



**JAAR  
VERSLAG  
2016**

DE HUURCOMMISSIE

**JAAR  
VERSLAG  
2016**

DE HUURCOMMISSIE




## VOORWOORD

Kort voordat dit jaarverslag werd uitgebracht, stond de Huurcommissie met huurders en verhuurders stil bij het feit dat op 27 maart 1917 de eerste Huurcommissiewet van kracht werd. Lokale huurcommissies gingen toen oordelen over de rechtvaardigheid van huurprijzen en huurprijsverhogingen. Ook honderd jaar later, wil de Huurcommissie onafhankelijk en onpartijdig een gezonde relatie tussen huurders en verhuurders bevorderen.

De relatie tussen huurders en verhuurders, en de vraag hoe wij beide partijen zo goed mogelijk kunnen helpen, had in 2016 nadrukkelijk de aandacht van de Huurcommissie. We proberen steeds vaker onnodig lange procedures te voorkomen. In 2013 zijn we hiermee op kleine schaal gestart, door bij de intake van het verzoek – als we zagen dat dit verzoek ‘niet ontvankelijk’ zou zijn – telefonisch contact met de verzoeker op te nemen. Inmiddels bekijken we alle binnengekomen verzoeken op mogelijkheden om zo snel mogelijk te handelen.

In enkele regio's zijn we in 2016 bovendien een proef gestart met bemiddelen. Voor een deel van de conflicten denken we op deze manier snel een passende oplossing te vinden, sneller dan met de gebruikelijke werkwijze van onderzoek in de woning, zitting en uitspraak. Met deze werkwijze wil de Huurcommissie het onderlinge gesprek tussen huurder en verhuurder weer op gang brengen en bevorderen dat de relatie tussen beide partijen wordt hersteld.

Met deze proef is inmiddels zoveel positieve ervaring opgedaan dat we hebben besloten onze weg te vervolgen op het ingeslagen pad. Natuurlijk blijven we ook onderzoeken in de woning doen en zittingen houden, maar het accent in onze werkwijze verschuift naar het al in een vroeg stadium contact leggen met de betrokken partijen voor een andere, snellere oplossing. Daarmee heeft de Huurcommissie in 2016 de uitdaging opgepakt om als organisatie een nieuwe werkwijze door te voeren: voorlichting geven, bemiddelen en, waar nodig, een geschil beslechten met een uitspraak.



De Huurcommissie is de afgelopen honderd jaar van grote waarde geweest voor huurder en verhuurder. Door nu in te zetten op andere en snellere oplossingen hopen we die betekenis nog lang te behouden. Om de behoeften van huurders en verhuurders te weten te komen, blijven we graag met hen in contact. Daarbij hebben ook onze zittingsvoorzitters, zittingsleden, Raad van Advies en medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie een belangrijke signalerende rol. Ik dank hen voor hun meedenken en inzet.

**Anke van Heur**  
voorzitter van de Huurcommissie



## INHOUDSOPGAVE

1. 2016 in vogelvlucht	7
2. Behandeling van verzoeken aan de Huurcommissie	15
3. Communicatie	33
4. Wetgeving en uitvoeringsbeleid	39
5. Organisatie	43
6. Financiën	49
<b>Bijlagen</b>	
1. Samenstelling ZBO Huurcommissie	56
2. Samenstelling Raad van Advies	59
3. Zittingslocaties en aantal zittingen	60
4. Ontvangers van het jaarverslag	61





# 1

## 2016 IN VOGELVLUCHT

In 2016 heeft de Huurcommissie minder verzoeken om geschilbeslechting ontvangen dan in 2015. De dalende trend van de laatste jaren in de instroom zet daarmee door. Van de ontvangen verzoeken zijn meer zaken dan in voorgaande jaren in een vroeg stadium afgewikkeld. Bij de huurverhogingsgeschillen verbeterden de doorlooptijden.

Het klanttevredenheidsonderzoek, dat specifiek was gericht op de telefonische dienstverlening, wees uit dat bellers (zeer) tevreden zijn over de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers. In 2016 heeft de Huurcommissie haar missie en visie aangepast aan de nieuwe werkwijze. Die werkwijze is erop gericht meer zaken in een zo vroeg mogelijk stadium en in goed overleg tussen huurder en verhuurder tot een oplossing te brengen.

Het exploitatieresultaat was positief: ruim 0,8 miljoen euro. Uit de evaluatie van het ZBO die in 2016 is verricht, blijkt dat de Huurcommissie haar taken doeltreffend uitvoert.

### Toekomstige dienstverlening door de Huurcommissie

Hoe eerder huurder en verhuurder een oplossing wordt geboden in hun onderlinge geschil, hoe beter dat voor hen is. In 2016 heeft de Huurcommissie haar werkwijze met het oog hierop aangepast, mede naar aanleiding van de gesprekken die zij in 2015 had gevoerd met huurders- en verhuurderskoepels en andere buitengerechtelijke geschillenbeslechters. In de werkwijze van de Huurcommissie zal het accent gaan verschuiven naar het al in een vroeg stadium contact leggen met de betrokken partijen en het bespreken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De eerste resultaten van de pilot hiermee laten zien dat partijen deze vorm van begeleiding bij het oplossen van hun geschil zeer waarderen. De Huurcommissie zal de komende jaren huurders en verhuurders daarom meer keuzemogelijkheden gaan aanbieden: voorlichting geven, bemiddelen, een deskundigenrapport opstellen en, waar nodig, een geschil beslechten met een uitspraak. In het kader van deze ontwikkeling heeft de Huurcommissie een nieuwe missie en visie vastgesteld.



### Minder verzoeken ontvangen

In 2016 heeft de Huurcommissie in totaal bijna 9.300 verzoeken ontvangen. Dit is 14 procent minder dan in 2015. Vooral het aantal ontvangen huurverhogingsgeschillen nam af, zowel regulier als op grond van inkomen. En in januari 2016 ontving de Huurcommissie voorsnog de laatste zes aanvragen van de Belastingdienst om een huurtoeslagverklaring. De instroom van het aantal servicekostengeschillen nam juist licht toe.

De meeste verzoeken gingen over (1) de (jaar) afrekening van de servicekosten (2.324 verzoeken), (2) de huurverlaging in verband met gebreken (2.173) en (3) de inkomensafhankelijke huurverhoging (1.189).

### Meer zaken afgehandeld met intake en bemiddeling

In 2016 is de Huurcommissie zich meer dan in eerdere jaren gaan richten op het behandelen van zaken via inhoudelijke intake en bemiddeling. Zo konden bijna 1.100 zaken in goed overleg met de indiener, en eventueel de wederpartij, snel worden afgedaan. Hierdoor daalde het aantal zaken dat in een formele procedure werd afgehandeld. Een andere oorzaak voor de afname van het aantal afgehandelde verzoekschriften is de hierboven genoemde lagere instroom ten opzichte van voorgaande jaren. In totaal handelde de Huurcommissie in 2016 bijna 8.300 zaken in een formele procedure af.

De Huurcommissie is in 2013 gestart met het al bij de intake uitvoeren van een toets op de ontvankelijkheid van een verzoek. Vanwege de positieve

reacties van de indieners is deze werkwijze in 2016 aangevuld met een meer uitgebreide inhoudelijke intake voor alle typen geschillen en (op kleine schaal) bemiddeling. De Huurcommissie helpt huurder en verhuurder dan zelf hun geschil op te lossen. Deze aanpak is in 2016 getest in een pilot in de regio's Den Haag, Rotterdam en Utrecht. Huurders en verhuurders reageerden hier positief op. Voor de pilot en om de landelijke implementatie van deze werkwijze voor te bereiden heeft de Huurcommissie in 2016 relatief veel personele capaciteit ingezet. Deze keuze heeft ertoe geleid dat de doorlooptijden van de formele procedures alleen bij de huurverhogingsgeschillen zijn verbeterd.

Doordat de Huurcommissie in totaal 80 zaken meer afhandelde dan er binnenkwamen, daalde de werkvoorraad van 2.930 zaken in 2015 naar 2.850 in 2016.

### Effect voor huurder en verhuurder

Bij de inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen is het in de regel de verhuurder die de verzoeken om geschilbeslechting indient; dit is conform de regeling. In 2016 was dit het geval in 98 procent van de inkomensafhankelijke zaken. Huurders dienden de meeste overige verzoeken om geschilbeslechting in: 88 procent. Dit aandeel is ongeveer gelijk aan dat in 2015.

Bij de inkomensafhankelijke geschillen stelde de Huurcommissie de verhuurder in 91 procent en de huurder in 8 procent van de gevallen in het gelijk. Bij de overige geschillen werd de huurder in 55 procent van de gevallen en de verhuurder in 41 procent van de gevallen in het gelijk gesteld. Huurders kregen iets vaker gelijk dan in 2015.

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 in 2016 afhandelde, verschilt sterk per type zaak, maar nam in 2016 over de hele linie toe. Vooral het financiële belang bij uitspraken over de splitsing van de all-in huurprijs viel in 2016 hoger uit dan in 2015: gemiddeld 185 euro per maand tegenover bijna 130 euro in 2015. De gemiddelde verlaging van de servicekosten kwam nu uit op 370 euro per jaarafrekening (336 euro in 2015).

### Rol huurteams

De huurteams (en huuradviesbureaus) die in enkele grotere steden actief zijn om huurders te ondersteunen bij hun huurprijsgeschillen met de verhuurder, leveren veel zaken aan bij de Huurcommissie. In 2016 ging het hierbij om 1.420 verzoekschriften; dit is 20 procent van het totale aantal ingediende verzoeken (exclusief de inkomensafhankelijke huurverhoging). In geschillen die huurders samen met een huurteam indienen, krijgen huurders vaker gelijk: 63 in plaats van 48 procent.

### Klant tevreden over telefonische dienstverlening

Meer dan negen op de tien bellers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de deskundigheid, vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerker. Ongeveer drie kwart van de bellers geeft aan antwoord te hebben gekregen op de vraag waarvoor hij of zij belde. Dat blijkt uit het

periodieke klanttevredenheidsonderzoek dat de Huurcommissie uitvoert. In 2016 is specifiek onderzoek gedaan naar de tevredenheid van huurders en verhuurders die telefonisch contact hadden met de Huurcommissie.

In 2016 kwamen bij Informatie Rijksoverheid (het 1400-nummer) 22.000 algemene telefoontjes binnen van burgers die vragen hadden over het werkterrein van de Huurcommissie. Deze telefoontjes gingen vooral over huurverlaging en onderhoud. De Huurcommissie zelf (het 0800-nummer) ontving in totaal ruim 21.000 telefoontjes.

### Huurcommissie voert taken doeltreffend uit

De Huurcommissie voert haar wettelijke taken doeltreffend uit, zo blijkt uit de evaluatie die de minister voor Wonen en Rijksdienst in het najaar van 2016 heeft laten uitvoeren. Zo constateert de evaluatiecommissie dat de Huurcommissie een goede reputatie geniet onder huurders en verhuurders. Ze is deskundig, wordt gezien als gezaghebbend en is goed in staat de onafhankelijkheid ten opzichte van de politiek, overheid en de branche te borgen.

De onderzoekers bevelen aan om de ingezette koers door te zetten. Huurders en verhuurders die met de Huurcommissie te maken kregen, hebben positief gereageerd op de nieuwe werkwijze – het aanbieden van bemiddeling als alternatief voor de gebruikelijke werkwijze – en op het bieden van informatie om geschillen te voorkómen. Het bestuur van de Huurcommissie zal de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport overnemen.

### Financieel resultaat

De Huurcommissie behaalde in 2016 een positief exploitatieresultaat: ruim 0,8 miljoen euro. In de begroting was rekening gehouden met een nulresultaat. De personele lasten vielen ongeveer 0,7 miljoen euro lager uit dan begroot en de materiële lasten 0,5 miljoen; de voorzieningen vielen grotendeels vrij.

Per saldo is het eigen vermogen van de Huurcommissie eind 2016 1,553 miljoen euro. Dit ligt boven het in de Regeling agentschappen vermelde maximum van 5 procent van de gemiddelde jaaromzet in de jaren 2014-2016 (0,699

miljoen euro). Het surplus ad 0,854 miljoen euro zal de Huurcommissie in 2017 afdragen aan het moederdepartement.

De gerealiseerde integrale kostprijzen zijn licht hoger dan geraamd. De operationele kosten zijn weliswaar lager uitgekomen dan begroot, maar ze konden aan minder afgewikkelde zaken worden toegerekend, omdat ook de instroom flink lager was dan geraamd.

### Missie: wat wil de Huurcommissie betekenen?

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: wat verwacht de maatschappij van de 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.

## TOEZIEN OP PRIJS-KWALITEITVERHOUDING WONINGEN: AL 100 JAAR LANG

Al zo'n 100 jaar bestaan in Nederland Huurcommissie-achtige instellingen. Met een wat andere organisatie en taakinfilling door de jaren heen, waarbij steeds werd ingespeeld op de veranderende omgeving. Maar wel met hetzelfde doel: toezien op een goede prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen.

### 1917: lokale huurcommissies

Tijdens en na de Eerste Wereldoorlog kent Nederland grote problemen op de woningmarkt. Huiseigenaren gebruiken de woningnood om de huurprijzen te verhogen. Met de Huurcommissiewet van 1917 wil de Rijksoverheid deze prijsopdrijving tegengaan. Een huiseigenaar mag de huur alleen verhogen als hij kan aantonen dat hij hogere kosten voor de woning moet maken, bijvoorbeeld voor onderhoud. Lokale huurcommissies beoordelen of deze huurverhoging terecht is. Tien jaar later werden de meeste van deze commissies weer afgeschaft.

### 1941: Prijzenbureaus en vanaf 1951: regionale huuradviescommissies

Ook tijdens en na de Tweede Wereldoorlog leidt de woningnood tot stijgende huurprijzen. Tijdens de Tweede Wereldoorlog worden de huurprijzen bevroren. Zogeheten Prijzenbureaus zien er op toe dat dit gehandhaafd blijft. In de Huurwet van 1951 legt de Rijksoverheid de huurprijsbescherming voor huurders wettelijk vast. Regionale huuradviescommissies (gekoppeld aan de gerechtelijke kantons) zien toe op de uitvoering van deze wet. Ze adviseren over de huurprijs van woningen en kamers.

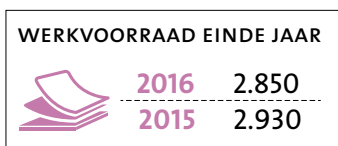
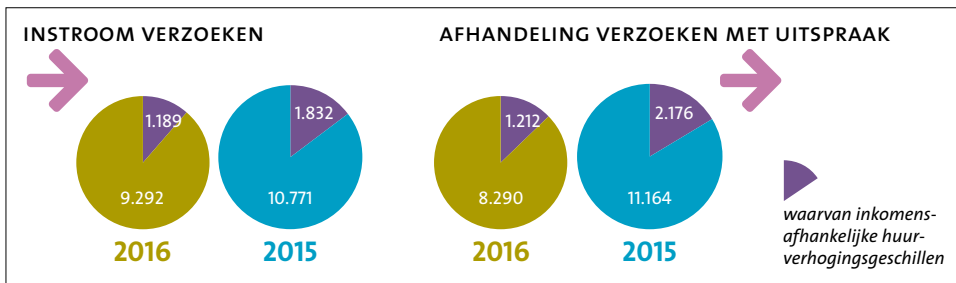
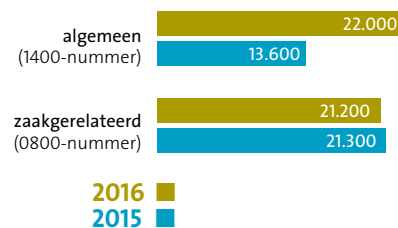
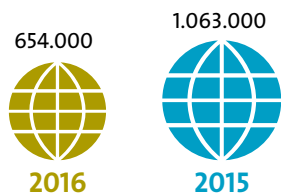
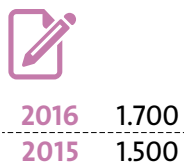
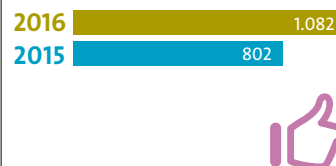
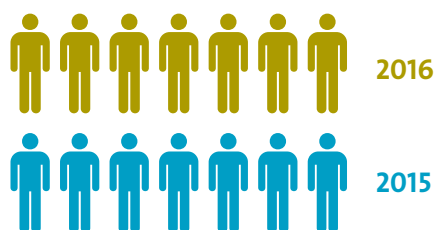
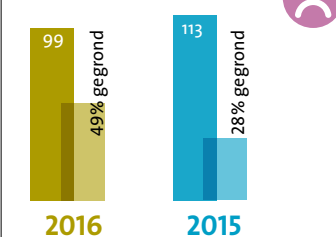
### 1979: een landelijk netwerk van huurcommissies

De Huurwet van 1951 wordt zo vaak gewijzigd dat opgelegde en volledig vrijgegeven huurprijzen naast elkaar kunnen bestaan. In 1979 komt de Rijksoverheid daarom met één toetsingskader voor alle huurwoningen: de Huurprijzenwet woonruimte. Deze wet ligt ten grondslag aan de Huurcommissie zoals deze ook nu nog bestaat: een toegankelijke en onpartijdige organisatie die een bindende uitspraak kan doen bij huurprijsgeschillen. Burgers hoeven voor een huurprijzprobleem niet langer naar de kantonrechter. Deze Huurcommissie bestaat uit een groot aantal zelfstandige commissies verspreid door het land (gekoppeld aan de gerechtelijke kantons).

### 2010: één Huurcommissie

Na 1979 wordt de Huurprijzenwet regelmatig aangepast. Deze wijzigingen hebben gevolgen voor de organisatie van de Huurcommissie: in 2010 komt er één landelijke Huurcommissie. De wijzigingen hebben ook gevolgen voor taak en werkwijze. Want de samenleving verandert voortdurend. Burgers zijn hoger opgeleid en mondiger. Hun zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid worden belangrijker. De Huurcommissie richt zich zo steeds meer op het bevorderen van een gezonde relatie tussen huurders en verhuurders, door geschillen tussen huurders en verhuurders te helpen voorkómen, op te lossen en, indien noodzakelijk, te beslechten met een uitspraak.

## Kerncijfers Huurcommissie

**TELEFOONGESPREEKEN****AANTAL ZITTINGEN****BEZOEK WEBSITE****SCHRIFTELIJKE VRAGEN ALGEMEEN****AFHANDELING VERZOEKEN DOOR INTAKE EN BEMIDDELING****ZITTINGSLEDEN****FTE DIENST HUURCOMMISSIE****SALDO BATENLASTEN IN MLN.****TOTAAL BATEN IN MLN.****EIGEN VERMOGEN ALS % VAN DE GEMIDDELDE OMZET (MAX 5 %)****ZITTINGSVOORZITTERS****KLACHTEN**

Mr. Titia Zalme,  
zittingsvoorzitter Huurcommissie

## INVESTEREN IN DE RELATIE TUSSEN HUURDER EN VERHUURDER

*“Tijdens een zitting van de Huurcommissie blijkt regelmatig dat er achter het geschil tussen huurder en verhuurder een heel ander probleem zit. Vaak op communicatief gebied: de huurder voelt zich niet gehoord, is van het kastje naar de muur gestuurd, of afspraken worden niet nagekomen. Soms ook is een huurder moeilijk te bereiken of heeft deze een betalingsachterstand, waardoor de verhuurder een gebrek niet wil verhelpen. Daarom willen we met onze nieuwe werkwijze inzetten op de relatie tussen beide partijen en pas in tweede instantie naar de juridische aard van het geschil kijken. In 2016 zijn we gestart met een proef in Den Haag, Rotterdam en Utrecht. Nu gaan we deze werkwijze landelijk invoeren.*

*Op het verzoekformulier dat moet worden ingediend om een procedure bij de Huurcommissie te starten, kan de indiener aangeven of hij/zij bemiddeling wenst. Ook vragen we wat zij als oplossing van het probleem zien. Sommige mensen willen een uitspraak, anderen geven aan dat bijvoorbeeld de lekkage moet worden opgelost of dat ze niet snappen waarom de afrekening van de servicekosten zo hoog is. Dat biedt aanknopingspunten om te gaan bellen. Eerst bellen we degene die het verzoekformulier heeft ingediend: wat speelt er, hoe ziet u de oplossing? Vervolgens bellen we de andere partij, met dezelfde*



*vragen. Soms volstaat het om informatie te geven over een onderwerp. Soms treden huurder en verhuurder na ons telefoontje direct met elkaar in contact om het samen uit te zoeken, en faciliteren wij de voortgang van het proces. In andere gevallen zou je kunnen spreken van een soort pendelbemiddeling door de Huurcommissie. Dan bellen wij de partijen en leggen we de reacties over en weer voor totdat er een oplossing is waar beiden achter staan. De afspraken daarover leggen we vervolgens vast.*

*Het voordeel van deze werkwijze is dat je tijd wint en ruis uit de communicatie haalt. De Huurcommissie legt nu aan het begin van de procedure desgevraagd contact tussen de partijen om openingen te vinden voor een oplossing, in plaats van aan het eind van het traject een uitspraak te doen. Bovendien gaat het bij bemiddeling vooral over de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Daarin is ook meer creativiteit mogelijk dan bij een uitspraak. Zowel huurders als verhuurders staan hier positief tegenover. Ze waarderen het dat ze worden gehoord. Ook als de bemiddeling uiteindelijk mislukt. Daarom gaan we de werkwijze nu verder uitrollen. Ons doel is te investeren in de relatie tussen huurder en verhuurder, al zal de Huurcommissie daarnaast ook altijd uitspraken blijven doen.”*







# 2

## BEHANDELING VAN VERZOEKEN AAN DE HUURCOMMISSIE

In 2016 heeft de Huurcommissie in totaal 9.292 verzoeken om geschilbehandeling ontvangen: 14 procent minder dan in 2015. Vooral de instroom van het aantal huurverhogingsgeschillen op grond van inkomen en het aantal reguliere huurprijsgeschillen daalde. Van de ontvangen verzoeken lost de Huurcommissie steeds meer zaken (1.082 in 2016) al in een vroeg stadium op via een nieuwe werkwijze (inhoudelijke intake en bemiddeling). Door deze ontwikkelingen handelde zij aanzienlijk minder zaken af in een formele procedure (8.290) dan in 2015 (11.164). In 2016 kwam de Huurcommissie in 406 zittingen bijeen. Het gemiddelde financiële belang van de afgehandelde zaken nam over de hele linie toe. De Huurcommissie is er in 2016 bij de huurverhogingsgeschillen in geslaagd de doorlooptijden van de procedures verder te verkorten.

### Instroom

#### **Minder verzoeken**

In 2016 ontving de Huurcommissie in totaal 9.292 verzoeken. Dit is bijna 14 procent minder dan in 2015. Van de ontvangen verzoeken worden steeds meer zaken al in een vroeg stadium opgelost via de zogeheten inhoudelijke intake en bemiddeling. De Huurcommissie heeft uiteindelijk 8.210 verzoeken ingeboekt voor formele afhandeling.

Verreweg de meeste ingeboekte verzoeken (7.009 stuks) gingen over huurprijs-, servicekosten- en reguliere huurverhogingsgeschillen. Zes verzoeken kwamen van huurdersorganisaties voor het oplossen van een geschil in het kader van de Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv) en zes van de Belastingdienst voor een huurprijsonderzoek in het kader van de huurtoeslagverklaring. Daarnaast boekte de Huurcommissie 1.189 verzoeken in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH) in.

*Instroom verzoeken, 2013-2016*

	Instroom 2013	Instroom 2014	Instroom 2015	Instroom 2016
Huurprijsgeschillen	5.498	5.391	4.932	4.270
Servicekostengeschillen	2.233	2.520	2.310	2.342
Huurverhogingsgeschillen (regulier)	1.964	1.813	623	397
Huurtoeslagverklaringen	138	388	260	6
Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv)	28	10	12	6
<b>Subtotaal reguliere geschillen</b>	<b>9.861</b>	<b>10.122</b>	<b>8.137</b>	<b>7.021</b>
Inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen (IAH)	4.896	3.613	1.832	1.189
<b>Subtotaal formele geschillen</b>	<b>14.757</b>	<b>13.735</b>	<b>9.969</b>	<b>8.210</b>
Intake en bemiddeling	262	248	802	1.082
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>15.019</b>	<b>13.983</b>	<b>10.771</b>	<b>9.292</b>

De daling van het aantal ontvangen verzoeken ten opzichte van een jaar eerder heeft vooral te maken met de afname van het aantal ontvangen huurverhogingsgeschillen, zowel regulier (van 623 in 2015 naar 397 in 2016, een daling van 36 procent) als op grond van inkomen (van 1.832 in 2015 naar 1.189 in 2016, een daling van ruim 35 procent). Het aantal huurprijsgeschillen daalde met ruim 13 procent, van 4.932 in 2015 naar 4.270 in 2016. Het aantal verzoeken voor de oplossing van een Wohv-geschil halveerde: twaalf in 2015 en zes in 2016.

De instroom van het aantal servicekostengeschillen nam licht toe, namelijk van 2.310 in 2015 naar 2.342 in 2016.

### **Verzoeken van de Belastingdienst**

Bij twijfel over de aangevraagde huurtoeslag vraagt de Belastingdienst de Huurcommissie om te bepalen welke huurprijs moet worden gehan-

teerd voor de toekenning van de huurtoeslag. In 2016 heeft de Huurcommissie vrijwel geen verklaringen over de redelijkheid van de huurprijs meer hoeven verstrekken aan de Belastingdienst. De Belastingdienst gaf aan geen behoefte meer te hebben aan deze informatie. In januari 2016 zijn voorsnog de laatste zes aanvragen ontvangen. Dit verklaart de daling van het aantal ontvangen verzoeken om een huurtoeslagverklaring ten opzichte van voorgaande jaren (260 in 2015).

### Afhandeling

#### **Steeds meer zaken afgehandeld met intake en bemiddeling**

In 2016 is de Huurcommissie zich meer dan in de jaren daarvoor gaan richten op het behandelen van zaken via inhoudelijke intake en bemiddeling. Bij intake wordt in telefonisch overleg met

*Afhandeling verzoeken, 2013-2016*

	Afhandeling 2013	Afhandeling 2014	Afhandeling 2015	Afhandeling 2016
Huurprijsgeschillen	4.842	5.712	5.222	4.570
Servicekostengeschillen	2.631	2.438	2.410	2.067
Huurverhogingsgeschillen (regulier)	2.028	1.610	1.005	420
Huurtoeslagverklaringen	125	352	339	12
Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv)	25	14	12	9
<b>Subtotaal reguliere geschillen</b>	<b>9.651</b>	<b>10.126</b>	<b>8.988</b>	<b>7.078</b>
Inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen (IAH)	4.553	3.540	2.176	1.212
<b>Subtotaal formele huurgeschillen</b>	<b>14.204</b>	<b>13.666</b>	<b>11.164</b>	<b>8.290</b>
Intake en bemiddeling	262	248	802	1.082
<b>Totaal verwerkte verzoeken</b>	<b>14.466</b>	<b>13.914</b>	<b>11.966</b>	<b>9.372</b>

de verzoeker inhoudelijk bepaald wat het verzoek precies is. Hierbij kijkt de Huurcommissie bijvoorbeeld naar formele ontvankelijkheids-criteria – is de procedure bijvoorbeeld te vroeg of te laat gestart. Door goede informatie te verstrekken over het betreffende onderwerp of door te verwijzen naar de juiste instantie kan een deel van de verzoeken snel worden afgehandeld. Bovendien draagt een inhoudelijke intake bij aan een betere route van geschillen binnen de Huurcommissie (meteen op de juiste plek) wanneer het toch tot een procedure komt. Als dit volgens de Huurcommissie mogelijk is en huurder en verhuurder hiermee instemmen, worden verzoeken ook afgehandeld via bemiddeling. De Huurcommissie helpt huurder en verhuurder dan zelf hun geschil op te lossen. Deze aanpak is in 2016 getest door middel van een pilot in de regio's Den Haag, Rotterdam en Utrecht.

Voor een deel van de conflicten kan op deze manier sneller een passende oplossing worden gevonden dan door het traject van onderzoek in de woning, zitting en uitspraak te doorlopen. Zowel intake als bemiddeling gebeuren telefonisch en worden afsloten met een schriftelijke bevestiging.

De Huurcommissie is in 2013 op kleine schaal met deze werkwijze gestart. Bij steeds meer verzoeken gaat de Huurcommissie na of deze nieuwe werkwijze mogelijk is. In 2016 kon een significant deel van de verzoeken in goed overleg met indiener en eventueel wederpartij snel worden afgedaan. Dit was het geval in 1.082 zaken: aanzienlijk meer dan in voorgaande jaren (802 verzoeken in 2015, 248 in 2014 en 262 in 2013). Zie het kader 'Bemiddeling bij de Huurcommissie' voor enkele voorbeelden.

## BEMIDDELING BIJ DE HUURCOMMISSIE

### Casus 1: Informatie over huurverlaging op punten leidt tot intrekken zaak

Een huurder dient een verzoek in voor huurverlaging op grond van punten. Bij het doornemen van het dossier constateert de Huurcommissie al snel dat de huurder in de door hem gemaakte puntentelling de component 'energie-index' is vergeten. Had hij de index wel meegenomen, dan zou hij hebben gezien dat de huurprijs redelijk is.

#### *Contact met de huurder*

De Huurcommissie vraagt de huurder telefonisch naar de reden van zijn geschil. Omdat de burenen minder betalen voor dezelfde woning, wil de huurder weten of hij niet teveel betaalt. In dit gesprek bespreekt de Huurcommissie de puntentelling met de huurder. Zo wordt hem duidelijk hoe de huurprijswetgeving werkt. Hij is blij met deze uitleg. Zou hij deze informatie van de verhuurder hebben gekregen, dan was hij geen zaak gestart.

#### *Contact met de verhuurder*

De Huurcommissie neemt ook contact op met de verhuurder. Dit gesprek gaat met name over de communicatie. Immers, de huurder diende een verzoek in omdat hij niets van de verhuurder vernam. De verhuurder wordt gevraagd alsnog te reageren op de huurder, wat vervolgens gebeurt. Nog geen drie uur later ontvangt de Huurcommissie een email van de huurder met het verzoek de zaak in te trekken.

### Casus 2: Bemiddeling geëindigd met vaststellingsovereenkomst

#### *Contact met de huurder: twee telefoongesprekken*

Een huurder wil dat zijn verhuurder de gebreken oplost en wenst een vergoeding als tegemoetkoming voor de schimmelklachten in de woonruimte. Hij staat ervoor open om samen met de verhuurder tot een oplossing van het geschil te komen. De huurder zou graag zien dat de verhuurder een plan van aanpak maakt voor de werkzaamheden die hij gaat

uitvoeren om de schimmelklachten te verhelpen. Daarnaast wenst de huurder een schadevergoeding.

#### *Telefoongesprek met verhuurder*

De verhuurder weerspreekt dat hij niet zou hebben gereageerd op het gebrek. Er is twee keer iemand langs geweest, de spouwmuur is opengemaakt en alle verontreiniging onderin de spouw is verwijderd. Daarna heeft de verhuurder geen klachten meer van de huurder vernomen, en is hij ervan uitgegaan dat het gebrek was opgelost. De verhuurder blijkt open te staan voor de door de huurder aangegeven oplossing. Hij neemt contact op met de huurder.

#### *Overeenstemming*

Enkele dagen na het gesprek ontvangt de Huurcommissie van de verhuurder een kopie van zijn brief aan de huurder, met de tussen huurder en verhuurder gemaakte afspraken, en het gevraagde plan van aanpak. Daarnaast is de verhuurder een vergoeding van 1013,56 euro met de huurder overeengekomen. De Huurcommissie bespreekt deze brief telefonisch met de huurder. Deze is zeer tevreden over het contact met de verhuurder en over wat zij met elkaar zijn overeengekomen.

#### *Vaststellingsovereenkomst*

De Huurcommissie stelt de vaststellingsovereenkomst op. Op 10 augustus 2016 hebben beide partijen de overeenkomst ondertekend.

### Casus 3: Na bemiddeling alsnog een formele procedure

Tijdens de bemiddeling voert de Huurcommissie twee gesprekken met de huurder en vier gesprekken met de verhuurder. Doordat ook de Vereniging van Eigenaren (VvE) een rol heeft in deze zaak en het proces moeizaam verloopt, besluit de huurder het bemiddelen te staken en een uitspraak te vragen. Tijdens de zitting blijkt wederom dat de verhuurder blijft verwijzen naar de VvE.

*Ontwikkeling instroom, afhandeling en werkvoorraad, 2013-2016*

	2014	2015	2016
Ingeboekte instroom	13.735	9.969	8.210
Afhandeling	13.666	11.164	8.290
Werkvoorraad einde jaar	4.125	2.930	2.850

**Minder zaken formeel afgehandeld**

Mede doordat zij een inhoudelijke intake en bemiddeling als werkwijze hanteerde, handelde de Huurcommissie aanzienlijk minder zaken af in een formele procedure dan in 2015: 8.290 respectievelijk 11.164. De forse afname (bijna 26 procent) heeft verder te maken met de dalende trend bij de instroom van het aantal huurverhogingsverzoeken, zowel regulier als op grond van inkomen. In 2016 handelde de Huurcommissie bijna 49 procent minder huurverhogingsverzoeken af dan in 2015. Ook de daling bij het aantal afgehandelde huurprijsgeschillen wordt verklaard door de lagere instroom. Tot slot heeft de Huurcommissie vrijwel geen verklaringen over de redelijkheid van de huurprijs meer hoeven verstrekken aan de Belastingdienst.

In totaal bijna 13 procent van de afgehandelde verzoeken werd tijdens de procedure stopgezet, omdat de indiener het verzoek na de start van het behandelproces introk. Hiernaast verklaarde de Huurcommissie na registratie alsnog bijna 10 procent van de verzoeken niet-ontvankelijk, het merendeel omdat de leges niet of niet tijdig waren betaald. Deze aandelen zijn min of meer gelijk aan die in 2015 (11 procent ingetrokken voor start behandelproces en 11 procent niet-ontvankelijk).

**Aangehouden verzoeken**

In sommige gevallen houdt de Huurcommissie de afhandeling van een zaak aan. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer een partij in beroep is gegaan tegen de vaststelling van de WOZ-waarde, die sinds oktober 2015 meetelt in het woningwaarderingstelsel. In uitzonderlijke gevallen houdt de Huurcommissie een zaak ook aan wanneer de indiener het geschil tegelijkertijd aan de kantonrechter voorlegt.

Eind 2016 wachtten 61 zaken op een uitspraak van de kantonrechter en 25 zaken op een definitief vastgestelde WOZ-beschikking. Het totaal aantal zaken dat is aangehouden in afwachting van een besluit van de kantonrechter, is meer dan verdubbeld ten opzichte van 2015 (totaal 37). Dit heeft te maken met de aanhouding van zaken uit enkele wooncomplexen, waarbij geschillen van individuele huurders tegen één verhuurder gezamenlijk worden behandeld. Ook steeg het aantal zaken dat betrekking heeft op de WOZ-beschikking, namelijk van acht in 2015 naar 25 in 2016.

**Werkvoorraad verkleind**

In totaal handelde de Huurcommissie 80 zaken meer af dan er binnenkwamen. Hierdoor daalde de werkvoorraad die aan het eind van het jaar resteerde van 2.930 in 2015 naar 2.850 in 2016.

### Doorlooptijden

De Huurcommissie heeft zich ook in 2016 ingezet om een zo groot mogelijk aantal zaken af te handelen binnen de daarvoor gestelde norm (de zogeheten doorlooptijd). In 2016 is de stijgende lijn van de afgelopen jaren echter niet gecontinueerd. Bij de huurverhogingsgeschillen rondde de Huurcommissie 92 procent van de verzoeken af binnen vier maanden, tegenover 88 procent in 2015. Bij de overige typen geschillen daalde het percentage zaken dat werd afgehandeld binnen de daarvoor geldende norm.

#### **Factoren die de doorlooptijden beïnvloeden**

Dat de stijgende lijn in het percentage zaken dat binnen de doorlooptijd werd afgehandeld voor huurprijs- en servicekostengeschillen werd onderbroken, heeft vooral te maken met het project dat de Huurcommissie in 2016 is opgestart om haar dienstverlening te vernieuwen (inhoudelijke intake en bemiddeling). Om capaciteit voor dit project vrij te maken van zowel medewerkers binnen de dienst als zittingsvoorzitters is ervoor gekozen het streven naar een steeds betere doorlooptijd niet de hoogste prioriteit te geven. Besloten is om niet de norm voor vier maanden aan te houden maar die voor vijf (huurprijsgeschillen) dan wel zes maanden (servicekostengeschillen) en deze constant te houden ten opzichte van 2015. 85 procent van de huurprijsgeschillen is in 2016 afgerond binnen vijf maanden (92 procent in 2015) en 80 procent servicekostengeschillen is afgerond binnen zes maanden (84 procent in 2015).

Een andere factor is de piek in de instroom van het aantal servicekostengeschillen. Niet alleen nam het aantal in 2016 ingeboekte servicekosten-

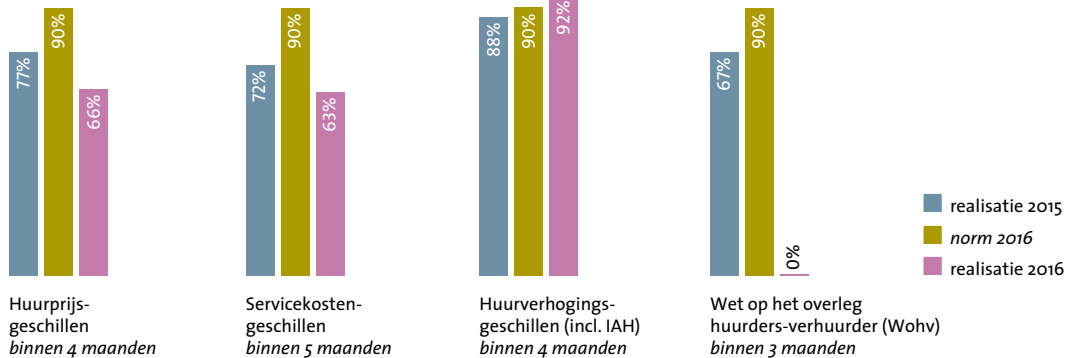
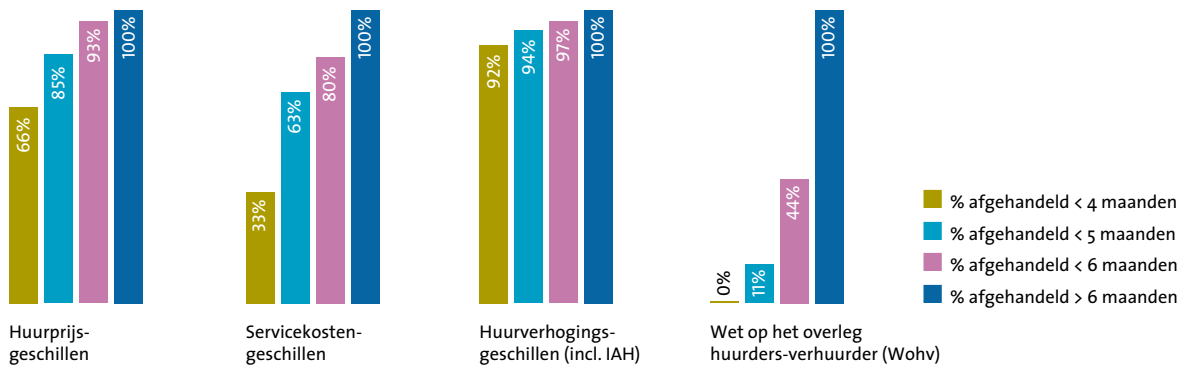
geschillen toe ten opzichte van 2015, ook kwam bijna 75 procent van het aantal verzoeken binnen in het laatste halfjaar. Deze instroom zal begin 2017 worden afgewikkeld.

Vooraf bij de WOHV-geschillen bleef het gerealiseerde percentage (0 procent binnen vier maanden) ver achter bij de norm van 90 procent. Omdat bij deze geschilprocedure overleg met de betrokken partijen extra belangrijk is, wordt bij de behandeling rekening gehouden met de agendawensen van de verhuurder en de huurdersorganisatie. Verder is vertraging opgelopen doordat minder capaciteit voor deze zaken kon worden ingezet vanwege de voorbereidingen van de nieuwe werkwijze met inhoudelijke intake en bemiddeling.

#### **Behandeltermijn van maximaal 90 dagen op grond van Europese richtlijn**

Een andere norm waarmee de Huurcommissie rekening moet houden, is de termijn van maximaal 90 dagen tussen de datum waarop het dossier compleet is en de datum van de verzending van de uitspraak. Deze termijn volgt uit de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten uit 2015. Bij geschillen die tijdens een zitting worden behandeld, hanteert de Huurcommissie de datum van de zitting als startdatum voor 'dossier compleet'. Bij geschillen waarvoor geen hoorzitting plaats vindt, geldt de datum van de ontvangst van het legesvoorschot als startdatum. Voor niet-legesplichtige zaken zoals aangevraagde huurtoeslagverklaringen is de ontvangstdatum bepalend als startmoment.

De minimumnorm die de Huurcommissie hanteert, is dat 90 procent van de zaken binnen 90 dagen na de zitting moet zijn afgehandeld. Deze

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

**CUMULATIEVE DOORLOOPTIJD VAN ALLE AFGEHANDELDE ZAKEN 2015**


Doorlooptijd tussen datum dossier compleet en uitspraak (norm: max. 90 dagen)	
Huurprijsgeschillen	97%
Servicekosten	91%
Huurverhoging	88%
Gemiddeld	94%
Gemiddelde doorlooptijd tussen datum dossier compleet en uitspraak (in dagen)	
Huurprijsgeschillen	22
Servicekosten	31
Huurverhoging	54
Gemiddeld	30



norm werd in 2016 in veel gevallen gehaald. De doorlooptijd tussen zitting en uitspraak was 30 dagen voor alle typen procedures gemiddeld.

### Zittingen

Van de 8.290 formeel afgehandelde verzoeken speelden in 8.269 zaken geschillen tussen een individuele huurder en zijn of haar verhuurder. Hiervan zijn er 5.912 tijdens een zitting behandeld (72 procent; in 2015 61 procent). Bij de overige verzoeken (2.357) ging het om geschillen die zijn afgedaan met een voorzittersuitspraak. Voorzittersuitspraken worden bijvoorbeeld gedaan als de indiener zijn ingeboekte verzoek intrekt, geen legesvoorschot betaalt of als het verzoek om een inhoudelijke reden niet-ontvankelijk is. Ook veel verzoeken in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhoging zijn afgedaan met een voorzittersuitspraak.

Voor de behandeling van de 5.912 individuele huurgeschillen kwam de Huurcommissie in 401 zittingen bijeen. Per zitting werden gemiddeld 14,7 zaken afgehandeld: iets meer dan in 2015 (gemiddeld 14,4 zaken per zitting). Hiernaast besteedde de Huurcommissie vijf zittingen uitsluitend aan geschillen in het kader van de Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv), waardoor negen zaken zijn afgehandeld met een uitspraak.

*Aantal zittingen en zittingslocaties, 2014 - 2016*

	2014	2015	2016
Aantal zittingen (incl. Wohv)	441	462	406
Aantal zaken per zitting (excl. Wohv)	17,6	14,4	14,7
Aantal zittingslocaties	15	15	15
Afstand woning - zittingslocatie (km.)	12,4	12,5	12,6

### **Zittingslocaties**

In 2016 heeft de Huurcommissie gebruik gemaakt van vijftien zittingslocaties: evenveel als in 2015. De gemiddelde afstand tussen de woning waarover het geschil gaat en de locatie van de hoorzitting is in 2016 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2015: 12,6 kilometer (12,5 kilometer in 2015). De grootste reisafstand was 107 kilometer (Varsseveld-Zwolle).

### Onderwerpen verzoeken

De top drie van in 2016 ingediende verzoeken is gelijk aan die van 2015. De meeste verzoeken gingen over de (jaar)afrekening van de servicekosten (2.324 verzoeken in 2016 en 2.281 verzoeken in 2015). De verzoeken over huurverlaging in verband met gebreken (2.173 in 2016, 2.115 in 2015) kwamen op de tweede en de verzoeken over de inkomensafhankelijke huurverhoging op de derde plaats (1.189 in 2016, 1.832 in 2015).

### **Onderwerpen Wohv-zaken**

Het meest voorkomende onderwerp dat in 2016 bij de behandeling van verzoeken in het kader van de Wet overleg huurders-verhuurder (Wohv) aan de orde kwam, was de rechtspositie van de huurdersvertegenwoordiging. Daarbij ging het om de vraag of een huurdersorganisatie of bewonerscommissie aan de wettelijke criteria van de Wohv voldeed om als zodanig aangemerkt kun-

## Instroom en afhandeling van verzoeken in 2016

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom	Afhandeling
Huurprijsgeschillen	BW 249	Toetsing aanvangshuurprijs	1.044	1.209
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van punten	488	530
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van inkomen	6	12
	BW 255	Huurverhoging na woningverbetering	100	72
	BW 257	Huurverlaging in verband met gebreken	2.173	2.274
	BW 258	Uitsplitsing all-in huur	40	37
	Uhw 4.3	Melding herstel van gebreken	184	170
	Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	220	255
	Uhw 5.1	Inlichtingen aan rechtbank sector kanton	4	2
	Uhw 5.2	Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring	1	1
	Uhw 5.3	Advies geliberaliseerde huurprijs	8	3
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	2	6
	Awb 7.1	Bezwaar tegen legesveroordeling bij elk type geschil	0	0
	Servicekosten	BW 260	Afrekening servicekosten	2.324
BW 261		Hoogte voorschot servicekosten	18	15
Uhw 20.7		Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	1
Huurverhoging	BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	385	400
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	11	17
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	11	11
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	1
Huurtoeslagverklaring	Uhw 6b	Verklaring over redelijkheid van de huurprijs	6	12
Wohv	Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	6	9
<b>Subtotaal reguliere geschillen</b>			<b>7.031</b>	<b>7.088</b>
Inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH)	BW 253.1	Verzoek verhuurder na bezwaar tegen huurverhoging op grond van inkomen	1.169	1.185
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging op grond van inkomen	18	23
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging op grond van inkomen per aangetekende post	1	1
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	1	3
<b>Subtotaal formele geschillen</b>			<b>8.210</b>	<b>8.290</b>
Intake en Bemiddeling			1.082	1.082
<b>Totaal verwerkte verzoeken</b>			<b>9.292</b>	<b>9.372</b>

nen worden. Een ander onderwerp had betrekking op de vraag of het beleid van de verhuurder was gewijzigd en of de verhuurder de betrokken huurdersorganisatie hierover op grond van de Wohv had moeten informeren en om advies had moeten vragen.

### Indieners van verzoeken

Bij de inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen is het in de regel de verhuurder die de verzoeken om geschilbeslechting indient; dit is conform de regeling. In 2016 was dit het geval in 98 procent van de inkomensafhankelijke zaken. Huurders dienden de meeste overige verzoeken

om geschilbeslechting in: 88 procent (in 2015 was dit ongeveer gelijk, 89 procent).

### Aandeel in geschillen per type verhuurder

Woningcorporaties hebben in 2016 een kleiner aandeel (45 procent) in het aantal geschillen bij de Huurcommissie dan de overige verhuurders (55 procent), zeker in relatie tot hun aandeel in het totaal aantal huurwoningen in Nederland (circa 73 procent). Ten opzichte van eerdere jaren nam het aandeel van de corporaties in de reguliere (niet-inkomensafhankelijke) geschillen verder af (van 48 procent in 2014 tot 42 procent in 2015 en 39 procent in 2016). De corporaties hebben in 2016

#### *Indieners van verzoeken, 2016*

	Huurder	Corporatie	Overige verhuurders
Niet-inkomensafhankelijke huurgeschillen	88%	8%	4%
Inkomensafhankelijke huurgeschillen	2%	82%	16%

#### *Inkomensafhankelijke en niet-inkomensafhankelijke geschillen per type verhuurder, 2014-2016*

	2014	2015	2016	Aandeel aantal huurwoningen
Niet-inkomensafhankelijke geschillen				
- Corporaties	48%	42%	39%	
- Overige verhuurders	52%	58%	61%	
Inkomensafhankelijke geschillen				
- Corporaties	91%	90%	83%	
- Overige verhuurders	9%	10%	17%	
<b>Totaal</b>				
- Corporaties	59%	50%	45%	ca. 73% *
- Overige verhuurders	41%	50%	55%	ca. 27% *

Bron: administratie Huurcommissie; \* Bron: Rijksoverheid.nl

een (ten opzichte van eerdere jaren eveneens afgenomen) aandeel van 83 procent in de inkomensafhankelijke geschillen, de overige verhuurders hebben hierin een aandeel van 17 procent.

### Verhuurders in het buitenland

Van de verhuurders die in 2016 bij de Huurcommissie een procedure hadden lopen, waren er 39 gevestigd in het buitenland. Zo'n 23 procent van deze verhuurders zetelt in Duitsland, en eveneens 23 procent in Groot-Brittannië.

### Gelijk in uitspraken

Bij de niet-inkomensafhankelijke geschillen stelde de Huurcommissie de indiener van het verzoek in 63 procent van de gevallen in het gelijk en de wederpartij in 33 procent. Bij de inkomensafhankelijke geschillen was dit in 91 respectievelijk 8 procent van de gevallen.

*Aantal in 2016 ontvangen geschilzaken met een buitenlandse verhuurder*

Land	Aantal
Duitsland	9
Groot-Brittannië	9
België	6
Spanje	4
Zwitserland	3
Verenigde Staten van Amerika	2
Frankrijk	2
Griekenland	1
Oostenrijk	1
Italië	1
Israël	1
<b>Totaal</b>	<b>39</b>

*Gelijk bij IAH- en niet-IAH-geschillen*

In het gelijk gestelde partij	Indiener gelijk	Wederpartij gelijk	Beide partijen deels gelijk
Niet-inkomensafhankelijke huurgeschillen	63%	33%	4%
Inkomensafhankelijke huurgeschillen	91%	8%	1%

*Trend gelijk/ongelijk (excl. IAH), 2012-2016*

Jaar	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
2012	59%	37%	4%
2013	50%	43%	7%
2014	49%	41%	10%
2015	53%	43%	4%
2016	55%	41%	4%

*In het gelijk gestelde partij, meest voorkomende procedures, 2016*

Artikel	Omschrijving	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen
249 BW	Toetsing aanvangshuurprijs	71%	29%	0%
253 BW	Verzoeken huurverhoging algemeen	11%	88%	1%
254 BW	Voorstel huurverlaging op grond van punten	34%	16%	50%
257 BW	Huurverlaging in verband met gebreken	55%	45%	0%
258 BW	Uitsplitsing all-in huur	82%	11%	7%
260 BW	Afrekening servicekosten	70%	30%	0%
261 BW	Hoogte voorschot servicekosten	56%	44%	0%
Uhw 4.3	Melding herstel gebreken	65%	28%	7%
Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	17%	83%	0%
<b>Subtotaal reguliere verzoeken</b>		<b>55%</b>	<b>41%</b>	<b>4%</b>
253 BW, 254 BW	Verzoeken huurverhoging/-verlaging op grond van inkomen	8%	91%	1%
<b>Totaal</b>		<b>48%</b>	<b>48%</b>	<b>4%</b>

Onafhankelijk van wie de indiener was, is het interessant om te weten of huurder dan wel verhuurder gelijk kreeg. Bij de niet-inkomensafhankelijke geschillen stelde de Huurcommissie in 2016 de huurder in 55 procent (53 procent in 2015) en de verhuurder in 41 procent (43 procent in 2015) van de uitspraken in het gelijk. Bij de inkomensafhankelijke geschillen kreeg de verhuurder in 91 procent (92 procent in 2015) van de gevallen gelijk en de huurder in 8 procent (7 procent in 2015). Huurders kregen dus iets vaker gelijk en verhuurders iets vaker ongelijk dan in 2015.

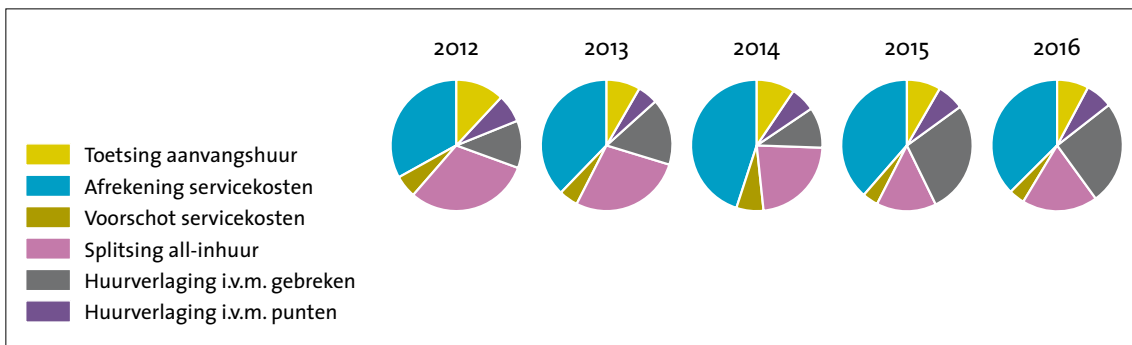
Van de verhuurders die gelijk kregen (41 procent), blijken de corporaties aanmerkelijk vaker in het gelijk te zijn gesteld (61 procent) dan de overige verhuurders (39 procent). Van die overige verhuurders werden de particuliere verhuurders die

rechtspersoon zijn, vaker in het gelijk gesteld (45 procent) dan de particuliere verhuurders die een natuurlijk persoon zijn (24 procent).

In totaal kregen huurders in 2016 vaker gelijk dan in 2015, namelijk in 48 procent van de uitspraken tegenover 43 procent in 2015. Dit verschil vindt vooral zijn oorzaak in de uitspraken over de uitsplitsing van de all-in huurprijs: huurders kregen hierbij in 2016 in 82 procent van de uitspraken gelijk, tegenover 50 procent in 2015. Ook bij procedures over de melding van herstel van gebreken kregen huurders veel vaker gelijk: 65 procent in 2016 en 32 procent in 2015.

*Trend financieel belang per huurgeschil, 2012 - 2016*  
*Bedragen in euro's*

	2012	2013	2014	2015	2016
Toetsing aanvangshuur	123/maand	103/maand	120/maand	75/maand	77/maand
Huurverlaging i.v.m. punten	73/maand	61/maand	78/maand	56/maand	68/maand
Huurverlaging i.v.m. gebreken	119/maand	201/maand	128/maand	243/maand	253/maand
Splitsing all-inhuur	317/maand	335/maand	287/maand	128/maand	184/maand
Voorschot servicekosten	56/maand	60/maand	85/maand	43/maand	37/maand
Afrekening servicekosten	338/jaar	457/jaar	568/jaar	336/jaar	370/jaar



### Belang van uitspraken 2016

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 in 2016 afhandelde, verschilt sterk per type zaak. In 2016 nam het over de hele linie toe ten opzichte van 2015.

Zo leidde de toetsing van de aanvangshuur tot een huurverlaging van gemiddeld 77 euro per maand. Na toetsing van de redelijkheid van de huurverlaging op grond van punten ging de huur gemiddeld 68 euro per maand omlaag.

Uitspraken over (tijdelijke) huurverlaging in verband met onderhoudsgebreken leidden tot een huurverlaging van gemiddeld 253 euro per maand.

Het financiële belang bij uitspraken over de splitsing van de all-in huurprijs was gemiddeld 184 euro per maand.

Bij de afrekening van de servicekosten is de te beoordelen afrekenperiode doorgaans een heel jaar, soms korter als de huurder tussentijds is verhuisd. De gemiddelde verlaging van de servicekosten kwam hier uit op 370 euro per afrekening. Bij de beoordeling van de redelijkheid van het voorschot servicekosten was het gemiddelde financiële belang 37 euro per maand.



### Regionale spreiding verzoeken

Ten opzichte van 2015 is in bijna alle provincies een afname te constateren van het aantal ingekomen huurgeschillen. Dit is conform de algemene tendens. Alleen in Groningen (+47) en Zeeland (+48) nam het aantal ingekomen verzoeken toe. De meeste verzoeken kwamen uit Noord-Holland (2.675; 32 procent van het totaal) en Zuid-Holland (2.065; 25 procent). De minste verzoeken kwamen uit Drenthe (52) en Friesland (68).

De meeste zaken komen uit de grote steden. Het aantal zaken is echter niet altijd een exacte afspiegeling van de grootte van de stad. Wat bijvoorbeeld ook een rol speelt is in hoeverre in de stad huurteams werkzaam zijn en hoe actief deze zijn.

### **Rol huurteams en adviesbureau Groningen**

Van tien grote gemeenten hebben Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Nijmegen een actief huurteam. In de stad Groningen is een huuradviesbureau actief, dat goed was voor twee derde van de daar ingediende verzoeken (met name de afrekening van de servicekosten



*Instroom zaken uit 10 grote gemeenten, 2016*

	Instroom zaken	Instroom zaken per 1.000 huurwoningen
Amsterdam	2.026	6,7
Groningen	1.021	18,0
Rotterdam	728	3,6
Den Haag	604	4,3
Utrecht	413	5,3
Nijmegen	223	4,9
Leiden	107	3,6
Haarlem	105	3,1
Maastricht	101	2,8
Eindhoven	99	1,6

bij niet-zelfstandige woonruimten). Gezien het grote aantal door dit adviesbureau ingediende zaken wordt het bureau hier meegenomen bij de huurteams.

De huurteams en het betreffende adviesbureau leveren veel zaken aan bij de Huurcommissie. In 2016 waren ze bij in totaal 1.420 verzoeken betrokken; dit is 20 procent van het totaal (exclusief de inkomensafhankelijke huurverhoging). In 2015 was dit 17 procent. Het gaat hier met name om zaken over servicekosten, onderhoudsgebreken, toetsing aanvangshuur en huurverlaging op grond van punten. In geschillen die huurders samen met een huurteam indienen, kregen huurders vaker gelijk: 63 in plaats van 48 procent. Verder valt op dat zaken die de huurteams indienden, relatief weinig niet-ontvankelijk werden verklaard.

### Collectieve behandeling van geschillen

Net als in eerdere jaren heeft de Huurcommissie in 2016 geen verzoeken ontvangen die in aanmerking kwamen voor collectieve behandeling. De Huurcommissie kan geschillen collectief behandelen als meerdere huurders van één verhuurder met 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 deze hier verzet tegen aantekenen. In 2016 ontving de Huurcommissie in totaal 220 verzetschriften: 139 verzetschriften in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhoging en 81 verzetschriften over overige zaken. In 2015 ontving de Huurcommissie in totaal 404 verzetschriften. De daling heeft vooral te maken met het geringere aantal verzetten tegen uitspraken over de inkomensafhankelijke huurverhoging.

In 2016 heeft de Huurcommissie 255 verzetschriften behandeld: 165 in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhoging en 90 reguliere verzetschriften. Hieronder waren ook nog openstaande verzetten uit 2015. In 39 gevallen beoordeelde zij het verzet als gegrond, namelijk voor 21 inkomensafhankelijke verzetschriften (13 procent) en voor 18 verzetschriften over reguliere zaken (20 procent). Dit betekent dat de Huurcommissie het verzoek dan opnieuw behandelt, in een zittingscommissie met een andere zittingsvoorzit-

ter. In sommige gevallen vindt ook eerst opnieuw onderzoek in de woning of in het dossier plaats.

### Procedures bij kantonrechter, bestuursrechter en Raad van State

Is een huurder of verhuurder het niet eens met de uitspraak van de Huurcommissie, dan kan deze binnen acht weken een procedure starten bij de (kanton)rechter. Om hoeveel vonnissen het gaat, is bij de Huurcommissie niet bekend. De vonnissen worden niet standaard toegezonden

aan de Huurcommissie en ook niet allemaal gepubliceerd.

De Huurcommissie ontvangt via allerlei kanalen vonnissen van verschillende rechtbanken. De rechter volgt in de meeste gevallen de uitspraak van de Huurcommissie. Uit de vonnissen komen nog wel aandachtspunten naar voren voor het werk van de Huurcommissie (zie kader 'Jurisprudentie 2016'). De Huurcommissie volgt de vonnissen van de rechtbank dan ook met belangstelling.

## JURISPRUDENTIE 2016 – ENERGIE-INDEX

Sinds 1 januari 2015 is het energielabel vervangen door een energie-index. Dit houdt een verfijning in van de manier om de energetische waarde van een woonruimte te bepalen. Het energielabel of de energie-index kan worden meegeteld bij de woningwaardering wanneer de betreffende voorzieningen zijn aangebracht.

Kantonrechters en de Huurcommissie hadden aan het energielabel de voorwaarde verbonden dat het moet zijn geregistreerd bij ep-online.nl van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Toen het label werd vervangen door de energie-index, bleef de Huurcommissie deze voorwaarde hanteren. Twee kantonrechters, van Noord-Nederland en Amsterdam, stellen echter in hun uitspraak dat deze registratievereiste voor de energie-index niet in de wettelijke regeling is meegenomen. Wanneer de energie-indexverklaring is afgegeven, kan deze zonder meer worden meegeteld in de puntentelling om de maximale huurprijs te bepalen. Als de index niet is geregistreerd, moet een afschrift daarvan uiteraard wel aan de huurder en eventueel aan de Huurcommissie ter beschikking kunnen worden gesteld.

De Huurcommissie zal op grond van deze uitspraken haar uitvoeringsbeleid over de energie-index heroverwegen.

## Geschilbeslechting bij de Huurcommissie in 7 stappen





# 3

## COMMUNICATIE

In 2016 had de Huurcommissie regelmatig contacten met relaties, onder andere in het kader van de nieuwe dienstverlening en het vormgeven daarvan. In dit verband legt de Huurcommissie steeds meer nadruk op het verstrekken van informatie en instrumenten die huurders en verhuurders helpen om onderling het gesprek aan te gaan en hiermee geschillen te voorkomen. Zo is de Huurprijscheck in 2016 verder verbeterd. Medio 2016 is de Huurcommissie gestart met het digitaal versturen van zaakgerelateerde stukken. Van de ontvangen poststukken werd 55 procent digitaal ingediend. In 2016 ontving de Huurcommissie in totaal 99 klachten (1,1 procent ten opzichte van het aantal afgehandelde verzoeken).

### Klanttevredenheidsonderzoek

De Huurcommissie voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders en verhuurders. Doel van dit onderzoek is de dienstverlening van de Huurcommissie beter te laten aansluiten bij de behoeften en wensen van huurders en verhuurders. In 2016 is specifiek onderzoek gedaan naar de tevredenheid van huurders en verhuurders die telefonisch contact hebben gehad met de Huurcommissie. Meer dan negen op de tien bellers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de deskundigheid, vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers. Ongeveer drie kwart van de bellers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd en het keuzemenu en geeft aan antwoord te hebben gekregen op de vraag waarvoor hij of zij belde.

Voorts zijn in het kader van de pilot bemiddeling huurders en verhuurders telefonisch geënquêteerd over hun tevredenheid en ervaringen met bemiddeling. Alle verhuurders waren hierover tevreden en drie kwart van de huurders. Alle huurders en verhuurders gaven aan zich gehoord



te voelen, de snelheid waarmee de zaak was opgepakt te waarderen en in bemiddeling een kans te zien om samen een probleem op te lossen. In 2017 zal de nadruk bij het klanttevredenheids-onderzoek liggen bij de telefonische contacten in het kader van de nieuwe werkwijze (intake en bemiddeling) om formele procedures te voorkomen. In 2018 zal de Huurcommissie weer een onderzoek doen naar de tevredenheid van huurders en verhuurders over de gehele procedure bij de Huurcommissie.

### Contacten met relaties

Met haar relatiebeleid wil de Huurcommissie inspelen op de eisen en verwachtingen uit de samenleving. In dit kader voerde zij onder meer overleg met de huurteams (uit de grote steden), met kantonrechters in Amsterdam en met wethouders uit Groningen en Amsterdam. In het kader van haar nieuwe dienstverlening sprak de Huurcommissie met de koepelorganisaties voor huurders en verhuurders – Woonbond, Aedes, Vastgoed Belang en de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed (IVBN) – en met andere buitengerechtelijke geschillenbeslechtters, zoals de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Daar nam de Huurcommissie een kijkje in de keuken, net als bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven en het Juridisch Loket. De Huurcommissie verzorgde gastcolleges, overlegde met materiedeskundigen van Vastgoed Belang over de woningwaardering en servicekosten en was aanwezig met een informatiekraam op bijeenkomsten van de koepelorganisaties Woonbond en Vastgoed Belang.

### Telefonische en schriftelijke vragen 2016

In 2016 kwamen bij Informatie Rijksoverheid (het 1400-nummer) 22.000 algemene telefoontjes binnen van burgers die vragen hadden over het werkteerrein van de Huurcommissie; in 2015 waren dit er 13.600. De stijging heeft geen specifieke oorzaak. Wel wordt het 1400-nummer bekender bij het publiek, onder andere via diverse websites. Bij 5 procent van de telefoontjes zijn de bellers voor een antwoord op hun vraag doorverwezen naar de Huurcommissie en in 23 procent van de gevallen naar andere instanties. De algemene telefoontjes gingen vooral over huurverlaging en onderhoud. Informatie Rijksoverheid ontving voorts 2.900 e-mails over de (ver)huurprijs. Hiervan is 14 procent voor beantwoording doorgestuurd aan de Huurcommissie.

De Huurcommissie zelf (het 0800-nummer) ontving in totaal bijna 21.200 telefoontjes; in 2015 waren dit er 21.300. Hiervan zijn er 19.500 beantwoord (92 procent), de overige 1.700 telefoontjes zijn door de beller voortijdig beëindigd. De gemiddelde wachttijd voor de beller was 1 minuten en 40 seconden (in 2015: bijna 4 minuten), de gemiddelde gespreksduur 3 minuten en 51 seconden, net als in 2015.

In 2016 zijn er – naast de bijna 9.300 ingediende verzoekschriften – in totaal circa 1.700 algemene schriftelijke stukken ontvangen en circa 10.500 zaakgerichte brieven. Nagenoeg in alle gevallen (99 procent) beantwoordt de Huurcommissie de ontvangen algemene correspondentie binnen zes weken.

## Website

De website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) is in 2016 in totaal zo'n 653.750 maal bezocht. Dit is aanzienlijk minder dan in 2015 maar vergelijkbaar met het aantal bezoekers in 2014. De piek van ruim 1 miljoen bezoekers in 2015 is toe te schrijven aan het enorme aantal bezoekers in de week van 1 oktober 2015, dit na berichtgeving in de media over de mogelijke invloed van de WOZ-waarde op de huurprijs van een woning. In 2016 heeft zo'n piek zich niet voorgedaan.

Het aantal unieke bezoekers in 2016 bedroeg 379.750. Bezoekers bleven gemiddeld 6,5 minuten (een minuut langer dan in 2015) op de website en zij bekeken er acht pagina's. De Huurprijscheck, de homepage en de pagina Huurprijs en punten waren de meest bezochte pagina's.

Ruim 50 procent van alle bezoekers kwam rechtstreeks binnen op de website. Ruim 30 procent bezocht de website via een zoekmachine zoals Google of Bing en 15 procent via een verwijzing van een andere website. Het overige verkeer kwam op een andere manier op de website.

De Huurprijscheck – een digitaal hulpmiddel, ontwikkeld door de Huurcommissie in samenwerking met de Woonbond en Vastgoed Belang, waarmee huurders en verhuurders een goede indicatie kunnen krijgen van de maximale huurprijs voor hun woning of kamer – is verder verbeterd. Hierdoor is de uitvoering van de Huurprijscheck voor een zelfstandige woning sneller en simpeler geworden.

## Onlinedienstverlening

De Huurcommissie heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de onlinedienstverlening. Van de ontvangen verzoekschriften is in 2016 zo'n 55 procent digitaal ingediend (47 procent in 2015, 27 procent in 2014). Van de verzoekschriften die via de huurteams en het huuradviesbureau uit Groningen worden ingediend, wordt al 73 procent digitaal verstuurd. Van de overige 12.200 in 2016 ontvangen poststukken is eveneens 55 procent digitaal ingediend. In 2015 was dat nog 40 procent.

Na een proef op beperkte schaal in 2015, is de Huurcommissie medio 2016 gestart met het digitaal versturen van stukken, als partijen hebben aangegeven daarvoor open te staan. Eind 2016 was al 21 procent van de uitgaande poststroom digitaal verstuurd. Alleen de uitspraken stuurt de Huurcommissie altijd op papier.

## Klachten en schadeclaims

In 2016 ontving de Huurcommissie in totaal 99 klachten (1,1 procent van het aantal afgehandelde verzoeken). In 2015 waren dit er 113 (0,9 procent). De Huurcommissie handelde 99 procent van de klachten af binnen de termijn van maximaal tien weken (in 2015 97 procent). Van de in 2016 afgehandelde klachten heeft de Huurcommissie 49 procent gegrond verklaard. Dit is aanzienlijk vaker dan in 2015 (28 procent). De reden hiervan was dat de klachten dit jaar vaak gingen over praktische, operationele zaken. Dergelijke klachten zijn naar hun aard vaker gegrond.



*Klachten, schadeclaims, rapporten Nationale ombudsman en Wob-verzoeken, 2015-2016*

	2015	2016
Ontvangen klachten:	113 (28% gegrond)	99* (49% gegrond)
- van huurders	73 (28% gegrond)	64 (50%)
- van verhuurders	40 (27% gegrond)	34 (47%)
Aantal toegekende schadevergoedingen	3	3
Ontvangen rapporten Nationale ombudsman	0	0
Ontvangen Wob-verzoeken	9	5

\*N.B. Eén klacht werd door huurder en verhuurder samen ingediend. Hierbij werd de verhuurder in het gelijk gesteld.

Een van de meest voorkomende onderwerpen van de klachten is de compleetheid van het dossier waarover partijen beschikken. Bijvoorbeeld omdat een partij niet alle stukken van de wederpartij of de Huurcommissie heeft ontvangen. Een ander onderwerp van klachten heeft te maken met het aanschrijven door de Huurcommissie van een verkeerde verhuurder. Dit kan gebeuren doordat de gegevens op een verzoekschrift van de huurder niet kloppen, verkeerd worden overgenomen of ten onrechte of onjuist zijn gewijzigd.

### Claims

De Huurcommissie heeft in 2016 in totaal zes schadeclaims ontvangen (2015: zeven). Drie daarvan zijn toegewezen; deze betroffen onnodig gemaakte proces- of reiskosten.

### Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2016 21 keer vragen gesteld aan de Huurcommissie naar aanleiding van klachten die bij hem waren ingediend. In zes gevallen was de klacht nog

niet bij de Huurcommissie bekend en werd de Huurcommissie in de gelegenheid gesteld deze alsnog te behandelen. In veertien gevallen vroeg de Nationale ombudsman om informatie, waarna de zaak kon worden afgesloten. Hij kiest daarbij in het algemeen voor een informele aanpak. Bij een klacht in december 2016 zag de Nationale ombudsman aanleiding om een formeel onderzoek te starten. De uitkomsten van dit onderzoek zijn nog niet bekend.

### Leren van klachten

De indiener van een verzoek is verantwoordelijk voor de juistheid van de geleverde gegevens. Zo moet de huurder die een verzoekschrift bij de Huurcommissie indient, bijvoorbeeld de juiste verhuurder vermelden. Dit om te voorkomen dat de correspondentie en de uitspraak van de Huurcommissie op naam van de verkeerde verhuurder komen te staan.

Ook medewerkers van de Huurcommissie moeten alert zijn op de juistheid van de gegevens van de wederpartij. Bij twijfel moeten zij meteen

contact opnemen met de verzoeker. Bijvoorbeeld als de post aan de wederpartij als onbestelbaar retour komt, als er tegenstrijdigheden zijn tussen verzoek en huurovereenkomst of als de wederpartij een wijziging wil doorgeven. Dit is onder de aandacht van de medewerkers gebracht.

Verschillende malen is gebleken dat tijdens een onderzoek audio- of video-opnamen zijn gemaakt. Huurders vinden dat zij vrij zijn om opnamen te maken in hun eigen huis. De Huurcommissie heeft altijd gesteld dat onderzoekers in het geval van opnamen kunnen weigeren een onderzoek voort te zetten. Met het oog op een rapport van de Nationale ombudsman over dit onderwerp heeft de Huurcommissie besloten de werkwijze voor onderzoekers te wijzigen. Geluidsopnamen tijdens een onderzoek zijn toegestaan (mits aangekondigd). De vraag of ook video-opnamen moeten worden toegestaan, heeft de ombudsman nog niet beantwoord.

Een andere veel voorkomende klacht gaat over het aanleveren van stukken vlak voor of tijdens de zitting. Klagers vinden dat de Huurcommissie zich niet houdt aan de op de website en in de uitnodiging voor de zitting opgenomen beleidslijn door stukken te accepteren na de zogenoemde vijf-dagentermijn. Daarnaast klaagden partijen over het ontbreken van de mogelijkheid om adequaat te reageren op een stuk dat de wederpartij tijdens de zitting overlegt. Inmiddels is de tekst op de website en in de uitnodiging aangepast.

### Wob-verzoeken

In 2016 zijn vijf verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) ingediend. Ook is een beroepschrift bij de rechtbank ingediend over een beslissing op een Wob-verzoek uit 2015. De indiener heeft het beroepschrift later ingetrokken.

Hiernaast werd de Huurcommissie om medewerking gevraagd bij de afhandeling van een Wob-verzoek dat was ingediend bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Alle verzoeken zijn tijdig beantwoord.

### Dwangsommen

In 2016 heeft de Huurcommissie geen dwangsom-brieven op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ontvangen. Dergelijke brieven kunnen worden verzonden wanneer de Huurcommissie niet tijdig beslist op een verzoek in de zin van de Awb (bijvoorbeeld een Wob-verzoek). Deze situatie is in 2016 niet voorgekomen.



# 4

## WETGEVING EN UITVOERINGSBELEID

In 2016 zijn verschillende nieuwe regels op het terrein van het huurrecht ingediend bij de Tweede Kamer dan wel in werking getreden: het wetsvoorstel voor maatregelen voor de huurwoningmarkt in Caribisch Nederland, de energieprestatievergoeding en een aanpassing van het woningwaarderingstelsel om het middensegment van de huurmarkt te bevorderen. Deze maatregelen hebben invloed op het werk van de Huurcommissie.

### Maatregelen huurwoningmarkt Caribisch Nederland

Op 23 augustus is bij de Tweede Kamer het Wetsvoorstel maatregelen huurwoningmarkt Caribisch Nederland ingediend. Dit wetsvoorstel regelt wijzigingen in het huurrecht op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

De Nederlandse Huurcommissie heeft geen verantwoordelijkheid over of betrokkenheid bij deze huurcommissies. Wel zal op uitdrukkelijk verzoek van de openbare lichamen in Caribisch Nederland de Huurcommissie tijdelijk een zittingsvoorzitter beschikbaar stellen, totdat de Caribische commissies hier zelf in kunnen voorzien. De nieuwe huurcommissies kunnen worden gevormd als de Wet Maatregelen Huurwoningmarkt Caribisch Nederland in werking is getreden en de noodzakelijke eilandverordeningen door de eilandbesturen zijn vastgesteld en in werking zijn getreden.

### Energieprestatievergoeding

Op 1 september 2016 is wetgeving in werking getreden over de zogeheten energieprestatievergoeding. Verhuurders die hun woningen tot een zeer energiezuinige woning hebben gerenoveerd, mogen volgens deze wet een energieprestatievergoeding aan hun huurders vragen. Als de huurder het niet eens is met de hoogte van die vergoeding, kan hij de Huurcommissie vragen daarover een uitspraak te doen. De Huurcommissie heeft zich hierop voorbereid door onder andere een nieuw verzoekschrift te ontwikkelen en op de website informatie over de procedure bij de Huurcommissie te plaatsen.

### Woningwaarderingstelsel

Per 1 oktober 2016 is het woningwaarderingstelsel voor zelfstandige woonruimte aangepast. Met de aanpassing wil het kabinet investeringen in het middensegment van de huurmarkt bevorderen. Dit heeft er onder meer toe geleid dat de Huurcommissie de huurprijscheck op haar website heeft aangepast.

### Financiering en modernisering Huurcommissie

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werkt aan een wetsvoorstel Financiering en verdere modernisering van de Huurcommissie. Dit wetsvoorstel is op 16 januari 2017 aan de Tweede Kamer gestuurd.



Ton Beurmanjer,  
directeur/bestuurder woningcorporatie Mercatus,  
Emmeloord

## SAMEN BUURTEN

*“Nadat in 2012 de corporatiesector zijn legitimiteit kwijt was geraakt door de inmiddels bekende misstanden, zijn we ons bij Mercatus gaan afvragen hoe we de corporatie weer terug in de samenleving konden brengen. Hoe onze klanten invloed te geven? Hoe de contacten met hen te verdiepen? En hoe als corporatie toekomstbestendig te zijn? Alles wat we nu doen, zetten we af tegen deze pijlers, onder de titel ‘samen buurten’.*

*Dat betekent bijvoorbeeld dat we regelmatig rondetafelgesprekken met de bewoners organiseren: wat zien wij als noodzakelijk in het onderhoud van de woningen en wat vinden jullie nodig? In de gesprekken komen onderhoud, sloop of renovatie aan de orde. De ideeën die daaruit komen, laten we doorrekenen. We laten de bewoners zien of het kan, en merken dat ze daar blij mee zijn. Er is een sfeer van vertrouwen ontstaan. Daardoor valt er beter te praten over bijvoorbeeld ingrijpende renovatieprocessen. Sommigen zeggen: “ik vind het niet leuk, maar ik snap het wel.” Vaak ook zijn het de burens onderling die de discussie voeren en niet wij versus de bewoners. Het aardige van die avonden is bovendien dat de buurtgenoten kennis maken met elkaar. Onze aanpak leidt tot begrip voor elkaar en tot besluiten waar draagvlak voor is. Dat maakt het werk leuk!*



*Als corporatie hebben we een rol in de samenleving, en een verantwoordelijkheid. Daarom werken we met wijkteams, met een wijkcoördinator die het overall beeld heeft van de wijk, een wijkconsulent voor de meer sociale aspecten in een buurt, een wijkopzichter voor de technische zaken, en een wijkmeester voor de kleine reparaties en die bewoners kan vragen hun tuinen op te ruimen. De collega's in de wijk hebben ook een signalerende functie. Want veel van onze bewoners zijn niet zo zelfredzaam als in de huidige samenleving van hen wordt verwacht. Zij bevinden zich soms in een kwetsbare positie, door een laag inkomen of een beperking. Daarom hebben wij er bewust voor gekozen het kantoor in de ochtenden open te hebben voor alle vragen, terwijl de middagen bestemd zijn voor afspraken, om echt tijd voor iemand te kunnen nemen. Op deze manier voorzien we erin dat mensen zich gehoord en gezien voelen.*

*Met onze aanpak halen we ook latente geschillen op. Daar kunnen we dan sneller op inspelen en daarmee klachten bij onze geschillencommissie of zaken bij de Huurcommissie voorkomen. Je zou kunnen zeggen dat we meer gedragsgericht dan klantgericht opereren. Maar waar het in ons werk vooral om gaat, is dat de woning een thuisbasis moet bieden waar de bewoner de eigen regie houdt. Dat zien we als onze taak.”*

Meer over de visie van Mercatus vindt u op  
[www.mercatus.nl](http://www.mercatus.nl)



# 5

## ORGANISATIE

Eind 2016 bestond het zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) Huurcommissie uit een twee personen tellend bestuur, zeven zittingsvoorzitters en 54 zittingsleden. Het ZBO kwam twee keer in vergadering bijeen en één keer specifiek voor de Wet op het overleg huurder en verhuurder (Wohv). De Raad van Advies kwam zes keer bijeen. De Dienst van de Huurcommissie had in 2016 een omvang van circa 69 fte (vaste dienst). Het ziekteverzuim kwam iets hoger uit dan in 2015. In 2016 heeft de Huurcommissie haar missie en visie aangepast aan de nieuwe werkwijze. Uit een evaluatie van het ZBO die de minister voor Wonen en Rijksdienst heeft laten uitvoeren, blijkt dat de Huurcommissie haar taken doeltreffend uitvoert.

### ZBO

De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan Huurcommissie en de ondersteunende Dienst van de Huurcommissie, die als baten-lastenagentschap onderdeel is van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bij het zelfstandig bestuursorgaan Huurcommissie waren eind 2016 naast de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zeven zittingsvoorzitters en 54 zittingsleden actief. Zittingsleden zijn op afroep beschikbaar voor de zittingen van de Huurcommissie.

Het ZBO-bestuur, de zittingsvoorzitters en de zittingsleden zijn dit jaar twee keer bijeen geweest. In deze vergaderingen hebben de zittingsleden hun advies uitgebracht over het jaarverslag 2015 en de prioriteiten voor het jaarplan 2017. Ook zijn de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie met de zittingsleden besproken. Hiernaast zijn de zittingsleden in deze vergaderingen gehoord over het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie,



waaronder de aanpassingen in verschillende beleidsboeken. Beleidsboeken zijn interne regels die ervoor zorgen dat de Huurcommissie gelijke zaken op dezelfde manier behandelt. Ook zorgen ze ervoor dat het voor de huurder en verhuurder niet uitmaakt wie bij de Huurcommissie de zaak behandelt; alle medewerkers van de Huurcommissie werken met dezelfde interne regels. Omdat het bestuur van de Huurcommissie het belangrijk vindt dat iedereen kennis kan nemen van de interne regels, worden ze gepubliceerd op de website. Zo kan iedere huurder, verhuurder of andere belangstellende zien hoe de Huurcommissie werkt.

Voor de zittingsleden die in 2016 zijn benoemd, werd een introductieprogramma georganiseerd, om hen meer wegwijs te maken in hun rol als zittingslid. Dit programma bestond enerzijds uit een kennismakingsbijeenkomst met het bestuur en een aantal medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie en anderzijds uit een aantal vakinhoudelijke trainingen.

Het ZBO-bestuur en de zittingsvoorzitters en de zittingsleden belast met het beslissen over Wohv-geschillen, zijn in 2016 een keer in vergadering bijeengewees. Tijdens deze vergadering hebben de nieuwe Wohv-zittingsleden onder andere kennisgemaakt met het bestuur en een aantal medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie.

### Evaluatie ZBO

Conform artikel 39 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen heeft de minister voor Wonen en Rijksdienst in het najaar van 2016 een evaluatie laten uitvoeren naar de doeltreffendheid

en doelmatigheid van het functioneren van de Huurcommissie. Zo'n onderzoek moet iedere vijf jaar plaatsvinden. Het onderzoeksteam was afkomstig van de Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk, een zelfstandig onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Uit het onderzoek blijkt dat de Huurcommissie haar wettelijke taken doeltreffend uitvoert. Zo constateert de evaluatiecommissie dat de Huurcommissie een goede reputatie geniet onder huurders en verhuurders. Ze is deskundig, wordt gezien als gezaghebbend en is goed in staat de onafhankelijkheid ten opzichte van de politiek, overheid en de branche te borgen. Huurders en verhuurders beschouwen de Huurcommissie als laagdrempelig. De Huurcommissie doet aan voorlichting en informatiedeling op de website, en is in dat opzicht zeer transparant.

De onderzoekers bevelen aan om de ingezette koers door te zetten. In 2016 is de Huurcommissie gestart met het aanbieden van bemiddeling, als alternatief voor de gebruikelijke werkwijze om geschillen te beslechten met een uitspraak. Hierop hebben huurders en verhuurders positief gereageerd. Daarnaast heeft de Huurcommissie in 2016 meer informatie gegeven om geschillen te voorkómen, via de website en in gesprekken met professionals in de branche. Ook hierop is positief gereageerd. De aanbeveling uit het evaluatierapport om nog meer ruimte te creëren voor huurders en verhuurders om te kunnen kiezen hoe hun geschil wordt behandeld, zal het bestuur van de Huurcommissie zeker opvolgen.

Bij een nieuwe dienstverlening past ook een andere relatie met de branche en het beleids-

departement, en een andere inrichting van het financieel beheer en de organisatie zelf. Het Bestuur van de Huurcommissie zal de betreffende aanbevelingen uit het onderzoeksrapport overnemen.

### Toekomst Huurcommissie

Hoe eerder een huurder en verhuurder een oplossing wordt geboden in hun onderlinge geschil, hoe beter dat voor hen is. In 2016 heeft de Huurcommissie haar werkwijze met het oog hierop aangepast, mede naar aanleiding van de gesprekken die zij in 2015 had gevoerd met huurders- en verhuurderskoepels en andere buitengerechtelijke geschillenbeslechtters. In de werkwijze van de Huurcommissie zal het accent gaan verschuiven naar het al in een vroeg stadium contact leggen met de betrokken partijen en het bespreken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De eerste resultaten van de pilot hiermee laten zien dat huurders en verhuurders deze vorm van begeleiding bij het oplossen van hun geschil zeer waarderen. De Huurcommissie zal de komende jaren huurders en verhuurders daarom meer keuzemogelijkheden gaan aanbieden: voorlichting geven, bemiddelen, een deskundigenrapport opstellen en, waar nodig, een geschil beslechten met een uitspraak. In het kader van deze ontwikkeling heeft de Huurcommissie een nieuwe missie en visie vastgesteld.

### 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 2016 is de Raad van Advies van de Huurcommissie zes keer bijeen geweest. In deze bijeenkomsten sprak de raad met het bestuur vooral over de mogelijkheden om de dienstverlening door de Huurcommissie te vernieuwen. De Raad van Advies heeft het bestuur geadviseerd over de pilot voor dienstverlening met bemiddelen en over de gevolgen van het wetsvoorstel Financiering en verdere modernisering Huurcommissie. Ten aanzien van dit laatste punt heeft de Raad van Advies schriftelijk gereageerd naar het bestuur met het verzoek de bevindingen van de raad over te brengen aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De raad is voorstander van de beoogde verbetering in de werkwijze van de Huurcommissie, door onder meer bemiddeling in te zetten bij een geschil tussen huurder en verhuurder. Ook het verbreden van het takenpakket van de Huurcommissie naar één loket voor huurders en verhuurders vindt de raad een goede ontwikkeling. Verder heeft de raad enkele zorgpunten kenbaar gemaakt. Zo adviseert de raad eerst de nieuwe werkwijze door te voeren en na twee jaar te bezien in hoeverre de verhuurderbijdrage inderdaad nodig is. Hiernaast wijst de raad erop dat de Huurcommissie onafhankelijk moet kunnen blijven werken. Een neutrale financiering is één van de pijlers van die onafhankelijkheid. De raad vraagt zich af in hoeverre het wetsvoorstel voldoende waarborgen bevat om die onafhankelijkheid te borgen. De brief van de Raad van Advies met deze zienswijze is in een Bestuurlijk Overleg in oktober 2016 ter kennisname medegedeeld aan o.a. de opdrachtgever en de eigenaar bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Naast deze onderwerpen heeft de raad het bestuur van de Huurcommissie, zoals gebruikelijk, geadviseerd over het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie, waaronder de aanpassingen in verschillende beleidsboeken. Tevens heeft de raad advies uitgebracht over het jaarverslag 2015 en de prioriteiten voor het jaarplan 2017.

### Dienst van de Huurcommissie

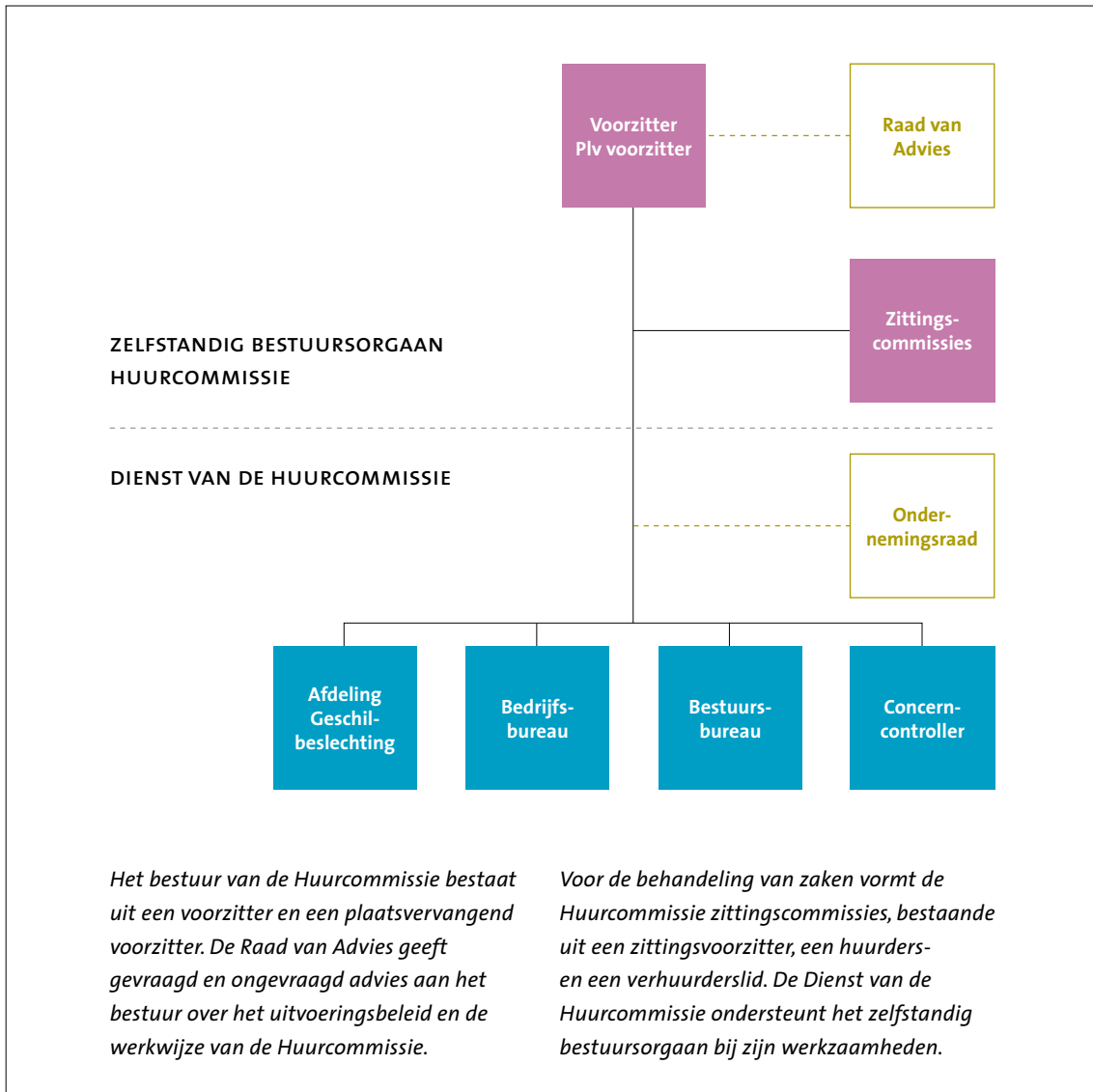
De Dienst van de Huurcommissie had in 2016 gemiddeld een omvang van circa 69 fte in vaste dienst. Daarnaast werd gebruik gemaakt van detachering en inhuur (circa 19 fte), vooral om werkpieken op te vangen. Van het personeelsbestand was 52 procent man en 48 procent vrouw.

Het ziekteverzuim in 2016 komt met 6,1 procent iets hoger uit dan in 2015 (5,6 procent). Het verzuim is niet arbeidsgerelateerd. Het verzuimpercentage is in hoofdzaak veroorzaakt door enkele langdurig zieken, die binnen een kleine organisatie als de Huurcommissie het verzuimpercentage sterk beïnvloeden.

### **Vorbereiding reorganisatie 2017**

In 2016 zijn de eerste concrete stappen gezet ter voorbereiding van een reorganisatie die eind 2017 zal worden doorgevoerd. Doel van deze reorganisatie is om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te kunnen verbeteren en moderniseren. Vanaf medio 2016 zijn de medewerkers regelmatig geïnformeerd over de stappen in het proces en de beschikbare informatie. In het najaar van 2016 is een voorlopig plan van aanpak opgesteld, dat is afgestemd met de ondernemingsraad. Onderdeel van dit plan is een vrijwillige van-werk-naar-werk-fase.

## Organogram Huurcommissie





# 6

## FINANCIËN

De Huurcommissie behaalde in 2016 een positief exploitatieresultaat: ruim 0,8 miljoen euro. In de begroting was rekening gehouden met een nulresultaat. De personele en materiële lasten vielen lager uit dan begroot, en een groot deel van de voorzieningen viel vrij. Per saldo is het eigen vermogen van de Huurcommissie eind 2016 1,553 miljoen euro. Dit ligt boven het in de Regeling agentschappen vermelde maximum van 5 procent van de gemiddelde jaaromzet in de jaren 2014-2016 (0,699 miljoen euro). Het surplus ad 0,854 miljoen euro zal in 2017 worden afgedragen aan het moederdepartement.

De gerealiseerde integrale kostprijzen zijn licht hoger dan geraamd. De operationele kosten zijn weliswaar lager uitgekomen dan begroot, maar ze konden aan minder afgewikkelde zaken worden toegerekend, omdat ook de instroom flink lager was dan geraamd.

### Verkorte versie jaarrekening

Dit hoofdstuk bevat een verkorte versie van de jaarrekening van de Dienst van de Huurcommissie over 2016 en geeft een beeld van de belangrijkste financiële gegevens. De Huurcommissie rapporteert over haar financiën via de verantwoordingscyclus van de begroting van Wonen en Rijksdienst 2016.<sup>1</sup> Deze jaarrekening is opgesteld volgens de voorschriften van de Comptabiliteitswet en de nadere uitwerking hiervan in de Regeling Rijksbegrotingsvoorschriften 2016, de Regeling departementale begrotingsadministratie en de Regeling agentschappen.

<sup>1</sup> De in dit jaarverslag opgenomen financiële overzichten maken onderdeel uit van het Jaarverslag 2016 van Wonen en Rijksdienst. De Algemene Rekenkamer, die het jaarverslag jaarlijks onderzoekt, zal op 17 mei 2017 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 2016	Realisatie 2016
<b>Baten</b>		
Omzet moederdepartement	12.102	10.935
Omzet derden	1.136	748
Vrijval voorzieningen	0	1.375
Bijzondere baten	0	1.499
<b>Totaal baten</b>	<b>13.238</b>	<b>14.557</b>
<b>Lasten</b>		
Personele kosten	6.529	5.796
Materiële kosten	5.721	5.204
Afschrijvingskosten	988	941
Dotaties voorzieningen	0	5
Bijzondere lasten	0	1.793
<b>Totaal lasten</b>	<b>13.238</b>	<b>13.739</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>0</b>	<b>818</b>

## Baten

De voornaamste baten van de Huurcommissie bestaan uit de vergoeding die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (meer specifiek: de opdrachtgevende beleidsdirectie Woningmarkt) betaalt voor het aantal behandelde verzoeken. Deze vergoeding (*omzet moederdepartement*) wordt bepaald door het aantal afgehandelde verzoeken te vermenigvuldigen met het bijbehorende tarief.

De opbrengst van de leges (*omzet derden*) is lager dan oorspronkelijk geraamd. De uitkomst is gebaseerd op de legesveroordelingen van huurder en/of verhuurder door de Huurcommissie. Deze lagere opbrengst is veroorzaakt door een gemiddeld genomen lager legesbedrag per veroordeling dan verwacht. Huurders en particuliere verhuurders, die een lager legesbedrag bij veroordeling betalen dan verhuurders die een rechtspersoonlijkheid zijn, zijn in 2016 vaker in het ongelijk gesteld dan bij het opstellen van de begroting op grond van de ervaringscijfers is verondersteld. In deze opbrengst zijn de in 2016 verleende legesvrijstellingen verwerkt.

De voorziening voor te maken kosten in verband met de reorganisaties in 2009 en 2012 is verlaagd.

Voor de kosten van een aantal projecten heeft het ministerie een specifieke bijdrage betaald. De hoogte van deze bijzondere baten wordt jaarlijks achteraf vastgesteld op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten. Dit geldt zowel voor de projectmatige afhandeling van de inkomensafhankelijke huurgeschillen als voor projecten om de algemene en digitale dienstverlening van de Huurcommissie te verbeteren.

## Lasten

De *personele lasten* kwamen in 2016 ruim 0,7 miljoen euro lager uit dan in de begroting was geraamd. Personele kosten die zijn gemaakt voor specifieke projecten, zijn verantwoord bij de bijzondere lasten, die worden gecompenseerd door bijzondere baten.

De *materiële lasten* waren per saldo ruim 0,5 miljoen euro lager dan begroot. Zowel de kosten voor ICT als de overige materiële lasten vielen lager uit.

De *bijzondere lasten* hadden onder meer betrekking op projecten voor het verbeteren van de algemene en de digitale dienstverlening van de Huurcommissie en de behandeling van de verzoeken in het kader van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Ook zijn reorganisatiekosten en de waardevermindering van de werkvoorraad onder deze post verantwoord.

## Saldo van baten en lasten

Over 2016 heeft de Huurcommissie een positief exploitatieresultaat behaald (ruim 0,8 miljoen euro). De personele en materiële lasten vielen lager uit dan begroot, en de voorzieningen vielen grotendeels vrij.



**Balans per 31 december 2016 (voor verwerking van het resultaat)***Bedragen x € 1.000*

	31 december 2016	31 december 2015
<b>Activa</b>		
Immateriële vaste activa	392	1.307
Materiële vaste activa	55	81
Voorraden	1.674	2.005
Debiteuren	415	376
Nog te ontvangen	0	81
Liquide middelen	4.324	4.282
<b>Totaal activa</b>	<b>6.860</b>	<b>8.132</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen vermogen:	1.553	735
- <i>exploitatiereserve</i>	735	708
- <i>onverdeeld resultaat</i>	818	27
Voorzieningen	421	2.245
Crediteuren	210	354
Nog te betalen	4.676	4.798
<b>Totaal passiva</b>	<b>6.860</b>	<b>8.132</b>

## Activa

De *immateriële vaste activa* bestaan uit aangeschafte software en het bedrijfssoftwarepakket Themis.

De *materiële vaste activa* bestaan uit inventaris, hardware, installaties en verbouwingen die de afgelopen jaren zijn gedaan in het kantoor van de Huurcommissie in Den Haag. Omdat de Huurcommissie haar kantoorruimten huurt, staan deze panden niet op de balans als activa. Het grootste deel van de activa is begin deze eeuw aangeschaft, en heeft hierdoor een beperkte restwaarde. Veel activa worden nog gebruikt terwijl ze inmiddels zijn afgeschreven.

De *voorraden* betreffen de waarde van zaken die nog in behandeling zijn.

De post '*debiteuren*' heeft vooral betrekking 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.

## Passiva

Het *eigen vermogen* wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld resultaat over 2016. De exploitatiereserve is in 2016 gemuteerd door verwerking van het onverdeeld resultaat 2015. Het onverdeeld resultaat over 2016 bedroeg 0,818 miljoen euro positief. Per saldo is het eigen vermogen gestegen naar 1,553 miljoen euro. Dit ligt boven het in de Regeling agentschappen vermelde maximum van 5 procent van de gemiddelde jaaromzet in de

jaren 2014-2016 (0,699 miljoen euro). Het surplus ad 0,854 miljoen euro zal in 2017 worden afgedragen aan het moederdepartement.

De *voorzieningen* betreffen de nog te maken kosten in verband met de reorganisaties in 2009 en 2012, en hebben daarnaast te maken met onzekere legesontvangsten uit vorderingen.

De post '*crediteuren*' bestaat uit in 2016 ontvangen maar eind 2016 nog niet betaalde facturen.

De post '*nog te betalen*' bestaat uit nog te ontvangen facturen, legesvoorschotten, vooruit ontvangen vergoedingen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en verplichtingen jegens het personeel.

## Integrale kostprijzen

Op basis van de werkelijke kosten over 2016 en de werkelijke aantallen afgehandelde zaken zijn de integrale kostprijzen per product bepaald; zie tabel 'Integrale kostprijs per type verzoek'.

De gerealiseerde integrale kostprijzen zijn licht hoger dan geraamd. De operationele kosten zijn lager uitgekomen dan begroot, maar ze konden aan minder afgewikkelde zaken worden toegerekend, omdat ook de instroom flink lager was dan geraamd.

**Integrale kostprijzen per type verzoek***Bedragen in €*

	<b>Raming</b>	<b>Realisatie</b>
Geschil huurprijs en huurverhoging	1.429	1.448
Geschil servicekosten	1.546	1.601
Verklaring redelijkheid huurprijs	802	819

Wouter Boer,  
sociaal raadsman en hoofd huurteam Den Haag

## BELANGRIJK DAT IEMAND ZICH GEHOORD VOELT

*“Dat het huurteam in Den Haag onder de sociaal raadslieden – onderdeel van Sociale Zaken – valt en wordt gefinancierd door de Dienst Stedelijke Ontwikkeling, zegt misschien al waarom onze werkwijze verschilt van die van de andere huurteams. Wij zijn er niet op uit om procedures tegen de verhuurder te starten. We proberen de problemen tussen huurder en verhuurder op te lossen en de situatie draaglijk te maken. Het gaat erom de relatie tussen de twee goed te houden.*

*Wanneer iemand binnen de gemeente Den Haag naar een particuliere huurwoning verhuist, ontvangt hij van de gemeente informatie over het huurteam. Maar ook via de website en via mond-op-mondreclame komen klanten bij ons terecht. Jaarlijks hebben wij zo’n 500 à 600 zaken. Afhankelijk van de zaak die aan ons wordt voorgelegd, leggen we al dan niet een huisbezoek af. Dan meten we de woning op, kijken naar eventueel achterstallig onderhoud en geven de klant inzicht in de huurprijs. Is er inderdaad sprake van bijvoorbeeld achterstallig onderhoud, dan leggen wij contact met de verhuurder. Meestal komt er dan een gesprek tot stand. In zo’n gesprek kun je sneller iets bereiken dan met een procedure via de Huurcommissie. Leidt het gesprek echter tot niets, dan zetten we die stap wel.*



*Het is overigens niet zo dat het huurteam de klant alles uit handen neemt. We kijken altijd in welke mate hij of zij zelfredzaam is. Wij ondersteunen hem, maar willen voorkomen dat alle verantwoordelijkheid bij hem wordt weggenomen. Zo stellen we samen met de klant een brief op voor de verhuurder, maar het is de klant die die brief ondertekent.*

*In ons werk merken we hoe belangrijk het is dat iemand zich gehoord voelt. Wonen is essentieel voor iedereen en derving van het woongenot is een serieuze aangelegenheid. Word je niet gehoord, dan neemt de irritatie toe en lukt het vaak niet je boodschap op een goede manier over te brengen. Bemiddelen betekent dat je wordt gehoord. Ik vind het dan ook een goede zaak dat de Huurcommissie onderkent dat bemiddeling voor alle partijen beter is dan juridisering van een zaak. Zaken komen zo ook sneller tot een oplossing.*

*Het voordeel van het huurteam is dat wij bij mensen achter de voordeur komen. Daarom hebben onze mensen ook een signalerende functie. Is iemand bijvoorbeeld in de war, is de woning vervuild of ligt er een stapel ongeopende post? Dat soort zaken duidt vaak op andere problemen dan die met de woning. Wij kunnen de klant dan doorverwijzen en op weg helpen. Dat is een meerwaarde van onze plek bij Sociale Zaken.”*

**BIJLAGE 1****SAMENSTELLING ZBO HUURCOMMISSIE**

Per 31 december 2016

**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 voor Wonen en Rijksdienst en kunnen maximaal een keer voor een periode van zes jaar worden herbenoemd. Mevrouw drs. T. Knoester heeft in 2016 afgezien van een herbenoeming als plaatsvervangend voorzitter, haar benoeming eindigde per 1 april 2016.

**Zittingsvoorzitters**

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. J.H. Bloksma	1 juli 2002	1 juli 2018
Mevrouw mr. M.L. Bondrager-Chap	1 februari 2014	1 februari 2018
Mevrouw mr. W.C. Brouwer	1 januari 2011	1 januari 2019
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2016
Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns	1 februari 2011	1 februari 2019
De heer mr. J.A.M. Schuurbiers	1 september 2007	1 september 2017
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2017

Sinds 2010 worden nieuwe zittingsvoorzitters aangesteld voor een periode van vier jaar (daarvóór voor zes jaar). Zij worden benoemd door de minister voor Wonen en Rijksdienst. 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.

**Zittingsleden**

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw N.P.M. Aalbrecht	1 september 2015	1 september 2019
De heer J.L. Bakker	15 september 2015	15 september 2019
De heer F.J. Bedaux	1 oktober 2005	1 oktober 2017
Mevrouw S.L. van den Berge	2 april 2007	1 juni 2019
Mevrouw drs. F.L.A. Bevers	1 juni 2016	1 juni 2020

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
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
Mevrouw P.L.M. Brugman	1 augustus 2005	1 augustus 2017
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
Mevrouw F.C. van Dam	1 september 2005	1 september 2017
De heer W.J.M. Dings	13 oktober 2006	13 oktober 2018
De heer J.C. Droogendijk	1 september 2005	1 september 2017
Mevrouw drs. A.H.M.G. Engbers	1 maart 2005	1 april 2017
De heer mr.drs. P. Eymaal	1 september 2015	1 september 2019
De heer F.A. Fens	1 september 2015	1 september 2019
Mevrouw K.B. Forte-van der Aar	1 september 2015	1 september 2019
Mevrouw 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 2017
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
De heer J.W. Hospes	1 augustus 2009	1 september 2017
Mevrouw C.J.M. Hulsman-van Duuren	1 september 2015	1 september 2019
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
De heer ing. J.N. Kieft	1 augustus 2007	1 augustus 2019
Mevrouw C. Kwast-Vastenhoud	18 juni 2007	18 juni 2019
De heer H. Oostland	1 juli 2005	1 juli 2017
De heer mr. C.A. Oskam	1 november 2006	1 november 2018

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw G.W. Postma MCD,RMT,BRE	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer 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
Mevrouw mr. P. Schuurman	1 juni 2005	1 juni 2017
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 A.C.P. Tamse MRE MRICS	1 augustus 2015	1 augustus 2019
De heer J.W.J. Verheijen	1 december 2014	1 december 2018
Mevrouw A.M. Voorn-Rudolphus	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw mr. R.M. Weber MPM	15 september 2015	15 september 2019

Tot ons leedwezen is in de verslagperiode het zittingslid dhr. F. Hulshof overleden.

Grotendeels doordat de benoemingsperiode afliep, nam de Huurcommissie afscheid van zeven zittingsleden: mevr. ir. B.M.V. Brakel-Uiterwaal, dhr. A.M. Hoes, dhr. H.J. Kok, dhr. C.F. Mol, dhr. L. Rakhorst, mevr. M.A.J. van Veen-de Haan en dhr. G.C. Zijlstra. In 2016 zijn negen nieuwe zittingsleden benoemd: vijf huurders- en vier verhuurdersleden.

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

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw J. Bybau-Westerouen van Meeteren	1 juli 2014	1 juli 2018
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

Grotendeels doordat de benoemingsperiode afliep, nam de Huurcommissie afscheid van drie zittingsleden: de heer F.A. Agterkamp, mevrouw R. Kokke en mr. P.G.A. van der Sanden.

In 2016 zijn twee nieuwe zittingsleden benoemd: een huurders- en een verhuurderslid.

Zittingsleden worden voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en benoemd door de minister voor Wonen en Rijksdienst 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 reis- en verblijfskosten 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 2016 waren dit de opleidingen Actualiteiten Huurrecht, Actualiteiten Huurprijzenrecht en de vaardigheidstraining 'Prettig contact met de Huurcommissie'.



**BIJLAGE 2****SAMENSTELLING RAAD VAN ADVIES**

Per 31 december 2016

**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 B. 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

Per 1 januari 2016 heeft de Raad van Advies afscheid genomen van mr. K.R. van der Graaf. Hij is opgevolgd door mr. O. van der Burg.

De leden van de Raad van Advies worden benoemd door de minister voor Wonen en Rijksdienst voor een periode van vier jaar. Zij kunnen maximaal een keer voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. Zij ontvangen een vergoeding voor reis- en verblijfskosten 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 2014-2016***Zittingslocaties en zittingen in 2014-2016*

Zittingslocatie	Zittingen in 2014	Zittingen 2015	Zittingen 2016
Alkmaar	7	5	7
Amsterdam	143	141	107
Apeldoorn	7	8	6
Arnhem	20	21	17
Breda	13	17	15
Den Haag	66	63	61
Eindhoven	18	16	17
Enschede	5	5	3
Groningen	43	59	61
Leeuwarden	5	4	4
Maastricht	13	17	16
Middelburg	3	3	4
Rotterdam	59	54	54
Utrecht	32	43	30
Zwolle	7	6	4
<b>Totaal</b>	<b>441</b>	<b>462</b>	<b>406</b>

## **BIJLAGE 4**

### ONTVANGERS VAN HET JAARVERSLAG

Het jaarverslag wordt toegezonden aan de minister voor Wonen en Rijksdienst, de Eerste en Tweede Kamer der Staten-Generaal en verder aan de onderstaande belanghebbenden:

- Nationale ombudsman
- Raad voor de Rechtspraak
- Raad voor Rechtsbijstand
- VNG
- Nederlandse Woonbond
- Aedes
- Raad voor Onroerende Zaken
- Vastgoed Belang
- Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed (IVBN)
- Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM)
- Makelaarsvereniging VBO
- Juridisch Loket
- rechts- en wetswinkels
- huurteams
- rechtsbijstandverzekeraars

en aan een ieder die om toezending verzoekt.

## Colofon

Jaarverslag 2016 is een uitgave van de Huurcommissie

### Tekst en portretfotografie

De Huurcommissie

### Overige fotografie

omslag, pagina's 6, 14, 32, 42 en 48: Riesjard Schropp  
pagina 38: Rob Niemantsverdriet

### Grafische vormgeving

Jenneke Drupsteen Grafische vormgeving, Den Haag

### Druk

Xerox / OBT

### Meer informatie

De Huurcommissie  
Postbus 16495  
2500 BL Den Haag  
Telefoon: 1400  
[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

Jaarverslag 2016 is als pdf te vinden op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) of is te bestellen via bovenstaand telefoonnummer.

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.

