

Evaluatie procedure huurcommissie

Rapport in opdracht van de Huurcommissie

Dr. Meike Bokhorst (projectleider)

Dr. Niels Terpstra

Marlous van der Zande

1. Inleiding

1.1 AANLEIDING

De Huurcommissie is een onpartijdige organisatie die meningsverschillen tussen huurders en verhuurders voorkomt, helpt oplossen of daarover een officiële uitspraak doet. De commissie doet uitspraak bij huurgeschillen over sociale woningen en kan advies geven bij geschillen over woningen in de vrije sector.¹ De taken van de Huurcommissie zijn wettelijk vastgelegd in titel 4 van boek 7 BW en in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte. De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) Huurcommissie en de Dienst van de Huurcommissie. Het zelfstandig bestuursorgaan Huurcommissie bestaat uit een bestuur, zittingsvoorzitters en zittingsleden. Het bestuur geeft leiding aan de Huurcommissie en de Dienst van de Huurcommissie. De Dienst van de Huurcommissie ondersteunt het zbo Huurcommissie bij zijn werkzaamheden.

De Huurcommissie is in augustus 2017 aangewezen als instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (ADR-instantie).² Een dergelijke instantie is bij wet verplicht om elke twee jaar te evalueren hoe doeltreffend de procedure is en wat de mogelijkheden zijn voor prestatieverbetering.³ Voor de Huurcommissie is dit de eerste evaluatie op basis van de Implementatiewet. Het evaluatieonderzoek bestrijkt de periode van 2017 tot en met 2020. De evaluatie gebeurt op basis van documentenanalyse.

De voornaamste problemen in de dienstverlening van de Huurcommissie vormen de achterstanden in de af te handelen zaken, de klachten en de klanttevredenheid. Daarmee gaat het volgens de Huurcommissie al een lange tijd niet goed: wettelijke termijnen worden al te lang overschreden, het aantal klachten is zeer hoog en de klanttevredenheid laag.⁴ De coronacrisis maakte deze problemen erger aangezien de huisbezoeken en fysieke zittingen voor lange tijd niet door konden gaan. In oktober 2020 was de werkvoorraad al opgelopen tot zo'n 10.500 zaken en maandelijks kwamen daar nog zo'n 1.000 zaken bij. Het doel van het actieplan 'aanpak achterstanden' was om in een half jaar tijd de werkvoorraad te halveren tot 5.000 zaken

¹ Sinds 2021 doet de Huurcommissie ook uitspraak bij een aantal procedures in de vrije sector.

² In Nederland zijn door de overheid vier instanties aangewezen als buitengerechtelijke geschilinstantie. Dit zijn: Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC); Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid); Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ); en de Huurcommissie.

³ Artikel 18 Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten: 'evaluatie van de doeltreffendheid van de door de instantie aangeboden procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren'.

⁴ Huurcommissie (2020) Actieplan 'Aanpak achterstanden' op hoofdlijnen.

en eind 2021 de werkvoorraad terug te brengen naar 3.000 tot 4.000 zaken. Op 1 mei 2021 was de werkvoorraad nog 8.509. Dat kwam mede door de instroom, die in de eerste maanden van 2021 hoger was dan verwacht.

Volgens de Huurcommissie komen de problemen vooral voort uit de manier waarop de zaken in behandeling worden genomen en vervolgens afgehandeld. Het in behandeling nemen van de zaken kan eenvoudiger en efficiënter. Hiervoor is het actieplan ‘Aanpak achterstanden’ gestart.⁵ Onder meer door te werken met gebruiksvriendelijke digitale innameformulieren kunnen de zaken beter in behandeling worden genomen. Bij de afhandeling van verzoeken wordt vaker dan voorheen uitspraak gedaan door de voorzitter van de Huurcommissie. Daarnaast krijgen huurders en verhuurders sinds de start van het actieplan de keuze of ze hun zaak in een verkorte, een schriftelijke of een mondelinge procedure willen afdoen. Als de partijen het eens zijn over de inhoud van het onderzoeksrapport van de Huurcommissie kan de voorzitter van de Huurcommissie de zaak schriftelijk afdoen en een uitspraak doen als onafhankelijke geschilbeslechter. Wanneer ze het oneens zijn over het onderzoeksrapport en partijen allebei schriftelijk reageren, volgt een uitspraak van een commissie. Wanneer de partijen het niet eens zijn over de inhoud van het onderzoeksrapport, maar niet, of niet allebei schriftelijk willen reageren, volgt een hoorzitting.

De Nationale ombudsman constateert in een brief op 11 mei 2021 dat de Huurcommissie hard werkt om de doorlooptijden te verkorten. Toch voldoet de Huurcommissie naar het oordeel van de ombudsman nog niet aan hetgeen de burger op dit punt van haar mag verwachten. De klachten die de ombudsman ontving namen toe van 73 in 2018, naar 96 in 2019, naar 104 in 2020. De klachten gingen voornamelijk over de lange duur van de behandeling van verzoeken, het gebrek aan informatie over hoe het staat met de behandeling van verzoeken en de slechte bereikbaarheid van de Huurcommissie.⁶

1.2 DOELEN EN VRAAGSTELLING

Doel is het uitvoeren van een evaluatie van de doeltreffendheid van de door de Huurcommissie aangeboden procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren. Startpunt van de evaluatie is augustus 2017 wanneer de Huurcommissie wordt aangewezen als ADR-instantie. De implementatiewet is gericht op consumentenbescherming en dus richt deze evaluatie zich op de huurders en niet op de ondernemers of verhuurders.

⁵ Huurcommissie (2020) Actieplan 'Aanpak achterstanden' op hoofdlijnen. Dit bestaat onder meer uit het Project Kwaliteit aan de Poort, meer inzet op kennelijke voorzittersuitspraken, Programma Eenvoudig naar Gezag 2020 en tijdelijke inzet van een keuzebrief met extra opties voor afhandeling procedure: videozittingen.

⁶ Nationale ombudsman (2021) Brief terugblik klachtbehandeling Huurcommissie. Zie ook www.nationaleombudsman.nl/waarmee-kunnen-wij-u-helpen/nieuws/2021/huurcommissie-kampt-nog-steds-met-slechte-bereikbaarheid

De hoofdvraag luidt: *Hoe doeltreffend was de procedure van de Huurcommissie in de periode 2017 tot en met 2020?*

De onderzoeksvragen zijn:

1. Was de procedure van de Huurcommissie zowel elektronisch als niet-elektronisch beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevonden?
2. Hadden partijen toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar ontnam de procedure de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan?
3. Was de procedure voor consumenten (huurders) kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar?
4. Werde de uitkomst van de procedure beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Huurcommissie het volledige dossier van de klacht had ontvangen? Werden in het geval van zeer complexe geschillen de partijen tijdig geïnformeerd over een verlenging van 90 kalenderdagen en van de tijd die naar verwachting nodig was om het geschil te kunnen beëindigen?
5. Bracht de Huurcommissie de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht had ontvangen?
6. Wat zijn mogelijkheden voor prestatieverbetering en aandachtspunten voor de toekomst?

De evaluatie is verricht op basis van documentenanalyse en data-analyse van de gegevens op de website van de Huurcommissie, de jaarverslagen, de klanttevredenheidsonderzoeken, toepasselijke wet- en regelgeving en Kamerstukken. De bevindingen en mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering bespreken we met vertegenwoordigers vanuit de Huurcommissie.

2. Beschikbaarheid en toegankelijkheid

De eerste onderzoeksvraag luidt: *was de procedure van de Huurcommissie zowel elektronisch als niet elektronisch beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevonden?* Hieronder volgt allereerst een evaluatie van de *beschikbaarheid* van de procedure. Vervolgens wordt de *toegankelijkheid* van de procedure besproken.

2.1 BESCHIKBAARHEID

Onder beschikbaarheid verstaan we in deze evaluatie enerzijds (a) de mate waarin de procedure van de Huurcommissie zowel online als offline *vindbaar* is, en anderzijds (b) de mate waarin de procedure van de Huurcommissie ruimte biedt om een klacht op verschillende manieren - zowel online als offline - *kenbaar te maken*.⁷

Vindbaarheid

De verzoekschriften om als (ver)huurder een procedure bij de Huurcommissie te kunnen starten, zijn *online* goed vindbaar. Via de zoekterm ‘klacht verhuurder’ vormt de website van de Huurcommissie de eerste twee resultaten in zoekmachines. Vervolgens is op de homepage direct een optie zichtbaar die de bezoeker verwijst naar het starten van een procedure. Waar in 2017 tot en met 2019 de overgrote meerderheid van de websitebezoekers rechtevrees naar de website kwam, was in 2020 het aandeel bezoekers die de website vond via een zoekmachine het grootst.⁸ Anderen bezochten de website via een verwijzing van een andere website als rijksoverheid.nl, woonbond.nl en wegwijsmetjehuurprijs.nl. Huurders zijn voornamelijk bekend met de Huurcommissie door het bezoeken van haar website.⁹ Verhuurders leren de Huurcommissie vooral via de wederpartij (huurders) kennen.¹⁰ Een ander belangrijk deel van de (ver)huurders die van de dienstverlening van de Huurcommissie gebruik heeft gemaakt, is via een zoekmachine met haar in aanraking gekomen.

Offline is een verwijzing naar procedure van de Huurcommissie vindbaar in het huurcontract of de algemene voorwaarden wanneer huurder en verhuurder hebben afgesproken om bij klachten

⁷ Evaluatie SKGZ-procedure 2017-2018. Onderzoek naar de doeltreffendheid van de procedure van de SKGZ. Aline Bos (USBO advies). Januari 2020.

⁸ Jaarverslag 2017, p. 35; 2018, p. 33; 2019, p. 35; 2020, p. 26.

⁹ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 28; 2020, p. 31.

¹⁰ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 39; 2020, p. 48.

of meningsverschillen de Huurcommissie in te schakelen.¹¹ Daarnaast kennen veel huurders de Huurcommissie van vrienden, bekenden of familie.¹² Andere offline wegen die naar de Huurcommissie leiden zijn het Juridisch loket, (ver)huurdersorganisaties, bewonerscommissies, huurteams, de gemeente, de rechtbank, gedrukte media (bijvoorbeeld een krant, tijdschrift of vakblad) of via de wederpartij die de Huurcommissie heeft ingeschakeld.

Mogelijkheden kenbaar maken klacht

Het tweede aspect van beschikbaarheid is de mate waarin de procedure van de Huurcommissie ruimte biedt om een klacht op verschillende manieren -zowel online als offline- kenbaar te maken. Een (ver)huurder kan een procedure bij de Huurcommissie op een aantal manieren starten. Dit kan middels het *online* (via de website) invullen en versturen van het verzoekschrift of door het verzoekschrift via de website te downloaden en digitaal in te vullen. Vervolgens kan de (ver)huurder het formulier afdrukken en per post opsturen. Volledig *offline* een verzoekschrift indienen is ook mogelijk. Via telefoon of post kan contact opgenomen worden met de Huurcommissie, een verzoekschrift wordt dan per post toegezonden. Zo kunnen bijvoorbeeld de formulieren ‘Huurprijs bij een nieuw contract – voor huurders’, ‘Klacht over gedrag verhuurder – voor huurders’ en ‘Verzoek om kosten niet te betalen – voor huurders’ online, maar ook per post worden verstuurd.

Met het oog op de digitale agenda van de overheid wordt sinds 2018 een tabel in de Jaarverslagen opgenomen met de verdeling van digitaal en per post ingediende verzoeken.¹³ Uit deze cijfers volgt dat huurders aanzienlijk meer zaken digitaal indienen dan verhuurders.¹⁴ In het algemeen neemt het aandeel digitaal ingediende verzoeken jaarlijks toe, tot 76 procent in 2020. Zo werden in 2018 3.138 verzoeken per post ingediend en 6.889 digitaal.¹⁵ In 2019 kwamen er van de 9.991 verzoeken 7.277 digitaal binnen.¹⁶ In 2020 ontving de Huurcommissie 12.107 verzoekschriften, waarvan 9.177 digitaal.¹⁷

2.2 TOEGANKELIJKHEID

Waar de beschikbaarheid van de procedure van de Huurcommissie onder meer zag op de *vindbaarheid* ervan, heeft toegankelijkheid betrekking op de fase erna. Toegankelijkheid gaat over de mate waarin huurders en verhuurders de procedure met gemak kunnen doorlopen als ze

¹¹ [Huurcommissie.nl/over-de-huurcommissie/voor-huurwoningen-in-de-vrije-sector](https://huurcommissie.nl/over-de-huurcommissie/voor-huurwoningen-in-de-vrije-sector)

¹² Klantbelevingsonderzoek 2018, p. 28; 2019, p. 31.

¹³ Jaarverslag 2018, p. 11.

¹⁴ Jaarverslag 2018, p. 12; 2019, p. 14, 2020, p. 12.

¹⁵ Jaarverslag 2018, p. 12.

¹⁶ Jaarverslag 2019, p. 14.

¹⁷ Jaarverslag 2020, p. 12.

deze eenmaal hebben gevonden. Het gemak hangt af van de *begrijpelijkheid* van de procedure en de *afwezigheid van (andere) blokkades* bij het doorlopen ervan.¹⁸

Communicatie tussen (ver)huurder en Huurcommissie

Ook de duidelijkheid van de *communicatie* tussen de Huurcommissie en (ver)huurders is bepalend voor de toegankelijkheid.

In het algemeen vinden (ver)huurders dat de Huurcommissie hen onvoldoende van de status van hun procedure op de hoogte houdt.¹⁹ Zij zien de communicatie over de zaakbehandeling als een belangrijk verbeterpunt. Zo is het niet altijd duidelijk wat de stand van zaken is, waarom de Huurcommissie een bepaalde uitspraak heeft gedaan en welke vervolgstappen na de uitspraak kunnen worden gezet.

Het nieuwe zaaksysteem waarmee de Huurcommissie medio 2022 gaat werken, zal de mogelijkheid aan partijen bieden om de stand van zaken te volgen. Tot die tijd kunnen mensen bellen, mailen of schrijven als ze informatie willen over de stand van zaken (zie ook hieronder de paragraaf ‘Communicatiekanalen’). Het is voor medewerkers lastig om uitleg te geven over waarom de Huurcommissie een bepaalde uitspraak heeft gedaan. Dan bestaat al snel het risico dat ze die uitspraak zelf gaan interpreteren. Wel streeft de Huurcommissie ernaar om de schriftelijke motivatie bij de uitspraak zo duidelijk mogelijk op B1 niveau toe te lichten. De informatie over de vervolgstappen en de begrijpelijkheid van haar teksten probeert de Huurcommissie momenteel al te verbeteren (zie kopje ‘Taal’).²⁰ Buiten de correspondentie over de zaakbehandeling om zijn verhuurders de laatste jaren tevreden over de duidelijkheid van de communicatie.²¹

Over de status van de procedure uitte de Huurcommissie in het Jaarverslag van 2017²² de verwachting dat zij begin 2019 een nieuwe onlinedienst kon aanbieden: een persoonlijke internetpagina ‘Mijn Huurcommissie’ waar de indiener de voortgang van zijn of haar zaak kan volgen. Uit het Jaarverslag van 2019²³ blijkt dit voornemen niet gerealiseerd. Het nieuwe zaaksysteem biedt pas vanaf medio 2022 een persoonlijke internetpagina. Tot die tijd kan een partij die zijn dossier wil inzien contact opnemen met de Huurcommissie (telefonisch, e-mail of schrijven), waarna zij de dossierstukken digitaal opstuurt. In de tussentijd (tot aan het nieuwe zaaksysteem) werkt de Huurcommissie aan een prognosemodel voor intern gebruik. In dit model moet het voor medewerkers eenvoudiger zijn om te zien in welke fase een dossier

¹⁸ Evaluatie SKGZ-procedure 2017-2018. Onderzoek naar de doeltreffendheid van de procedure van de SKGZ. Aline Bos (USBO advies). Januari 2020.

¹⁹ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 6; 2020, p. 6; Brief Nationale Ombudsman. Terugblik op klachten over de Huurcommissie. 11 mei 2021.

²⁰ Jaarverslag 2020, p. 25.

²¹ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 31; 2020, p. 35.

²² Jaarverslag 2017, p. 36.

²³ Jaarverslag 2019, p. 40.

zich bevindt en om een prognose te geven voor de verdere duur van de procedure. Als partijen contact opnemen over de voortgang van hun zaak kan de Huurcommissie hen daar dan beter over informeren. (Ver)huurders zijn echter nog altijd kritisch over de communicatie van de Huurcommissie over de zaakbehandeling.²⁴ Zij opperen daarom om op de website de status van hun zaak te kunnen raadplegen, zonder daarvoor telefonisch contact met de Huurcommissie te hoeven opnemen.²⁵

Gedurende de hele zaakbehandeling, maar vooral in de laatste fase van de procedure (de afsluitende brief) wordt de informatievoorziening gezien als onvoldoende duidelijk.²⁶ Huurders wensen een duidelijkere en uitgebreidere toelichting op de wijze waarop de procedure is afgewikkeld.²⁷ Verder willen klanten eenvoudiger contact met de Huurcommissie kunnen opnemen.²⁸ Haar slechte bereikbaarheid zorgt voor onvrede onder (ver)huurders.²⁹ Het online formulier wordt nu soms als een blokkade gezien in de bereikbaarheid van de Huurcommissie.³⁰

Tot slot zijn in de jaren 2017³¹, 2018³², 2019³³ en 2020³⁴ veel klachten binnengekomen over het gebruik van onjuiste (contact)gegevens bij de correspondentie door de Huurcommissie. Zo kregen sommige (ver)huurders geen uitnodiging voor de zitting, werd hen de uitspraak niet toegestuurd of ontvingen ze in het geheel geen correspondentie.³⁵ In 2018 erkende de Huurcommissie dat de gevolgen van een onjuiste registratie van partijen groot kunnen zijn, bijvoorbeeld voor het toepassen van hoor- en wederhoor en voor de uitspraak.³⁶ Sindsdien heeft zij daarom haar werkwijze rond de registratie van procespartijen verbeterd. In 2019 klaagden veel (ver)huurders echter nog steeds bij de Huurcommissie over de onjuiste verzending van correspondentie.³⁷ In 2020 was dit niet anders.³⁸

Communicatiekanalen

(Ver)huurders kunnen met de Huurcommissie telefonisch (via het 1400- of 0800-nummer), via een formulier (per post of digitaal) en per e-mail communiceren, afhankelijk van het

²⁴ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 6; 2020, p. 6; Brief Nationale Ombudsman. Terugblik op klachten over de Huurcommissie. 11 mei 2021.

²⁵ Klantbelevingsonderzoek 2020, p. 7.

²⁶ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 13.

²⁷ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 25.

²⁸ Klantbelevingsonderzoek 2020, p. 36.

²⁹ Brief Nationale Ombudsman. Terugblik op klachten over de Huurcommissie. 11 mei 2021.

³⁰ Klantbelevingsonderzoek 2020, p. 36.

³¹ Jaarverslag 2017, p. 36.

³² Jaarverslag 2018, p. 34.

³³ Jaarverslag 2019, p. 36.

³⁴ Jaarverslag 2020, p. 27.

³⁵ Jaarverslag 2017, p. 36.

³⁶ Jaarverslag 2018, p. 34.

³⁷ Jaarverslag 2019, p. 36.

³⁸ Jaarverslag 2020, p. 27.

onderwerp. Vragen over een lopende procedure kunnen telefonisch of per e-mail worden gesteld. Het versturen van aanvullende informatie over een lopende procedure dient via een formulier (per post of digitaal) te gebeuren, net als in het geval van een verzoek om vrijstelling van leges (per post of digitaal), het intrekken van een verzoek of het aantekenen van verzet. Deze veelheid aan communicatiekanalen zorgt bij sommigen voor verwarring.³⁹ In 2017, 2018, 2019 en 2020 ontving de Huurcommissie respectievelijk 1868, 2408, 1105 en 1903 e-mails.⁴⁰ Het percentage telefoongesprekken dat via het algemene nummer van de Rijsoverheid (1400-nummer) is doorgestuurd naar de Huurcommissie en het aantal rechtstreekse vragen (0800-nummer) is afgenomen ten opzichte van de voorgaande twee jaren.⁴¹ 93 procent van deze telefonische oproepen werd door de Huurcommissie in 2020 beantwoord, wat een verbetering is ten opzichte van de jaren 2017, 2018 en 2019.⁴²

(Ver)huurders ervaren de wachttijden om een medewerker van de Huurcommissie telefonisch te kunnen spreken echter als lang.⁴³ Daarnaast voelen ze zich vaak niet goed geholpen als ze iemand aan de lijn krijgen. Als mensen bellen krijgen ze onvoldoende duidelijk uitgelegd wat de status is van hun dossier en welke termijnen er gelden. De Huurcommissie werkt aan een klantcontactcentrum waar mensen duidelijker krijgen uitgelegd wat ze kunnen verwachten. Bovendien moet het hierboven besproken prognosemodel ervoor zorgen dat partijen die contact opnemen met de Huurcommissie een beter beeld krijgen van de stand van zaken van hun dossier.

Doelgroepen

De Huurcommissie houdt zich bezig met meningsverschillen tussen (ver)huurders van sociale huurwoningen en van woningen uit de vrije sector. Ook huurders met een tijdelijk huurcontract, huurdersorganisaties, bewonerscommissies, gemeenten, rechtbanken, de belastingdienst en andere publiekrechtelijke organen kunnen bij de Huurcommissie aankloppen.⁴⁴ In tegenstelling tot een procedure bij sociale huurwoningen eindigt een procedure in de vrije sector in het merendeel van de gevallen niet met een uitspraak, maar met een advies van de Huurcommissie. Dat advies is niet bindend. De partijen hebben in het huurcontract of anderszins afgesproken dat ze een beroep kunnen doen op de Huurcommissie in geval van een conflict.⁴⁵ Partijen kunnen zowel bij een uitspraak als een advies naar de rechter. Bij een uitspraak moet men zich binnen acht weken tot de rechter wenden, in dat geval vervalt de uitspraak van de Huurcommissie.⁴⁶

³⁹ Klantbelevingsonderzoek 2020, p. 14.

⁴⁰ Jaarverslag 2019, p. 10; 2020, p. 9.

⁴¹ Jaarverslag 2020, p. 26.

⁴² Jaarverslag 2017, p. 35; 2020, p. 26.

⁴³ Klantbelevingsonderzoek 2020, p. 6.

⁴⁴ Artikel 5 lid 2 Uhw; Artikel 6 lid 1 Uhw

⁴⁵ Artikel 5 lid 3 Uhw.

⁴⁶ Artikel 41 lid 1 Uhw.

Van de ingediende verzoeken om geschilbeslechting (niet-inkomensafhankelijke huurgeschillen) waren de meeste afkomstig van huurders.⁴⁷ Van de inkomensafhankelijke huurverhoging zaken dienden de woningcorporaties het merendeel in. Wel hadden de corporaties een structureel kleiner aandeel in het aantal geschillen dan de overige verhuurders.⁴⁸ En dat terwijl zij een aanzienlijk groter aandeel hebben in het totale aantal huurwoningen in Nederland. In 2020 waren de corporaties procentueel overigens bij meer geschillen betrokken dan in de jaren ervoor (46 procent ten opzichte van 40 procent in 2019 en 2018 en 36 procent in 2017). De verklaring hiervoor ligt vooral bij het hogere aantal bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging.⁴⁹

Taal

De Huurcommissie geeft in het jaarverslag van 2020 aan dat haar taalgebruik in brieven en op de website is aangepast naar taalniveau B1.⁵⁰ Klachten over de begrijpelijkheid van haar teksten vormden hier aanleiding voor. In het jaarverslag geeft de Huurcommissie aan dat lange zinnen en juridische begrippen sindsdien worden vermeden.⁵¹ De simpelere taal vergroot de toegankelijkheid van de Huurcommissie.

De Huurcommissie heeft duidelijk aandacht gegeven aan de toegankelijkheid van de taal. Toch vraagt dit blijvende aandacht. Het communicatiebureau Loo van Eck stelt namelijk in februari 2021 vast dat de opbouw van de formats, sjablonen en alinea's in schriftelijke uitspraken nog verdere vereenvoudiging vergt.⁵² Het moeilijke taalgebruik en de lange zinnen maken de teksten nog altijd ongeschikt voor lezers met taalniveau B1.

Daarom biedt de Huurcommissie opleidingen aan haar medewerkers aan om eenvoudige juridisch correcte teksten te schrijven. De medewerkers die voorzittersuitspraken schrijven hebben sinds 12 april 2021 twee keer zo'n cursus gevolgd. Binnenkort volgen nog twee cursussen vooral voor secretarissen die de uitspraken schrijven in zaken die op zitting worden behandeld. Ook staat een opfrissessie 'Duidelijke taal bij de Huurcommissie' voor zittingsvoorzitters op de planning.

Sinds eind november 2018 is voor buitenlandse (ver)huurders bovendien een speciale pagina op de website beschikbaar met de belangrijkste informatie over de Huurcommissie en haar procedure in het Engels.⁵³ Daarnaast zijn voor anderstalige (ver)huurders sinds november 2019 de huurprijschecks voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimten in het Engels op de

⁴⁷ Jaarverslag 2017, p. 21; 2018, p. 20; 2019, p. 23; 2020, p. 19.

⁴⁸ Jaarverslag 2017, p. 22; 2018, p. 20; 2019, p. 23; 2020, p. 19.

⁴⁹ Jaarverslag 2020, p. 19.

⁵⁰ Jaarverslag 2020, p. 25 en 27.

⁵¹ Jaarverslag 2020, p. 26.

⁵² Brief Loo van Eck. Eenvoudige juridisch correcte teksten. 4 februari 2021.

⁵³ Jaarverslag 2018, p. 33.

website beschikbaar.⁵⁴ Ook kunnen zij sindsdien Engelstalige informatie over de huurprijs en punten en over huurverlaging raadplegen. De voertaal in brieven, aanvullende communicatie en tijdens het onderzoek en de zitting is echter altijd Nederlands.⁵⁵

Een partij kan een tolk inschakelen als hij niet goed Nederlands spreekt. Deze tolk hoeft niet officieel te worden beëdigd en de partij is vrij in de keuze voor een tolk. Over de eventuele kosten die met de inschakeling van een tolk gepaard gaan en voor wiens rekening die komen doet de Huurcommissie geen uitspraak. Verder bemiddelt de Huurcommissie niet in geschillen als beide of een van beide partijen onvoldoende Nederlands spreekt.⁵⁶ Zij kunnen op eigen initiatief een tolk inschakelen. De klantbelevingsonderzoeken in 2018⁵⁷, 2019⁵⁸ en 2020⁵⁹ zijn uitgevoerd met vragenlijsten die enkel in het Nederlands zijn uitgezet onder (ver)huurders, die van de dienstverlening van de Huurcommissie gebruik hebben gemaakt.

Kortom

De procedure van de Huurcommissie is zowel online als offline goed vindbaar. Huurders zijn vooral *online* (via de website) met de Huurcommissie bekend geraakt, terwijl verhuurders haar voornamelijk *offline* (via de wederpartij) leren kennen. Online kunnen klachten bovendien uitstekend kenbaar worden gemaakt. Een procedure volledig offline starten, zonder het internet te hoeven gebruiken, behoort ook tot de mogelijkheden.

(Ver)huurders lopen tegen verschillende blokkades aan bij het doorlopen van de procedure. Zo communiceert de Huurcommissie onvoldoende over de voortgang van zaken, wordt de informatievoorziening gedurende de hele procedure (vooral in de laatste fase) ervaren als onduidelijk en klagen (ver)huurders al jaren over het gebruik van onjuiste (contact)gegevens bij de correspondentie. Bovendien vinden klanten de telefonische wachttijden lang en voelen ze zich, als ze iemand aan de lijn krijgen, vaak niet goed geholpen. Wel heeft de Huurcommissie gewerkt aan haar toegankelijkheid voor buitenlandse (ver)huurders sinds 2018 en haar taalgebruik zoveel mogelijk aangepast naar taalniveau B1.

⁵⁴ Jaarverslag 2019, p. 35.

⁵⁵ Handboek Huurcommissie, 2019, p. 22 en 26.

⁵⁶ Handboek Huurcommissie, 2019, p. 19.

⁵⁷ Klantbelevingsonderzoeken 2018, p. 30.

⁵⁸ Klantbelevingsonderzoeken 2019, p. 42.

⁵⁹ Klantbelevingsonderzoeken 2020, p. 51.

3. Juridische bijstand⁶⁰

De doeltreffendheid van de procedure van de Huurcommissie hangt daarnaast af van de juridische bijstand: *hadden partijen toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar ontnam de procedure de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan?*

(Ver)huurders zijn niet verplicht om zich in een procedure bij de Huurcommissie te laten vertegenwoordigen of bijstaan door een gemachtigde, juridisch adviseur of advocaat.⁶¹ Zij kunnen dus in persoon procederen en ter zitting verschijnen. Wel staat het partijen vrij om zich gedurende de procedure door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen of gebruik te maken van juridische bijstand. De gemachtigde dient dan, tenzij deze advocaat is, een schriftelijke machtiging aan de Huurcommissie te overleggen. Een derde die namens een partij ter zitting verschijnt zonder zo'n schriftelijke machtiging dient binnen een week na de zitting alsnog een machtiging af te geven. Anders worden zijn verklaringen niet meegenomen in de uitspraak. Een (ver)huurder hoeft geen schriftelijke verklaring af te geven wanneer hij zich door een derde laat bijstaan. Alleen als er bij de Huurcommissie ernstige bezwaren bestaan tegen een derde kan zij de bijstand of vertegenwoordiging weigeren. Advocaten vormen hierop een uitzondering. De partij wordt dan onverwijld schriftelijk of ter zitting van de beslissing (met toelichting) tot weigering op de hoogte gebracht en in de gelegenheid gesteld een andere derde voor bijstand of als vertegenwoordiger aan te wijzen.

Het is onbekend hoeveel (ver)huurders gebruik maken van juridische bijstand. Wel blijkt uit de beschikbare gegevens dat 19 procent van de huurders die in 2019 en 2020 een verzoekschrift indiende, bijstand kreeg van een huurteam of een adviesbureau.⁶²

Kortom, op papier hebben (ver)huurders zowel met als zonder advocaat of juridisch adviseur toegang tot de procedure. Partijen kunnen op elk moment in de procedure gebruik maken van juridische bijstand of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Hoeveel (ver)huurders zich in de praktijk door een jurist laten bijstaan is onbekend.

⁶⁰ Behalve dat in het Klantbelevingsonderzoek uit 2018 (p. 10) een quote is gebruikt van iemand die een jurist had ingeschakeld, zijn verder geen cijfers bekend over hoeveel (ver)huurders gebruik maken van een vertegenwoordiger of juridische bijstand.

⁶¹ Handboek Huurcommissie, 2019, p. 26.

⁶² Jaarverslag 2020, p. 23.

4. Kosten

Een derde aspect van doeltreffendheid ziet op de kosten van de procedure van de Huurcommissie: *was de procedure voor consumenten (huurders) kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar?*

Om een procedure bij de Huurcommissie te kunnen starten, moet de huurder vooraf, binnen vier weken, een bedrag (leges) van €25 betalen.⁶³ Wanneer de huurder de procedure is gestart en gelijk krijgt, dan krijgt hij het betaalde legesvoorschot terug. De verhuurder moet betalen. Als de huurder geen gelijk krijgt en de procedure is gestart, vindt geen teruggave van €25 plaats. Als de wederpartij de procedure is gestart moet de huurder het bedrag van €25 nog voldoen. In het geval beide partijen voor een deel gelijk krijgen, dan krijgt de huurder ofwel een deel van de reeds betaalde €25 terug ofwel moet nog een gedeelte betalen. Een huurder kan worden vrijgesteld van leges als hij huurtoeslag of een inkomen op bijstandsniveau ontvangt. Zo'n vrijstelling kan online worden aangevraagd via het formulier 'Verzoek om kosten niet te betalen' op de website van de Huurcommissie.

Verder krijgt een verzoeker vanaf 2019 (het voorschot) op de leges terug als de bemiddeling succesvol is verlopen en met een vaststellingsovereenkomst is afgesloten.⁶⁴ Daarnaast krijgt een verzoeker de helft van zijn (voorschot op) de leges terug wanneer hij zijn verzoek binnen drie weken na verzending van het onderzoeksrapport intrekt. (Ver)huurders kunnen bovendien zonder bijkomende kosten in verzet tegen een schriftelijke voorzittersuitspraak.⁶⁵ In de Klantbelevingsonderzoeken en Jaarverslagen worden tot slot nauwelijks woorden gewijd aan de kosten van de procedure. Een klant bestempelde de bijdrage als "zeer betaalbaar".⁶⁶

Kortom, huurders kunnen de procedure van de Huurcommissie tegen een bedrag van hoogstens €25 doorlopen. Voor huurders die huurtoeslag of een inkomen op bijstandsniveau ontvangen is de procedure kosteloos.

⁶³ [Huurcommissie.nl/procedure/kosten-van-een-procedure](https://huurcommissie.nl/procedure/kosten-van-een-procedure)

⁶⁴ Jaarverslag 2018, p. 40.

⁶⁵ Jaarverslag 2020, p. 6.

⁶⁶ Klantbelevingsonderzoek 2018, p. 9.

5. Doorlooptijden

De doorlooptijd is bepalend voor de doeltreffendheid van de procedure van de Huurcommissie: *werd de uitkomst van de procedure beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de Huurcommissie het volledige dossier van de klacht had ontvangen? Werden in het geval van zeer complexe geschillen de partijen tijdig geïnformeerd over een verlenging van 90 kalenderdagen en van de tijd die naar verwachting nodig was om het geschil te kunnen beëindigen?*

De Huurcommissie hanteert twee verschillende doorlooptijden. Ten eerste hanteert de Huurcommissie de doorlooptijd op basis van de Implementatiewet voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Deze doorlooptijd van 90 dagen telt vanaf het moment dat het dossier compleet is. Ten tweede is er de doorlooptijd voor de hele procedure, gebaseerd op de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw). Deze doorlooptijd van 120 dagen (4 maanden) telt vanaf het moment dat de verzoeker de leges heeft betaald tot en met het moment waarop de Huurcommissie de uitspraak verstuurt. De afhandelingstermijn die de Huurcommissie hanteert, is het aantal dagen tussen de peildatum en de afhandelingsdatum, die data inbegrepen.⁶⁷

De Huurcommissie stelt in haar jaarverslagen van 2017⁶⁸, 2018⁶⁹ en 2019⁷⁰ de wettelijke termijn van 90 dagen uit de implementatiewet (vanaf het moment waarop het dossier van een zaak compleet is) te halen. Hierbij hanteert zij een minimumnorm waarbij 90 procent van de geschillen binnen 90 dagen na de zitting moet zijn afgehandeld.⁷¹ Deze interne norm van 90 procent heeft de Huurcommissie met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) afgesproken. In 2017 en 2018 haalde de Huurcommissie deze interne norm van 90 procent bij alle drie soorten geschillen (zie tabel 1). In 2019 haalde de Huurcommissie de interne minimumnorm van 90 procent bij geen van de drie soorten geschillen (zie tabel 1). In 2020 haalde de Huurcommissie de interne minimumnorm van 90 procent niet bij huurprijsgeschillen en servicekostengeschillen, maar wel bij huurverhogingsverschillen (zie tabel 1). Percentages van 100 voor de afwikkeling van haalt de Huurcommissie in de bestudeerde jaren niet.

⁶⁷ De peildatum is de datum waarop het voorschot op de leges is betaald dan wel; indien vrijstelling van het voorschot op de leges is verleend, de datum waarop dat is besloten dan wel; indien geen voorschot op de leges hoeft worden betaald, zoals bij verzet tegen een voorzittersuitspraak, de datum waarop de het verzoek is ontvangen (Zie: Kamerstuk 27926 nr. 329).

⁶⁸ Jaarverslag 2017, p. 9.

⁶⁹ Jaarverslag 2017, p. 8.

⁷⁰ Jaarverslag 2017, p. 18.

⁷¹ Handboek Huurcommissie 2019, p. 18.

Tabel 1 - Afgehandelde geschillen binnen de wettelijke norm van 90 dagen in de Implementatiewet (vanaf het moment dat het dossier compleet is), weergegeven per kalenderjaar⁷²

	2017	2018	2019	2020	
Huurprijsgeschillen	97%	94 %	89%	73%	
Servicekostengeschillen	92%	93%	82%	68%	
Huurverhogingsgeschillen	96%	98%	87%	99%	

Naast de doorlooptijd uit de Implementatiewet werkt de Huurcommissie zoals aangegeven met de doorlooptijd uit de Uhw. De Uhw kent als belangrijkste doorlooptijd een termijn van vier maanden (120 dagen) voor de hele procedure.⁷³ Ook hier hanteert de Huurcommissie een interne norm waarbij zij ernaar streeft om 90 procent van de zaken binnen deze termijn van 120 dagen af te handelen. De Uhw biedt overigens ruimte voor een overschrijding van de wettelijke 120 dagen termijn mits de Huurcommissie daar tijdig, schriftelijk en met voldoende redenen omkleed over communiceert naar de partijen.⁷⁴

In 2017, 2018, 2019 en 2020 haalt de Huurcommissie de interne norm van 90 procent binnen 120 dagen niet bij huurprijsgeschillen en servicekostengeschillen (zie tabel 2). Bij huurverhogingsgeschillen haalt zij de norm van 90 procent wel in 2017, 2018, 2019 en 2020 (zie tabel 2).

Tabel 2 - Afgehandelde geschillen binnen de wettelijke Uhw-norm van 120 dagen weergegeven per kalenderjaar⁷⁵

	2017	2018	2019	2020	
Huurprijsgeschillen	45%	60%	45%	59%	
Servicekostengeschillen	30%	50%	47%	50%	
Huurverhogingsgeschillen	90%	98%	94%	99%	

In 2017 zorgde de grote instroom van servicekostenzaken in korte tijd en de wisseling van ICT-systeem voor een langere doorlooptijd.⁷⁶ Verzoekindieners werden in de ontvangstbevestiging over deze langere doorlooptijd geïnformeerd.⁷⁷ Ondanks de mededeling

⁷² Jaarverslag 2017, p. 17; Jaarverslag 2018, p. 16; Jaarverslag 2019, p. 16; Jaarverslag 2020, p. 17.

⁷³ Daarnaast hanteerde de Huurcommissie tot en met 2019 voor servicekostengeschillen tijdelijk een aangepaste norm van vijf maanden in plaats van vier. Het beleid van de Huurcommissie volgde hierbij dus niet de Uhw-norm van 120 dagen.

⁷⁴ Zie artikel 37 lid 1 Uhw: "In afwijking van de eerste en tweede volzin doet de huurcommissie in het geval dat de in de eerste, dan wel, tweede volzin genoemde termijn niet kan worden gehaald, uitspraak binnen een door de huurcommissie aan te geven langere termijn, mits zij aan beide partijen daarvan voor het verstrijken van de in de eerste, dan wel, tweede volzin genoemde termijn schriftelijk en met redenen omkleed heeft kennisgegeven."

⁷⁵ Jaarverslag 2017, p. 17; Jaarverslag 2018, p. 16; Jaarverslag 2019, p. 18; Jaarverslag 2020, p. 16.

⁷⁶ Jaarverslag 2017, p. 9.

⁷⁷ Jaarverslag 2017, p. 35.

kreeg de Huurcommissie hier telefonisch nog veel vragen over. Het lukte de Huurcommissie in 2017 niet om de doorlooptijden van de procedures te verkorten.⁷⁸

In 2018 ontving de Huurcommissie 32 procent meer verzoekschriften dan in 2017.⁷⁹ Ondanks de extra gewerkte uren en de inzet van extra tijdelijke medewerkers moesten (ver)huurders daarom meer geduld hebben voordat hun verzoek in behandeling werd genomen en er een uitspraak in hun geschil volgde. Zoals de Huurcommissie aangeeft in haar jaarverslag zullen veel huurders en verhuurders de doorlooptijd van zaken als langer hebben ervaren dan uit de cijfers blijkt.⁸⁰ De intake van verzoeken duurde langer door de relatief grote instroom en de gemeten doorlooptijd start pas nadat de leges zijn betaald.⁸¹

In 2019 handelde de Huurcommissie als gevolg van een nieuwe organisatiestructuur en de werving van nieuwe medewerkers 25 procent meer verzoeken af dan in 2018.⁸² Nog steeds stond de tijdige afronding van zaken echter onder druk. De Huurcommissie heeft sindsdien ingezet op versimpeling van de procedures.⁸³ Bovendien heeft zij in 2019 vastgesteld dat het zaakstelsel een efficiënte verzoekafhandeling in de weg staat. De Huurcommissie stelde zich in het Jaarverslag van 2019⁸⁴ tot doel de werkvoorraad van 5.875 verzoeken sterk te verkleinen, zodat in 2021 aan alle wettelijke termijnen kan worden voldaan. Net als in 2017 en 2018 waren ook in 2019 de servicekostengeschillen voor de Huurcommissie wat betreft doorlooptijd het meest problematisch.⁸⁵ 82 procent van deze zaken werd binnen de wettelijke (ADR)termijn van 90 dagen afgedaan. Vergeleken met 2018 is de doorlooptijd vanaf het moment dat een dossier compleet is in 2019 verslechterd.⁸⁶ Dit is een gevolg van de toegenomen werkvoorraad vanaf 2018. De toegenomen flexibiliteit van de Huurcommissie heeft dit niet kunnen voorkomen.

Het streven van de Huurcommissie uit 2019 om de werkvoorraad sterk te verkleinen, heeft zij in 2020 niet kunnen waarmaken.⁸⁷ Door verzoeken vaker schriftelijk af te handelen met een uitspraak van de voorzitter en middels de introductie van de keuzebrief heeft de Huurcommissie bovendien geprobeerd de wachttijden in 2020 niet verder te laten oplopen.⁸⁸ De werkvoorraad van 5.875 verzoekschriften begin 2020 was eind 2020 bijna verdubbeld naar 9.408 verzoeken.⁸⁹ Vooral bij servicekostengeschillen slaagde de Huurcommissie er niet in om

⁷⁸ Jaarverslag 2017, p. 13.

⁷⁹ Jaarverslag 2018, p. 2 en 8.

⁸⁰ Jaarverslag 2018, p. 14.

⁸¹ Jaarverslag 2018, p. 14.

⁸² Jaarverslag 2019, p. 7.

⁸³ Jaarverslag 2019, p. 3.

⁸⁴ Jaarverslag 2019, p. 13.

⁸⁵ Jaarverslag 2019, p. 18.

⁸⁶ Jaarverslag 2019, p. 20.

⁸⁷ Jaarverslag 2019, p. 13; 2020, p. 3.

⁸⁸ Jaarverslag 2020, p. 6.

⁸⁹ Jaarverslag 2020, p. 9.

binnen 90 dagen vanaf het moment dat het dossier compleet is een uitspraak te doen.⁹⁰ In 2020 is wel een actieplan aanpak achterstanden in gang gezet.

Duiding doorlooptijden

Doordat de tijd waarin het dossier compleet gemaakt meetelt in de Uhw doorlooptijd, wordt deze norm veel minder vaak gehaald (zie tabel 1 en tabel 2). De Huurcommissie geeft in verschillende jaarverslagen aan dat het compleet maken van een dossier in het algemeen veel tijd vergt.⁹¹ Dat verklaart de grote discrepantie tussen de percentages in percentages bij de implementatiewet en de percentages bij de Uhw-norm.

Bij het compleet maken van het dossier is de Huurcommissie van veel factoren afhankelijk, waarbij de Huurcommissie aangeeft dat die niet allemaal binnen haar invloedssfeer liggen. De Huurcommissie noemt onder meer de volgende factoren:

“Een belangrijke factor is de medewerking van huurder en verhuurder. Als beiden constructief in het geschil staan, kan de Huurcommissie hen sneller helpen via informatieverstrekking en bemiddeling. Ook leveren zij dan sneller de benodigde gegevens aan en werken zij beter mee aan bijvoorbeeld het onderzoek in de woning. Een andere relevante factor is de complexiteit van het geschil. Waar het 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 als bij het toetsen van de jaarlijkse huurverhoging”.⁹²

Een andere factor waar de Huurcommissie zelf meer invloed op heeft, is de eigen omgang met te verwachten piekmomenten.⁹³ In dat kader liet het ministerie van BZK recentelijk onderzoek doen naar fluctuaties qua instroom van verzoeken bij de Huurcommissie.⁹⁴ De onderzoekers bevelen de Huurcommissie aan om “de triggers voor huurders en verhuurders om een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen blijvend te monitoren”.⁹⁵ Op die manier zou de Huurcommissie beter kunnen anticiperen op toe- en afnames in het aantal verzoeken. De geïdentificeerde triggers zijn: inflatie, de hoogte van de huurverhoging, economische groei, werkloosheid en de introductie van nieuwe wetgeving.⁹⁶

⁹⁰ Jaarverslag 2020, p. 16.

⁹¹ Jaarverslag 2017, p. 9.

⁹² Jaarverslag 2017, p. 18.

⁹³ Zie onder meer Jaarverslag 2018, p. 19-20.

⁹⁴ Companen, Onderzoek fluctuaties instroom verzoeken Huurcommissie, 2 februari 2021.

⁹⁵ Companen, Onderzoek fluctuaties instroom verzoeken Huurcommissie, 2 februari 2021, p. 42.

⁹⁶ Companen, Onderzoek fluctuaties instroom verzoeken Huurcommissie, 2 februari 2021, p. 42.

Klachten over lange doorlooptijden

Veel klachten die de Huurcommissie in 2017 ontving gingen over de behandelingsduur van verzoekschriften.⁹⁷ In 2018 steeg het aantal klachten over de behandelduur fors.⁹⁸ In het Jaarverslag van 2018⁹⁹ gaf de Huurcommissie aan naar aanleiding hiervan de communicatie over doorlooptijden te hebben verbeterd en te werken aan het terugdringen van de doorlooptijden. Ten opzichte van 2018 dienden (ver)huurders in 2019 aanzienlijk meer klachten (50 procent) in.¹⁰⁰ Ook in 2019 richtte de meeste kritiek zich op de lange behandelduur van verzoeken. De Huurcommissie heeft daarom geprobeerd haar telefonische en digitale bereikbaarheid te verbeteren. In 2020 heeft de Huurcommissie het tij niet kunnen keren. De lange doorlooptijd zorgde bij (ver)huurders nog altijd voor onvrede.¹⁰¹ Van het ongekend hoge aantal klachten in 2020 gingen de meeste over de behandelduur van verzoeken en het overschrijden van wettelijke behandeltermijnen.¹⁰²

Verschillende huurteams in Nijmegen en Amsterdam stuurden op 29 oktober 2020 een brandbrief aan de Minister van BZK.¹⁰³ Ze uitten hierin onder meer hun directe zorgen over de lange doorlooptijden bij de Huurcommissie. Verder besteedden landelijke media de nodige aandacht aan de achterstanden bij de Huurcommissie en ging een deel van de Kamervragen eind 2020 nog over de oorzaken en oplossingen van de lange doorlooptijden.¹⁰⁴

Ook de Nationale ombudsman heeft geconstateerd dat er bij de Huurcommissie sprake is van lange doorlooptijden.¹⁰⁵ De klachten die zij in de jaren 2018, 2019 en 2020 ontving, richtten zich voornamelijk op de behandelingsduur van verzoeken en het gebrek aan informatie vanuit de Huurcommissie over de status van het verzoek. Over de lange doorlooptijden krijgt de Nationale ombudsman vandaag de dag nog steeds klachten binnen. Daarnaast komt in de Klantbelevingsonderzoeken uit 2018¹⁰⁶, 2019¹⁰⁷ en 2020¹⁰⁸ naar voren dat (ver)huurders de doorlooptijd te lang vinden en de Huurcommissie hen onvoldoende van de voortgang van hun zaak op de hoogte houdt.

⁹⁷ Jaarverslag 2017, p. 37.

⁹⁸ Jaarverslag 2018, p. 8.

⁹⁹ Jaarverslag 2018, p. 31.

¹⁰⁰ Jaarverslag 2019, p. 8 en 36.

¹⁰¹ Jaarverslag 2020, p. 25; Klantbelevingsonderzoek 2020, p. 12.

¹⁰² Jaarverslag 2020, p. 27.

¹⁰³ Huurteams Nijmegen en stichting WOON (huurteams Amsterdam), *aanpak achterstanden Huurcommissie*, 29 oktober 2020. <https://www.wooninfo.nl/wp-content/uploads/2020/10/Aanpak-achterstanden-Huurcommissie-brief-aan-de-minister-van-BZK-201029.pdf>

¹⁰⁴ Zie: Kamerstuk 27926 nr. 329; 'De muizen zaten onder het plafond'; Huurcommissie heeft enorme achterstand. *De Telegraaf*, 5 november 2020; <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/gigantische-achterstanden-bij-de-huurcommissie-huurders-wachten-bijna-2-jaar-op-uitspraak>

¹⁰⁵ Brief Nationale Ombudsman. Terugblik op klachten over de Huurcommissie. 11 mei 2021.

¹⁰⁶ Nationale Ombudsman. p. 6.

¹⁰⁷ Nationale Ombudsman. p. 6.

¹⁰⁸ Nationale Ombudsman. p. 6.

Kortom

In de bestudeerde jaren 2017, 2018, 2019 en 2020 is de wettelijke norm van 100 procent van de verzoeken binnen 90 dagen afgehandeld vanaf het moment waarop het dossier compleet is, nooit gehaald. Zoals de Huurcommissie zelf aangeeft in de jaarverslagen, wordt de vier maanden-termijn uit de Uhw voor het volledig behandelen van het geschil al jarenlang sinds het meten van de doorlooptijden, in veel gevallen niet gehaald. Een deel van de oorzaken hiervan ligt buiten de invloedssfeer van de Huurcommissie, maar een aantal factoren kan de Huurcommissie wel degelijk beïnvloeden. Het wel/niet behalen van de 90 procent norm ten aanzien van de Implementatiewet (de 90 dagen sinds het complete dossier) varieert per type geschil en per jaar. De commissie realiseerde dit grotendeels, maar niet volledig. Het halen van de termijn uit de Implementatiewet vormde bij servicekostengeschillen het grootste obstakel.

De formeel gemeten doorlooptijden zeggen echter nog niet alles over de ervaren doorlooptijden bij huurder en verhuurders, die al vroeger begint dan het moment van het betalen van de leges en het moment dat het dossier compleet is. Uit verschillende bronnen blijkt dat de doorlooptijden in alle jaren als lang worden ervaren. De Huurcommissie ontvangt dan ook al jaren klachten over de behandelingsduur van verzoekschriften.

6. Informatievoorziening

De vijfde onderzoeksvraag heeft betrekking op de informatievoorziening vanuit de Huurcommissie richting de betrokkenen: *bracht de Huurcommissie de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht had ontvangen?*

De Nationale ombudsman heeft in 2018, 2019 en 2020 veel klachten ontvangen over de gebrekkige informatie over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van verzoeken.¹⁰⁹ Ditzelfde geluid komt terug in de Klantbelevingsonderzoeken die in 2018¹¹⁰, 2019¹¹¹ en 2020¹¹² zijn uitgevoerd. (Ver)huurders stellen dat er nog veel winst te behalen valt op het gebied van communicatie over de zaakbehandeling. Zij vinden dat zij nu onvoldoende van de voortgang op de hoogte gehouden worden. (Ver)huurders klaagden bijvoorbeeld na de ontvangstbevestiging niets meer van hun zaak te hebben gehoord.¹¹³ Bovendien zouden huurders graag zien dat de Huurcommissie tijdig en proactief over de status van hun verzoek communiceert.¹¹⁴ Zo gaf een huurder aan pas door de Huurcommissie te zijn bericht toen zijn zaak werd afgerond, 9 maanden na de indiening van het verzoek. Deze huurder kreeg alleen een update over de voortgang als hij zelf contact met de Huurcommissie zocht.

De Huurcommissie erkent dat zij partijen niet expliciet op de hoogte stelt zodra zij alle relevante documenten heeft ontvangen. De wettelijke behandelingstermijn van 90 dagen zoals vastgesteld in de Implementatiewet (zie voorgaande hoofdstuk over doorlooptijden) gaat in de praktijk in op het moment dat de commissie of de voorzitter de zaak behandelt en een van beide heeft vastgesteld dat alle benodigde informatie voorhanden is.

Wel zouden partijen uit verschillende contactmomenten met de Huurcommissie tijdens de procedure kunnen afleiden dat hun dossier volledig is. Zo voert de Huurcommissie een onderzoek ter plaatse alleen maar uit als alle gevraagde stukken zijn aangeleverd. Ook krijgen partijen enkel een uitnodiging voor de zitting wanneer de Huurcommissie alle relevante informatie heeft ontvangen. Op een uitdrukkelijke bevestiging kunnen partijen dus niet rekenen.

De Uhw kent zoals eerder vermeldt als belangrijkste doorlooptijd een termijn van 120 dagen voor de hele procedure. Wanneer de Huurcommissie die 120 dagen termijn overschrijdt moet zij daar volgens de wet tijdig, schriftelijk en met voldoende redenen omkleed over

¹⁰⁹ Brief Nationale Ombudsman. Terugblik op klachten over de Huurcommissie. 11 mei 2021.

¹¹⁰ Idem. p. 6.

¹¹¹ Idem. p. 6.

¹¹² Idem. p. 6.

¹¹³ Jaarverslag 2018, p. 34.

¹¹⁴ Klantbelevingsonderzoek 2019, p. 15.

communiceren naar de betreffende partijen.¹¹⁵ De Huurcommissie geeft aan partijen vanwege de grote achterstanden partijen momenteel niet over een overschrijding van de wettelijke Uhw-termijn van 120 dagen te informeren. Wel zijn de partijen van wie de behandeling van hun zaak als gevolg van de achterstanden naar verwachting langer zal duren in algemene zin geïnformeerd over de bestaande achterstanden en de aanpak daarvan. In het verleden ontvingen partijen een uitstelbrief als de wettelijke Uhw-termijn van vier maanden of een verlenging daarvan met drie maanden niet werd gehaald. Binnenkort zal de Huurcommissie deze brieven na vier of zeven maanden weer verzenden. Sinds 1 januari 2021 zijn alle nieuwe verzoeken nog binnen vier maanden afgehandeld, dus is het contacten van (ver)huurders niet nodig geweest.

Kortom, de Huurcommissie brengt partijen in het algemeen onvoldoende (proactief) op de hoogte van de status van een procedure. (Ver)huurders kregen geen bericht wanneer hun dossier compleet was. Ook werden partijen onvoldoende geïnformeerd over een overschrijding van de wettelijke termijnen en sprak de Huurcommissie te weinig (proactieve) verwachtingen uit over de extra tijd die nodig was om het geschil alsnog te kunnen beëindigen.

¹¹⁵ Zie artikel 37 lid 1 Uhw: “In afwijking van de eerste en tweede volzin doet de huurcommissie in het geval dat de in de eerste, dan wel, tweede volzin genoemde termijn niet kan worden gehaald, uitspraak binnen een door de huurcommissie aan te geven langere termijn, mits zij aan beide partijen daarvan voor het verstrijken van de in de eerste, dan wel, tweede volzin genoemde termijn schriftelijk en met redenen omkleed heeft kennisgegeven.”

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1 CONCLUSIES

Uit deze evaluatie blijkt dat de procedure van de Huurcommissie op belangrijke onderdelen nog niet voldoende doeltreffend is. Er bestaan goede mogelijkheden om een klacht zowel online als offline kenbaar te maken of om een procedure, eventueel met juridische bijstand, tegen lage of geen kosten te starten. Maar op het gebied van toegankelijkheid, informatievoorziening en doorlooptijd scoort de Huurcommissie nog onvoldoende. Wel is er zicht op verbetering door de vernieuwing van het zaakstelsel, de vergrote aandacht voor eenvoudige, juridisch correcte teksten, het actieplan ‘Aanpak achterstanden’ en de cultuurverandering.

1. **Beschikbaarheid en toegankelijkheid.** (Ver)huurders kunnen de procedure zowel online als offline goed vinden. Huurders zijn vooral online (via de website) met de Huurcommissie bekend geraakt, terwijl verhuurders haar voornamelijk offline (via de wederpartij) leren kennen. Online kun je je klacht uitstekend kenbaar maken; offline is dat moeilijker. Op het gebied van toegankelijkheid bestaan verschillende punten voor verbetering. Zo communiceert de Huurcommissie onvoldoende over de voortgang van een zaak, is de informatievoorziening vooral in de laatste fase van de procedure onduidelijk, stuurt zij correspondentie nog te vaak naar het onjuiste adres, zijn de telefonische wachttijden lang en voelen klanten zich, als ze iemand aan de lijn krijgen, vaak niet goed geholpen. Wel is de Huurcommissie bezig om klanten beter over de stand van zaken te woord te kunnen staan en eenvoudiger juridische taal te gebruiken.

De Huurcommissie heeft in het kader van ‘Kwaliteit aan de poort’ maatregelen getroffen om de verzoekschriften gebruiksvriendelijker te maken.¹¹⁶ Zo zijn alle formulieren sinds april 2021 vereenvoudigd en kunnen mensen leges voortaan direct bij het indienen van het verzoek online betalen. Ook is de Huurcommissie bezig met het aanpassen van de vormgeving van de website om de overzichtelijkheid en toegankelijkheid te bevorderen.¹¹⁷ De aandacht voor juridisch goede en begrijpelijke teksten is vergroot door de toename van voorzittersuitspraken en door het doel om in 2021 alle brieven te schrijven op B1-niveau.¹¹⁸ De Huurcommissie besteedt hier aandacht aan middels taalcursussen voor haar medewerkers.

¹¹⁶ Jaarverslag 2020, p. 7.

¹¹⁷ Jaarverslag 2020, p. 26.

¹¹⁸ Project ‘Direct duidelijke brieven’; initiatief van de secretaris-generaal van BZK.

2. **Juridische bijstand.** (Ver)huurders kunnen zowel met als zonder advocaat of juridisch adviseur een geschil aan de Huurcommissie voorleggen. Daarnaast kunnen zij op ieder ander gewenst moment in de procedure gebruik maken van juridische bijstand of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Veel zaken worden door huurteams gestart.
3. **Kosten.** Huurders kunnen tegen een bedrag van €25 een verzoekschrift bij de Huurcommissie indienen. De procedure is kosteloos voor huurders die huurtoeslag of een inkomen op bijstandsniveau ontvangen.
4. **Doorlooptijd.** De termijn uit de Uhw voor het volledige behandelen van het geschil (120 dagen vanaf de betaalde leges) wordt al jarenlang sinds het meten van de doorlooptijden, in veel gevallen niet gehaald. Een deel van de oorzaken ligt buiten de invloedssfeer van de Huurcommissie, maar een aantal factoren kan de Huurcommissie wel degelijk beïnvloeden. Het wel/niet behalen van de 90 procent norm ten aanzien van de implementatiewet (de 90 dagen sinds het complete dossier) varieert per type geschil en per jaar, maar wordt ook niet volledig gerealiseerd. De Huurcommissie ontvangt dan ook al jaren klachten over de behandelingsduur. Vooral bij servicekostengeschillen werd de termijn uit de Implementatiewet geregeld overschreden. Ook informeerde de Huurcommissie partijen vanwege de grote achterstanden niet voldoende over een overschrijding van de wettelijke termijn en deed zij geen uitspraken over de verwachte extra tijd die nodig was om het geschil alsnog te kunnen beëindigen.

Met het actieplan ‘Aanpak achterstanden’ wil de Huurcommissie een einde maken aan de oplopende wachttijden en achterstanden structureel wegwerken.¹¹⁹ Op die manier hoopt zij eind 2021 alsnog aan de wettelijke doorlooptijden te kunnen voldoen. 2021 bestempelt de Huurcommissie hiermee als “het jaar van waarmaken”.¹²⁰ Onderdeel van het actieplan zijn de nieuwe formulieren en de mogelijkheid om gebruik te maken van een internetkassa om leges direct bij het indienen van het verzoek online te betalen.¹²¹ Daarmee start ook de wettelijke behandeltermijn, waardoor de ervaren doorlooptijd van (ver)huurders meer dan voorheen met de cijfers overeen zal komen.

5. **Informatievoorziening.** De Huurcommissie brengt partijen niet uitdrukkelijk op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht heeft ontvangen.

¹¹⁹ Jaarverslag 2020, p. 3.

¹²⁰ Jaarverslag 2020, p. 3.

¹²¹ Jaarverslag 2020, p. 7.

(Ver)huurders kregen geen bericht wanneer hun dossier compleet was, maar moesten dat zelf uit de diverse contactmomenten afleiden.

7.2 AANBEVELINGEN

1. Verbeter de tijdigheid van dienstverlening

- **Geef het actieplan aanpak achterstanden de hoogste prioriteit.** Recht dat te lang op zich laat wachten, voelt als onrecht. Lange doorlooptijden schaden het vertrouwen in de dienstverlening.
- **Verken mogelijkheden van beeldbellen bij huisbezoeken.** Geef betrokken huurders en verhuurders ook digitale keuzemogelijkheden voor huisbezoeken, net zoals dat vanaf 2020 mogelijk gemaakt is bij de geschilbeslechting. In een eerdere evaluatie is aanbevolen om in overleg zitting telefonisch te laten plaatsvinden, omdat dit een positief effect kan hebben op kwaliteit van dienstverlening, de doorlooptijden en de klanttevredenheid.¹²² Door dit uit te breiden naar huisbezoeken kan de dienstverlening verder verbeterd worden.
- **Anticipeer op piekbelasting.** Zorg voor een betere voorbereiding op voorziene pieken in de verzoekinstroom, zodat de doorlooptijden hier minder door oplopen. Dat kan bijvoorbeeld door al eerder voorbereidingen te treffen bij het aantrekken van tijdelijke medewerkers. Het recent verschenen onderzoek naar fluctuaties in de instroom van nieuwe verzoeken geeft daarvoor duidelijke aanbevelingen.¹²³

2. Vergroot de kwaliteit van dienstverlening

- **Wees voorspelbaar en transparant.** Laat partijen, met ingang van het nieuwe zaakstelsel, een melding ontvangen wanneer de Huurcommissie het dossier als ‘compleet’ heeft aangemerkt. Zo weten klanten dat er binnenkort bijvoorbeeld een uitnodiging voor de zitting zal volgen of de Huurcommissie hen zal gaan benaderen voor een onderzoek ter plaatse. Dat maakt de procedure toegankelijker.
- **Wees procedureel rechtvaardig.** Zorg dat alle cliënten begrijpen waarom een bepaalde uitspraak is gedaan. Motiveer altijd duidelijk op B1 niveau. Check of het nieuwe kwaliteitssysteem voor cliënten het beoogde effect heeft.
- **Werk zorgvuldig met persoonsgegevens.** Neem de huidige werkwijze rond de registratie van procespartijen nogmaals onder de loep. Correspondentie wordt nog altijd onjuist

¹²² UBR Interim (2016) Evaluatie zbo huurcommissie, p. 36.

www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2016Z24752&did=2016D50655

¹²³ Companen, Onderzoek fluctuaties instroom verzoeken Huurcommissie, Ministerie van BZK, 2 februari 2021.

verzonden en de gevolgen daarvan kunnen aanzienlijk zijn, bijvoorbeeld voor het toepassen van hoor- en wederhoor.

3. Vergroot het zelflerend vermogen van de organisatie

- **Doe aan zelfevaluatie vanuit het cliënt- en werknemersperspectief.** Welke verwachtingen hebben cliënten van de dienstverlening en hoe kunnen werknemers van de Huurcommissie daaraan tegemoet komen? Door periodiek aan zelfevaluatie te doen, kunnen inzichten van medewerkers bijdragen aan een lerende organisatie. In 2020 zijn er al auditteams ingevoerd die kijken of voorzittersuitspraken aan alle eisen voldoen.¹²⁴
- **Monitor de effectiviteit en efficiëntie van werkprocessen.** Welke aanpak werkt goed en tijdig voor welk type conflicten en cliënten? Herijk op basis daarvan periodiek de balans tussen bulkafdoening via voorzittersbrieven en maatwerk via bemiddeling of zittingen.
- **Doe aan bestuurlijke visitatie met de andere ADR-instellingen.** Laat vreemde ogen in de organisatie meekijken en organiseer intervisiesessies of benchmarks over gemeenschappelijke opgaven.

¹²⁴ Auditbeleid Dienst Huurcommissie 2021-2025.

Onderzoeksteam

Dr. Meike Bokhorst (Projectleider)

Meike Bokhorst is senior onderzoeker bij het Departement Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO) en senior onderzoeker/adviseur bij USBO advies. Zij doet onderzoek op gebied van toezicht en bestuur van semipublieke organisaties. Zo deed ze afgelopen jaren onderzoek naar het signaleren en tegengaan van bestuurlijk verval bij semipublieke instellingen in het kader van het CCV-programma Handhaving en Gedrag. Ze schreef een advies i.o.v. de staatssecretarissen van Financiën over toezicht op de Belastingdienst. En in opdracht van de Inspectieraad deed ze onderzoek naar omgevingsgerichtheid van toezichthouders. Sinds 1 april 2021 is ze projectleider armoede bij de Nationale ombudsman. Bij de WRR coördineerde ze projecten over intern en extern toezicht en over migratiediversiteit. Daarvoor werkte ze bij de Algemene Rekenkamer, het ministerie van Binnenlandse Zaken en het ministerie van Justitie.

Dr. Niels Terpstra (onderzoeker)

Niels Terpstra is Universitair Docent bij het Departement Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO) en onderzoeker/adviseur bij USBO advies. Hij doet onderzoek naar bestuur, legitimiteit, veiligheid, terrorisme en internationale betrekkingen. Als adviseur geeft hij beleidsadvies aan publieke organisaties op het gebied van beleidsevaluaties en het verbeteren van netwerksamenwerking. Niels was betrokken bij onderzoeksopdrachten voor het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze projecten gingen o.a. over terrorismedreiging, de noodtoestand en maatschappelijke effecten; netwerksamenwerking in de bestrijding van terrorisme en criminaliteit; de evaluatie van de Nederlandse politietrainingsmissie in Kunduz, Afghanistan; misstanden in interlandelijke adoptieprocessen, en meest recentelijk de doorontwikkeling van het Centrum Seksueel Geweld.

Marlous van der Zande (student-assistent)

Marlous van der Zande is student-assistent bij USBO advies en studeert bestuurs- en organiseringswetenschap aan de Universiteit Utrecht.