

Jaarplan 2026



Voorwoord



Voor u ligt het jaarplan voor 2026. Een plan dat niet alleen de ambities van de Huurcommissie beschrijft, maar ook laat zien welke organisatie wij willen zijn. De Huurcommissie werkt in het hart van het huurveld, waar we als onafhankelijke buitengerechtelijke geschilbeslechter duidelijkheid bieden bij vragen en conflicten. Huurders en verhuurders komen bij ons omdat zij behoefte hebben aan een zorgvuldige en onafhankelijke beoordeling van hun geschil. Dat vraagt om rust, betrouwbaarheid en deskundigheid. Maar ook om nabijheid en begrip.

Het afgelopen jaar hebben we met elkaar gebouwd aan een sterkere basis. We hebben ervaren hoe belangrijk structuur is, maar óók hoe essentieel het is om ruimte te houden voor menselijkheid. Die balans neemt in 2026 een centrale plek in: we willen een organisatie zijn die stevig staat, maar tegelijkertijd toegankelijk en herkenbaar blijft voor iedereen die een beroep op ons doet.

We zien dat de samenleving verandert. Mensen verwachten begrijpelijke informatie, voorspelbare procedures en een overheid die meedenkt en uitlegt. Dat vraagt van

ons dat we verder vooruitkijken dan onze eigen taak en actief samenwerken met onze partners in de keten. Niet omdat het moet, maar omdat het werkt: hoe beter we elkaar weten te vinden, hoe groter de kans dat huurgeschillen voorkomen worden, en hoe beter rechtzoekenden worden geholpen.

Voor ons betekent dat dat we in 2026 opnieuw investeren in onze rol als kennisgedreven organisatie. We delen meer, we sluiten beter aan op de behoeften van rechtzoekenden, en we versterken onze verbinding met de buitenwereld. Maar bovenal zetten we stappen

in de manier waarop we samen werken: professioneel, zorgvuldig, nieuwsgierig en met aandacht voor de ander.

Onze medewerkers spelen daarin een hoofdrol. Zij zijn de gezichten en stemmen van de Huurcommissie. Zij brengen rust in spannende situaties, leggen ingewikkelde zaken begrijpelijk uit en houden steeds het perspectief van de rechtzoekende voor ogen. In 2026 investeren we verder in hun ontwikkeling, in een veilige en collegiale werkcultuur, en in een organisatie waarin verschillen benut worden en samenwerking centraal staat. Want een sterke Huurcommissie begint bij een sterk team.

Dit jaarplan vormt een volgende stap op weg naar een toekomstbestendige organisatie. Niet door alles anders te doen, maar door te blijven bouwen aan wat werkt: deskundigheid, menselijkheid en verantwoordelijkheid.

De thema's die in het plan verder worden uitgewerkt, geven richting aan die ontwikkeling.

We willen iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan dit jaarplan: collega's, zittingsvoorzitters, leden en de Raad van Advies. Het geeft vertrouwen te zien hoeveel betrokkenheid er is en hoe groot de bereidheid om samen te blijven leren en verbeteren.

Met deze stevige basis en een heldere koers kijken wij vol vertrouwen uit naar 2026. Een jaar waarin we samen verder bouwen aan een Huurcommissie die doet wat zij belooft: toegankelijk, deskundig en betrouwbaar, zodat huurders en verhuurders weten waar ze aan toe zijn.

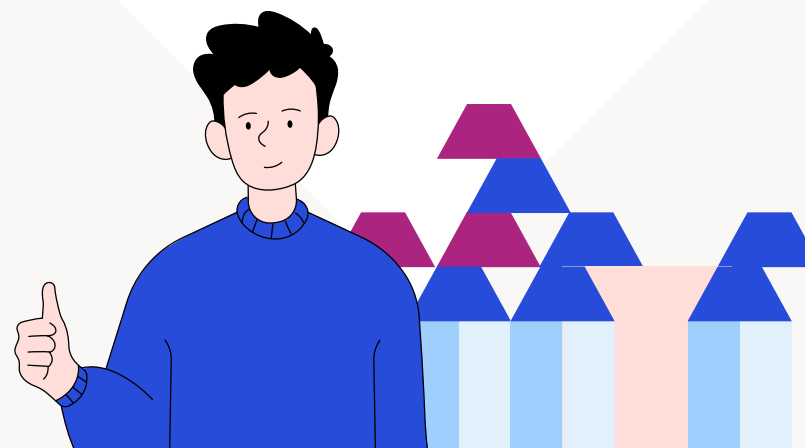
Pieter Heerma
Voorzitter

Nancy Krooshof-Bakker
Directeur



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	5
1 Samen impact maken in het veld van huurders en verhuurders	7
2 Nog betere dienstverlening van de Huurcommissie	11
3 Goed werkgeverschap bij de Huurcommissie	15
4 De basis van de bedrijfsvoering van de Huurcommissie verder op orde	19



Inleiding

Aan de basis van het vorige jaarplan – en daarmee de activiteiten van de Huurcommissie in 2025 – stonden de 4 strategische thema's die samen met het ministerie van BZK/VRO zijn vastgesteld.¹ In 2025 gaven wij in onze Stand van de Uitvoering een aantal uitvoeringssignalen af over wat wij zien gebeuren op de huurmarkt. Ook hebben we onze beschikbare data, samen met die van het kerndepartement, vertaald naar concrete informatie. In combinatie met onze uitvoeringssignalen kan die informatie dienen als basis voor beleid voor huurders en verhuurders.

De Huurcommissie maakte in 2025 de reorganisatie grotendeels af. Ook is de migratie naar SSC-ICT gerealiseerd. Dankzij de versterking van het management kwam er extra aandacht voor de medewerkers, bedrijfsvoering, informatievoorziening en kwaliteit. Ook is de medewerkerstevredenheid gestegen. Deze ontwikkelingen dragen gezamenlijk bij aan een betere ondersteuning van zowel medewerkers als rechtzoekenden.

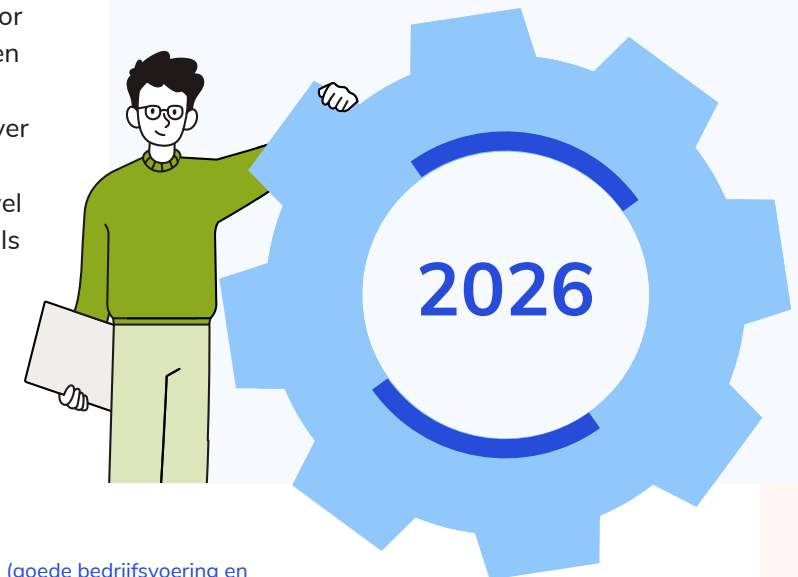
Naast de interne verbeteringen werd er ook ingezet op samenwerking met externe partners, om uiteindelijk onze rechtzoekenden zo goed mogelijk te helpen. We hebben – vanuit onze kennisfunctie om geschillen te voorkomen – informatie en voorlichting gegeven aan verhuurders en huurteams. Ook organiseerden we een symposium dat in het teken stond van: samen impact maken.

De strategische doelen die in 2025 zijn opgesteld, hebben een meerjarig karakter. Daarom vormen deze thema's ook de basis voor dit jaarplan 2026, waarbij rekening is gehouden met activiteiten uit 2025. In 2026 bouwen we verder op wat in 2025 is gestart: een intensiever samenspel tussen alle ketenpartners. In deze samenwerking vergroten we onze impact zowel in de toegang tot het recht, de rechtspleging als in de fase ná de uitspraak.



De strategische thema's voor 2026 zijn:

1. Samen impact maken in het veld van huurders en verhuurders
2. Nog betere dienstverlening
3. Goed werkgeverschap
4. De basis van de bedrijfsvoering verder op orde



¹ 1. Versterking van het primaire proces van de Huurcommissie; 2. De basis van de Huurcommissie verder op orde brengen (goede bedrijfsvoering en informatievoorziening); 3. De Huurcommissie als aantrekkelijk werkgever; 4. Samen impact maken in het veld van huurders en verhuurders.

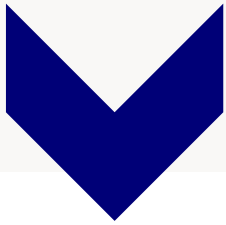
Ook dit jaar is input voor het jaarplan opgehaald bij de medewerkers. Daarnaast zijn de Raad van Advies en zittingsvoorzitters- en leden betrokken. Daardoor is opnieuw een jaarplan ontstaan voor én door de mensen van de Huurcommissie.

De eerste 4 hoofdstukken van het jaarplan behandelen onze strategische thema's van buiten naar binnen. Die volgorde is bewust gekozen: we beginnen bij de maatschappelijke impact die we willen realiseren en beschrijven daarna de randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn. De thema's zijn van buiten naar binnen geordend, met onze medewerkers als blijvende belangrijke pijler. De thema's versterken elkaar: sterke dienstverlening vraagt om vakmanschap en werkplezier. Een stevige basis in onze organisatie maakt het mogelijk om blijvend impact te maken voor huurders en verhuurders.



1 Samen impact maken in het veld van huurders en verhuurders





De Huurcommissie staat midden in het veld van huurders en verhuurders. Zij vervult een belangrijke taak als onafhankelijke buitengerechtelijke geschilbeslechter. Vanuit deze rol zetten we in 2026 onze kennis en ervaring nog beter in om niet-gebruik te verminderen, geschillen te voorkomen en de dienstverlening voorspelbaar, toegankelijk en mensgericht te maken. Zo vergroten we samen met onze ketenpartners onze impact.

De Huurcommissie als kennisinstituut

De Huurcommissie versterkt haar positie in het huur- en woningmarktveld door op te treden als onafhankelijk, deskundig en gezaghebbend instituut. Naast onze wettelijke taak als onafhankelijke buitengerechtelijke geschilbeslechter vervullen we ook een maatschappelijk relevante functie als kennisinstituut door onze juridische en bouwkundige kennis en onze kennis van de huurmarkt beschikbaar te stellen. Omdat we over veel data beschikken kunnen we waardevolle inzichten bieden aan beleidsmakers, onderzoekers en maatschappelijke organisaties.

In 2026 zetten we stappen om deze kennis beter te ontsluiten en te delen. We benutten daarbij de kracht en kennis van de gehele organisatie. Dat betekent dat wij ook de expertise van bijvoorbeeld onderzoekers en zittingsvoorzitters actief betrekken bij de samenwerking met ketenpartners. We onderhouden contact met stakeholders, bijvoorbeeld door het organiseren van rondetafelgesprekken met grote verhuurders, huurteams en andere maatschappelijke organisaties. Deze ontwikkeling draagt bij aan het vergroten van de publieke waarde die de Huurcommissie creëert.

De afgelopen jaren liet de Huurcommissie verschillende onderzoeken uitvoeren. In 2026 werken we met prioriteit aan het opvolgen van de aanbevelingen. Waar het kan, doen we dat samen met onze ketenpartners. Belangrijke aanbevelingen gaan over nadere uitwisseling met de Rechtspraak bij gebrekenzaken, en de samenwerking met gemeenten die door nieuwe wetgeving een grotere rol hebben op de huurmarkt. We bouwen aan een nauwere relatie met gemeenten en delen actief kennis en informatie, bijvoorbeeld over het woningwaarderingstelsel en de puntentelling, waardoor zij hun handhavende rol kunnen uitvoeren.

We verbreden daarnaast de contacten met de wetenschap en het maatschappelijk middenveld. Deze kennisuitwisseling gebeurt binnen de grenzen van onze onafhankelijkheid, zodat wij als onpartijdige en deskundige organisatie onze rol in het huurrecht blijven vervullen.

Pariteit is belangrijk voor onze identiteit als onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechter. Het betekent voor ons



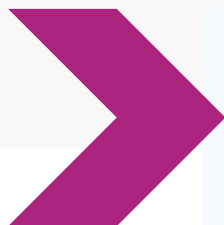
evenredige vertegenwoordiging van ervaringsdeskundigheid en praktijkkennis van huren en verhuren. Deze balans is een essentieel onderdeel van onze legitimiteit en onafhankelijkheid, omdat maatschappelijke deskundigheid zo direct betrokken is in de dagelijkse praktijk van ons werk. Dit tezamen vormt de basis voor evenwichtige besluitvorming, rechtvaardige en rechtmatige uitspraken. Daarom besteden we in 2026 zowel intern als extern extra aandacht aan pariteit.

Terugdringen van niet-gebruik

Het terugdringen van niet-gebruik blijft in 2026 een belangrijk speerpunt. Onder niet-gebruik verstaan wij dat rechtzoekende huurders en verhuurders ons niet weten te vinden, bijvoorbeeld omdat ze onbekend zijn met de Huurcommissie. De Huurcommissie is juist wel voor hen bedoeld als laagdrempelige geschilbeslechter. We willen dat huurders en verhuurders ons weten te vinden, zodat we geschillen voorkomen, of indien nodig

kunnen beslechten. Daarmee creëren we maatschappelijke waarde. Met interne en externe data is in kaart gebracht wat het (potentieel) niet-gebruik is qua omvang (onder meer geografisch en sociaaleconomisch geduid). Dit inzicht vormt de basis voor onze aanpak. Het gaat er dan enerzijds om met de beschikbare data een start te maken met het verkleinen van ons niet-gebruik in gebieden waar de achtergrond daarvan duidelijk is. Een voorbeeld is een slechte bouwkwiteit van huurwoningen in combinatie met een lage instroom van geschillen: dit zou een indicator kunnen zijn voor niet-gebruik in die regio. Anderzijds gaat het om verdiepend onderzoek naar de oorzaak van het betreffende niet-gebruik in gevallen waarin dat niet voor de hand ligt. Als resultaat zetten we passende gebruikbevorderende interventies in.

Ook besteden we extra aandacht aan de toegankelijkheid van onze organisatie. Zo zorgen we ervoor dat huurders en verhuurders de weg naar ons gemakkelijker weten te vinden. Dit doen we door nauwere samenwerking met maatschappelijke partners, zoals het Juridisch Loket en gemeenten. Er is speciale aandacht



voor niet digitaal vaardige huurders en verhuurders. Ons intakeproces is voornamelijk digitaal. Er moet worden voorkomen dat daardoor de drempel te hoog wordt voor deze groep mensen.

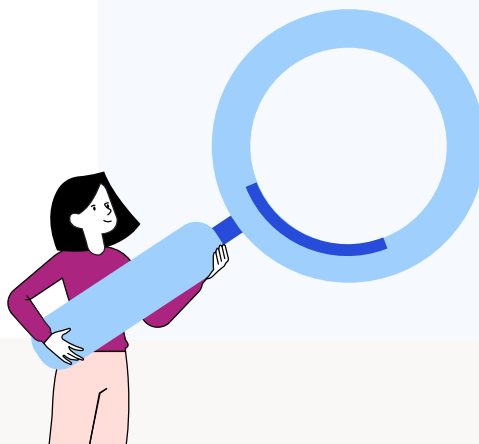
We ontwikkelen daarnaast een routekaart en maken werkafspraken met doorverwijzende instanties. Zo versterken wij de samenwerking in de keten en kunnen huurders en verhuurders sneller worden geholpen. We willen voorkomen dat rechtzoekenden zich door een woud met loketten moeten begeven voor een antwoord op hun hulpvraag. De Huurcommissie kiest hierin een voortrekkersrol. We benaderen organisaties actief om hierover in gesprek te gaan.

Tot slot spelen we ook actiever in op maatschappelijke en juridische ontwikkelingen. Ook communiceren we daar gericht over naar huurders, verhuurders en samenwerkingspartners. Dit vergroot onze naamsbekendheid, vermindert het niet-gebruik en helpt geschillen te voorkomen.

Beoogde resultaten 2026

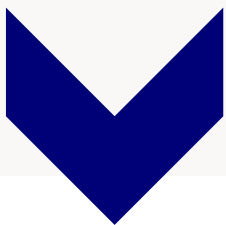
Komend jaar richten we ons op het versterken van onze positionering als toegankelijke en betrouwbare organisatie in de Nederlandse huurmarkt. We focussen op het vergroten van de zichtbaarheid, samenwerking met ketenpartners, en het verminderen van niet-gebruik. Daarbij maken we informatie en procedures eenvoudiger en begrijpelijker. Voor 2026 betekent dit concreet dat:

- De Huurcommissie haar netwerk van ketenpartners, medeoverheden, politiek en maatschappelijke partners verder versterkt en maatschappelijke waarde creëert door informatie en signalen te delen.
- De Huurcommissie in haar rol als kennisinstituut bijdraagt aan het voorkomen van geschillen. We maken dit meetbaar en koppelen dit aan het kernproduct en de offerte.
- De Huurcommissie niet-gebruik in kaart brengt en dit terugdringt door gebruik bevorderende acties en overzichtelijke informatieverstrekking. Op termijn leidt dit ertoe dat huurders en verhuurders ons beter weten te vinden en meer ontvankelijke verzoeken indienen.
- Onze naamsbekendheid wordt vergroot dankzij gerichte communicatieactiviteiten en het toetsen van onze projecten op impact. Zo vergroten we onze bekendheid, verbeteren we onze doorlooptijden en verhogen we de tevredenheid bij huurders en verhuurders.



2 Nog betere dienstverlening van de Huurcommissie





Als publieke dienstverlener werken we aan onafhankelijke, onpartijdige en laagdrempelige dienstverlening voor huurders en verhuurders. In 2026 richten we ons op het nog verder verbeteren van onze dienstverlening. Dat doen we door de kwaliteit van onze dienstverlening te meten en monitoren. Het kwaliteitsmanagementsysteem helpt ons hierbij: hiermee plannen, beheersen, borgen en verbeteren we de kwaliteit stap voor stap. We volgen de effecten van deze verbeteringen via bronnen zoals klanttevredenheidsonderzoek (KTO), onze klachtenprocedure en signalen van onze stakeholders. Ook kijken we intern naar steekproeven van uitspraken om te onderzoeken wat beter kan.

Verbetering van de kwaliteit en voorspelbaarheid

Uit het KTO blijkt dat een deel van onze klanten de dienstverlening als een black box ervaart, met name door onduidelijkheid over de voortgang van hun zaak. Hoewel de exacte omvang hiervan niet bekend is, is dit een terugkerende bevinding uit het KTO. Daarom werken we in 2026 aan het vergroten van de

voorspelbaarheid van onze dienstverlening en monitoren we dit via toekomstige KTO-resultaten.²

We willen dat huurders en verhuurders tijdens de hele procedure weten in welke fase hun zaak verkeert en wat de verwachte afhandeltijd is. Ook geven we duidelijker uitleg over wat we nodig hebben voor een goede beoordeling, zoals

documenten en informatie over een eventueel onderzoek ter plaatse. Zo weten partijen beter wat ze kunnen verwachten en verbetert de tevredenheid over doorlooptijden. Tegelijk kijken we naar verbeteringen in ons zaakstelsel HIP, zoals het realiseren van een digitaal specificatieformulier.

In 2026 herschrijven we publieke communicatie van de Huurcommissie in toegankelijke taal, zodat die begrijpelijk is voor zo veel mogelijk huurders en verhuurders. We maken gebruik van nieuwe formats voor commissie- en voorzittersuitspraken (VZU's). Die formats helpen om de uitspraken duidelijker en beter leesbaar te maken. Het werken met vaste formats helpt ons ook om werkprocessen te verduidelijken en standaardiseren. Via het KTO volgen we of huurders en verhuurders onze uitspraken daadwerkelijk beter begrijpen en waarderen.

Naast goede processen vinden we het belangrijk dat de menselijke maat zichtbaar blijft. Daarom willen we meer persoonlijk contact bieden op

² Indicatoren 'Percentage tevreden huurders en verhuurders (algemene tevredenheid)'; 'Percentage ontevreden huurders en verhuurders (algemene tevredenheid)'.

momenten waarop dit behulpzaam zou kunnen zijn voor de rechtzoekende. Bijvoorbeeld tijdens de intake, bij het aanleveren van documenten of juist na de uitspraak. In 2026 plannen we ook meer tijd in voor reguliere zittingen, zodat er ruimte is om de behandeling van een geschil meer aandacht te geven.³

Het verbeteren van onze dienstverlening zit ook in onze interne processen.⁴ In 2026 beschikt de Huurcommissie over een I-strategie met een plan van aanpak, voldoende aandacht voor innovatiekracht en een uniform (strategisch) portfolioproses. Vanuit informatiebeveiliging blijven we aandacht besteden aan de te beschermen belangen en implementatie van de *Network and Information Security Directive* (NIS2). Het informatiebeveiligingsbeleid is eind 2025 geüpdatet. De Information Security Officer zal de risicoanalyse voor onze te beschermen belangen in 2026 afmaken, dit in afstemming met CISO BZK, en de nodige maatregelen treffen om gedefinieerde risico's te mitigeren.

We werken steeds meer op dezelfde manier binnen en tussen alle ketens en ontwikkelen ketenoverstijgende werkinstructies. Duidelijke processen en goede kennisdeling zorgen ervoor dat het mogelijk is om collega's flexibel in te zetten op piek- en rustmomenten om de werkvoorraad te beheersen.⁵ Zo vergroten we onze wendbaarheid als organisatie.

Implementatie en uitvoering nieuwe wetgeving

Naar verwachting zullen er twee wetten in werking treden in 2026 die direct invloed hebben op ons werk. De Wet toekomstbestendige huurcommissie (Wth) verbetert het wettelijk kader waarbinnen wij werken en leidt niet tot nieuwe taken of extra instroom. Als gevolg hiervan verwachten we geen toename van geschillen.

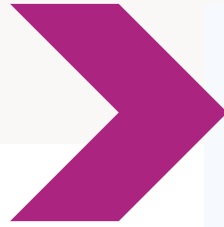
De Wet modernisering servicekosten (Wms) zorgt voor duidelijkere regels en eenvoudiger procedures voor zowel huurders

³ Indicator 'Percentage tevreden huurders en verhuurders over zittingen'.

⁴ Indicatoren 'Percentage puntengeschillen afgehandeld binnen 4 maanden'; 'Percentage gebrekengeschillen (incl. WOHV) afgehandeld binnen 4 maanden'; 'Percentage servicekostengeschillen afgehandeld binnen 4 maanden'; 'Percentage huurverhogings- en verlagingengeschillen afgehandeld binnen 4 weken'; 'Percentage ADR-geschillen afgehandeld in 90 dagen'.

⁵ Indicator 'Werkvoorraad eind van het jaar'.





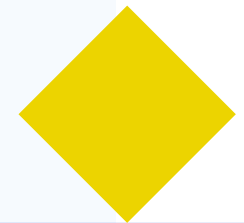
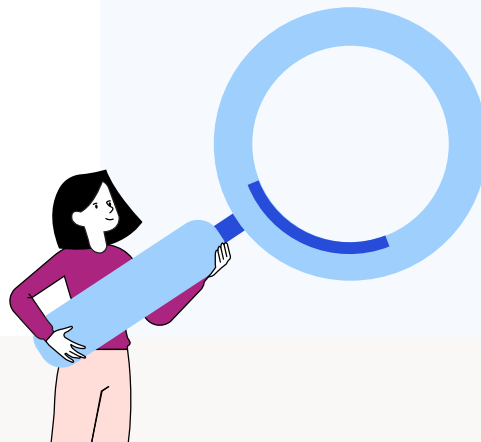
als verhuurders. De Wms leidt volgens de uitvoeringstoets niet tot veel extra zaken. Door het limitatieve karakter van de Wms wordt het duidelijker voor huurders en verhuurders welke servicekosten doorberekend kunnen worden. Dit zorgt voor preventie van geschillen en bij geschillen voor meer duidelijkheid en rechtsgelijkheid. Dit vergroot de voorspelbaarheid van uitspraken door de Huurcommissie bij servicekostengeschillen.

We bereiden de invoering van beide wetten goed voor door medewerkers te trainen, systemen aan te passen, documenten te actualiseren en huurders en verhuurders hierover te informeren.

Beoogde resultaten 2026

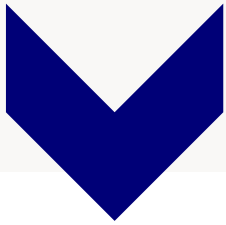
De dienstverlening aan huurders en verhuurders door het doen van bindende, onpartijdige en onafhankelijke uitspraken is de corebusiness van de Huurcommissie. We realiseren in onze dienstverlening verbeteringen die zo snel mogelijk concrete en meetbare resultaten laten zien. Voor 2026 betekent dit concreet dat:

- De voorspelbaarheid en wachttijden van de Huurcommissie bij alle zaaksoorten worden verkort. Dit wordt zichtbaar in hogere scores op tevredenheid, onpartijdigheid en doorlooptijden in een volgend KTO.
- De productie gelijk is aan de instroom van nieuwe zaken. Ook ronden we tenminste 70 procent van de procedures op tijd af.
- Het aantal klachten over doorlooptijden afneemt.
- We belmomenten met rechtzoekenden toevoegen tijdens het proces ten behoeve van oplossingsgerichte geschilbeslechting.
- We impact maken zonder dat de Huurcommissie per definitie een uitspraak doet. Een geschil hoeft immers niet altijd te worden opgelost via een uitspraak. Dit kan ook na het opleveren van tussenproducten, zoals een onderzoeksrapport. Om dit te onderzoeken, analyseren we de data van ingetrokken procedures.



3 Goed werkgeverschap bij de Huurcommissie





De Huurcommissie wil een organisatie zijn waar medewerkers met plezier werken, zich veilig voelen en zich kunnen ontwikkelen. Net als in onze dienstverlening, waarin huurders en verhuurders centraal staan, staat intern de medewerker centraal. Goed werkgeverschap vormt daarmee een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. Door te investeren in ontwikkeling, sociale veiligheid en samenwerking, versterken wij de kwaliteit van onze dienstverlening aan huurders en verhuurders. In 2026 richten we ons daarom ook op strategische personeelsplanning, kennisdeling en een gezonde balans tussen werkdruk, welzijn en prestaties.

Ontwikkeling van medewerkers

We investeren in werkplezier en een goed ontwikkelklimaat zodat medewerkers kunnen groeien in hun huidige functie of naar een andere rol. Het aanbod van de Huuracademie benutten we daarbij optimaal. In 2026 ontwikkelen en implementeren we de eerste leerlijnen per functiegroep ('Onderzoek' en 'Zaakbehandelaars') en maken we specifieke leerlijnen voor zittingsvoorzitters.

De onboarding van nieuwe medewerkers ontwikkelen we verder, onder andere met een programma voor zittingsleden. Daarnaast besteden we aandacht aan *staying onboard*, zowel binnen de Dienst als het zbo. We leiden op en werken als één Huurcommissie, zodat medewerkers zich blijvend kunnen ontwikkelen en verbonden blijven met de organisatie. Voor collega's met direct klantcontact bieden we gerichte trainingen aan, zoals omgaan met verbaal geweld. Zo kunnen zij hun werk

veilig en mensgericht uitvoeren. Op kantoor vergroten we de bewustwording van de uitdagingen waar deze collega's dagelijks mee te maken hebben.

Strategische HR-agenda

In 2026 werken we volgens een strategische HR-agenda. De strategische personeelsplanning, die onderdeel is van de strategische HR-agenda, vormt een belangrijk instrument voor duurzame inzetbaarheid en continuïteit van onze medewerkers. We analyseren de huidige personeelsopbouw, identificeren kritieke functies en vertalen organisatiedoelen naar concrete personeelsbehoeften voor op de korte en middellange termijn.⁶ Door scenarioanalyses en structurele monitoring kunnen we hier professioneel op sturen.

In 2026 ronden we de reorganisatie af. De evaluatie van het Organisatie- & Formatierapport (O&F) wordt begin juli 2026 gerealiseerd. Daarna starten we met de implementatie van de aanbevelingen. Ook

⁶ Indicator 'Bezetting in lijn met O&F-rapport'.

de doorontwikkeling en implementatie van de nieuwe IV-afdeling en de CIO-office worden dan gerealiseerd.

Welzijn, (sociale) veiligheid en leiderschap

In 2026 willen we het ziekteverzuim binnen de afgesproken norm houden.⁷ We versterken het welzijn van medewerkers door vroegtijdige signalering van (langdurig) verzuim en passende interventies. Daarbij besteden we aandacht aan oorzaken zoals stress, werkdruk en de balans tussen werk en privé, passend bij de aard van het werk per team.

We blijven investeren in sociale veiligheid, zodat medewerkers zich veilig voelen om zich uit te spreken en hun werk professioneel te doen. In 2026 voeren we gesprekken in de teams over sociale veiligheid en implementeren een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Met de RI&E brengen we mentale, en sociale, maar ook fysieke risico's op de werkvloer in kaart.

⁷ Indicator 'Ziekteverzuim'.





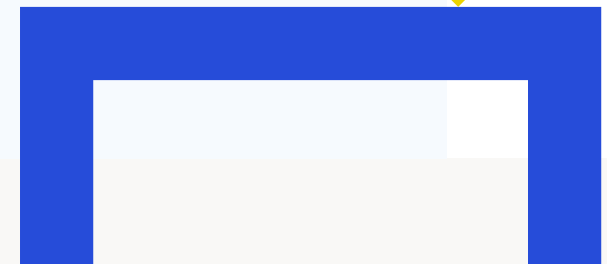
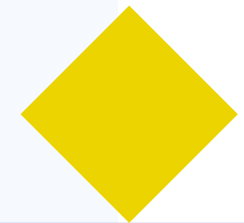
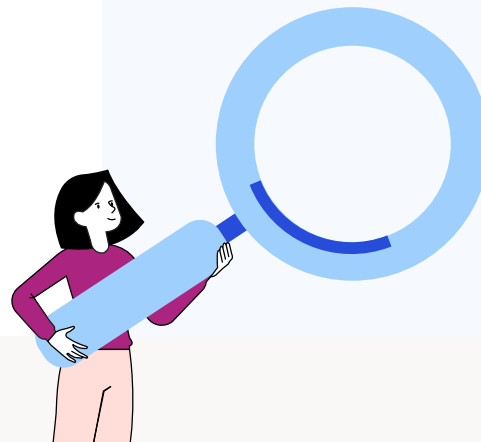
In samenwerking met de preventiemedewerker en de ondernemingsraad nemen we gerichte maatregelen die bijdragen aan duurzame inzetbaarheid en een gezonde, veilige en efficiënte organisatie, waarin medewerkers zich fysiek en mentaal goed voelen en we zo ons werk met plezier kunnen blijven doen. Werkdruk en welzijn monitoren we actief: plezier en prestatie gaan hand in hand bij de Huurcommissie.

Leiderschap speelt hierin een sleutelrol. In 2026 investeren we in een vernieuwde leiderschapsvisie. Leidinggevendens leren hoe zij vertrouwen geven, medewerkers verbinden en richting bieden. Dit ondersteunen we met trainingen in leiderschapscommunicatie. Ook versterken we de zichtbaarheid van het management onder andere door heldere interne communicatie, aandacht voor prioritering van informatie en het zichtbaar maken van behaalde resultaten.

Beoogde resultaten 2026

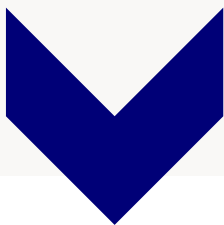
Voor 2026 werken we aan een toekomstbestendige, mensgerichte organisatie waarin medewerkers zich gewaardeerd voelen en kwaliteit leveren vanuit vakmanschap en betrokkenheid. Concreet betekent dit dat:

- Alle medewerkers kunnen leren en ontwikkelen in een goed ontwikkelklimaat. Vanaf de onboarding tot en met *staying onboard*. Hiervoor ontwikkelen we nieuwe leerlijnen voor alle medewerkers. Er wordt opgeleid als één Huurcommissie.
- De organisatie werkt conform een strategische HR-planning zodat duidelijk is wat, wanneer hoe wordt uitgevoerd. Zo sluit het personeelsbeleid goed aan bij de bedrijfsvoering en spelen we op tijd in op veranderingen in personeel en omgeving.
- Met de RI&E en de daaruit volgende interventies zorgen we voor zowel fysieke als sociale veiligheid. Dit draagt bij aan een gezonde en veilige werkomgeving en zien we onder meer terug in het ziekteverzuim, dat binnen de norm komt.



4 De basis van de bedrijfsvoering van de Huurcommissie verder op orde





Om onze ambities waar te maken is een sterke basis nodig. We werken we continu aan het versterken van deze basis, met aandacht voor zowel in- als externe ontwikkelingen. We verbeteren onze digitale dienstverlening en de benodigde IV-voorzieningen. Daarnaast zetten we stappen in data-geïnfomeerd proces- en kwaliteitsmanagement, zodat we onze dienstverlening effectief en goed gecoördineerd kunnen verbeteren.

Proces- en kwaliteitsmanagement

In 2026 werken we binnen de gehele Huurcommissie met dezelfde standaarden voor opdrachtgeverschap en procesinrichting. We zorgen voor duidelijke afstemming- en besluitvormingsprocessen waarbij de juiste personen op tijd worden betrokken. Onze beleidskaders en interne werkprocessen zijn juridisch correct, uitvoerbaar en bieden helderheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. We blijven onze processen continu verbeteren en toetsen daarbij de impact van projecten. Dit draagt bij aan transparante en voorspelbare dienstverlening en aan betere kwaliteit van rapporten, uitspraken en digitale

informatie. Het zorgt ook voor efficiëntere samenwerking binnen de organisatie en met externe partners. Data-geïnfomeerde besluitvorming speelt hierbij een belangrijke rol.

Om gericht te kunnen sturen op het verbeteren van onze dienstverlening, hebben we inzicht nodig in de kwaliteit en impact daarvan. We maken gebruik van interne informatie zoals klachten en KTO's om dit goed in beeld te krijgen. Daarnaast implementeren we een kwaliteitsmanagementsysteem, waarmee we op een gestructureerde en data-geïnfomeerde manier kwaliteit plannen, beheersen, borgen en continu verbeteren.

Risicomanagement is een belangrijk instrument om onzekerheden rond onze doelstellingen op tijd te signaleren. Daardoor kunnen we onze maatschappelijke rol beter vervullen en onze ambities waarmaken. In 2026 voeren we risicoanalyses uit op de bedrijfsvoeringsprocessen (*Business Impact Analyses*) en stellen de bijbehorende behandelplannen op. Onze bedrijfsvoering wordt hiermee risicogestuurd: op basis van de risicoanalyses bepalen we welke maatregelen nodig zijn voor het bedrijfscontinuïteitsmanagement. Om de bedrijfscontinuïteit verder te borgen, brengen we besparingsopties in beeld en passen die waar mogelijk toe. Denk daarbij aan applicatierationalisatie, niet ingevulde formatie, kwaliteitsimpuls (zoals binnen HIP), meer leges in plaats van vrijstellingen en efficiëntere mobiliteitsoplossingen voor onderzoekers.

Daarnaast richten we een duidelijke aanpak in voor incidentenmanagement. We leggen vast welke vormen van opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap passen bij verschillende typen incidenten. Door deze kaders is direct helder wie wat doet, en blijft er actueel inzicht in

risico's, incidenten en de werking van getroffen beheersmaatregelen.

Verbeteren van het IV-landschap

Om onze processen en dienstverlening te optimaliseren en beter te kunnen sturen, is het essentieel dat de Huurcommissie beschikt over een IV-organisatie die datageïnformeerd werken mogelijk maakt. In 2026 zetten we daarom grote stappen zetten op het gebied van digitale innovatie. Dit doen we bijvoorbeeld door het toepassen van kunstmatige intelligentie (AI) om de effectiviteit en de volwassenheid van onze dienstverlening te verhogen. Daarbij kiezen we vooral voor een duurzame aanpak, waarin we rekening houden met medewerkers, rechtzoekenden en het milieu.

We vinden het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens, informatie en de veiligheid van onze systemen. Privacy en informatiebeveiliging krijgen hoge prioriteit. We voldoen aan wettelijke kaders zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en NIS2. De nieuwe CIO-office coördineert in 2026 deze thema's centraal en versterkt deze, onder andere via





bewustwordingsinitiatieven en door privacy- en informatiebeveiligingsaspecten structureel te verwerken in bestaande operationele processen.

Betrouwbare informatiehuishouding is nodig om een transparante en verantwoordelijke organisatie te kunnen zijn. We zorgen ervoor dat informatie, zowel voor collega's als rechtzoekenden, duurzaam toegankelijk, vindbaar, juist en volledig wordt bewaard volgens geldende wettelijke verplichtingen.

Duurzaamheid


Ook in 2026 zet de Huurcommissie stevig in op duurzaamheid. In principe vinden onze zittingen digitaal plaats.⁸ Dit betekent dat huurders, verhuurders en medewerkers veel minder hoeven te reizen. We registreren daarnaast alle vervoersbewegingen (dienstreizen en woon-werkverkeer) van medewerkers, zodat we kunnen voldoen aan de wettelijke verplichting om de totale CO₂-uitstoot van werkgebonden mobiliteit te berekenen. Onze

duurzaamheidscoördinator neemt actief deel in de BZK duurzaamheidscommunity, waardoor we goed aansluiten bij brede initiatieven binnen BZK en VRO. De komst van een nieuwe cateraar in de Zurchtoren biedt mooie kansen: vanaf 1 januari 2026 wordt alleen nog vegetarische catering aangeboden. En wanneer we gebruik moeten maken van een externe vergaderlocatie, dan kiezen wij voor de meest duurzame optie. Per 1 januari 2026 is de Huurcommissie ook aangesloten bij het Rijksbrede vervoercontract van Ayvens. Daarmee voldoen we aan Rijksbreed beleid en rijden onze onderzoekers voortaan 100 procent elektrisch door heel Nederland.

Samenwerking tussen het zbo en de Dienst

In 2026 bekijken we, mede naar aanleiding van het advies van de Raad van State en de beleidsdoorlichting van het agentschap, naar de governancestructuur (van het zbo en de Dienst). We onderzoeken in nauwe afstemming met zowel de opdrachtgever als de eigenaar de positie van de Huurcommissie als zbo of

⁸ In het kader van onze laagdrempeligheid bestaat er wel een mogelijkheid voor fysieke zittingen.

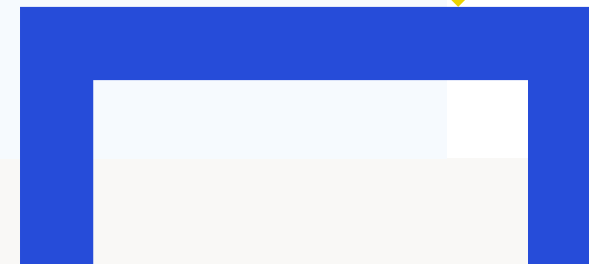
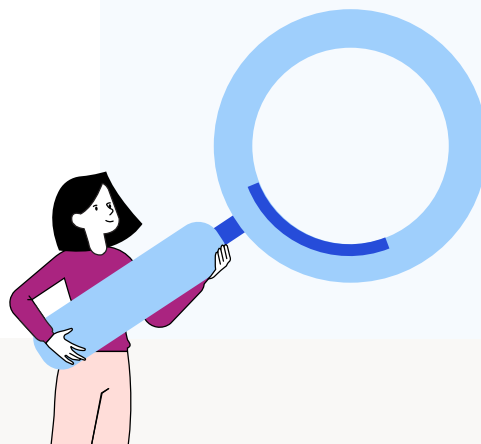


agentschap, waarvan beleidslijnen worden gedistilleerd om verdere governancekeuzes te ondersteunen. Daarnaast blijven we werken aan de verbinding tussen het zbo en de Dienst. Denk aan periodieke overleggen tussen bijvoorbeeld zittingsvoorzitters en commissiesecretarissen, maar ook door (informele) bijeenkomsten om elkaar beter te vinden in de dagelijkse praktijk.

Beoogde resultaten 2026

Om het fundament van de Huurcommissie te versterken, kijken we in 2026 hebben naar het verbeterpotentieel in onze huidige systemen en werkwijzen. Deze zullen we slimmer en efficiënter in richten. Voor 2026 betekent dit concreet dat:

- De bedrijfsvoering risicogestuurd is. Processen worden overzichtelijker en inzichtelijker, waardoor we bewuster keuzes kunnen maken. Dit wordt mogelijk door het opzetten van goed proces- en kwaliteitsmanagement. De implementatie van de IV-organisatie is afgerond. Daardoor zijn onze data en informatie kwalitatief hoogwaardig, betrouwbaar en veilig. Deze data worden organisatiebreed ingezet om datageïnformeerd te werken.
- Het onderzoek naar de positie van de Huurcommissie als zbo/agentschap is uitgevoerd. Er zijn beleidslijnen gedistilleerd om verdere governancekeuzes te ondersteunen waarbij maximale publieke waarde centraal staat.
- De ICT-kosten onder controle zijn, het applicatielandschap logisch en rationeel is opgebouwd, en de technische omgeving aantoonbaar minder kwetsbaar is. Hierdoor kunnen we de continuïteit van dienstverlening beter waarborgen en kan de organisatie efficiënter sturen op kwaliteit én kosten.



Colofon

Het jaarplan 2026 is een uitgave van de Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Telefoon: 088 - 1 600 300

www.huurcommissie.nl

Tekst

Huurcommissie

Grafische vormgeving

Optima Forma bv, Voorburg

Fotografie

ANP