

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**658**

Vragen van het lid **Beckerman** (SP) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Nieuwe werkwijze Huurcommissie onrechtmatig, huurders de dupe»* (ingezonden 1 november 2021).

Antwoord van Minister **Ollongren** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 12 november 2021).

Vraag 1

Kent u het bericht «Nieuwe werkwijze Huurcommissie onrechtmatig, huurders de dupe»?¹ Wat is hierop uw reactie?

Antwoord 1

Ja. Ik herken het beeld dat in het bericht wordt geschetst niet. Het toepassen van de kennelijke voorzittersuitspraak volgt uit de wet en is niet onrechtmatig. Huurders zijn juist geholpen met deze werkwijze, aangezien zij eerder duidelijkheid krijgen over hun geschil. Bovendien zorgt de Huurcommissie ervoor dat de kwaliteit van de geschilbeslechting en de rechten van partijen geborgd zijn en blijven. Voor een toelichting op deze waarborgen verwijs ik naar mijn antwoord op vraag 9, 12 en 13.

Vraag 2

Hoeveel huurders en verhuurders zijn er in 2020 en 2021 uitgenodigd om te verschijnen op zitting? Hoe verschilt dit met voorgaande jaren toen de Huurcommissie de nieuwe werkwijze nog niet had geadapteerd?

Antwoord 2

In 2020 zijn in totaal in 694 zaken partijen uitgenodigd voor een zitting. In 2021 is dit tot en met oktober in 2.236 zaken gebeurd. In onderstaande tabel zijn de cijfers van de afgelopen jaren opgenomen:

	Geschillen op zitting behandeld	Waarvan met partijen
2018	2.997	2.872
2019	3.575	3.329
2020	917	694

¹ NOS, 30 oktober 2021; «Nieuwe werkwijze Huurcommissie onrechtmatig, huurders de dupe» | NOS

	Geschillen op zitting behandeld	Waarvan met partijen
2021 (t/m oktober)	3.195	2.236

Dat de cijfers over 2020 ten opzichte van voorgaande jaren lager uitvallen, is primair een gevolg van het feit dat de Huurcommissie in 2020 door de maatregelen tegen het coronavirus tijdelijk de zittingen heeft moeten stilleggen. Het aantal zaken dat nu op zitting wordt behandeld loopt daardoor nu weer op: zo zijn in 2021, tot en met oktober, in 2.236 zaken partijen uitgenodigd voor een zitting. Een definitief beeld van 2021 is pas te geven na afloop van het jaar. Zoals ik u eerder heb toegezegd,² zal ik uw Kamer in voorjaar 2022 een overzicht bieden van de resultaten van het actieplan.

Vraag 3

Wat was de doorlooptijd van zaken in 2020 en 2021?

Antwoord 3

De gemiddelde wachttijden bij de Huurcommissie verschillen per soort geschil en wanneer deze zijn ingediend. Voor zaken die in 2020 zijn afgehandeld golden de volgende gemiddelde wachttijden:

Zaaksoort	Gemiddelde wachttijd (in dagen)
Huurprijsgeschillen	134
Servicekosten	204
Huurverhoging	23
WOHV	50
Klachten (art. 4.5 Uhw)	71
Verzet	121
Totaal	97

Ik vind het belangrijk om deze cijfers te duiden, aangezien zij een vertekend beeld geven. Zoals ik in mijn antwoord op vraag 2 heb toegelicht, zijn in 2020 veel zaken op de plank blijven liggen, omdat door de coronamaatregelen tijdelijk geen zittingen of onderzoeken ter plaatse konden worden gehouden. De zaken die in 2020 wel konden worden afgewikkeld zijn over het algemeen de minder complexe zaken. De complexe zaken uit 2020 zullen grotendeels pas in 2021 worden afgerond. Hierdoor zullen de gemiddelde wachttijden over 2021 naar verwachting hoger uitvallen. De gemiddelde wachttijden over 2021 kunnen nog niet gegeven worden, omdat deze veel fluctueren over het jaar. Dat neemt niet weg dat de gemiddelde doorlooptijden in de afgelopen jaren te lang zijn geweest. Dit is dan ook aanleiding voor het Actieplan Aanpak Achterstanden, waarmee de achterstanden worden weggewerkt en de doorlooptijden mee verkort worden.

Vraag 4 en 5

Hoeveel zaken zijn volgens deze nieuwe werkwijze afgehandeld en hoeveel zaken zijn nog per fysieke zitting afgehandeld? Kunt u dit in een overzicht weergeven?

Hoeveel zaken zijn per videozitting behandeld? Waarom kan tegen deze uitspraak geen verzet worden aangetekend?

Antwoord 4 en 5

In 2021 is de nieuwe werkwijze volledig van start gegaan. Daarmee wordt bij elke nieuwe zaak gekeken of deze zich leent voor behandeling op zitting of een kennelijke voorzittersuitspraak. Na behandeling op zitting volgt zonder meer een commissie-uitspraak. Hierbij wordt overigens geen onderscheid gemaakt tussen fysieke zittingen of videozittingen.

Indien een voorzittersuitspraak wordt gedaan kan daartegen verzet worden aangetekend, zodat de partijen hun geschil alsnog mondeling kunnen toelichten aan een voltallige commissie. Na deze zitting volgt dan alsnog een commissie-uitspraak. Overigens kunnen partijen, als geen verzet is aangetekend binnen 3 weken na de voorzittersuitspraak, ook naar de rechter gaan binnen 8 weken na een voorzittersuitspraak.

² Kamerstuk 27 926, nr. 358

In 2021 zijn tot en met oktober 7.722 zaken volgens de nieuwe werkwijze van een inhoudelijke voorzittersuitspraak afgehandeld. En in dit jaar zijn 3.195 zaken op een zitting behandeld (maar nog niet allemaal administratief afgewikkeld). Voor een volledig beeld van de gehouden zittingen verwijs ik naar de tabel in mijn antwoord op vraag 2.

Vraag 6

Hoeveel zaken in 2020 en 2021 zijn schriftelijk in verzet gegaan na de schriftelijke uitspraak?

Antwoord 6

Naar aanleiding van het Actieplan worden er meer kennelijke inhoudelijke voorzittersuitspraken gedaan. In 2020 zijn bij kennelijke inhoudelijke voorzittersuitspraken 20% van de partijen in verzet gingen. In haar brief van 6 oktober 2021, die ik aan uw Kamer heb doorgeleid³, geeft de Huurcommissie aan dat het percentage verzetszaken bij kennelijke voorzittersuitspraken zich dit jaar heeft gestabiliseerd rond de 28%.

Vraag 7

Is deze nieuwe werkwijze van de Huurcommissie met u geëvalueerd? Zo ja, wat waren hiervan de uitkomsten? Zo nee, wanneer gaat dit gebeuren?

Antwoord 7

Om voor de beste resultaten te zorgen wordt de nieuwe werkwijze doorlopend geëvalueerd door de Huurcommissie, in regulier overleg met het departement. De kennelijke voorzittersuitspraken worden gecontroleerd door een auditteam en ook de uitspraken in verzetszaken worden geanalyseerd. De uitkomsten van deze verschillende mechanismen geven aan dat de werkwijze werkt: partijen krijgen sneller uitspraak en de achterstanden worden hiermee teruggedrongen. De resultaten van deze doorlopende evaluatie worden gebruikt om de werkwijze waar mogelijk te verbeteren. Ditzelfde geldt voor de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat de Huurcommissie doorlopend uitvoert. De tevredenheid over de kennelijke voorzittersuitspraken vertoont een stijgende lijn.

Vraag 8

Klopt het dat deze werkwijze is geïntroduceerd vanwege de Coronacrisis zoals u toelicht in uw brief van 2 november 2020?⁴ Kan men er daarom vanuit gaan dat deze maatregel van voorbijgaande aard is? Kunt u dit toelichten? Wanneer wordt deze opgeheven?

Antwoord 8

De werkwijze is al sinds 2019 in voorbereiding, met als doel om onnodige zittingen te voorkomen en de Huurcommissie verder te professionaliseren. De werkwijze is dus niet specifiek geïntroduceerd als crisismaatregel naar aanleiding van het coronavirus. Wel heeft de coronacrisis, waardoor de zittingen tijdelijk moesten worden stilgelegd, de urgentie van de maatregel benadrukt. De mogelijkheid tot het doen van deze kennelijke voorzittersuitspraken bestond al in het huidige wettelijke kader waarin de Huurcommissie werkt. Zoals ik in mijn brief van 8 november 2020⁵ heb toegelicht gaat het niet om een tijdelijke, maar om een blijvende werkwijze.

Vraag 9, 12 en 13

Verwacht u dat deze manier van handelen van de Huurcommissie de inhoudelijke oordelen van de organisatie sterker of juist zwakker maakt? Kunt u dit toelichten?

Onderschrijft u de conclusie van journalistiek platform Investico dat huurders steeds minder goed terecht kunnen om binnen de afgesproken termijn een gedegen uitspraak op zitting van de Huurcommissie te krijgen?⁶

³ Kamerstuk 27 926, nr. 358

⁴ Kamerstuknummer 27 926-328

⁵ Kamerstuk 27 926, nr. 358

⁶ <https://www.platform-investico.nl/artikel/nieuwe-werkwijze-huurcommissie-onrechtmatig/>

Bent u van mening dat de kwaliteit vooruit of achteruit is gegaan sinds de invoering van de nieuwe werkwijze van de Huurcommissie? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 9, 12 en 13

Door bij kennelijke zaken, waarbij de uitkomst duidelijk is, geen onnodige zittingen te houden, kan de organisatie deze zaken snel afhandelen. Huurders en verhuurders hebben hier voordeel van. De Huurcommissie kan zich daarnaast richten op complexe zaken die juist baat hebben bij een zitting. Dit komt de algehele kwaliteit van de geschilbeslechting ten goede. Huurders en verhuurders vragen daar ook om, zo blijkt uit de klanttevredenheidsonderzoeken van de Huurcommissie.

Zoals ik eerder met uw Kamer heb besproken heeft de Huurcommissie verschillende controlemechanismen ingericht om de kwaliteit van de schriftelijke voorzittersuitspraken te bewaken. Deze uitspraken worden alleen ingezet wanneer de uitkomst van het geschil duidelijk is. De Huurcommissie heeft daarvoor criteria opgesteld. Ook is een twijfelteam ingesteld voor «randgevallen», waaraan ook een zittingsvoorzitter deelneemt en geldt voor de kennelijke voorzittersuitspraken onder meer een extra collegiale toets. Bovendien kunnen partijen tegen een schriftelijke voorzittersuitspraak zonder bijkomende kosten bij een voltallige commissie in verzet gaan, waarna de zaak opnieuw getoetst wordt. Zoals ik uw Kamer onlangs heb geïnformeerd,⁷ wordt tegen circa 28% van de kennelijke voorzittersuitspraken verzet aangetekend en wordt in circa 25% het verzet gegrond verklaard. De uitkomsten van deze verzetszaken worden geanalyseerd en gebruikt om de werkwijze verder te verbeteren.

Door de werkwijze kunnen bovendien de achterstanden worden teruggedrongen, zodat huurders en verhuurders eerder geholpen zijn. Dit zorgt voor kortere wachttijden, hogere klanttevredenheid en minder klachten. De eerste tekenen uit het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek van de Huurcommissie stemmen dan ook positief. Bovendien is ook de snelheid van dienstverlening onderdeel van de kwaliteit daarvan. Ik ben daarom van mening dat deze nieuwe werkwijze leidt tot een verbetering van de geschilbeslechting voor alle partijen en de laagdrempeligheid van de Huurcommissie ten goede komt.

Vraag 10

Onderschrijft u de in het artikel van de NOS genoemde argument, dat door het dalen van het budget van de Huurcommissie de initiële achterstand is opgelopen? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 10

Nee, ik deel deze conclusie niet. Voor de toelichting hierop verwijs ik naar mijn antwoord op vraag 16.

Vraag 11

Wat heeft de Huurcommissie gedaan met de interne kritiek van de zittingsleden die de nieuwe werkwijze «onrechtmatig» en «onhoudbaar» noemen?

Antwoord 11

Zoals ik eerder met uw Kamer heb gedeeld, is de werkwijze van de Huurcommissie tot stand gekomen na uitvoerig overleg met alle betrokkenen, te weten: de dienst, de zittingsvoorzitters, de zittingsleden, de Raad van Advies en het departement. Eind 2019 is de nieuwe werkwijze vastgesteld door het bestuur. Na interne kritiek is dit besluit heroverwogen en bij verschillende partijen advies ingewonnen, waaronder een externe begeleidingscommissie en het departement. Op basis van alle beschikbare informatie heeft de Huurcommissie een weloverwogen keuze gemaakt, die gemotiveerd aan alle partijen is gecommuniceerd. Uiteraard blijft de Huurcommissie voortdurend investeren in de kwaliteit van haar dienstverlening, onderzoeksrapporten en uitspraken. Overigens ben ik het er niet mee eens dat deze werkwijze onrechtmatig is. De bevoegdheid om kennelijke zaken, waarvan de uitkomst vaststaat, met een kennelijke voorzittersuitspraak af te doen volgt uit de wet.

⁷ Kamerstuk 27 926, nr. 358

Vraag 14 en 15

Bent u van mening dat het fundament van de Huurcommissie van hoor en wederhoor door deze nieuwe werkwijze wordt aangetast?

Vindt u dat de huidige werkwijze van de huurcommissie de rechten van de huurders voldoende waarborgt? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 14 en 15

De rechten van partijen, waaronder het recht op hoor en wederhoor, zijn expliciet geborgd in de werkwijze van de Huurcommissie, zoals ik in mijn antwoord op vraag 9, 12 en 13 heb toegelicht. Indien partijen het niet eens zijn met de kennelijke voorzittersuitspraak, kunnen ze daartegen te allen tijde kosteloos verzet aantekenen. De zaak wordt dan alsnog door een voltallige commissie op zitting behandeld. Daarmee is hoor en wederhoor geborgd.

Vraag 16

Klopt het dat het budget van de Huurcommissie in tien jaar tijd is gedaald van 23 naar 14 miljoen euro? Deelt u de mening dat de grote achterstanden bij de Huurcommissie deels veroorzaakt zijn door het dalende budget?

Antwoord 16

Het beeld dat de achterstanden veroorzaakt zijn door een dalend budget herken ik niet. De achterstanden van de Huurcommissie zijn voornamelijk veroorzaakt door een plotselinge stijging van de instroom van nieuwe geschillen in 2018. Hierdoor verdubbelde de werkvoorraad dat jaar. De werkvoorraad steeg in 2020 doordat als gevolg van de coronacrisis tijdelijk geen zittingen en onderzoeken ter plaatse konden worden gehouden. Het budget van de Huurcommissie heeft deze achterstanden niet veroorzaakt. Het budget van de Huurcommissie fluctueert jaarlijks en wordt bepaald op basis van de offerte van de Huurcommissie. Het budget bestaat voor een deel uit reguliere uitgaven voor de geschilbeslechting en voor een deel uit incidentele investeringen in de bedrijfsvoering. De reguliere uitgaven worden grotendeels bepaald door de instroom van geschillen en de productieprognose voor het betreffende jaar. De incidentele investeringen betreffen projecten zoals ICT-verbeteringen, een reorganisatie en aparte projecten om de geschilbeslechting te verbeteren.

Het klopt dat het budget van de Huurcommissie in 2010 circa € 23 miljoen bedroeg en in 2020 circa € 14 miljoen. Schommelingen in het budget van de Huurcommissie zijn echter normaal: ten eerste zijn de reguliere uitgaven voor de geschilbeslechting sterk afhankelijk van de productieprognose van de Huurcommissie voor dat jaar. Ten tweede variëren de incidentele investeringen per jaar sterk en vertekenen zij het beeld rondom het budget van de Huurcommissie. Ze zijn immers eenmalig: investeringen in het werkproces die in 2010 zijn gedaan, hoeven in 2011 niet opnieuw gedaan te worden. De budgettaire verschillen tussen de jaren 2010 en 2020 worden voornamelijk veroorzaakt door deze incidentele investeringen: in 2010 was € 5,4 miljoen nodig aan eenmalige investeringen, ten opzichte van € 0,8 miljoen in 2020. De kosten van het reguliere werkproces van geschilbeslechting verschilden tussen deze 2 jaargetallen slechts € 1,7 miljoen. Dit verschil wordt verklaard door een lagere productieprognose van het betreffende jaar en door de behaalde efficiëncyslagen door de eerder gedane incidentele investeringen in het werkproces. Schommelingen in het budget zijn dus niet de oorzaak van de achterstanden van de Huurcommissie.

Vraag 17

Bent u bereid om te onderzoeken waar recent gesloten zittingslocaties weer heropend kunnen worden en dit te combineren met een verhoging van het budget van de Huurcommissie en het aantal commissieleden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u toelichten hoe u dit gaat vormgeven en op welke termijn?

Antwoord 17

Nee. De Huurcommissie beheert geen eigen zittingslocaties, maar huurt deze locaties in als ze nodig zijn voor de geschilbeslechting. Er zijn dan ook geen zittingslocaties gesloten. De Huurcommissie beziet doorlopend hoeveel zittingen gehouden moeten worden en welke en hoeveel locaties daarvoor nodig zijn. Ik vind het belangrijk dat de Huurcommissie flexibel is en kan

inspelen op de wisselende noodzaak om bepaalde zittingslocaties te gebruiken. Daarbij speelt ook het gebruik van videozittingen een belangrijke rol.

Zoals ik in mijn antwoord op vraag 16 heb toegelicht, ontvangt de Huurcommissie de benodigde middelen voor de geschilbeslechting op basis van de jaarlijkse raming die zij maakt voor het aantal geschillen dat het komende jaar moet worden behandeld. Om de achterstanden terug te dringen, heb ik in 2021 aanvullende middelen vrijgemaakt voor de uitvoering van het actieplan «Aanpak achterstanden».

Vraag 18

Op welke manieren kunnen huurders nu collectief bezwaar maken bij de Huurcommissie, omdat bijvoorbeeld in de hele straat gebreken zijn? Ziet u mogelijkheden om deze manier van bezwaar maken uit te breiden? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 18

Het staat huurders vrij om (nagenoeg) gelijklopende verzoeken tegelijkertijd in te dienen. De Huurcommissie kan deze verzoeken dan gevoegd behandelen. Daarnaast kunnen huurders van een woonruimte in een wooncomplex met (nagenoeg) gelijklopende verzoeken kunnen deze verzoeken collectief bij de Huurcommissie indienen.

In de praktijk geldt dat casussen onderling vaak veel verschillen en dat collectieve behandeling daarom slechts in uitzonderlijke gevallen winst biedt. Ik zie daarom geen meerwaarde om een en ander uit te breiden.

Vraag 19

Wat vindt u van het idee om een onafhankelijk huurcheck in te voeren voor zowel huurders in de sociale als in de vrije sector zonder termijn?

Antwoord 19

Ik ben met u eens dat het belangrijk is voor huurders om inzicht te hebben in hun huurprijs. Conform motie Beckerman/Nijboer⁸ onderzoek ik op welke manieren het WWS-systeem inzichtelijk uitlegbaar kan worden gemaakt zodat huurders zelf ook beter zicht hebben op wat een eerlijke en rechtvaardige huur zou moeten zijn. Tegelijkertijd werk ik aan de inzichtelijkheid van aanvangshuurprijzen in het traject Transparantie huurprijzen.

De wet bepaalt dat huurders met een geliberaliseerde huurovereenkomst binnen 6 maanden na aanvang van de overeenkomst de Huurcommissie kunnen verzoeken om de aanvangshuurprijs te toetsen. Deze termijn is gekozen zodat ook huurders in de vrije sector toegang hebben tot een onafhankelijke huurcheck. Tegelijkertijd is rechtszekerheid voor verhuurders ook van belang: zij moeten weten waar ze aan toe zijn. Vanuit dit oogpunt is het niet wenselijk om deze termijn aan te passen. Overigens heb ik voor huurders die een tijdelijk contract hebben geregeld dat zij de aanvangshuurprijs kunnen laten toetsen tot zes maanden na afloop van hun tijdelijke huurovereenkomst. Indien huurders en verhuurders ook andere type geschillen willen voorleggen aan de Huurcommissie, bijvoorbeeld over de servicekosten, dan kunnen zij de mogelijkheid hiertoe in de huurovereenkomst regelen. Sinds de inwerkingtreding van de Wet maximering huurprijsverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten (op initiatief van het lid Nijboer) kunnen huurders en verhuurders met een geliberaliseerd huurcontract tevens hun geschil over de huurverhoging bij de Huurcommissie voorleggen.

Vraag 20

Wanneer krijgen huurders uit de vrije huursector dezelfde toegang tot de Huurcommissie als huurders in de sociale sector?

Antwoord 20

In mijn antwoord op vraag 19 heb ik aangegeven welke mogelijkheden huurders en verhuurders in de vrije sector hebben om naar de Huurcommissie te gaan. Ik zie op dit moment geen wettelijke basis om partijen in de vrije

⁸ Kamerstuk 27 926, nr. 356

sector verder toegang tot de Huurcommissie te geven. In de brief van 21 september⁹ heb ik aangekondigd om zogeheten botsproeven te gaan doen om te bezien hoe een regulerende maatregel in de praktijk zou uitwerken en wat daar verder voor nodig zou zijn. Ik heb hierbij oog voor de uitvoering en zal daarbij ook specifiek naar de rol van de Huurcommissie kijken. Ik vind het daarnaast van belang dat de Huurcommissie haar taak zorgvuldig en tijdig kan uitvoeren. Daarom werkt zij nu met het actieplan aan het terugdringen van de achterstanden, zodat huurders en verhuurders eerder hun uitspraak kunnen ontvangen. De Huurcommissie is voortvarend met het actieplan aan de slag gegaan. Zoals de Huurcommissie echter in haar brief van 6 oktober 2021 aan mijn departement aangeeft,¹⁰ is er evenwel nog veel werk te verzetten. Ik vind het daarom op dit moment niet wenselijk om de taken van de Huurcommissie sterk uit te breiden.

Vraag 21

Bent u bereid om mogelijk te maken dat huurders die in het gelijk worden gesteld door de Huurcommissie niet alleen een huurverlaging kunnen krijgen, maar ook het afdwingbaar recht om onderhoudsgebreken aan te laten pakken?

Antwoord 21

Nee. Dit past niet bij het karakter van de Huurcommissie als buitengerechterlijke geschilbeslechter. De Huurcommissie kan in het geval van onderhoudsgebreken de huur verlagen, totdat het gebrek is verholpen. Vaak wordt met deze financiële prikkel het probleem verholpen. Indien een huurder een afdwingbare uitspraak wil, kan men hiervoor naar de rechter stappen. Zoals ik eerder in mijn antwoord op Kamervragen over de onderhoudssituatie bij sociale huurwoningen¹¹ heb toegelicht, hebben huurders met een gebrekkige onderhoudssituatie verschillende mogelijkheden om deze op te lossen. Naast een gang naar de Huurcommissie of de rechter kunnen zij gebreken onder voorwaarden zelf herstellen en de kosten op de verhuur verhalen op de verhuurder. Ook speelt de gemeente een rol in de handhaving op de kwaliteit van de woningen. Daarmee hebben huurders naar mijn mening voldoende mogelijkheden om onderhoud af te dwingen.

Vraag 22

Kunt u deze vragen apart beantwoorden en niet clusteren alstublieft?

Antwoord 22

Ik heb de vragen zo veel mogelijk apart beantwoord. U heeft echter verschillende vragen over dezelfde onderwerpen gesteld. Om deze vragen goed te kunnen beantwoorden, heb ik deze vragen samengevoegd.

⁹ Kamerstuk 27 926, nr. 347

¹⁰ Bijlage bij Kamerstuk 27 926, nr. 358

¹¹ Kamerstuk 27 926, nr. 358