

## Keynote Eeuwfeest Huurcommissie "Voorkomen is beter dan beslechten"

27 maart 2017

### *Dank en felicitatie*

Hartelijk dank voor de uitnodiging hier vandaag op uw eeuwfeest te komen spreken en een hartelijke felicitatie met dit honderdjarig bestaan. Een organisatie die het 100 jaar uthoudt en dus 100 jaar met heftige veranderingen in de wereld om ons heen weet om te gaan, zich daaraan weet aan te passen. Dat is geen geringe prestatie. Normaal gesproken komt dan ook de burgemeester op bezoek bij de 100-jarige, maar bij deze 100-jarige komt de Minister van BZK op bezoek.

### *Conflicten*

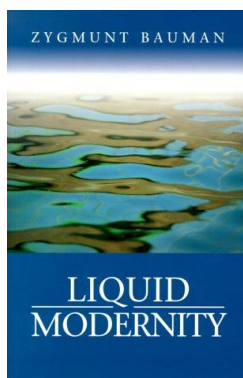
Dames en heren, u hoorde het net al toen ik werd aangekondigd, mijn hoofdfunctie is rechter. Ik ben namelijk echt dol op conflicten. Naast mijn rechterschap ben ik verbonden aan de Universiteit Utrecht en wel bij het Montaignecentrum en dat is een centrum voor *conflicthantering*. Ook ben ik lid geweest van de bezwarenadviescommissie van de Autoriteit Consument en Markt en ben ik plaatsvervangend voorzitter van de Raad van Tucht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs. Zoals gezegd ik ben dol op conflicten. En toen ik nog een echte communicatieve uitdaging zocht, ben ik voorzitter geworden van de Klachtencommissie van het NVPA, het Nederlands Verbond van Psychologen en Agogen, waar dus de mensen die in therapie zijn bij psychologen en agogen de klagers zijn. U begrijpt: dan moet je echt dol op conflicten zijn. Ik ga hier niet mijn hele c.v. doornemen, maar ik wil u maar laten zien dat ik al zo'n kleine 25 jaren optreed in heel verschillende kanten van de *conflictenbusiness*. En vanuit die perspectieven en ervaringen ga ik u nu in een half uur meenemen in de ontwikkelingen rondom *conflictbeslechting* en *gezag van de beslisser*. En die beschouwing strek ik uit over iets meer dan die 25 jaren persoonlijke ervaring en wel globaal over de periode vanaf 1970 tot nu.

### *De vloeibare maatschappij*

Bedenkt u eens hoe mensen in 1970 leefden en hoe wij nu leven. Hoe mensen toen in hun huwelijk, hun woonplaats, hun baan, hun woning, hun politieke partij bleven en hoe wij nu hoppen van relatie naar relatie, van baan naar baan, van woonplaats naar woonplaats en zelfs van woonland naar woonland, en van politieke partij naar politieke partij. De maatschappij is "vloeibaar" geworden. De relaties die wij aangaan zijn tijdelijk en voorwaardelijk. Toevalligerwijs werd mij op 9 januari jl. gevraagd vandaag voor u op te treden en dat was de dag dat Zygmunt Bauman, de grote, van oorsprong Poolse socioloog, overleed. En juist hij is de man die de term "vloeibare moderniteit" heeft gemunt.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Z. Bauman, *Liquid Modernity*, Cambridge: Polity Press 2000.



De New York Times nam die dag in zijn necrologie het volgende citaat op "In a liquid modern life there are no permanent bonds, and any [bonds] that we take up for a time must be tied loosely so that they can be untied again, as quickly and as effortlessly as possible, when circumstances change."<sup>2</sup>

Dames en heren, wilt u eens met mij die reis meemaken en bedenken wat voor gevolgen dat heeft voor de relatie huurder - verhuurder, maar ook voor de relatie huurder - Huurcommissie en verhuurder - Huurcommissie? We zijn gewend dat alles in onze relaties tijdelijk en voorwaardelijk is, dat alles een optie is. Als we niet tevreden zijn met onze energieleverancier of zorgverzekeraar hopen we naar een andere, als we niet tevreden zijn over onze baan hopen we naar een andere. Alle relaties zijn vloeibaar. Als rechters zien wij dat heel duidelijk. Van oudsher wordt de rechter je toegewezen en heb je het te doen met die ene rechter, geen optie. Dat is steeds minder acceptabel en dus zien we het aantal wrakingsverzoeken het afgelopen decennium toenemen;<sup>3</sup> mensen maken gebruik van het middel dat ze nu gewend zijn, "ik wil een andere". De boodschap is: als ik ontevreden ben over deze rechter wil ik kunnen hopen naar een andere rechter.

Hoe zit dat in de wereld van de Huurcommissie? Of het nu zo is dat de relatie huurder - verhuurder vloeibaarder is dan in 1970, dat weet ik nog niet zo net, maar dat kan ook gewoon aan de beperkte woningvoorraad liggen. Maar het betekent in ieder geval dat de relatie van huurder tot de Huurcommissie en van de verhuurder tot de Huurcommissie is veranderd. We zijn gewend dat we bij al onze relaties kunnen kiezen, dat we een *opt-out* hebben: als we niet tevreden zijn, hopen we naar een ander. En dan kom je bij de Huurcommissie en daar blijkt dat niet te werken. Met name als je als huurder ontevreden bent over je woonkwaliteit in verhouding tot de huurprijs en er niet uit komt met de verhuurder, is eigenlijk je enige reële optie om naar de Huurcommissie te stappen. Er zijn wel alternatieven, maar die kunnen alleen adviseren (huuradviescommissies), zijn hoogdrempeliger en duurder (kantonrechter) of minder deskundig en duurder (mediators). Je bent gewend in al je relaties een optie te hebben en hier heb je ineens nauwelijks een optie. We leven in een vloeibare maatschappij en alle relaties moeten een optie zijn, een optie die je kunt verzilveren voor een andere relatie. Voor een instituut als de Huurcommissie, maar ook voor de rechtspraak en voor alle instanties die in een bepaalde procedure dé aangewezen instantie zijn om conflicten te beslechten, betekent dit véél harder werken om je rol waar te maken. Mensen pikken het niet zo

---

<sup>2</sup> Zie [http://www.nytimes.com/aponline/2017/01/09/world/europe/ap-eu-poland-obit-bauman.html?\\_r=1](http://www.nytimes.com/aponline/2017/01/09/world/europe/ap-eu-poland-obit-bauman.html?_r=1).

<sup>3</sup> Waarbij overigens nog steeds geldt dat het aantal wrakingsverzoeken op het totaal aantal zaken zeer gering is.

maar dat jij als aangewezen gezagsdrager degene bent die hier eens even de beslissing gaat nemen, zonder optie voor een andere beslisser. Gezag is niet meer automatisch.

### *Traditioneel gezag versus modern gezag*

En daarmee zijn wij bij het onderwerp gezagsdragers en gezag beland. Nederland is nog steeds een *high-trust* samenleving.<sup>4</sup> Meer dan in bijvoorbeeld de Verenigde Staten, maar ook meer dan in veel andere Europese landen, hebben de overheidsrepresentanten en conflictbeslechtsers zoals de Huurcommissie een hoge mate van vertrouwen.

Wat we ook weten is dat er wel een probleem is met gezag en dat is dat gezag niet meer automatisch is en elke dag weer opnieuw "gebouwd" en "verdiend" moet worden.<sup>5</sup>

Dat is een vreemde combinatie: we vertrouwen de gezagsdragers, maar dat vertrouwen is niet automatisch. Dat is een gek spanningsveld.

Dat zich die twee gegevens toch voordoen, heeft te maken met een derde gegeven. Tot de jaren zestig/zeventig van de vorige eeuw zag je dat mensen primair instituties (zoals "de Rechtspraak") vertrouwden en daarvan afgeleid vertrouwen stelden in de individuele rechter. Dat was een heel stabiele relatie, waardoor het individuele optreden van de rechter er niet al te veel toe deed; natuurlijk maakte iemand in een rechtszitting wel eens iets geks mee (de rechter die als bijzitter in een meervoudige kamer op vrijdagmiddag, einde van de werkweek, terwijl de zon door het raam op zijn bol schijnt, in slaap sukelt), maar dat tastte dan niet het vertrouwen in de Rechtspraak aan.

In die tijd had ook bijvoorbeeld staatsbedrijf de PTT een stevig gezag en de individuele postbode ontleende aan dat institutionele gezag, via zijn antracietgrijze uniform, zijn persoonlijk gezag.



---

<sup>4</sup> Zie bijvoorbeeld het jaarverslag over 2013 van de Raad voor het openbaar bestuur, p. 8 ([www.rob-rfv.nl](http://www.rob-rfv.nl)), de informatie van het CBS van april 2016, P. Dekker en T. van der Meer 2007, 'Hoeveel vertrouwen geniet de rechtspraak' ([www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)), P. Dekker, 'Vertrouwen we elkaar nog wel? Ja, hoor. Nederland is nog steeds een *high trust society*', in *Idee* (themanummer 'Vertrouwen, tussen vrijheid en controle'), 2012/33, 2, p. 16-23, en Van den Bos en Brenninkmeijer 2012, p. 1452-1453. Als illustratie verder, CBS (2015) mensen met vertrouwen in de Rechtspraak: 69 procent.

<sup>5</sup> M. Bokhorst en W.J. Witteveen, 'Als gezag verdiend moet worden...', in: *Speelruimte voor transparantere rechtspraak* 2013, p. 127-164, W.J. Witteveen, *De geordende wereld van het recht*, Amsterdam: Amsterdam University Press 2001, p. 387-392.

Door allerlei maatschappelijke ontwikkelingen zoals individualisering, democratisering, de rol van sociale media, maar ook eenvoudigweg de beschikbaarheid van informatie via internet, is die relatie veel meer omgekeerd komen te liggen. Of in ieder geval tweerichtingsverkeer geworden.<sup>6</sup> Door het individuele optreden van deze ene rechter die jouw zaak behandelt, krijgt zij jouw vertrouwen en daarmee stel je vertrouwen in de Rechtspraak als geheel. Die relatie is veel breekbaarder. Als deze ene rechter het verkeerd doet, verlies je vertrouwen in de Rechtspraak. De gedachte is dus dat mensen de rechtszaal binnenkomen met een algemeen vertrouwen in de Rechtspraak, maar ook heel gevoelig zijn voor de *individuele* behandeling die zij van deze rechter krijgen. Als die goed is, wekt dat vertrouwen, maar als die niet goed is, loopt het algemene vertrouwen hard terug.

Dit laatste punt, dus dat vroeger institutioneel gezag primair was en persoonlijk gezag een afgeleide, terwijl nu het persoonlijke gezag veel meer voorop staat en het institutionele gezag daarvan wordt afgeleid, heeft in mijn ogen belangrijke gevolgen voor wat "gezag" in de huidige tijd kan inhouden. En belangrijker nog het heeft grote gevolgen voor hoe wij met conflicten omgaan. Wat de huidige tijd vereist is dat als ik een procedure heb bij een conflictbeslechter zoals de Huurcommissie, ik wil kunnen voelen dat jij van de Huurcommissie een relatie met mij aangaat, iets voor mij wil betekenen, mijn problemen serieus neemt.

### *Moderne conflicthantering*

En dat brengt ons bij moderne conflicthantering. Moderne conflicthantering betekent in de eerste plaats dat de conflictbeslechters, zoals de Huurcommissie, niet de zaak, maar partijen voorop moeten stellen. Ik zou het zo willen uitdrukken: de conflictbeslechter van nu moet natuurlijk niet persoonlijk-persoonlijk worden (dus zijn eigen levensgeschiedenis gaan vertellen), maar moet wel professioneel-persoonlijk zijn (dus zijn warme betrokkenheid op de partijen om wie het gaat tonen). Het betekent in de tweede plaats dat conflictbeslechters niet alleen de juridische puzzel moeten oplossen; zij moeten het conflict, ook het achterliggende conflict, helpen oplossen, zij worden *facilitators*.

Dames en heren, voordat u nu denkt dat ik alles van "vroeger" zou willen loslaten.... nee, zeker niet. De moderne conflictbeslechter moet nog steeds de belangrijke waarden van vroeger, het institutionele gezag, behouden. De moderne conflictbeslechter is nog steeds neutraal, de moderne conflictbeslechter is nog steeds deskundig, de moderne conflictbeslechter maakt wel duidelijk dat hij liever wil dat partijen er samen uit komen, maar maakt nog steeds ook duidelijk dat hij uiteindelijk de bevoegdheid heeft om de knoop door te hakken.

Kernwoorden van moderne conflictbehandeling zijn transparantie, communicatie en responsiviteit: (a) transparantie: een conflictbeslechter geeft de burger informatie hoe de behandeling zal verlopen, zodat die burger volwaardig zijn rol kan spelen en de conflictbeslechter geeft zo mogelijk zelfs al voordat er een conflict is informatie over wat hij kan betekenen; (b) communicatie: de conflictbeslechter wil weten wat iemand drijft, niet alleen de juridische aspecten, maar ook het achterliggende conflict; alles is bespreekbaar; (c) responsiviteit: een conflictbeslechter realiseert zich

---

<sup>6</sup> G. van den Brink, 'Hoe het gezag uit Nederland verdween en ... weer terugkwam', in: Th. Jansen, G. van den Brink en R. Kneyber (red.), *Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers*, Amsterdam: Uitgeverij Boom 2012, p. 19-36.

dat hij wordt *gevraagd* om een beslissing te nemen in een zaak en als professional legt hij dus verantwoording af van zijn ingrijpen; dat afleggen van verantwoording werd vroeger gezien als iets wat afbreuk doet aan je gezag, maar in de huidige tijd is ook dat afleggen van verantwoording juist het gestalte geven aan modern gezag.<sup>7</sup>



Wat dat laatste vraagtekens oproept, voer ik mijn oma en mijn dochter ten tonele: als mijn oma naar de dokter ging en die sprak in zinnen waar ze geen touw aan vast kon knopen, doorspekt met Latijnse termen, groeide zijn gezag enorm want het moest wel een heel geleerd iemand zijn; als mijn dochter naar de dokter gaat en die spreekt in zinnen die ze niet begrijpt, is het direct een slechte arts, want het gaat over háár lichaam en die dokter kan het niet uitleggen.

Het gaat om een gezagsuitoefening van de conflictbeslechter die tot stand wordt gebracht door een *dialog* tussen de conflictbeslechter en partijen. Zo'n dialoog maakt duidelijk dat de conflictbeslechter partijen serieus neemt en zijn best doet partijen een volwassen en volwaardige rol te laten spelen in *hun* zaak. 'Serieus nemen' is hier zowel juridisch (de partij als drager van rechten en plichten) als menselijk (de partij als iemand met behoeften, wensen en belangen) bedoeld.

### *Afsluiting*

Dames en heren, op een eeuwfeest past het natuurlijk sowieso niet om dan vervolgens te zeggen dat de Huurcommissie het allemaal vreselijk doet op dit vlak. Maar ik kan zeggen, ook zonder dat ik nu zo nodig aardig zou willen zijn, de Huurcommissie heeft hier gewoon een goede *businesscase*.

Ik heb het zo eens verkend, met wat gesprekken en internet als bron, en ik denk dat de Huurcommissie in ieder geval het goede uit haar geschiedenis heeft weten te behouden: partijen weten dat de Huurcommissie deskundig is en dat zij neutraal is en dat zij zo nodig de knoop doorhakt. Bij die deskundigheid en neutraliteit zal een rol blijven spelen dat zij zelf bijvoorbeeld onderzoekers op pad stuurt om het huurpand te inspecteren. En dat toont trouwens ook de moderne waarde van betrokkenheid en interesse in de partijen om wie het gaat.

---

<sup>7</sup> D.A. Verburg, 'Uw procesorde is de mijne niet! Het gezag van de rechter en de wijze van omgaan met de goede procesorde', in: A.T. Marseille, A.C.M. Meuwese, F.C.M.A. Michiels en J.C.A. de Poorter (red.), *Behoorlijk bestuursprocesrecht. Opstellen aangeboden aan prof. mr. B.W.N. de Waard over grondslagen, beginselen en vernieuwingen van het bestuursprocesrecht*, (De Waard bundel), Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2015, p. 267-291.

Zij is wat de moderne aspecten van gezagsuitoefening betreft, ook geïnteresseerd in het achterliggende conflict en weet dat alleen een beslissing over de huurprijs (in de basis haar enige formele beslisbevoegdheid) niet altijd de oplossing van het conflict is. Zij probeert partijen aan tafel te krijgen en faciliteert daarbij. Zij weet dat partijen bij haar komen als zij er zelf niet uit komen. Dus overbodig wordt de Huurcommissie niet, maar zij zal niet langer alleen de juridische puzzel oplossen. Zij streeft er naar partijen te helpen bij het beslechten van hún conflict.

En daarmee is de rol van de Huurcommissie moeilijker geworden dan in bijvoorbeeld 1970, want zij moet én de waarden van toen behouden (deskundigheid, neutraliteit en besluitvaardigheid) én de conflicthanteringsvaardigheden van nu bezitten (betrokkenheid, interesse in partijen, transparantie, communicativiteit, responsiviteit).

De Huurcommissie is aan het groeien naar een (1) adviseur vooraf (regels op de internetsite), (2) adviseur in de concrete procedure, (3) deskundige in de regelgeving, (4) bemiddelaar in conflicten waar partijen zelf niet uitkomen en (5) beslisser als het nodig is.



De huurcommissie is geen schaap, maar heeft dus wel vijf stevige poten waarop haar bestaansrecht rust. Ik zei aan het begin al dat je alleen maar 100 jaar kunt blijven bestaan als organisatie wanneer je weet aan te passen aan de heftige veranderingen in de wereld om je heen en ik denk dat de Huurcommissie daar ferm op de goede weg is.

Valt er dan helemaal niets meer te verbeteren? Ik denk het wel. We leven namelijk ook in een tijd dat als we vandaag iets bestellen, we het morgen in huis hebben. Ook daaraan zijn we gewend. Een termijn van vier maanden om tot een einde van de procedure te komen met alle juridische *ins* en *outs* is prima, maar ik denk dat daar nog iets bij kan: vandaag komt de klacht binnen en morgen belt iemand van de Huurcommissie met de klager en vraagt "Ik zie dat u een klacht heeft ingediend. Vertel eens, wat is het probleem?" en daarna belt hij of zij diezelfde dag met de wederpartij: "meneer/mevrouw X heeft een klacht over u ingediend. Vertel eens, wat is uw verhaal?" Dat laatste is een benadering die wordt gepromoot door Prettig Contact met de Overheid, een programma van BZK, en het zou prima aansluiten bij een moderne conflicthantering. Sterker, zo'n benadering kan leiden tot een oplossing van het conflict waarbij de hele juridische procedure niet meer nodig is.

Al met al zie ik een 100-jarige die midden in het leven van deze tijd staat en natuurlijk, zoals elke conflictbeslechter, wel hier en daar gemor zal oproepen, maar in grote lijn een mooie rol vervult in moderne conflicthantering.

Ik dank u voor uw aandacht.