

Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van  
Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

**Kenmerk**  
2019-0000165369

**Uw kenmerk**  
2018Z21906

Datum 3 april 2019  
Betreft Beantwoording van het verzoek van het lid Smeulders (GL) om  
een brief over het bericht "Huurcommissie kan klachtenregen  
van ontevreden huurders niet aan"

Geachte Voorzitter,

In de Regeling van werkzaamheden van 22 november 2018 heeft de heer Smeulders (GL) om een brief verzocht over het bericht "Huurcommissie kan klachtenregen van ontevreden huurders niet aan", met kenmerk 2018Z21906. Graag informeer ik u over de behandeling van verzoeken om uitspraak van de Huurcommissie in 2018 en over de meerjarige aanpak om die zoveel mogelijk binnen de termijn te behandelen, en kom daarmee tegemoet aan het verzoek van de heer Smeulders.

Ik ga eerst in op de sterke toename in het aantal voorgelegde geschillen in 2018 en de daarop genomen maatregelen van de Huurcommissie. Vervolgens leg ik uit welke aanvullende maatregelen er in de afgelopen maanden voor dit jaar en verder zijn genomen c.q. worden ingezet om de productie gedurende dit jaar en komende jaren te kunnen bijsturen. De Huurcommissie heeft zich bij de toetsing van de uitvoerbaarheid van deze maatregelen laten bijstaan door een externe deskundige.

#### Aanpak gevolgen trendbreuk in 2018

De Huurcommissie werd in 2018 geconfronteerd door een sterke toename in het aantal voorgelegde geschillen en heeft in de loop van 2018 maatregelen genomen om die toegenomen geschillen zoveel mogelijk binnen de termijn te behandelen. Daarbij is ook mijn departement betrokken geweest. Ik licht dit hieronder toe.

De instroom van geschillen vertoonde tot 2018 een meerjarige dalende trend. In 2018 is een trendbreuk opgetreden. Uitgaande van de dalende trend had de Huurcommissie zich voor het jaar 2018 voorbereid op ca. 6.600 geschillen. Feitelijk zijn er in totaal ca. 10.000 verzoeken binnengekomen. De Huurcommissie heeft niet geheel kunnen anticiperen op de trendbreuk die in 2018 is opgetreden. Dit heeft geleid tot langere behandeltermijnen van geschillen, ofwel een langere doorlooptijd. De doorlooptijd van een verzoek wordt in grote mate bepaald door de tijd die nodig is om het dossier gereed te maken voor de behandeling op zitting. Zo heeft de Huurcommissie de medewerking van de verhuurder en

huurder nodig. Als beide constructief in het geschil staan, leveren zij sneller de benodigde gegevens aan en werken zij beter mee aan bijvoorbeeld het (het plannen van het) onderzoek in de woning (en daarmee tijdige toegang tot de woning voor onderzoek). Ook de complexiteit van het geschil heeft invloed op de doorlooptijd. Waar het totaal aantal geschillen bij de Huurcommissie de afgelopen tien jaar is afgenomen, is het aandeel complexe geschillen juist toegenomen. Geschillen waarvoor de Huurcommissie veel informatie moet verzamelen of controleren, hebben een langere doorlooptijd. Bij geschillen over de afrekening van de servicekosten moeten bijvoorbeeld veel kostenposten worden gecontroleerd én moet bijvoorbeeld in de woning worden nagegaan welke stoffering aanwezig is. Het opstellen van een onderzoeksrapport over de afrekening van de servicekosten duurt daardoor gemiddeld meer dan twee keer zo lang dan het toetsen van de jaarlijkse huurverhoging. Het gevolg van een lange doorlooptijd is met name dat huurder en verhuurder langer moeten wachten op duidelijkheid over hun geschil en de oplossingsrichting. Dat kan de onderlinge verstandhouding negatief beïnvloeden. De Huurcommissie begrijpt hoe belangrijk het is dat er zo snel mogelijk duidelijkheid komt over het geschil en doet dan ook haar uiterste best om de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden.

Er is geen specifieke oorzaak aan te wijzen voor de hogere instroom van geschillen in 2018. Deze instroom is namelijk afhankelijk van verschillende factoren, zoals macro-economische factoren (de conjunctuur, de hoogte van de inflatie en daarmee de hoogte van de toegestane huurverhoging), de kennis van rechten en plichten en de keuze van de huurder of verhuurder om het conflict bij de Huurcommissie te laten beslechten. Ook heeft de Huurcommissie zich de laatste twee jaar actief ingezet op voorlichting aan huurders en verhuurders. Zo werkt zij mee aan de campagne van het ministerie van BZK 'Wegwijs met je huurprijs' om huurders meer inzicht te geven in de regels rond de huurprijs van een woonruimte.

Hoewel de Huurcommissie niet voldoende heeft kunnen anticiperen op de hoge instroom van geschillen in 2018, heeft zij daarop wel actie ondernomen. Zo hebben de medewerkers extra uren gewerkt en zijn extra tijdelijke medewerkers ingehuurd. Daarnaast wordt al langer gewerkt om de dienstverlening van de Huurcommissie beter te richten op de behoefte van huurders en verhuurders. De Huurcommissie richt zich niet meer alleen op geschilbeslechting, maar steeds vaker ook op voorlichting en het voorkomen van geschillen. Responsief en transparant, zoals dat hoort bij een moderne dienstverlenende organisatie. Om deze moderniseringsslag te kunnen maken zijn de afgelopen periode de benodigde stappen gezet. Zo is de Huurcommissie, naar aanleiding van het evaluatierapport van ZBO Huurcommissie (december 2016), in 2017 begonnen aan het opstarten van het werken met bemiddeling. In 2018 is er een wetswijziging doorgevoerd, waarin o.a. de taken van de Huurcommissie zijn uitgebreid zoals de klachtenbehandeling en bemiddeling. Ook is met dit wetsvoorstel een verhuuderbijdrage geïntroduceerd die moet bijdragen aan een meer robuuste financiële basis voor de Huurcommissie. Verder is de Huurcommissie in 2017 een formele reorganisatie gestart om uiteindelijk de juiste bemensing bij haar nieuwe werkwijze te krijgen. Deze formele reorganisatie is per januari 2019 afgerond. Thans wordt gewerkt aan de implementatie van deze

reorganisatie. Om dit in goede banen te leiden is begin 2018 een kwartiermaker aangesteld. De kosten van de moderniseringslag worden volledig door het Rijk gedragen.

#### Aanpak voor 2019 en verder

De Huurcommissie heeft aanvullende maatregelen genomen om ook in 2019 en volgende jaren een hogere instroom aan geschillen te kunnen verwerken, zoveel mogelijk binnen de gestelde termijnen.

De Huurcommissie houdt voor 2019 rekening met een toegenomen werkvoorraad en met de kans dat de hoge instroom van geschillen zich zal doorzetten. Recente ontwikkelingen, zoals de implementatie van een nieuwe werkwijze, nieuwe wetgeving, een nieuw ICT-systeem en toegenomen aandacht voor huurprijsbescherming, hebben ertoe geleid dat er met extra zorgvuldigheid is gekeken hoe het absorptievermogen van de organisatie voor dit jaar en voor komende jaren optimaal benut kan worden met de voorziene instroom van geschillen en de toegenomen werkvoorraad. Ook is gekeken of de geïnventariseerde risico's volledig zijn en of de aangegeven beheersmaatregelen reëel en afdoende zijn. Zowel een interne als een externe toets hebben geleid tot een aantal aanvullende maatregelen waardoor de productie in 2019 ten opzichte van 2018 kan worden vergroot met ca.10%. Dit betekent in totaal ca. 7.500 geschillen in 2019. De aanvullende maatregelen waarmee de Huurcommissie de productie kan bijsturen gedurende het jaar en komende jaren licht ik hieronder nader toe. De Huurcommissie streeft daarmee de opgelopen achterstand - door de toegenomen werkvoorraad - op termijn weer in te halen en de doorlooptijden te normaliseren.

#### *Aanvullende maatregelen*

Ten eerste wordt de personele capaciteit in het primaire proces van de behandeling van geschillen voor dit jaar uitgebreid met circa 10 fte's. Afhankelijk van het verloop van de instroom en werkvoorraad wil de Huurcommissie de werving van extra medewerkers tot 2021 voortzetten. Ik zal hiervoor een extra budget reserveren. Ten tweede heeft de Huurcommissie - om de productiviteit van de medewerkers in het primaire proces optimaal te kunnen benutten - extra tijdelijke medewerkers ingehuurd voor de werkzaamheden ter ondersteuning van het primaire proces. Ten derde zal de Huurcommissie de werkwijze bij de intake verbeteren door kritischer en beter in te zoomen op het probleem zodat huurder en verhuurder sneller een antwoord krijgen op het probleem en daarmee een kortere doorlooptijd te realiseren. Ten vierde zal de Huurcommissie de in 2018 gestarte acties ten aanzien van de kennis- en voorlichtingsfunctie in 2019 uitbreiden c.q. voortzetten. Zo is alle informatie over de werkwijze van de Huurcommissie, waaronder de kaders die gehanteerd worden bij bemiddelen, en de vereisten waaraan verzoeken moeten voldoen, openbaar gemaakt door deze op de website te plaatsen. Ook gaat de Huurcommissie meer aanvullende informatie bieden op haar website dan vermeld op de website van de Rijksoverheid met als doel om mogelijke geschillen te voorkomen.

Logischerwijs is de haalbaarheid van de productiedoelstelling van 7.500 zaken in 2019 afhankelijk van de vraag of de beoogde werving van de extra medewerkers

binnen de planning kan worden gerealiseerd en hoe snel deze nieuwe medewerkers zijn ingewerkt. De huidige gespannen arbeidsmarkt laat zich in het bijzonder gelden bij specialisme als ICT en bouwkundige keuring. Voor de werving van deze specialisme is een recruiter ingehuurd.

Daarnaast heeft de Huurcommissie de volgende risico's in beeld gebracht:

- Het nieuwe registratiesysteem vertoont sinds de invoering begin 2018 veel uitval en brengt meer handelingstijd met zich mee dan voorzien, met als gevolg langere doorlooptijden van geschillen en een lagere productie. De Huurcommissie is in gesprek met de leverancier over de mogelijke oplossingen om de performance te verbeteren.
- In 2019 verhuist de Huurcommissie naar een ander pand. Hierdoor kunnen mogelijk nadelige effecten optreden door de tijd die benodigd is om de nieuwe werkplekken functioneel te krijgen. Het moment van de verhuizing is daarmee ook belangrijk. De Huurcommissie doet er alles aan om de verhuizing zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.

#### Conclusie

De bovengenoemde aanvullende maatregelen laten zien dat de Huurcommissie met deze inzet stappen in de goede richting zet. Maar er blijft sprake van risico's. Zo komt het voor dat doorlooptijden door verschillende omstandigheden vertragen, bijvoorbeeld als een (ver)huurder niet meewerkt aan (het plannen van) een onderzoek in een woning, maar ook omdat het aantal inkomende zaken hoger dan verwacht heeft gepiekt. De instroom van geschillen is immers afhankelijk van factoren die buiten de invloedssfeer van de Huurcommissie liggen. De Huurcommissie en ik houden dus rekening met het toegenomen aantal zaken en de kans dat deze ontwikkeling zich doorzet. Dit kost uiteraard geld, maar dan moet het ook nog kunnen worden omgezet in de dienstverlening naar huurders en verhuurders. Daarin ligt de grootste uitdaging en daar hebben we het vooral over met elkaar. Samen met de Huurcommissie blijft het voldoen aan de wettelijke doorlooptijden mijn volle aandacht houden.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. K.H. Ollongren