

Vergaderjaar 2020–2021

**27 926**

**Huurbeleid**

**Nr. 328**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 november 2020

Plezierig wonen bestaat onder andere uit een goede relatie tussen huurder en verhuurder. Die relatie bestaat uit verplichtingen en afspraken over een passende huurprijs, een eerlijke en transparante verrekening van servicekosten en het goed onderhouden van de woning. In deze relatie kunnen conflicten ontstaan. De Huurcommissie is een onafhankelijke en toegankelijke instantie die hierbij uitkomst kan bieden. In juli<sup>1</sup> informeerde ik uw Kamer al dat ondanks de stijging in de productie bij de Huurcommissie in 2019 de doorlooptijd van bepaalde geschillen onder druk blijft staan. De coronacrisis heeft verdere druk veroorzaakt.

Om deze problematiek aan te pakken heeft de Huurcommissie een actieplan opgesteld. Bijgevoegd vindt u een afschrift van een brief van de Huurcommissie over dit plan aan de secretaris-generaal van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties<sup>2</sup>.

Ik maak tevens van de gelegenheid gebruik om u de antwoorden (Kamerstuk 27 926, nr. 329) te sturen op de feitelijke vragen van uw Kamer over de brief Stand van zaken bij de Huurcommissie<sup>3</sup> van 2 juli 2020. Daarnaast heeft de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken mij in de procedurevergadering van 3 september 2020 gevraagd te reageren op de brief van 18 juni 2020 over «Afschrift brief Bumarang, namens 80 cliënten, aan Huurcommissie m.b.t. klachten over doorlooptijden procedure Huurcommissie» van Bumarang te Groningen. In deze brief vindt u mijn reactie.

<sup>1</sup> Kamerstuk 27 926, nr. 326.

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

<sup>3</sup> Kamerstuk 27 926, nr. 326.

## **Ontwikkeling werkvoorraad**

In de eerdergenoemde brief van 2 juli 2020 heb ik uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken bij de Huurcommissie. Daarin gaf ik aan dat de Huurcommissie in 2018 is verrast door een onverwacht hogere instroom van het aantal zaken. Om deze instroom aan te kunnen, heb ik geïnvesteerd in extra capaciteit bij de Huurcommissie. In samenwerking met de Huurcommissie is een reorganisatietraject begonnen, om het werkproces efficiënter en doelmatiger in te richten. Ik informeerde uw Kamer eerder over de verschillende maatregelen die in het kader van deze reorganisatie worden genomen.<sup>4</sup> Door extra inspanningen van de medewerkers van de Huurcommissie is in 2019 een stijging in de productie van circa 25% teweeggebracht. De Huurcommissie lag daarmee op koers om de opgelopen achterstanden weg te kunnen werken. De verhoogde productie kon echter niet voorkomen dat de werkvoorraad verder opliep toen de coronacrisis uitbrak.

Door de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus heeft de Huurcommissie tijdelijk de zittingen en onderzoeken ter plaatse stil moeten leggen. Het werd daardoor moeilijk voor de Huurcommissie om zaken af te handelen. Daarom heeft de Huurcommissie zich erop gericht om zo veel mogelijk zaken voor te bereiden voor behandeling op zitting. In juli was het beeld over de ontwikkeling van de werkvoorraad nog gematigd positief, maar nu is gebleken dat de coronacrisis meer impact heeft op de Huurcommissie dan verwacht. Dit heeft ervoor gezorgd dat de werkvoorraad is opgelopen tot circa 10.500 zaken.

## **Ontvangen klachten**

Op 18 juni 2020 heeft juridisch adviesbureau Bumarang uw Kamer een afschrift gestuurd met een bundeling van klachten van tachtig huurders die een verzoekschrift hebben ingediend bij de Huurcommissie. In elk van deze procedures is de maximale behandeltermijn van vier maanden<sup>5</sup> overschreden. De Huurcommissie heeft deze klachten behandeld en gegrond verklaard. Meerdere huurteams vragen door middel van klachten aandacht voor de behandeltermijnen.

De behandeling van een verzoekschrift binnen een redelijke termijn is cruciaal voor de effectiviteit van de Huurcommissie. Ik betreur het ten zeerste als huurders en verhuurders niet binnen de wettelijke termijn een uitspraak krijgen over hun geschil. Huurders en verhuurders moeten in alle gevallen kunnen vertrouwen op een effectieve geschilbeslechter. Ook volgens de Huurcommissie zelf gaat het al een lange tijd niet goed. Samen met de Huurcommissie heb ik maatregelen getroffen om de behandeling van zaken te versnellen en op de werkvoorraad in te lopen.

## **Actieplan voor snellere behandeling van zaken**

De Huurcommissie voert wijzigingen in haar werkwijze door om huurders en verhuurders sneller te kunnen helpen bij hun geschillen. Zorgvuldigheid en laagdrempeligheid blijven hierbij het uitgangspunt. Deze maatregelen zijn opgenomen in het actieplan «Aanpak achterstanden», dat in overleg met het ministerie tot stand is gekomen. Daarbij is uitdrukkelijk aandacht besteed aan belangrijke voorwaarden zoals hoor en wederhoor, een goede communicatie richting alle partijen en het waarborgen van de wettelijke kaders. De Huurcommissie verwacht dat de huidige werkvoorraad van circa 10.500 geschillen door middel van deze

<sup>4</sup> Kamerstuk 27 926, nr. 311.

<sup>5</sup> Zoals voorgeschreven door artikel 37 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.

maatregelen kan worden teruggebracht naar circa 5.000 zaken aan het einde van het tweede kwartaal van 2021, en naar de reguliere werkvoorraad van 3.000 à 4.000 zaken aan het einde van 2021.

De Huurcommissie zet ten eerste in op toepassing van de kennelijke voorzittersuitspraak, zoals die in de wet is opgenomen.<sup>6</sup> Met deze schriftelijke uitspraak hoeft geen zitting gehouden te worden als er geen twijfel bestaat over de afhandeling van het geschil. Dit is een structurele wijziging van het werkproces, die nu versneld wordt doorgevoerd. Deze werkwijze past binnen de huidige kaders van de wet. Het is de verwachting dat deze voorzittersuitspraak bij circa 50% van de geschillen kan worden toegepast. Tegen de voorzittersuitspraak kan altijd verzet worden ingediend, waarna het geschil alsnog op zitting wordt behandeld. Hoor en wederhoor is daarmee gewaarborgd.

Ten tweede zal de Huurcommissie, voor de gevallen waarin de voorzitter (nog) geen kennelijke uitspraak doet, per brief aan partijen de keuzemogelijkheid voorleggen over de behandeling van hun geschil. Dit is een tijdelijke maatregel, die ervoor zorgt dat de Huurcommissie ten tijde van de coronacrisis snel kan beginnen met het wegwerken van de achterstanden. Partijen kunnen ervoor kiezen om versneld een schriftelijke voorzittersuitspraak te ontvangen. Tegen deze uitspraak staat de mogelijkheid tot verzet open, waarna de zaak alsnog op zitting wordt behandeld. Daarnaast kunnen partijen ervoor kiezen om hun geschil op een (online) videozitting te laten behandelen, of om schriftelijk een reactie in te dienen. Hierna volgt een commissie-uitspraak, waarna verzet indienen geen mogelijkheid meer is. Ik heb in mijn overleg met de Huurcommissie aandacht gevraagd voor goede communicatie over deze wijzigingen in de werkwijze richting huurders, verhuurders en andere belanghebbenden, zoals huurteams.

Een derde speerpunt van het plan bestaat uit de maatregelen die worden genomen om het intakeproces voor nieuwe geschillen te verbeteren. De Huurcommissie is een project gestart om de huidige verzoekschriften gebruiksvriendelijker te maken, zodat klanten beter weten wat de haalbaarheid van een in te dienen verzoek is. Tegelijkertijd worden de handelingen die de Huurcommissie moet verrichten bij de intake van het formulier (zoals het opvragen van stukken en beantwoorden van vragen) verminderd. Dit is een grote verbetering in de algehele efficiëntie van de Huurcommissie. Ik verwacht dat daardoor de doorlooptijden af zullen nemen. Met de invoering van de nieuwe verzoekschriften volgen ook de eerste aanpassingen van de website om de informatie toegankelijker aan te bieden. De Huurcommissie is gestart om de informatie in begrijpelijke taal aan te bieden, waarbij taalniveau B1 het uitgangspunt is.

Het plan beschrijft daarnaast het versneld hervatten van onderzoeken ter plaatse en zittingen. De onderzoeken ter plaatse worden inmiddels sinds augustus weer uitgevoerd. De planning van zittingen, zowel fysiek als online, is hervat. Het is immers van groot belang dat de Huurcommissie deze en andere werkzaamheden zo snel mogelijk weer oppakt en weer meer zaken kan afdoen.

---

<sup>6</sup> De Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte schrijft voor dat de bestuursvoorzitter van de Huurcommissie schriftelijk en gemotiveerd uitspraak doet in gevallen waarbij er geen twijfel over de afhandeling van een geschil bestaat. Dit is zo als het geschil niet voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten, maar ook als blijkt dat een geschil of een voorstel tot huurverhoging kennelijk (niet) redelijk is, of als de bezwaren hiertegen kennelijk (on)gegrond zijn. Behandeling van het geschil op zitting is dan niet nodig.

Door de getroffen maatregelen zal de doorlooptijd van een verzoekschrift naar een uitspraak veel korter zijn en kunnen verzoekers beter worden geholpen. Deze verbeteringen helpen niet alleen met het terugdringen van de achterstanden door de coronacrisis, maar zorgen er ook voor dat de Huurcommissie een efficiënte en toekomstbestendige geschilbeslechter is. Voor een meer gedetailleerde beschrijving van het actieplan verwijs ik naar de bijgevoegde brief van de Huurcommissie aan de secretaris-generaal.

### **Registratiepunt maatwerk door verhuurders**

Eerder heb ik uw Kamer bericht over het registratiepunt dat de Huurcommissie heeft ingesteld voor meldingen van huurders over verhuurders die geen maatwerk willen bieden tijdens de coronacrisis.<sup>7</sup> Dit registratiepunt is op 17 juni 2020 in werking getreden. In totaal heeft de Huurcommissie tot en met 25 oktober 2020 144 meldingen ontvangen. Ik heb met de Huurcommissie afgesproken dat het registratiepunt in ieder geval tot het einde van het jaar openblijft. Zo kan ik een vinger aan de pols houden over het maatwerk dat verhuurders toepassen bij huurders met betalingsproblemen.

### **Tot slot**

De Huurcommissie is als onafhankelijke laagdrempelige geschilbeslechter zeer belangrijk. Het is daarom belangrijk om de doorlooptijden te verbeteren en daarmee de tevredenheid van zowel huurders als verhuurders te vergroten. Ik verwacht dat de Huurcommissie hier met het actieplan verdere stappen in gaat zetten.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
K.H. Ollongren

---

<sup>7</sup> Kamerstuk 27 926, nr. 326.