvoorzitter, negen zittingsvoorzitters en 38 zittingsleden. De dienst plant de zittingsleden op basis van hun beschikbaarheid in voor zittingen.

De voorzitter van het bestuur, de zittingsvoorzitters en zittingsleden kwamen in 2021 twee keer bij elkaar. Dit was in een (online) voorjaarsvergadering en een najaarsvergadering. Tijdens de voorjaarsvergadering brachten de zittingsleden hun advies uit over het jaarverslag 2020. In de najaarsvergadering gaven zij advies over het jaarplan 2022. Ook bespraken zij tijdens deze vergaderingen de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie.

Voor de jaarlijkse scholing van zittingsvoorzitters en -leden organiseerde de Huurcommissie in 2021 twee onlinebijeenkomsten over de actualiteiten op het gebied van huurrecht. Het scholingsprogramma heeft als doel om de kennis van het huur(prijzen)recht op peil te houden en vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn tijdens een zitting.

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.

De Raad van Advies vergaderde zes keer, waarvan één keer op locatie. Tijdens de (digitale) bijeenkomsten spraken de Raad en het bestuur over de volgende onderwerpen: de evaluatie van de gemaakte keuze dat een zittingsvoorzitter ook plaatsvervangend voorzitter is, de beleidscriteria voor het vaststellen van kennelijkheid volgens artikel 20 van de Uhw, hoe de Huurcommissie omgaat met zaken waarin de verhuurder niet (tijdig) de jaarafrekening voor de servicekosten aan de huurder stuurt, het klachtenreglement, de opdrachtformulering voor de evaluatie van de governance en tot slot de koers van de Huurcommissie.

De Raad adviseerde ook over de begroting, het jaarverslag, het jaarplan voor 2022 en de jaarrekening.

Het bestuur van de Huurcommissie informeerde de Raad van Advies ook regelmatig over ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de productiecijfers. Ook is de Raad geïnformeerd over een wijziging in het bestuursreglement, het wrakings- en verschoningsbeleid, het integriteitsbeleid en de resultaten uit de audit van kennelijke voorzittersuitspraken.

De secretaris-generaal van het ministerie van BZK heeft één keer met de Raad van Advies gesproken over een aantal actuele onderwerpen. Dit doet de SG jaarlijks.

Dienst van de Huurcommissie

De dienst van de Huurcommissie had eind 2021 91 fte in vaste dienst (in 2020: 76 fte). Om pieken in het werk op te vangen werkte ook 52 fte bij de dienst op basis van detachering en inhuur (in 2020: 47 fte). Van het vaste personeelsbestand (94 personen op 31 december 2021) was 40 procent man en 60 procent vrouw.

Het ziekteverzuim was met 4,7 procent veel lager dan in 2020 (6,8 procent).

In juni 2021 hebben consultants van Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR) het O&F-rapport van de dienst van de Huurcommissie geëvalueerd. Het MT heeft de resultaten van deze evaluatie



besproken. De Huurcommissie neemt de aanbevelingen uit het evaluatierapport mee bij de verdere organisatie-ontwikkeling in 2022.

Huuracademie

De Huuracademie is de interne opleidingsacademie van de Huurcommissie. De Huuracademie heeft in 2021 stappen gezet op de volgende gebieden:

Onboarding

In 2021 is een onboardingprogramma ontwikkeld met de eigen organisatie en leveranciers. Dit programma heeft tot doel om nieuwe medewerkers wegwijs te maken in de organisatie. Het bestaat uit een deel met algemene informatie over de Huurcommissie en 5 inwerktrajecten voor specifieke functies. Ook is een buddysysteem ingericht met bijbehorende buddytrainingen. Om het onboarding programma digitaal te ondersteunen is een onboarding app ontwikkeld. Zo kunnen nieuwe medewerkers op elk moment ook in de app informatie raadplegen en hun kennis over de Huurcommissie vergroten.

Scholing en training

Voor zittingsleden is de scholingscyclus opnieuw ingericht, waardoor de Huurcommissie weer aan zijn scholingsverplichting voor zittingsleden voldoet. Verder zijn 10 maatwerktrainingen gegeven aan groepen medewerkers van de Dienst. Tot slot zijn met de organisatie leerdoelen opgesteld voor

trainingen over huurrecht. De Huuracademie heeft ook oriënterende gesprekken gevoerd met 4 potentiële leveranciers. In 2022 start hiervoor het inkooptraject.

Processen & advisering

De Huuracademie heeft in 2021 ook de processen en kaders voor Leren & Ontwikkelen (L&O) verder ontwikkeld. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van het proces voor het inkopen van trainingen voor individuele medewerkers, het bepalen van de doelgroep voor onboarding en het uitgangspunt dat iedere nieuwe medewerker een buddy krijgt. Verder heeft de Huuracademie een begin gemaakt met het inrichten van een L&O-cyclus, met duidelijke opdrachtgevers en budgetafspraken. Dit is vastgelegd in een opleidingsplan. In 2022 gaat de Huurcommissie de L&O-cyclus steviger positioneren. De Huuracademie heeft al wel verschillende adviesgesprekken gevoerd met de opdrachtgevers van verschillende functiegroepen. Ook heeft de academie 12 individuele medewerkers advies gegeven over leren en ontwikkelen.

Voorlichting

Uit de adviesgesprekken met individuele medewerkers en gesprekken met de OR bleek dat medewerkers niet voldoende weten wat zij kunnen doen als zij zich verder willen ontwikkelen. De Huuracademie heeft daarom in 2021 hierover meer voorlichting gegeven. Ook in 2022 blijft de Huuracademie medewerkers informeren over de ontwikkelmogelijkheden die de Huuracademie biedt.

Leren & ontwikkelen in coronatijd

Ook in coronatijd hebben medewerkers opleidingen of trainingen gevolgd, maar dan digitaal. Alle opleidingsbureaus hebben de overgang gemaakt naar digitaal trainen. Uit evaluaties en uit overleg binnen het L&O netwerk van het Rijk blijkt dat dit goed gaat: ook digitaal worden de leerdoelen van trainingen behaald. Voor de onboarding van nieuwe medewerkers is voor een hybride ontwerp gekozen: medewerkers doen digitaal opdrachten en e-learnings en hebben soms een bijeenkomst op locatie, waarbij uiteraard de coronamaatregelen gelden.

Ondernemingsraad

Vanwege de coronamaatregelen hebben de medewerkers van de Huurcommissie voornamelijk thuisgewerkt. De Ondernemingsraad en het bestuur hebben dan ook online overleg gehad. Elke twee weken was er informeel overleg en elke zes weken vond het formele overleg plaats. In 2021 hebben de OR en het bestuur onder andere gesproken over de coronasituatie en het vaccinatiebeleid, de update van het actieplan Aanpak achterstanden, de hoge werkdruk, het medewerkerstevredenheidsonderzoek, de organisatorische ontwikkelingen bij de dienst en de evaluatie van het Organisatie- en Formatierapport (O&F) uit 2018. Op basis van deze onderwerpen heeft de OR eind 2021 een visiedocument opgesteld.



Werken in coronatijd

Door de coronasituatie werken de medewerkers van de Huurcommissie sinds maart 2020 thuis. Na de strenge lockdown begin 2021 ging het kantoorpand onder voorwaarden weer open voor medewerkers. Zij konden via een reserveringsapp een werkplek reserveren.

Voor de veiligheid van medewerkers die niet thuis kunnen werken, heeft de Huurcommissie een coronaprotocol opgesteld dat aansluit op de maatregelen van het RIVM. In het protocol staat aan welke coronamaatregelen zij zich op de werkvloer moeten houden. Het protocol wordt bijgewerkt als de coronarichtlijnen van het kabinet veranderen.

Hybride werken

Bij de Rijksoverheid is hybride werken – het deels thuis en deels op kantoor werken – sinds half 2021 het uitgangspunt. De Huurcommissie heeft haar medewerkers daarom in juni gevraagd naar hun ervaringen met het thuiswerken en wanneer en hoe zij op kantoor willen werken. Uit de enquête bleek dat 97 procent van de medewerkers niet meer volledig op kantoor wil werken. Dit resultaat vormt de basis voor het verder vormgeven van het hybride werken bij de Huurcommissie in 2022. Zo neemt de Huurcommissie in 2022 een aantal ‘hybride-proof’ vergaderzalen in gebruik.

Ook doet de Huurcommissie begin 2022 onderzoek naar de mogelijkheden om hybride zittingen te organiseren. Bij deze zittingen kunnen huurder en verhuurder zelf kiezen of zij online of op een zittingslocatie willen deelnemen aan een zitting.

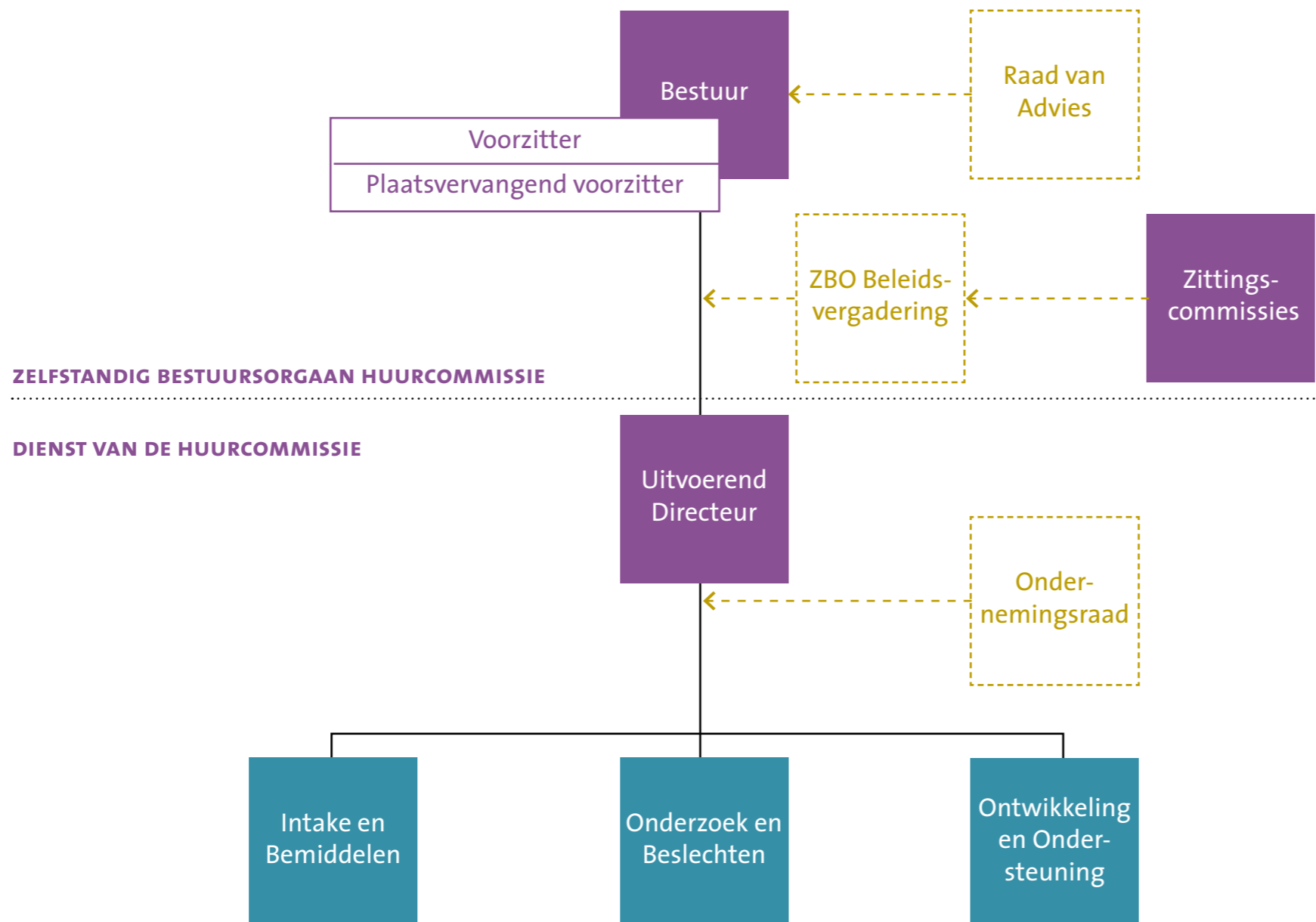
Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Het ministerie van BZK voert tweejaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. In 2021 vond weer een MTO plaats. Het MTO geeft aan wat volgens medewerkers speelt binnen onze organisatie. Het geeft een beeld van de punten die zij waarderen in de organisatie (zogenoemde trojspunten) en verbeterpunten. Meer dan de helft van de medewerkers heeft meegedaan aan het onderzoek. De medewerkers zijn vooral tevreden over de samenwerking met de collega's, de thuiswerkmogelijkheden en de autonomie. Over de hoge werkdruk, visie en doelen en de klantgerichtheid zijn de medewerkers het minst tevreden. Hiervoor is een aantal verbeter suggesties gedaan. In 2022 bespreken de verschillende teams binnen de Huurcommissie de resultaten en de verbeter suggesties uit het onderzoeksrapport. Gezamenlijk worden concrete acties om de prestaties van de Huurcommissie op deze punten komend jaar te verbeteren.



Organogram Huurcommissie

ORGANOGRAM HUURCOMMISSIE





Missie Huurcommissie

De Huurcommissie is er als onafhankelijke en onpartijdige geschillenbeslechter voor huurders en verhuurders in de sociale huursector. Wij beantwoorden vragen over huurprijzen, servicekosten en onderhoud. Dat doen wij door informatie aan te reiken, advies te geven, of door een bindende uitspraak te doen in een conflict. Wij doen ons werk met passie en betrokkenheid, onafhankelijk en onpartijdig, duidelijk en transparant, binnen de wettelijke termijnen en betaalbaar.

Visie Huurcommissie

De Huurcommissie is dé autoriteit op het gebied van huurprijzenrecht en aanverwante vragen in de sociale huursector. Huurders en verhuurders in Nederland kunnen bij ons terecht met vragen over huurprijzen, servicekosten en staat van onderhoud. We zijn toegankelijk en laagdrempelig via onze helpdesk en zowel telefonisch als digitaal (via onze website, apps, social mediakanalen) goed bereikbaar. We geven onafhankelijk en onpartijdig informatie en advies, maar doen ook bindende uitspraak bij conflicten die niet op een andere manier zijn op te lossen. We doen dat binnen de wettelijke termijnen en op een duidelijke, transparante manier. We selecteren onze mensen op hun kwaliteit en talent, op hun passie en betrokkenheid, maar ook op hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid.



JAN NIEUWENHUIS

MANAGER AFDELING ONTWIKKELING & ORGANISATIE

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

Ik ben trots dat we als organisatie hebben gedaan wat we hebben beloofd. Aan het begin van 2021 hebben we als doel gesteld om aan het einde van het jaar een werkvoorraad te hebben van maximaal 3.500 zaken. Dat deden we niet zo maar. Maar hierdoor kunnen we eindelijk verzoeken afhandelen binnen de wettelijke termijn.

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

Door de grote achterstanden waren we steeds minder relevant geworden. Dat is dus nu verbeterd, nu wordt het tijd om ook inhoudelijk relevanter te worden. Dat kan door helder beleid te formuleren en te publiceren. Mensen weten dan waar ze aan toe zijn bij de Huurcommissie. Intern beleid is geen beleid. Maar dat kan alleen als we dat in eendracht doen, ZBO en dienst zijn een Huurcommissie.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

Ik weet dat het thuiswerken voor sommige collega's moeilijk is geweest. Persoonlijk vind ik het heel prettig. Ik heb mijn eigen werkkamer, kan efficiënt werken en het scheelt veel reistijd. Het geeft ook flexibiliteit. Soms sport ik overdag en werk dag 's avonds nog even door. Toch ben ik blij dat we binnenkort, zo begin van de lente, eindelijk onze kerstborrel kunnen houden.





6. FINANCIËN

- Toelichting op de staat van baten en lasten
- Baten
- Lasten
- Saldo van baten en lasten
- Toelichting op de balans
- Activa
- Passiva



Dit hoofdstuk bevat een verkorte versie van de jaarrekening van de dienst van de Huurcommissie over 2021. 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.

De Huurcommissie heeft in 2021 een negatief exploitatieresultaat gehaald van 0,7 miljoen euro. In de toelichting bij de staat van baten en lasten hieronder is dit resultaat toegelicht. Door dit negatieve resultaat is het eigen vermogen licht negatief geworden. Het moederdepartement zorgt – in lijn met de regeling agentschappen – voor aanvulling van dit tekort.

GESPECIFICEERDE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Bedragen x € 1.000

Baten	Begroting 2021	Realisatie 2021	Realisatie 2020
Omzet moederdepartement	6.875	9.697	5.768
Omzet derden	5.954	7.473	5.742
Vrijval voorzieningen	0	768	450
Bijzondere baten	0	8	5
Totaal baten	12.829	17.946	11.965

Lasten	Begroting 2021	Realisatie 2021	Realisatie 2020
Personele kosten	8.978	14.401	8.831
Materiele kosten	3.833	3.312	2.574
Afschrijvingskosten	18	62	18
Dotaties voorzieningen	0	46	882
Bijzondere lasten	1.456	825	1.421
Totaal lasten	14.285	18.646	13.726

Saldo van baten en lasten	-1.456	-700	-1.761
----------------------------------	---------------	-------------	---------------





Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten

Omzet moederdepartement

De omzet moederdepartement bestaat uit de vergoeding van de opdrachtgevende beleidsdirectie Wonen, onderdeel van het DG Bestuur, Ruimte en Wonen. Deze bijdrage is hoger vastgesteld door de activiteiten die zijn ondernomen voor in het kader van het actieplan Aanpak achterstanden.

Omzet derden

De omzet derden bestaat uit de verhuurderbijdrage die aan de verhuurders in rekening is gebracht en uit de ontvangen leges. De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage bedraagt 5,5 miljoen euro. De gerealiseerde legesontvangsten zijn hoger dan geraamd door de hogere productie en flinke verkleining van de werkvoorraad. Waar in de begroting is uitgegaan van 0,4 miljoen is 2,0 miljoen euro gerealiseerd.

Vrijval voorzieningen

In de loop van 2021 heeft een medewerker die deelnam aan het Van Werk Naar Werk traject een nieuwe functie gevonden. Ook hebben twee medewerkers die aan dit traject deelnamen een overeenkomst gesloten met de Huurcommissie. Hierdoor is een groot deel van de voorziening Reorganisatie 2018 vrijgevallen.

Lasten

Personele kosten

De kosten voor eigen personeel zijn hoger uitgevallen door het actieplan Aanpak achterstanden. Daarnaast zijn – waar mogelijk – externe inhuurkrachten in vaste dienst gekomen. In 2021 is tijdelijk extra personeel aangetrokken voor de hogere productiedoelstelling en de aandacht voor het uitvoeringsbeleid in het kader van het actieplan. De krappe arbeidsmarkt heeft ertoe geleid dat sterk geleund moest worden

op externen. Dit zal ook nog doorwerken in de eerste helft van 2022. De overige personele kosten zoals reis-, verblijf- en studiekosten zijn daarentegen, mede door de coronamaatregelen, lager uitgevallen dan was ingeschat.

Materiële kosten

De materiële kosten zijn lager uitgevallen dan oorspronkelijk begroot. Dit hangt voor een deel samen met de coronacrisis, waardoor activiteiten buiten de deur met bijbehorende catering en locatiehuur niet konden doorgaan. Daarnaast zijn er minder specifieke werkzaamheden uitbesteed.

Afschrijvingskosten

De afschrijvingskosten zijn door investeringen in laptops, telefoons en apparatuur voor het houden van videozittingen hoger dan oorspronkelijk begroot. Dit komt door hogere investeringen in deze hardware doordat er meer werknemers zijn en door investeringen in de noodzakelijke videoverbindingen tijdens de pandemie. Dit werkt door naar latere jaren.

Dotaties voorzieningen

Zie de toelichting op de balanspost 'Voorzieningen'. De dotatie was niet begroot.

Bijzondere lasten

Hieronder vallen de diverse kosten voor projecten, met als doel verbeteringen in de werkprocessen van de Huurcommissie. Ten opzichte van de oorspronkelijke begroting zijn in de offerte voor 2021 de geschatte bedragen voor de werkzaamheden verlaagd naar 0,8 miljoen euro. Met name de uitgaven voor het nieuwe zaakstelsel waren in het jaar 2021 lager dan eerder begroot. De projecten Kwaliteit aan de poort en Eenvoudig naar gezag zijn in de loop van 2021 opgenomen in het reguliere uitvoeringsproces. In 2021 is tenslotte met drie medewerkers van de dienst van de Huurcommissie een overeenkomst gesloten om gebruik te maken van de stimuleringspremie bij ontslag op eigen verzoek. Hier is in 2021 0,3 miljoen euro voor vrijgemaakt.

Saldo van baten en lasten

Over 2021 heeft de dienst van de Huurcommissie een negatief exploitatieresultaat behaald van 0,7 miljoen euro. De primaire focus in 2021 was het terugdringen van de opgelopen werkvoorraad en het verbeteren van de werkprocessen met het actieplan Aanpak achterstanden. Om dit doel te bereiken is in 2021 meer uitgegeven. Dit is toegelicht bij de lasten. Daartegenover stonden hogere legesinkomsten en een vrijval van een reorganisatievoorziening. Per saldo leidt dit tot een negatief resultaat van ongeveer 0,7 miljoen euro.

In tegenstelling tot eerdere jaren is de bijdrage voor bijzondere lasten van het moederdepartement geassocieerd als reguliere bedrijfsvoering en daarom is deze bijdrage meegenomen in de omzet moederdepartement.

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

Bedragen x € 1.000

Activa	31 december 2021	31 december 2020
Materiële vaste activa	180	85
Debiteuren	1.414	679
Overige vorderingen en overlopende activa	55	1.997
Liquide middelen	2.504	3.323
Totaal activa	4.153	6.084

Passiva	31 december 2021	31 december 2020
Eigen Vermogen	-159	974
Voorzieningen	445	1.482
Crediteuren	1.535	1.007
Overige schulden en overlopende passiva	2.332	2.621
Totaal passiva	4.153	6.084

Toelichting op de balans

Activa

Materiële vaste activa

De materiële activa bestaan uit hardware en installaties. De dienst van de Huurcommissie huurt zijn kantoorruimten, deze panden staan daarom niet op de balans. In 2021 zijn investeringen gedaan in laptops, telefoons en apparatuur voor het houden van videozittingen.

Debiteuren

In november 2021 is de verhuurdersbijdrage in rekening gebracht, waarvan het grootste deel eind 2021 is ontvangen. De vordering per 31 december 2021 op verhuurders bedraagt nog 0,8 miljoen euro. Gezien de hogere productie in 2021 is de debiteurenpost voor de leges ook hoger, de nog te ontvangen in rekening gebrachte legesveroordelingen over 2021 bedragen in totaal 0,6 miljoen euro.

Overige vorderingen en overlopende activa

Deze post gaat over vooruitbetaalde kosten aan derden in 2021 voor het jaar 2022 en betaalde waarborgsommen. Het grote verschil met het jaar hiervoor is de afwikkeling van de vordering op het moederdepartement van 1,9 miljoen euro.

Liquide middelen

De post liquide middelen gaat over het saldo van de rekening courant RHB (Rijkshoofdboeking) voor een bedrag van 2,5 miljoen euro zoals overeenkomt met het saldobiljet per 31 december 2021.



Passiva

Eigen vermogen

In 2021 is het eigen vermogen gedaald van positief 0,97 miljoen tot negatief 0,16 miljoen euro. In de tabel hieronder is deze mutatie uitgesplitst en toegelicht.

EIGEN VERMOGEN

Bedragen x € 1.000

	Exploitatie-reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand 1 januari 2021	2.735	-1.761	974
Verwerking onverdeeld resultaat 2020	-1.761	1.761	0
Afroming eigen vermogen	-433		-433
Resultaat 2021		-700	-700
Stand 31 december 2021	541	-700	-159

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld negatieve resultaat over 2021. De exploitatiereserve is in 2021 gewijzigd door verwerking van het onverdeeld resultaat 2020. In 2021 heeft een afroming van een surplus eigen vermogen plaatsgevonden van 0,43 miljoen euro. Het negatieve exploitatieresultaat over 2021 wordt ten laste gebracht van het eigen vermogen waardoor dit eigen vermogen negatief wordt. Volgens de regeling agentschappen moet de eigenaar zorgen voor aanvulling tot het minimumniveau van 0. Dit gebeurt bij de 1e supplettoire wet 2022 waarin ook de effecten van de overeengekomen offerte voor het jaar 2022 worden verwerkt.

Voorzieningen

De voorzieningen die op de balans staan zijn kosten voor de reorganisaties van de dienst van de Huurcommissie in 2009, 2012 en 2018. Deze post is gedaald door de

reguliere onttrekkingen, een kleine dotatie en een grote vrijval van 0,7 miljoen euro zoals bij de baten is toegelicht.

Crediteuren

Dit zijn in 2021 ontvangen, maar nog niet betaalde facturen voor gemaakte kosten die betrekking hebben op 2021. Het verschil ten opzichte van jaar hiervoor zit met name in de factuur voor de huur over heel 2021 die laat in het jaar is ontvangen.

Overige schulden en overlopende passiva

De overlopende passiva bestaan met name uit de nog te ontvangen facturen, de reservering van de vakantie-uren van het personeel en enkele vooruit ontvangen bedragen. Deze post is licht gedaald ten opzichte van eind 2020.





MARLOT DOBBENGA

MEDEWERKER INTAKE

Als je terugkijkt naar 2021, waar ben je dan trots op?

Ik ben vooral trots dat we met volledig thuiswerken, veel nieuwe collega's en de omslag naar het afdoen van veel verzoeken met een voorzittersuitspraak het jaar goed hebben afgerond. Het doel was om onze achterstand weg te werken en een gezondere werkvoorraad te creëren. Dit is gelukt!

Waar zie je nog ruimte voor verbetering?

Het wegwerken van de grote achterstand gaf voor iedereen een hoge werkdruk, zeker in de laatste maanden van het jaar. De Huurcommissie is altijd in beweging door nieuwe wetgeving of het verbeteren van een proces of systeem. Na invoering hiervan zijn er altijd mogelijkheden voor verbetering of aanscherping.

Hoe heb je het werken in coronatijd ervaren?

Ik kijk er naar uit om meer op kantoor te werken, al is het tweede jaar thuiswerken mij goed af gegaan.





BIJLAGEN

- [Bijlage 1: Samenstelling zbo Huurcommissie](#)
- [Bijlage 2: Samenstelling Raad van Advies](#)



Bijlage 1 Samenstelling zbo Huurcommissie

Per 31 december 2021

BESTUUR

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer dr. J.W.A. van Dijk	1 oktober 2020	1 oktober 2026
De heer mr. J.A.M. Schuurbiers (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.

ZITTINGSVOORZITTERS

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. ing. E.W.S. Aalsma	15 mei 2021	15 mei 2025
De heer mr. J.H. Bloksma	1 augustus 2021	1 augustus 2025
De heer mr. C.R.N. de Boer	1 september 2021	1 september 2025
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2024
Mevrouw mr. M.M. Droogleever-van Kuyjk	1 oktober 2021	1 oktober 2025
Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns	1 februari 2011	1 februari 2023
Mevrouw mr. M. Kleijn Hesselink	1 april 2019	1 april 2023
Mevrouw mr. N.C. Ogg	1 september 2021	1 september 2025
De heer mr. J.A.M. Schuurbiers	1 september 2007	1 september 2025
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2025

Mevrouw mr. drs. L.M. Harten heeft de Huurcommissie op eigen verzoek per 1 maart 2021 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.

In 2021 zijn er twee nieuwe zittingsvoorzitters gestart: mevrouw mr. ing. E.W.S. Aalsma per 15 mei en mevrouw mr. M.M. Droogleever-van Kuyjk per 1 oktober. Daarnaast zijn er voor het wegwerken van de achterstanden drie zittingsvoorzitters benoemd. De heer mr. J.H. Bloksma, de heer mr. C.R.N. de Boer en mevrouw mr. N.C. Ogg.

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
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 J.A.M. van Breukelen	1 november 2021	1 november 2025
Mevrouw G.H. van den Brok	1 december 2021	1 december 2025
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 mr. J.C.F. van Gelder	1 mei 2019	1 mei 2023
Mevrouw mr. D.A. Groenevelt-Timmer	1 november 2021	1 november 2025
De heer mr. G. Hamers	1 november 2021	1 november 2025
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





Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
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 G.W. Postma MCD, RMT, BRE	1 juni 2016	1 juni 2024
De heer drs. B. Robbe	1 september 2015	1 september 2023
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 mr. ing. A.P.W. Tonen	1 november 2021	1 november 2021
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. M. de Vries BBA	1 november 2021	1 november 2025
Mevrouw mr. R.M. Weber MPM	15 september 2015	15 september 2023

In 2021 nam de Huurcommissie afscheid van drie zittingsleden: de heer mr. C.R. de Boer en mevrouw N.C. Ogg zijn tijdelijk benoemd als zittingsvoorzitter, waardoor zij zijn afgetreden als zittingslid en mevrouw drs. C. Matser heeft de volledige drie termijnen volgemaakt waardoor zij niet opnieuw herbenoemd is.

Er zijn in 2021 zes nieuwe zittingsleden benoemd, twee voor de verhuurderszijde: mevrouw G.H. van den Brok en mevrouw mr. D.A. Groenevelt-Timmer en vier voor huurderszijde: de heer J.A.M. van Breukelen, de heer mr. G. Hamers,

de heer mr. ing. A.P.W. Tonen en mevrouw mr. M. de Vries BBA. Er zijn in 2021 geen zittingsleden herbenoemd.

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

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 2021 heeft een online opleiding actualiteiten huurrecht plaatsgevonden.

Bijlage 2: Samenstelling Raad van Advies

Per 31 december 2021

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

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 2021 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: Martijn Beekman
Pagina 6: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 12: Martijn Beekman
Pagina 13: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 27: Martijn Beekman
Pagina 28: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 34: Martijn Beekman
Pagina 35: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 40: Martijn Beekman
Pagina 41: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 47: Martijn Beekman
Pagina 48: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe
Pagina 53: Martijn Beekman
Pagina 54: Hollandse Hoogte/Patricia Rehe