



**JAAR
VERSLAG
2018**

DE HUURCOMMISSIE





VOORWOORD

Bij de Huurcommissie peilen we dagelijks de staat van de huurwoningmarkt. Klopt de prijs-kwaliteitsverhouding van de huurwoningen? Is het onderhoud op orde? Is de afrekening van de servicekosten beschikbaar, begrijpelijk en redelijk? Zijn huurders en verhuurders in staat om goede afspraken met elkaar te maken?

Als huurders en verhuurders hierover informatie willen krijgen, of hulp nodig hebben bij het oplossen van een conflict, kunnen ze bij de Huurcommissie terecht. Veel huurders wilden het afgelopen jaar weten of de huurprijs van hun woning wel klopt. En of de jaarlijkse huurverhoging in orde is. Betalen ze misschien teveel?

In 2018 kreeg de website 32% meer unieke bezoekers en ontving de Huurcommissie ook 32% meer verzoeken dan in 2017. Op zoveel extra verzoeken had de Huurcommissie niet gerekend. De medewerkers hebben hard gewerkt om zoveel mogelijk verzoeken te behandelen. Er zijn tijdelijke medewerkers geworven en opgeleid. Ondanks deze extra inzet moesten huurders en verhuurders langer wachten dan gebruikelijk voordat hun ver-

zoek in behandeling werd genomen. We beseffen heel goed hoe vervelend dat voor hen is. In 2019 zet de Huurcommissie daarom opnieuw extra medewerkers in om verzoeken tijdig en goed te kunnen behandelen.

Ondertussen ging de Huurcommissie in 2018 verder met de modernisering van haar eigen werkwijze. Huurders en verhuurders krijgen steeds meer keuzemogelijkheden tijdens de procedure bij de Huurcommissie. Zodat zij zo snel mogelijk een passende oplossing hebben. Het afgelopen jaar werd met ruime meerderheid in de Kamers een wetswijziging aangenomen die deze keuzemogelijkheden ondersteunt. Hierdoor zijn in 2019 al meer keuzes mogelijk. Speerpunten zijn een brede intake en bemiddeling met als doel het daadwerkelijk beslechten van geschillen op zitting - daar waar mogelijk - te voorkomen. Voorkomen is immers beter dan beslechten! Hierbij is ook van belang dat de Huurcommissie meer inzet op voorlichting en advies om in een zo vroeg mogelijk stadium partijen goed te informeren wat de Huurcommissie wel, of niet, voor ze kan betekenen.

Ik spreek graag mijn dank uit aan alle leden van het ZBO Huurcommissie en alle medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie voor hun betrokkenheid en inzet in 2018. In het bijzonder bedank ik mevrouw Van Heur, die vanaf 2010 ruim acht jaar voorzitter van het bestuur van de Huurcommissie is geweest. Zij heeft de Huurcommissie stapsgewijs aangepast aan wat de maatschappij vraagt: een organisatie die de dienstverlening aan huurders en verhuurders voorop zet, transparant is in haar werkwijze en zakelijk op orde. Ik ga daar de komende jaren graag mee verder, uiteraard samen met het ZBO en de Dienst. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om te blijven bouwen aan een Huurcommissie als gezaghebbende kennisautoriteit en onpartijdige, toegankelijke en oplossingsgerichte buitengerechtelijke geschillenbeslechter.

Jacques Niederer,
Voorzitter van de Huurcommissie
per 1 maart 2019



INHOUDSOPGAVE

1. 2018 in vogelvlucht	7
2. Behandeling van verzoeken aan de Huurcommissie	11
3. Communicatie	31
4. Wetgeving en uitvoeringsbeleid	37
5. Organisatie	43
6. Financiën	49
Bijlagen	
1. Samenstelling ZBO Huurcommissie	56
2. Samenstelling Raad van Advies	60
3. Zittingslocaties en aantal zittingen 2016-2018	61



1

2018 IN VOGELVLUCHT

Hogere instroom van verzoeken aan de Huurcommissie dan verwacht

- De instroom was in 2018 hoger (ca. 10.000 verzoeken) dan in 2017 (ca. 7.600 verzoeken). De instroom was ook hoger dan de Huurcommissie voor 2018 verwachtte. Vooral het aantal en aandeel huurprijsgeschillen en huurverhogingszaken was relatief hoog.
- De hogere instroom zal veroorzaakt zijn door een combinatie van factoren. Onbekend is welke factoren het meest daaraan hebben bijgedragen. Vast staat dat er in 2018 veel aandacht in de media was voor huurwoningen en de gespannen woningmarkt. Ook is de inflatie hoger geweest dan in voorgaande jaren en daarmee de gemiddelde jaarlijkse huurverhoging.
- Om alle geschillen goed te kunnen behandelen hebben medewerkers van de ambtelijke dienst van de Huurcommissie extra uren gewerkt en zijn tijdelijk extra medewerkers ingezet in de ambtelijke dienst.

Andere financiering, taakuitbreiding en meer door wijziging van de Uhw

- De wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) is in de eerste helft van 2018

aangenomen in de Tweede Kamer en Eerste Kamer. De wijzigingen in de Uhw treden 1 januari 2019 in werking. Er was brede steun voor de wetswijziging en de Huurcommissie in beide Kamers. Veel Kamerleden noemden het belang van de Huurcommissie voor huurders en verhuurders en het belang van de Huurcommissie als stok achter de deur op de markt voor huurwoningen.

- Verhuurders met meer dan 50 woningen betaalden in 2018 voor het eerst mee aan de instandhouding van de Huurcommissie. Deze verhuurderbijdrage is in 2018 opgenomen in de Uhw. De verhuurderbijdrage voor 2018 kwam uit op 2,36 euro per woning per jaar. De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage aan verhuurders bedroeg in 2018 5,2 miljoen euro. De Huurcommissie organiseerde in nauwe samenwerking met de Belastingdienst en het CJIB de inning van de verhuurderbijdrage. De beschikkingen zijn in november 2018 door de Huurcommissie naar de verhuurders verstuurd.

Meer belangstelling voor de Huurcommissie

- De leden van de Tweede Kamer hebben gedurende het hele jaar in debatten de minister van

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) bevestigd over de rol van de Huurcommissie bij conflicten tussen huurder en verhuurder en de mogelijkheden om de rol van de Huurcommissie te vergroten.

- De media vroegen vaker dan voorheen informatie aan de Huurcommissie over haar rol, de organisatie en conflicten tussen huurder en verhuurder.
- De website www.huurcommissie.nl is in 2018 in totaal 761.000 maal bezocht. Het aantal unieke bezoekers in 2018 bedroeg 432.000. Dit is 32 procent meer dan in 2017.

Zes nieuwe leden voor de Raad van Advies

- De minister van BZK benoemde per 1 oktober 2018 zes nieuwe leden in de Raad van Advies. Dit was nodig omdat van zes zittende leden de benoemingstermijn afliep.
- De belangenorganisaties van huurders en verhuurders hebben kandidaten uit hun eigen kring voorgedragen voor benoeming. Het bestuur van de Huurcommissie heeft twee onafhankelijke kandidaten geworven: de voorzitter van de raad en een expert op het gebied van consumentenrecht.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- De Huurcommissie bereidde zich in de eerste helft van 2018 voor op het invoeren van de AVG. Werkwijzen zijn bestudeerd en waar nodig aangepast. Bij alle medewerkers is het belang van zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens opnieuw onder de aandacht gebracht.

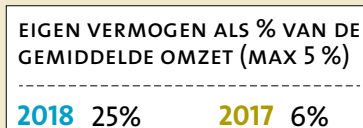
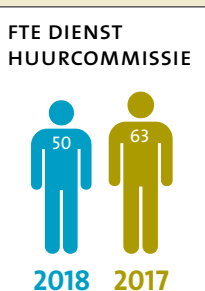
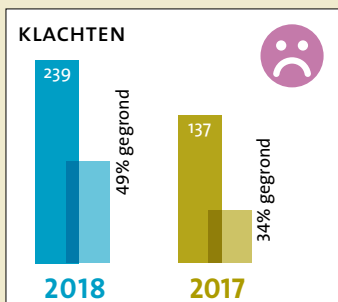
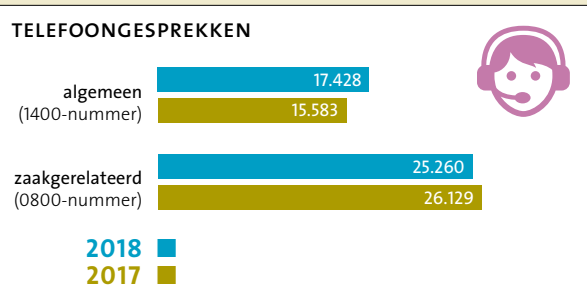
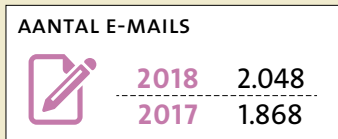
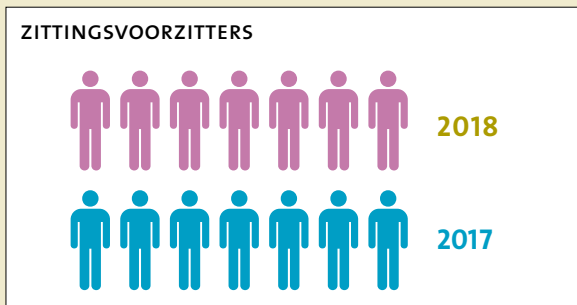
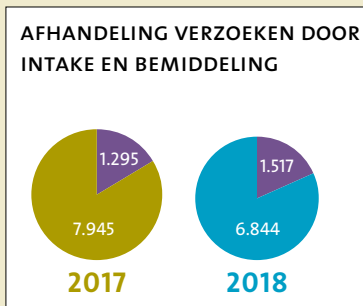
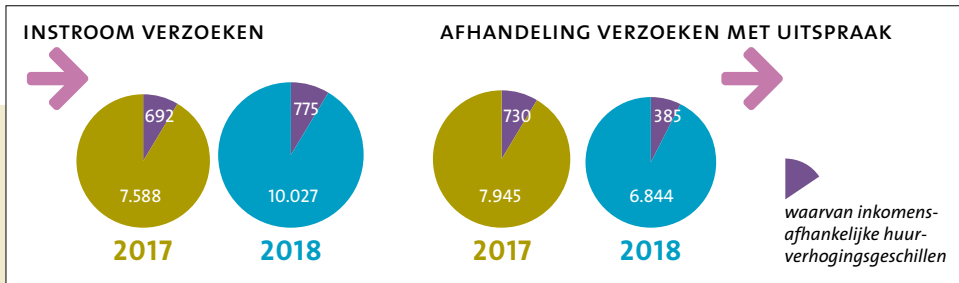
Bijzonderheden bij de behandeling van verzoeken in 2018

- Gelet op de relatief grote instroom was het een grote uitdaging om voor de ondersteunende ambtelijke dienst voldoende tijdelijk personeel

te vinden voor het behandelen van de extra zaken. Daarnaast was er verloop onder vast personeel van de ambtelijke dienst als gevolg van een reorganisatie die noodzakelijk is voor de modernisering van de dienstverlening.

- Dit had een negatieve invloed op de kwaliteit en doorlooptijd van de behandeling van verzoeken bij de Huurcommissie. De wet- en regelgeving waarbinnen de Huurcommissie haar werk moet doen is ingewikkeld en het inwerken van nieuwe medewerkers kost daarom relatief veel tijd.
- Ook zijn fors meer klachten ontvangen waarvan de meeste gingen over de lange behandelduur.
- Net als voorgaande jaren heeft de Huurcommissie de doorlooptijden gemeten aan de hand van verschillende definities. De Huurcommissie werkt met twee verschillende doorlooptijden:
 1. de doorlooptijd voor de hele procedure. Deze telt vanaf het moment dat de verzoeker de leges heeft betaald tot het moment waarop de uitspraak wordt verstuurd. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Uitvoeringswet huurprijzen woningen (Uhw);
 2. de doorlooptijd vanaf het moment dat het dossier compleet is. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Implementatiewet voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.
- Het afhandelen van het geschil als het dossier eenmaal compleet is, gebeurt ruim binnen de wettelijke termijn van 90 dagen.
- De termijn uit de Uhw voor het volledig behandelen van het geschil – vier maanden of 120 dagen vanaf het moment dat de leges zijn betaald tot en met de uitspraak – wordt in veel gevallen niet gehaald. De gemiddelde doorlooptijd voor alle geschillen was in 2018 145 dagen.

Kerncijfers Huurcommissie





2

BEHANDELING VAN VERZOEKEN AAN DE HUURCOMMISSIE

De instroom van verzoeken was in 2018 ongeveer een derde hoger dan in 2017. Vooral het aantal en aandeel huurprijsgeschillen en huurverhogingszaken was relatief hoog. De hogere instroom is mogelijk veroorzaakt door een combinatie van factoren, waaronder relatief veel aandacht in de media voor huurwoningen en de gespannen woningmarkt. Hoewel de Huurcommissie meer zaken heeft behandeld dan in 2017, is het niet gelukt om alle verzoeken op tijd te behandelen. Als gevolg hiervan zijn de doorlooptijden opgelopen.

Instroom

In 2018 ontving de Huurcommissie in totaal 10.027 verzoeken. Dit is ongeveer 32 procent meer dan in 2017. De meeste verzoeken gingen over huurprijsgeschillen (5.589 stuks) en servicekostengeschillen (2.372 stuks). Verder ontving de Huurcommissie 2.164 verzoeken over het huurverhogingsvoorstel, waarvan 878 verzoeken over inkomensafhankelijke (huur-)aanpassing. Er waren vijf verzoeken over een geschil in het kader van de Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv).

Van de ontvangen verzoeken had 17% betrekking op onzelfstandige woonruimten. In 2017 was dit 20%.

Met het oog op de digitale agenda van de overheid is in dit jaarverslag voor het eerst opgenomen hoeveel zaken digitaal en hoeveel zaken per post zijn ingediend.

Instroom verzoeken, 2016-2018

	Instroom 2016	Instroom 2017	waarvan:		
			Instroom 2018	zelfstandige woningen	onzelfstandige woningen
Huurprijsgeschillen	4.954	4.161	5.486	4.484	1.002
Servicekostengeschillen	2.482	2.265	2.372	1.677	695
Huurverhogingsgeschillen (regulier)	593	466	1.286	1.256	30
Huurtoeslagverklaringen	6	0	0	0	0
Wet op het overleg huurders- verhuurder (Wohv)	6	4	5	5	0
Subtotaal reguliere geschillen	8.041	6.896	9.149	7.422	1.727
Inkomensafhankelijke huurverho- gingsgeschillen (IAH)	1.251	692	878	878	0
Totaal ontvangen verzoeken	9.292	7.588	10.027	8.300	1.727

Ontwikkeling instroom, afhandeling en werkvoorraad 2016-2018

	2016	2017	2018
Ingeboekte instroom	9.292	7.588	10.027
Afhandeling	9.372	7.945	6.844
Werkvoorraad einde jaar	2.850	2.493	5.676

Verdeling ingediende zaken per post of digitaal

	Post	Digitaal	Eindtotaal
Huurprijsgeschillen	1.475	4.011	5.486
Servicekosten	620	1.752	2.372
Huurverhoging	614	672	1.286
Inkomensafhankelijke huurgeschillen	424	454	878
WOHV	5		5
Eindtotaal	3.138	6.889	10.027

Verdeling ingediende zaken per post of digitaal tussen verhuurders en huurders

	Post	Digitaal
Huurders	27%	73%
Verhuurders	47%	53%

Bemiddeling: “Het is altijd beter om te praten”

De haldeurbel van een huurder doet het al een tijdje niet. Hierdoor heeft de huurder, die op de derde verdieping woont, moeite met het ontvangen van pakketpost en bezorgmaaltijden. De huurder meldt het probleem bij de woningcorporatie, maar de deurbel wordt niet gerepareerd. Daarop meldt de huurder de klacht bij de Huurcommissie.

Een bemiddelaar van Huurcommissie neemt contact op met de huurder. Deze gaat akkoord met een laatste poging tot een gesprek met de verhuurder. ‘Het is altijd beter om te praten’, zegt de huurder. De bemiddelaar neemt contact op met de verhuurder, die ook openstaat voor bemiddeling. De verhuurder belooft contact op te nemen met de huurder en de bemiddelaar te informeren over het verloop van het gesprek. De bemiddelaar informeert de huurder over deze afspraak.

Een week later spreken verhuurder en bemiddelaar elkaar weer. De verhuurder vertelt dat hij de huurder niet heeft gebeld, maar dat hij persoonlijk is langs geweest met een bos bloemen. De verhuurder heeft de huurder uitgelegd dat het nog een half jaar duurt voordat de deurbel kan worden gerepareerd. Hiervoor heeft hij zijn excuses aangeboden en een voorstel gedaan voor een financiële tegemoetkoming. De huurder stemde hiermee in en heeft de procedure bij de Huurcommissie formeel ingetrokken.

Afhandeling van verzoeken

In 2018 handelde de Huurcommissie 6.844 zaken af. In 2017 waren dat er 7.945. Dit was hoger dan overeengekomen met het opdrachtgevend ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), maar niet voldoende om de hogere instroom op te vangen.

De ambtelijke dienst van de Huurcommissie werkte in 2018 met relatief veel tijdelijke medewerkers. Daar waren drie redenen voor:

1. Het in gebruik nemen van het nieuwe zaakstelsel van de Huurcommissie begin 2018. De overgang van het oude workflowstelsel naar het nieuwe zaakstelsel ging gepaard met extra handelingen en medewerkers moesten nog ervaring opdoen met het nieuwe stelsel. Om dit capaciteitsverlies te compenseren werden tijdelijk extra medewerkers ingezet.

2. Door de hogere instroom waren meer medewerkers nodig om de verzoeken te behandelen. Ook hiervoor zijn tijdelijk extra medewerkers ingezet. Deze inzet was ongepland.
3. Door de reorganisatie van de ambtelijke dienst ten behoeve van de nieuwe werkwijze van de Huurcommissie vertrokken medewerkers terwijl er nog geen nieuwe vaste medewerkers mochten worden aangenomen. Dit leidde ook tot de inzet van tijdelijke medewerkers. Deze inzet was deels gepland en deels ongepland.

De Huurcommissie is zich de afgelopen jaren meer gaan richten op het behandelen van zaken via ‘brede intake en bemiddeling’. Dit houdt in dat de Huurcommissie -naast geschillenbeslechting met een uitspraak- ook op andere manieren kan bijdragen aan het oplossen van het conflict tussen huurder en verhuurder. Bij ‘brede intake en bemiddeling’ wordt in (telefonisch) overleg met

de verzoeker inhoudelijk bepaald wat het verzoek precies inhoudt en of het in onderling overleg tussen huurder en verhuurder is op te lossen. Van de 6.844 in 2018 behandelde geschillen werden er 1.517 (22 procent) in deze fase door 'brede intake en bemiddeling' afgedaan.

Veel verzoeken gingen over huurprijsgeschillen (55 procent). Bij onzelfstandige woonruimten is het aandeel servicekosten aanzienlijk hoger (40 procent) dan bij zelfstandige woningen (20 procent).

In totaal handelde de Huurcommissie 3.183 zaken minder af dan er binnenkwamen. Hierdoor steeg de werkvoorraad van 2.493 zaken aan het begin van het jaar naar 5.676 aan het eind van het jaar.

Op grond van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, vermelden instanties die zijn aangewezen als buitengerechtelijke geschillenbeslechter in hun jaarverslag op welke grond zij geschillen voor behandeling hebben geweigerd.

De Huurcommissie weigert geen verzoeken tot geschilbeslechting. Wel kijkt zij bij de intake van een verzoek naar formele ontvankelijkheids-criteria, waaronder als meest voorkomende: is de Huurcommissie bevoegd en zijn de leges betaald en informeert betrokkenen hierover. In totaal was 14 procent van de ingediende verzoeken (1.429 verzoeken) niet ontvankelijk.

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 uitspraak wordt verstuurd. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Uitvoeringswet huurprijzen

woonruimte (Uhw). De termijn hiervoor is vijf maanden voor servicekostengeschillen en vier maanden voor andere geschillen. Deze termijnen gaan in nadat de leges zijn betaald.

- De doorlooptijd vanaf het moment dat het dossier compleet is. Doorgaans is het dossier gereed bij de start van de bemiddeling, dan wel bij de zitting. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. De wettelijke termijn voor het afronden van het verzoek als het dossier compleet is, is 90 dagen.

Het afhandelen van het geschil als het dossier eenmaal compleet is, gebeurt ruim binnen de wettelijke termijn. De termijn uit de Uhw voor het volledig behandelen van het geschil wordt al jarenlang, sinds het meten van de doorlooptijden, in veel gevallen niet gehaald.

Veel huurders en verhuurders zullen de doorlooptijd van zaken als langer hebben ervaren dan uit de cijfers blijkt. De reden hiervan is dat de intake van verzoeken langer heeft geduurd door de relatief grote instroom van verzoeken in 2018. De gemeten doorlooptijd start pas nadat de leges zijn betaald. De gemiddelde doorlooptijd voor alle geschillen was in 2018 145 dagen.

Hoe lang de doorlooptijd is, verschilt bovendien sterk van zaak tot zaak. Het grootste deel van de doorlooptijd is nodig om het dossier compleet te maken zodat het gereed is om op zitting te worden gebracht. De Huurcommissie streeft ernaar geschillen zo snel mogelijk te behandelen. Zij vindt het belangrijk dat het geschil tussen huurder en verhuurder niet langer duurt dan nodig is. Op veel factoren die nodig zijn om het dossier compleet te maken, heeft de Huurcommissie geen invloed. De aard van het geschil, hoe diep het conflict tussen huurder en verhuurder is, de

Gronden voor niet-ontvankelijkheid

	Huurprijs- geschillen	Service- kosten	Huur- verhoging	Inkomensafhankelijke huurverhoging	Totaal
Geen contact tussen partijen vooraf	44	43			87
Procedure bij kantonrechter	8	1			9
Waarde vordering onder drempelbedrag	2	1			3
Niet binnen een vooraf vaststaande termijn	44	21	34	13	112
Huurcommissie is niet bevoegd	147	24	3		174
Leges zijn niet betaald	443	162	214	225	1.044
Totaal	688	252	251	248	1.429
Als percentage van de instroom	12%	11%	20%	32%	14%

Legionellabacterie

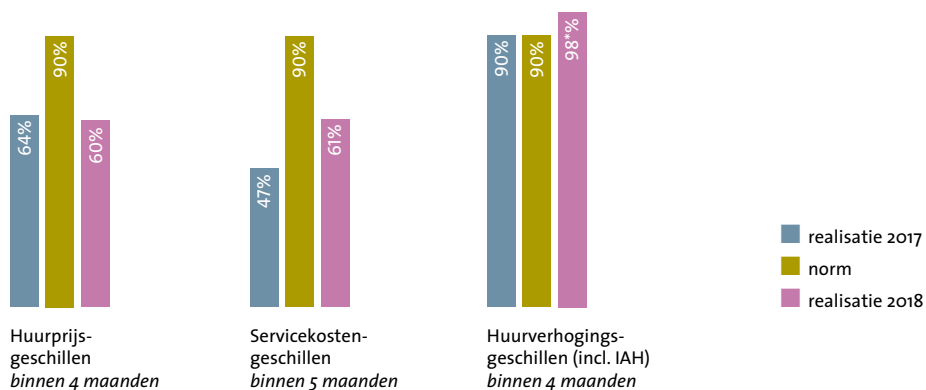
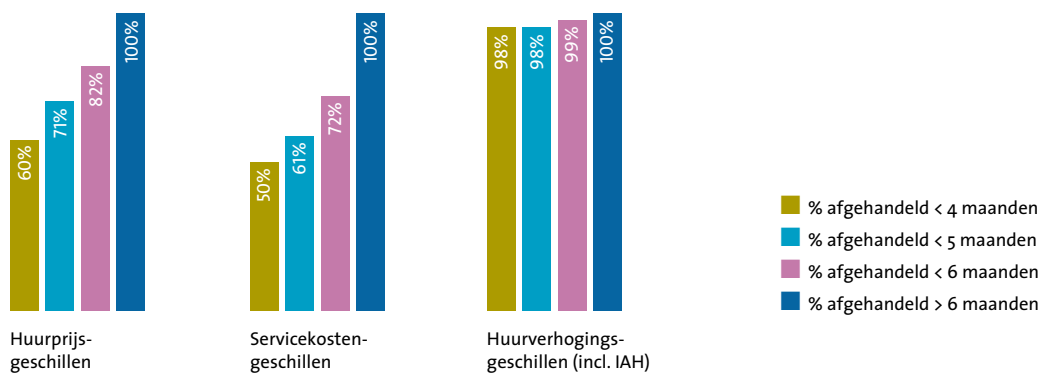
Een huurder vindt dat haar woning ernstige onderhoudsgebreken heeft omdat de legionellabacterie is aangetroffen in de waterleidingen van het complex waar zij woont. Zij vindt dat de werkzaamheden die verhuurder verricht veel te lang duren en voor overlast zorgen. Daarom dient de huurder een verzoek in bij de Huurcommissie om een tijdelijke huurverlaging uit te spreken vanwege de onderhoudsgebreken.

De Huurcommissie voert een onderzoek uit in de woning. De onderzoeker constateert daarbij geen ernstige gebreken. In de periode voorafgaand aan het onderzoek zijn er weliswaar problemen geweest vanwege werkzaamheden die verhuurder heeft uitgevoerd na het aantreffen van de legionellabacterie in het leidingwater in het complex. Huurders moesten bijvoorbeeld voor elke douchebeurt een nieuwe filter in de douchekop aanbrengen en de waterleidingen zijn afgeperst, waardoor tijdelijk geen water beschikbaar was.

De Huurcommissie stuurt het onderzoeksrapport naar de huurder en verhuurder. Tijdens de zitting vertelt de verhuurder dat hij in het begin mogelijk niet goed met de huurders heeft gecommuniceerd. Zodra duidelijk was wat er aan de hand was, heeft hij direct passende maatregelen genomen.

De huurder zegt dat de communicatie veel te wensen overliet. Ook merkt zij op dat de kwestie tot fysieke en mentale overlast heeft geleid: 'Je woont niet lekker als je weet van een legionellabacterie in de waterleidingen'.

De Huurcommissie begrijpt de opmerkingen van de huurder over de overlast die zij heeft ondervonden. De verhuurder heeft echter adequaat gehandeld en de nodige maatregelen genomen om te voorkomen dat de huurders zelf daadwerkelijk met de bacterie besmet kunnen worden. De angst van huurders voor een mogelijke besmetting is echter niet als een ernstig gebrek aan te merken. Ook de overlast die huurders van de situatie hebben gehad is niet aan te merken als een ernstig gebrek. De huur van de woning wordt dus niet tijdelijk verlaagd.

**DOORLOOPTIJD HELE PROCEDURE: PERCENTAGE AFGEHANDELDE ZAKEN
TEN OPZICHTE VAN DE GELDENDE NORM**

DOORLOOPTIJD HELE PROCEDURE, 2018: CUMULATIEF


* De reden van dit hoge percentage is dat de intake van verzoeken in 2018 langer heeft geduurd, door de relatief grote instroom van verzoeken in 2018. De gemeten doorlooptijd start pas nadat de leges zijn betaald.

Percentage binnen de norm doorlooptijd tussen datum dossier compleet en uitspraak (norm: max. 90 dagen)

	2017	2018
Huurprijs-geschillen	97%	94%
Servicekostengeschillen	92%	93%
Huurverhogings-geschillen (incl. IA)	96%	98%

Gemiddelde doorlooptijd tussen datum dossier compleet en uitspraak (in dagen)

	2017	2018
Huurprijs-geschillen	26	24
Servicekostengeschillen	35	26
Huurverhogings-geschillen (incl. IA)	46	11

bereidheid van de partijen om mee te werken, de kwaliteit van de aangeleverde informatie en de grillige instroom van geschillen vallen bijvoorbeeld buiten de invloedssfeer. Een aantal factoren wordt hieronder nader toegelicht.

Een belangrijke factor is de medewerking van huurder en verhuurder. Als beiden constructief in het geschil staan, kan de Huurcommissie hen sneller helpen via informatieverstrekking en bemiddeling. Ook leveren zij dan sneller de benodigde gegevens aan en werken beter mee aan bijvoorbeeld het onderzoek in de woning. Een andere relevante factor is de complexiteit van het geschil. Geschillen waarvoor de Huurcommissie veel informatie moet verzamelen of controleren, hebben een langere doorlooptijd. Bij geschillen over de afrekening van de servicekosten moeten bijvoorbeeld veel kostenposten worden gecontroleerd en in een rapport worden verwerkt. Ook moet soms in de woning worden nagegaan welke stoffering aanwezig is. Het opstellen van zo'n onderzoeksrapport duurt daarvoor gemiddeld meer dan twee keer zo lang als bij het toetsen van de jaarlijkse huurverhoging. Tot slot is voor de doorlooptijd van belang hoeveel zaken in een bepaalde tijd bij de Huurcommissie binnenkomen. Een paar keer per jaar worden in korte tijd veel zaken tegelijk ingediend, bijvoorbeeld omdat een wettelijke termijn voor het indienen van geschillen afloopt. Het is moeilijk te voorspellen hoeveel zaken precies worden

ingediend tijdens de pieken, waardoor het voor de Huurcommissie moeilijk is om erop te anticiperen met de personele capaciteit. Als de Huurcommissie veel zaken tegelijk binnenkrijgt, zoals bij de jaarlijkse huurverhoging (doorgaans per 1 juli), is de capaciteit om deze zaken te behandelen tijdelijk niet toereikend. Dit leidt vaak tot vertraging in de afhandeling.

Als het dossier compleet is, kan het geschil meestal vlot worden afgehandeld. Het dossier wordt dan gebruikt als informatiebron ter behandeling op de zitting en de raadkamer en het doen van een uitspraak. De gemiddelde doorlooptijd nadat een dossier eenmaal compleet is, is vergeleken met 2017 significant verbeterd (gedaald).

Zittingen

Er zijn in 2018 veel minder zittingen gehouden dan in voorgaande jaren. Dit hangt samen met het hogere aantal zaken dat door intake en bemiddeling kon worden afgedaan. Zaken die daadwerkelijk ter zitting kwamen waren daarvoor gemiddeld complexer en hadden meer tijd nodig. Hierdoor werden per zitting minder zaken behandeld. Het aantal zittingslocaties en de verspreiding daarvan over Nederland was in 2018 hetzelfde als in 2017. In bijlage 3 van dit jaarverslag staat een overzicht van de zittingslocaties.

Aantal zittingen en zittingslocaties, 2016-2018

	2016	2017	2018
Aantal zittingen (incl. Wohv)	406	366	292
Aantal zaken per zitting (excl. Wohv)	14,7	13,7	10,4
Aantal zittingslocaties	15	15	15

In 2018 handelde de Huurcommissie 6.844 verzoeken af. Daarvan zijn er 2.945 tijdens een zitting behandeld (43%; in 2017 was dit 74%). 1.763 zaken (26%) zijn afgedaan met een voorzittersuitspraak en 1.517 zaken (22%) door intake en bemiddeling. In 2017 was dit 16%. Dit is het gevolg van de gewijzigde werkwijze om bij zoveel mogelijk zaken eerder in het proces actieve informatievoorziening en bemiddeling aan te bieden.

Per zitting handelde de Huurcommissie gemiddeld 10 zaken af: drie minder dan in 2017.

Hierbij maakte de Huurcommissie, net als in voorgaande jaren, gebruik van vijftien zittingslocaties verspreid over Nederland.

Onderwerpen verzoeken

De meeste verzoeken in 2018 gingen over huurverlaging in verband met gebreken (2.984 verzoeken, 30%). De verzoeken over de (jaar-)afrekening van de servicekosten (2.284 verzoeken, 23%) kwamen op de tweede plaats. In 2017 kwamen verzoeken over de (jaar-)afrekening servicekosten nog op de eerste plaats. Bezwaren tegen huurverhoging en verzoeken om toetsing van de aanvangshuur stonden op de derde en vierde plaats (1.198 en 1.164 verzoeken, 12%). Net als in 2017 kwam de inkomensafhankelijke huurverhoging niet meer voor in de top drie van meest ingediende zaken, hoewel er bij deze categorie wel weer sprake was van een stijging vergeleken met 2017 van 27 procent.

Geen zitting meer nodig over servicekosten

Een huurder vraagt de Huurcommissie om de afrekening van de servicekosten te beoordelen. In de woning zijn geen verbruiksmeters aanwezig. De huurder heeft de verhuurder wel verzocht om deze te installeren. Daarnaast merkt de huurder op dat de verlichting in het complex 24 uur per dag brandt. De huurders moeten daarvoor betalen.

De Huurcommissie onderzoekt de kostenposten waarover het geschil gaat. Hiertoe vraagt de Huurcommissie gegevens op bij de verhuurder. De verhuurder verstrekt de benodigde facturen en een specificatie.

De bevindingen van het onderzoek worden verwerkt in een onderzoeksrapport. De conclusie is dat de afrekening van de verhuurder grotendeels juist is. Eén bedrag is met enkele euro's verlaagd.

Huurder en verhuurder ontvangen het onderzoeksrapport. Dit rapport schept voldoende helderheid voor de huurder. Hij trekt het verzoek bij de Huurcommissie in.

Deze werkwijze, eerst het deskundigenrapport aan beide partijen sturen en vragen of de partijen daarmee het geschil kunnen beëindigen, is in 2018 als pilot ingevoerd. Met de wijziging van de Uhw per 1 januari 2019, kan de verzoeker de helft van de leges terug krijgen bij intrekking na het onderzoeksrapport.

Instroom en afhandeling van verzoeken, 2018

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom	Afhandeling
Huurprijsgeschillen	BW 249	Toetsing aanvangshuurprijs	1.164	824
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van punten	826	603
	BW 255	Huurverhoging na woningverbetering	114	105
	BW 257	Huurverlaging in verband met gebreken	2.984	2.131
	BW 258	Uitsplitsing all-in huur	90	73
	Uhw 4.3	Melding herstel van gebreken	157	96
	Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	148	152
	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	2
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	2	1
	Awb 7.1	Bezwaar tegen legesveroordeling bij elk type geschil	0	0
Subtotaal Huurprijsgeschillen			5.486	3.987
Servicekosten	BW 260	Afrekening servicekosten	2.284	1.726
	BW 261	Hoogte voorschot servicekosten	85	92
	Uhw 5.3	Advies (bij) geliberaliseerde huurprijs	1	1
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	2	0
Subtotaal Servicekosten			2.372	1.819
Huurverhoging	BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	1.198	495
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	83	50
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	5	5
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	0
Subtotaal Huurverhoging			1.286	550
Huurtoeslagverklaring	Uhw 6b	Verklaring over redelijkheid van de huurprijs	0	0
Wet overleg huurders-verhuurder (Wohv)	Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	5	1
Inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH)	BW 253.1	Verzoek verhuurder na bezwaar tegen huurverhoging op grond van inkomen	761	371
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging op grond van inkomen	14	14
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging op grond van inkomen per aangetekende post	0	0
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van inkomen	103	102
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	0
Subtotaal Inkomensafhankelijke huurverhoging			878	487
Totaal			10.027	6.844

BW: Burgerlijk Wetboek. Uhw: Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte

Indieners verzoeken

Bij de inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen is het in de regel de verhuurder die het verzoek om geschilbeslechting indient. In 2018 was dit het geval in 91 procent van de inkomensafhankelijke zaken. De overige inkomensafhankelijke zaken werden door huurders ingediend. Van de door verhuurders ingediende inkomensafhankelijke zaken dienden de corporaties het merendeel in (75%, 631 zaken). Overige verhuurders dienden 130 inkomensafhankelijke zaken in (dit is 17%). Zeven woningcorporaties namen ongeveer de helft van de door woningcorporaties ingediende inkomensafhankelijke zaken voor hun rekening.

Huurders dienden de meeste overige verzoeken om geschilbeslechting in: 84%. In 2017 was dit 91%.

Aandeel in geschillen per type verhuurder

Woningcorporaties hadden in 2018 evenals voorgaande jaren een kleiner aandeel (40%) in het aantal geschillen bij de Huurcommissie dan de overige verhuurders (60%), zeker in relatie tot hun aandeel in het totale aantal huurwoningen in Nederland (circa 69%¹). Ten opzichte van 2017 nam het aandeel van de corporaties in de reguliere (niet-inkomensafhankelijke) geschillen iets toe: 31% in 2017 en 36% in 2018. De corporaties hebben in 2018 een aandeel van 82% in de inkomensafhankelijke geschillen. Dat is iets minder dan in 2017 (87%).

Verhuurders in het buitenland

Van de verhuurders die in 2018 bij de Huurcommissie een procedure hadden lopen, waren er 69 gevestigd in het buitenland. Zo'n 88 procent van deze verhuurders (61) was gevestigd in de Europese Unie. Het percentage zaken waarbij een buitenlandse verhuurder is betrokken is minder dan één procent van de ontvangen zaken.

Uitkomst van de uitspraken

Bij de inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen is de indiener van een verzoek (meestal de verhuurder) in 86% van de gevallen in het gelijk gesteld en de wederpartij in 14% van de gevallen. Dit type geschillen is alleen van toepassing op zelfstandige woningen.

Bij de andere geschillen stelde de Huurcommissie de indiener van een verzoek in 61% van de gevallen in het gelijk en de wederpartij in 34% van de gevallen. In 5% van de gevallen kregen beide partijen deels gelijk. Bij onzelfstandige woningen kreeg de indiener vaker gelijk (80%).

Bij de niet-inkomensafhankelijke geschillen stelde de Huurcommissie in 2018 de huurder in 57% (60% in 2017) en de verhuurder in 38% (36% in 2017) van de uitspraken in het gelijk.

Huurders kregen vooral minder vaak gelijk bij de uitspraken over de toetsing aanvangshuurprijs (66% tegenover 79% in 2017) en bij de afrekening servicekosten (78% tegenover 75% in 2017). Bij uitspraken over de aanvangshuurprijs is het aandeel huurders dat gelijk kreeg significant gedaald (van 79% in 2017 tot 66% in 2018). Wordt onderscheid

¹ Bron: Statline/CBS

Indieners van verzoeken, 2018

	Huurder	Corporatie	Overige verhuurders
Niet-inkomensafhankelijke huurgeschillen	84%	11%	5%
Inkomensafhankelijke huurgeschillen	9%	75%	16%

Inkomensafhankelijke en niet-inkomensafhankelijke geschillen per type verhuurder, 2016-2018

	2016	2017	2018
Niet-inkomensafhankelijke geschillen			
- Corporaties	39%	31%	36%
- Overige verhuurders	61%	69%	64%
Inkomensafhankelijke geschillen			
- Corporaties	83%	87%	82%
- Overige verhuurders	17%	13%	18%
Totaal			
- Corporaties	45%	36%	40%
- Overige verhuurders	55%	64%	60%

Aantal in 2018 ontvangen geschilzaken met een buitenlandse verhuurder

Land	Aantal
EU-landen, waarvan:	
België	13
Duitsland	9
Ierland	3
Luxemburg	5
Spanje	31
Overige EU landen	0
Totaal EU	61
Overige landen	8
Totaal	69

Voorstel tot huurverhoging redelijk bevonden

Een huurder vraagt de Huurcommissie om een voorstel tot huurverhoging te beoordelen. De verhuurder stelt een huurverhoging van 37,50 euro per maand voor na verbetering van de woning. De Huurcommissie voert een onderzoek uit in de woning. Het rapport van dit onderzoek wordt naar de huurder en verhuurder gestuurd.

Tijdens de zitting delen de huurder en verhuurder hun visie op het onderzoek en de rapportage. In het rapport staat dat de uitgevoerde werkzaamheden voor een deel het wooncomfort verbeteren. Zo zijn de isolatie en de verwarming verbeterd. De huurverhoging is berekend met eenheidsprijzen uit een calculatieprogramma. Uit dit programma komt naar voren dat voor deze verbeteringen een verhoging van 116,36 euro per maand mag worden gevraagd.

Op basis van het onderzoek en het rapport oordeelt de Huurcommissie daarom dat de voorgestelde huurverhoging van 37,50 euro per maand redelijk is.

Invloed renovatiepunten op aanvangshuurprijs

Een huurder vraagt de Huurcommissie om te beoordelen of een overeengekomen huurprijs redelijk is. In de Utrechtse wijk Kanaleneiland is een aantal complexen opgekocht door een buitenlandse investeerder. Na het renoveren worden de woningen met een geliberaliseerde huurprijs (> 710,68 euro per maand) verhuurd. De Huurcommissie heeft een aantal verzoeken tot toetsing van die huurprijs binnengekregen.

De Huurcommissie voert een onderzoek uit in de woonruimte. Van dit onderzoek wordt een rapport opgemaakt, dat naar de huurder en de verhuurder is gestuurd. Ook ontvangen huurder en verhuurder een uitnodiging voor de zitting. De gemachtigde van de verhuurder heeft de commissie diverse stukken gestuurd over een recente grote renovatie. Ook stuurt hij stukken van de aanslag WOZ-belasting van verschillende vergelijkbare woningen van verhuurder in dezelfde buurt.

Om te beoordelen of sprake is van een geliberaliseerde huurprijs stelt de Huurcommissie het puntenaantal van de woonruimte vast. De commissie is van oordeel dat verhuurder met alle verstrekte stukken voldoende heeft aangetoond dat hij heeft geïnvesteerd bij de renovatie. Zij meent daarom dat punten voor de renovatie moeten worden toegekend. De waardering van de WOZ waarde doet hier niet meer ter zake. Enkel door toekenning van de renovatiepunten blijkt al dat de bij het puntenaantal behorende maximaal redelijke huurprijs -net als de overeengekomen huurprijs- boven de liberalisatiegrens ligt, waardoor sprake is van een geliberaliseerde huurprijs. De commissie merkt op dat zij ervan uitgaat dat verhuurder, zodra de WOZ-waarde hem bekend is, dit aan de huurder laat weten.

Uitkomst bij inkomensafhankelijke en niet-inkomensafhankelijke geschillen, 2018

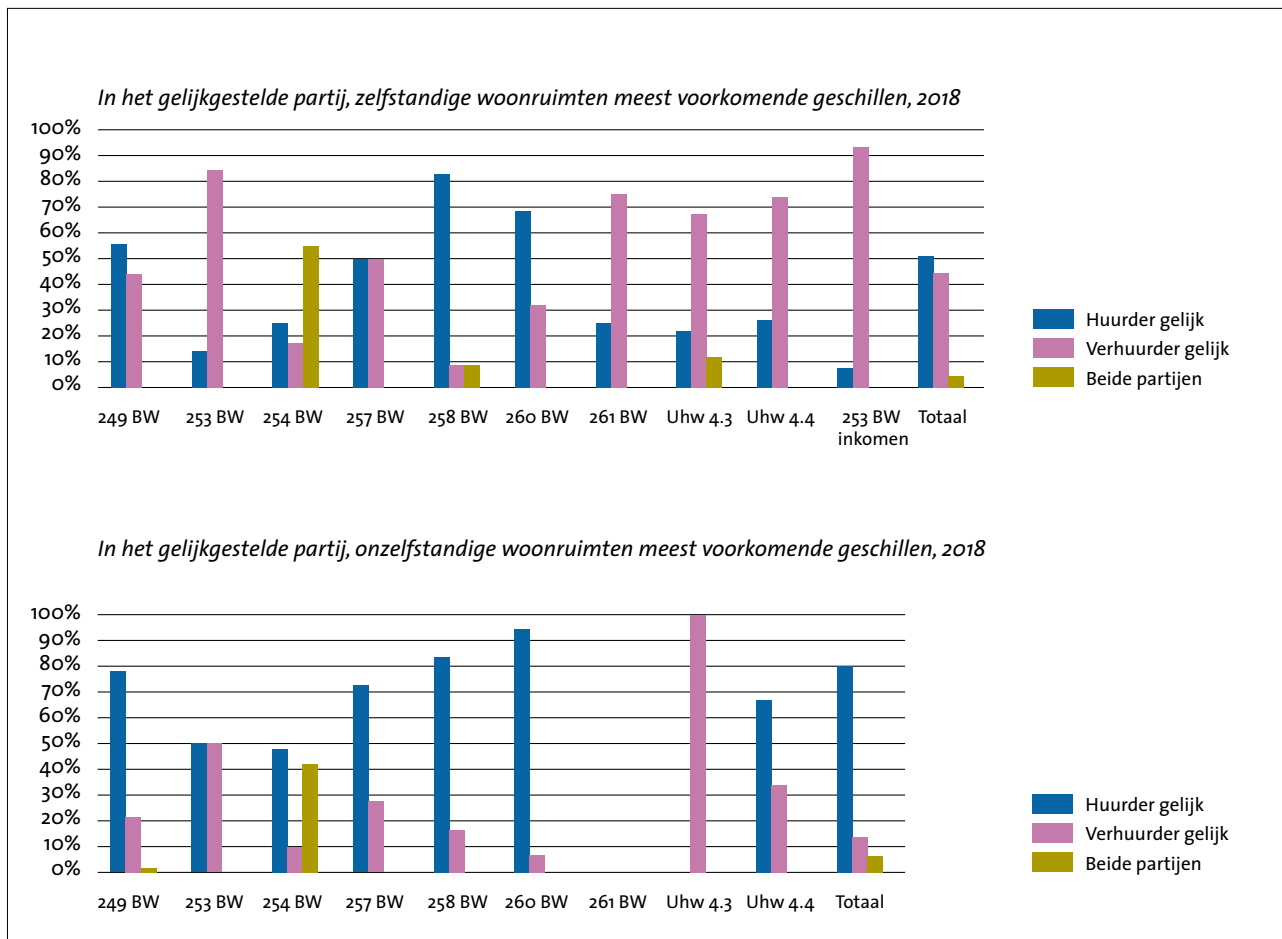
In het gelijk gestelde partij	Indiener gelijk	Wederpartij gelijk	Beide partijen deels gelijk
Niet-inkomensafhankelijke geschillen			
Zelfstandige woningen	55%	41%	4%
Onzelfstandige woningen	80%	13%	7%
Totaal niet-inkomensafhankelijke geschillen	61%	34%	5%
Inkomensafhankelijke geschillen			
Zelfstandige woningen	86%	14%	0%
Onzelfstandige woningen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totaal inkomensafhankelijke geschillen	86%	14%	0%

Trend gelijk-ongelijk (excl. inkomensafhankelijke geschillen), 2014-2018

Jaar	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
2014	49%	41%	10%
2015	53%	43%	4%
2016	55%	41%	4%
2017	60%	36%	4%
2018	57%	38%	5%

In het gelijk gestelde partij in 2018 meest voorkomende geschillen

Artikel	Omschrijving	Huurder	Verhuurder	Beide partijen
249 BW	Toetsing aanvangshuurprijs	66%	34%	0%
253 BW	Verzoeken huurverhoging algemeen	15%	82%	3%
254 BW	Voorstel huurverlaging op grond van punten	37%	14%	49%
257 BW	Huurverlaging in verband met gebreken	51%	49%	0%
258 BW	Uitsplitsing all-in huur	82%	13%	5%
260 BW	Afrekening servicekosten	78%	22%	0%
261 BW	Hoogte voorschot servicekosten	25%	75%	0%
Uhw 4.3	Melding herstel gebreken	21%	69%	10%
Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	25%	75%	0%
Subtotaal		59%	36%	5%
253 BW	Verzoeken huurverhoging/-verlaging op grond van inkomen	8%	92%	0%
Totaal		58%	37%	5%



gemaakt tussen zelfstandige en onzelfstandige woonruimten, dan valt op dat huurders van onzelfstandige woonruimten vaker gelijk krijgen (80% van de meest voorkomende geschillen) dan huurders van zelfstandige woonruimten (51% van de meest voorkomende geschillen).

Belang van de uitspraken

Het verschil in huurprijs of servicekosten vóór en na een uitspraak van de Huurcommissie geeft weer wat het financiële belang van een zaak is. Het gemiddelde financiële belang van zaken die de Huurcommissie afhandelt, verschilt sterk per type zaak.

De toetsing van de aanvangshuur leidde tot een huurverlaging van gemiddeld 79 euro per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 85 euro per maand en voor onzelfstandige woningen gemiddeld 68 euro per maand.

Bij toetsing van de redelijkheid van de huurverlaging op grond van punten ging de huur gemiddeld 43 euro per maand omlaag. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 37 euro en voor onzelfstandige woningen gemiddeld 51 euro per maand.

Uitspraken over (tijdelijke) huurverlaging in verband met onderhoudsgebreken leidden tot een huurverlaging van gemiddeld 231 euro per maand.

Trend financieel belang per huurgeshil, 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Toetsing aanvangshuur	€ 120/mnd	€ 75/mnd	€ 77/mnd	€ 103/mnd	€ 79/mnd
Huurverlaging i.v.m. punten	€ 78/mnd	€ 56/mnd	€ 68/mnd	€ 53/mnd	€ 43/mnd
Huurverlaging i.v.m. gebreken	€ 128/mnd	€ 243/mnd	€ 253/mnd	€ 285/mnd	€ 231/mnd ²
Splitsing all-inhuur	€ 287/mnd	€ 128/mnd	€ 184/mnd	€ 114/mnd	€ 80/mnd
Voorschot servicekosten	€ 85/mnd	€ 34/mnd	€ 37/mnd	€ 11/mnd	– ³
Afrekening servicekosten	€ 568/jaar	€ 336/jaar	€ 370/jaar	€ 222/jaar	€ 248/jaar

Het financiële belang bij uitspraken over de splitsing van de all-in huurprijs was gemiddeld 80 euro per maand: gemiddeld 108 euro per maand voor zelfstandige woningen en gemiddeld 53 euro voor onzelfstandige woningen.

Bij de beoordeling van de servicekosten was het financiële belang gemiddeld 248 euro per jaar, gemiddeld 219 euro per jaar voor zelfstandige woningen en gemiddeld 301 euro per jaar voor onzelfstandige woningen.

Regionale spreiding van verzoeken

Ten opzichte van 2017 is het aantal ingekomen huurgeschillen in bijna alle provincies toegenomen. Dit past bij de algemene tendens. Alleen in

Friesland en Zeeland nam het aantal ingekomen verzoeken af. De oorzaak hiervan is onbekend. De meeste verzoeken kwamen net als in 2017 uit Noord-Holland (2.836 zaken; 28%) en Zuid-Holland (2.735 zaken; 27%). De minste verzoeken kwamen uit Drenthe (63) en Zeeland (66).

De meeste zaken kwamen uit de grote steden. Amsterdam komt daarbij op de eerste plaats, met 1.881 ingediende verzoeken. Dat is bijna 19 procent van het totaal. Rotterdam (996) en Utrecht (911) volgen op de tweede en de derde plaats.

Lokaal opererende huurteams en adviesbureaus leverden ook in 2018 veel zaken aan bij de Huurcommissie. In 2018 waren zij betrokken bij 1.314 verzoeken, dit is 14 procent van het totaal (exclusief inkomensafhankelijke huurverhoging). In 2017 was dit 19 procent. In geschillen die huurders samen met een huurteam of adviesbureau indienden, kregen zij in 71 procent van de gevallen gelijk (2017: 68%), terwijl dit voor alle huurders in 57% het geval was.

² Dit betreft 1.002 zaken afgedaan met een commissie uitspraak. De overige 1.129 zaken in deze categorie zijn afgedaan bij de intake of met een voorzittersuitspraak. Van deze zaken wordt het financieel belang door de Huurcommissie niet vastgesteld en geregistreerd.

³ Er zijn in deze categorie in 2018 nauwelijks verzoeken geweest waarbij een commissie-uitspraak is gedaan. Waar wel een uitspraak volgde, is geen wijziging van het voorschotbedrag uitgesproken.

Instroom en productie per provincie, 2017 en 2018

Provincie	Instroom 2017	Productie 2017	Instroom 2018	Productie 2018
Drenthe	47	50	63	44
Flevoland	72	73	106	70
Friesland	182	161	145	81
Gelderland	512	549	621	466
Groningen	826	1.101	834	711
Limburg	275	286	412	303
Noord-Brabant	545	587	695	476
Noord-Holland	2.146	2.271	2.836	1.973
Overijssel	152	157	284	187
Utrecht	731	631	1.230	793
Zeeland	79	81	66	52
Zuid-Holland	1.856	1.969	2.735	1.688
Eindtotaal	7.423	7.916	10.027	6.844

Instroom zaken uit grote gemeenten, 2018

Gemeente	Instroom 2017	% van totaal	Instroom 2018	% van totaal
Amsterdam	1.507	20%	1.881	19%
Rotterdam	814	11%	996	10%
Utrecht	578	8%	911	9%
Den Haag	563	7%	853	9%
Groningen	663	9%	737	7%
Haarlem	129	2%	258	3%
Nijmegen	202	3%	248	2%
Eindhoven	126	2%	153	2%
Maastricht	86	1%	136	1%
Leiden	129	2%	111	1%
Leeuwarden	98	1%	75	1%

Toetsing aanvangshuurprijs

Een huurder vraagt de Huurcommissie om uitspraak te doen over zijn verzoek tot toetsing van de aanvangshuurprijs in een zogenoemd 'studentenhotel'. In Nederland komt deze vorm van kamerverhuur steeds meer voor: een tijdelijke overeenkomst met een looptijd van maximaal een semester voor een volledig gemeubileerde kamer in een hotel.

De Huurcommissie oordeelt dat het verzoek eerst op een hoorzitting moet worden behandeld, omdat het onderwerp voor de Huurcommissie nieuw terrein is. Tijdens die zitting moeten de ontvankelijkheid van het verzoek en de bevoegdheid van de Huurcommissie met de betrokken partijen worden besproken. Partijen hebben hun kijk op de zaak, voor de zitting, schriftelijk kenbaar gemaakt.

De commissie neemt kennis van de zienswijzen van beide partijen, de website en de algemene voorwaarden van het studentenhotel, het huishoudelijk reglement, de beschrijving van het beoogde gebruik van de kamer en de aard en de duur van het gebruik. Op basis daarvan oordeelt de commissie dat de gehuurde ruimte een hotelkamer is, dat de aard van het gebruik ook die van een hotelkamer is en dat er een overeenkomst van tien maanden is aangegaan, met een mogelijke verlenging tot uiterlijk twaalf maanden. De commissie oordeelt dat er sprake is van een overeenkomst die naar zijn aard van korte duur is. Bij dit soort overeenkomsten is de Huurcommissie niet bevoegd om uitspraak te doen.

Collectieve behandeling van geschillen

Net als in eerdere jaren ontving de Huurcommissie in 2018 geen verzoeken die in aanmerking kwamen voor collectieve behandeling. De Huurcommissie kan geschillen collectief behandelen als meerdere huurders van één verhuurder met precies hetzelfde probleem te maken hebben. Ze kan dan onder bepaalde voorwaarden beslissen dat niet iedere huurder apart het volledige bedrag voor het legesvoorschot hoeft te betalen.

Verzet tegen voorzittersuitspraken

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak, kan hij hiertegen verzet aantekenen. In 2018 zijn in totaal 148 ver-

zetschriften ontvangen tegenover een totaal van 1782 voorzittersuitspraken (8%); in 2017 waren dat er 166 (11%). In 2018 heeft de Huurcommissie 152 verzetschriften behandeld, in 15 gevallen beoordeelde zij het verzet als gegrond (10% tegen 14% in 2017). Dit betekent dat het verzoek opnieuw behandeld wordt in een zittingscommissie met een andere zittingsvoorzitter. In sommige gevallen vindt ook een nieuw onderzoek in de woning of in het dossier plaats.

Procedures bij kantonrechter, bestuursrechter en Raad van State

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met de uitspraak van de Huurcommissie, dan kan hij binnen acht weken na de uitspraak een procedure starten bij de (kanton)rechter. Om hoeveel

Huurverhoging

Een verhuurder vraagt de Huurcommissie om een voorstel tot huurverhoging te beoordelen. De verhuurder stelt voor om de maandelijkse huurprijs met 3,9 procent te verhogen. De huurder is het oneens met dit voorstel. Hierbij beroept de huurder zich op vormfouten door de verhuurder.

De huurder geeft aan dat de verhuurder in 2016 een huurverhoging per 1 juli 2016 heeft voorgesteld. Op dat moment was een uitspraak van de Huurcommissie van kracht, waarin een tijdelijke huurverlaging was uitgesproken op grond van onderhoudsgebreken, zo stelt de huurder. Een huurverhoging mag niet worden aangezegd als er op dat moment nog een tijdelijke huurverlaging geldt.

Volgens de basisregels mag de huurprijs met 3,9 procent stijgen. De eerdere uitspraak staat deze huurverhoging niet in de weg omdat op de datum van het voorstel tot huurverhoging, 1 juli 2016, de huurprijs niet meer verlaagd was. De verlaging was namelijk uitgesproken voor de periode 1 oktober 2015 tot 1 mei 2016. Het voorstel van de verhuurder voldoet verder aan de eisen die de wet daaraan stelt. Daarom kan de voorzitter van de Huurcommissie direct uitspraak doen over het verzoek.

De voorzitter oordeelt dat het voorstel van de verhuurder om de maandelijkse huurprijs met 3,9 procent te verhogen redelijk is.

vonnissen het gaat is bij de Huurcommissie niet bekend. De vonnissen worden niet standaard toegezonden aan de Huurcommissie en ook niet allemaal gepubliceerd. Uit de wel ontvangen vonnissen blijkt dat de rechter in de meeste gevallen de uitspraak van de Huurcommissie volgt. Wel komen uit de vonnissen af en toe aandachtspunten naar voren voor het werk van de Huurcommissie. De Huurcommissie volgt de vonnissen van de rechtbank dan ook met belangstelling.



3

COMMUNICATIE

De Huurcommissie heeft in 2018 een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat 44 procent van de respondenten (heel) tevreden is. Verhuurders zijn in vergelijking met huurders kritischer.

De Huurcommissie ontving in 2018 meer klachten dan in 2017. De meeste klachten, van zowel huurder als verhuurder, gingen over de lange behandelduur van hun verzoek bij de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft naar aanleiding van deze klachten haar communicatie over doorlooptijden verbeterd en werkt hard aan het terugdringen van de doorlooptijden.

De website werd in 2018 meer bezocht. Steeds vaker doen externe partijen een beroep op de expertise van de Huurcommissie onder andere in de vorm van gastcolleges en optreden bij bijeenkomsten. In het kader van de nieuwe dienstverlening van intake en bemiddeling sprak de Huurcommissie met belangenorganisaties voor huurders en verhuurders. Ook was er contact met de belangenorganisaties over de wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw), waarbij de

verhuurderbijdrage – die in 2018 werd ingevoerd – bijzondere aandacht genoot. De verhoogde instroom was een ander belangrijk thema voor de intensieve contacten met de omgeving.

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2018 liet de Huurcommissie een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder huurders en verhuurders. Hiermee is een beeld verkregen hoe huurders en verhuurders de Huurcommissie ervaren. Van de 1615 deelnemers reageerden er 385, dit is bijna een kwart. 44% van de respondenten is (heel) tevreden; 32% van de respondenten is (heel) ontevreden. Verhuurders zijn in vergelijking met huurders kritischer. De tevredenheid onder (ver)huurders die uiteindelijk in het gelijk zijn gesteld is fors hoger dan onder (ver)huurders die niet in het gelijk zijn gesteld (84% versus 21%). Een belangrijke reden voor ontevredenheid bij huurders en verhuurders is het feit dat procedures langer duren dan men verwacht.

De Huurcommissie gebruikt de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren. Enkele andere bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek:

- Oplossingsgerichtheid en toegankelijkheid worden minder vaak gelinkt aan de Huurcommissie.
- Het personeel van de Huurcommissie komt professioneel over en de communicatie wordt als duidelijk ervaren.
- Daarnaast duurt het in de ogen van (ver)huurders vaak te lang voor de zaak is afgerond. Klanten opperen om tussentijds een update te geven over de voortgang.

Contacten met relaties

Het creëren en verstevigen van relaties is een belangrijk thema. Met haar relatiebeleid wil de Huurcommissie inspelen op de eisen en verwachtingen uit de samenleving. Hiertoe voerde ze in 2018 onder meer overleg met een aantal huurteams in de grote steden. In het

kader van de nieuwe dienstverlening van intake en bemiddeling sprak de Huurcommissie met de belangenorganisaties voor huurders en verhuurders – Woonbond, Aedes, Vastgoed Belang en de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed (IVBN) – en met andere buitengerechtelijke geschillenbeslechtters. Verder was er contact met de belangenorganisaties vanwege de wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw), waarbij de verhuurderbijdrage - die in 2018 werd ingevoerd - bijzondere aandacht genoot.

Steeds vaker doen externe partijen een beroep op de expertise van de Huurcommissie. Zo verzorgde de Huurcommissie gastcolleges op verzoek van universiteiten, hogescholen en stichtingen en overlegde ze met materiedeskundigen van Vastgoed Belang over servicekosten, zonnepanelen en de Warmtewet. Ook was de Huurcommissie in november met een informatiekraam aanwezig op de landelijke bijeenkomst van de Woonbond.

Telefonische en schriftelijke vragen in 2017 en 2018

	2017	2018
Aantal telefonische vragen via 1400 nummer (Rijksoverheid algemeen) over werkkterrein Huurcommissie	15.583	17.428
- waarvan doorverwezen naar Huurcommissie	9%	7%
- waarvan doorverwezen naar andere instanties	12%	15%
Aantal ontvangen e-mails over (ver-)huurprijs aan informatie rijksoverheid	1.868	2.048
- waarvan doorgestuurd naar Huurcommissie	0,3%	2,5%
Aantal telefonische vragen via 0800 nummer	26.129	25.260
% beantwoorde telefonische oproepen op 0800 nummer	80%	92%

Telefonische en schriftelijke vragen in 2018

Het aantal telefonische en schriftelijke vragen in 2018 was min of meer gelijk aan 2017. Er waren in 2017 technische problemen met de telefooncentrale. In 2018 zijn er geen technische problemen geweest. Mede als gevolg daarvan is het percentage beantwoorde telefoontjes in 2018 aanzienlijk verbeterd.

Website

De website www.huurcommissie.nl is in 2018 in totaal 761.000 maal bezocht. Het aantal unieke bezoekers bedroeg 432.000. Dit is 32 procent meer dan in 2017: 328.635, wat in lijn is met de hogere instroom van verzoeken. Bezoekers bleven gemiddeld 5:56 minuten op de website en bekeken gemiddeld zeven pagina's. De pagina's 'Huurprijscheck' en 'Huurprijs en punten' waren de meest bezochte pagina's. Ruim 70 procent van alle bezoekers kwam rechtstreeks binnen op de website. Bijna 13 procent bezocht de website via een verwijzing van een andere website (vooral

Rijksoverheid.nl, Wegwijsmetjehuurprijs.nl en Woonbond.nl) In 2017 vond 25% nog de weg via een verwijzing van een andere website. en 14 procent kwam op de website van de Huurcommissie via een zoekmachine. Dit is ongeveer hetzelfde percentage als in 2017 (13%)

Voor buitenlandse huurders en verhuurders is er sinds eind november een speciale pagina met de belangrijkste informatie in het Engels. In de periode vanaf 20 november tot het eind van 2018 bezochten 218 personen deze pagina.

Online dienstverlening

De Huurcommissie investeert al geruime tijd in de digitalisering van haar dienstverlening. Denk aan digitale formulieren op de website om een verzoek in te dienen en het corresponderen per e-mail. In 2017 heeft de Huurcommissie haar zaaksysteem vervangen dat de afwikkeling van de verzoeken ondersteunt. Dit was een noodzakelijke voorbereiding voor andere vormen van digitale dienstverlening.

Klachten, schadevergoedingen, rapporten en vragen Nationale ombudsman en Wob-verzoeken 2017-2018

	2017	2018
Ontvangen klachten:	137 (34% gegrond)	239 (49% gegrond)
- van huurders	95 (69%)	183 (77%)
- van verhuurders	42 (31%)	56 (23%)
Ontvangen klachten als percentage van ontvangen zaken	18%	23%
Aantal toegekende schadevergoedingen	2	14
Ontvangen rapporten Nationale ombudsman	1	1
Ontvangen vragen Nationale ombudsman	12	8
Ontvangen Wob-verzoeken	0	2

Leren van klachten

Klachten

De Huurcommissie ontving in 2018 fors meer klachten dan in de jaren daarvoor.

De meeste klachten, van zowel huurder als verhuurder, gingen over de lange behandelduur van procedures bij de Huurcommissie. Huurders en verhuurders klaagden bijvoorbeeld dat zij na een ontvangstbevestiging in een zaak 'niets meer horen' met een toenemend gevoel van frustratie en onbegrip tot gevolg. De Huurcommissie erkent deze klachten. Daarom heeft de Huurcommissie haar communicatie over de doorlooptijden verbeterd en wordt hard gewerkt aan het terugdringen van de achterstanden.

Een andere veelgehoorde klacht betrof een onjuiste registratie van partijen in een procedure. Het ging vooral mis met de juiste identificatie en registratie van de verhuurder. De gevolgen van zo'n fout kunnen groot zijn. Als zaakcorrespondentie niet bij de goede partij aankomt, heeft dat gevolgen voor het toepassen van hoor- en wederhoor en voor de uitspraak. De Huurcommissie heeft daarom de werkwijze rond de registratie van procespartijen verbeterd, waardoor de kans op fouten kleiner wordt.

De Huurcommissie ontving ook klachten over de behandelduur van de klachtbehandeling door de Huurcommissie. Daarom heeft de Huurcommissie in de tweede helft van 2018 extra capaciteit ingezet bij de klachtbehandeling.

Schadeclaims en vergoedingen

Het aantal verzoeken om vergoeding nam in 2018 toe ten opzichte van de jaren daarvoor. De Huurcommissie zag in veertien gevallen aanleiding om een bedrag uit te keren. In acht gevallen betrof dit restitutie van de betaalde leges (25 euro

voor huurders en 450 euro voor verhuurders) waarvan twee gevallen aan verhuurders. In vijf gevallen ging het om hogere bedragen ter compensatie van het nadeel ontstaan als gevolg van onzorgvuldigheden. Gemiddeld werd hier 500 euro voor uitgekeerd: drie keer aan een verhuurder en twee keer aan een huurder. Het totale bedrag aan vergoedingen dat in 2018 is uitgekeerd bedroeg hierdoor 3.600 euro.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2018 acht keer vragen aan de Huurcommissie gesteld naar aanleiding van klachten die bij hem waren ingediend. Een keer heeft hij naar aanleiding van een klacht een rapport uitgebracht. Een korte weergave van de uitspraak is in het tekstkader op pagina 35 opgenomen.

Verzoeken op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB)

De Huurcommissie heeft in 2018 twee verzoeken om informatie ontvangen in het kader van de WOB. Het eerste verzoek was om documenten uit een klachtendossier te verstrekken. Het andere verzoek ging over de kwaliteitscriteria waar een verzoek aan moet voldoen. Beide verzoeken zijn schriftelijk beantwoord.

NATIONALE OMBUDSMAN OVER DE 'STERKE ARM BEPALING'

Een huurder vroeg de Huurcommissie de huurprijs te onderzoeken. Zij deed dit verzoek drie weken vóórdat zij uit de woning zou verhuizen. Op de dag van het onderzoek kreeg de Huurcommissie geen toegang tot de woning; de huurder was al verhuisd. Het onderzoek in de woning kon daardoor niet plaatsvinden. De huurder klaagt bij de Nationale ombudsman dat de Huurcommissie te weinig gebruik had gemaakt van haar bevoegdheid om het onderzoek in de woning te doen. Zij vond dat de Huurcommissie zich met hulp van de sterke arm (de politie) toegang had moeten verschaffen voor het onderzoek in de woning, een bevoegdheid die staat beschreven in artikel 40 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, maar die in de praktijk niet vaak wordt toegepast.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de Huurcommissie meer had kunnen én moeten doen. De Huurcommissie had contact kunnen opnemen met de huurder om met haar te bespreken of zij zelf maatregelen kon nemen om een onderzoek ná haar vertrek uit de woning mogelijk te maken. De Nationale ombudsman oordeelde ook dat de inzet van de sterke arm voor gedwongen toegang tot een woning voorbehouden moet zijn voor uitzonderlijke situaties en dat de Huurcommissie hierin een eigen beslisruimte heeft. De Huurcommissie heeft vervolgens maatregelen getroffen om huurders en verhuurders beter te informeren over de werkwijze van de Huurcommissie bij een verhuizing. Ook is de Huurcommissie voorbereidingen gestart om als ultimium remedium gebruik te maken van de politie voor het binnengaan van de woning.

Bron: <https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2018047>



4

WETGEVING EN UITVOERINGSBELEID

In 2017 is de Huurcommissie officieel aangewezen als buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. In overleg met andere buitengerechtelijke geschillenbeslechters en het ministerie van Justitie en Veiligheid is in 2018 verder gewerkt aan uitwisseling van kennis en verbetering van de informatievoorziening zodat burgers weten waar ze terecht kunnen.

Om de werkwijze van de Huurcommissie toegankelijk en transparant te maken zijn het Handboek Huurcommissie en de beleidsboeken in 2018 geactualiseerd, onder andere aan de nieuwe werkwijze die samenhangt met het in 2018 aangenomen wetsvoorstel modernisering Huurcommissie. Het Handboek en de beleidsboeken zijn gepubliceerd op de website. Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. De Huurcommissie heeft haar interne processen op tijd aangepast en voldoet daarmee aan de AVG.

De Huurcommissie als erkende buitengerechtelijke geschillenbeslechter

In 2017 is de Huurcommissie aangewezen als ADR instantie (Alternative Dispute Resolution) in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

In 2018 heeft de Huurcommissie deelgenomen aan gezamenlijk overleg met de drie andere erkende Nederlandse ADR-instanties (de Geschillencommissie, Kifid en SKGZ) en de departementen die betrokken zijn bij consumentenbescherming onder leiding van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Op de agenda stonden het uitwisselen van 'best practices' en andere informatie over de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in Nederland en de ADR Assembly in Brussel.

In de zomer van 2018 hebben de vier ADR-organisaties een gezamenlijke reactie gegeven op de brief van de minister voor Rechtsbescherming over buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De vier buitengerechtelijke geschilinstanties gaven in de brief het grote belang aan van een dekkend ADR systeem voor consumenten, waarbij is voorzien in

toegang tot ADR over alle sectoren van de consumentenmarkt. De vier erkende ADR-organisaties gaven specifiek de volgende verbeterpunten aan voor ADR in Nederland:

- Verbetering van de informatievoorziening aan consumenten, over waar zij terecht kunnen met hun klacht of conflict ('routekaart').
- Instellen/benoemen van een neutrale verwijsoinstantie, die consumenten verwijst naar de juiste ADR.
- Het stimuleren van snelle, vroegtijdige en eenvoudige routes van geschiloplossing, waarbij mensen zelf hun probleem kunnen oplossen onder leiding van een deskundige derde. Zoals bemiddeling en mediation, (bindend) advies en arbitrage.
- Duidelijke positionering van de buitengerechtelijke geschilleninstanties ten opzichte van de rechtspraak.

Werkwijze Huurcommissie

In het Handboek Huurcommissie zijn de wettelijke bepalingen, interne regels en documenten over de werkwijze die door de Huurcommissie zijn vastgesteld te vinden. Het Handboek Huurcommissie is te raadplegen op de website.

In 2018 is het Handboek Huurcommissie aangepast op de volgende punten:

- toelichting werkwijze inzake dossiers naar aanleiding van de AVG;
- toevoeging passage inzake de kwaliteitsborging binnen de Huurcommissie;
- aanpassing naar aanleiding van wetswijziging Uhw 2018.

Daarnaast publiceert de Huurcommissie haar uitvoeringsbeleid in beleidsboeken. Daarin staan de beleidsregels die zorgen dat gelijke zaken op gelijke wijze worden behandeld. Het bestuur van de Huurcommissie vindt het belangrijk dat iedereen

kennis kan nemen van de beleidsregels. Om die reden zijn deze beleidsboeken te vinden op de website.

In 2018 heeft de Beleidsvergadering⁴ van de Huurcommissie het Handboek Wohv (Wet op het overleg huurders verhuurder) vastgesteld. Dit document bevat relevante informatie over de Wohv en bestaat uit een werkinstructie, een brondocument beslisboom Wohv, een compact overzicht van alle tot heden gevoerde Wohv-procedures en een jurisprudentieoverzicht Wohv-geschillen gerangschikt op onderwerp.

Verder zijn de beleidsboeken Servicekosten, Waarderingsstelsel Zelfstandige woonruimten, waarderingsstelsel onzelfstandige woonruimten en de werkwijze bij tijdelijke huurovereenkomsten in de beleidsboeken over het waarderingsstelsel voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimten en huurverhoging na woningverbetering aangepast en gepubliceerd.

Wetsvoorstel modernisering Huurcommissie

In 2018 is de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) gewijzigd. In de wetswijziging is onder andere een gedeeltelijke financiering voor de Huurcommissie via een verhuurderbijdrage geïntroduceerd. De verhuurderbijdrage wordt door de Huurcommissie jaarlijks opgelegd aan verhuurders met meer dan 50 woningen die verhuurderheffing moeten betalen, op grond van door de Belastingdienst aan te leveren gegevens.

Daarnaast is voorzien in een taakuitbreiding van de Huurcommissie. De Huurcommissie kan vanaf 1 januari 2019 geschillen behandelen die voortvloeien uit klachten van de huurder over gedragingen van de verhuurder.

⁴ In lijn met artikel 3a lid 3 Uhw stellen het bestuur en de zittingsvoorzitters regels om de eenheid en de kwaliteit van de uitspraken, adviezen en verklaringen te bevorderen. Zij doen dit in de beleidsvergadering.

NIEUWE LEGESREGELING

Met ingang van 1 januari 2019 is er een gedifferentieerd legestartief ingevoerd. Dit geldt voor verhuurders bij toetsing aanvangshuurprijs en het splitsen van de all-in huurprijs (de artikelen 7:249 BW en 7:258 BW). Als binnen een periode van drie kalenderjaren een verhuurder tweemaal in het ongelijk gesteld wordt in geschillen over hetzelfde wetsartikel, dan geldt een hoger legestartief van 700 euro. Wanneer een verhuurder driemaal of vaker in het ongelijk gesteld wordt in geschillen omtrent hetzelfde wetsartikel, dan geldt vanaf de derde keer een hoger legestartief van 1.400 euro. Dit gaat in vanaf 1 januari 2019. Dit betekent dat het aantal keren in het ongelijk gesteld worden begint te tellen voor verzoeken die vanaf 1 januari 2019 worden ingediend.

DREMPELBEDRAG

Om te voorkomen dat verzoeken met een gering financieel belang worden ingediend bij de Huurcommissie is door de wetgever per 1 januari 2019 een drempelbedrag van 3 euro per maand ingesteld (Wetswijziging: artikel 9, lid 4 Uhw.). Dit drempelbedrag geldt voor de artikelen 7:254 BW (voorstel tot huurverlaging), 7:255 BW (huurverhoging na woningverbetering) en 7:257 BW (melding gebreken aan woning). Eerder had de wetgever al een drempelbedrag voor geschillen over de servicekostenafrekening ingevoerd.

De wetswijziging voorziet ook in een wijziging van de leges. De leges voor de verhuurder bedragen vanaf 2019 300 euro. Daarbij is het onderscheid tussen natuurlijk persoon of rechtspersoon vervallen. Voor verhuurders die bij aanvangshuurtoetsing en all-in prijzen meerdere keren in het ongelijk zijn gesteld geldt een hoger legestartief.

Ook krijgen huurders en verhuurders meer keuzemogelijkheden en regie op de procedure. Bij succesvolle bemiddeling die wordt afgesloten met een vaststellingsovereenkomst krijgt de verzoeker vanaf 2019 (het voorschot op) de leges terug. Wanneer het verzoek binnen drie weken na verzending van het onderzoeksrapport wordt ingetrokken, krijgt de verzoeker de helft van (het voorschot op) de leges terug.

Verder bevat de wetswijziging een open benoemingsprocedure voor zittingsleden en de onafhankelijke leden van de Raad van Advies. De Raad van Advies wordt vanaf 2019 door de het bestuur van de Huurcommissie geraadpleegd over meer onderwerpen. Adviseren over de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening zijn aan de taken van de Raad van Advies toegevoegd.

Tot slot zijn er meer drempelbedragen opgenomen in de wetswijziging: er volgt vanaf 1 januari 2019 geen geschilbeslechting als het gaat om kleine verschillen in de huurprijs bij geschillen over huurverlaging, huurverhoging na woningverbetering en huurverlaging bij onderhoudsgebreken. De wetgever had eerder al een drempelbedrag voor geschillen over de servicekostenafrekening ingevoerd.

Implementatie wijzigingen Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte

De Huurcommissie bereidde in 2018 de implementatie van de wijzigingen in de Uhw voor. De introductie van de verhuurderbijdrage (wetswijziging

artikelen 8a t/m 8f, 19c en 19d Uhw) is per 7 augustus 2018 van kracht en introduceert de verhuurderbijdrage als een nieuwe financieringsmogelijkheid voor de apparaatskosten van de Huurcommissie, naast de bijdrage van het ministerie van BZK.

Op basis van de gegevens van de Belastingdienst zijn 930 verhuurders in het derde kwartaal van 2018 door de Huurcommissie geïnformeerd over de verhuurderbijdrage. In het vierde kwartaal is het tarief per woning voor 2018 vastgesteld op 2,36 euro en zijn de beschikkingen verhuurderbijdrage opgesteld en verzonden. Aansluitend is de inning in gang gezet via het CJIB.

Er kwamen in 2018 11 bezwaren tegen de beschikking verhuurderbijdrage binnen, binnen de bezwaartermijn. Er kwamen tien bezwaren binnen nadat de bezwaartermijn was verstreken. Deze bezwaren zijn ambtelijk inhoudelijk bekeken om na te gaan of er lering uit kon worden getrokken.

De overige wijzigingen in de Uhw zijn per 1 januari 2019 in werking getreden.

De wetswijzigingen over de afdoeningswijzen (artikel 20 Uhw) houden in dat huurders en verhuurders tijdens de procedure meer keuzemogelijkheden krijgen om het geschil op te lossen. Dit geeft ruimte om zo snel mogelijk een passende oplossing te vinden en stimuleert partijen om zo veel mogelijk zelf tot een oplossing te komen. De afdoeningswijzen zijn per 1 januari 2019 aangevuld met bemiddeling, intrekking van het verzoek na het onderzoeksrapport en de inhoudelijke voorzittersuitspraak. Dit betekent dat er voortaan gedurende de procedure twee extra momenten (kunnen) zijn waarop partijen wordt gevraagd een keuze te maken voor het afdoen van het geschil.

Door de wetswijziging over de taakuitbreiding van de Huurcommissie (artikelen 4 lid 5 en 6 en 19aa Uhw) kan de Huurcommissie meer geschillen tussen huur-

der en verhuurder over de eigen huurovereenkomst dan voorheen behandelen. Bij de Huurcommissie wordt één loket gecreëerd waar zo veel mogelijk soorten geschillen over huuraangelegenheden behandeld worden. Er gelden conform de nieuwe wetgeving enkele uitzonderingen⁵. Een speciaal team bereidde de afhandeling van deze nieuwe soorten geschillen voor.

Als gevolg van wijzigingen in de governance-structuur (artikel 3d en 3g Uhw) is er in 2018 een andere benoemingsprocedure voor zittingsleden en onafhankelijke leden van de Raad van Advies uitgewerkt. Vacatures staan daardoor voortaan open voor iedereen en worden niet meer ingevuld door voordracht uit de koepels. Er zijn aangepaste profielschetsen vastgesteld voor de Raad van Advies als geheel, voor de leden van de Raad van Advies en voor de zittingsleden.

De bevoegdheden van de Raad van Advies zijn uitgebreid met een adviesrecht op de ontwerpbegroting en conceptjaarrekening van de Huurcommissie. In 2019 wijzigen hiervoor de vergadercyclus van de Raad van Advies en de planning- en controlcyclus van de Huurcommissie.

Bescherming persoonsgegevens

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Huurcommissie heeft hiervoor het volgende gedaan:

- aanstellen van een functionaris voor de gegevensbescherming;
- invullen van een AVG-register;

- opstellen procedure voor inzage in persoonsgegevens;
- maken van een Privacy Impact Analyse voor de geschilbeslechting;
- werken aan bewustwording over het belang van privacy;
- actualiseren verwerkersovereenkomsten met leveranciers;
- plaatsen van een privacyprotocol op de website;
- aanwijzen van verantwoordelijken.

Voor de bescherming van persoonsgegevens werkt de Huurcommissie samen met het ministerie van BZK en met partners in een netwerk van kleinere uitvoeringsorganisaties met een publieke taak 'KleinLef'. In 2018 heeft de Huurcommissie één verzoek gekregen tot inzage in de persoonsgegevens.

Uitvoeringstoets

Het ministerie van BZK heeft de Huurcommissie verzocht om een uitvoeringstoets over een concept-wijziging van het Besluit Servicekosten (BSK). Dit hing samen met een voorgenomen wijziging van de Warmtewet. De Huurcommissie is van mening dat de warmtelevering naar aanleiding van de herziene Warmtewet op een heldere manier moet worden geregeld in de bestaande regelgeving. Zodat voor huurders en verhuurders duidelijk is welke posten op welke manier in rekening kunnen worden gebracht bij de huurder. De Huurcommissie heeft opties aangereikt om dit helder te regelen.

⁵ Uitzonderd zijn klachten over het toe- en afwijzen van een woonruimte, een wanbetaling, een gedwongen huurbeëindiging (bijv. wegens wanbetaling) of het afsluiten van nutsvoorzieningen. Daarnaast kan de Huurcommissie geen uitspraak doen over geschillen waarover door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan of waarover een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie.



5

ORGANISATIE

Eind 2018 bestond het zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) Huurcommissie uit een twee personen tellend bestuur, zes zittingsvoorzitters en 51 zittingsleden. Het voltallige ZBO kwam in 2018 twee keer in vergadering bijeen. De Raad van Advies kwam in 2018 vijf keer bijeen en wisselde voor een groot deel van samenstelling omdat in 2018 de benoemingstermijn van zes van de negen leden van de Raad afliep. Er werden zes nieuwe leden van de Raad van Advies benoemd.

De Dienst van de Huurcommissie had in 2018 een omvang van 50 fte in de vaste bezetting en circa 38 fte flexibele krachten. Het ziekteverzuim was met 4,4 procent ongeveer even hoog als in 2017.

ZBO

De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) Huurcommissie en de ondersteunende Dienst van de Huurcommissie, die is ondergebracht bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het ZBO en de dienst gezamenlijk voeren een baten-lasten administratie. Bij het ZBO waren eind 2018 naast de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zes zittingsvoorzitters (5,8 fte). Het aantal zittingsleden dat in 2018 actief is geweest bedroeg 51. Zittingsleden zijn op afroep beschikbaar voor de zittingen van de Huurcommissie.

Het ZBO-bestuur, de zittingsvoorzitters en zittingsleden zijn in 2018 twee keer bijeen geweest in een voorjaars- en najaarsvergadering. Tijdens deze vergaderingen brachten de zittingsleden hun advies uit over het jaarverslag 2017 en de hoofdlijnen voor het jaarplan 2019. Ook bespraken zij de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie.

Daarnaast hebben de zittingsleden in de vergaderingen advies uitgebracht over het uitvoeringsbeleid, waaronder de aanpassingen in verschillende beleidsboeken.

Het ZBO-bestuur, de zittingsvoorzitters en de zittingsleden belast met geschillen die samenhangen met de Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv) hebben in 2018 één keer vergaderd. Tijdens deze vergadering is stilgestaan bij de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie en het Handboek Wohv.

Zoals elk jaar volgden de zittingsvoorzitters en zittingsleden ook in 2018 een scholingsprogramma. Dit programma houdt de kennis op het gebied van het huur(prijzen)recht op peil en ontwikkelt de vaardigheden die nodig zijn tijdens de zitting en de raadkamer. De Huurcommissie verzorgde dit jaar zelf de vakinhoudelijke training voor commissieleden en medewerkers van de Dienst Huurcommissie.

Raad van Advies

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

In 2018 zijn zes leden vanwege het einde van hun benoemingstermijn afgetreden, waarna er zes nieuwe leden zijn benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: één huurderslid, drie verhuurdersleden en twee onafhankelijke leden. Voor de nieuwe leden is een introductieprogramma georganiseerd.

De Raad van Advies is vijf keer bijeen geweest. Tijdens deze bijeenkomsten sprak de Raad met het bestuur over de voortgang van de vernieuwing van de dienstverlening en de gevolgen voor de Huurcommissie van de wijziging in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw). Zoals gebruikelijk adviseerde de Raad het bestuur over het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie, waaronder de aanpassingen in verschillende beleidsboeken. De Raad adviseerde ook over de uitbreiding van adviestaken op het gebied van de begroting en jaarrekening.

De Secretaris-Generaal van het ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de Raad van Advies om een reactie gevraagd op de – in het kader van de vernieuwde invulling van het bestuursmodel – opgestelde nieuwe functieprofielen van het Bestuur en de directeur van de ambtelijke Dienst van de Huurcommissie. De Raad heeft een advies afgegeven en heeft daarbij verzocht om betrokken te worden bij de werving van de nieuwe voorzitter van de Huurcommissie.

Dienst van de Huurcommissie

De Dienst van de Huurcommissie had eind 2018 een omvang van 50 fte in vaste dienst. Daarnaast werd gebruikgemaakt van detachering en inhuur (36,7 fte), om werkpieken op te vangen. Eind 2017 was 63 fte in vaste dienst en 25 fte extern. Deze ontwikkeling is het gevolg van de combinatie van de reorganisatie van de ambtelijke Dienst waardoor vacatures niet vervuld konden worden met ambtelijk personeel, en de extra inhuur die nodig was om de piekinstroom op te vangen en de nieuwe werkwijzen in te voeren. Dit is nader

toegelicht in hoofdstuk 2 onder 'afhandeling van verzoeken'.

Van het (vaste) personeelsbestand (52 personen per 31 december 2018) was 58 procent man en 42 procent vrouw. Eind 2017 was de verhouding 54 procent man en 46 procent vrouw.

Het ziekteverzuim kwam met 4,4 procent uit op een vergelijkbaar niveau als in 2017 (4,3%).

Reorganisatie

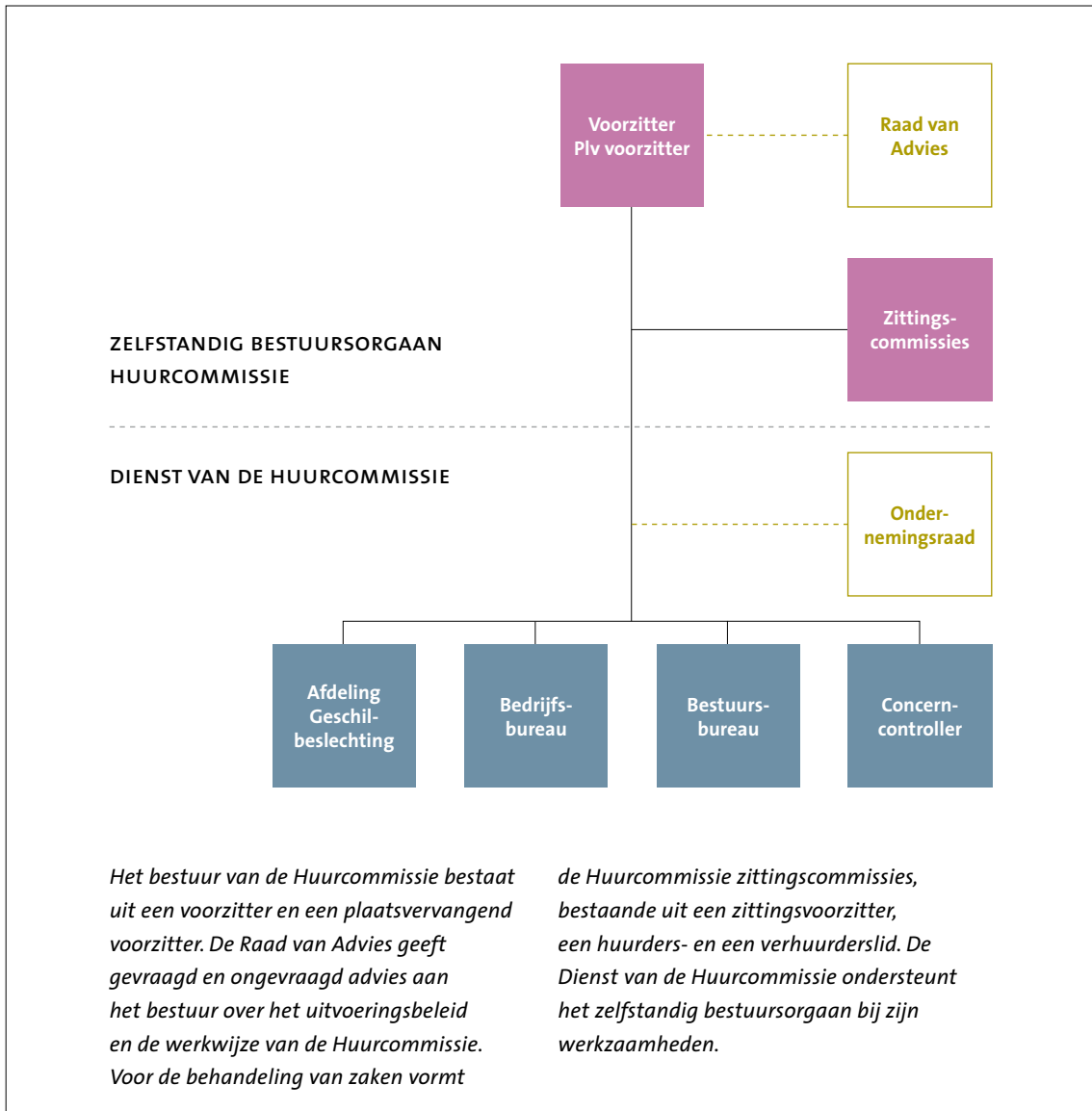
De reorganisatie is in 2017 gestart. In februari 2018 is een kwartiermaker aangetrokken die de reorganisatie verder vorm en inhoud heeft gegeven. Dit heeft geleid tot een breed gedragen organisatie- en formatiebesluit voor de Dienst van de Huurcommissie. In een projectgroep is samen met medewerkers gewerkt aan de werkwijzen en uitgangspunten van de nieuwe organisatie. Ook de zittingsvoorzitters zijn door bestuur en kwartiermaker betrokken bij de ideevorming. Dit alles leidde tot het vaststellen van het definitief organisatie- en formatiebesluit voor de nieuwe organisatie op 24 september 2018, na positief advies van de Ondernemingsraad. Na een zorgvuldig plaatsingsproces voor de vaste medewerkers is de nieuwe organisatie van de Dienst op 1 januari 2019 gestart. Dit is de organisatorische basis voor de verdere invulling van de ambities van de Huurcommissie voor de modernisering en verbetering van de dienstverlening aan huurders en verhuurders.

Scholing medewerkers

In 2018 heeft de Dienst van de Huurcommissie, net als in 2017, ingezet op de ontwikkeling van haar medewerkers, ter verbetering van de dienst-

verlening. Voor meerdere groepen medewerkers zijn interne opleidingen georganiseerd waarbij ervaren collega's, zittingsvoorzitters en vakdocenten kennis hebben overgebracht over het huur(prijzen)recht, zaakbehandeling en persoonlijke competenties. Daarnaast is het vrijwillige Van-Werk-Naar-Werk-traject gedurende 2018 voortgezet. Hierdoor konden medewerkers ruim gebruikmaken van het cursusaanbod van het Expertisecentrum Organisatie & Personeel van de Rijksoverheid, naast opleidingen in het kader van persoonlijke ontwikkeling.

Organogram Huurcommissie



Missie Huurcommissie

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

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

Visie Huurcommissie

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

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



6

FINANCIËN

De Huurcommissie heeft in 2018 een negatief exploitatieresultaat van ruim 4,3 miljoen euro behaald. In de begroting was rekening gehouden met een nulresultaat. De vorming van de reorganisatievoorziening voor de ambtelijke dienst in 2018, de kosten voor de stimuleringspremie voor medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie en de correctie van de bijdrage voor de transitiekosten (3,2 miljoen euro) van baten naar eigen vermogen mutatie zijn de belangrijkste oorzaken voor het negatieve resultaat. Per saldo bedroeg het eigen vermogen van de Huurcommissie eind 2018 3,0 miljoen euro. Dit ligt boven het in de Regeling agentschappen vermelde maximum van 5 procent van de gemiddelde jaaromzet in de jaren 2016-2018 (0,6 miljoen euro). Het surplus van 2,4 miljoen euro zal in 2019 worden afgedragen aan het moederdepartement.

Verkorte versie jaarrekening

Dit hoofdstuk bevat een verkorte versie van de jaarrekening van de Dienst van de Huurcommissie over 2018 en 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 2018⁶. Deze jaarrekening is opgesteld volgens de voorschriften van de comptabiliteitswet en de nadere uitwerking hiervan in de Rijksbegrotingsvoorschriften, de Regeling departementale begrotingsadministratie en de Regeling Agentschappen 2018. Hierin is bepaald dat de jaarrekening en de waarderingsgrondslagen grotendeels voldoen aan titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

6 De in dit jaarverslag opgenomen financiële overzichten maken onderdeel uit van het Jaarverslag 2018 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De Algemene Rekenkamer, die het jaarverslag jaarlijks onderzoekt, zal op 15 mei 2019 haar oordeel hierover in een rapport aan de Staten-Generaal aanbieden. In het rapport kunnen opmerkingen worden gemaakt over de bedrijfsvoering en de in het jaarverslag opgenomen financiële overzichten van de Dienst van de Huurcommissie.

Gespecificeerde staat van baten en lasten

Bedragen x €1.000

Omschrijving	Begroting 2018	Realisatie 2018
Baten		
Omzet moederdepartement	7.489	4.330
Omzet derden	5.725	5.530
Vrijval voorzieningen	0	0
Bijzondere baten	0	460
Totaal baten	13.214	10.320
Lasten		
Personele kosten	6.535	6.248
Materiële kosten	3.781	2.639
Afschrijvingskosten	74	93
Dotaties voorzieningen	0	2.588
Bijzondere lasten	2.824	3.062
Totaal lasten	13.214	14.630
Saldo van baten en lasten	0	-4.310

Baten

De voornaamste baten van de Dienst van de Huurcommissie bestonden uit de omzet van het moederdepartement en de verhuurderbijdrage. De omzet moederdepartement bestond uit de vergoeding van de opdracht gevende beleidsdirectie. De totale bijdrage voor de opdracht bedroeg 7,5 miljoen euro, hiervan was 3,2 miljoen euro bestemd voor een bijdrage in de transitiekosten. Deze bijdrage is verwerkt als een vermogensstorting. De opdracht voor 2018 is aangegaan op basis van lumpsum financiering. De omzet derden bestond uit de verhuurderbijdrage die aan de verhuurders in rekening is gebracht en uit ontvangen legesgelden. De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage aan verhuurders bedroeg in 2018 5,2 miljoen euro. De ontvangen legesgelden in 2018 bedroegen 0,4 miljoen euro.

De bijzondere baten bestaan voornamelijk uit de mutatie in de waarde van het onderhanden werk.

Lasten

De post personele kosten bestaat uit de loonkosten voor eigen personeel (inclusief kosten voor gedetacheerden vanuit de Rijksoverheid), kosten van externe inhuur en overige personeelskosten. De kosten voor eigen personeel zijn lager dan was begroot. Deze daling is het gevolg van een afgenomen personeelsbezetting. De kosten voor externe inhuur zijn toegenomen. Hiervoor is een aantal redenen: 1) een deel van de vrijgevallen functies is met externen opgevuld, 2) in het kader van de reorganisatie hebben de medewerkers tijd gekregen om zich te oriënteren in het vrijwillige Van Werk Naar Werk (VWNW) traject, waarbij zij zich ook verder konden ontwikkelen. Door middel van externe inhuur is geprobeerd deze afname

van productieve uren te compenseren, 3) om de hoge instroom bij Brede Intake en bemiddelen op te vangen zijn extra uitzendkrachten ingezet. De externe inhuur is hierdoor hoger uitgevallen dan begroot.

De materiële kosten waren in 2018 lager dan begroot. Met name de huisvestingskosten, de reis- en verblijfskosten en de communicatiekosten zijn lager uitgevallen dan begroot. Daarnaast is door de vertraging van de reorganisatie een aantal kosten doorgeschoven naar 2019 en heeft de Huurcommissie een aantal posten op een lager ambitieniveau gesteld.

De reorganisatievoorziening 2018 van de Dienst van de Huurcommissie heeft betrekking op de loonkosten van acht medewerkers die met ingang van 1 januari 2019 de status van VWNW-kandidaat hebben. Voor de berekening van de voorziening VWNW is uitgegaan van de maximale duur voor het begeleidingstraject van 18 maanden, omdat de inschatting is dat deze medewerkers die tijd nodig hebben om een passende functie te vinden. In aanvulling op de voorziening voor het VWNW traject is voor twee van de hiervoor genoemde medewerkers rekening gehouden met betalingen aan het UWV in verband met wettelijke en bovenwettelijke uitkeringen tot de pensioengerechtigde leeftijd. Deze kosten zullen na de VWNW periode gemaakt worden.

De Bijzondere lasten betreffen de transitiekosten 2018 (implementatie toekomstverkenning en ICT). Hieronder vallen kosten ter voorbereiding van de implementatie van de gewijzigde wet Uhw en kosten om de ICT aan te passen aan de nieuwe organisatie. Onder deze post vallen ook de kosten voor werknemers die eind

Balans per 31 december 2018 (voor verwerking van het resultaat)*Bedragen x € 1.000*

	31 december 2017	31 december 2018
Activa		
Materiële vaste activa	163	70
Vorraden	1.191	1.608
Debiteuren	278	5.395
Nog te ontvangen	57	48
Liquide middelen	2.702	2.188
Totaal activa	4.391	9.309
Passiva		
Eigen vermogen:	403	2.977
- exploitatiereserve	2.900	7.287
- onverdeeld resultaat	-2.497	-4.310
Vorzieningen	252	2.759
Crediteuren	1.416	778
Nog te betalen	2.320	2.795
Totaal passiva	4.391	9.309

2018 een overeenkomst met de Dienst van de Huurcommissie zijn aangegaan en gebruik maken van de stimuleringspremie bij ontslag op eigen verzoek. Deze regeling is onderdeel van het reguliere personeelsbeleid van het Rijk (Regeling van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 18 december 2017, nr. 2017-0000648667). Er zijn geen bijzondere afspraken gemaakt met de medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie.

Saldo van baten en lasten

Over 2018 heeft de Huurcommissie een negatief exploitatieresultaat behaald (ruim 4,3 miljoen euro). Dit resultaat is het gevolg van de dotatie aan de reorganisatievoorziening en de opname van de kosten voor de stimuleringspremie voor medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie. Daarnaast is de bijdrage voor de transitiekosten (3,2 miljoen euro) via het eigen vermogen verwerkt. De materiële lasten vielen lager uit dan begroot.

Activa

Materiële activa

De materiële activa bestaan uit hardware, installaties en inventaris in het Havengebouw te Amsterdam. De Dienst van de Huurcommissie huurt haar kantoorruimten, deze panden staan daarom niet op de balans als activa.

Debiteuren

De post 'debiteuren' heeft vooral betrekking op de nog te ontvangen verhuurderbijdrage en daarnaast op nog te ontvangen leges van huurders en verhuurders die bij een huurgeschil (geheel of gedeeltelijk) in het ongelijk zijn gesteld en

als niet-indiener deze leges niet als voorschot hadden betaald.

Nog te ontvangen

Deze post betreft de vooruitbetaalde kosten aan derden in 2018 voor het jaar 2019.

Passiva

In 2017 zijn bijdragen van het moederdepartement voor transitiekosten verantwoord als bijzondere baten. Volgens het ADR Kader voor de toelaatbaarheid en de presentatie van bijdragen aan agentschappen, dient een dergelijke bijdrage verwerkt te worden als een vermogensstorting. Deze boekingen zijn in 2018 verwerkt.

Eigen vermogen

In 2018 zijn twee facturen ontvangen die betrekking hadden op voorgaande jaren. In totaal gaat het om een bedrag van 0,4 miljoen euro. Richtlijn 150 van de Richtlijnen voor de Jaarverantwoording schrijft voor dat dergelijke tekortkomingen die betrekking hebben op voorgaande afgesloten boekjaren, via het eigen vermogen verwerkt moeten worden.

Hieronder een overzicht van de correcties in het eigen vermogen.

Omschrijving (bedragen x € 1.000)	Exploitatie-reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand 1 januari 2017	735	818	1.553
Verwerking onverdeeld resultaat 2016	818	-818	0
Afroming eigen vermogen	-854		-854
Bijdrage moederdepartement in transitiekosten 2017	2.201		2.201
Gecorrigeerd resultaat 2017		-2.497	-2.497
Gecorrigeerde stand 31 december 2017	2.900	-2.497	403

In 2018 is het verloop van het eigen vermogen als volgt:

Omschrijving (bedragen x € 1.000)	Exploitatie-reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Gecorrigeerde stand 1 januari 2018	2.900	-2.497	403
Verwerking onverdeeld resultaat 2017	-2.497	2.497	0
Eenmalige storting moederdepartement	3.725		3.725
Bijdrage moederdepartement in transitiekosten 2018	3.159		3.159
Resultaat 2018		-4.310	-4.310
Stand 31 december 2018	7.287	-4.310	2.977

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld resultaat over 2018. De exploitatiereserve is in 2018 gemuteerd door verwerking van het onverdeeld resultaat 2017. In 2018 is een eenmalige kapitaalstorting van het moederdepartement ontvangen om het negatieve eigen vermogen te compenseren dat door de vorming van de reorganisatievoorziening zou ontstaan. Tevens is een bijdrage ontvangen voor transitiekosten in 2018. Door deze mutaties en de toevoeging van het onverdeeld resultaat 2018 bedraagt het eigen vermogen 3,0 miljoen euro. In de Regeling Agentschappen 2018 is aangegeven dat er de mogelijkheid is voor de dienst om een exploitatiereserve op te bouwen. De maximale exploitatiereserve bedraagt 5% van de gemiddelde omzet van de afgelopen drie jaren. Het maximale eigen vermogen in 2018 bedraagt 0,6 miljoen euro. Het verschil tussen het vermogen per 31 december 2018 en het maximaal toegestane eigen vermogen bedraagt 2,4 miljoen euro. Voor de eerstvolgende suppletore begrotingswet wordt het surplus aan eigen vermogen afgeroomd.

Voorzieningen

De voorzieningen betreffen enerzijds de nog te maken kosten in verband met de reorganisaties in 2009 en 2012 en anderzijds de reorganisatievoorziening 2018 van de Dienst van de Huurcommissie. De reorganisatievoorziening 2018 heeft betrekking op de loonkosten van acht medewerkers die met ingang van 1 januari 2019 de status van VWNW-kandidaat hebben.

Crediteuren en nog te betalen

De post 'crediteuren' bestaat uit in 2018 ontvangen maar eind 2018 nog niet betaalde facturen. De post 'nog te betalen' bestaat uit nog te ontvangen facturen, legesvoorschotten en verplichtingen jegens het personeel.

BIJLAGE 1**SAMENSTELLING ZBO HUURCOMMISSIE**

Per 31 december 2018

Bestuur

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw drs. A.A. van Heur (voorzitter)	1 april 2010	1 april 2022
Mevrouw drs. C.J. van Wijk (plv. voorzitter)	6 september 2016	6 september 2022

De bestuursleden worden aangesteld voor een periode van zes jaar. Zij worden benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en kunnen maximaal een keer voor een periode van zes jaar worden herbenoemd.

De voorzitter mevrouw drs. A.A. van Heur is op 1 maart 2019 op eigen verzoek afgetreden en is opgevolgd door de heer mr. J.M.L. Niederer.

Zittingsvoorzitters

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. J.H. Bloksma	1 juli 2002	17 juni 2019
Mevrouw mr. M.L. Bondrager-Chap	1 februari 2014	1 februari 2022
Mevrouw mr. W.C. Brouwer	1 januari 2011	1 april 2018
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2020
Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns	1 februari 2011	1 februari 2023
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs	1 september 2007	1 september 2021
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2021

Sinds 2010 worden nieuwe zittingsvoorzitters aangesteld voor een periode van vier jaar (daarvóór was dat zes jaar). Zij worden benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ze kunnen maximaal twee keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. Voor zittingsvoorzitters die in 2010 al waren aangesteld, geldt geen maximum voor het aantal keer dat ze kunnen worden herbenoemd.

Zittingsvoorzitter mevrouw mr. W.C. Brouwer heeft in april 2018 afscheid genomen vanwege haar pensionering. Zittingsvoorzitter mevrouw mr. M.L. Bondrager-Chap is m.i.v. 1 februari 2018 herbenoemd voor een tweede termijn. Zittingsvoorzitter mevrouw mr. E.M. Jacquemijns is m.i.v. 1 februari 2019 herbenoemd voor een derde termijn.

Zittingsleden

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw N.P.M. Aalbrecht	1 september 2015	1 september 2019
De heer J.C. Bakker BSc	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer J.L. Bakker	15 september 2015	15 september 2019
Mevrouw I. Baksteen LLB	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw S.L. van den Berge	2 april 2007	1 juni 2019
Mevrouw drs. F.L.A. Bevers	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer ir. B.S. Binnerts	1 november 2006	1 november 2018
Mevrouw R.A. Bolder-Wiggers	1 mei 2015	1 mei 2019
Mevrouw mr. M.M.J. Bos	1 mei 2015	1 mei 2019
De heer ir. H. Brakel	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw mr. drs. L.A. van den Broeke	18 juni 2007	18 juni 2019
Mevrouw M.H.G. Brouwer	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer mr. J.S. Buiting	15 juli 2016	15 juli 2020
De heer drs. ing. E.H.M. Clement MRE	1 juni 2006	1 juni 2018
De heer L.P.J. Creugers MBA	1 september 2010	1 februari 2019
De heer W.J.M. Dings	13 oktober 2006	13 oktober 2018
De heer mr. drs. P. Eymaal	1 september 2015	1 januari 2018
De heer ing. F.A. Fens	1 september 2015	1 september 2019
Mevrouw K.B. Forte-van der Aar	1 september 2015	1 september 2019
Mevrouw mr. J.C.F. van Gelder	1 mei 2015	1 mei 2019
De heer H.J.M. Groenemeijer	1 december 2006	1 december 2018
Mevrouw drs. C. Hakvoort-Matser	15 november 2009	15 november 2021
De heer C.C.M. Hamers MSc	15 september 2006	1 februari 2019
De heer J.J.M.W. van Helden	1 december 2011	1 december 2019
Mevrouw S.J. Horn	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw C.J.M. Hulsman-van Duuren	1 september 2015	1 september 2019
De heer mr. O.Y. Ifzaren	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer C.F. Jonker	1 juni 2007	1 juni 2019
De heer ing. G.W. Kamp MSRE	1 maart 2007	1 maart 2019
Mevrouw mr. M.P.C. Kaptein	1 december 2011	1 december 2019
Mevrouw drs. A.M. Kersten	1 juni 2006	1 juni 2018

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer ing. J.N. Kieft	1 augustus 2007	1 augustus 2019
De heer J.A. Koelman	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw C. Kwast-Vastenhoud	18 juni 2007	18 juni 2019
De heer mr. C.A. Oskam	1 november 2006	1 november 2018
Mevrouw G.W. Postma MCD,RMT,BRE	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer drs. B. Robbe	1 september 2015	1 september 2019
De heer ir. A.H.G. Rouwers MRE	15 september 2015	15 september 2019
De heer P.J. Schipper	1 juli 2016	1 juli 2020
De heer ir. M.G.C. Schut	18 juni 2007	18 juni 2019
De heer G. Spermon	1 juni 2006	1 juni 2018
Mevrouw A.M.M.J. Spijk-de Kruijf	1 juni 2016	1 juni 2020
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 2019
De heer J.W.J. Verheijen	1 december 2014	1 december 2022
Mevrouw L. Vermeulen MA	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw A.M. Voorn-Rudolphus	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw mr. R.M. Weber MPM	15 september 2015	15 september 2019

Doordat de benoemingsperiode afliep, nam de Huurcommissie in 2018 afscheid van acht zittingsleden: de heer ir. B.S. Binnerts, de heer drs. ing. E.H.M. Clement MRE, de heer W.J.M. Dings, de heer H.J.M. Groenemeijer, mevrouw drs. A.M. Kersten, de heer mr. C.A. Oskam en de heer G. Spermon.

M.i.v. 1 februari 2018 zijn zes nieuwe zittingsleden benoemd; De heer J.C. Bakker BSc, Mevrouw I. Baksteen LLB, De heer mr. O.Y. Ifzaren, De heer J.A. Koelman, De heer mr. B.A.C.M. Steenbergen en Mevrouw L. Vermeulen MA.

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

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. J. Bybau-Westerouen van Meeteren	1 juli 2014	1 juli 2018
De heer mr. W.J.M. Broeder	1 juli 2018	1 juli 2022
De heer mr. J.A.M. Deckers MDR	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer S.J.C. Gaastra	1 maart 2012	1 maart 2020
Mevrouw M. van Iersel	1 maart 2016	1 maart 2020

Doordat haar benoemingstermijn afliep en zij afzag van herbenoeming is met ingang van 1 juli 2018 afscheid genomen van Mevrouw J. Bybau-Westerouen van Meeteren. M.i.v. 1 juli 2018 is één nieuw zittingslid benoemd: de heer mr. W.J.M. Broeder.

Zittingsleden zijn tot en met 2018 voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voor een periode van vier jaar. Ze kunnen maximaal twee keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. De zittingsleden genieten een vergoeding voor reiskosten en verdere vergoedingen volgens bij ministeriële regeling gegeven regels (artikel 3d, lid 6 Uhw; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Daarnaast krijgen de zittingsleden door de Huurcommissie jaarlijks opleidingen aangeboden. In 2018 waren dit Actualiteiten huurrecht/huurprijzenrecht, Actualiteiten servicekosten (beide verzorgd door de Huurcommissie) en Beraadslaging in de Raadkamer (deze loopt door tot het voorjaar van 2019).

BIJLAGE 2**SAMENSTELLING RAAD VAN ADVIES**

Per 31 december 2018

Raad van Advies

Naam	Voorgedragen namens	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw H.T. Bolsman-Ruiter	Aedes	1 oktober 2010	1 oktober 2018
De heer F.C.M. Schoonhoven	IVBN	1 oktober 2010	1 oktober 2018
De heer ing. N.R.P.J. Koning MRE	Vastgoed Belang	1 oktober 2014	1 oktober 2018
De heer mr. H.J.A. Mesdag	Nederlandse Woonbond	1 oktober 2010	1 oktober 2018
De heer S.C.J. van Perlo	Nederlandse Woonbond	1 september 2015	1 september 2019
De heer drs. M.S. Wondergem	Nederlandse Woonbond	1 februari 2012	1 februari 2020
De heer mr. O. van der Burg	Onafhankelijk lid	1 januari 2016	1 januari 2020
De heer drs. J.A. Karssen, Voorzitter	Onafhankelijk lid	1 oktober 2010	1 oktober 2018
Mevrouw mr. C.M.C. van Zeeland	Onafhankelijk lid	1 oktober 2010	1 oktober 2018
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

Doordat de benoemingsperiode afliep, nam de Huurcommissie in 2018 afscheid van zes leden van de Raad van Advies: mevrouw H.T. Bolsman-Ruiter, de heer F.C.M. Schoonhoven, de heer ing. N.R.P.J. Koning MRE, de heer mr. H.J.A. Mesdag, mevrouw mr. C.M.C. van Zeeland en Voorzitter de heer drs. J.A. Karssen.

M.i.v. 1 oktober 2018 zijn zes nieuwe leden van de Raad van Advies benoemd: mevrouw mr. A. Noordermeer-van der Heide, de heer mr. B.L. de Jonge, de heer drs. H.J.J. Lenferink, Voorzitter, de heer drs. R.J.M. Hogenboom MRICS, de heer prof. dr. M.B. M. Loos en de heer mr. T. Gardenbroek.

De leden van de Raad van Advies worden benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voor een periode van vier jaar. Zij kunnen maximaal een keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. Zij ontvangen een vergoeding voor reiskosten en verdere vergoedingen volgens bij ministeriële regeling gegeven regels (artikel 3g, lid 6 Uhw; artikel 3d, lid 6; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte).

BIJLAGE 3**ZITTINGSLOCATIES EN ZITTINGEN IN 2016-2018**

Zittingslocatie	Zittingen 2016	Zittingen 2017	Zittingen 2018
Alkmaar	7	5	3
Amsterdam	107	93	71
Apeldoorn	6	6	4
Arnhem	17	19	13
Breda	15	13	9
Den Haag	61	48	41
Eindhoven	17	11	12
Enschede	3	5	3
Groningen	61	60	46
Leeuwarden	4	6	3
Maastricht	16	17	13
Middelburg	4	4	2
Rotterdam	54	42	31
Utrecht	30	32	38
Zwolle	4	5	3
Totaal	406	366	292

Colofon

Jaarverslag 2018 is een uitgave van de Huurcommissie

Tekst

De Huurcommissie

Fotografie

omslag: Patricia Rehe

pagina 2: Timo Reisiger

pagina 6: Josep Rovirosa

pagina 10 en 48: David Rozing

pagina 30 en 42: Patricia Rehe

pagina 36: Mariette Carstens

Grafische vormgeving

Jenneke Drupsteen Grafische vormgeving, Den Haag

Meer informatie

De Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Telefoon: 1400

www.huurcommissie.nl

Niets van deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

