

# Jaarverslag 2025

# In contact



**Huurcommissie**

voor huurders en verhuurders





# Voorwoord

**Wonen is voor iedereen iets fundamenteels. Voor huurders is hun woning de plek waar je thuis bent, waar je je veilig en op je gemak wilt voelen. Voor verhuurders is het een verantwoordelijkheid: zorgen voor goede, eerlijke en duidelijke afspraken over een woning. Juist daarom kan een verschil van mening over huurprijs, onderhoud of servicekosten veel impact hebben, aan beide kanten. Wanneer er onzekerheid ontstaat over zo'n basis, is het belangrijk dat er een plek is waar huurders en verhuurders op een toegankelijke en onafhankelijke manier tot duidelijkheid kunnen komen. De Huurcommissie vervult daarin al jaren een belangrijke rol.**

In 2025 stond ik nog niet aan het roer van deze organisatie, maar was ik als voorzitter van de Raad van Advies wel nauw betrokken bij haar werk en ontwikkeling. In die rol sprak ik met veel mensen binnen en rondom de Huurcommissie. Wat daarin telkens opviel, was het sterke besef van verantwoordelijkheid: het werk hier gaat niet alleen over regels en procedures, maar over mensen en hun dagelijks leven. Het aantal zaken dat door huurders en verhuurders bij de Huurcommissie wordt ingediend laat zien hoe relevant dat werk is.

De kern van ons werk ligt bij het zorgvuldig en onafhankelijk behandelen van geschillen. Tegelijkertijd krijgt het contact met huurders en verhuurders ook op andere manieren vorm: door duidelijke informatie te bieden en door ervaringen uit de praktijk terug te laten vloeien naar beleid en partners. Bijvoorbeeld vanuit onze bouwkundig onderzoekers, die wekelijks gemiddeld 100 bezoeken afleggen bij mensen thuis. Die verschillende rollen versterken elkaar en helpen om de toegang tot het recht in de praktijk betekenis te geven.

Tegelijkertijd weten we dat contact niet vanzelfsprekend is. Niet iedereen die dat nodig heeft, weet de Huurcommissie te vinden. Misschien omdat mensen niet precies weten wat wij doen of wanneer zij bij ons terecht kunnen. Of omdat de stap groot voelt, of omdat een probleem al langere tijd speelt voordat het wordt besproken. Juist daarom blijft aandacht voor toegankelijkheid belangrijk. Dat begint bij duidelijke informatie en begrijpelijke procedures, maar ook bij een organisatie die bereikbaar is en luistert naar wat mensen nodig hebben. Daarbij zoeken we steeds vaker de samenwerking met organisaties die dicht bij huurders en verhuurders staan, zoals huurteams en sociaal raadslieden. Dit helpt ons om beter te begrijpen waar vragen leven en hoe mensen hun weg naar de Huurcommissie vinden.



Voor mij persoonlijk staat het thema *In contact* ook voor de manier waarop ik mijn rol als waarnemend voorzitter wil vervullen. In verbinding met de mensen die hier werken, met de partners om ons heen en met de praktijk waarvoor we dit werk doen. Door te luisteren, door zichtbaar te zijn en door aandacht te houden voor wat er speelt binnen de organisatie en daarbuiten. Juist in een tijd waarin wonen voor veel mensen een belangrijk en soms kwetsbaar onderwerp is, vind ik het van waarde om die verbinding steeds opnieuw op te zoeken.

Als ik naar de organisatie kijk, zie ik een plek waar met grote betrokkenheid wordt gewerkt aan zorgvuldige beslissingen. Een organisatie waar het werk iedere dag raakt aan de werkelijkheid van huurders en verhuurders. Waar ervaringen uit zaken niet alleen leiden tot een uitspraak, maar ook helpen om te begrijpen wat er speelt op de huurmarkt en waar verbetering mogelijk is. Die bereidheid om te blijven leren en ontwikkelen past bij de rol die de Huurcommissie vervult in de samenleving. Ik zie dat de organisatie zich blijft ontwikkelen en resultaten boekt, bijvoorbeeld in het verbeteren van de dienstverlening. Daar mogen we trots op zijn.

Zo laat de Huurcommissie zien hoe zij haar rol in de praktijk invult: als onafhankelijke plek waar geschillen zorgvuldig worden behandeld, en waar ervaringen uit de praktijk bijdragen aan meer duidelijkheid en vertrouwen op de huurmarkt.

**Henri Lenferink,**  
Waarnemend voorzitter Huurcommissie



# Inhoud

<b>In contact</b>	<b>5</b>	<b>4 Organisatie</b>	<b>43</b>
<b>1 Het eerste contact</b>	<b>6</b>	4.1 Bestuur en zittingscommissies	44
1.1 Instroom: 16.250 ingediende verzoeken	7	4.2 Raad van Advies	44
Kader: Project Niet-gebruik: wie doen geen beroep op de Huurcommissie en waarom?	10	4.3 Pariteit als kernwaarde	44
<i>Interview Zeno Winkels en Maria Scali (Woonbond) en Niek Verra (Vastgoed Belang)</i>	<b>11</b>	<i>Interview Hilde Nobel, zittingsvoorzitter Huurcommissie</i>	<b>46</b>
1.2 Contact met de Huurcommissie	14	4.4 Medewerkers van de Huurcommissie	48
Kader: Waar bellen mensen de Huurcommissie over?	16	4.5 Leren en ontwikkelen	48
<b>2 Brede impact van ons werk</b>	<b>17</b>	4.6 OR-verkiezingen	48
2.1 Afgehandelde zaken en ontwikkeling werkvoorraad	18	4.7 ICT-migratie: belangrijke stap naar een moderne werkplek	48
Kader: Effecten van de Wet betaalbare huur voorzichtig zichtbaar	19	4.8 Interne bijeenkomsten: verbinding, kennis deling en reflectie	49
2.2 Wijze van zaakbehandeling	21	4.9 Integriteit	49
2.3 Onderzoek in de woning	23	4.10 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	49
2.4 Doorlooptijden	24	Kader: Impact begint bij mensen	50
2.5 Uitkomst van uitspraken	26	Kader: Leefwereld en systeemwereld: reflectie en verbinding	50
2.6 Huurteams in Nederland	27	<b>5 Financiën</b>	<b>51</b>
2.7 Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde zaaksoorten	27	5.1 Toelichting op de staat van baten en lasten	52
<i>Interview Werner Kreuger, bouwkundig onderzoeker Huurcommissie</i>	<b>29</b>	5.2 Toelichting op de balans	53
2.8 Tevredenheid en klachten van klanten	31	<i>Interview Maurits Barendrecht en Krijn van Beek, onderzoekers (HiiL)</i>	<b>55</b>
2.9 Het financiële effect van uitspraken	31	<b>6 Bijlagen</b>	<b>57</b>
<i>Interview Jacqueline Versteeg en Peter Koning, Huurteams Nijmegen</i>	<b>33</b>	Bijlage 1: Historische ontwikkeling kerncijfers	58
<b>3 Samen werken in het huurveld</b>	<b>35</b>	Bijlage 2: Samenstelling bestuur en zittingscommissies	59
3.1 Positionering en samenwerking in het huurdomen	36	Bijlage 3: Samenstelling Raad van Advies	61
Kader: Samen impact maken in de huurmarkt	38		
3.2 Perscontacten: blijvende media-aandacht	39		
3.3 Nieuwe wet- en regelgeving	39		
<i>Interview Casper Inden, kantonrechter rechtbank Amsterdam</i>	<b>41</b>		



# In contact

**Achter elk dossier zit een woning.  
Achter elke woning zit een verhaal.**

Een huurder die zich zorgen maakt over achterstallig onderhoud. Een verhuurder die duidelijkheid wil over rechten en plichten. Een verschil van inzicht dat groter is geworden dan de bedoeling was. Als partijen er samen niet uitkomen, kunnen zij bij de Huurcommissie aankloppen. Het behandelen van geschillen vormt de kern van haar werk. Vanuit die rol vervult de Huurcommissie ook andere functies binnen alternatieve geschiloplossing (*Alternative Dispute Resolution, ADR*), zoals informatievoorziening, bemiddeling en het terugkoppelen van signalen uit de praktijk. Daar begint het contact.

Contact begint bij vindbaarheid. Weten mensen ons te bereiken? Is de informatie begrijpelijk? Is de drempel laag genoeg om de stap te zetten? Toegang tot recht is niet alleen een wettelijke voorziening, maar ook een praktische werkelijkheid. Het vraagt om duidelijke taal, toegankelijke procedures en medewerkers die luisteren en uitleg geven. Contact krijgt vervolgens vorm in de behandeling van zaken. In vragen en antwoorden. In bouwkundig onderzoek in de woning. In gesprekken tijdens een zitting. In een uitspraak die helderheid geeft over wat redelijk is en wat niet. Dat proces is zorgvuldig en onafhankelijk. Maar het is ook menselijk. De Huurcommissie werkt iedere dag met situaties die direct raken aan iemands woonsituatie en bestaanszekerheid.

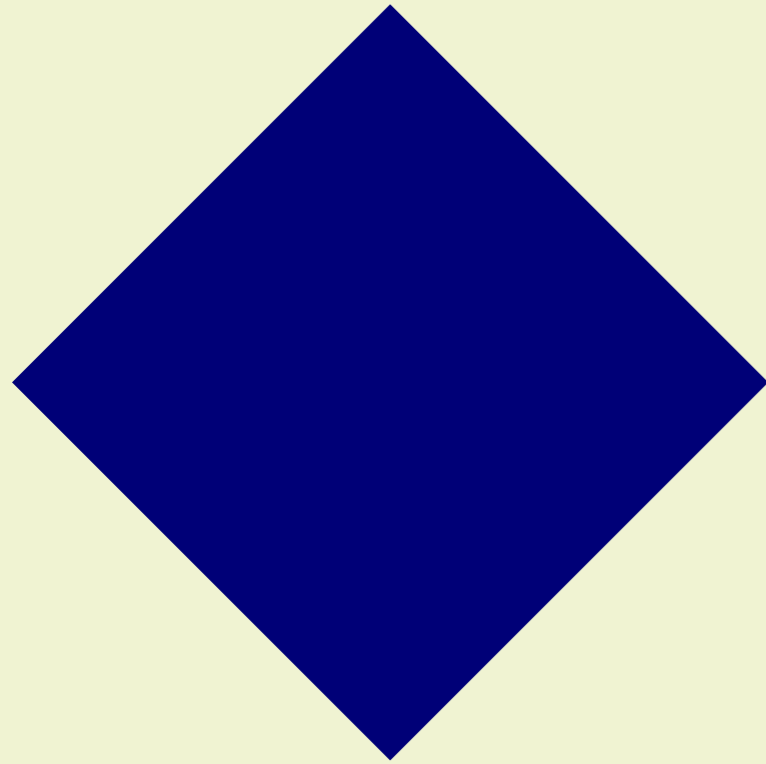
De betekenis van dat contact reikt verder dan de individuele zaak. Uitspraken geven richting aan de praktijk. Ze brengen duidelijkheid in een gespannen woningmarkt. Ze helpen partijen om hun positie beter te begrijpen en toekomstige geschillen te voorkomen.

Zo draagt het werk van de Huurcommissie bij aan vertrouwen in het stelsel van huurrecht. *In contact* gaat ook over onze verbinding met de wereld om ons heen. Met gemeenten, de rechtspraak, ministeries, huurteams, brancheorganisaties en maatschappelijke partners. Samen werken we aan betere informatievoorziening, aan het voorkomen van geschillen en aan verdere versterking van laagdrempelige toegang tot recht.

Contact is geen vanzelfsprekendheid. Het vraagt onderhoud, aandacht en bereidheid om te blijven luisteren. In een omgeving die voortdurend in beweging is, blijft dat de opdracht van de Huurcommissie: bereikbaar zijn, zorgvuldig handelen en zichtbaar bijdragen aan een eerlijke huurpraktijk.

Met dit jaarverslag laat de Huurcommissie zien hoe zij die opdracht in 2025 heeft ingevuld.





# 1 Het eerste contact



Contact begint niet bij een zitting, maar bij een vraag: een telefoontje, een bericht via het klantportaal of een bezoek aan het uitsprakenregister (Openbaar register). Soms is het een aarzelende eerste stap na weken van twijfel. Of het nu gaat om een huurder die worstelt met servicekosten, een kleine particuliere verhuurder die informatie zoekt over de huurberekening of een grote corporatie met complexe portefeuilles. Iedereen zoekt betrouwbare informatie en een luisterend oor. Vaak kan heldere informatie een geschil voorkomen. Lukt dat niet, dan biedt de Huurcommissie een formele procedure waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten en een onafhankelijke uitspraak volgt. Zo verbindt de Huurcommissie preventie en geschilbeslechting in een continu proces.

In 2025 kwamen duizenden vragen en verzoeken binnen. Door te analyseren wie contact zoekt (en ook wie niet), via welke kanalen en met welke vragen, krijgen we inzicht in de behoeften van huurders en verhuurders én in de werking van ons systeem. Elk contactmoment vormt zo de eerste brug tussen de leefwereld van huurders en verhuurders en het systeem van rechten en plichten, en legt de basis voor vertrouwen en begrip.

### 1.1 Instroom: 16.250 ingediende verzoeken

In 2025 vroegen 16.250 huurders en verhuurders aan de Huurcommissie om een geschil te beslechten. Dit zijn er minder dan in 2024, maar in vergelijking tot de jaren ervoor ligt de instroom nog altijd op een hoog niveau.

#### Instroom geschillen naar zaaksoort

	Instroom 2021	Instroom 2022	Instroom 2023	Instroom 2024	Instroom 2025
Puntengeschillen	1.405	2.154	2.401	2.846	2.815
Gebreken	3.047	3.961	4.508	5.849	4.676
Servicekostengeschillen	2.798	2.389	3.843	4.109	4.626
Huurverhogingsgeschillen	215	3.571	3.577	5.746	4.133
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>7.465</b>	<b>12.075</b>	<b>14.329</b>	<b>18.550</b>	<b>16.250</b>

Het aantal nieuwe puntengeschillen bleef in 2025 nagenoeg gelijk aan dat in 2024. Dat is opvallend, omdat een duidelijke stijging werd verwacht ten gevolge van de Wet betaalbare huur. Verhuurders zijn sinds 2025 verplicht om bij nieuwe huurcontracten een puntentelling te voegen. De verwachting was dat dit zou leiden tot meer geschillen over de huurprijs op basis van het puntenstelsel. Dat effect is tot nu toe uitgebleven. Ook werd verwacht dat gemeenten vanuit hun toezichhoudende rol vaker verklaringen over puntentellingen zouden opvragen. Ook daarvan is nog geen toename zichtbaar. Mogelijk gaat van de Wet betaalbare huur een preventieve werking uit en houden ook meer verhuurders zich aan de maximale huurprijzen nu zij verplicht zijn om aan elk nieuw contract een puntentelling toe te voegen.

De Huurcommissie ontving in 2025 minder gebreken geschillen dan in voorgaande jaren. Dit lijkt deels samen te hangen met het weer: het voorjaar van 2025 was relatief droog, waardoor waarschijnlijk minder vochtgerelateerde gebreken in woningen ontstonden. In 2024 zag de Huurcommissie een piek in de instroom van dergelijke geschillen. Data laten zien dat uit provincies waar dat jaar veel neerslag viel, ook veel meer gebrekenzaken binnenkwamen.

In 2025 legden huurders en verhuurders meer geschillen over servicekosten aan de Huurcommissie voor dan in voorgaande jaren. De Wet betaalbare huur heeft het bereik van deze zaaksoort vergroot, waardoor naast huurders in de sociale sector ook een deel van de huurders en verhuurders in de vrije sector hun vragen bij ons konden neerleggen.

Na een sterke stijging van het aantal huurverhogingsgeschillen in 2024, nam het aantal nieuwe zaken in 2025 weer af. Deze daling hangt nauw samen met de maximale huurstijging in het sociale domein, die in 2025 op 5 procent lag, iets lager dan de 5,8 procent in 2024. Tegelijkertijd is het aantal nieuwe zaken nog altijd hoger dan in eerdere jaren. Dat komt doordat de maximale wettelijke huurverhoging in 2025 aanzienlijk hoger was dan in 2023 en 2022, toen de stijging respectievelijk 3,1 en 2,3 procent bedroeg.

## Wie starten een zaak?

Bij de Huurcommissie kunnen zowel huurders als verhuurders geschillen voorleggen.

Daarnaast kunnen gemeenten de Huurcommissie om een verklaring vragen.

Ongeveer driekwart van de zaken komt van huurders, het resterende deel van verhuurders.

Het feit dat een huurder of verhuurder een geschil indient zegt niet altijd iets over wie het initiatief hiertoe nam. Bij huurverhogingen is het bijvoorbeeld de verhuurder die een geschil aan de Huurcommissie moet voorleggen als zijn huurder bezwaar maakt tegen de verhoging. Daardoor worden vrijwel alle huurverhogingsgeschillen officieel door verhuurders ingediend, ook al ging het bezwaar uit van de huurder.

## Indieners van verzoeken 2025

	huurder	corporatie	private verhuurder	gemeente
Puntengeschillen	99,7%	0%	0,2%	0,1%
Gebrekesgeschillen	96,4%	2,1%	1,4%	0%
Servicekostengeschillen	99,4%	0,1%	0,5%	0%
Huurverhogingsgeschillen	6,2%	86,9%	7,0%	0%
Verzet	67,8%	7,7%	24,5%	0%
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>74,3%</b>	<b>21,4%</b>	<b>4,3%</b>	<b>0%</b>

Net als in voorgaande jaren ontving de Huurcommissie ook in 2025 de meeste verzoekschriften digitaal. Het overgrote deel van de huurders weet de Huurcommissie digitaal te bereiken. Het aandeel door hen digitaal ingediende verzoeken nam toe van 89 procent (2024) naar 93 procent in 2025. Tegelijkertijd blijft de Huurcommissie huurders die minder digitaal vaardig zijn de mogelijkheid bieden om hun geschil per post in te dienen, zodat iedereen toegang heeft tot de dienstverlening.

## Waar komen verzoeken vandaan?

Elk jaar ziet de Huurcommissie veranderingen in de regionale spreiding van de instroom.

Tegelijkertijd is het aandeel van de provincies Noord- en Zuid-Holland al jaren groot: samen

zijn zij goed voor ruim de helft van de nieuwe verzoeken. De instroom per provincie laat zien hoe deze verdeling zich in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.

## Instroom per provincie\*

	2021	2022	2023	2024	2025
Noord-Holland	2.355	3.296	4.622	5.806	4.945
Zuid-Holland	3.198	3.204	3.937	4.908	4.295
Utrecht	929	1.328	1.270	1.532	1.351
Noord-Brabant	973	1.047	1.169	1.537	1.276
Gelderland	761	946	913	1.019	1.199
Groningen	1.203	761	856	1.080	1.047
Limburg	369	573	496	914	618
Friesland	214	239	223	359	543
Overijssel	345	352	407	493	467
Flevoland	80	164	181	197	203
Drenthe	94	87	132	174	164
Zeeland	73	78	123	138	99
<b>Eindtotaal</b>	<b>10.594</b>	<b>12.075</b>	<b>14.329</b>	<b>18.157</b>	<b>16.207</b>

\* exclusief verzet

Bijna de helft (48%) van de zaken die de Huurcommissie ontvangt komt uit de grote steden. In Noord-Holland gaat het merendeel van de verzoeken (70%) om een huurwoning in Amsterdam. Deze stad kent dan ook een zeer grote huursector. De afgelopen jaren nam het aandeel van deze stad zowel in aantal als in percentage toe. In 2025 werd deze trend doorbroken: de instroom uit Amsterdam daalde met 4 procentpunten tot 21 procent. In Zuid-Holland kwam meer dan de helft van de zaken uit Rotterdam en Den Haag.

## Instroom zaken uit grote gemeenten in 2025

Gemeente	Instroom 2021	% van totaal	Instroom 2022	% van totaal	Instroom 2023	% van totaal	Instroom 2024	% van totaal	Instroom 2025	% van totaal
Amsterdam	1.572	15%	2.708	19%	3.207	22%	4.556	25%	3.481	21%
Rotterdam	1.166	11%	1.340	9%	1.588	11%	2.119	11%	1.631	10%
Den Haag	771	7%	789	5%	857	6%	1.073	6%	1.007	6%
Groningen	1.108	10%	810	6%	723	5%	885	5%	936	6%
Utrecht	643	6%	933	6%	746	5%	743	4%	752	5%
Tilburg	119	1%	150	1%	315	2%	302	2%	248	2%
Arnhem	138	1%	186	1%	158	1%	223	1%	241	1%
Eindhoven	399	4%	366	3%	242	2%	393	2%	241	1%
Nijmegen	249	2%	319	2%	198	1%	220	1%	238	1%
Haarlem	160	2%	198	1%	150	1%	268	1%	219	1%
Delft	119	1%	221	2%	153	1%	241	1%	215	1%
Maastricht	142	1%	214	1%	171	1%	377	2%	211	1%



# Project Niet-gebruik: wie doen geen beroep op de Huurcommissie en waarom?

De Huurcommissie ontving in 2025 ruim 16.000 verzoeken om een geschil tussen een huurder en een verhuurder te beslechten. Tegelijk vermoedt de Huurcommissie dat veel bestaande geschillen niet aan haar worden voorgelegd. Daarom startte in augustus 2025 het project Niet-gebruik. Hierin achterhaalt de Huurcommissie welke groepen huurders en verhuurders haar bij een geschil (nog) niet inschakelen, en waarom ze dat niet doen.

Om dit te achterhalen, combineert de Huurcommissie data-analyse met marktonderzoek. Interne gegevens over huurders en verhuurders worden daarbij vergeleken met externe datasets over de Nederlandse geregelde huurmarkt. Hieruit komen enkele opvallende trends naar voren.

## Weinig verzoeken uit NPLV-gebieden

De Huurcommissie krijgt relatief weinig verzoeken binnen uit zogenoemde NPLV-gebieden. NPLV staat voor Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. In deze gebieden staan leefbaarheid en veiligheid vaak onder druk. Inwoners in deze wijken ervaren vaak meerdere problemen op het gebied van onderwijs, armoede, gezondheid, wonen en veiligheid. Omdat deze gebieden relatief veel sociale huurwoningen kennen, zou je verwachten dat van hieruit veel geschillen bij de Huurcommissie terechtkomen. Dat blijkt echter niet zo te zijn. Ter illustratie: in de Utrechtse wijk Overvecht, waar 77 procent van het woningaanbod gereguleerd is, werd in 2025 over slechts 0,6 procent van de woningen een zaak gestart. Voor de hele stad Utrecht ligt dit percentage tussen 1 en 1,5 procent. Het is nog niet precies bekend waarom dit zo is. Dit is een belangrijke vraag binnen het project Niet-gebruik.

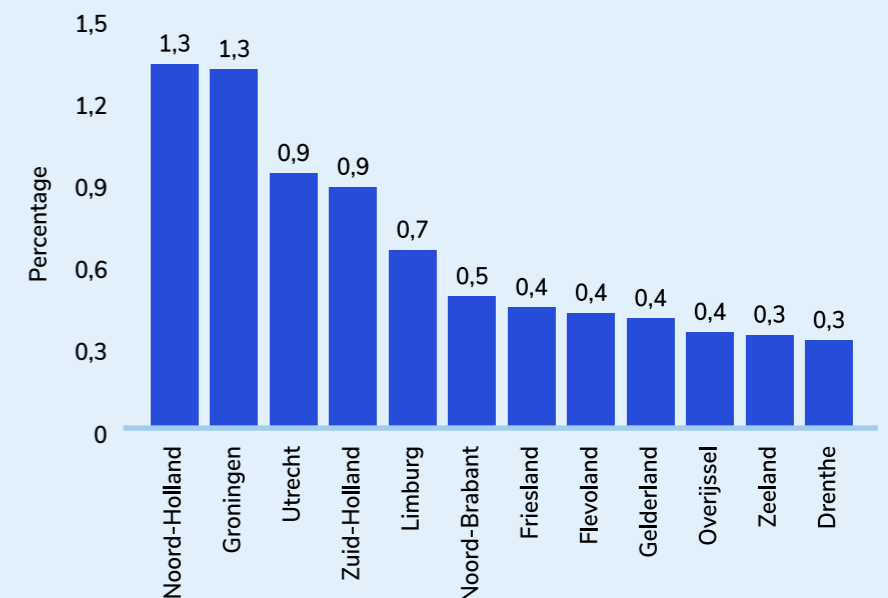
## Landelijke verschillen in instroom

Kijkend naar de relatie tussen de omvang van de geregelde huurmarkt en het aantal ingediende zaken bij de Huurcommissie, dan zijn er landelijk aanzienlijke verschillen te zien. In gebieden met een grote geregelde huursector, zoals de Randstad en Groningen,

doen huurders en verhuurders relatief vaker een beroep op de Huurcommissie. In Zeeland en Drenthe is dit percentage het laagst.

De analyse van interne data biedt de Huurcommissie waardevolle inzichten in wie geen gebruik maakt van de mogelijkheden tot geschilbeslechting. In 2026 zal de Huurcommissie deze interne data aanvullen met kwalitatief marktonderzoek. Dat moet uitwijzen waarom bepaalde groepen huurders en verhuurders bij een geschil niet – en in sommige gebieden minder vaak – bij de Huurcommissie aankloppen. De resultaten van beide onderzoeken vormen de basis voor gerichte interventies, zodat meer huurders en verhuurders de Huurcommissie weten te vinden en inschakelen wanneer nodig.

Aandeel zaken t.o.v. geregelde huurmarkt



## Interview

**Zeno Winkels en Maria Scali (Woonbond)**  
**en Niek Verra (Vastgoed Belang)**

# ‘Samen komen we tot betere dienstverlening en kunnen we geschillen voor zijn’

**Wat heeft de Huurcommissie gemeen met de Woonbond en Vastgoed Belang? Ze werken beiden voor dezelfde doelgroepen: huurders en verhuurders, ieder vanuit een andere rol.**

Juist doordat de Woonbond en Vastgoed Belang als belangenorganisaties voor respectievelijk huurders en verhuurders dagelijks in contact staan met hun achterban, zien zij waar vragen, knelpunten en misverstanden ontstaan. Daarmee spelen ze een belangrijke rol in het voorkomen van geschillen én in het verbeteren van de dienstverlening in het huurveld. Tegelijkertijd hebben ze, net als de Huurcommissie, de ambitie om hun doelgroepen nog beter te bereiken en te ondersteunen.

De Woonbond is de landelijke belangenorganisatie voor huurders en huurdersorganisaties en ondersteunt, informeert en vertegenwoordigt huurders richting politiek en andere partijen. Vastgoed Belang doet dat vanaf de andere kant van de tafel: als branchevereniging voor particuliere verhuurders behartigt zij de belangen van verhuurders en biedt zij ondersteuning bij wet- en regelgeving en verhuurvraagstukken.

Het komt regelmatig voor dat Zeno Winkels, algemeen directeur van de Woonbond, aangesproken wordt door een van zijn leden met een persoonlijk verhaal. Zoals dat van een huurder die zonnepanelen had gekregen van de woningbouwvereniging en daar de laatste jaren baat bij had gehad, maar als de salderingsregeling stopt 16 euro per maand moet bijleggen. Winkels: “Dan denk je, dat moet



## Vervolg interview

toch kunnen, 16 euro. Maar dat blijkt geld te zijn waar eten van moet worden gekocht. Deze en andere aangrijpende verhalen van leden die in armoede leven, laten wij horen op de ministeries in Den Haag. Maar net zo belangrijk is dat huurders goede voorlichting krijgen over hun huurrechten en dat ze aankloppen als ze een hulpvraag hebben.”

### Jaarlijks huurdersfestival

De Woonbond zet een mix aan middelen in om haar leden te informeren, zoals nieuwsbrieven, vier ledenmagazines per jaar, campagnes op sociale media en via leden in de wijken. Winkels: “Daarnaast organiseren we dagen als het jaarlijkse huurdersfestival met workshops en kennissessies over huurdersrechten, betaalbaarheid en woonkwaliteit.” Ook Vastgoed Belang, de vereniging van particuliere verhuurders, ontmoet haar leden regelmatig. Niek Verra, landelijk voorzitter: “Wij zijn ingedeeld in zes regio’s en organiseren regiobijeenkomsten om kennis te delen, informatie op te halen en te netwerken. Daarnaast hebben we elk najaar een bijeenkomst waar zo’n 600 leden op afkomen.”

### Extra ledenservice

Onder de 4.400 leden van Vastgoed Belang zitten particuliere beleggers uit verschillende sectoren: woningen, winkels, kantoren en ander bedrijfstvastgoed. Verra: “Als je bedenkt dat er in totaal meer dan 400.000

particuliere verhuurders zijn in Nederland, is daar dus nog veel ruimte voor ledengroei. Een manier om dat voor elkaar te krijgen is, denken wij, door extra ledenservices aan te bieden. Zoals onze tegenbewijshulp om de box 3-waarde van de verhuurde woningen te berekenen. Daarnaast zit onze meerwaarde in de belangenbehartiging in Den Haag. Dat gaat de laatste tijd vooral over de box 3-problematiek. Ik word veel aangesproken door leden die een of twee woningen verhuren als aanvulling op hun pensioen en door de hogere belasting in de knel komen. Het is aan mij de taak om het verhaal van verhuurders te laten horen die zich netjes aan de regels houden maar financieel niet meer uitkomen. En hiermee gelijk het beeld recht te zetten dat alle particuliere verhuurders huisjesmelker zijn. Want daar hebben onze leden last van, van dat stigma.”

### Onzichtbare doelgroepen

Afgelopen jaar kwam het aantal leden van de Woonbond uit op ruim 400 huurdersorganisaties en 11.000 persoonlijke leden, waarmee ze 1,7 miljoen huurders rechtstreeks vertegenwoordigen. Maria Scali, voorzitter van de Woonbond: “Wij komen op voor de belangen van huurders en woningzoekenden, en we weten onze doelgroep redelijk goed te vinden. Al missen we de stem van een aantal groepen; huurders uit de particuliere sector, jongeren en onzichtbare huurders. Met onzichtbaar bedoel ik de huurders die niet van zich laten horen vanwege de problematiek die speelt, denk aan armoede. Ik zou ze

willen wijzen op hun huurrechten, alleen hebben we nog geen goede manier gevonden om ze allemaal te vinden.”

### Buffer voor de Huurcommissie

Vastgoed Belang biedt haar leden, naast nieuwsbrieven en e-mails waarin het laatste nieuws gedeeld wordt, telefonische juridische ondersteuning bij een advocatenkantoor, waarbij het eerste kwartier gratis is. Net als Vastgoed Belang biedt ook de Woonbond juridische steun aan haar leden. Dat gaat via de Huurderslijn, de telefonische ledenservice waar huurders terecht kunnen voor juridisch advies. Winkels: “Eigenlijk zijn wij een goede buffer voor de Huurcommissie, want de eerste vragen komen bij ons terecht. Als de huurder in onze ogen een stevige zaak heeft, verwijzen we ze door naar de Huurcommissie. Wij zijn er alleen om te adviseren.”

### Directe lijnen

“Naast speciale services en advies is voorlichting een belangrijke pijler voor ons”, zegt Verra. “We bespreken daarom tijdens regiodagen regelmatig casussen van de Huurcommissie over woningverbetering of huurverhoging om van de uitspraken te leren. Ook hebben we regelmatig contact met de Huurcommissie om de ervaringen van onze leden te delen. Een van de onderwerpen die nu speelt, is huurders die een zaak starten bij de Huurcommissie zonder de verhuurder op de hoogte te brengen.





### Vervolg interview

Een verhuurder kwam er bijvoorbeeld via de Huurcommissie achter dat een rookmelder miste in de woning en had het fijn gevonden als de huurder eerst gebeld had. Het is heel prettig om een directe lijn met de Huurcommissie te hebben om dit te bespreken, want zo kunnen we samen tot betere dienstverlening komen en geschillen voorkomen.”

### Laagdrempelige partij

Wat de Woonbond vooral waardeert in de samenwerking met de Huurcommissie is de openheid. Winkels: “De Huurcommissie heeft zich de laatste jaren getransformeerd van een lastig te bereiken partij met een achterstand in zaken naar een laagdrempelige partij met versnelde processen.” Scali voegt daaraan toe dat de openheid over uitspraken van de Huurcommissie, door ze online te delen, tot betere voorlichting leidt. “Door te laten zien wat wel en niet werkt bij bepaalde problematiek, bijvoorbeeld bij fouten in de servicekosten, leren partijen wat te doen om een geschil te voorkomen.”



## 1.2 Contact met de Huurcommissie

Huurders en verhuurders wenden zich in eerste instantie tot de Huurcommissie met een vraag. Dit kan op verschillende manieren: via de website, het klantcontactcentrum of door een geschil voor te leggen. In 2025 telde Huurcommissie.nl ongeveer 1 miljoen unieke bezoeken, ontvingen we ruim 84.000 telefoontjes en zijn 16.500 zaken voorgelegd. Daarmee is de Huurcommissie niet alleen een geschilbeslechter, maar ook een belangrijke bron van informatie voor huurders, verhuurders en andere belanghebbenden.

### Website: 1 miljoen bezoekers

In 2025 telde Huurcommissie.nl ongeveer 1 miljoen unieke bezoekers. Gemiddeld bezochten zij de website 1,8 keer. Het aantal bezoekers lag daarmee 13 procent lager dan in 2024. De hogere bezoekersaantallen in dat jaar hingen vooral samen met de grote belangstelling rond de inwerkingtreding van de Wet betaalbare huur per 1 juli 2024.

In 2025 kwam ongeveer de helft van de bezoekers (50%) rechtstreeks naar de website, bijvoorbeeld om informatie te zoeken of een zaak te starten. Daarnaast vond 36 procent de website via zoekmachines als Google, en 14 procent via een verwijzende website, waaronder Rijksoverheid.nl. Ruim 45 procent van de bezoekers bezocht de website via een smartphone. Het merendeel van de bezoekers (85%) bezocht de website voor het eerst. April 2025 was de drukste maand: in die periode zijn ruim 2 miljoen pagina's bekeken. De webpagina met toegang tot het uitsprakenregister (Openbaar register) werd bijna 24.000 keer geraadpleegd. Van mei tot en met september 2025 was het register (gedeeltelijk) niet beschikbaar vanwege een datalek (zie 4.6). Dit beperkte het aantal bezoeken in deze periode.

### Huurprijscheck

Met de Huurprijscheck kan iedereen de maximale huurprijs voor een woning berekenen. Het is daarmee een belangrijk online hulpmiddel van de Huurcommissie. Van de circa 1 miljoen unieke websitebezoekers startte een groot aantal de Huurprijscheck. Daarmee weten zowel huurders als verhuurders de Huurcommissie goed te vinden voor het toetsen van de huurprijs.

Het gebruik ervan draagt er ook aan bij dat huurders en verhuurders beter bekend raken met de geldende wet- en regelgeving rond huurprijzen.

Verhuurders zijn vanaf 1 januari 2025 wettelijk verplicht een puntentelling toe te voegen aan elk nieuw huurcontract. In de Huurprijscheck voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimten is in 2025 ruim 350.000 keer een sessie gestart. Tijdens een sessie kunnen bezoekers meerdere berekeningen maken.

Het volledig invullen van de check duurt gemiddeld 17 minuten. Niet alle gestarte sessies zijn volledig afgerond. De Huurcommissie onderzoekt wat hiervan de oorzaken zijn en waar mogelijk verbeteringen mogelijk zijn.

### Het klantcontactcentrum: ruim 84.000 telefoontjes

De Huurcommissie vindt het belangrijk laagdrempelig bereikbaar te zijn voor huurders en verhuurders. Hiervoor is het klantcontactcentrum, dat op werkdagen telefonisch bereikbaar is, een belangrijke ingang. Huurders en verhuurders kunnen er vragen stellen en informatie inwinnen.

In 2025 kwamen er bij het klantcontactcentrum ruim 84.000 telefoontjes binnen. Dat aantal is iets lager dan in 2024, toen er meer dan 92.000 telefoontjes zijn ontvangen. Ook het aantal ingevulde contactformulieren nam af: van ongeveer 11.000 in 2024 naar ongeveer 7.500 contactformulieren in het verslagjaar. Contactformulieren zijn binnen gemiddeld 5 werkdagen beantwoord.

De daling van het aantal contacten werd verwacht, omdat de piek in 2024 vooral samenhang met de vele vragen rond de invoering van de Wet betaalbare huur. Daarna normaliseerde het aantal contacten weer.

Het aantal telefoontjes via het algemene 1400-informatienummer van de Rijksoverheid bleef verder dalen. In 2025 zijn via dit kanaal nog circa 500 telefoontjes afgehandeld. Deze ontwikkeling laat zien dat huurders en verhuurders de Huurcommissie steeds beter rechtstreeks weten te vinden. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon was minder dan 6 minuten.

De telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum is in 2025 verder verbeterd: het percentage telefoontjes dat werd aangenomen, steeg van 75 naar 82 procent. Dit is vooral te danken aan een stabiel en ervaren team. Met gerichte coaching en



begeleiding is gewerkt aan het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening. Hierdoor doen medewerkers meer ervaring op, krijgen zij handvatten om gesprekken beter te structureren en de regie te houden. Dit maakt dat zij beter in staat zijn om sneller tot de kern van de vraag te komen en klanten nog gericht te helpen.

### **Hoe huurders en verhuurders contact ervaren**

Voor veel mensen begint het contact met de Huurcommissie online. Dit blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van 2025, uitgevoerd onder 3.054 klanten (2.421 huurders en 633 verhuurders). Ruim 30 procent van de ondervraagden gaf aan de organisatie via de website te hebben gevonden. Daarnaast hoorde 16,5 procent van de ondervraagden via familie of vrienden van de Huurcommissie en 16 procent via huurders- of verhuurdersorganisaties.

Huurders en verhuurders nemen op verschillende manieren contact op met de Huurcommissie. Het meeste contact verloopt digitaal: 46 procent gebruikt e-mail en 44 procent het contactformulier op de website. De deelnemers aan het klanttevredenheidsonderzoek waarderen vooral de mogelijkheid om hun vraag op een zelfgekozen moment schriftelijk in te dienen.

Telefonisch contact blijft ook belangrijk: 42 procent van de ondervraagden maakt hier gebruik van. Correspondentie per brief speelt met 31 procent een kleinere, maar nog altijd betekenisvolle rol.

De tevredenheid van ondervraagden over de website en het klantportaal bedraagt 56 procent (2024: 57%). Bezoekers ervaren de informatie als betrouwbaar en behulpzaam. Vooral de duidelijkheid (23%) en de praktische bruikbaarheid (17%) van de informatie worden gewaardeerd. Tegelijkertijd geven sommigen aan dat het vinden van specifieke informatie in het klantportaal niet altijd eenvoudig is. Dit biedt mogelijkheden voor verdere verbetering van de toegankelijkheid.



# Waar bellen mensen de Huurcommissie over?

**Het klantcontactcentrum van de Huurcommissie is voor veel huurders en verhuurders het eerste aanspreekpunt. Medewerkers beantwoorden vragen over procedures, helpen mensen op weg in het klantportaal en geven uitleg over regels rond huurprijzen, onderhoud en servicekosten. De vragen geven een goed beeld van wat er speelt bij huurders en verhuurders en welke onderwerpen in de praktijk voor onduidelijkheid zorgen.**

Teammanager klantcontactcentrum Daniëla Petric ziet dagelijks welke vragen leven bij huurders en verhuurders. “Aan de telefoon hoor je eigenlijk wat er speelt op de huurmarkt. Van vragen over huurprijzen tot problemen met woningen. Het geeft een goed beeld van waar mensen tegenaan lopen.”

## Als er iets mis is met de woning

Veel telefoontjes gaan over gebreken aan de woning, zoals lekkages, schimmel of problemen met ventilatie. Huurders willen bijvoorbeeld weten wat hun rechten zijn en of zij een procedure kunnen starten. Het weer heeft hier duidelijk invloed op. Tijdens regenachtige periodes bellen mensen meer over lekkages, terwijl in warme periodes juist vaker vragen binnenkomen over hitte in woningen.

## Onzekerheid over huurprijs en puntentelling

Ook de huurprijs en het puntensysteem leiden regelmatig tot vragen. Zowel huurders als verhuurders zoeken contact om beter te begrijpen hoe de huurprijs van een woning wordt bepaald. Verhuurders nemen bijvoorbeeld contact op over de berekening van punten voor onderdelen van de woning, zoals een zolder, trap of fietsenstalling. Daarnaast krijgen medewerkers van het klantcontactcentrum veel vragen over regels zoals de WOZ-cap en het uitvoeren van een huurprijscheck. Petric merkt dat vooral verhuurders hierover regelmatig bellen. “Zij willen bijvoorbeeld precies weten hoe bepaalde onderdelen van een woning meetellen in het puntensysteem.”

## Niet elke vraag hoort bij de Huurcommissie

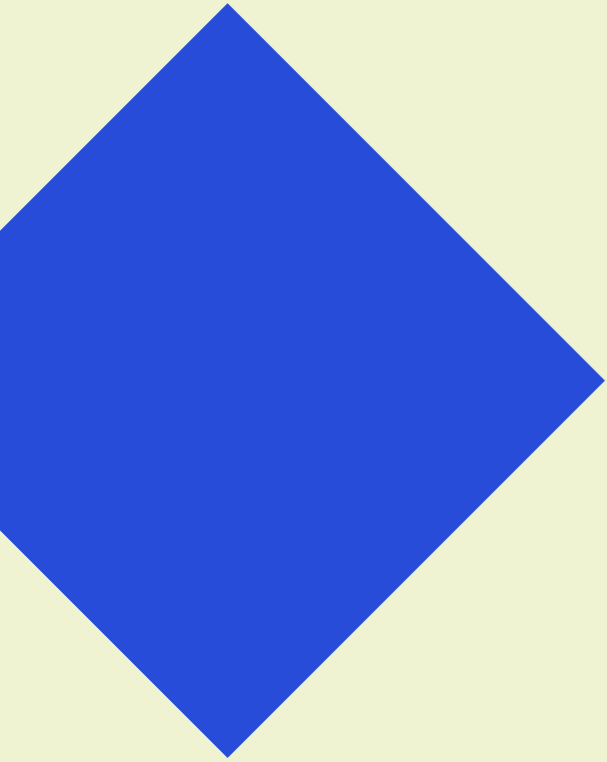
Een deel van de telefoontjes gaat over onderwerpen die buiten het taakgebied van de Huurcommissie vallen, zoals het terugvragen van een borg, burenruzies of uithuiszettingen. In die gevallen verwijzen medewerkers door naar andere organisaties, zoals het Juridisch Loket of de gemeente. Zo proberen zij mensen zo goed mogelijk verder te helpen.

## Signaleren waar mensen vastlopen

Mensen die een zaak hebben lopen bij de Huurcommissie bellen vaak met praktische vragen. Bijvoorbeeld om te controleren of aanvullende informatie goed is ontvangen, om hulp te krijgen bij het uploaden van documenten in het klantportaal of om te vragen hoe hun procedure verder verloopt. Ook nemen mensen contact op om zich aan of af te melden voor een onderzoek in de woning of een zitting. Volgens Petric gaat een groot deel van de vragen over dit soort praktische zaken.

Daarnaast fungeert het klantcontactcentrum als signaleringspunt: medewerkers merken op waar huurders en verhuurders vastlopen. Op basis van deze signalen voert de Huurcommissie verbeteringen door in haar dienstverlening, bijvoorbeeld door de website of brieven duidelijker te maken. “Zo belden in augustus meerdere huurders met dezelfde vraag over de regels rond huurverhoging. Voor hen was onduidelijk hoe ze konden bepalen of hun woning in de midden- of vrije sector viel en welke maximale huurverhoging daarbij hoorde”, vertelt Petric. “Op basis van dit signaal is de uitleg op de website uitgebreid, zodat duidelijk is wat het antwoord is op deze vragen.”





## 2 Brede impact van ons werk



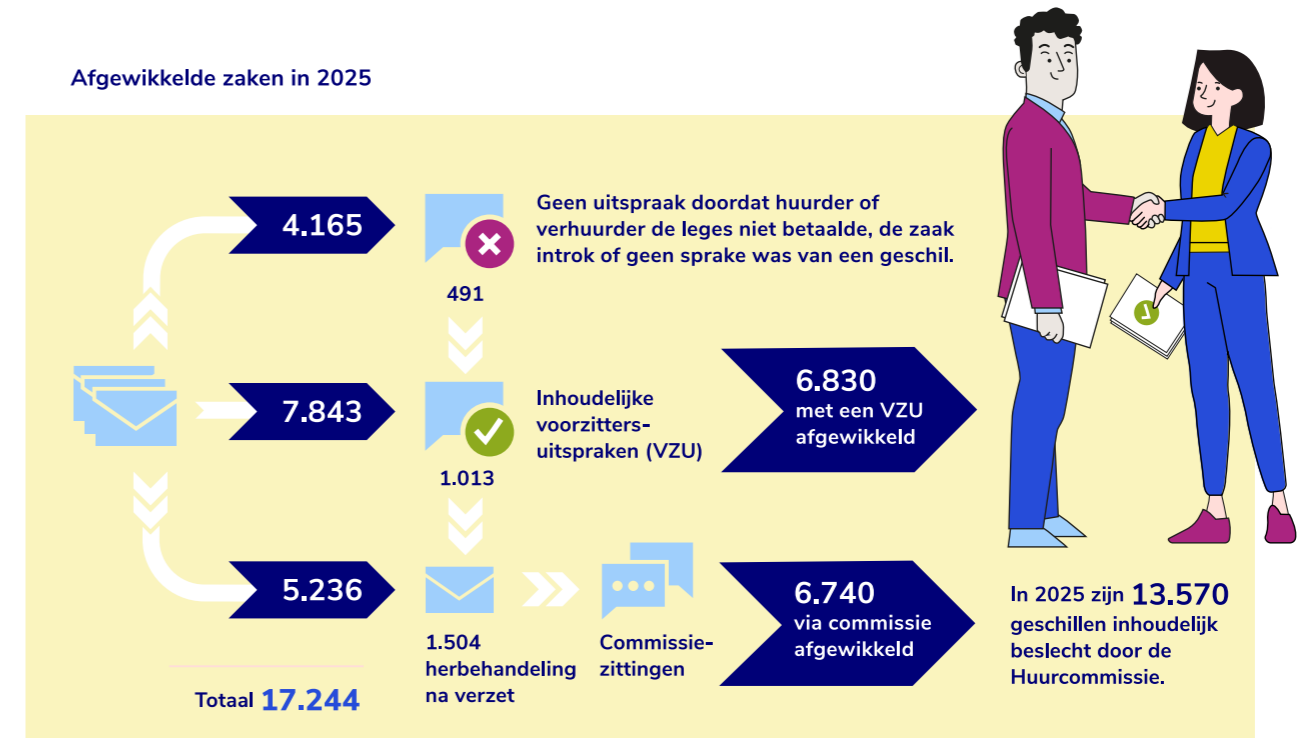
De impact van het werk van de Huurcommissie reikt verder dan de uitspraak zelf. Elke zaak vertegenwoordigt een concrete situatie waarin een huurder of verhuurder duidelijkheid zoekt over wat rechtvaardig en redelijk is. Achter elk dossier schuilt een woning, een inkomen, een investering of een thuis.

Uitspraken hebben vaak directe financiële gevolgen voor huurders en verhuurders. Tegelijkertijd vergroten ze de duidelijkheid en voorspelbaarheid in de huurmarkt. Dit komt zowel individuele huurders en verhuurders als het functioneren van het systeem als geheel ten goede.

De impact van de Huurcommissie wordt niet alleen zichtbaar in aantallen zaken of financiële uitkomsten, maar ook in de manier waarop wij geschillen behandelen en het contact dat eraan voorafgaat. Van het bespreken van een dossier tot een huisbezoek om een gebrek in de woning te beoordelen, of het gesprek tijdens een zitting: elk contactmoment helpt betrokkenen begrijpen wat er speelt en wat zij kunnen verwachten. Zo wordt het proces niet alleen juridisch correct, maar ook begrijpelijk, toegankelijk en menselijk.

## 2.1 Afgehandelde zaken en ontwikkeling werkvoorraad

In 2025 behandelde de Huurcommissie ruim 17.200 geschillen. Dat zijn er bijna 1.000 meer dan het aantal nieuw ingestroomde zaken. Hiermee ligt het aantal afgehandelde zaken ongeveer op hetzelfde niveau als in 2024.



Van het totaal aantal afgehandelde zaken zijn 13.570 geschillen inhoudelijk afgerond via een voorzittersuitspraak of behandeling door de commissie. Dit betekent dat de Huurcommissie in deze zaken een uitspraak heeft gedaan. Het aantal was in 2025 iets hoger dan in het voorgaande jaar.

**Productie: afhandeling van geschillen**

	Productie 2021	Productie 2022	Productie 2023	Productie 2024	Productie 2025
Puntengeschillen	2.859	1.953	2.393	2.545	2.999
Gebreken geschillen	5.361	3.795	4.228	5.199	5.566
Servicekostengeschillen	5.030	2.960	2.867	4.377	4.523
Huurverhogingsgeschillen	574	3.515	3.644	5.595	4.156
<b>Productie</b>	<b>13.824</b>	<b>12.223</b>	<b>13.132</b>	<b>17.716</b>	<b>17.244</b>

In 2025 handelde de Huurcommissie bij bijna alle zaaksoorten (rond punten, gebreken en servicekosten) meer zaken af dan in 2024. Alleen bij de relatief eenvoudige huurverhogingsgeschillen lag het aantal lager dan in 2024. Dit is in lijn met de lagere instroom van dit type geschillen in 2025. Huurverhogingsgeschillen handelt de Huurcommissie vrijwel allemaal af in het jaar waarin ze binnenkomen.

**Vorraadontwikkeling in 2025**

	Begin voorraad	Instroom 2025	Productie 2025	Eind voorraad
Puntengeschillen	1.033	2.815	2.999	849
Gebreken geschillen	2.189	4.676	5.566	1.299
Servicekostengeschillen	1.545	4.626	4.523	1.648
Huurverhogingsgeschillen	272	4.133	4.156	249
<b>Totaal alle zaaksoorten</b>	<b>5.039</b>	<b>16.250</b>	<b>17.244</b>	<b>4.045</b>

Doordat de afhandeling van zaken op peil bleef terwijl de instroom lager was, kon de Huurcommissie haar werkvoorraad in 2025 met zo'n 1.000 zaken verminderen tot 4.000 zaken. Dit is ongeveer 25 procent van de jaarlijkse instroom en is een gezonde werkvoorraad bij de start van het nieuwe jaar.

# Effecten van de Wet betaalbare huur voorzichtig zichtbaar

**Op 1 juli 2024 trad de Wet betaalbare huur in werking. In 2025 werden de effecten hiervan voor het eerst zichtbaar in de praktijk. De wet leidde tot een modernisering van het woningwaarderingstelsel, versterkte de rol van gemeenten en introduceerde het middensegment. Hierdoor kan een nieuwe groep huurders een beroep doen op de Huurcommissie.**

De uitbreiding met het middensegment geldt alleen voor nieuwe huurovereenkomsten ondertekend na de inwerkingtreding van deze wet. Dit betekent dat dit segment pas op langere termijn en geleidelijk volledig onderdeel zal uitmaken van het werkkterrein van de Huurcommissie. Het is lastig om de precieze impact van de wet op de afhandeling van zaken door de Huurcommissie in 2025 vast te stellen. Daarom richt deze analyse zich op puntengeschillen, waarbij we kijken naar de structurele nieuwe huurprijs en de uitbreiding naar het middensegment. Bij servicekostenzaken registreert de Huurcommissie de huurprijs niet, waardoor hierover geen cijfers beschikbaar zijn. Bij gebreken geschillen is de aanvangshuurprijs wel bekend, maar de huurverlaging meestal tijdelijk. Van de totale afhandeling van deze gebreken geschillen komt ruim 4 procent uit het middenhuursegment.



## Middensegment opvallend in puntengeschillen

Van de bijna 3.000 afgewikkelde puntengeschillen was er in 1.850 zaken sprake van een inhoudelijke duidelijke uitspraak gevolgd door, waar relevant, een aanpassing van de huurprijs. In de tabel is te zien hoe de nieuwe huurprijzen zijn verdeeld over de drie huursegmenten en hoe die zich verhouden tot de totale huurvoorraad in Nederland per domein.

### Verdeling van nieuwe huurprijzen per segment na behandeling van het puntengeschil

		Aantal	% aandeel	% domein
<b>Vrije sector na uitspraak</b>		<b>351</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>
Vóór uitspraak:	Vrije sector	351		
<b>Middensegment na uitspraak</b>		<b>162</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>
Vóór uitspraak:	Vrije sector	87		
	Middensegment	75		
<b>Sociale sector na uitspraak</b>		<b>1.337</b>	<b>72%</b>	<b>76%</b>
Vóór uitspraak:	Vrije sector	316		
	Middensegment	199		
	Sociale sector	822		
<b>Totalen</b>		<b>1.850</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Van deze nieuwe huurprijzen kwam er 19 procent binnen de vrije sector. In de meeste van deze gevallen beoordeelde de Huurcommissie de huurprijs als redelijk.

Van ruim 160 huurwoningen komt de huur na een uitspraak van de Huurcommissie in het middensegment. Deze verschuiving doet zich voor bij 9 procent van alle puntengeschillen waarbij de Huurcommissie de huurprijs aanpast. Dit is opvallend omdat het middensegment, dat momenteel 13 procent van de huurmarkt beslaat, nog maar langzaam wordt opgebouwd.

De meeste huurcontracten binnen het middensegment lopen gemiddeld 4 tot 7 jaar. Omdat de Huurcommissie alleen geschillen rond nieuwe contracten in het kader van de Wet betaalbare huur in behandeling kan nemen, kan elk jaar slechts een beperkt deel van de huurders een puntengeschil bij ons indienen. Dat maakt het relatief hoge aandeel puntengeschillen uit dit segment des te opvallender. Het laat daarmee zien dat de nieuwe regels direct effect hebben op huurders, verhuurders en het werk van de Huurcommissie. In 87 geschillen rond de huurprijs is deze na een uitspraak van de Huurcommissie verlaagd en valt de huurwoning daarmee niet langer onder de vrije sector, maar onder het middensegment. In 75 zaken bleef de huurprijs binnen het middensegment. Dit zijn ook de gevallen waarin het contract al voor 1 juli 2024 – het ingaan van de Wet betaalbare huur – was afgesloten. De Huurcommissie mocht deze huurprijzen om die reden niet beoordelen. Na een uitspraak in puntengeschillenden over huurprijzen behoort 72 procent toe aan het sociale domein (sociale huur). Van deze woningen bevonden zich er voor de uitspraak ruim 300 in de vrije sector. De uitspraak van de Huurcommissie betekende een bijstelling van de huurprijs naar een prijs passend bij het sociale segment.

## Grotere informatiebehoefte bij huurders en verhuurders

De invloed van de Wet betaalbare huur is niet alleen zichtbaar in het aantal en type geschillen dat aan de Huurcommissie wordt voorgelegd, maar ook in andere onderdelen van de dienstverlening. In de periode rond de invoering van de wet nam de informatiebehoefte bij huurders en verhuurders sterk toe. In 2024 leidde dit tot een duidelijke piek in websitebezoeken en telefonische vragen. Ook in 2025 bleef de belangstelling groot met ongeveer een miljoen unieke websitebezoeken.

De uitbreiding van het gereguleerde domein zorgde er daarmee voor dat nieuwe groepen huurders een beroep kunnen doen op geschilbeslechting en dat zij eerder informatie zoeken over hun rechten en plichten. De Huurcommissie draagt via voorlichting en informatievoorziening zo ook bij aan de preventie van geschillen.

## 2.2 Wijze van zaakbehandeling

De Huurcommissie behandelt uiteenlopende geschillen tussen huurders en verhuurders. Afhankelijk van de complexiteit van een zaak kan deze op twee manieren inhoudelijk worden afgehandeld: via een schriftelijke voorzittersuitspraak of via een volledige behandeling door een commissie.

### Zaken in behandeling

In 2025 handelde de Huurcommissie ongeveer evenveel verzoeken af als in 2024. Wel werd een groter deel van de zaken inhoudelijk behandeld. Bij een inhoudelijke behandeling doet de voorzitter of de commissie een bindende uitspraak, waardoor het geschil echt wordt opgelost en zowel huurder als verhuurder duidelijkheid krijgen. Soms kán de Huurcommissie geen inhoudelijke uitspraak doen, bijvoorbeeld als er juridisch gezien geen sprake is van een geschil, als (een van de) partijen het verzoek intrekt, of wanneer de leges (kosten) niet op tijd worden betaald.

Het aandeel inhoudelijk behandelde zaken steeg in 2025 van 77 naar 78 procent (ongeveer 14.800 zaken), terwijl het aandeel niet-inhoudelijk afgewikkelde zaken daalde van 23 naar 22 procent (ruim 4.200 zaken). Deze stijging hangt samen met extra aandacht voor voorlichting aan huurders, verhuurders en hun belangenorganisaties. Hierdoor weten mensen beter wanneer het zinvol is een geschil voor te leggen aan de Huurcommissie, waardoor wij meer zaken daadwerkelijk inhoudelijk kunnen behandelen.

### Afhandelingswijze verzoeken\*

	Afhandeling 2021	Afhandeling 2022	Afhandeling 2023	Afhandeling 2024	Afhandeling 2025
Geen inhoudelijke behandeling/geen uitspraak	1.191	1.206	1.213	809	735
Voorzittersuitspraak: leges zijn niet betaald	646	347	511	484	346
Voorzittersuitspraak: intrekking buiten legestermijn	819	472	633	774	507
Voorzittersuitspraak: niet ontvankelijk/niet inhoudelijk	n.b	n.b	2.266	2.382	2.645
<b>Subtotaal niet inhoudelijk afgehandeld</b>	<b>2.656</b>	<b>2.025</b>	<b>4.623</b>	<b>4.449</b>	<b>4.233</b>
Voorzittersuitspraak	9.828	8.144	5.354	7.885	7.883
Commissie-uitspraak	4.132	4.632	4.636	6.791	6.890
Verklaring	0	0	0	7	3
<b>Subtotaal verzoeken met uitspraak</b>	<b>13.960</b>	<b>12.776</b>	<b>9.990</b>	<b>14.683</b>	<b>14.776</b>
<b>Totaal</b>	<b>16.616</b>	<b>14.801</b>	<b>14.613</b>	<b>19.132</b>	<b>19.009</b>

\*In een zaak kan tot 3 keer een uitspraak bij de Huurcommissie volgen, bijvoorbeeld doordat een (ver)huurder na een voorzittersuitspraak (1) in verzet gaat, dit gegrond (2) wordt verklaard en een nieuwe uitspraak (3) van de commissie volgt.



## Complexzaken

Bij geschillen over servicekosten gaat het soms om meerdere woningen in één wooncomplex van dezelfde verhuurder. In dat geval behandelt de Huurcommissie deze zaken zo veel mogelijk tegelijk. Dit noemen we complexzaken. Het gaat dan om afzonderlijke zaken die tijdens een zitting door dezelfde commissie worden behandeld. De gemachtigden van de huurders en de verhuurder moeten instemmen met een gezamenlijke (gevoegde) behandeling. Voor alle zaken uit hetzelfde complex en boekjaar volgt dan uiteindelijk een uitspraak. In 2025 zijn ruim 1.300 servicekostenzaken op deze manier behandeld. Dat is ongeveer 35 procent minder dan in 2024.

## Meerdere zaaksoorten tegelijk

Soms spelen op een adres meerdere geschillen tegelijk. In 2024 ging het om ongeveer 250 zaken. In 2025 is dit aantal meer dan verdubbeld naar bijna 600 zaken. In ruim 400 van deze zaken betrof het een combinatie van een gebrekenprocedure en een ander type geschil. Door deze zaken gelijktijdig te behandelen, kijkt de Huurcommissie niet alleen naar een juridisch punt, maar naar de bredere situatie op het adres. Daarmee voorkomen we versnippering en vergroten we het directe effect van onze uitspraken. Hoewel per zaaksoort afzonderlijke uitspraken worden gedaan, ervaren betrokkenen de behandeling als één samenhangend traject. Dat draagt bij aan duidelijkheid, snelheid en een effectievere oplossing van het geschil.

## Verklaring

Sinds 2024 hebben gemeenten een meer uitgebreide taak gekregen in toezicht en handhaving op huurprijzen en verhuurgedrag. De Huurcommissie kan op verzoek van gemeenten een verklaring afgeven over een huurwoning, kamer, woonwagen of standplaats. In deze verklaring wordt de kwaliteit van de woonruimte beoordeeld en staat wat de redelijke huurprijs is op basis van het woningwaarderingstelsel. Deze verklaringen vallen onder de zogenoemde puntzaken. De verwachting was dat het aantal verklaringen zou toenemen na de invoering van de Wet betaalbare huur. In 2025 bleef die stijging echter uit: de Huurcommissie gaf op verzoek van gemeenten slechts drie verklaringen af.

## Voorzittersuitspraken en verzet

Als een ingediende zaak meteen duidelijk is, er geen vragen of onduidelijkheden zijn en er maar een uitspraak mogelijk is (het zogenaamde kennelijkheids criterium), is er geen commissie-zitting nodig. Huurder en verhuurder krijgen dan een schriftelijke uitspraak van de voorzitter van de Huurcommissie, een zogenaamde voorzittersuitspraak (VZU). Voorzittersuitspraken zorgen ervoor dat geschillen snel worden afgerond, zodat huurder en verhuurder sneller duidelijkheid krijgen. In 2025 verzorgde de Huurcommissie nagenoeg 11.400 voorzittersuitspraken.

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak, kan hij kosteloos verzet aantekenen. Er volgt dan alsnog behandeling van de zaak door een commissie. In 2025 tekende in 14 procent van de gevallen een van de partijen verzet aan. Bijna 1.600 zaken zijn om die reden alsnog door een commissie behandeld. Van alle verstuurde voorzittersuitspraken bleef 96 procent ongewijzigd en is 4 procent aangepast na verzet.

## Voorzittersuitspraken en verzetten

	2021	2022	2023	2024	2025
Voorzittersuitspraken verstuurd	11.293	8.933	8.763	11.508	11.381
Verzetten ontvangen	3.129	2.318	1.441	1.596	1.574
Verzetten t.o.v. verstuurde voorzittersuitspraken	28%	26%	16%	14%	14%
Verzetten gegrond ten opzichte van verzetten ontvangen	39%	40%	25%	24%	31%
Verzetten gegrond ten opzichte van VZU's verstuurd	11%	10%	4%	3%	4%

Om de kwaliteit van de uitspraken te waarborgen, voeren zaakbehandelaars van de Huurcommissie op alle voorzittersuitspraken een collegiale toets uit en volgen zij verzetzaken nauwkeurig. Meerjarige evaluaties laten zien dat deze aanpak het aantal verzetzaken helpt verminderen.



In 2025 bleef het percentage zaken waarbij verzet werd aangetekend bijna gelijk. Wel nam het aandeel gegrond verzet na enkele jaren van daling weer iets toe en kwam dit uit op 31 procent. Deze lichte stijging hangt vooral samen met een uitspraak van de Hoge Raad (nr. 23/02504) die het mogelijk maakt om bij de behandeling van verzet nieuw bewijs aan te leveren. De gevolgen van deze uitspraak zijn inmiddels verankerd in het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie. Specifiek bij servicekostengeschillen, waarbij partijen veel stukken moeten aanleveren, wordt ongeveer de helft van het gegronde verzet hierdoor veroorzaakt.

### Commissie-uitspraken

In 2025 hebben de commissies bijna 6.900 zaken behandeld, verspreid over 756 zittingen. Dit is inclusief verzetzaken tegen voorzittersuitspraken. De Huurcommissie nam iets meer tijd per zaak tijdens een zitting. Per zitting zijn gemiddeld negen zaken behandeld. Sinds 2020 organiseert de Huurcommissie zittingen online. Vanaf 2023 is hierbij een live host aanwezig die huurders en verhuurders begeleidt in een digitale wachtruimte. De ervaringen hiermee zijn overwegend positief. Partijen kunnen kiezen voor een hybride zitting die zij fysiek of digitaal kunnen bijwonen. Eens per maand organiseert de Huurcommissie in Utrecht een hybride zitting op locatie. De fysieke opkomst is beperkt. De mogelijkheid om de zitting op locatie bij te wonen wordt vooral benut door huurders die minder digitaal vaardig zijn. Zij ervaren deze optie als laagdrempelig en waardevol.

### Aantal zittingen en zittingslocaties\*

	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal zittingen	406	440	562	660	756
Aantal zaken per zitting	10,4	10,5	8,2	10,2	9
Aantal zittingslocaties	3	3	1	1	1

\* vrijwel alle zittingen vinden online plaats. Sinds eind 2023 is er nog één vaste locatie in Utrecht voor hybride zittingen.

## 2.3 Onderzoek in de woning

Met name bij servicekostenzaken en zaken over de jaarlijkse huurverhoging volstaat bureauonderzoek op basis van de gegevens die huurders en verhuurders aanleveren. In 2025 voerde de Huurcommissie bij servicekostenzaken ruim 3.800 bureauonderzoeken uit, zo'n 600 meer dan in 2024.

Het is regelmatig nodig dat de Huurcommissie gebreken in een woning ter plekke beoordeelt of een woning nameet voor een puntentelling. In zulke gevallen komt een bouwkundig onderzoeker naar de woning voor een zogenoemd onderzoek ter plaatse.

In 2025 legden onze bouwkundig onderzoekers meer dan 5.600 huisbezoeken af. Dit is een toename van 17 procent ten opzichte van 2024. Bij bijna 3.700 van deze bezoeken werd een (vermeend) gebrek onderzocht, en bij ruim 1.900 bezoeken een puntentelling uitgevoerd.

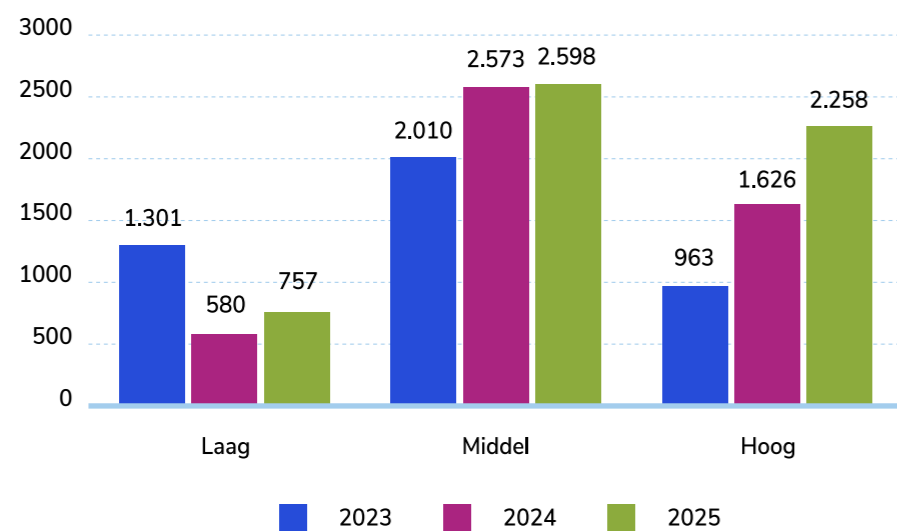
### Onderzoeken per geschilsoort

Zaaksoort	Type onderzoek	2023	2024	2025
Huurverhoging	Onderzoek ter plaatse (OTP)	26	26	54
Punten	Onderzoek ter plaatse (OTP)	1.478	1.481	1.923
Gebreken	Onderzoek ter plaatse (OTP)	2.827	3.320	3.684
<b>Totaal</b>		<b>4.331</b>	<b>4.827</b>	<b>5.661</b>
Servicekosten	Bureau-onderzoek	1.914	3.197	3.842

Niet alleen neemt het aantal onderzoeken toe, ook is de complexiteit van de onderzoeken bij huurders thuis duidelijk gestegen. Zaken worden ingedeeld in de complexiteitscategorieën laag, middel en hoog. Op basis van deze driedeling wordt de route en inzet van onderzoekers bepaald, waarmee de Huurcommissie haar capaciteit efficiënt en duurzaam inzetten. Bij gebrekengeschillen hangt de complexiteit samen met het aantal geconstateerde gebreken per woning en met de vraag of deze zich op meerdere plekken in de woning voordoen. Onderzoeken vergen daardoor meer tijd voor inspectie, vastlegging en beoordeling.

Bij puntengeschillen spelen vooral de ouderdom en omvang van de woning een rol. Oudere woningen kennen vaker afwijkende indelingen of bouwkundige bijzonderheden, die extra onderzoek en interpretatie vragen. Grotere woningen hebben meer ruimtes die afzonderlijk moeten worden beoordeeld en opgemeten, wat het onderzoek tijdsintensiever maakt. (zie ook het interview met bouwkundig onderzoeker Werner Kreuger op [pagina 29](#)). De uitbreiding naar het middenhuursegment door de Wet betaalbare huur heeft deze ontwikkeling versterkt. Door de instroom van deze woningen, die gemiddeld groter zijn dan sociale huurwoningen, neemt de tijd die nodig is voor onderzoek toe. In 2023 werd nog 22 procent van de onderzoeken als hoogcomplex beoordeeld; in 2025 steeg dit aandeel naar 40 procent. Deze toename ging volledig ten koste van het laagcomplex segment. Het aandeel laagcomplex onderzoeken daalde in dezelfde periode van 30 naar 13 procent.

#### Verdeling van onderzoeken naar complexiteit



## 2.4 Doorlooptijden

Voor huurders en verhuurders is het belangrijk om snel duidelijkheid te krijgen over een geschil. Daarom kijkt de Huurcommissie nauwkeurig naar de doorlooptijd, de tijd die nodig is om een ingediende zaak te behandelen.

Er zijn twee wettelijke termijnen voor doorlooptijden:

### 1. Doorlooptijd hele procedure (Uhw)

Dit is de tijd vanaf het moment dat de verzoeker het legesvoorschot betaalt tot het moment waarop de Huurcommissie de eerste uitspraak verstuurt. Deze termijn is gebaseerd op de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw). De norm hiervoor is vastgesteld op 4 maanden.

### 2. Doorlooptijd vanaf compleet dossier (Ibgc)

Dit is de tijd vanaf het moment dat het dossier compleet is tot het moment waarop de uitspraak wordt verstuurd. De norm hiervoor is vastgesteld op 90 dagen.

Het dossier is meestal compleet nadat de termijn voor reacties op het onderzoeksrapport is verstreken of na de zitting. Dit is de termijn voor ADR-instanties die is gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (Ibgc). De Huurcommissie richt zich vooral op de doorlooptijd van de volledige procedure en streeft ernaar alle zaken binnen de wettelijke termijn van 4 maanden af te ronden, zodat huurders en verhuurders snel duidelijkheid hebben.

### Uhw-termijn: zaakafhandeling binnen 4 maanden

In 2025 is gemiddeld 64 procent van de zaken beslecht binnen de wettelijke doorlooptijd van 4 maanden. Dit is een daling vergeleken met 2024 (71%). Dit was vooral het gevolg van vertragingen bij het uitvoeren van onderzoeken, waardoor ook de planning van zittingen werd beïnvloed. In de loop van 2025 is dit verbeterd door de indiensttreding van nieuwe bouwkundig onderzoekers. Bij servicekostengeschillen was er wel een lichte verbetering te zien in de doorlooptijd.

Dankzij de nieuwe organisatie-inrichting heeft de Huurcommissie nu beter zicht op de werkvoorraad en de doorlooptijd van elke stap in het proces. Het personeelsbestand is in 2025 verder op peil gebracht, waardoor de werkvoorraad afneemt. Dit legt een stevige basis om gerichte verbeteringen door te voeren en huurders en verhuurders sneller duidelijkheid te kunnen bieden.

**Afhandeling van zaken binnen de wettelijke Uhw-termijn van 4 maanden**

	Norm	2021	2022	2023	2024	2025
Puntengeschillen	>70% binnen 4 mnd	30%	65%	67%	72%	59%
Gebrekesgeschillen	>70% binnen 4 mnd	30%	65%	55%	56%	51%
Servicekostengeschillen	>70% binnen 4 mnd	21%	57%	73%	50%	55%
Huurverhogingsgeschillen	>90% binnen 4 mnd	29%	97%	97%	99%	97%
<b>Gewogen gemiddelde</b>		<b>27%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>71%</b>	<b>64%</b>

De analyse van de doorlooptijden laat zien dat een groter deel van de zaken tussen de 4 en 12 maanden is afgerond. Dit komt vooral doordat oudere, nog openstaande zaken in 2025 zijn afgehandeld.

**Afhandelingsduur van zaken (eerste uitspraak) die in 2025 inhoudelijk zijn behandeld**

	< 4 maand	4 - 6 maand	6 mnd - 1 jaar	> 1 jaar
Puntengeschillen	59%	19%	19%	3%
Gebrekesgeschillen	51%	19%	29%	1%
Servicekostengeschillen	55%	25%	17%	3%
Huurverhogingsgeschillen	97%	2%	1%	0%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>64%</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>

**ADR-termijn: 90 procent tijdig afgehandeld**

Naast de Uhw-termijnen hanteert de Huurcommissie ook de termijn voor ADR-instanties (buitengerechtelijke geschilbeslechting, Alternative Dispute Resolution). Deze termijn start op het moment dat het dossier compleet is en eindigt wanneer de uitspraak wordt verstuurd. Zodra het dossier compleet is, kan de Huurcommissie een geschil meestal snel afhandelen.

De afgelopen 4 jaar voldeed de Huurcommissie ruimschoots aan de ADR-norm van 90 dagen: meer dan 90 procent van de zaken werd op tijd afgehandeld.

In 2025 is de gemiddelde doorlooptijd van de zaakbehandeling opnieuw iets korter geworden vergeleken met 2024. Dit geldt met name voor servicekostenzaken, waar de doorlooptijd gemiddeld 8 dagen korter was.

**Percentage afgewikkelde zaken binnen de ADR-norm >90%**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntengeschillen	68%	93%	92%	94%	94%
Gebrekesgeschillen	68%	93%	94%	96%	95%
Servicekostengeschillen	61%	94%	88%	87%	91%
Huurverhogingsgeschillen	63%	97%	98%	99%	98%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>66%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>

**Gemiddelde doorlooptijd per geschilsoort in dagen vanaf compleet dossier (ADR-norm)**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntengeschillen	98	34	54	34	32
Gebrekesgeschillen	98	34	35	32	29
Servicekostengeschillen	119	27	34	43	35
Huurverhogingsgeschillen	136	33	29	27	29
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>106</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>31</b>



## 2.5 Uitkomst van uitspraken

Van de ruim 17.200 afgehandelde geschillen in 2025 kreeg, net als in voorgaand jaar, in bijna 12.500 gevallen één van de partijen duidelijk gelijk of ongelijk. In de overige zaken werd geen inhoudelijke uitspraak gedaan of werden beide partijen deels in het gelijk gesteld.

### Huurders en verhuurders

Verhuurders worden alleen bij huurverhogingsgeschillen vaker in het gelijk gesteld dan huurders; vrijwel alle zaken in deze categorie worden in hun voordeel beslist. Bij de overige zaaksoorten kregen huurders vaker gelijk. Dit is vooral zichtbaar bij servicekostengeschillen, waar in 84 procent van de gevallen de huurder gelijk krijgt. Opvallend is wel dat dit aandeel iets lager ligt dan in 2024. Ook bij gebrekengeschillen kregen verhuurders in 2025 vaker gelijk dan in het jaar ervoor. Bij puntengeschillen blijft de verdeling stabiel: zes van de tien geschillen worden in het voordeel van de huurder beslecht.

### Verdeling gelijkgestelden tussen huurder en verhuurder

Zaaksoort	Aantallen Verhuurder		Aantallen huurder		Percentage verhuurder		Percentage huurder	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Puntengeschillen	588	709	907	1.114	39%	39%	61%	61%
Gebrekengeschillen	1.269	1.838	2.090	2.052	38%	47%	62%	53%
Servicekostengeschillen	292	524	2.575	2.853	10%	16%	90%	84%
Huurverhogingsgeschillen	4.665	3.250	98	88	98%	97%	2%	3%
<b>Totaal aantal zaken</b>	<b>6.814</b>	<b>6.321</b>	<b>5.670</b>	<b>6.107</b>				

### Zelfstandige en onzelfstandige woningen

In 2025 zag de Huurcommissie net als in voorgaande jaren een duidelijk verschil tussen uitspraken in geschillen rond zelfstandige en onzelfstandige woonruimten. Bij zelfstandige woonruimten zijn uitspraken vaker in het voordeel van de verhuurder (57%; in 2024: 59%), terwijl bij onzelfstandige woonruimten huurders vaker gelijk krijgen (65%; in 2024: 69%).

### Uitkomst bij huurgeschillen huurder-verhuurder in 2025

In het gelijk gestelde partij	huurder gelijk	verhuurder gelijk	beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	41%	57%	2%
Onzelfstandige woningen	65%	31%	4%
<b>Totaal</b>	<b>44%</b>	<b>54%</b>	<b>2%</b>

### Corporaties en private verhuurders

Ook als wordt gekeken naar het type verhuurder zijn verschillen zichtbaar in de uitkomsten van geschillen. Woningcorporaties werden in 2025 in 73 procent van de zaken in het gelijk gesteld. Bij private verhuurders lag dit percentage aanzienlijk lager: zij kregen in 26 procent van de zaken gelijk.

Het verschil komt vooral doordat corporaties professionele organisaties zijn die de huurregels goed kennen en toepassen. De groep private verhuurders is diverser samengesteld.

Naast institutionele beleggers vallen hieronder ook circa 400.000 natuurlijke personen waarvan ongeveer driekwart slechts één woning verhuurt. Een deel van deze verhuurders heeft klaarblijkelijk minder ervaring met of kennis van de geldende regelgeving. Dit draagt eraan bij dat huurders van onzelfstandige woonruimten relatief vaker gelijk krijgen.

Gerichte voorlichting aan met name private verhuurders kan daarom helpen om kennis over de regelgeving te vergroten en geschillen zoveel mogelijk te voorkomen.

### Afgewikkelde geschillen per type verhuurder

	2021	2022	2023	2024	2025
Woningcorporaties	32%	47%	45%	51%	50%
Private verhuurders	68%	53%	55%	49%	50%

**Verdeling uitkomst bij geschilbehandeling tussen corporaties en private verhuurders in 2025**

	Gelijk	Ongelijk	Totaal	% Gelijk
Corporatie	4.787	1.802	6.589	73%
Private verhuurder	1.534	4.305	5.839	26%
<b>Totaal</b>	<b>6.321</b>	<b>6.107</b>	<b>12.428</b>	

**Uitkomsten per type geschil**

De uitkomst van een geschil hangt sterk samen met het soort zaak.

Puntengeschillen laten een verschil zien tussen corporaties en private verhuurders. Corporaties krijgen in 78 procent van de gevallen gelijk, terwijl private verhuurders in 36 procent van de zaken gelijk krijgen. Dit aantal blijft relatief beperkt (136 puntengeschillen met corporaties), maar de impact per zaak is groot omdat de financiële gevolgen voor huurders bij een verlaging van de huurprijs aanzienlijk zijn. Bij geschillen over servicekosten en gebreken is het beeld anders: hier krijgen huurders vaker gelijk, ongeacht het type verhuurder. Dit heeft directe financiële gevolgen voor huurders en stimuleert verhuurders tot beter onderhoud en transparantie in de berekening van de servicekosten. Bij huurverhogingsgeschillen krijgen verhuurders meestal gelijk. Woningcorporaties zijn veelal goed bekend met de regels rondom jaarlijkse huurverhogingen. Dit is terug te zien in de cijfers: in de meeste huurverhogingsgeschillen krijgen corporaties gelijk.

**Verdeling uitkomst naar soort geschil 2025**

Zaaksoort	Corporatie			Private verhuurders		
	Gelijk	Ongelijk	% Gelijk	Gelijk	Ongelijk	% Gelijk
Punten	104	30	78%	605	1.084	36%
Gebreken	1.262	1.303	49%	576	749	43%
Servicekosten	369	409	47%	155	2.444	6%
Huurverhoging	3.052	60	98%	198	28	88%
<b>Totaal</b>	<b>4.787</b>	<b>1.802</b>	<b>73%</b>	<b>1.534</b>	<b>4.305</b>	<b>26%</b>

**2.6 Huurteams in Nederland**

Huurders en verhuurders kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde. Verhuurders maken daarbij vaak gebruik van een beheermaatschappij of advocaat. Huurders kunnen ook een advocaat inschakelen, maar laten zich in de praktijk regelmatig ondersteunen door een gemeentelijk of privaat huurteam.

In 2025 werden huurders in 21 procent van de afgehandelde zaken bijgestaan door een huurteam. Dit kwam vooral voor bij puntengeschillen (36%) en servicekostengeschillen (44%).

Huurteams zijn met name in grote steden actief. Ondersteuning door een huurteam hangt samen met een grotere kans dat de huurder in een zaak gelijk krijgt. Over alle zaaktypen heen kregen huurders met ondersteuning in 81 procent van de afgehandelde zaken gelijk, tegenover 45 procent wanneer zij niet werden bijgestaan. Tot slot is de kans dat een huurder gelijk krijgt bij ondersteuning door een commercieel huurteam (89%) groter dan bij een publiek huurteam (74%).

Bij servicekostengeschillen kregen huurders met ondersteuning van een huurteam in 95 procent van de gevallen gelijk, tegenover 73 procent zonder ondersteuning.

Bij puntengeschillen lag het percentage waarin huurders gelijk kregen op 66 procent met ondersteuning en 37 procent zonder ondersteuning. Alleen al het feit dat een derde partij zich over een geschil buigt, lijkt het kaf van het koren te scheiden: zaken worden vooraf vaker beoordeeld op haalbaarheid, alleen kansrijke zaken voor de huurder komen vervolgens bij de Huurcommissie.

**2.7 Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde zaaksoorten**

De Huurcommissie behandelt elk geschil volgens de regels uit het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw). In 2025 zijn in totaal 18 soorten geschillen geregistreerd. Voor een overzicht hanteert de Huurcommissie een indeling in 4 hoofdgroepen: geschillen over punten (huurprijs), gebreken (over onderhoudsgebreken aan de woning), servicekosten en huurverhoging. Het overzicht op pagina 28 laat zien hoeveel geschillen per wetsartikel zijn ontvangen en afgehandeld. Dit geeft inzicht in de verdeling van de geschillen, welke onderwerpen het meest spelen bij huurders en verhuurders, en hoe de Huurcommissie haar taakuitoefening structureert.

## Detailoverzicht in 2025 ontvangen en afgewikkelde geschillen per wetsartikel

Artikel	Omschrijving	Instroom 2025	Afhandeling 2025
Art. 7.249 BW	Toetsing aanvangshuurprijs	1.767	2.050
Art. 7.254 BW	Voorstel huurverlaging op grond van punten	930	841
Art. 7.255 BW huurder	Huurverhoging na woningverbetering	15	18
Art. 7.255 BW verhuurder	Huurverhoging na woningverbetering	6	9
Art. 7.258 BW	Uitsplitsing all-in huur	94	77
Art. 5.2 Uhw	Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring	3	4
<b>Subtotaal punten</b>		<b>2.815</b>	<b>2.999</b>
Art. 7.257 BW	Huurverlaging in verband met gebreken	4.180	5.095
Art. 4.3 Uhw	Melding herstel van gebreken	165	169
Art. 4.5 Uhw	Klacht over gedragingen van de verhuurder	313	292
Art 8.1 Wohv huurder	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	16	10
Art 8.1 Wohv verhuurder	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	2	0
<b>Subtotaal gebreken</b>		<b>4.676</b>	<b>5.566</b>

Artikel	Omschrijving	Instroom 2025	Afhandeling 2025
Art. 7.260 BW huurder	Afrekening servicekosten	4.529	4.420
Art. 7.260 BW verhuurder	Afrekening servicekosten	28	30
Art. 7.261 BW	Hoogte voorschot servicekosten	42	43
Art. 7.261a BW	Hoogte voorschot nutsvoorzieningen	27	30
<b>Subtotaal servicekosten</b>		<b>4.626</b>	<b>4.523</b>
Art. 54a WONW	Enmalige huurverlaging voor huurder met een laag inkomen	10	23
Art. 7.248 BW	Maximering huurverhogingen Vrije sector huurovereenkomsten	146	132
Art. 7.252b BW	Voorstel huurverlaging op grond van daling huishoudinkomen	23	21
Art. 7.253.1 BW	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	3.864	3.899
Art. 7.253.2 BW	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	80	72
Art. 7.253.5 BW	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	10	9
<b>Subtotaal huurverhoging</b>		<b>4.676</b>	<b>5.566</b>
<b>Totaal generaal</b>		<b>16.250</b>	<b>17.244</b>



## Interview

**Werner Kreuger**, bouwkundig onderzoeker Huurcommissie

‘Bij een bouwkundig onderzoek stel ik mensen eerst gerust. Er is vaak toch wat spanning en stress.’

**De bouwkundig onderzoekers van de Huurcommissie staan dagelijks in contact met huurders en verhuurders. Ze komen letterlijk achter de voordeur bij mensen. In 2025 steeg het aantal onderzoeken in huurwoningen met 17 procent, wat uitkomt op gemiddeld ruim 100 huisbezoeken per week. Een deel hiervan nam bouwkundig onderzoeker Werner Kreuger voor zijn rekening. “Het geeft voldoening om huurders en verhuurders duidelijkheid te geven.”**

Elke maandag en donderdag rijdt Kreuger zijn route. Meestal in en om Rotterdam. Hij legt dan zo'n 5 huisbezoeken af die ingedeeld zijn op complexiteit en verschillende zaaksoorten. Kreuger legt uit: “Collega's van intake bepalen op basis van de aangeleverde informatie of een zaak hoog, middel of laag scoort op het gebied van complexiteit. De planner zorgt voor een mix aan complexe

en minder complexe huisbezoeken op een dag en maakt een verdeling in gebrekenzaken en puntenzaken. Ik heb daarom veel variatie, wat dit werk heel aantrekkelijk maakt.”

### **Persoonlijke benadering en soms wat improvisatie**

Geen huisbezoek is hetzelfde, aldus Kreuger. “Ik kom in diverse woningen bij mensen thuis, soms in een sociale huurwoning, soms in een pand in de vrije sector. Je ziet mensen met totaal verschillende levens. Soms zijn ze ziek, is er sprake van armoede of zijn mensen de Nederlandse taal niet machtig. Dat zijn situaties die ik dagelijks tegenkom. Dat vraagt om een persoonlijke benadering en soms wat improvisatie. Het is geen werk dat voor iedereen is weggelegd. Maar uiteindelijk heb ik bij elk huisbezoek hetzelfde doel: de situatie voor huurders én verhuurders



## Vervolg interview

feitelijk in kaart brengen, zodat er met een uitspraak van de Huurcommissie een oplossing komt.”

### Hoofdzaak en bijzaak scheiden

Een bouwkundig onderzoek kent volgens Kreuger vaak dezelfde opbouw. “Bij aankomst is altijd de huurder aanwezig, en meestal ook de verhuurder. Ik stel de mensen eerst gerust. Je merkt dat er vaak toch wel wat spanning en stress is, dus die probeer ik weg te nemen. Vervolgens ga ik door het huis om de gemelde gebreken te onderzoeken, waarna ik huurder en verhuurder vraag om de situatie toe te lichten. Continu filter ik de feiten uit de verhalen en probeer ik hoofdzaak en bijzaak te scheiden. Dat is nodig, want deze input heb ik nodig voor het schrijven van het onderzoeksrapport. Dat is een belangrijk document, want op basis daarvan doet de zittingsvoorzitter een uitspraak. Zelfs kantonrechters maken gebruik van onze rapporten, mocht een rechtzoekende na onze uitspraak in beroep willen bij de rechter.”

### Oplopende emoties

Meestal verlopen de huisbezoeken rustig, maar een enkele keer lopen de emoties hoog op. En dat is ook niet zo gek, aldus Kreuger. “Sommige zaken kennen een lange voorgeschiedenis. Dat er nu eindelijk iemand komt om een oplossing te vinden, zorgt voor ontlasting. Het is dan aan mij om de situatie rustig te krijgen, door menselijkheid te

tonen, en soms door juist wat strenger te zijn. Dat verschilt per keer. Daarbij houd ik er rekening mee dat ik tijdens huisbezoeken geen uitspraken doe. Het laatste wat je wil is dat huurders en verhuurders denken dat je al een conclusie hebt getrokken.”

Onveilig voelt hij zich gelukkig niet vaak. Wél is hij attent op mensen die ongevraagd filmen of audio opnemen. Iets wat helaas bij deze digitale tijd hoort. “Het gebeurt gelukkig niet vaak, maar als ik het zie, vraag ik mensen wel altijd vriendelijk om hun camera of audio uit te zetten zodat we samen een goed gesprek kunnen voeren.”

### 40 kantjes papier

Op dagen dat een bouwkundig onderzoeker geen huisbezoeken heeft, is die vooral bezig met papierwerk. Kreuger ziet regelmatig dat ingediende zaken uit wel 40 kantjes papier bestaan. “Soms loopt een zaak lang en wil een huurder zo compleet mogelijk zijn. Dat zorgt wel eens voor dikke stapels leeswerk, zeker met 10 huisbezoeken per week.” Hij probeert zijn eigen rapporten zo kort en bondig mogelijk te houden. “Dat is altijd een uitdaging, zeker bij complexe zaken. Maar ik heb mezelf inmiddels aangeleerd hoe ik de lezer vanaf het papier mee kan nemen door het huis. Daarbij schets ik altijd eerst de feitelijke context. Bijvoorbeeld: ‘Bij binnenkomst waren de gordijnen, ramen en ventilatieroosters dicht, en was

condens zichtbaar in de woning’. Zo’n stukje context geeft een beeld. Dat is van belang voor degenen die er niet bij waren, zoals zittingsleden en de zittingsvoorzitter. Zij hebben informatie nodig over de situatie in de woning als er, zoals hier, een melding van schimmel is gedaan.”

### Complexiteit van zaken

Wat Kreuger het vaakst tegenkomt? “Toch wel gebreken-zaken waar lekkage, vocht of schimmel een rol spelen”, zegt hij. “Zeker als huizen daardoor onbewoonbaar zijn kan me dat soms raken.”

Daarnaast wijst hij op de toegenomen complexiteit van zaken. Die kan je volgens hem op 2 manieren opvatten. “Enerzijds maakt de lange voorgeschiedenis van een klacht soms dat een zaak complex is. Anderzijds zie je dat bijvoorbeeld bij gebrekenzaken niets is wat het lijkt. Zo kan een lekkage bijvoorbeeld leiden tot allerlei soorten gebreken in een woning, zonder dat we dan al weten dat die allemaal door één lekkage wordt veroorzaakt.”

Het continu oplossen van die puzzels in combinatie met het menselijk contact, maken het werk voor Kreuger uitdagend. Daarnaast vindt hij het contact met zijn collega’s – die hij sowieso elke vrijdag spreekt – heel fijn. “We sparren veel met elkaar en delen tips en tricks. Alles om zoveel mogelijk zaken tot een goed einde te brengen.”

## 2.8 Tevredenheid en klachten van klanten

Het meten van de tevredenheid van huurders en verhuurders en het registreren van klachten is essentieel voor de Huurcommissie. Deze feedback geeft inzicht in hoe onze dienstverlening wordt ervaren en biedt concrete aanknopingspunten om deze te verbeteren.

### Onderzoek naar tevredenheid

Het klanttevredenheidsonderzoek dat werd uitgevoerd onder 3.054 respondenten laat zien dat de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Huurcommissie in het verslagjaar 44 procent bedroeg (2024: 49%). De tevredenheid hangt sterk samen met de uitkomst van de zaak; wie in het gelijk wordt gesteld, waardeert de dienstverlening doorgaans hoger. In dit onderzoek was 38 procent van de respondenten in het gelijk gesteld (2024: 44%), terwijl 35 procent ongelijk kreeg (2024: 31%).

Over het bouwkundig onderzoek in de woning is 52 procent van de respondenten tevreden (2024: 58%). Respondenten noemen vaak de deskundigheid van onderzoekers en de volledigheid van rapporten als sterke punten. Vriendelijkheid en geduld van medewerkers dragen bij aan vertrouwen in het proces, maar sommigen geven aan dat rapporten niet altijd even helder zijn geformuleerd.

De tevredenheid over de zitting bedraagt 43 procent (2024: 47%), waarbij respondenten waarderen dat zij hun verhaal kunnen doen en er ruimte is voor toelichting.

Over de afronding van zaken is 41 procent van de respondenten tevreden (2024: 48%). Respondenten waarderen de duidelijkheid en onderbouwing van de uitspraak, maar de behoefte aan extra toelichting en begeleiding bij de afronding kan groot zijn, vooral als de uitspraak niet in het eigen voordeel uitvalt.

### Ontvangen klachten in 2025

In 2025 ontving de Huurcommissie 953 meldingen via het klachtformulier, waarvan na beoordeling 742 daadwerkelijk als klacht werden aangemerkt volgens de Algemene wet bestuursrecht. Daarvan zijn er 431 behandeld. De overige 211 meldingen betroffen dubbele inzendingen of informatieverzoeken. Daarnaast kwamen er 418 verzoeken binnen om een uitspraak te corrigeren, de zogenaamde rectificatieverzoeken.

Het aantal klachten nam in 2025 duidelijk toe ten opzichte van 2024 (269 klachten).

De meeste klachten gingen over de manier waarop een zaak is behandeld, zoals ervaringen tijdens de intake, het onderzoek in de woning, de zitting of bij de totstandkoming van de uitspraak. Het overzicht van ontvangen klachten per soort laat zien dat de behandelwijze het vaakst onderwerp van een klacht was (461 in 2025), gevolgd door de behandelduur (119) en communicatie (107). Het aantal klachten dat geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard daalde wel in 2025. In 21 procent van de gevallen was dat het geval (2024: 36%).

### Ontvangen klachten naar soort

Klachtsoort	2022	2023	2024	2025
Behandelduur	33	32	82	119
Behandelwijze	124	151	268	461
Bejegening	14	11	10	14
Communicatie	62	72	92	107
Overig	22	40	22	41
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>255</b>	<b>306</b>	<b>474</b>	<b>742</b>

## 2.9 Het financiële effect van uitspraken

De uitspraken van de Huurcommissie hebben vaak directe gevolgen voor huurders en verhuurders. Ze kunnen leiden tot aanpassingen in de huurprijs of servicekosten. Het verschil tussen de huurprijs of servicekosten vóór en na de uitspraak geeft een beeld van het financiële effect van een zaak. In 2025 resulteerden de aanpassingen in huur- en servicekosten in een totaalbedrag van ongeveer € 15,5 miljoen.

Over de gehele linie is een stijging zichtbaar van ruim € 2 miljoen ten opzichte van het voorgaand jaar. De omvang van de wijziging verschilt per type geschil, maar voor de betrokken huurders en verhuurders kan elke uitspraak een groot verschil maken in hun financiële situatie en daarmee in hun dagelijks leven.

**Financieel effect per zaaksoort**

Zaaksoort	Productie	Huurder gelijk	%	Gemiddelde impact in euro's	Jaareffect 2025 in miljoen euro	Jaareffect 2024 in miljoen euro	Soort impact
Punten	2.999	1.050	35%	450	5,7	4,4	Structureel
Gebreken	5.566	2.050	37%	310	7,6	7,1	Tijdelijk
Servicekosten	4.523	2.800	62%	780	2,2	1,6	Incidenteel
Huurverhoging	4.156	100	2%	n.v.t.	verwaarloosbaar		Structureel
<b>Totaal</b>	<b>17.244</b>	<b>6.000</b>	<b>35%</b>		<b>15,5</b>	<b>13,1</b>	<b>*)</b>

\*) de berekenwijze van de impact is verfijnd. Om een goed vergelijk te maken met het voorgaande jaar is voor dit jaar nu eenzelfde methodiek gehanteerd.

**Puntengeschillen**

Puntengeschillen gaan vooral over een aanpassing van de aanvangshuur of een huurverlaging op basis van de puntentelling die aan de woning wordt toegekend.

In 2025 zijn van de bijna 3.000 afgehandelde puntengeschillen 1.050 zaken in het voordeel van de huurder beslist. Dit leidde tot een gemiddelde huurverlaging van € 450 per maand; aanzienlijk meer dan in 2024 (gemiddeld € 400). Daarmee kwam de totale structurele verlaging van de huurlasten voor huurders op jaarbasis uit op € 5,7 miljoen.

Dat is € 1,3 miljoen meer dan in 2024, doordat zowel het aantal aangepaste zaken als de gemiddelde verlaging per maand hoger was.

**Huurverlaging in gebrekengeschillen**

Gebrekengeschillen gaan vooral over huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken of andere gebreken aan de woning (art. 7.257 BW). Deze huurverlaging dient als financiële prikkel om gebreken te verhelpen. In 2025 behandelde de Huurcommissie bijna 5.600 gebrekengeschillen (2024: 5.200). In circa 2.050 van deze zaken kreeg de huurder gelijk. Dit leidt tot een tijdelijke huurverlaging totdat het gebrek is verholpen. Gemiddeld bedroeg die verlaging € 310 per maand (2024: € 280). Op jaarbasis zou dit theoretisch ruim

€ 7,6 miljoen zijn. Omdat de huurverlaging tijdelijk is en eindigt na herstel van het gebrek, is de feitelijke totale verlaging afhankelijk van de duur van het herstel.

**Afrekening servicekosten**

De meeste servicekostengeschillen gaan over de afrekening van de servicekosten (art. 7.260 BW). Slechts een klein deel gaat over de hoogte van het voorschot (art. 7.261 BW). De Huurcommissie behandelde in 2025 ruim 4.500 geschillen over servicekosten (2024: 4.300). In bijna 2.900 zaken kreeg de huurder gelijk (2024: 2.600). Als dit leidde tot een verlaging van de jaarafrekening, was de gemiddelde verlaging € 780 op jaarbasis. Het totale financiële effect van de uitspraken in 2025 kwam daarmee uit op ongeveer € 2,2 miljoen. Hoewel de aanpassing zich slechts richt op één jaar, ligt het in de lijn der verwachting dat deze aanpassing ook zijn effect zal hebben in de jaren die volgen.

**Huurverhoging**

Bij huurverhogingsgeschillen beoordeelt de Huurcommissie of de verhoging wettelijk toegestaan is, correct is doorgevoerd en redelijk is in verhouding tot de woning en de marktomstandigheden. Hierbij krijgt de verhuurder vrijwel altijd gelijk; slechts een klein deel van de huurders krijgt gelijk. Omdat het vaak gaat om een relatief kleine procentuele aanpassing van de maandhuur is het financiële effect per zaak beperkt. Samen met het geringe aantal zaken waarin de huurder gelijk kreeg is dit effect te klein om apart te vermelden.



## Interview

### Jacqueline Versteeg en Peter Koning, Huurteams Nijmegen

# ‘De woningmarkt is aan het verharden’

**Uit cijfers van de Huurcommissie blijkt dat huurders met ondersteuning van een huurteam in 81 procent van de afgehandelde zaken gelijk kreeg, tegenover 45 procent wanneer zij niet werden bijgestaan. “Logisch”, vinden ze bij Huurteams Nijmegen. “Wij gaan alleen naar de Huurcommissie als we weten dat het zinvol voor de huurder is.”**

“Vaak komen we er na een klacht van een huurder onderling wel uit door een brief te sturen of een gesprek met de verhuurder aan te gaan”, zegt Jacqueline Versteeg, jurist bij Huurteams Nijmegen. “Maar we kunnen niet in alle gevallen voorkomen dat de Huurcommissie wordt ingeschakeld.”

Het afgelopen jaar wisten 773 huurders het huurteam in Nijmegen te vinden en in Wageningen 211. Daarvan zijn uiteindelijk 64 zaken bij de Huurcommissie gestart. In 28 van die zaken kwamen huurder en verhuurder, mede door de procedure en het contact dat daarbij ontstaat, alsnog tot een overeenkomst en werd de zaak ingetrokken.

Dat laat zien dat de inzet van de Huurcommissie ook kan bijdragen aan een oplossing zonder uitspraak. Van de zaken die wel tot een uitspraak kwamen, werd ruim 87 procent gewonnen door de huurder. Deze zaken gingen vooral over servicekosten, gebreken en de huurprijs.

### Pand ontruimd

Een zaak die volgens directeur Peter Koning goed laat zien hoe complex huurgeschillen kunnen zijn en die hem echt is bijgebleven: “Het begon met een klacht over een onterechte huurverhoging en kwam na een gesprek tot een middeling tussen huurder en verhuurder. Alles ging goed totdat de verhuurder erachter kwam dat hij 4.000 euro moest betalen. ‘Dat doe ik niet’, zei hij. Hoewel we de zaak bij de Huurcommissie wonnen, wilde hij niet betalen en ging in beroep. Toen ook de kantonrechter ons in het gelijk stelde, bleek aan het einde van het verhaal dat er helemaal geen woonbestemming op zijn pand zat. Het pand werd ontruimd en de huurders moesten een ander huis zoeken.”

## Vervolg interview

### Van huurteam naar meldpuntfunctie

Huurteams Nijmegen is in 2009 ontstaan vanuit studentenvakbond AKKU en is er voor alle huurders die hulp nodig hebben bij een geschil met hun verhuurder. Denk hierbij aan achterstallig onderhoud, niet-terugbetaalde borgsommen, vage contractvoorwaarden en te hoge huren. Al is die laatste categorie volgens Koning aan het afnemen nu de huurverhoging wettelijk geregeld en voor iedereen duidelijk is. Tegelijkertijd ziet Koning de afgelopen jaren een andere ontwikkeling op de woningmarkt: “Wat vooral opvalt is de toename van contractbreking door verhuurders om panden te kunnen verkopen. Het past in het beeld dat de woningmarkt aan het verharderen is. Dat wordt alleen maar erger, omdat de schaarste toeneemt.”

Huurteams Nijmegen coördineert in de twee gemeenten waarin ze actief is, Nijmegen en Wageningen, ook het meldpunt voor intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag, dat voor elke gemeente verplicht is vanuit de Wet goed verhuurderschap. “Wageningen doen we sinds kort, Nijmegen al 3 jaar. En we zijn in gesprek met nog twee gemeenten in de regio”, zegt Koning.

“Het voordeel voor gemeenten om met ons in zee te gaan, is de koppeling met de huurteams. Klachten van huurders bij het meldpunt komen direct bij ons binnen.

Wij beoordelen ze en sturen ze door naar handhaving als het binnen de Wet goed verhuurderschap valt. Als blijkt dat het meer een zaak is voor het huurteam, dan pakken zij het

op en weten de weg naar de Huurcommissie. Zo voorkom je dat een huurder van het kastje naar de muur wordt gestuurd.”

Bij het meldpunt komen veel klachten binnen over het niet terugbetalen van borg of verhuurders die een te hoge borg berekenen. “Als de borg te hoog is, dan kan de gemeente daarop handhaven. Wat mag is tweemaal de maandhuur. Alles daarboven is strafbaar”, zegt Versteeg. “Maar niet-terugbetaalde borg valt dan weer niet onder de Wet goed verhuurderschap. Daar kan de gemeente niets mee.

Wel kan ons huurteam de huurder juridisch ondersteunen om de borg terug te vorderen.”

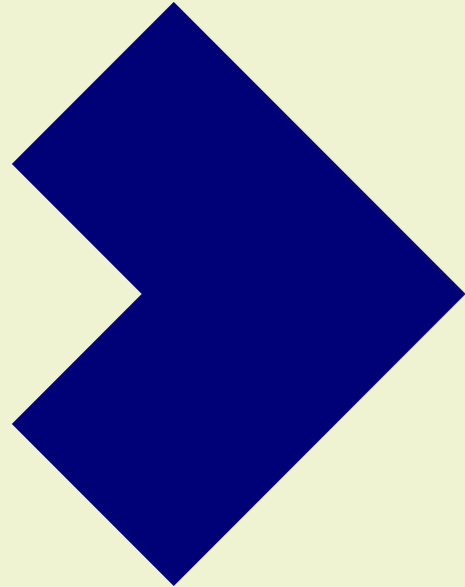
### Shortstay-contracten

Een andere ontwikkeling die niet onder de wet valt, is de toename van shortstay-verhuur: tijdelijke woningverhuur voor kort verblijf. Of ze een belangrijke rol hebben gespeeld in het besluit van de gemeente Nijmegen om bij shortstay-verhuur strikte regels te hanteren, dat weet Versteeg niet. Koning weet het wel: “Regelmatig aanschuiven van Huurteams Nijmegen bij gemeentelijk overleg en het wijzen op de maas in de wet bij shortstay-contracten waardoor de huurder zijn rechten verliest, heeft wel degelijk effect gehad. De opmerkzaamheid van Jacqueline heeft er mede voor gezorgd dat de wethouder in actie is gekomen en een vergunningsverplichting heeft ingevoerd.”

### Kennisdeling tussen huurteams

Waar Huurteams Nijmegen ook een stuwende rol in speelt, is kennisdeling tussen huurteams op landelijk niveau. Koning: “We hebben vorig jaar de eerste landelijke kennisdag voor huurteams georganiseerd, waar ook partijen zoals de Huurcommissie bij aanwezig waren. Onderwerpen varieerden van shortstay-verhuur tot energielabels. Dit jaar is er weer een kennisdag, maar niet in Nijmegen. Wij hebben even genoeg gedaan. We geven het stokje door aan de huurteams in Amsterdam.”





# 3 Samen werken in het huurveld



Huurders en verhuurders bewegen zich vaak in een wirwar van regels, loketten en betrokken partijen, waar het vinden van duidelijkheid en rechtvaardige oplossingen niet vanzelfsprekend is. De impact van de Huurcommissie gaat verder dan individuele uitspraken. Het gaat immers ook om hoe we het systeem rond huurders en verhuurders versterken en geschillen effectiever oplossen. Door over grenzen heen te kijken, partijen te verbinden en kennis te delen, maken we het voor hen duidelijker, eenvoudiger en eerlijker.

Daarom zoekt de Huurcommissie contact met andere organisaties, gemeenten, ministeries en kennisinstellingen, zodat ervaringen uit de praktijk terugvloeien naar beleid en processen. Zo ontstaat helderheid over wie welke rol vervult, worden verantwoordelijkheden beter afgestemd en kan samenwerking leiden tot een meer samenhangend en effectief systeem.

Op deze manier krijgt de impact van de Huurcommissie een brede reikwijdte: niet alleen zichtbaar in cijfers of uitspraken, maar voelbaar in betere samenwerking, meer begrip, duidelijke processen en een systeem dat huurders en verhuurders daadwerkelijk ondersteunt. In 2025 kreeg dit concreet vorm in netwerkbijeenkomsten, werkbezoeken, dialoog en voorbereiding op nieuwe wet- en regelgeving – een duidelijke illustratie dat het werk van de Huurcommissie verder reikt dan individuele geschillen en dat samenwerking het verschil maakt in het huurveld.

### 3.1 Positionering en samenwerking in het huurdomen

De Huurcommissie werkt aan verbinding en kennisdeling in het huurdomen. Door huurders, verhuurders, belangenorganisaties en politiek bij elkaar te brengen, ontstaat beter inzicht in knelpunten en kansen. Samenwerking betekent hier meer dan afstemming: het gaat om het opbouwen van duurzame relaties, de preventie van geschillen en het verbeteren van processen.

#### Alternatieve geschilbeslechting op de politieke agenda

De Huurcommissie is onderdeel van het ADR-netwerk. ADR staat voor Alternative Dispute Resolution: alternatieve geschiloplossing buiten de rechter om. Het gaat hier om laagdrempelige, onafhankelijke en deskundige manieren om conflicten op te lossen, zonder tussenkomst van de rechtbank. Het netwerk bestaat uit 5 erkende organisaties in Nederland. Naast de Huurcommissie maken ook De Geschillencommissie (consumentenzaken in

uiteenlopende sectoren zoals energie, reizen en zorg), Kifid (klachten over financiële dienstverleners), GIP (geschillen in de pensioensector) en SKGZ (klachten en geschillen over zorgverzekeringen) deel uit van dit samenwerkingsverband. Samen bieden deze organisaties burgers, huurders, verhuurders, consumenten en bedrijven een laagdrempelige, deskundige en mensgerichte manier om geschillen op te lossen.

In 2025 agendeerde de Huurcommissie in dit netwerk specifiek het onderwerp laagdrempelige geschilbeslechting. Namens het ADR-netwerk organiseerde de Huurcommissie in mei een bijeenkomst met vertegenwoordigers van verschillende ministeries. Daarmee droegen we bij aan concrete afspraken over samenwerking en verdere versterking van alternatieve geschilbeslechting in Nederland.

Ons werk binnen het ADR-netwerk sluit aan bij de bredere opdracht van de Huurcommissie. Naast het oplossen van individuele geschillen dragen wij bij aan:

- Feedback en verbetering: het verbeteren van processen en systemen op basis van praktijkervaring;
- Voorlichting en preventie: het tijdig informeren van partijen om problemen te voorkomen;
- Bemiddeling: neutrale ondersteuning bij het vinden van duurzame oplossingen.

Door samen te werken met juridische adviespunten, sociale diensten, kennisinstellingen en andere betrokkenen bij het rechtsbestel, versterken wij het conflictoplossend vermogen in Nederland en zorgen wij dat conflicten sneller en effectiever worden opgelost.

#### Kennis delen en verbinding versterken

De Huurcommissie heeft in 2025 stappen gezet om beter samen te werken met andere organisaties die betrokken zijn bij huurgeschillen. Een belangrijk moment was het symposium 'Samen impact maken' op 9 september, waar meer dan 100 vertegenwoordigers van huurdersorganisaties, verhuurders, gemeenten en overheid bij elkaar kwamen. Centraal stond het onderzoek Samen impact maken dat adviesbureau Van de Bunt in opdracht van de Huurcommissie uitvoerde. Daaruit blijkt dat huurders en verhuurders vaak ontmoedigd raken doordat zij langs te veel verschillende loketten moeten voordat hun probleem wordt opgelost. De Huurcommissie wil ervoor zorgen dat partijen elkaar beter vinden en dat huurders en verhuurders eenvoudiger hun weg vinden



in het systeem. Daarom zijn concrete vervolgspraken gemaakt om de samenwerking te verbeteren (zie ook het interview met Casper Inden, [pag. 41](#))

### Preventie en dialoog

De Huurcommissie zet niet alleen in op het oplossen van geschillen, maar ook op het voorkomen ervan. Preventie is een belangrijk uitgangspunt. Door in gesprek te gaan met branche- en belangenorganisaties van huurders en verhuurders delen we kennis over veelvoorkomende knelpunten en bespreken we hoe procedures duidelijker en zorgvuldiger kunnen verlopen. Zo werkt de Huurcommissie samen met andere organisaties aan betere informatievoorziening, tijdige signalering van problemen en een constructieve dialoog tussen partijen. Een voorbeeld hiervan is de deelname van de Huurcommissie aan netwerkbijeenkomsten en congressen, zoals het congres van Vastgoed Belang in november 2025. Daar stond centraal hoe geschillen kunnen worden voorkomen. Ook werd benadrukt dat klachten niet alleen iets zijn om af te handelen, maar juist een kans bieden om te leren en werkwijzen te verbeteren – voor huurders, verhuurders én voor de Huurcommissie zelf.

### Politiek en bestuur maken kennis met de praktijk

In 2025 organiseerde de Huurcommissie meerdere werkbezoeken voor politieke vertegenwoordigers en bestuurders. Tijdens deze bezoeken kregen zij een goed beeld van hoe de dagelijkse werkzaamheden verlopen en welke rol de Huurcommissie speelt voor huurders en verhuurders. Een voorbeeld hiervan is het bezoek van de minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) in maart 2025. De minister kreeg een rondleiding door de organisatie, inclusief een kijkje bij het klantencontactcentrum en een online zitting. Zo kon zij zien hoe de Huurcommissie bemiddelt bij geschillen en tegelijk informatie verzamelt die helpt bij het verbeteren van processen. De minister prees de betrokkenheid van de medewerkers en benadrukte het belang van de onafhankelijke en constructieve rol van de Huurcommissie.

Deze werkbezoeken laten zien dat de Huurcommissie niet alleen uitvoert, maar ook kennis deelt en samenwerking stimuleert. Dit draagt bij aan beter beleid, meer begrip bij bestuurders en de ontwikkeling van de Huurcommissie tot een onafhankelijk kennisinstituut op het gebied van huurgeschillen.

### Bijdrage aan een realistische overheid

De Huurcommissie staat dagelijks in contact met huurders en verhuurders. Juist die concrete ervaringen geven ons zicht op waar wet- en regelgeving goed werkt en waar knelpunten ontstaan. Die signalen blijven niet binnen onze organisatie. We bundelen inzichten uit uitspraken, vragen bij ons klantcontactcentrum en data-analisten naar signalen en delen deze met ministeries en andere publieke dienstverleners. Zo draagt de Huurcommissie vanuit haar onafhankelijke positie bij aan beter uitvoerbaar en realistischer beleid. Waar nodig signaleren we trends, terugkerende knelpunten of onbedoelde effecten van regelgeving. Dat doen we zorgvuldig en onderbouwd, met oog voor zowel de menselijke maat als de systemische kant van het huurdomen. In 2025 kreeg dit onder meer vorm tijdens het symposium *Naar een realistische overheid*, waar de Huurcommissie met andere rijksorganisaties ervaringen uitwisselde over de samenwerking tussen uitvoering, politiek en beleid.

Ook via werkbezoeken en bestuurlijke gesprekken brengt de Huurcommissie de dagelijkse praktijk onder de aandacht. In 2025 maakte onder meer de nieuwe minister van VRO, de secretaris-generaal van VRO en de secretaris-generaal van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) nader kennis met ons werk. Zij spraken met medewerkers en kregen inzicht in hoe de Huurcommissie signalen uit individuele zaken vertaalt naar bredere inzichten. Daarnaast is met het ministerie afgesproken om in 2026 een gezamenlijke kennisagenda op te stellen. Hierin worden belangrijke vraagstukken benoemd waarbij we op basis van data en praktijkervaring in gezamenlijkheid kijken naar onderliggende oorzaken en mogelijke verbeteringen. Zo verbinden we menselijke ervaringen aan beleidsmatige keuzes. Op deze manier draagt de Huurcommissie bij aan een overheid die niet alleen regels stelt, maar ook leert van de uitvoering.



# Samen impact maken in de huurmarkt

**De huurmarkt is complex. Huurders, verhuurders, gemeenten en de rechtspraak staan voor grote uitdagingen die niemand alleen kan oplossen. Daarom onderzoekt de Huurcommissie sinds 3 jaar haar impact en kijkt zij hoe samenwerking met gemeenten en de rechtspraak kan zorgen voor een beter functionerende huurmarkt. Het doel is duidelijk: knelpunten in de huurketen aanpakken, samenwerking versterken en huurders en verhuurders sneller duidelijkheid bieden.**

## Van inzicht naar actie

De impactonderzoeken, uitgevoerd door onderzoeksbureau Van de Bunt, beschrijven 10 niveaus van impact – van bewustwording tot systeemverandering – en laten zien dat de impact van de Huurcommissie verder reikt dan het beslechten van individuele geschillen. Ze is normsteller, kennispartner, brug naar de rechtspraak en verbinder in de keten. Tijdens het symposium *Samen impact maken* in 2025 zijn de eerste resultaten gepresenteerd. Daaruit bleek dat de huurmarkt, en specifiek de doorverwijzingen rond huurgeschillen, nog niet optimaal functioneren. Huurders en verhuurders raken soms het overzicht kwijt door de veelheid aan loketten. Ook verlopen doorverwijzingen niet altijd soepel. Daarom neemt de Huurcommissie het initiatief tot:

- Samenwerking met gemeenten (VNG): heldere klantprofielen en routes zorgen ervoor dat huurders en verhuurders weten waar ze terecht kunnen, en dat gemeenten de expertise van de Huurcommissie efficiënt kunnen inzetten.

- Betere aansluiting op de rechtspraak: kantonrechters vermelden de Huurcommissie al in hun uitspraken, waardoor jurisprudentie toegankelijker wordt. De Huurcommissie verkent hoe kennisuitwisseling verder kan worden verdiept voor soepelere doorverwijzing en betere samenhang in het huurrecht.
- Doorlopend leren en aanpassen: jaarlijks onderzoeken we of aanpassingen werken en hoe we nog beter kunnen aansluiten bij wat huurders, verhuurders, gemeenten en rechters nodig hebben.

## Impact in de praktijk

De Huurcommissie vergroot de rechtszekerheid en voorspelbaarheid van haar werk. Beleidsboeken, digitale tools zoals de Huurprijscheck en de Gebrekencheck, en bouwkundig onderzoek bij geschillen zorgen voor inzicht bij huurders, verhuurders en andere betrokkenen. Uitspraken worden opgenomen in het Openbaar register, zodat kennis breed beschikbaar is en consistentie in de huursector groeit. Door trends te signaleren en kennis te delen, helpt de Huurcommissie beleidsmakers en wetgevers bij het verbeteren van regels en beleid. Zo wordt impact niet alleen gemeten, maar ook benut om de huurketen sterker en meer samenhangend te maken. Nancy Krooshof-Bakker, directeur Huurcommissie: “Onderzoek is voor ons geen doel, maar een middel om het beter te doen. Onze rol gaat verder dan uitspraken alleen. We zijn een kennispartner voor gemeenten, een brug naar de rechtspraak en een eerste aanspreekpunt voor huurders en verhuurders. Samen maken we impact en zetten we wat we leren om in verbetering. Mensen verder helpen, elke dag weer, dat is waar het om gaat.”



### 3.2 Perscontacten: blijvende media-aandacht

Ook in 2025 had de Huurcommissie veelvuldig contact met de pers. In totaal beantwoordden wij 43 schriftelijke mediavragen van journalisten van lokale, regionale en landelijke kranten, nieuwswebsites en radio- en tv-programma's. Daarnaast vonden diverse telefonische contacten plaats naar aanleiding van actualiteiten en lopende dossiers. Journalisten wisten de Huurcommissie te vinden over uiteenlopende onderwerpen. Vragen gingen onder meer over studentenwoningen, huurverlaging na een puntentelling, servicekosten en de gevolgen van de invoering van de Wet betaalbare huur. Ook werd gevraagd naar cijfers over specifieke typen zaken en naar de reikwijdte en binding van uitspraken.

Net als in 2024 kwam een substantieel deel van de vragen van landelijke media, waaronder dagbladen, actualiteitenprogramma's en nieuwssites. Tegelijkertijd bleef ook de regionale pers de Huurcommissie actief benaderen, bijvoorbeeld over lokale kwesties.

In meerdere gevallen is op verzoek feitelijke informatie of cijfermateriaal aangeleverd, bijvoorbeeld over aantallen zaken of over ontwikkelingen binnen specifieke categorieën geschillen. Daarnaast is toelichting gegeven op wet- en regelgeving. De aard van de vragen laat zien dat de Huurcommissie voor media een vaste en betrouwbare bron is bij berichtgeving over huurprijzen, onderhoud, servicekosten en betaalbaarheid van wonen.

### 3.3 Nieuwe wet- en regelgeving

In 2025 werkte de Huurcommissie intensief samen met de ministeries van VRO en BZK. Deze samenwerking is gebaseerd op wederzijds respect: het ministerie treedt op als eigenaar en opdrachtgever, de Huurcommissie als onafhankelijke uitvoerder.

De Huurcommissie gaf gevraagd en ongevraagd advies over belangrijke onderwerpen, zoals de modernisering van de Wet servicekosten en het wetsvoorstel voor een toekomstbestendige Huurcommissie. Samen met de ministeries verzorgde de Huurcommissie ook voorlichting voor huurders, verhuurders en andere betrokkenen over relevante wet- en regelgeving. Daarnaast bereidde de Huurcommissie zich actief voor op nieuwe wet- en regelgeving die impact heeft op de dagelijkse werkzaamheden.

### Wetsvoorstel huurbevrozing woningcorporaties

In april 2025 maakte de Voorjaarsnota duidelijk dat het kabinet het plan had om de huurprijzen in de sociale huursector voor 2025 en 2026 te bevroren. De minister van Volkshuisvesting stelde hiertoe een wetsvoorstel op en diende het in bij de Raad van State. Deze adviseerde echter het voorstel niet naar het parlement te sturen. Vanwege dit negatieve advies, de politieke verdeeldheid en de val van de coalitie besloot de minister op 3 juni 2025 het wetsvoorstel niet in te dienen. Hierdoor konden verhuurders de jaarlijkse huurverhoging alsnog doorvoeren.

#### Impact op huurders en verhuurders

Het huurrecht kent strikte deadlines voor de sociale sector: verhuurders moeten een huurverhogingsvoorstel minstens 2 maanden voor de voorgestelde ingangsdatum versturen. Huurders moeten daarna vóór de voorgestelde ingangsdatum bezwaar maken. Als de ingangsdatum 1 juli is, dan moeten verhuurders het voorstel opsturen vóór 1 mei, en huurders kunnen dan tot 1 juli bezwaar maken. Door de onzekerheid over de mogelijke huurbevrozing wisten veel huurders niet of zij bezwaar moesten maken. Ook verhuurders, vooral woningcorporaties, waren onzeker over de juridische geldigheid van hun verhogingsvoorstel. Dit leidde tot veel vragen en onduidelijkheid. De Huurcommissie hield huurders en verhuurders zo goed mogelijk op de hoogte via de website en beantwoordde extra vragen via het klantcontactcentrum. Veelgestelde vragen waren bijvoorbeeld: "Mag ik de huurverhoging aanzeggen?" of "Moet ik bezwaar maken tegen het voorstel?"

#### Impact op de Huurcommissie

De Huurcommissie bereidde zich voor op twee scenario's: één met huurbevrozing en één zonder. Hiervoor werden beleidsboeken, verzoekschriften, werkinstructies, templates en de website aangepast, zodat de organisatie klaar was voor beide mogelijkheden. Ook organisatorisch had de onzekerheid gevolgen. Ieder jaar is er in juli een piek in het aantal ingediende zaken, omdat dan de jaarlijkse huurverhogingen plaatsvinden. Om deze piek op te vangen werft de Huurcommissie extra medewerkers. Door de onduidelijkheid rond de



huurbevrozing kon de werving pas later starten, waardoor de instroom van verzoeken iets vertraagd en geconcentreerd in de laatste weken op gang kwam.

### **Wetsvoorstel modernisering servicekosten**

In 2025 werd de wetgeving over servicekosten gemoderniseerd om huurders en verhuurders meer duidelijkheid te geven over welke kosten zij mogen doorberekenen.

De Wet modernisering servicekosten werd in april 2025 aangenomen door de Tweede en de Eerste Kamer. Het bijbehorende Besluit servicekosten legt vast welke kosten zijn toegestaan, terwijl via een Ministeriële regeling de berekeningsregels en maximumbedragen worden bepaald.

Op 11 november 2025 reageerde de Huurcommissie op de internetconsultatie over deze regeling via een uitvoeringstoets. Het oordeel van de Huurcommissie was dat de regeling uitvoerbaar is, mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. De voorbereidingen van de Huurcommissie waren gebaseerd op de beoogde ingangsdatum, zodat de organisatie organisatorisch gereed is zodra de wet van kracht wordt.

### **Wetsvoorstel toekomstbestendige Huurcommissie**

Het wetsvoorstel toekomstbestendige Huurcommissie versterkt de rol van de Huurcommissie als onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechter. Op 30 april 2025 bracht de Raad van State een advies uit, waarin onder andere in 'dictum B' een beoordeling werd gegeven van de juridische uitvoerbaarheid en de effecten van het voorstel. Naar aanleiding hiervan stelde het ministerie van VRO een nader rapport op en diende het wetsvoorstel op 15 augustus 2025 in bij de Tweede Kamer. De Tweede Kamer stelde vragen op 18 september, die op 18 december schriftelijk zijn beantwoord. De Huurcommissie bereidde zich voor op de beoogde ingangsdatum van het wetsvoorstel, zodat de organisatie bij de inwerkingtreding volledig organisatorisch gereed is.

### **Aanpassen beleidsboeken naar toegankelijke taal**

De beleidsboeken van de Huurcommissie worden regelmatig geüpdatet, meestal vanwege nieuwe wet- en regelgeving. In 2025 was er een bijzondere aanleiding: het herschrijven van het beleidsboek over woningwaardering van zelfstandige en onzelfstandige woningen in toegankelijke taal. Toegankelijke taal helpt huurders en verhuurders beter te begrijpen hoe het woningwaarderingstelsel werkt, hoe onderzoekers hun rapporten opstellen en wat uitspraken betekenen. In 2026 zet de Huurcommissie deze lijn voort en worden ook andere nieuwe beleidsboeken in toegankelijke taal gepubliceerd.



## Interview

### Casper Inden, kantonrechter rechtbank Amsterdam

# ‘De laagdrempeligheid van de Huurcommissie is voor ons heel belangrijk’

Caspar Inden, kantonrechter bij de rechtbank Amsterdam, vindt regelmatig contact met de Huurcommissie waardevol. Al zijn en blijven het in zijn ogen gescheiden werelden. “Wat ons bindt is dat we beiden laagdrempelig willen zijn, zodat iedereen makkelijk zijn recht kan halen. Bij de Huurcommissie gaat dat makkelijker dan bij ons in de rechtszaal.”

In 2025 kwamen bij de Amsterdamse rechtbank weinig Huurcommissiezaken voorbij. Best verrassend, vindt kantonrechter Caspar Inden dat als hij er zo over nadent, en zeker ook positief. “Het is wat mij betreft een bevestiging dat de Huurcommissie een poortwachtersfunctie heeft als het om huurrechtzaken gaat. Dat huurders en verhuurders zich toch vaak neerleggen bij de uitspraak van de Huurcommissie, en het daarmee klaar is.”

### Wooncomplex met 300 huurders

Als er wel zaken van de Huurcommissie voorbijkomen, hebben ze vaak te maken met servicekosten of gebreken. Inden: “Zo heb ik recent een complexe zaak gehad die draaide om de afrekening van de servicekosten bij een groot wooncomplex. Bij deze zaak waren zo’n 300 huurders betrokken. De Huurcommissie had per huurder alle kosten uitgezocht en een berekening gemaakt, een enorme klus.” Naast dat de Huurcommissie veel werk uit handen neemt door de afrekeningen van servicekosten uit te zoeken, is een ander voordeel dat ze bij gebrekenzaken een eigen deskundige op pad sturen. “Die hebben wij als kantonrechters niet tot onze beschikking”, zegt Inden. “De bouwkundig onderzoekers van de Huurcommissie bezoeken de woningen, doen metingen en maken een compleet rapport op. Heel prettig voor ons om tijdens een zaak te gebruiken.



## Vervolg interview

Zonder zo'n rapport moeten we het namelijk doen met de informatie van de huurder en de verhuurder zelf, die het dus niet met elkaar eens zijn.”

### Huurkorting bij gebrekenzaken

Inden heeft regelmatig contact met de Huurcommissie, om elkaar de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen en om mogelijke verbeteringen in de dienstverlening te bespreken. Dit doet hij met name vanuit zijn functie als voorzitter van de landelijke expertgroep Huur binnen de Rechtspraak – een groep gespecialiseerde rechters van verschillende rechtbanken die zich richten op de uniformiteit en kwaliteit van rechtspraak in huurrechtzaken. Inden: “De Huurcommissie behandelt huurzaken net als de kantonrechters, en toch zijn het gescheiden werelden. Al is daar vooral het laatste jaar verandering in gekomen en zoeken we elkaar meer op. Wat ons bindt, is dat we laagdrempelig willen zijn, zodat iedereen makkelijk zijn recht kan halen. Bij de Huurcommissie gaat dat makkelijker dan bij ons in de rechtszaal.”

Waar volgens Inden zeker nog iets te halen valt in de onderlinge afstemming is een gesprek over het toepassen van de huurkorting bij gebrekenzaken en de uitleg daarvan. In de praktijk ziet hij dat de Huurcommissie vaker de maximale huurkorting uit het Gebrekenboek oplegt dan de kantonrechters.

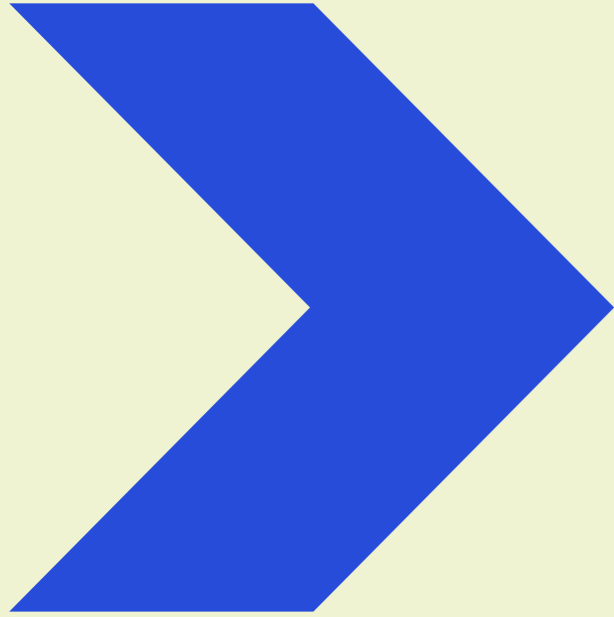
Vanuit verhuurdersperspectief zou dit, volgens Inden, een prikkel kunnen zijn om na de uitspraak van de Huurcommissie alsnog naar de kantonrechter te stappen. “Aan de andere kant begrijp ik ook de reden van de Huurcommissie om dit te doen”, aldus Inden. “Zij kunnen geen dwangsom opleggen zoals wij dat kunnen, en daarom gebruiken zij de maximale huurkorting als dwangmiddel.” Wat ook loopt is de onderlinge afspraak om bij elke uitspraak van de kantonrechter het zaaknummer van de Huurcommissie te vermelden, wanneer een zaak eerst bij de Huurcommissie is geweest. Dit vergroot de vindbaarheid. Inden: “Zo wordt het mogelijk om Huurcommissiezaken op rechtspraak.nl terug te vinden. Dat geeft ons beiden inzicht in welke zaken via de Huurcommissie toch bij ons terecht komen. Ik moet eerlijk zeggen: dat lukt nog niet altijd vanuit onze kant, maar we zijn ermee bezig.”

### Vindbaarheid en zichtbaarheid verbeteren

Wel gelukt is de verwijzing op rechtspraak.nl naar de Huurcommissie. Maar ook hier kan het beter, volgens Inden, met een overzichtelijke pagina en links naar uitspraken van de Huurcommissie. “De website van de Rechtspraak weten veel mensen te vinden”, aldus Inden. “Maar het tabblad van de Huurcommissie dan misschien weer minder. Dat is een van de onderwerpen die we op de agenda hebben staan om op te pakken. De laagdrempeligheid van de Huurcommissie is voor ons

heel belangrijk, daarom willen we zoveel mogelijk mensen hierop wijzen. Daarbij is het ook in ons belang dat iedereen de Huurcommissie weet te vinden.”





# 4 Organisatie



Om huurders en verhuurders goed te kunnen helpen, is een sterke organisatie nodig die duidelijk, betrouwbaar en deskundig is. Binnen de Huurcommissie werken zittingsleden en medewerkers ieder vanuit hun eigen rol samen aan één gezamenlijke opdracht: het zorgvuldig en onafhankelijk behandelen van geschillen tussen huurders en verhuurders. De kracht van de organisatie zit in mensen en samenwerking: collega's die kennis delen, elkaar ondersteunen en inspireren. Het is daarom belangrijk dat de zittingsleden en medewerkers goed toegerust zijn om recht te doen aan huurders en verhuurders. Door voortdurende afstemming en samenwerking ontstaat een organisatie die leert, verbetert en aansluit bij de praktijk. In 2025 versterkte de Huurcommissie haar organisatorische basis: van personele en digitale ontwikkelingen, scholing en onboarding, tot pariteit, integriteit en het veilig omgaan met gegevens. Het laat zien dat achter elke uitspraak en elk proces een zorgvuldig opgebouwd systeem en een betrokken team staat.

#### 4.1 Bestuur en zittingscommissies

De Huurcommissie is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo). Binnen deze structuur werken bestuur, zittingsvoorzitters, zittingsleden en de medewerkers van de ondersteunde dienst van de Huurcommissie aan de behandeling van zaken. De organisatie voert een gezamenlijke baten-lastenadministratie. Eind 2025 bestond het zelfstandig bestuursorgaan uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter (tevens zittingsvoorzitter), 16 zittingsvoorzitters en 49 zittingsleden (zie bijlage 2).

Voor de behandeling van zaken stelt de Huurcommissie zittingscommissies samen. Elke zittingscommissie bestaat uit 3 leden: een zittingsvoorzitter, een huurderslid en een verhuurderslid, ondersteund door de zaakbehandelaar. Zo zorgen we voor een zorgvuldige en evenwichtige beoordeling van iedere zaak. Het jaar 2025 stond in het teken van vernieuwing en versterking. De Huurcommissie verwelkomde een nieuwe lichter zittingsleden en zittingsvoorzitters. Per 16 maart startten 20 nieuwe zittingsleden. In de loop van het jaar begonnen daarnaast vijf nieuwe zittingsvoorzitters. Tijdens de onboarding besteden we nadrukkelijk aandacht aan integriteit, huur(prijzen) recht en de maatschappelijke context waarin de Huurcommissie opereert. Nieuwe zittingsvoorzitters volgen daarnaast een gericht scholingsprogramma, met onder meer een training in het leiden van hoorzittingen en een cursus digitale vaardigheden.

#### 4.2 Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert het bestuur van de Huurcommissie gevraagd én ongevraagd over het uitvoeringsbeleid en de werkwijze van de organisatie. De raad bestaat uit negen leden: drie huurdersleden, drie verhuurdersleden en drie onafhankelijke leden. In 2025 was drs. H.J.J. Lenferink voorzitter van de Raad van Advies.

In het verslagjaar vergaderde de raad vijf keer met het bestuur. Tijdens deze overleggen kwamen actuele en relevante onderwerpen aan bod, zoals de voorgenomen inwerkingtreding van de Wet toekomstbestendige huurcommissie, aanpassingen in het woningwaarderingssysteem en de verdere ontwikkeling van datagedreven werken binnen de organisatie. Daarnaast sprak de raad met het bestuur over strategische thema's uit het jaarplan 2025. Zo werd stilgestaan bij de mogelijkheden van het gebruik van Artificial Intelligence (AI), het beter bereiken van doelgroepen die nog weinig gebruikmaken van de diensten van de Huurcommissie en het voorkómen van geschillen, bijvoorbeeld door kennis te delen met de rechtspraak en de samenwerking met gemeenten te versterken. Dankzij deze gesprekken levert de Raad van Advies een waardevolle bijdrage aan de koers en ontwikkeling van de Huurcommissie.

#### 4.3 Pariteit als kernwaarde

De borging en het uitdragen van onafhankelijkheid, onpartijdigheid en pariteit vormen een essentiële kernwaarde voor de Huurcommissie. In 2025 heeft het bestuur de visie op pariteit verder uitgewerkt om duidelijk te maken hoe deze waarde concreet wordt toegepast binnen de organisatie. Binnen de Huurcommissie krijgt pariteit vorm door een evenwichtige vertegenwoordiging van ervaringsdeskundigheid en praktijkkennis van zowel huurders als verhuurders. Pariteit is daarmee onlosmakelijk verbonden met de beginselen van onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid, maar ook met de maatschappelijke legitimatie van de Huurcommissie en de kwaliteit van haar werkzaamheden. Deze evenwichtige vertegenwoordiging is zichtbaar in zowel de zittingscommissies als de Raad van Advies. In deze raad brengt een mix van vertegenwoordigers uit het veld van huurders, verhuurders en onafhankelijke deskundigen hun perspectief in bij beleidsvorming en bij de kritische reflectie op het eigen functioneren van de Huurcommissie.

In de zittingscommissies is het uitgangspunt dat elk team bestaat uit ten minste één lid uit de kring van huurders en één lid uit de kring van verhuurders. Zo wordt ervaringsdeskundigheid gecombineerd met bouwkundige, technische en juridische expertise. Dit versterkt het begrip van de beleefwereld van de partijen en draagt bij aan zowel juridische rechtmatigheid als ervaren rechtvaardigheid.

De visie op pariteit is besproken met de leden van de Raad van Advies en tijdens de najaarsvergadering gepresenteerd aan de leden van de zittingscommissies.

Sindsdien zet de Huurcommissie zich in om deze visie nog nadrukkelijker uit te dragen in haar werk.





## Interview

### Hilde Nobel, zittingsvoorzitter Huurcommissie

# ‘Huurders en verhuurders kunnen zo van thuis uit inloggen bij de zitting’

**Bij de Huurcommissie worden veel uitspraken gedaan na digitale zittingen. Vooral bij complexere zaken is het belangrijk dat partijen hun standpunt mondeling kunnen toelichten. Hilde Nobel, zittingsvoorzitter bij de Huurcommissie, behandelt wekelijks meerdere zaken via het scherm. Zij ziet de directe ontmoeting tussen partijen als voordeel. “Mensen kunnen hun kant van het verhaal delen en direct op elkaar reageren. En wij stellen vragen om iemands situatie duidelijker te krijgen. Dat helpt ons bij een uitspraak.”**

Nobel is sinds augustus 2025 in dienst als zittingsvoorzitter bij de Huurcommissie. Een rol die ze met veel plezier vervult. “Hiervoor was ik advocaat, gespecialiseerd in vastgoed- en huurrecht. Ik hield mij bezig met zaken bij de rechtbank en het Gerechtshof die vaak maanden tot jaren konden duren. Iets wat voor cliënten best belastend kon

zijn, emotioneel en financieel.” De Huurcommissie is wat dat betreft laagdrempeliger: procedures zijn duidelijk, verlopen relatief snel en de kosten zijn beperkt. Daardoor kunnen ook mensen met minder juridische kennis of financiële middelen hun recht halen.

#### **Bureau-onderzoek of onderzoek in de woning**

Voordat een zaak op zitting komt, doorloopt deze eerst een intern traject. Hier werken verschillende collega’s van de Huurcommissie aan mee. Nobel: “De zaakbehandelaren bekijken de zaak als deze voor het eerst binnenkomt en beoordelen of het verzoek compleet is. Soms bellen we de huurder of verhuurder nog om aanvullende informatie op te vragen. Daarna bepalen ze of er een bureauonderzoek of onderzoek in de woning nodig is. Is dat laatste het geval, dan wordt de zaak meestal via een zitting behandeld. Is alles helder en is verder onderzoek niet nodig? Dan kan



## Vervolg interview

de zaak via een schriftelijke voorzittersuitspraak worden afgehandeld. “Is er wel een zitting nodig, dan wordt die ingepland. Daarna volgt soms nog een onderzoek door een van onze bouwkundig onderzoekers. Hun rapport wordt aan de zaak toegevoegd. De huurder en de verhuurder mogen daar vervolgens op reageren. Als dat is gebeurd, is een zaak klaar voor zitting en kijk ik voor het eerst naar het dossier.”

### Tijd slim benutten

Het eerste echte contact met de betrokken partijen heeft Nobel tijdens een zitting. Hierin wordt ze bijgestaan door een commissiesecretaris en twee zittingsleden.

Deze twee leden werken ook bij organisaties voor huurders of verhuurders, zoals de Woonbond of woningcorporaties.

Al met al duurt de zaakbehandeling zo’n 20 minuten.

“Dat is best kort, dus we moeten onze tijd slim benutten”, aldus Nobel. “Ik begin daarom altijd met uitleg over hoe de zitting verloopt en maak duidelijk voor welke zaak we hier zitten. Daarna geef ik beide partijen het woord.

Tussendoor stel ik vragen ter verduidelijking.”

Het is volgens Nobel voor een voorzitter belangrijk dat die zich neutraal opstelt en zich goed focust op het proces.

“Zo kan een zitting ordelijk en respectvol verlopen”, legt ze uit. “Heel belangrijk, omdat de emoties soms hoog oplopen. In situaties waarbij mensen over hun spreektijd gaan of waar in het gesprek te veel op de persoon wordt gespeeld,

grijp ik in. Het is belangrijk om dan duidelijk, rustig en objectief te blijven. En mensen moeten natuurlijk nooit het gevoel krijgen dat je partijdig bent.”

### Handig met de computer

Hoewel een zaak ook op locatie kan worden behandeld, vinden de meeste zittingen digitaal plaats. Dit heeft volgens Nobel voor- en nadelen. “De drempel voor een zitting via het scherm is lager dan bij een zitting op locatie. Rechtzoekenden hoeven geen dag vrij te nemen, bijvoorbeeld vanwege reistijd. Ze kunnen bij wijze van spreken zo vanuit hun woonkamer of kantoor inloggen. Je krijgt daarmee soms letterlijk een kijkje in het huis waar de situatie waar het geschil over gaat zich afspeelt.”

Aan de andere kant praat het toch anders vanachter een scherm, denkt ze. “Sommige mensen vinden dat lastig. Daarbij is niet iedereen even handig met een computer, of werkt de techniek af en toe niet mee.” Maar buiten dat vindt Nobel de digitale zitting fijn werken, en verlopen de meeste afspraken soepel.

### Ongezonde omstandigheden

Na een zitting buigen Nobel, de zittingsleden en de commissiesecretaris zich over de uitspraak. Het streven is om deze binnen 3 weken na zitting te doen. “En dat is best snel. Zeker als je beseft dat een

zittingsvoorzitter meerdere zaken per week behandelt”, aldus Nobel.

Welke zaken het meest indruk op haar maken?

“Ik denk toch de gebrekenzaken. Een gebrek in de woning kan grote impact hebben op het dagelijks leven. Soms gaat het om langdurige problemen met vocht, schimmel of slecht onderhoud, waardoor mensen letterlijk en figuurlijk in ongemakkelijke of ongezonde omstandigheden moeten wonen. Het raakt me dan hoe belangrijk het werk van de Huurcommissie is om hiervoor op een eerlijke en zorgvuldige manier een oplossing te bieden.”

### Samenwerking

Door het toenemend aantal zaken bij de Huurcommissie, is de groep zittingsvoorzitters in 2025 uitgebreid. Zo zijn er met Nobel nog vier collega’s gestart binnen het team. Ze wijst erop dat niet alleen haar eigen team, maar eigenlijk alle collega’s binnen de Huurcommissie nodig zijn om haar werk goed te kunnen doen. “Collega’s zijn ontzettend belangrijk. Van intake tot secretaris, maar ook collega’s van beleid: iedere schakel in het proces draagt bij aan het eindresultaat. Het werk is echt een teaminspanning; je kunt het niet alleen doen.”

#### 4.4 Medewerkers van de Huurcommissie

In 2025 groeide de personele bezetting van de Huurcommissie van 255 medewerkers in januari naar 269 medewerkers in december. Net als in voorgaande jaren werd gebruikgemaakt van een externe schil om pieken in de werkvoorraad op te vangen, met name bij aanvragen voor huurverhogings- en servicekostengeschillen. Het gebruik van zelfstandigen onder de Wet Deregulering Beoordelen Arbeidsrelaties (Wet DBA) is volledig beëindigd. Eind 2025 bedroeg het aandeel externe inhuur 9,5 procent. Dit is binnen de marge van de Roemernorm.

Begin 2025 waren 27 externen actief bij de Huurcommissie; per januari 2026 is dit teruggebracht naar 11. Deze afname sluit aan bij de gerichte inspanning om medewerkers duurzaam aan de organisatie te binden. De flexibele schil wordt sindsdien uitsluitend ingezet voor tijdelijke capaciteitsvraagstukken en het opvangen van piekmomenten. Het aandeel vast personeel bleef stabiel en in lijn met voorgaande jaren. De man-vrouwverhouding binnen de organisatie bedraagt 35 procent man en 65 procent vrouw.

Het gemiddelde ziekteverzuim daalde in 2025 naar 8,1 procent (2024: 9,9%).

Deze verbetering is onder meer te danken aan de afronding van enkele langdurige verzuimdossiers, gedeeltelijke werkhervatting van medewerkers en de tijdige begeleiding van medewerkers. Intensiever contact met medewerkers, nauwere samenwerking met de bedrijfsarts en het organiseren van sociaal-medische overleggen hebben bijgedragen aan een snellere en effectievere re-integratie.

#### 4.5 Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen wordt binnen de Huurcommissie ondersteund door de Huuracademie in de vorm van advies, het organiseren van trainingen, het verzorgen van onboardingprogramma's en het beheer van de Leer- en Ontwikkelcampus.

In 2025 stond de Huuracademie in het teken van 'basis op orde'. Door wijzigingen in de organisatiestructuur zijn de procedures voor het aanvragen en toekennen van opleidingen aangepast en geformaliseerd. Ook is een overleg ingericht om het opleidingsbudget beter te monitoren en te structureren.

Het aantal ontwikkelvragen nam toe, mede doordat medewerkers en managers de Huuracademie weten te vinden en door een nieuwe gesprekscyclus met strategische

managers. Meer individuele opleidingen werden ingekocht, een direct gevolg van de inzet van extra teammanagers die aandacht hebben voor de persoonlijke ontwikkelbehoeftes van medewerkers. In totaal voerde de Huuracademie 48 maatwerktrainingen uit en doorliepen vier groepen medewerkers het onboardingprogramma, waarmee het opleidingsbudget volledig is benut.

#### 4.6 OR-verkiezingen

In mei 2025 is een nieuwe Ondernemingsraad gekozen. Totaal 16 collega's stelden zich kandidaat. Op 22 mei bracht 78 procent van de stemgerechtigden zijn stem uit via een digitale, anonieme stemprocedure. Uiteindelijk zijn negen collega's gekozen die namens hun collega's mee zullen denken over belangrijke onderwerpen en bijdragen aan een goede werkplek voor iedereen.

#### 4.7 ICT-migratie: belangrijke stap naar een moderne werkplek

In 2025 maakte de Huurcommissie een belangrijke digitale sprong: zij migreerde naar een nieuwe ICT-omgeving via SSCICT, de ICT-partner van de Rijksoverheid voor kantoorautomatisering, hosting en beheer. Deze overgang is onderdeel van een bewuste keuze om de ICT-dienstverlening toekomstbestendig te maken, met meer stabiliteit en verbeterde informatiebeveiliging en privacy.

In de voorbereidingsfase onderzocht een projectteam, bestaande uit collega's van de Huurcommissie, het ministerie van BZK, SSCICT en de vorige ICT dienstverlener wat nodig was om de overstap soepel en succesvol te laten verlopen. Na een intensief migratieweekend konden alle collega's zonder grote verstoring aan de slag in de nieuwe werkomgeving. De overgang verliep gecontroleerd en efficiënt, mede doordat er uitgebreid was getest en feedback snel is verwerkt. Deze migratie is een belangrijke stap in de digitale ontwikkeling. Dankzij de nieuwe digitale werkplek en ICT-infrastructuur zijn medewerkers beter toegerust voor de toekomst en kan de Huurcommissie haar dienstverlening veilig, soepel en efficiënt voortzetten.



## Hi en zbo-portaal: nieuwe digitale thuisbasis

Met de overstap naar SSC ICT nam de Huurcommissie afscheid van SharePoint en van het oude intranet. In aansluiting op de Rijksoverheid is zij voortaan verbonden aan het landelijke Rijksportaal. Het Rijksportaal biedt algemene rijksbrede informatie, terwijl Hi (voor medewerkers) en het zbo-portaal (voor zittingsleden) dé centrale digitale werkplek zijn voor intern nieuws en de kaders en processen van de organisatie. Door deze nieuwe inrichting is een toekomstbestendige informatiebasis gecreëerd die beter aansluit op de manier van werken en de bredere ICT-infrastructuur van de Rijksoverheid.

## 4.8 Interne bijeenkomsten: verbinding, kennis deling en reflectie

Gedurende het jaar organiseerde de Huurcommissie medewerkersbijeenkomsten waarin ruimte was voor verbinding, kennisdeling en het bespreken van zowel actuele als strategische thema's. Tijdens deze bijeenkomsten zijn ook resultaten en cijfers gedeeld, stond interne informatie en kennisdeling op de agenda, en werd verdieping geboden met externe sprekers. Daarnaast organiseert de Huurcommissie twee keer per jaar een voorjaars- en najaarsbijeenkomst waarbij alle zittingsleden aanwezig zijn. Deze bijeenkomsten dragen bij aan een open cultuur van leren, reflectie en onderlinge inspiratie.

## 4.9 Integriteit

Op basis van de beschikbare informatie hebben zich in 2025 geen integriteitstekeningen voorgedaan. Integriteit blijft altijd een aandachtspunt. De Huurcommissie zet in op blijvende bewustwording binnen de organisatie en op het actief onder de aandacht brengen van geldende kaders en meldprocedures.

## 4.10 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In mei 2025 heeft de Huurcommissie tijdens onderhoudswerkzaamheden vastgesteld dat in uitspraken in het Openbaar register (uitsprakenregister) namen zichtbaar zijn geweest van huurders of verhuurders. Dat zijn (bijzondere) persoonsgegevens die niet in het register zichtbaar horen te zijn. Na de constatering is het Openbaar register offline gehouden en is melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De direct betrokkenen zijn hierover persoonlijk geïnformeerd.

Vanwege de ernst van dit datalek heeft de Huurcommissie een multidisciplinaire taskforce ingesteld om het lek duurzaam te verhelpen. In totaal zijn ruim 38.000 uitspraken beoordeeld op de aanwezigheid van persoonsgegevens. Waar nodig zijn deze gelakt, zodat persoonsgegevens niet langer herleidbaar zijn. Vanaf september is het register stapsgewijs weer online gebracht en inmiddels weer volledig en veilig toegankelijk. Het Openbaar register draagt bij aan transparantie over de uitspraken van de Huurcommissie en geeft huurders en verhuurders inzicht in de wijze waarop geschillen worden beoordeeld.

## Overige meldingen

Daarnaast zijn enkele kleine datalek-incidenten gemeld en geregistreerd, waarbij telkens persoonsgegevens van één of twee personen waren betrokken. De meeste van deze meldingen hadden betrekking op het onbedoeld verstrekken van persoonsgegevens aan onbevoegde derden per post. In deze gevallen is de ontvanger verzocht de documenten te vernietigen.

Alle datalekken zijn beoordeeld en afgehandeld volgens de geldende interne procedures en de vereisten uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Waar nodig is melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Geen van de incidenten heeft geleid tot een situatie met een hoog risico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.

## Aanvullende maatregelen

Naar aanleiding van deze incidenten zijn aanvullende maatregelen genomen. Zo zijn werkprocessen aangescherpt en is extra aandacht besteed aan het vergroten van het bewustzijn bij medewerkers over zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Hiermee wordt het risico op herhaling beperkt.



# Impact begint bij mensen

Impact maken is bij de Huurcommissie geen abstract begrip of beleidsdoel. Het gebeurt elke dag in het werk van mensen. Door collega's die verantwoordelijkheid nemen, vooruitdenken, verbeteren, verbinden en soms simpelweg blijven staan als het ingewikkeld wordt. Met de eerste editie van de Huurcommissie Impact Awards 2025 is die dagelijkse impact zichtbaar gemaakt.

Tijdens een feestelijke avond, waarin waardering en verbinding centraal stonden, zette de Huurcommissie zes collega's nadrukkelijk in het zonnetje. De sfeer was feestelijk, maar de boodschap was serieus: impact begint bij mensen. Niet alleen zichtbare prestaties, maar juist ook stille krachten en minder zichtbare bijdragen kregen een podium. Een onafhankelijke jury selecteerde per categorie drie genomineerden, waarna tijdens de awardshow de winnaars werden bekendgemaakt. De Impact Awards onderstrepen waar de Huurcommissie voor staat: samen impact maken. Dat ontstaat wanneer collega's initiatief nemen, verantwoordelijkheid voelen voor het grotere geheel en elkaar waarderen. Tijdens de avond klonk dan ook de oproep om waardering niet alleen bij een nominatie uit te spreken, maar het hele jaar door.

# Leefwereld en systeemwereld: reflectie en verbinding

Een bijzondere bijeenkomst in 2025 was de exclusieve vertoning van de documentaire *De Verkrotte Droom* in het Filmhuis Den Haag, speciaal voor medewerkers en leden van de Raad van Advies van de Huurcommissie. De film belichtte het spanningsveld tussen de leefwereld van mensen en de systeemwereld: wat gebeurt er als huurders keer op keer vastlopen op regels, procedures en systeemfouten?

Ongeveer 100 collega's uit alle onderdelen van de organisatie waren aanwezig. Tijdens de vertoning zagen zij hoe de zoektocht van mensen naar een veilige en betaalbare woonplek soms botst met regels en procedures. De centrale vraag die als rode draad door de middag liep, was: "Wat gebeurt er als de leefwereld en de systeemwereld elkaar niet meer raken?" en "Wat betekent dit voor ons werk als Huurcommissie?" Na afloop gingen de medewerkers in gesprek met de makers over hun drijfveren, het maakproces en de ervaringen die zij tijdens het filmen opdeden. Ook collega's deelden hun reflecties: over de machteloosheid die ze zagen, de ruimte die het systeem biedt, en het spanningsveld tussen regels volgen en recht doen aan mensen. De verschillende invalshoeken, van de gevolgen voor huurders tot de positie van corporaties, maakten het gesprek rijk en leerzaam. Als afsluiting kregen de aanwezigen een reflectievraag mee: "Wat is één kleine stap die jij de komende tijd gaat zetten om beter aan te sluiten bij de leefwereld van huurders of verhuurders?" Dit kan een gesprek zijn, een aanpassing in uitleg, een signaal dat je deelt, of gewoon een andere manier van kijken. Want verschil maken begint vaak met een kleine beweging.





# 5 Financiën



Jaarlijks stelt de Huurcommissie voorafgaand aan het uitvoeringsjaar een offerte op. Deze wordt afgestemd met het moederdepartement. In dit hoofdstuk wordt de initiële begroting vergeleken met de realisatie over het jaar 2025 en die van het voorafgaand jaar.

## 5.1 Toelichting op de staat van baten en lasten

Staat van baten en lasten (Bedragen x € 1.000)	Begroting 2025	Realisatie 2025	Realisatie 2024
<b>Baten</b>			
Bijdrage moederdepartement	24.680	26.264	24.304
Verhuurderbijdrage	13.280	13.201	10.104
Ontvangen leges	2.700	4.263	1.788
Vrijval voorzieningen	0	1	4
Overige baten	0	171	135
<b>Totaal baten</b>	<b>40.660</b>	<b>43.900</b>	<b>36.335</b>
<b>Lasten</b>			
Personele kosten	32.606	28.475	24.549
Materiele kosten	7.758	9.949	8.461
Afschrijvingskosten	296	35	273
Overige lasten	0	58	454
<b>Totaal lasten</b>	<b>40.660</b>	<b>38.517</b>	<b>33.737</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>0</b>	<b>5.383</b>	<b>2.598</b>

### Bijdrage moederdepartement

De omzet van het moederdepartement bestaat uit de vergoeding van de opdrachtgever. Deze bijdrage wordt jaarlijks vastgesteld op basis van een afgestemde offerte waarin de te verwachte zaaklast en de daarmee samenhangende financiële gevolgen zijn opgenomen. De moederbijdrage vormt de resultante van de totale raming van inkomsten en uitgaven voor dat jaar en is bij accordering van de offerte vastgesteld op € 26,3 miljoen.

### Verhuurderbijdrage

De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage in 2025 is in lijn met de oorspronkelijke raming zoals opgenomen in de begroting van het moederdepartement. Deze door de Tweede en Eerste Kamer vastgestelde begroting vormt de basis om de bijdrage vorm te geven. Elke corporatie draagt naar rato van het aantal verhuureenheden in bezit voor 35 procent bij aan de totale kosten van de geschilbeslechting door de Huurcommissie, gecorrigeerd voor leges. De 267 corporaties ontvangen hiervoor een beschikking; het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) verzorgt de inning.

### Ontvangen leges

Wanneer de Huurcommissie huurders in het ongelijk stelt, betalen zij € 25 leges voor de afwikkeling van een geschil. Verhuurders betalen € 500 als zij in het ongelijk worden gesteld. Ook geldt een gedifferentieerd tarief wanneer de Huurcommissie een verhuurder binnen 4 jaar vaker in het ongelijk stelt in dezelfde zaaksoort, oplopend tot € 1.750. De stijging van de totale legesinkomsten in 2025 hangt samen met de stijging van de inkomsten als gevolg van het gedifferentieerde tarief.

### Personele kosten

De personele kosten bestaan uit de loonkosten van het ambtelijk personeel (€ 24,7 miljoen), de externe inhuur (€ 2,7 miljoen) en overige personeelskosten (€ 1,1 miljoen). De ambtelijke bezetting is in 2025 verder op orde gekomen waardoor de afhankelijkheid van externe inhuur kleiner werd. Dit heeft ervoor gezorgd dat de Huurcommissie binnen de Roemernorm is gebleven. Deze norm bepaalt dat maximaal 10 procent van de totale personele uitgaven mag worden besteed aan externe inhuur.



## Materiële kosten

De toename van het personeelsbestand leidt automatisch tot een toename van de materiële uitgaven. De ICT-component hierin vormt meer dan de helft van de kosten. De Huurcommissie werkt steeds meer datagedreven. Dit komt de snelheid van de afwikkeling van de zaken ten goede. Ook voor andere functies van de Huurcommissie dient de informatievoorziening op orde te zijn. Dit vraagt om hogere materiële uitgaven.

## Saldo van baten en lasten

Per saldo is sprake van een positief saldo van € 5,4 miljoen. Dit wordt toegevoegd aan het eigen vermogen van de dienst tot het gestelde maximum van 5 procent van de omzet. Het surplus wordt afgedragen aan het moederdepartement.

## 5.2 Toelichting op de balans

Balans (bedragen X € 1.000)	31-12-2025	31-12-2024
<b>Activa</b>		
Materiële vaste activa	88	119
Debiteuren	15.046	8.943
Overige vorderingen en overlopende activa	599	323
Liquide middelen	0	0
<b>Totaal activa</b>	<b>15.733</b>	<b>9.385</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen vermogen	8.865	3.458
Voorzieningen	60	78
Crediteuren	2.637	1.342
Overige schulden en overlopende passiva	4.171	4.507
<b>Totaal passiva</b>	<b>15.733</b>	<b>9.385</b>

## Activa

De materiële activa bestaat alleen uit de meetapparatuur die wordt gebruikt door de onderzoekers. De debiteurenstand wordt voornamelijk gevormd door de nog te ontvangen verhuurderbijdrage waarvan de beschikkingen in november zijn verzonden. Doordat een substantieel deel van de dekking voor 2025 pas na de jaargrens binnenkomt, is het rekeningcourantsaldo negatief bij de jaarovergang. Dit negatieve rekeningcourantsaldo werd begin januari 2026 weer hersteld dankzij de afdracht van het CJIB.

## Passiva

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld resultaat over 2025. Dit leidt tot een eigen vermogen dat hoger ligt dan maximaal toegestaan. In 2026 wordt het surplus eigen vermogen afgedragen aan het moederdepartement. De voorzieningen komen voort uit eerdere reorganisaties en kennen een lange doorlooptijd.

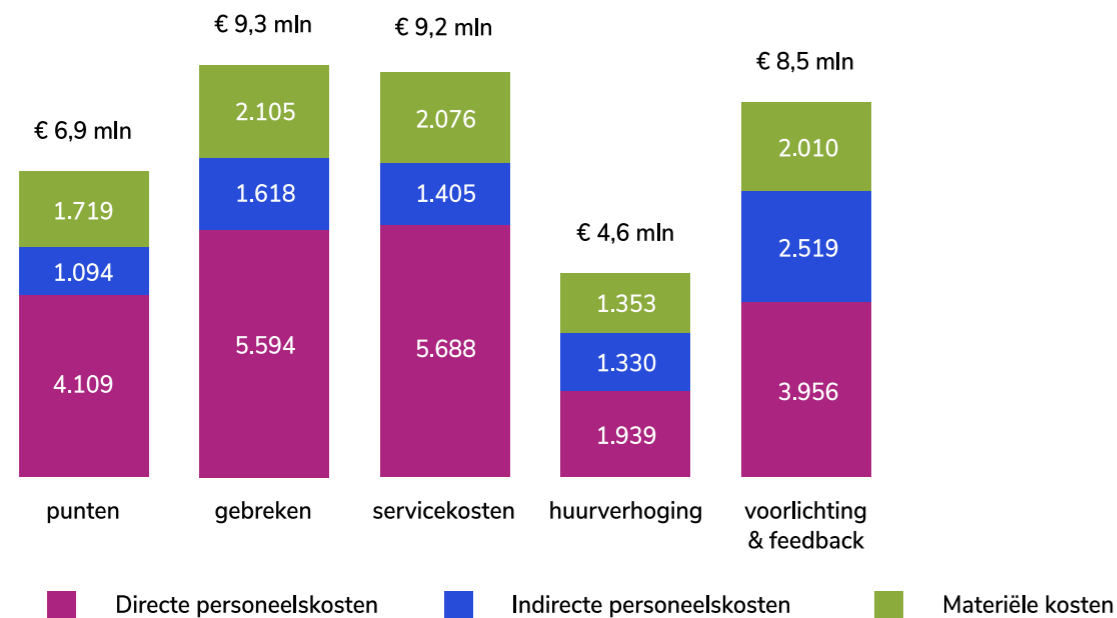
## Kostprijs per geschil

De uitgaven van de Huurcommissie zijn gericht op de vier kernfuncties van een ADR-instantie. Het grootste deel van de kosten hangt samen met de functie geschilbeslechting. In voorgaande jaren is de integrale kostprijs berekend door de totale lasten te delen door het totale aantal behandelde geschillen. Voor 2025 komt dit uit op € 2.234 per geschil. Dit bedrag geeft een indicatie van de kosten, maar houdt geen rekening met de andere drie functies: voorlichting, bemiddeling en feedback.

Deze aanvullende functies nemen in belang toe. Voorlichting wordt verzorgd via het klantcontactcentrum en via activiteiten in samenwerking met ketenpartners. Bemiddeling is geen afzonderlijk processtap, maar vindt impliciet plaats, bijvoorbeeld wanneer partijen hun geschil intrekken naar aanleiding van een onderzoeksrapport. Daarmee vormt bemiddeling een integraal onderdeel van de geschilbeslechting. Feedback wordt gedeeld met ketenpartners, zoals het kerndepartement en huurders- en verhuurdersorganisaties. Al deze functies zijn inbegrepen in het eerder genoemde gemiddelde van € 2.234 per geschil. Daardoor geeft dit bedrag slechts een globaal beeld van de werkelijke kostprijs.

Om meer inzicht te bieden, is ervoor gekozen de kosten volgens een andere indeling te presenteren en de afzonderlijke onderdelen apart te bezien. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen ‘Beslechten & Bemiddelen’ (bestaande uit de vier hoofdzaaksoorten) en ‘Voorlichting & Feedback’. Van de totale kosten van € 38,5 miljoen is € 8,5 miljoen toe te rekenen aan ‘Voorlichting & Feedback’ en € 30 miljoen aan de hoofdzaaksoorten. Een nadere uitsplitsing is opgenomen in onderstaande figuur.

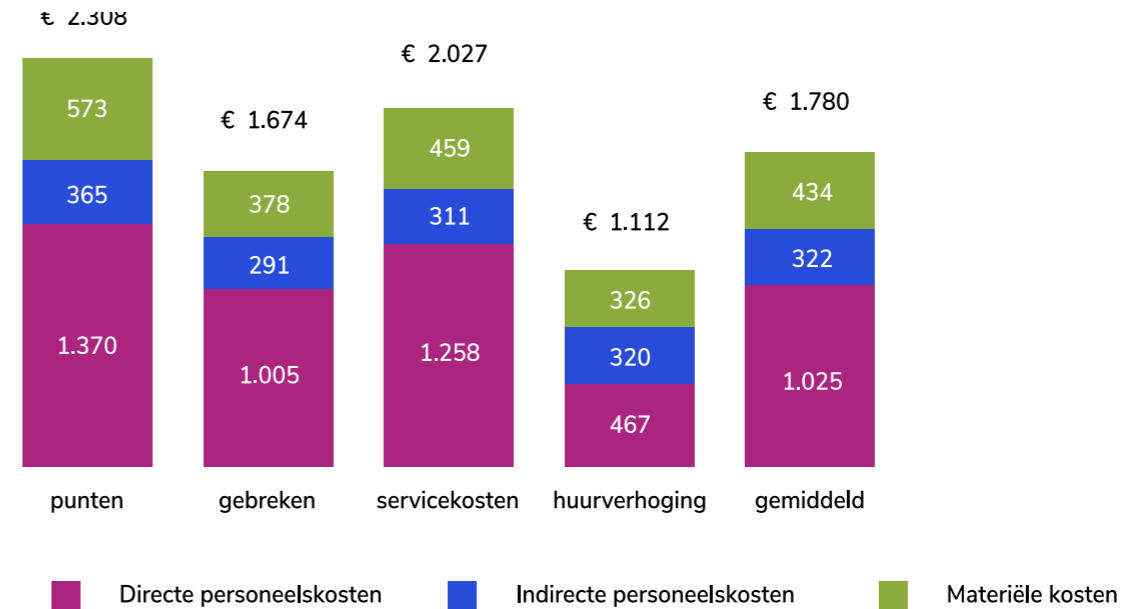
**Geclusterde totale kosten per zaaksoort (x € 1.000)**



Bij het thema ‘Voorlichting & Feedback’ vormen zoals verwacht de directe personeelskosten het grootste aandeel, bijvoorbeeld voor medewerkers van Team Klant en Kwaliteit, waaronder het klantcontactcentrum. Ook de ICT-kosten maken een substantieel deel uit van dit cluster. De website met de Huurprijscheck, de ondersteuning van het klantcontactcentrum en de Business Intelligence-tools vergen aanzienlijke investeringen en onderhoud. Deze systemen vormen in toenemende mate de basis van onze werkzaamheden. Het resterende en grootste deel van de uitgaven, in totaal € 30 miljoen, is toe te rekenen aan het cluster ‘Beslechten & Bemiddelen’. Deze categorie kan verder worden uitgesplitst naar kosten per geschil, aangezien de productie per zaaksoort bekend is. Dit resulteert in onderstaand overzicht van de kostprijs per type geschil.

De gemiddelde kosten per geschil variëren van circa € 1.100 voor relatief eenvoudige huurverhogingsgeschillen tot ongeveer € 2.300 voor een puntengeschil. In de kostprijs per geschil is het aandeel directe personeelskosten duidelijk zichtbaar.

**Kosten per geschil (in €)**



Dit maakt gemiddeld genomen circa 60 procent van de totale kostprijs uit. Dit aandeel is in 2025 gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Dat hangt samen met de hogere verwachte instroom waarmee in de personele bezetting rekening is gehouden. De iets lagere instroom leidt tot iets hogere personele kosten per geschil.



## Interview

**Maurits Barendrecht en Krijn van Beek, onderzoekers (Hiil)**

# ‘Efficiënter en minder stressvol: de kracht van alternatieve geschilbeslechting’

Heb je een conflict met bijvoorbeeld je bank, zorgverzekeraar of (ver)huurder? Dan kun je aankloppen bij een alternatieve geschilbeslechter. In Nederland kennen we vijf van dit soort ‘ADR-organisaties’. Een daarvan is de Huurcommissie. Voor veel rechtzoekenden is dit een toegankelijke optie, die problemen in een vroeg stadium kan oplossen. Zo beschrijven Maurits Barendrecht en Krijn van Beek in hun rapport *Leren van ADR Praktijk in Nederland*, waarin ze procedures van ADR-instellingen – waaronder die van de Huurcommissies – onder de loep nemen.

Barendrecht en Van Beek werken voor The Hague Institute for Innovation of Law (Hiil), een organisatie die onderzoek doet naar hoe het rechtssysteem mensen beter kan helpen. Op verzoek van de vijf Nederlandse ADR-instellingen doken zij in de werkstructuren en processen van de alternatieve

geschilbeslechtsers. Barendrecht: “Het zijn organisaties die al goed samenwerken. Maar om nog meer van elkaar te kunnen leren, wilden ze graag meer inzicht in hun eigen én elkaars werkwijze. Met dat verzoek gingen we aan de slag.”

### Innovatieve en nieuwsgierige organisaties

Voor het onderzoek gebruikten Barendrecht en Van Beek zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden. Barendrecht: “Allereerst hebben we de ADR-instellingen geïnterviewd en hun interne cijfers in kaart gebracht. Die informatie vergeleken we met bestaande internationale literatuur over conflictoplossing. Ook legden we hun resultaten naast die van de rechtspraak.” De uitkomsten die dat opleverde waren verrassend. Van Beek: “Het beeld heerst dat ADR-instellingen ‘gewoon’ commissies zijn die uitspraken doen. Maar dit onderzoek laat zien dat het hele



innovatieve en nieuwsgierige organisaties zijn. Ze kijken echt: hoe kunnen we onze processen zo inrichten dat we rechtzoekenden beter kunnen helpen?”

### Vier functies van de ADR

De onderzoekers wijzen op vier functies die elke ADR in meer of mindere mate uitvoert, namelijk: het geven van voorlichting, bemiddelen, zaken beslechten en het ophalen en doorgeven van feedback. Barendrecht: “In het geval van de Huurcommissie zie je bijvoorbeeld veel focus op voorlichting. Via de website, maar ook telefonisch en via



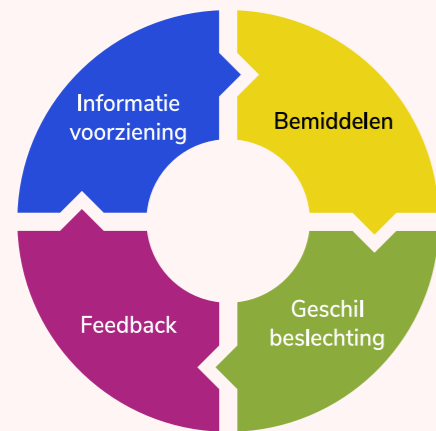
## Vervolg interview

het mailformulier van het klantcontactcentrum.

Die voorlichting kan geschillen voorkomen. Huurders en verhuurders weten namelijk beter waar ze aan toe zijn.

Tegelijk helpt het ophalen en verwerken van feedback weer om de voorlichting beter te maken, omdat je weet welke informatie ontbreekt bij je doelgroepen.

Ofwel, een goede inrichting van de verschillende functies maakt de organisatie effectiever voor de rechtzoekende.”



### Sneller, goedkoper en met meer kennis een uitspraak

Maar wat betekent dit dan concreet voor huurders en verhuurders die bij de Huurcommissie aankloppen?

Van Beek: “Allereerst is het een groot voordeel dat een partij – in dit geval de Huurcommissie - gespecialiseerd is in één onderwerp. De organisatie fungeert als expert voor beide partijen. Dat is efficiënter dan wanneer beide

partijen hun eigen expert inhuren, die elkaar bestoken met tegenstrijdige claims waar een rechter vervolgens chocolade van moet maken. Een ADR-instelling kan daarom sneller, met meer kennis en tegen lagere kosten een uitspraak doen dan bijvoorbeeld een rechter.”

Daarbij wijst Van Beek op een ander belangrijk punt.

“Onderzoek laat zien dat geschilbeslechting gericht op overeenstemming van invloed is op de hoeveelheid stress bij mensen. Geschillen die via het oordeel van het recht lopen, duren lang en het proces is vaak onduidelijk. Dat zorgt regelmatig voor gezondheidsschade bij rechtzoekenden. Denk aan mensen die wakker liggen, minder functioneren, soms met arbeidsuitval tot gevolg. ADR-instellingen kunnen die stress wegnemen door sneller duidelijkheid te verlenen. Bij de Huurcommissie zie je dat bijvoorbeeld door de inzet van bouwkundig onderzoekers, die met hun bezoek bij mensen thuis en het daaruit volgende rapport al duidelijkheid kunnen geven. In sommige gevallen zorgt het er zelfs voor dat huurder en verhuurder door zo'n onderzoek nader tot elkaar komen en een zaak komt te vervallen. Ook een soort bemiddeling dus.”

### Gehoord en gerespecteerd

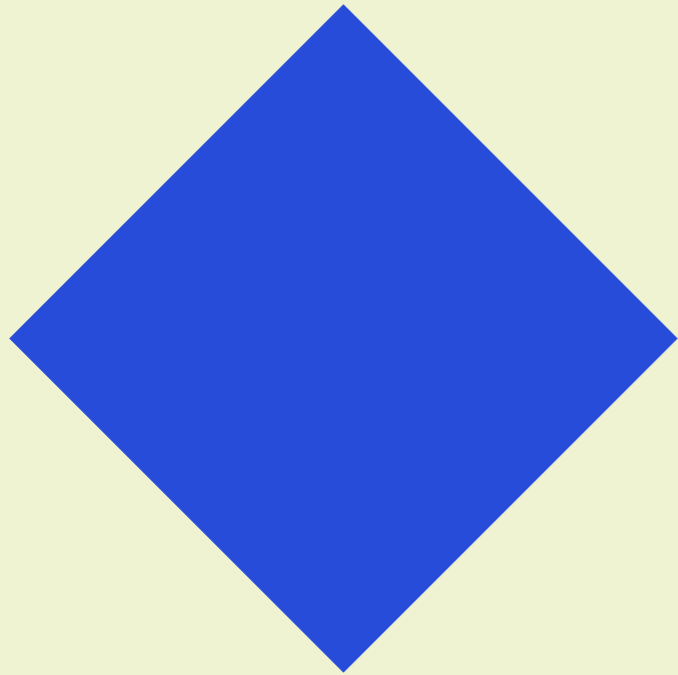
Barendrecht en Van Beek zijn enthousiast over de inrichting van de ADR-instellingen en zien tegelijk dat er nog een wereld te winnen is. Barendrecht: “Wat goed zou zijn,

is om als Huurcommissie de resultaten te monitoren.

Niet alleen vragen naar hoe mensen de zitting hebben ervaren, maar ook of ze een rechtvaardige oplossing hebben bereikt en hoe ze de hele oplossingsroute hebben ervaren. Voelden ze zich bijvoorbeeld gehoord en gerespecteerd? Dat zijn uiteindelijk de prestaties waar het voor de samenleving om gaat.”

Waar Barendrecht verder op wijst, is dat er op het gebied van huurrecht best wat versnippering is. De Huurcommissie kan voor geschillen over de huurprijs, huurverhoging, gebreken en servicekosten een bindende uitspraak doen. Voor andere huurproblematiek moet je aankloppen bij andere loketten. Dat kan verwarrend zijn voor huurders en verhuurders, en beperkt de effectiviteit van alle instanties, aldus Barendrecht. “Dat is iets wat zo gegroeid is en wat je niet zomaar kan veranderen. Een goed samenspel tussen deze verschillende loketten is dus belangrijk.”

*Benieuwd naar de bevindingen van Barendrecht en Van Beek? Lees het rapport [Leren van ADR Praktijk in Nederland](#) hier.*

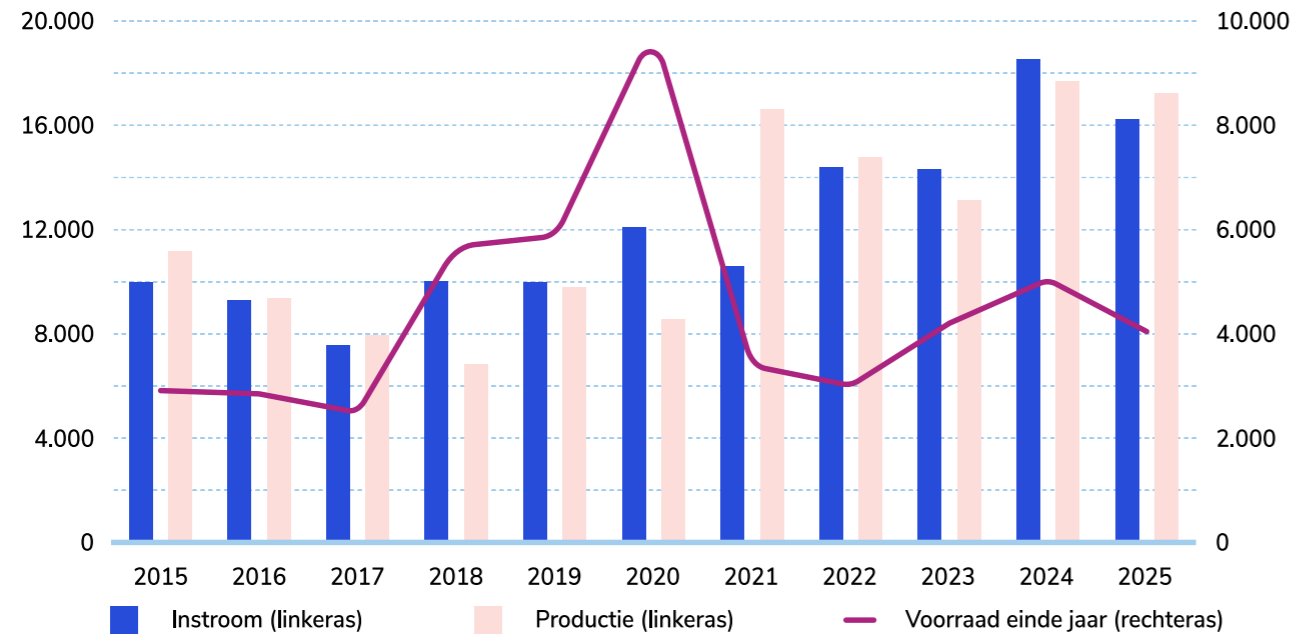


# 6 Bijlagen

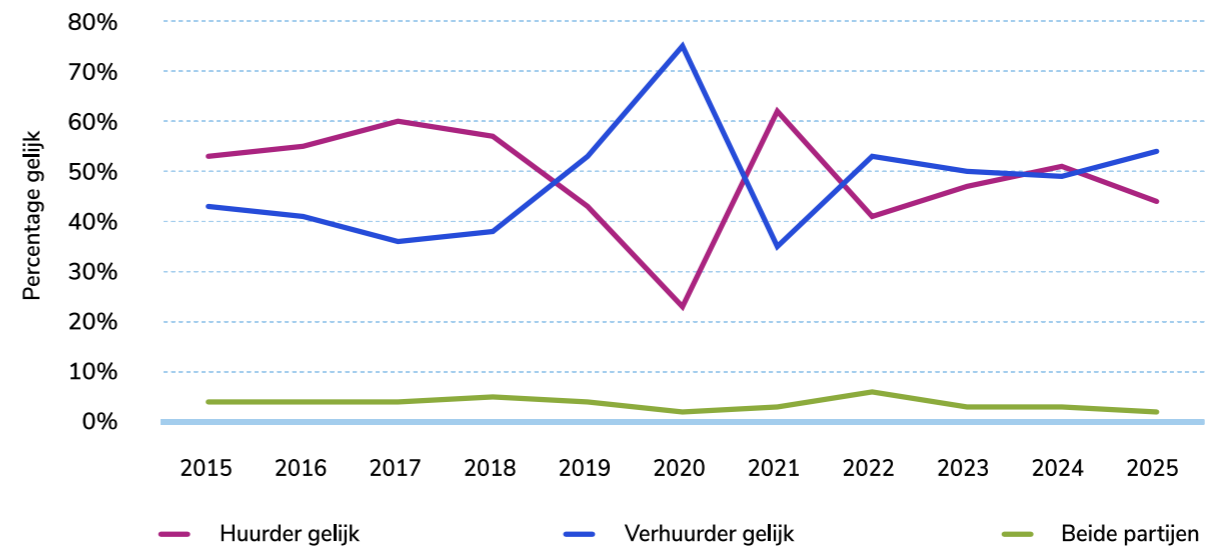


## Bijlage 1: Historische ontwikkeling kerncijfers

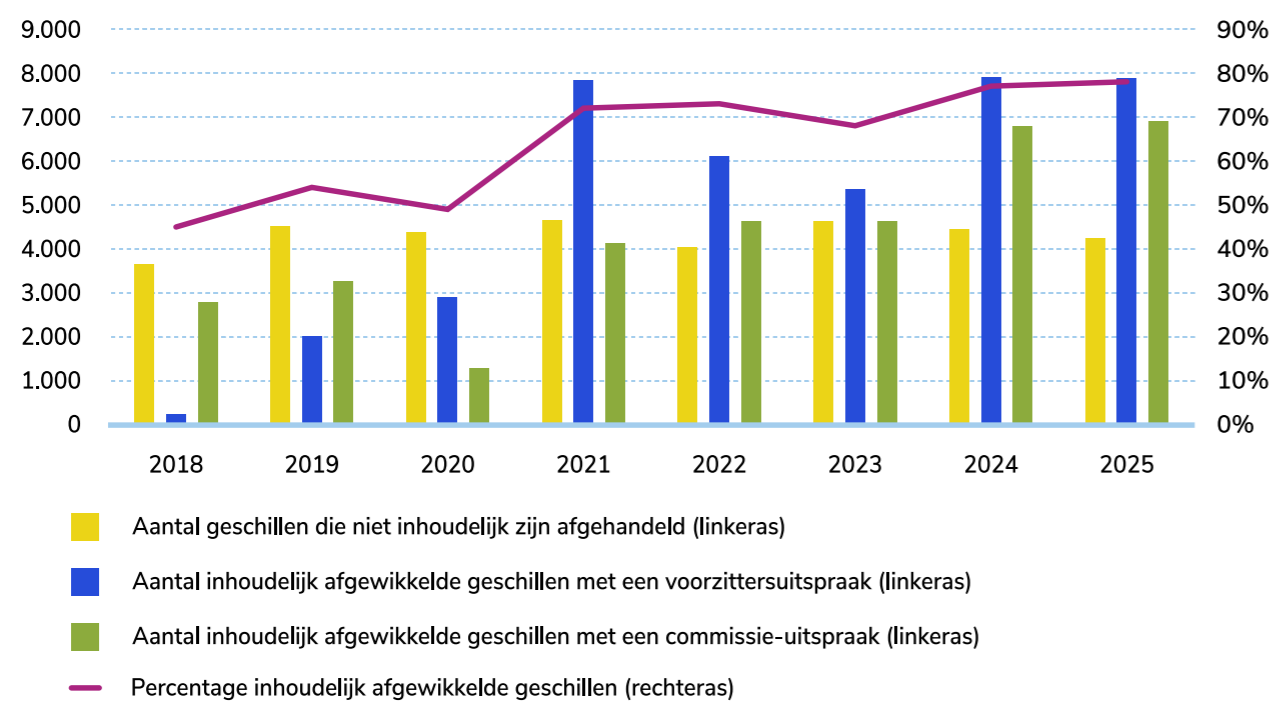
### Instroom, afhandeling zaken en voorraadontwikkeling



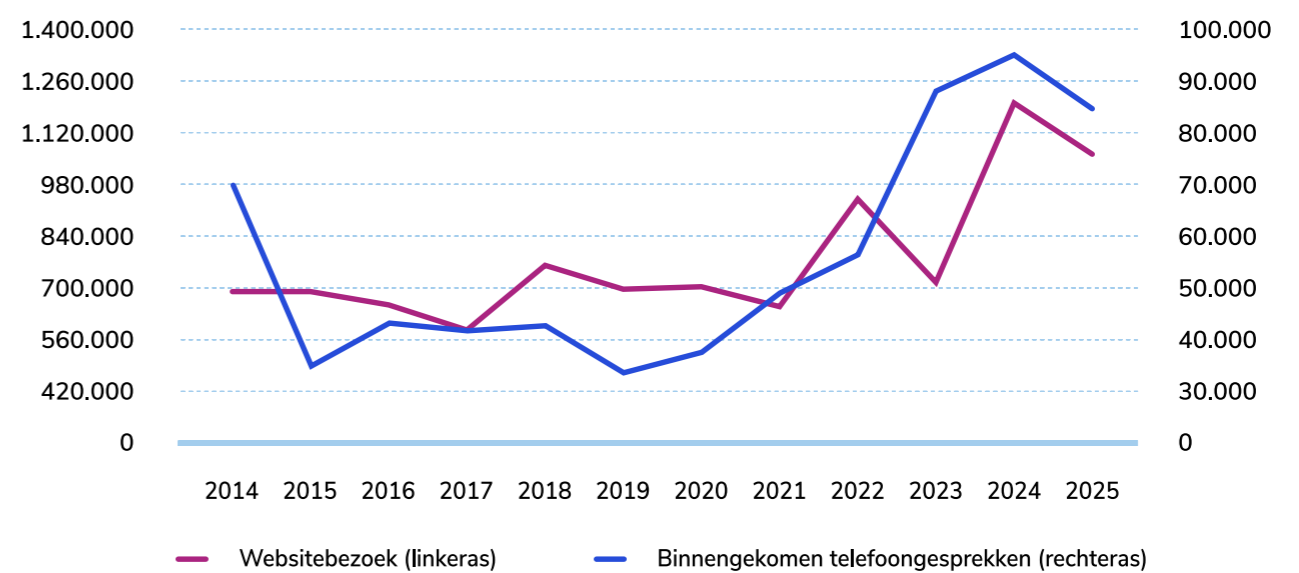
### Meerjarige ontwikkeling gelijk-ongelijk huurders-verhuurders



### Afwikkelingswijze van de geschillen



### Websitebezoek en telefoontjes



## Bijlage 2: Samenstelling bestuur en zittingscommissies

Per 31 december 2025

### Bestuur

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer drs. P.E. Heerma (voorzitter)	1 juni 2024	1 juni 2030*
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs (plv. voorzitter)	24 april 2020	24 april 2026

De bestuursleden worden benoemd voor een periode van 6 jaar. De minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening benoemt hen. Bestuursleden kunnen maximaal eenmaal voor een periode van 6 jaar worden herbenoemd.

\* Bij publicatie van dit jaarverslag (mei 2026) is de heer Heerma opgevolgd door waarnemend voorzitter de heer drs. H.J.J. Lenferink.

### Zittingsvoorzitters

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. J.P. Alspeer	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer mr. C.R.N. de Boer	1 september 2021	1 september 2029
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2028
De heer mr. MDR. J.A.M. Deckers	1 april 2023	1 april 2027
Mevrouw mr. M.M. Droogleever-Van Kuijk	1 oktober 2021	1 oktober 2029
De heer mr. J.P. van Dyck	1 april 2022	1 april 2026
Mevrouw mr. S.M.A. Fijneman	1 mei 2024	1 mei 2028
Mevrouw mr. J.F. Hardeman	1 september 2023	1 september 2027
Mevrouw mr. K. Janssens	1 maart 2025	1 maart 2029

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. M.S. Julen	1 maart 2025	1 maart 2029
Mevrouw mr. H.M.A. Nobel	18 augustus 2025	18 augustus 2029
Mevrouw mr. N.C. Ogg	1 september 2021	1 september 2029
De heer mr. N.B.F. Telders	16 juni 2022	16 juni 2026
Mevrouw mr. S. Salm-van Gelderen	1 juni 2024	1 juni 2028
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs	1 september 2007	1 september 2029
Mevrouw mr. D. Spiering Kalay	1 januari 2025	1 januari 2029
Mevrouw mr. D.E. Valle Robles-Roomer	1 februari 2025	1 februari 2029

In 2025 zijn twee zittingsvoorzitter vertrokken bij de Huurcommissie: mevrouw mr. L.E.M. Zalme heeft na het aflopen van haar derde benoemingstermijn afscheid genomen van de Huurcommissie. Daarnaast is per 1 februari de heer mr. A. Bouteibi benoemd als zittingsvoorzitter, maar heeft per 1 april zijn benoeming vroegtijdig laten beëindigen. Verder zijn er in 2025 totaal vijf nieuwe zittingsvoorzitters gestart: mevrouw mr. K. Janssens, mevrouw mr. M.S. Julen, mevrouw mr. H.M.A. Nobel, mevrouw mr. D. Spiering Kalay en mevrouw mr. D.E. Valle Robles-Roomer.

Zittingsvoorzitters worden aangesteld voor een periode van 4 jaar. Zij worden benoemd door de minister voor VRO en kunnen maximaal tweemaal voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. Voor zittingsvoorzitters die in 2010 al waren aangesteld, geldt geen maximumaantal herbenoemingen.

**Zittingsleden**

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw M. Akkerman	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw mr. E.C.A. van Alphen-Kivits	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer H.H. Atas	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer A.P. Bakker	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw I. Baksteen LLB	1 februari 2018	1 februari 2026
De heer mr. drs. E.N. de Bode	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer J.A.M. van Breukelen	1 november 2021	1 november 2029
De heer mr. W.J.M. Broeders	1 juli 2018	1 juli 2026
Mevrouw G.H. van den Brok	1 december 2021	1 december 2029
Mevrouw mr. J. Bybau	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer mr. M.E. Cuppen	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer I. Doff	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer drs. G. Egas	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer M.W. van Ewijk	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw mr. D.A. Groenevelt-Timmer	1 november 2021	1 november 2029
De heer mr. G. Hamers	1 november 2021	1 november 2029
De heer J.S. Harkema	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw mr. E.D.M. Heemskerk	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer R.B.M. Heijden	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw mr. D.W.M.H. Hessel-Schreurs	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw mr. drs. I.T.F. van den Heuvel	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw M.C.J. Hooghuis MSc	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw mr. A. Huizenga-Kramer	15 oktober 2019	15 oktober 2027
Mevrouw E.M. Kaandorp	11 maart 2025	11 maart 2029

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. M. Kluft	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw mr. E.M. Knulst	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer mr. M.H.C. Kok	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer drs. R. Meijrink	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer mr. E.T.J. Menagé MRE	15 oktober 2019	15 oktober 2027
Mevrouw mr. M.A.W. Mol	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer A.V. Moorlag	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer mr. J.A. Oudshoorn	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw ing. M. Palijama	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer K. Pillen MRE	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer mr. J.J. Samkalden	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw mr. dr. C. Siewers	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer drs. S.G. Smit	11 maart 2025	11 maart 2029
De heer mr. B.A.C.M. Steenberg	1 februari 2018	1 februari 2026
Mevrouw S. Teijlingen	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer mr. ing. A.P.W. Tonen	1 november 2021	1 november 2029
Mevrouw ir. E. van Tuinen	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw mr. M.J. Voets	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw A.V. Vos-Dirksz BEc	1 oktober 2023	1 oktober 2027
Mevrouw mr. M. de Vries BBA	1 november 2021	1 november 2029
De heer G.C.M. Weber	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw mr. J.A. Westerhout-Dupree	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer J.A. Willems	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw mr. drs. K. Zamri	11 maart 2025	11 maart 2029
Mevrouw A. Zwarts	11 maart 2025	11 maart 2029

Op 31 december 2025 telde de Huurcommissie 49 zittingsleden. In 2025 nam de Huurcommissie afscheid van 13 zittingsleden: Mevrouw drs. F.L.A. Bevers, mevrouw R.A. Bolder-Wiggers, de heer ir. H. Brakel, de heer ing. F.A. Fens, mevrouw S.J. Horn, mevrouw G.W. Postma, de heer drs. B. Robbe, mevrouw A.M. Rudolphus, de heer P.J. Schipper, mevrouw A.M.M.J. van Spijk-De Kruijf, de heer A.C.P. Tamse, mevrouw M. Bos en de heer A. Rouwers.

Er zijn in 2025 totaal 21 nieuwe zittingsleden benoemd: mevrouw mr. E.C.A. van Alphen-Kivits, de heer H.H. Atas, de heer mr. drs. E.N. de Bode, de heer I. Doff, de heer J.S. Harkema, mevrouw mr. E.D.M. Heemskerk, mevrouw mr. D.W.M.H. Hessel-Schreurs, mevrouw E.M. Kaandorp, mevrouw mr. E.M. Knulst, mevrouw mr. K.L.M. Kremer, de heer mr. J.A. Oudshoorn, mevrouw ing. M. Palijama, de heer K. Pillen MRE, de heer mr. J.J. Samkalden, de heer drs. S.G. Smit, mevrouw ir. E. van Tuinen, mevrouw mr. M.J. Voets, de heer G.C.M. Weber, de heer J.A. Willems, mevrouw mr. drs. K. Zamri en mevrouw A. Zwarts.

Ook zijn in 2025 totaal zes leden herbenoemd: de heer J.A.M. van Breukelen, mevrouw G.H. van den Brok, mevrouw mr. D.A. Groenevelt-Timmer, de heer mr. G. Hamers, de heer mr. ing. A.P.W. Tonen en mevrouw mr. M. de Vries BBA. De benoeming van mevrouw mr. K.L.M. Kremer is per 31 juli beëindigd.

Zittingsleden zijn tot en met 2018 voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en benoemd door de minister van VRO voor een periode van 4 jaar. Ze kunnen maximaal driemaal voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. De zittingsleden krijgen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3d, lid 6 Uhw; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Daarnaast biedt de Huurcommissie de zittingsleden jaarlijks opleidingen aan.

## Bijlage 3: Samenstelling Raad van Advies

### Per 31 december 2025

Naam	Voorgedragen namens	Start zittingstermijn	Einde zittingstermijn
De heer drs. H.J.J. Lenferink	Onafhankelijk lid	1-10-2018	1-10-2026
Mevrouw drs. E. Bozkurt	Woonbond	1-10-2023	1-10-2027
De heer mr. M.P. van der Veen	Woonbond	1-10-2023	1-10-2027
De heer A. Taskan CBM, DGA	Onafhankelijk lid	1-10-2023	1-10-2027
De heer mr. T. Gardenbroek	Woonbond	1-10-2018	1-10-2026
De heer mr. B.L. de Jonge	Aedes	1-10-2018	1-10-2026
De heer S.A. Jeukens	Vastgoed Belang	1-06-2025	1-06-2029
De heer drs. F.J.W. van Blokland	IVBN	1-10-2022	1-10-2026
Mevrouw mr. E.N. Verhage	Onafhankelijk lid	1-10-2023	1-10-2027

De minister benoemt de leden van de Raad van Advies voor een periode van 4 jaar.

Zij kunnen maximaal eenmaal voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd.

Leden ontvangen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3g, lid 6 Uhw; artikel 3d, lid 6; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte).

In 2025 nam de Huurcommissie op haar eigen verzoek afscheid van mevrouw mr.

A. Noordermeer - van der Heide. Op voordracht van Vastgoed Belang is de heer S.A. Jeukens benoemd.



## Colofon

Het jaarverslag 2025 is een uitgave van de Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Telefoon: 088 1 600 300

[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

## Tekst

Huurcommissie

## Grafische vormgeving

Things To Make And Do, Den Haag

## Fotografie

Paul Tolenaar (portretten geïnterviewden)

Wiebe Kiestra (pagina 54)

ANP (bij de voorpagina's van de hoofdstukken en voorzijde)