

**JAAR
VERSLAG
2019**

DE HUURCOMMISSIE





VOORWOORD

Hierbij presenteer ik u het jaarverslag over 2019 in een periode die vorig jaar op geen enkele manier was voorzien. De maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus raken ons allemaal. Voorop staat altijd de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers en klanten. Het is te vroeg voor een beeld van de impact van alle coronamaatregelen op de instroom van verzoeken en onze productie. De Huurcommissie vindt dat waar geschillen tussen partijen tijdens de coronaperiode kunnen worden beslecht ook moeten worden beslecht. Daarom zet de Huurcommissie alle zeilen bij voor maatwerk in geschillen waar dat kan.

Terugkijkend kan ik concluderen dat 2019 voor de Huurcommissie het jaar was van doorpakken. Naast het doorvoeren van grote structurele veranderingen op de werkvloer, ontving de organisatie - net als in 2018 - bijna 10.000 verzoeken. Wel is in 2019 een forse stijging gerealiseerd van 25 procent in de afhandeling van verzoeken. Dat aantal groeide met bijna 1.800 naar een totaal van 8.640. Ondanks deze stijging ziet de Huurcommissie dat een tijdige afhandeling van verzoeken – net als in 2018 – onder druk staat. Als uitvoeringsorganisatie is de Huurcommissie zich

ervan bewust hoe vervelend dat is voor alle betrokken partijen. Daarover later meer.

Intensief

In 2019 groeide de organisatie met ongeveer 25 procent. De Huurcommissie voltooide een intensief traject van overgang van collega's naar nieuwe posities binnen en buiten de organisatie. Nieuwe medewerkers zijn aangesteld, maar pas na een gedegen inwerkperiode inzetbaar. Dat gold ook voor de twee nieuwe zittingsvoorzitters, waarmee het aantal in 2019 op zeven is gebracht. De krapte op de arbeidsmarkt raakte de organisatie. We slaagden er niet in alle vacatures permanent in te vullen en zijn overgegaan tot tijdelijke inhuur. Daarnaast is in 2019 vastgesteld dat het zaakstelsel onvoldoende bijdraagt aan de efficiëntie van afhandeling van verzoeken.

De opbouw van de nieuwe organisatiestructuur is met de aanstelling van een directeur bij de dienst per 1 januari 2020 voltooid. De verwachting is dat de personeelbezetting op volle sterkte komt met meer vaste medewerkers. Daarnaast richt de Huurcommissie een flexibele schil in voor onder meer onderzoekers. Ook bereidt de organisatie zich voor om over te stappen op een efficiënt zaakstelsel.

Dienstverlening

Als voorzitter ben ik van mening dat de maatschappij een uitvoeringsorganisatie verdient die de dienstverlening hoog op de agenda zet, toegankelijk is en kennis van zaken heeft. Het is van belang daar de komende jaren op in te blijven zetten. Samen met het ZBO en de dienst. Dat is onze verantwoordelijkheid naar de klanten toe.

Zoals eerder aangegeven staat een tijdige afhandeling van verzoeken onder druk. Om de dienstverlening te verbeteren heeft het bestuur besloten zich te richten op alle mogelijk haalbare versimpeling van procedures. Ik ben ervan overtuigd dat 'het kan'. Een goede dienstverlening is laagdrempelig, eenvoudig en efficiënt. Inspirerend is de wijze waarop de rechtspraak de wachttijden wil aanpakken met onder meer de inzet van 'vliegende keeprechters'. Net als de kabinetsreactie op het onderzoek 'Regels en ruimte – Verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte'. Met een gedegen aanpak van de doorlooptijden wordt eveneens het gezag van de Huurcommissie als autoriteit op de huurmarkt bewaakt en uitgebouwd. Doel is zo vroeg mogelijk in procedures met partijen de meest geschikte oplossing te vinden voor hun probleem.

De wettelijke doorlooptermijnen worden daarbij structureel als uitgangspunt genomen.

Vertrouwen

Als vertrekkend voorzitter spreek ik mijn vertrouwen uit dat de plannen voor 2020 een positieve bijdrage leveren aan de organisatiecultuur. Ook heb ik er alle vertrouwen in dat het bestuur onder leiding van een nieuwe voorzitter, het ZBO en de dienst zich hier gezamenlijk voor inzetten. Dat zij verder bouwen aan een Huurcommissie als autoriteit op de woningmarkt met oog voor een laagdrempelige dienstverlening, efficiëntie en de menselijke maat.

Tot slot een woord van dank aan alle leden van het ZBO en de medewerkers van de dienst van de Huurcommissie voor de samenwerking en hun inzet in het afgelopen jaar. Graag spreek ik mijn waardering uit voor hun bijdrage aan de uitvoering van onze taken, ook in tijden van de coronacrisis.

Jacques Niederer,
Voorzitter van de Huurcommissie



INHOUDSOPGAVE

1. Het jaar 2019 in vogelvlucht	7
2. Behandeling van verzoeken	13
3. Communicatie	33
4. Wetgeving en uitvoeringsbeleid	39
5. Organisatie	43
6. Financiën	49
Bijlagen	
1. Samenstelling zbo Huurcommissie	54
2. Samenstelling Raad van Advies	58
3. Zittingslocaties en aantal zittingen 2017-2019	59



1

HET JAAR 2019 IN VOGELVLUCHT

De Huurcommissie onderging in 2019 een transitie. Dit begon met een nieuwe organisatiestructuur. Er werden nieuwe medewerkers aangenomen. Het doel van deze transitie was om meer verzoeken te kunnen afhandelen dan in 2018.

De nieuwe structuur en de werving van medewerkers vroeg veel van de Huurcommissie. Maar het doel werd bereikt: in 2019 nam de productie toe tot 8.640 zaken. Ook zijn in het eerste kwartaal van het jaar de 1.152 verzoeken afgehandeld die in 2018 waren blijven liggen. Deze verzoeken gingen over de jaarlijkse huurverhoging. Hierdoor zijn er in 2019 in totaal 9.792 zaken afgedaan.

Instroom

De instroom van verzoeken bij de Huurcommissie daalde vanaf 2014 tot 7.588 zaken in 2017. In 2018 nam de instroom onverwacht aanzienlijk toe, tot 10.027 zaken. In 2019 bleef de instroom nagenoeg gelijk: er werden 9.991 zaken ingediend.

In 2019 ontving de Huurcommissie opnieuw een relatief hoog aantal huurverhogingszaken en zaken over inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit waren 2.104 zaken. Om deze nieuwe huurverhogingszaken in 2019 te kunnen afhandelen werkten medewerkers van de dienst van de Huurcommissie extra uren.

Het was voor de ondersteunende dienst een grote uitdaging om voldoende personeel te vinden om de zaken te behandelen. Dit had ook in 2019 een negatieve invloed op met name de doorlooptijd van de behandeling van verzoeken bij de Huurcommissie. De wet- en regelgeving waarbinnen de Huurcommissie haar werk moet doen is ingewikkeld. Het inwerken van nieuwe medewerkers kost daarom relatief veel tijd.

Wijziging Uitvoeringswet huurprijzen

Op 1 januari 2019 trad een wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) in werking. Daarbij is een gedeeltelijke financiering van de Huurcommissie via een verhuurderbijdrage geïntroduceerd. Door de wetswijziging van de Uhw heeft de Huurcommissie vanaf 1 januari 2019 een breder takenpakket gekregen. De huurder kan ook een klacht indienen over gedragingen van de verhuurder op basis van de geldende huurovereenkomst (artikel 4, leden 5 en 6 Uhw). Van deze nieuwe Uhw-geschillen ontving de Huurcommissie 413 verzoeken. Van de 413 verzoeken heeft de Huurcommissie 195 verzoeken afgedaan, waarvan 9 na behandeling op een zitting.

Website en telefoon

Sinds november 2019 zijn de huurprijschecks voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimten op de website van de Huurcommissie ook beschikbaar in het Engels. Hiermee komt de Huurcommissie anderstalige huurders en verhuurders tegemoet. De website van de Huurcommissie werd in 2019 minder bezocht dan in 2018. Ook werden er minder telefonische vragen gesteld over het werkterrein van de Huurcommissie via het algemene telefoonnummer van de Rijksoverheid. Het aantal telefoongesprekken bij het 0800 nummer van de Huurcommissie nam daarentegen toe.

Klanttevredenheid

De Huurcommissie voerde ook in 2019 een klanttevredenheidsonderzoek uit. Hieruit bleek dat 39 procent van de respondenten (heel) tevreden is. Huurders zijn in vergelijking met verhuurders minder tevreden.

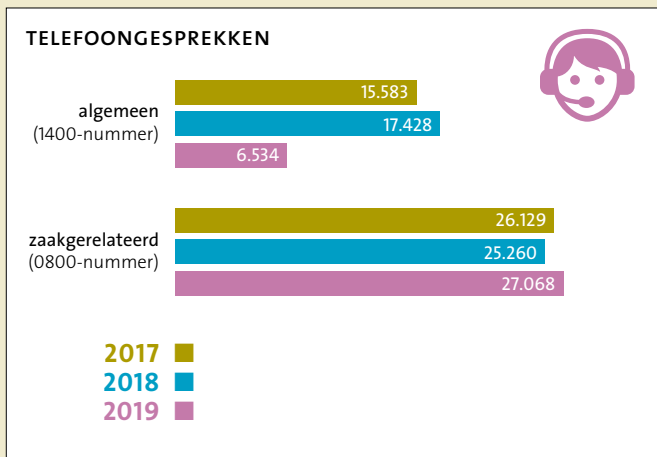
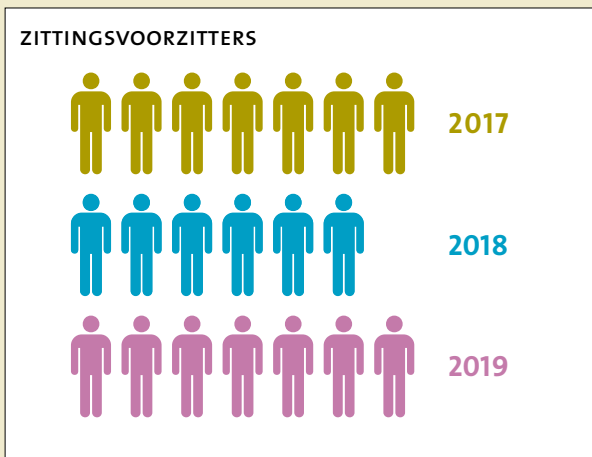
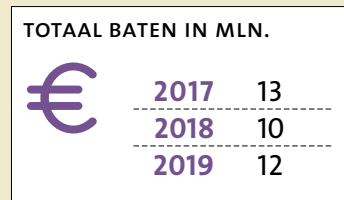
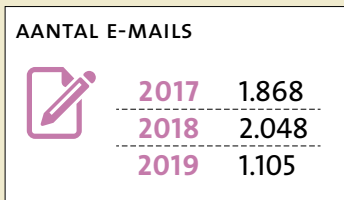
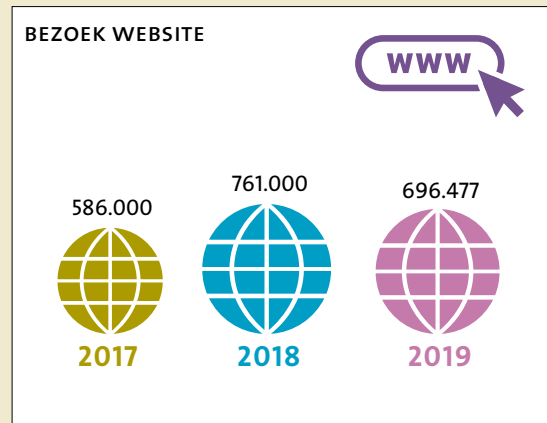
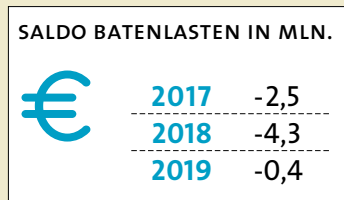
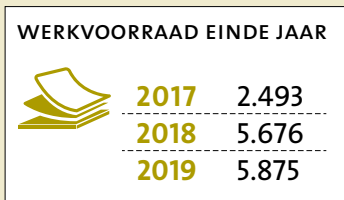
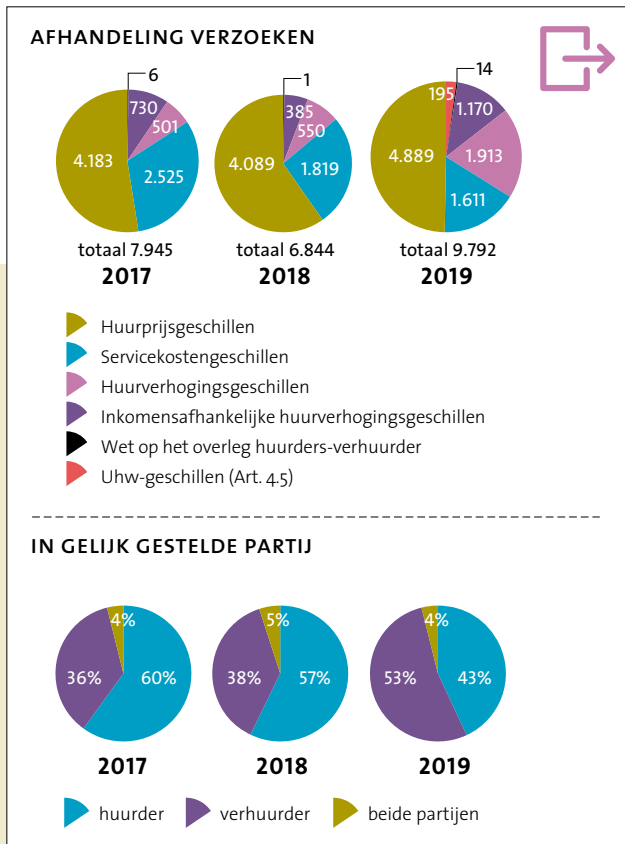
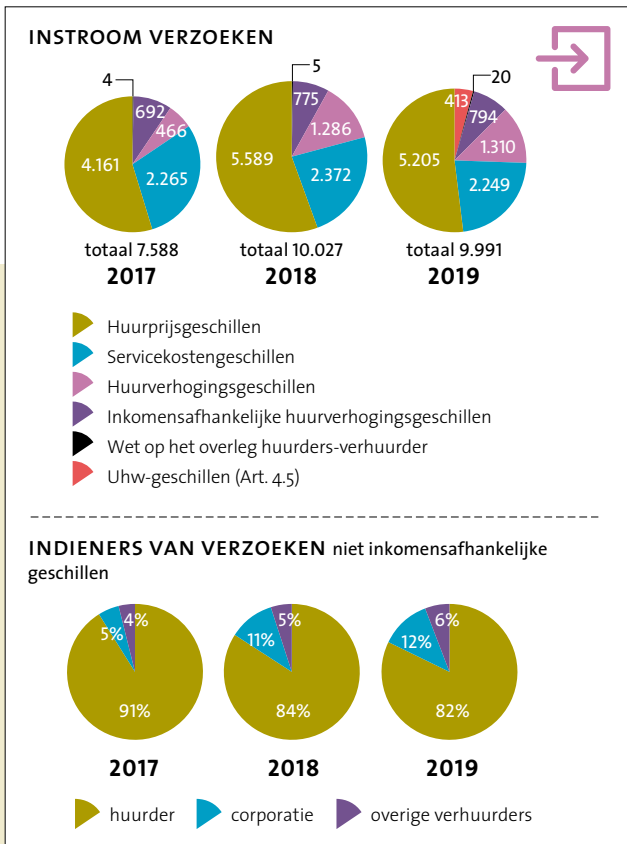
Klachten

De Huurcommissie ontving in 2019 aanzienlijk meer klachten dan in 2018. De meeste klachten, van zowel huurders als verhuurders, gingen over de lange behandelduur van hun verzoek bij de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft naar aanleiding van deze klachten gewerkt aan de telefonische en digitale bereikbaarheid. Waar dit wenselijk en mogelijk was hanteren de klachtbehandelaars een informelere aanpak om klachten sneller en naar tevredenheid af te handelen.

Raad van Advies

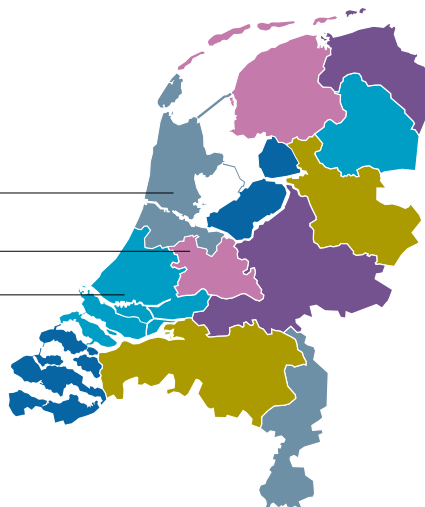
In 2019 bleef de samenstelling van de Raad van Advies ongewijzigd. De Raad van Advies kwam vijf keer bijeen. Naast het gebruikelijke advies over de meerjarenstrategie, evaluatie bestuursreglement, jaarverslag en jaarplan, bracht de Raad van Advies in 2019 zijn advies uit over de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening.

De Huurcommissie paste in 2019 haar beleidsboeken niet aan. Wel deed de Huurcommissie op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) drie keer een uitvoeringstoets naar aanleiding van voorgenomen wet- en regelgeving.



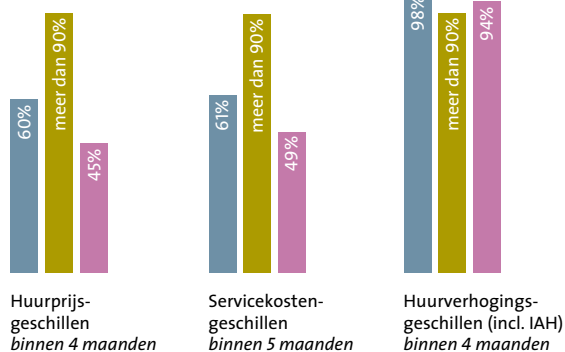
TOP DRIE INSTROOM PER PROVINCIE

Noord-Holland
2.574 (26%)
Utrecht
1.109 (11%)
Zuid-Holland
2.861 (29%)



Kerncijfers Huurcommissie

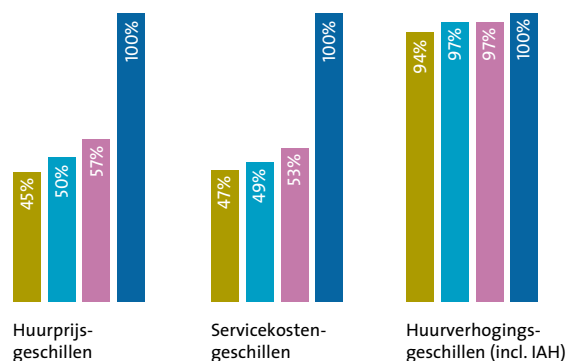
DOORLOOPTIJDEN



■ realisatie 2018 ■ norm ■ realisatie 2019

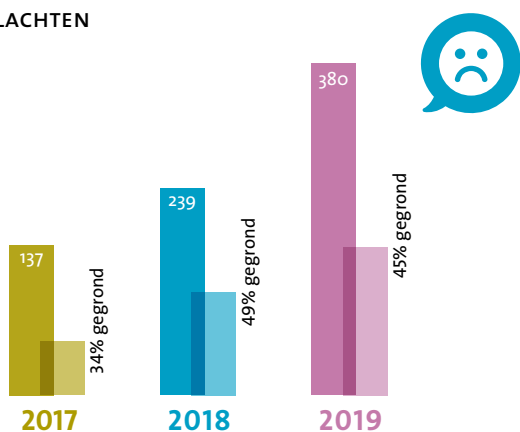
Bij servicekostenverschillen wordt er reeds jaren gewerkt met een aangepaste norm van 5 maanden. In 2020 zal de huurcommissie haar beleid ten aanzien van normtijden evalueren, waarbij het uitgangspunt is dat slechts de wettelijke termijn van 4 maanden normgevend is.

DOORLOOPTIJDEN CUMULATIEF



■ % afgehandeld < 4 maanden ■ % afgehandeld < 5 maanden ■ % afgehandeld < 6 maanden ■ % afgehandeld > 6 maanden

KLACHTEN

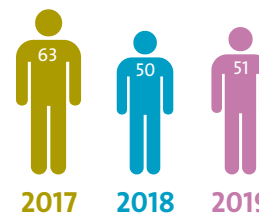


ZITTINGSLEDEN



2017	46
2018	51
2019	39

FTE DIENST HUURCOMMISSIE¹



EIGEN VERMOGEN ALS % VAN DE GEMIDDELDE OMZET (MAX 5%)

2017	6%	2018	25%	2019	33%
------	----	------	-----	------	-----

¹ Betreft het aantal fte in vaste dienst. De dienst van de Huurcommissie had eind 2019 een omvang van 51,34 fte in vaste dienst. Daarnaast werd gebruikgemaakt van detachering en inhuur van 41,98 fte om werkpieken op te vangen.



2

BEHANDELING VAN VERZOEKEN

De onverwacht grote instroom van verzoeken in 2018 bleek geen incident. In 2019 kwamen ongeveer evenveel verzoeken binnen als in 2018. De Huurcommissie heeft zich intern ingesteld op dit hoge instroomniveau, waardoor de groei van de werkvoorraad bijna tot stilstand is gebracht. Waar de werkvoorraad vorig jaar nog toenam met 3.200 zaken, nam deze in 2019 slechts toe met 200 zaken. Het doel is om de werkvoorraad in 2020 sterk verder te verkleinen om vervolgens in 2021 een werkvoorraad te hebben die het mogelijk maakt te voldoen aan alle wettelijke termijnen. Bij dit voornemen is uiteraard geen rekening gehouden met de effecten van de Corona-crisis.

Instroom

In 2019 ontving de Huurcommissie 9.991 verzoeken. Dit waren er 36 minder dan in 2018. De meeste verzoeken gingen over huurprijs- en servicekostengeschillen. Daarnaast ontving de Huurcommissie 2.104 verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging. Daarvan gingen er 794 over de inkomensafhankelijke huurverhoging. Er kwamen 20 verzoeken over een geschil in het kader van de Wet op het overleg huurders-verhuurder (Wohv). Dat is vier keer zoveel als in 2018. Er zijn 413 klachten over gedragingen van de verhuurder ontvangen.

Van de ontvangen verzoeken ging – net als in 2018 – 17 procent over onzelfstandige woonruimten. In 2017 was dit 20 procent.

Voor de digitale agenda van de overheid is in dit jaarverslag opgenomen hoeveel zaken digitaal en hoeveel zaken per post zijn ingediend. Het aandeel digitaal ingediende verzoeken nam in 2019 toe tot 73 procent. In 2018 was dit 69 procent.

Instream verzoeken 2017-2019

	Instream 2017	Instream 2018	Waarvan:		
			Instream 2019	Zelfstandige woningen	Onzelfstandige woningen
Huurprijsgeschillen	4.161	5.589	5.205	4.288	917
Servicekostengeschillen	2.265	2.372	2.249	1.490	759
Huurverhogingsgeschillen	466	1.286	1.310	1.298	12
Inkomensafhankelijke huur- verhogingsgeschillen	692	775	794	794	0
Wet op het overleg huurders- verhuurder	4	5	20	20	0
Uhw-geschillen (Art. 4.5)	0	0	413	368	45
Totaal ontvangen verzoeken	7.588	10.027	9.991	8.258	1.733

Ontwikkeling instroom, afhandeling en werkvoorraad 2017-2019

	2017	2018	2019
Ingeboekte instroom	7.588	10.027	9.991
Afhandeling	7.945	6.844	9.792 ²
Werkvoorraad einde jaar	2.493	5.676	5.875

Verdeling ingediende zaken per post of digitaal

	Post	Digitaal	Eindtotaal
Huurprijsgeschillen	1.261	3.944	5.205
Servicekosten	434	1.815	2.249
Huurverhogingsgeschillen	521	789	1.310
Inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen	363	431	794
Wet op het overleg huurders-verhuurder	7	13	20
Uhw geschillen (Art. 4.5)	128	285	413
Totaal ontvangen verzoeken	2.714	7.277	9.991

Verdeling ingediende zaken per post of digitaal tussen verhuurders en huurders

	Post	Digitaal
Huurders	24%	76%
Verhuurders	40%	60%

² Inclusief 1.152 verzoeken met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging ontvangen in 2018.

Klacht over een gedraging van de verhuurder

Een huurder ontvangt van zijn verhuurder een brief waarin staat dat het label 'seniorenwoning 50+' per 1 januari 2019 van het complex afgehaald wordt. Dit betekent dat ook andere doelgroepen een woning kunnen gaan huren in dit wooncomplex. De huurder is het oneens met de wijziging van het label, hoe de verhuurder dit aan de huurders kenbaar heeft gemaakt en de termijn waarbinnen de verhuurder deze wijziging bekend heeft gemaakt.

De huurder dient een schriftelijke klacht in bij de verhuurder. De verhuurder stelt dat er geen sprake is van contractbreuk of het niet nakomen van een overeenkomst. Ook geeft de verhuurder aan dat er geen aanleiding is om te veronderstellen dat de leefbaarheid negatief wordt beïnvloed door deze beleidswijziging. De huurder dient vervolgens een verzoek in bij de Huurcommissie. Een bemiddelaar van de Huurcommissie neemt contact op met de partijen. Dit leidt niet tot een oplossing. Wel wordt duidelijk dat de huurderbelangenvereniging instemde met de wijziging van de verhuurcriteria. Aangezien de bemiddeling niet tot een resultaat leidde, wordt het verzoek behandeld op zitting.

De Huurcommissie beoordeelt de klacht binnen het toetsingskader van artikel 4 lid 5 Uhw. Dit houdt in dat zij alleen beoordeelt of de klacht van de huurder over de gedraging van de verhuurder gegrond of ongegrond is. Over de beleidswijziging vindt de commissie dat de verhuurder de juiste weg heeft gevolgd door het voornemen, bij het ontbreken van een bewonerscommissie, voor te leggen aan de huurderbelangenvereniging. De commissie acht de klacht over de totstandkoming van het besluit niet gegrond. Over de communicatie over het besluit stelt de commissie vast dat de verhuurder op 18 december 2018 een brief stuurde aan de huurders. In die brief staat dat vanaf 1 januari 2019 ook andere woningzoekenden (niet meer uitsluitend 50+, zonder kinderen) een woonruimte aangeboden kunnen krijgen in dit complex. In de betreffende brief geeft de verhuurder aan dat men bij vragen vanaf 7 januari 2019 contact kan opnemen met hem. De commissie vindt deze communicatie niet zorgvuldig. De verhuurder had meer ruimte moeten geven voor interactie, zeker omdat de verhuurder wist dat er bewoners waren die het met de wijziging oneens waren. De commissie acht daarom de klacht van de huurder over de communicatie over het besluit gegrond.

Afhandeling van verzoeken

In 2019 handelde de Huurcommissie 9.792 zaken af. In 2018 waren dat er 6.844. Het aantal afgehandelde verzoeken in 2019 bevat ook 1.152 verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging van 2018. Deze zaken konden vanwege de hogere instroom, het in gebruik nemen van het nieuwe zaakstelsel en de reorganisatie van de dienst niet in 2018 worden afgedaan. Het aantal van 8.640 overige afgehandelde zaken was hoger dan overeengekomen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Brede inhoudelijke intake

De Huurcommissie is zich de afgelopen jaren meer gaan richten op het behandelen van zaken via de brede inhoudelijke intake. Het doel daarvan is om de verzoeker zo snel mogelijk duidelijkheid te geven over de verdere behandeling van zijn verzoek. Bij de brede inhoudelijke intake staan de volgende acties centraal:

- De feitelijke controle of het verzoek in behandeling kan worden genomen, dus de controle of het verzoek ontvankelijk is en of er juridisch sprake is van een geschil.
- Het geven van voorlichting en informatie waarmee verzoeker direct geholpen is en zelf verder kan met het oplossen van het probleem. Het verzoek kan hij dan eventueel intrekken.
- De controle of (het voorschot op) de leges betaald is. Zonder ontvangst van het legesvoorschot of de leges wordt het verzoek niet in behandeling genomen. Een voorzittersuitspraak volgt als het verzoek niet ontvankelijk is.
- Het aanbieden van bemiddeling in de casus en het aanbod dat de Huurcommissie contact opneemt met de andere partij om de door verzoeker voorgestelde oplossing te bespreken.

- Het opstellen van een (inhoudelijke) voorzittersuitspraak wanneer het verzoek kan worden afgedaan zonder zitting.
- Het doorzetten van het verzoek naar de afdeling Onderzoek en Beslechten voor bureauonderzoek of onderzoek ter plaatse en het beslechten met een zitting.

Van de 9.792 zaken die in 2019 zijn behandeld werden er 6.145 (63 procent) in de brede inhoudelijke intake afgedaan.

In totaal handelde de Huurcommissie 199 zaken minder af dan er binnenkwamen. Hierdoor steeg de werkvoorraad van 5.676 zaken aan het begin van het jaar naar 5.875 zaken aan het eind van het jaar. Dit aantal is lager dan voorafgaande aan het jaar werd verwacht.

Volgens de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten vermelden instanties die zijn aangewezen als buitengerechtelijke geschillenbeslechter in hun jaarverslag waarom zij geschillen voor behandeling hebben geweigerd. De Huurcommissie neemt alle ingediende verzoeken tot geschilbeslechting in behandeling. Ze kijkt bij de intake van een verzoek naar formele ontvankelijkheidscriteria en informeert betrokkenen hierover. De belangrijkste criteria zijn:

- is de Huurcommissie bevoegd
- zijn de leges betaald

In totaal was 16 procent van de ingediende verzoeken (1.552 verzoeken) niet ontvankelijk. De meest voorkomende grond voor niet ontvankelijkheid is het niet (tijdig) betalen van het legesvoorschot.

Gronden voor niet-ontvankelijkheid

	Huurprijs- geschillen	Service- kosten	Huur- verhoging	Inkomens- afhankelijke huurverhoging	Wohv	Uhw-ge- schillen	Totaal
Geen contact tussen partijen vooraf	16	3	1	0	0	1	21
Procedure bij kantonrechter	4	0	0	0	0	1	5
Waarde vordering onder drempelbedrag	0	5	0	0	0	0	5
Niet binnen een vooraf vaststaande termijn	121	26	28	20	0	0	195
De zaak dient door een andere instantie in behandeling te worden genomen	163	22	5	4	1	21	216
Leges zijn niet betaald	655	263	116	58	0	18	1.110
Totaal	959	319	150	82	1	41	1.552
Percentage van de instroom	18%	14%	11%	10%	5%	10%	16%

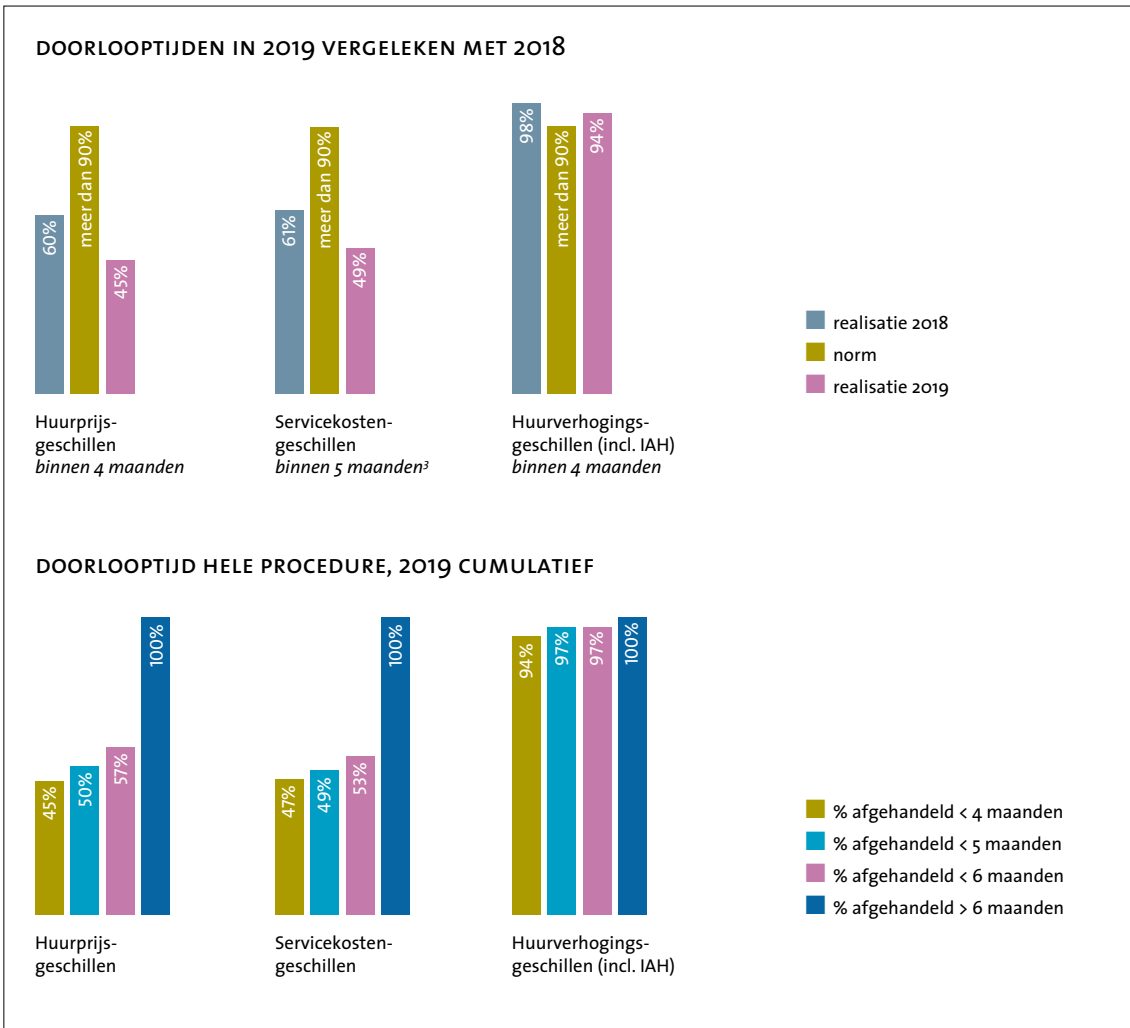
De Huurcommissie neemt contact op met partijen bij bezwaren tegen de huurverhoging

Een verhuurder maakt als service naar zijn huurders gebruik van een digitaal bezwaarformulier. De reden van het bezwaar kan daarbij worden aangevinkt. Op het formulier is geen ruimte voor een aanvullende toelichting.

De huurder maakt bezwaar tegen de huurverhoging van 5,6 procent en vinkt op het digitale formulier de optie 'inkomen op huishoudverklaring klopt niet' aan. De verhuurder vraagt een tweede huishoudverklaring op bij de Belastingdienst. Hij wijst het bezwaar van huurder af en dient een verzoek in bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie neemt contact op met beide partijen. De huurder geeft aan dat er sprake is van een daling van het inkomen in 2018. Hij toont dit aan met inkomensverklaringen 2018 van alle inwonenden. Uit de inkomensgegevens van huurder blijkt dat een inkomensafhankelijke huurverhoging niet was toegestaan.

In overleg met betrokkenen heeft verhuurder afgezien van verdere behandeling door de Huurcommissie. Hij heeft het geschil zelf opgelost met de huurder. In plaats van een huurverhoging van 4,1 procent heeft de verhuurder conform haar beleid een huurverhoging van 1,6 procent opgelegd. Daarnaast overweegt de verhuurder aanpassing van het bezwaarformulier.



Percentage binnen de norm doorlooptijd tussen datum dossier compleet en uitspraak (norm: maximaal 90 dagen)

	2018	2019
Huurprijsgeschillen	94%	89%
Servicekostengeschillen	93%	82%
Huurverhogingsgeschillen (incl. IAH)	98%	87%

Gemiddelde doorlooptijd tussen datum dossier compleet en uitspraak (in dagen)

	2018	2019
Huurprijsgeschillen	24	43
Servicekostengeschillen	26	60
Huurverhogingsgeschillen (incl. IAH)	11	44

3 Bij servicekostenverschillen wordt er reeds jaren gewerkt met een aangepaste norm van 5 maanden. In 2020 zal de huurcommissie haar beleid ten aanzien van normtijden evalueren, waarbij het uitgangspunt is dat slechts de wettelijke termijn van 4 maanden normgevend is.

Doorlooptijden

De Huurcommissie werkt met twee verschillende doorlooptijden:

- De doorlooptijd voor de hele procedure, vanaf het moment dat de verzoeker de leges heeft betaald tot het moment waarop de uitspraak wordt verstuurd. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Uhw.
- De doorlooptijd vanaf het moment dat het dossier compleet is. Meestal is het dossier gereed bij de start van de bemiddeling of bij de zitting. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

Geschillen worden meestal ruim binnen de wettelijke termijn afgehandeld als het dossier eenmaal compleet is. De termijn uit de Uhw voor het volledig behandelen van het geschil wordt in veel gevallen niet gehaald.

Voor veel huurders en verhuurders lijkt de doorlooptijd van zaken langer dan uit de cijfers blijkt aangezien voor hen de doorlooptijd begint op het moment dat het verzoek is ingediend. De op de Uhw gebaseerde gemeten doorlooptijd start pas nadat de leges zijn betaald.

De doorlooptijd van verzoeken bij de Huurcommissie verschilt per zaak. Het hangt er vaak vanaf hoe de zaak wordt afgehandeld. Wanneer voor een zaak een onderzoek en een zitting nodig zijn, is de doorlooptijd langer dan wanneer de zaak snel kan worden afgedaan in de inhoudelijke brede intake. De Huurcommissie streeft naar afhandelingen van alle zaken binnen de wettelijke termijn van vier maanden. De reorganisatie van de afgelopen jaren en het evalueren van de werkprocessen moeten eind

2021 tot realisering hiervan leiden. Hierbij is echter de invloed van de Corona-crisis nog niet meegewogen.

Het grootste deel van de doorlooptijd is nodig om het dossier compleet te maken. Op een aantal factoren die nodig zijn om het dossier compleet te maken heeft de Huurcommissie een beperkte invloed. Bijvoorbeeld de aard van het geschil, hoe diep het conflict tussen huurder en verhuurder is, de bereidheid van de partijen om mee te werken, de kwaliteit van de aangeleverde informatie. Een aantal factoren wordt hieronder nader toegelicht.

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 ze beter mee aan bijvoorbeeld een onderzoek in de woning. Een andere belangrijke factor is de complexiteit van het geschil. 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 en in een rapport worden verwerkt. Het opstellen van een onderzoeksrapport duurt daardoor gemiddeld ruim twee keer zo lang als bijvoorbeeld het toetsen van de jaarlijkse huurverhoging.

Ook is voor de doorlooptijd van belang hoeveel zaken in een bepaalde tijd bij de Huurcommissie binnenkomen. Een paar keer per jaar worden in korte tijd veel zaken tegelijk ingediend. Bijvoorbeeld omdat een wettelijke termijn voor het indienen van geschillen afloopt. Het is moeilijk te voorspellen hoeveel zaken precies worden

ingediend tijdens die pieken. De organisatie van de huurcommissie is er steeds meer op gericht flexibel te kunnen opereren zodat zaken ook in een piek binnen de wettelijk termijn worden afgedaan. Zo is het in 2019 gelukt de grote instroom aan huurverhogingszaken binnen de gestelde termijn af te handelen.

Ondanks dit is, als gevolg van de toegenomen voorraad vanaf 2018, de doorlooptijd, voor met name zaken waarbij een onderzoek en zitting plaatsvinden, toegenomen. Wanneer er veel zaken wachten op verdere behandeling, pakt de Huurcommissie de zaken op volgorde van ontvangst op. Het komende jaar wil de Huurcommissie haar eigen werkprocessen verder optimaliseren en beter op elkaar afstemmen om zo de doorlooptijden te verkorten.

Wanneer het dossier compleet is, kan het geschil meestal vlot worden afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd nadat een dossier compleet is, is toch iets langer geworden ten opzichte van 2018.

Zittingen

Er waren in 2019 meer zittingen dan in 2018. Het aantal zittingslocaties (15) en de verspreiding daarvan over Nederland is niet veranderd. In bijlage 3 staat een overzicht van de zittingslocaties.

In 2019 handelde de Huurcommissie 9.792 verzoeken af. Daarvan zijn er 3.259 tijdens een zitting behandeld (33 procent; in 2018 was dit 43 procent). Per zitting handelde de Huurcommissie gemiddeld 11,7 zaken af: dat is 1,3 zaken meer dan in 2018.

Onderwerpen verzoeken

De meeste verzoeken in 2019 gingen over huurverlaging in verband met gebreken (2.676, 27 procent). De verzoeken over de (jaar)afrekening van de servicekosten (2.164 verzoeken, 22 procent) kwamen op de 2e plaats. Dit is allebei minder dan in 2018. Toen ontving de Huurcommissie nog 2.984 verzoeken over huurverlaging in verband met gebreken en 2.284 verzoeken over de (jaar)afrekening van de servicekosten.

Aantal zittingen en zittingslocaties, 2017-2019

	2017	2018	2019
Aantal zittingen (inclusief Wohv)	366	292	317
Aantal zaken per zitting (exclusief Wohv)	13,7	10,4	11,7
Aantal zittingslocaties	15	15	15

Instroom en afhandeling van verzoeken 2019

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom	Afhandeling
Huurprijsgeschillen	BW 249	Toetsing aanvangshuurprijs	1.098	917
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van punten	736	766
	BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van inkomen	98	98
	BW 255	Huurverhoging na woningverbetering	79	88
	BW 257	Huurverlaging in verband met gebreken	2.676	2.530
	BW 258	Uitsplitsing all-in huur	66	68
	Uhw 4.3	Melding herstel van gebreken	100	140
	Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	347	275
	Uhw 5.1	Inlichtingen aan rechtbank sector kanton	0	0
	Uhw 5.2	Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring	0	0
	Uhw 5.3	Advies geliberaliseerde huurprijs	4	1
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	1	6
Subtotaal huurprijsgeschillen			5.205	4.889
Servicekosten	BW 260	Afrekening servicekosten	2.164	1.556
	BW 261	Hoogte voorschot servicekosten	80	52
	Uhw 5.3	Advies (bij) geliberaliseerde huurprijs	5	1
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	2
Subtotaal servicekosten			2.249	1.611
Huurverhoging (2019)	BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	1.189	1.078
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	117	92
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	4	4
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	0
Subtotaal huurverhoging			1.310	1.174
Inkomensafhankelijke huurverhoging (2019)	BW 253.1	Verzoek verhuurder na bezwaar tegen huurverhoging op grond van inkomen	722	692
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging op grond van inkomen	72	65
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging op grond van inkomen per aangetekende post	0	0
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	0	0
Subtotaal Inkomensafhankelijke huurverhoging			794	757
Wet overleg huurders-verhuurder (Wohv)	Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	20	14
Subtotaal Wohv			20	14
Uhw-geschillen (Art. 4.5)	Uhw 4.5	Klacht over gedragingen van de verhuurder	413	195
Subtotaal Uhw 4.5			413	195
Subtotaal:			9.991	8.640

>>

Soort	Artikel	Omschrijving	Instroom	Afhandeling
Huurverhoging (2018)	BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	n.v.t.	690
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	n.v.t.	43
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	n.v.t.	1
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	n.v.t.	5
Subtotaal huurverhoging			n.v.t.	739
Inkomensafhankelijke huurverhoging (2018)	BW 253.1	Verzoek verhuurder na bezwaar tegen huurverhoging op grond van inkomen	n.v.t.	410
	BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging op grond van inkomen	n.v.t.	3
	BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging op grond van inkomen per aangetekende post	n.v.t.	0
	Uhw 20.7	Behandeling met nieuw onderzoek na gegrond verzet	n.v.t.	0
Subtotaal Inkomensafhankelijke huurverhoging			n.v.t.	413
Totaal			9.991	9.792

BW: Burgerlijk Wetboek. Uhw: Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte

Geen zitting meer nodig bij voorstel huurverlaging op grond van punten

Een huurder doet bij zijn verhuurder een voorstel om de huurprijs te verlagen op grond van het puntenaantal. De verhuurder gaat niet akkoord met het voorstel. De huurder vraagt de Huurcommissie om de redelijkheid van het voorstel voor huurverlaging te toetsen.

De Huurcommissie onderzoekt de woonruimte en stelt een puntentelling op. De rapporteur van de Huurcommissie stelt een onderzoeksrapport op en stuurt dat naar de huurder en de verhuurder. Uit het onderzoeksrapport blijkt dat de betaalde huurprijs hoger is dan de maximaal redelijke huurprijs. De door de huurder voorgestelde huurprijs ligt echter onder de maximaal redelijke huurprijs.

Na ontvangst van het onderzoeksrapport neemt de verhuurder contact op met de huurder. De verhuurder gaat akkoord met een verlaging van de huurprijs tot de maximale huurprijs volgens de puntentelling van de Huurcommissie. De huurder is tevreden met deze oplossing. Hij trekt het verzoek aan de Huurcommissie in.

Indieners verzoeken

Huurders dienden de meeste verzoeken om geschilbeslechting in: 82 procent. In 2018 was dit 84 procent. Bij inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen dient echter meestal de verhuurder het verzoek om geschilbeslechting in. In 2019 was dit in 98 procent van deze zaken. De overige inkomensafhankelijke zaken werden door huurders ingediend.

Van de door verhuurders ingediende inkomensafhankelijke zaken kwam 79 procent van corporaties. Overige verhuurders dienden 19 procent van de zaken in. Net als in 2018 kwam ongeveer de helft van de door woningcorporaties ingediende inkomensafhankelijke zaken van zeven woningcorporaties.

Indieners van verzoeken, 2019

	Huurder	Corporatie	Overige verhuurders
Huurgeschillen	82%	12%	6%
Inkomensafhankelijke huurgeschillen	2%	79%	19%

Inkomensafhankelijke en niet-inkomensafhankelijke geschillen per type verhuurder, 2017-2019

	2017	2018	2019
Huurgeschillen			
Corporaties	31%	36%	36%
Overige verhuurders	69%	64%	64%
Inkomensafhankelijke huurgeschillen			
Corporaties	87%	82%	80%
Overige verhuurders	13%	18%	20%
Totaal			
Corporaties	36%	40%	40%
Overige verhuurders	64%	60%	60%

Aandeel in geschillen per type verhuurder

Woningcorporaties hadden in 2019 een kleiner aandeel dan overige verhuurders in het aantal geschillen bij de Huurcommissie. Zeker vergeleken met hun aandeel in het totale aantal huurwoningen in Nederland (rond de 70 procent⁴). Vergeleken met 2018 bleef het aandeel van de corporaties in de huurgeschillen gelijk. De corporaties hebben in 2019 een aandeel van 80 procent in de inkomensafhankelijke huurgeschillen. Dit is iets minder dan in 2018. Toen was dit 82 procent.

Verhuurders in het buitenland

Van de verhuurders die in 2019 bij de Huurcommissie een procedure hadden lopen, waren er 72 gevestigd in het buitenland. Van deze verhuurders waren er 57 (79%) gevestigd in de Europese Unie. Het aantal zaken waarbij een buitenlandse verhuurder is betrokken is minder dan 1 procent van de ontvangen zaken.

Aantal in 2019 ontvangen geschilzaken met een buitenlandse verhuurder

Land	Aantal
België	31
Duitsland	15
Luxemburg	4
Frankrijk	3
Spanje	2
Overige EU landen	2
Totaal EU	57
Overige landen	15
Totaal	72

Uitkomst van de uitspraken

Bij de inkomensafhankelijke huurverhogingsgeschillen werd de indiener van het verzoek in 95 procent van de gevallen in het gelijk gesteld. De wederpartij kreeg in 5 procent van de gevallen gelijk. Dit type geschil is alleen van toepassing op zelfstandige woningen.

Bij de andere geschillen stelde de Huurcommissie de indiener in 67 procent van de gevallen in het

gelijk. De wederpartij in 29 procent van de gevallen. In 4 procent van de gevallen kregen beide partijen deels gelijk. Bij onzelfstandige woningen kreeg de indiener vaker gelijk (70 procent).

Bij de huurgeschillen (exclusief inkomensafhankelijke geschillen), stelde de Huurcommissie in 2019 de huurder in 43 procent en de verhuurder in 53 procent van de uitspraken in het gelijk. In 2018 was dat respectievelijk 53 procent en 38 procent. Bij verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging werden verhuurders veel vaker in het gelijk gesteld. In 2019 handelde de Huurcommissie verhoudingsgewijs meer huurverhogingszaken af. Dat kwam mede door het afhandelen van 1.152 verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging uit 2018, Dit droeg bij aan het hogere aantal verhuurders dat in het gelijk werd gesteld ten opzichte van 2018.

Huurders kregen vooral minder vaak gelijk bij uitspraken over de huurverhoging (6 procent tegenover 15 procent in 2018) en de uitsplitsing van een all-in huurprijs (50 procent tegenover 82 procent in 2018).

Huurders van onzelfstandige woonruimten kregen vaker gelijk (71 procent van de meest voorkomende geschillen) dan huurders van zelfstandige woonruimten (32 procent van de meest voorkomende geschillen).

Uitkomst bij inkomensafhankelijke en niet-inkomensafhankelijke geschillen, 2019

In het gelijk gestelde partij	Indiener gelijk	Wederpartij gelijk	Beide partijen deels gelijk
Huurgeschillen			
Zelfstandige woningen	66%	31%	3%
Onzelfstandige woningen	70%	19%	11%
Totaal huurgeschillen	67%	29%	4%
Inkomensafhankelijke huurgeschillen			
Zelfstandige woningen	95%	5%	0%
Onzelfstandige woningen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totaal inkomensafhankelijke huurgeschillen	95%	5%	0%

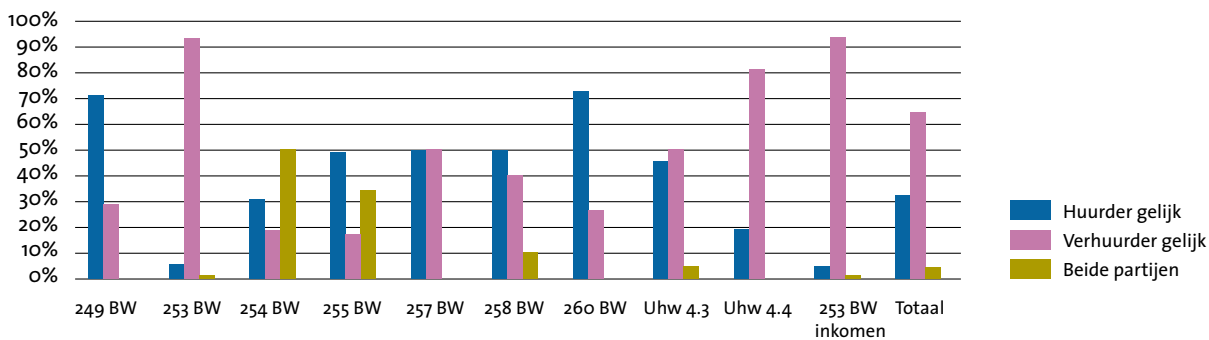
Trend gelijk-ongelijk (excl. inkomensafhankelijke huurgeschillen), 2015-2019

Jaar	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
2015	53%	43%	4%
2016	55%	41%	4%
2017	60%	36%	4%
2018	57%	38%	5%
2019	43%	53%	4%

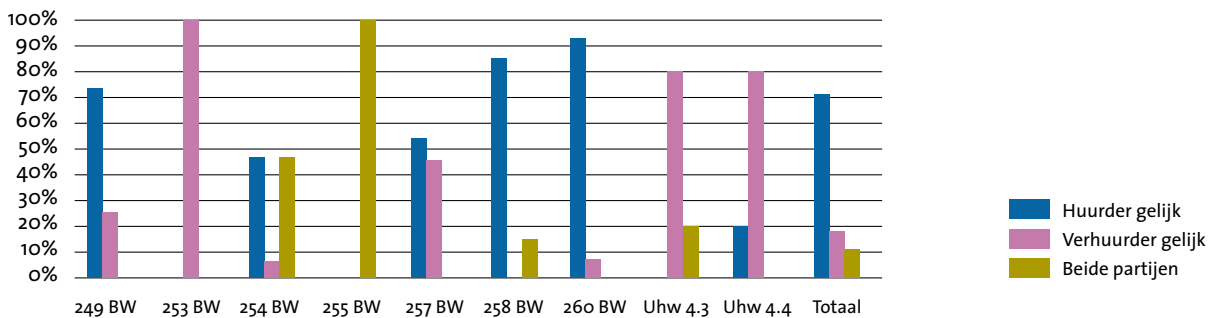
In het gelijk gestelde partij in 2019 meest voorkomende geschillen

Artikel	Omschrijving	Huurder	Verhuurder	Beide partijen
249 BW	Toetsing aanvangshuurprijs	72%	28%	0%
253 BW	Verzoeken huurverhoging algemeen	6%	93%	1%
254 BW	Voorstel huurverlaging op grond van punten	38%	13%	49%
255 BW	Huurverhoging na woningverbetering	47%	17%	36%
257 BW	Huurverlaging in verband met gebreken	50%	50%	0%
258 BW	Uitsplitsing all-in huur	71%	17%	12%
260 BW	Afrekening servicekosten	79%	21%	0%
Uhw 4.3	Melding herstel gebreken	48%	47%	5%
Uhw 4.4	Verzet tegen uitspraak voorzitter	19%	81%	0%
Subtotaal		43%	53%	4%
253 BW	Verzoeken huurverhoging/-verlaging op grond van inkomen	5%	94%	1%
Totaal		37%	59%	4%

In het gelijkgestelde partij, zelfstandige woonruimten meest voorkomende geschillen, 2019



In het gelijkgestelde partij, onzelfstandige woonruimten meest voorkomende geschillen, 2019



Zie de omschrijving van de artikelnummers in tabel 'In het gelijk gestelde partij in 2019 meest voorkomende geschillen' op de vorige pagina.

Belang van de uitspraken

Het verschil in huurprijs of servicekosten voor en na een uitspraak van de Huurcommissie geeft het financiële belang van een zaak weer. Hoe groot dit financiële belang is, verschilt sterk per type zaak:

- De toetsing van de aanvangshuur leidde tot een huurverlaging van gemiddeld 96 euro per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 114 euro per maand. Voor onzelfstandige woningen ging het gemiddeld om 61 euro per maand.
- Bij toetsing van de redelijkheid van de huurverlaging op grond van punten ging de huur gemiddeld 46 euro per maand omlaag. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld 45 euro. Voor onzelfstandige woningen was het gemiddeld 47 euro per maand.
- Uitspraken over (tijdelijke) huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken leidden tot een huurverlaging van gemiddeld 100 euro per maand.
- Het financiële belang bij uitspraken over de splitsing van de all-in huurprijs was gemiddeld 67 euro per maand: gemiddeld 64 euro per maand voor zelfstandige woningen en gemiddeld 71 euro voor onzelfstandige woningen.
- Bij de beoordeling van de servicekosten was het financiële belang gemiddeld 175 euro per jaar, gemiddeld 155 euro per jaar voor zelfstandige woningen en gemiddeld 220 euro per jaar voor onzelfstandige woningen.

Trend financieel belang per huurgeschil 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Toetsing aanvangshuur	€ 75/mnd	€ 77/mnd	€ 103/mnd	€ 79/mnd	€ 96/mnd
Huurverlaging i.v.m. punten	€ 56/mnd	€ 68/mnd	€ 53/mnd	€ 43/mnd	€ 46/mnd
Huurverlaging i.v.m. gebreken	€ 243/mnd	€ 253/mnd	€ 285/mnd	€ 123/mnd ⁵	€ 100/mnd ⁶
Splitsing all-inhuur	€ 128/mnd	€ 184/mnd	€ 114/mnd	€ 80/mnd	€ 67/mnd
Voorschot servicekosten	€ 34/mnd	€ 37/mnd	€ 11/mnd	– ⁷	– ⁸
Afrekening servicekosten	€ 336/jaar	€ 370/jaar	€ 222/jaar	€ 248/jaar	€ 175/jaar

5 Dit betreft 1.002 zaken afgedaan met een commissie-uitspraak. De overige 1.129 zaken in deze categorie zijn afgedaan bij de intake of met een voorzittersuitspraak. Het financieel belang van deze zaken registreert de Huurcommissie niet. In het jaarverslag 2018 stond op deze plaats een onjuist bedrag opgenomen (€ 231).

6 Dit betreft 1.324 zaken afgedaan met een commissie uitspraak. De overige 1.206 zaken in deze categorie zijn afgedaan bij de intake of met een voorzittersuitspraak. Het financieel belang van deze zaken registreert de Huurcommissie niet.

7 In deze categorie waren er in 2018 nauwelijks verzoeken waarbij een commissie-uitspraak is gedaan. Waar wel een uitspraak volgde, is geen wijziging van het voorschotbedrag uitgesproken.

8 Er zijn waren in 2019 geen verzoeken in deze categorie waarbij een commissie-uitspraak is gedaan.

Vochtoverlast woning in aardbevingsgebied

Een huurder woont in het aardbevingsgebied in de provincie Groningen. Hij ondervindt veel vochtoverlast in zijn woning. De huurder geeft aan dat er al jaren een discussie speelt of de woningen versterkt of gesloopt gaan worden. Hij heeft de onderhoudsgebreken meerdere malen bij de verhuurder gemeld, zowel schriftelijk als telefonisch. De opzichter die op verzoek van verhuurder langskomt geeft aan geen antwoorden te hebben voor huurder en verwijst naar de mogelijke sloop van deze woningen. Daarom dient de huurder een verzoek in bij de Huurcommissie om vanwege de onderhoudsgebreken een tijdelijke huurverlaging uit te spreken.

De Huurcommissie laat een onderzoek in de woonruimte uitvoeren. De onderzoeker constateert dat door het vele ontstane condens-vocht het vocht van de ruiten op de vensterbank loopt en daarbij in het omliggende stucwerk naast de vensterbanken dringt. Ook constateert de onderzoeker schimmelvorming op de kelderwanden. Hij ziet ook dat de woning niet helemaal van thermische isolatie is voorzien. De onderzoeker legt aan de huurder uit dat de Huurcommissie geen uitspraak doet over mogelijke verbeteringen aan de woning. Het is aan de partijen om tot een overeenkomst over het aanbrengen van bijvoorbeeld thermische voorzieningen te komen.

De Huurcommissie stuurt het onderzoeksrapport naar de huurder en verhuurder. Tijdens de zitting vertelt de verhuurder dat de woning geen verhoogd risico bij aardbevingen heeft en dat er nog plannen gemaakt moeten worden over de toekomst van het complex. De verhuurder geeft aan niet veel te willen investeren omdat de woning mogelijk gesloopt wordt.

De Huurcommissie oordeelt dat er sprake is van ernstige gebreken in de woning. De schimmelvorming en vochtplekken in de slaapkamers door condens-vocht op de ramen, kozijnen en de vensterbank en de schimmelvorming en vochtplekken in de kelder zijn ernstige gebreken. Op grond van deze gebreken verlaagt de Huurcommissie de huurprijs tot 60 procent van de betaalde huurprijs. Deze verlaging geldt totdat de gebreken zijn hersteld.

Regionale spreiding van verzoeken

Ten opzichte van 2018 nam de instroom in Gelderland en Zuid-Holland toe. Een afname van geschillen was er in de provincies Noord-Holland en Utrecht. Voor het eerst kwamen in 2019 de meeste verzoeken uit Zuid-Holland (2.861; 29 procent). In de voorgaande jaren kwamen de meeste verzoeken uit Noord-Holland, dat nu op

de tweede plaats staat (2.574; 26 procent). Dit zijn tevens de twee provincies met het grootste aantal woningen.⁹ De minste verzoeken kwamen net als in 2018 uit de provincies Drenthe (69) en Zeeland (83).

⁹ Bron: Statline/CBS

Instroom en productie per provincie, 2018 en 2019

Provincie	Instroom 2018	Productie 2018	Instroom 2019	Productie 2019
Drenthe	63	44	69	63
Flevoland	106	70	119	123
Friesland	145	81	178	173
Gelderland	621	466	791	646
Groningen	834	711	876	621
Limburg	412	303	368	363
Noord-Brabant	695	476	704	697
Noord-Holland	2.836	1.973	2.574	2.761
Overijssel	284	187	259	268
Utrecht	1.230	793	1.109	1.072
Zeeland	66	52	83	69
Zuid-Holland	2.735	1.688	2.861	2.936
Eindtotaal	10.027	6.844	9.991	9.792

Instroom zaken uit grote gemeenten, 2019

Gemeente	Instroom 2018	% van totaal	Instroom 2019	% van totaal
Amsterdam	1.881	19%	1.656	17%
Rotterdam	996	10%	1.110	11%
Den Haag	853	9%	819	8%
Groningen	737	7%	775	8%
Utrecht	911	9%	768	8%
Nijmegen	248	2%	297	3%
Haarlem	258	3%	175	2%
Arnhem	120	1%	159	2%
Eindhoven	153	2%	147	1%
Maastricht	136	1%	137	1%
Leeuwarden	75	1%	109	1%
Leiden	111	1%	94	1%

De meeste zaken kwamen uit de grote steden. Amsterdam stond op de 1e plaats met 1.656 ingediende verzoeken. Dat is bijna 17 procent van het totaal. Rotterdam (1.110) en Den Haag (819) volgden op de tweede en derde plaats.

Lokale huurteams en adviesbureaus zijn veelal actief in de grotere steden en leveren veel zaken aan bij de Huurcommissie. In 2019 waren zij betrokken bij 1.879 verzoeken, 19 procent van het totaal (exclusief inkomensafhankelijke huurverhoging). In 2018 was dit 14 procent.

In geschillen die huurders samen met een huurteam of adviesbureau indienden, kregen zij in 57 procent van de gevallen gelijk (2018: 71 procent). Voor alle huurders bij elkaar was dit in 43 procent van de gevallen.

Collectieve behandeling van geschillen

De Huurcommissie ontving in 2019 geen verzoeken die in aanmerking kwamen voor collectieve behandeling. Collectieve behandeling is mogelijk als meerdere huurders van één verhuurder met precies hetzelfde probleem te maken hebben. De Huurcommissie kan dan beslissen dat niet iedere huurder apart het volledige bedrag voor het legesvoorschot hoeft te betalen.

Verzet tegen voorzittersuitspraken

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak, kan hij hiertegen verzet aantekenen. In 2019 zijn in totaal 347 verzetschriften ontvangen op een totaal

van 4.040 voorzittersuitspraken (9 procent). In 2018 waren dat er 148 (8 procent).

De Huurcommissie behandelde 275 verzetschriften in 2019. In 43 gevallen beoordeelde zij het verzet als gegrond (16 procent tegen 10 procent in 2018). In zo'n geval behandelt een zittingscommissie met een andere zittingsvoorzitter het verzoek opnieuw. In sommige gevallen vindt ook een nieuw onderzoek in de woning of in het dossier plaats.

Procedures bij kantonrechter, bestuursrechter en Raad van State

Als een huurder of verhuurder het niet eens is met de uitspraak van de Huurcommissie kan hij binnen 8 weken na de uitspraak een procedure starten bij de (kanton)rechter. Hoe vaak dit gebeurt, weet de Huurcommissie niet. De vonnissen worden niet standaard toegezonden aan de Huurcommissie en ook niet allemaal gepubliceerd. Uit de wel ontvangen vonnissen, dan wel gepubliceerde vonnissen, blijkt dat de rechter in de meeste gevallen de uitspraak van de Huurcommissie volgde. Uit de vonnissen komen af en toe aandachtspunten naar voren voor het werk van de Huurcommissie. De Huurcommissie volgt de vonnissen van de rechtbank dan ook met belangstelling.



3

COMMUNICATIE

De Huurcommissie voerde in 2019 een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uit. Hieruit bleek dat 39 procent van de respondenten (heel) tevreden is. Huurders zijn in vergelijking met verhuurders minder tevreden. De Huurcommissie ontving in 2019 veel meer klachten dan in 2018. De meeste klachten van zowel huurders als verhuurders gingen over de lange behandelduur van hun verzoek. De Huurcommissie werkte naar aanleiding van deze klachten aan de telefonische en digitale bereikbaarheid. Waar dit wenselijk en mogelijk is hanteren klachtbehandelaars een informele aanpak. Het doel is om klachten sneller en naar tevredenheid af te handelen. De website werd in 2019 minder bezocht dan in 2018. Ook werden er minder telefonische en schriftelijke vragen gesteld.

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2019 liet de Huurcommissie een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder huurders en verhuurders die bij de Huurcommissie een ver-

zoek hadden ingediend. De tevredenheid over de algemene dienstverlening van de Huurcommissie daalde bij huurders van 50 procent in 2018 naar 37 procent in 2019. Bij verhuurders verdubbelde de tevredenheid van 25 procent in 2018 naar 51 procent in 2019.

De afsluiting van de procedure heeft bij huurders relatief veel invloed op de algemene tevredenheid, maar scoort onder gemiddeld (41 procent). De zitting heeft ook veel invloed op de tevredenheid, dit aspect scoort bovengemiddeld (47 procent). Voor verhuurders heeft de zitting ook veel invloed op de algemene tevredenheid, maar deze scoort onder gemiddeld (44 procent). Zowel huurders als verhuurders zijn minder tevreden dan gemiddeld over de brede intake (respectievelijk 41 procent en 23 procent). De brede intake heeft wel impact op de totale klantbeleving.

De Huurcommissie gebruikt de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren.

Contacten met relaties

De voorzitter van het bestuur heeft sinds zijn start bij de Huurcommissie kennismakingsgesprekken gevoerd met veel samenwerkingspartners: de wethouders van de vier grootste gemeenten, de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed Nederland (IVBN), Aedes, de Woonbond, Vastgoed Belang, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) en de Nationale ombudsman. Ook heeft hij gesproken met corporaties die in 2018 bij meer dan honderd zaken bij de Huurcommissie waren betrokken.

Uit de gesprekken blijkt dat de Huurcommissie wordt gezien als een van de organisaties binnen de huurketen waar een huurder mee te maken kan krijgen als hij een conflict heeft met zijn verhuurder. Andere organisaties binnen de keten zijn de verhuurder, de lokale huurgeschillencommissie en de huurteams. De voorzitter van het

bestuur heeft steeds benadrukt dat een conflict in een zo vroeg mogelijk stadium binnen de keten moet worden opgelost, al dan niet via een goed gesprek.

Bijeenkomst huurteams

In oktober 2019 organiseerde de Huurcommissie een bijeenkomst voor de huurteams. Het doel was te verkennen welke rol de huurteams en de Huurcommissie kunnen vervullen om een gezonde huurmarkt in de gemeente te realiseren. Er waren 18 vertegenwoordigers van in totaal 9 huurteams. Er is gesproken over de verschillen in organisatie en aanpak van de huurteams en over de samenwerking met de Huurcommissie. Zowel voor de huurteams als de Huurcommissie zijn suggesties genoemd voor het verbeteren van de dienstverlening aan huurders en verhuurders. De Huurcommissie gaat verkennen hoe zij invulling kan geven aan de genoemde verbeterpunten. De bijeenkomst is afgesloten met de conclusie dat het nuttig is om een dergelijke bijeenkomst jaarlijks te organiseren.

Telefonische en schriftelijke vragen in 2018 en 2019

	2018	2019
Aantal telefonische vragen via 1400 nummer (Rijksoverheid algemeen) over werkterrein Huurcommissie	17.428	6.534
Waarvan doorverwezen naar de Huurcommissie	7%	15%
Waarvan doorverwezen naar andere instanties	15%	12%
Aantal ontvangen e-mails over (ver)huurprijs aan informatie rijksoverheid	2.048	1.105
Waarvan doorgestuurd naar de Huurcommissie	2,5%	39%
Aantal telefonische vragen via 0800 nummer	25.260	27.068
Percentage beantwoorde telefonische oproepen op 0800 nummer	92%	83%

Telefonische en schriftelijke vragen in 2019

Het aantal telefonische vragen over het werkterrein van de Huurcommissie via het algemene telefoonnummer van de Rijksoverheid nam in 2019 af. De voornaamste oorzaak is het scherper registreren of de vragen over wonen in het algemeen gaan of over het werkterrein van de Huurcommissie. Echter, het percentage telefoongesprekken en e-mails dat is doorgestuurd naar de Huurcommissie is toegenomen. Bij het 0800-nummer van de Huurcommissie was er sprake van een toename, waardoor het percentage beantwoorde telefoontjes enigszins terugliep ten opzichte van 2018.

Website

De website www.huurcommissie.nl is in 2019 696.477 keer bezocht¹⁰. Er waren 373.143 unieke bezoekers. Dat is 13 procent minder dan in 2018. Bezoekers bleven gemiddeld 5:57 minuten op de

website en bekeken gemiddeld 7 pagina's. De meest bezochte pagina's waren 'Huurprijscheck en puntentelling' en de 'huurprijscheck zelfstandige woonruimte'.

Bijna 60 procent van de bezoekers kwam rechtstreeks naar de website. 14 procent bezocht de website via een verwijzing van een andere website (vooral Rijksoverheid.nl, Woonbond.nl en Wegwijsmetjehuurprijs.nl). Bijna 27 procent van de bezoekers vond de website via een zoekmachine. In 2018 was dit nog 14 procent.

Het openbaar register werd in 2019 11.152 keer geraadpleegd. Dat is 7,6 procent meer dan in 2018. Daarnaast zijn op verzoek van stakeholders voorbereidingen getroffen om de zoekfunctie in het openbaar register uit te breiden van 3 maanden naar 5. Dat wordt in 2020 gerealiseerd.

Sinds november 2019 zijn de huurprijschecks voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimten op de website van de Huurcommissie ook

Klachten, schadevergoedingen, rapporten en vragen Nationale ombudsman en Wob-verzoeken 2018-2019

	2018	2019
Ontvangen klachten	239 (49% gegrond)	357 (45% gegrond)
van huurders	183 (77%)	267 (75%)
van verhuurders	56 (23%)	90 (25%)
Ontvangen klachten als percentage van ontvangen zaken	2%	4%
Aantal toegekende schadevergoedingen	14	2
Ontvangen rapporten Nationale ombudsman	1	1
Ontvangen vragen Nationale ombudsman	8	60
Ontvangen Wob-verzoeken	2	1

¹⁰ De cijfers over het websitebezoek in 2019 vertonen een afwijking van naar schatting 10.000 bezoeken omdat Google Analytics in september 2019 10 dagen niet werkte.

¹¹ In het jaarverslag 2018 stond op deze plaats een onjuist percentage opgenomen (23%).

beschikbaar in het Engels. Hiermee komt de Huurcommissie anderstalige huurders en verhuurders tegemoet. Ook informatie over huurprijs en punten en over huurverlaging is beschikbaar in het Engels.

De Huurcommissie deed in 2019 een eerste verkenning om haar website te optimaliseren en moderniseren. Het doel is om de website toegankelijker en duidelijker te maken. De structuur wordt eenvoudiger. Teksten worden geschreven op B1 niveau. Dit krijgt een vervolg in 2020.

Klachten

De Huurcommissie ontving in 2019 ongeveer 50 procent meer klachten dan in 2018. De meeste klachten gingen over de behandelduur van verzoeken. Daarnaast komen klachten voort uit administratieve processen, zoals de juiste verzending van correspondentie. Een andere veel voorkomende klacht gaat over onvoldoende begrijpelijke informatie over de verschillende procedures. Minder dan een op de tien klachten gingen over bejegening, bijvoorbeeld bij een zitting of tijdens een onderzoek in de woning.

Het kan en moet beter

De Huurcommissie registreert en verwerkt klachten op thema. Zo is het makkelijker om ze te analyseren en de dienstverlening te verbeteren. Er is hard gewerkt om de telefonische en digitale bereikbaarheid te verbeteren. Ook probeert de Huurcommissie in begrijpelijke taal te communiceren. De Huurcommissie zette dit jaar meer personeel in voor het afhandelen van klachten.

Waar dit wenselijk en mogelijk is hanteren klachtbehandelaars een informele aanpak om klachten sneller en naar tevredenheid af te handelen. In één zaak vroeg de Huurcommissie advies aan de landsadvocaat.

Schadeclaims en vergoedingen

Het aantal verzoeken om vergoeding nam in 2019 af ten opzichte van de jaren daarvoor. In twaalf zaken zijn verzoeken om schadevergoeding beoordeeld. In twee zaken leidde dat tot betaling. Dat ging in een geval om leges en in een zaak naar aanleiding van schade in een woning.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman stelde in 2019 40 keer vragen aan de Huurcommissie naar aanleiding van klachten die bij hem waren ingediend. In het kader van bewustwording en ontwikkeling woonde de Huurcommissie bijeenkomsten en het congres van de Nationale ombudsman bij en zijn contactpersonen aangewezen. De ombudsman bracht dit jaar één rapport uit naar aanleiding van een klacht. Daarop is het inzagebeleid kritisch bezien en aangepast.

Verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

De Huurcommissie ontving in 2019 1 verzoek om informatie in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Dit verzoek ging over het gepubliceerde beleid en is schriftelijk beantwoord.

Nationale ombudsman

De Huurcommissie paste in 2019 de werkwijze aan over het delen van informatie met beide partijen na een rapport van de Nationale ombudsman. De Huurcommissie verstuurt het verzoek met de relevante bijlagen naar de wederpartij. Dat wil zeggen dat bijvoorbeeld foto's, een puntentelling en een toelichting worden meegestuurd. Een huurcontract hoeft niet te worden meegestuurd; beide partijen hebben dat al.

De Nationale ombudsman oordeelde over de manier waarop de Huurcommissie omging met informatie die zij van partijen ontvangt tijdens een procedure over de servicekosten. Partijen konden onvoldoende kennisnemen van de informatie die van belang kon zijn voor het verdedigen van hun standpunt tijdens de procedure. Partijen die dat willen moeten eenvoudig van de achterliggende stukken kennis kunnen nemen. De ombudsman beveelde de Huurcommissie aan om haar werkwijze aan te passen.



4

WETGEVING EN UITVOERINGSBELEID

De Huurcommissie is een buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. In overleg met andere buitengerechtelijke geschillenbeslechters en het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) is in 2019 verder samengewerkt aan uitwisseling van kennis en verbetering van de informatievoorziening, zodat burgers weten waar ze terecht kunnen. De Huurcommissie had in 2019 geen aanleiding om haar beleidsboeken aan te passen. Wel deed de Huurcommissie drie keer een uitvoeringstoets op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), naar aanleiding van voorgenomen wet- en regelgeving.

De Huurcommissie als erkende buitengerechtelijke geschillenbeslechter

De Huurcommissie is in 2017 aangewezen als Nederlandse buitengerechtelijke geschillenbeslechter, ADR genaamd. ADR staat voor Alternative Dispute Resolution (buitengerechtelijke geschillenbeslechter). Met de andere Nederlandse buitengerechtelijke geschilleninstanties Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) en het ministerie van Ministerie van JenV werkte de Huurcommissie in 2019 samen om de vindbaarheid van de ADR's door rechtzoekenden te vergroten (online en offline). In 2020 wordt een ADR-congres georganiseerd voor de ongeveer 400 medewerkers van de eigen organisaties om van elkaar te leren, kennis te delen en ervaringen uit te wisselen.

Werkwijze Huurcommissie

Het Handboek Huurcommissie is in 2019 aangepast op het punt van de inzage van het eigen dossier. Als een partij zijn eigen dossier wil inzien, kan hij contact opnemen met de Huurcommissie. De Huurcommissie stuurt de dossierstukken dan digitaal op. Ook is het Handboek Huurcommissie aangepast aan de wetwijziging modernisering van de Huurcommissie die per 1 januari 2019 inging.

Wetsvoorstel modernisering Huurcommissie

Op 1 januari 2019 trad een wijziging van de Uhw in werking. Daarbij is een gedeeltelijke financiering van de Huurcommissie via een verhuurderbijdrage geïntroduceerd. De benoemingsprocedure van zittingsleden en leden van de Raad van Advies wijzigde en er is voorzien in een taakuitbreiding voor de Huurcommissie met geschillen die voortkomen uit klachten van de huurder over gedragingen van de verhuurder. Ook zijn er legeswijzigingen doorgevoerd.

Sinds 1 januari 2019 kan een huurder ook bij de Huurcommissie terecht met een klacht over gedragingen van een verhuurder, op basis van de geldende huurovereenkomst (artikel 4 leden 5 en 6 Uhw). De huurder is verplicht de klacht aan de verhuurder mee te delen en te proberen het probleem in eerste instantie onderling op te lossen. De huurder moet dus eerst de verhuurder in de gelegenheid stellen om de klacht te verhelpen. Doet verhuurder dit niet, dan kan huurder naar de Huurcommissie komen. Dit laatste geldt natuurlijk ook als de verhuurder volgens de huurder de klacht niet naar tevredenheid oplost.

Er zijn ook gedragingen van de verhuurder die niet aan de Huurcommissie kunnen worden voorgelegd. Dit zijn:

- klachten die voortkomen uit het toe- en afwijzen van een woonruimte
- wanbetaling
- een huurbeëindiging
- het afsluiten van nutsvoorzieningen.

Deze onderwerpen lenen zich niet voor geschilbeslechting door de Huurcommissie. De eventuele consequenties voor de huurder zijn te groot.

Als een huurder de klacht niet eerst aan de verhuurder voorlegt, kan de (voorzitter van de) Huurcommissie het verzoek van de huurder niet ontvankelijk verklaren.

Per 1 januari 2019 kan de Raad van Advies over meerdere onderwerpen advies uitbrengen. Naast het gebruikelijke advies over de meerjarenstrategie, evaluatie bestuursreglement, jaarverslag en jaarplan, adviseerde de Raad van Advies in 2019 over de ontwerpbegroting en de concept jaarrekening. Daarnaast startte de Huurcommissie met de nieuwe benoemingsprocedure. Iedereen kan nu reageren op de vacatures voor zittingsleden. Dit geldt ook voor vacatures voor de drie onafhankelijke leden van de Raad van Advies.

Bescherming persoonsgegevens

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Huurcommissie deed hiervoor het volgende:

- aanstellen van een functionaris voor de gegevensbescherming;
- invullen van een AVG-register;
- opstellen procedure voor inzage in persoonsgegevens;

De nieuwe legesregeling in 2019

Het legestartief per 1 januari 2019 is voor elke verhuurder 300 euro. Er is geen onderscheid meer tussen rechtspersonen en natuurlijke personen. De leges voor huurders bleef ongewijzigd (25 euro). In 2019 is een gedifferentieerd legestartief ingevoerd voor verhuurders die binnen drie kalenderjaren vaker in het ongelijk worden gesteld voor geschillen over de aanvangshuur (artikel 7:249 Burgerlijk Wetboek) en over het splitsen van all-in-huurprijzen (artikel 7:258 Burgerlijk Wetboek). Wordt een verhuurder binnen drie kalenderjaren twee keer in het ongelijk gesteld in geschillen over hetzelfde wetsartikel, dan geldt een hoger legestartief van 700 euro. Wordt een verhuurder drie of meer keer in het ongelijk gesteld in geschillen over hetzelfde wetsartikel, dan geldt vanaf de derde keer een hoger legestartief van 1.400 euro. In 2019 is zes keer een legesveroordeling van 700 euro opgelegd en één keer een legesveroordeling van 1.400 euro.

- maken van een privacy impact analyse voor de geschilbeslechting;
- werken aan bewustwording over het belang van privacy;
- actualiseren verwerkersovereenkomsten met leveranciers;
- plaatsen van een privacy protocol op de website;
- aanwijzen van verantwoordelijken.

Voor de bescherming van persoonsgegevens werkt de Huurcommissie samen met het ministerie van BZK en met KleinLef, een netwerk van kleine uitvoeringsorganisaties met een publieke taak. In 2019 kreeg de Huurcommissie vier verzoeken tot inzage in de persoonsgegevens. De drie verzoeken uit 2018 werden ook afgehandeld.

Beleid en uitvoeringstoetsen

In 2019 had de Huurcommissie geen aanleiding om haar beleidsboeken aan te passen. Wel deed de Huurcommissie drie keer een uitvoeringstoets. Dit gebeurde op verzoek van het ministerie van BZK, naar aanleiding van voorgenomen wet- en regelgeving. De uitvoeringstoetsen gingen over:

1. de aanpassing van de methodiek voor het bepalen van de energieprestatie van woningen;
2. de uitvoering van het wetsvoorstel Huur- en inkomensgrenzen;
3. de gevolgen van de Wet open overheid (onderdeel van Rijksbrede uitvoeringstoets).

Bij deze uitvoeringstoetsen bekijkt de Huurcommissie onder meer wat de verwachtingen zijn over het aantal zaken en wat de gevolgen zijn voor bijvoorbeeld ICT-systemen en de benodigde budgetten. Door de uitvoeringstoetsen kan de Huurcommissie op tijd beginnen met de nodige voorbereidingen.



5

ORGANISATIE

Eind 2019 bestond het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) Huurcommissie uit een voorzitter, zeven zittingsvoorzitters en 39 zittingsleden. Het zbo vergaderde twee keer in 2019. De Raad van Advies kwam in 2019 vijf keer bijeen. De dienst van de Huurcommissie had in 2019 een omvang van 51,34 fte in de vaste bezetting en 41,98 fte flexibele krachten. Het ziekteverzuim was met 6,4 procent hoger dan in 2018.

Zbo

De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) Huurcommissie en de ondersteunende dienst van de Huurcommissie. De dienst van de Huurcommissie is ondergebracht bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het zbo en de dienst voeren gezamenlijk een baten-lastenadministratie. Het zbo bestond eind 2019 naast de voorzitter uit zeven zittingsvoorzitters (6,6 fte) en – tot 1 september – een plaatsvervangend voorzitter. Er waren 39 zittingsleden actief. Zittingsleden worden na opgave van beschikbaarheid ingedeeld voor ingeplande zittingen.

De voorzitter van het bestuur, de zittingsvoorzitters en zittingsleden kwamen in 2019 twee keer bij elkaar. Dit was in een voorjaars- en najaarsvergadering. Tijdens deze vergaderingen brachten de zittingsleden hun advies uit over het jaarverslag 2018 en de hoofdlijnen voor het jaarplan 2020. Ook bespraken zij de ontwikkelingen binnen de Huurcommissie.

De zittingsvoorzitters en zittingsleden volgden het jaarlijkse scholingsprogramma. Dit programma houdt de kennis van het huur(prijzen) recht op peil en ontwikkelt de vaardigheden die nodig zijn tijdens de zitting en de raadkamer. De Huurcommissie verzorgde dit jaar opnieuw zelf de vakinhoudelijke training voor commissieleden en medewerkers van de Dienst Huurcommissie.

Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert het bestuur van de Huurcommissie over het uitvoeringsbeleid en de werkwijze van de Huurcommissie. De raad bestaat uit negen leden: drie huurdersleden, drie verhuurdersleden en drie onafhankelijke leden.

In 2019 waren er geen wijzigingen in de samenstelling van de Raad van Advies. De Raad van Advies kwam vijf keer bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomsten sprak de Raad met het bestuur over de voortgang van de vernieuwing van de dienstverlening en over de gevolgen van de wijziging in de Uhw voor de Huurcommissie. Zoals gebruikelijk adviseerde de Raad het bestuur over het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie, waaronder de aanpassingen in verschillende beleidsboeken. De Raad adviseerde ook over de begroting, het jaarverslag, de hoofdlijnen jaarplan 2020, de jaarrekening en het uitvoeren van een onderzoek naar de toegenomen instroom vanaf 2018.

Als bespreekpunten kwamen onder meer aan de orde:

- de taken en profielen van de Raad van Advies
- de benoemingsprocedure van de zittingsleden in relatie met het waarborgen van de belangen van de koepels van huurders en verhuurders
- de samenwerking tussen de Huurcommissie en de Raad van Advies.

De Raad van Advies werd periodiek geïnformeerd over onder andere de voortgang van de reorganisatie, de productie en uitvoeringstoetsen.

De secretaris-generaal van het ministerie van BZK maakte voorafgaand aan één van de vergaderingen kennis met de Raad van Advies en besprak een aantal actuele onderwerpen. Zo'n bespreking wordt elk jaar herhaald.

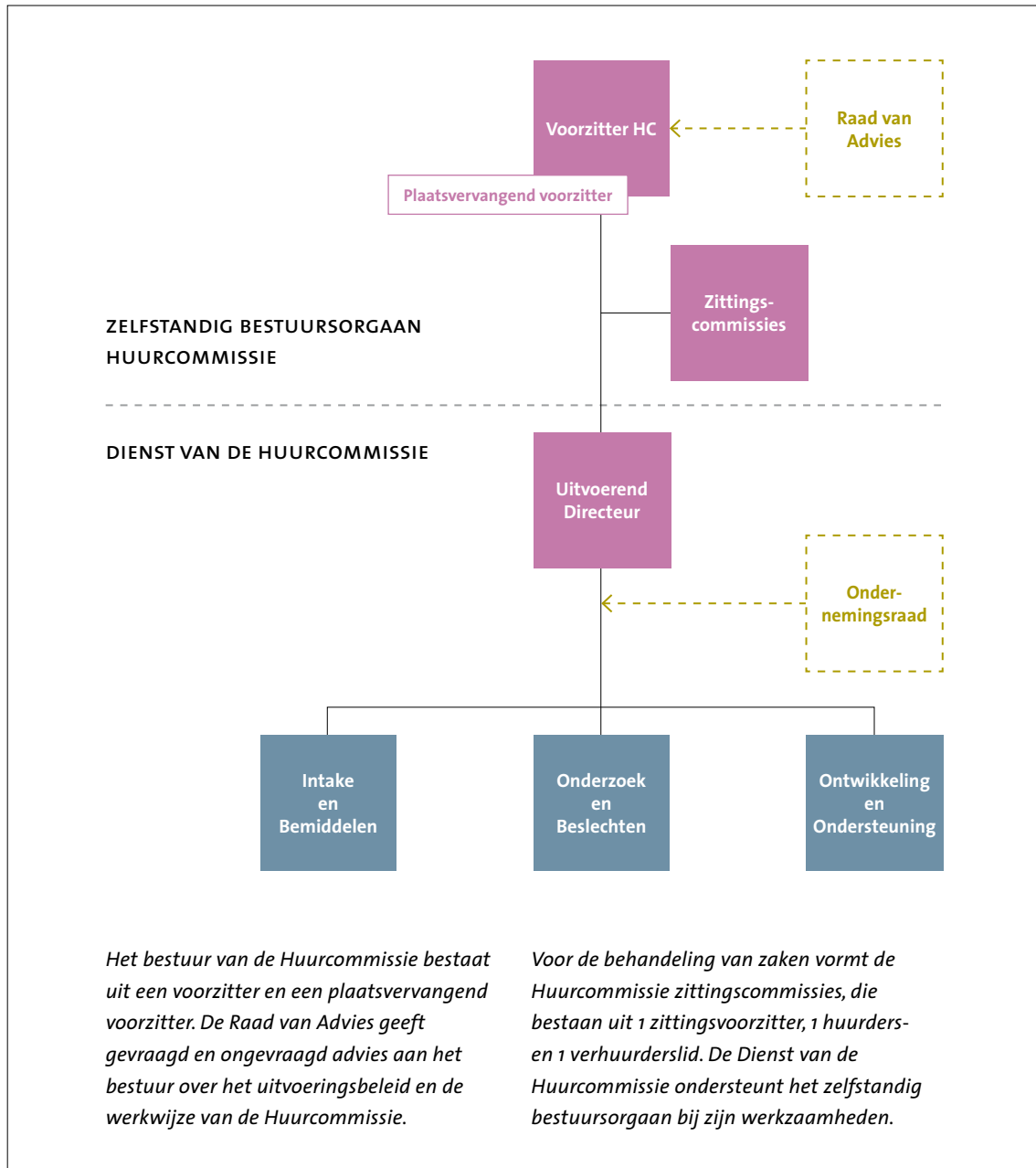
De zittingsvoorzitters wisselden voorafgaand aan een andere vergadering van gedachten over de samenwerking met de Raad van Advies. Ook die bespreking wordt elk jaar herhaald.

Dienst van de Huurcommissie

De Dienst van de Huurcommissie had eind 2019 51,34 fte in vaste dienst. Er werd ook gebruikge maakt van detachering en inhuur (41,98 fte). Dit was om werkpieken op te vangen. Eind 2018 was 50 fte in vaste dienst en 36,7 fte extern. Van het (vaste) personeelsbestand (111 personen op 31-12-2019) was 38 procent man en 62 procent vrouw. Eind 2018 was de verhouding 58 procent man en 42 procent vrouw.

Het ziekteverzuim was met 6,4 procent hoger dan in 2018 (4,4 procent).

Organogram Huurcommissie



Missie Huurcommissie

Het bevorderen van een gezonde relatie tussen huurders en verhuurders en van het vertrouwen in de Huurwoningmarkt. Daar staat de Huurcommissie voor als dé onafhankelijke autoriteit op dit gebied. Toegankelijk voor huurders en verhuurders doet de Huurcommissie haar werk onpartijdig en efficiënt. Zij geeft voorlichting, bemiddelt en, indien nodig, beslecht een conflict. De medewerkers van de Huurcommissie zoeken vanuit hun deskundigheid en ervaring altijd naar de beste oplossing voor beide partijen.

De Huurcommissie: voor huurders en verhuurders, deskundig en duidelijk.

Visie Huurcommissie

Iedereen kan bij de Huurcommissie terecht met verschillende soorten vragen over de relatie tussen huurder en verhuurder: van huurprijs tot omgangsvormen. Huurders en verhuurders weten de Huurcommissie gemakkelijk te vinden en waarderen haar betrouwbare werkwijze. De Huurcommissie vervult een actieve rol in haar omgeving voor het delen en vergroten van kennis. Deskundigheid is essentieel en daarom houden de medewerkers de ontwikkelingen in hun vakgebied bij, zowel op het gebied van kennis als vaardigheden.

De Huurcommissie gaat verantwoord om met haar financiën en stuurt op kwaliteit, efficiëntie en snelheid. Zowel bij de dienstverlening als de bedrijfsvoering.



6

FINANCIËN

De Huurcommissie haalde in 2019 een negatief exploitatieresultaat van 0,3 miljoen euro. Dit resultaat wordt grotendeels veroorzaakt doordat de bijdrage van het moederdepartement voor het primaire proces 1,5 miljoen euro lager was, de mutatie in het onderhouden werk 0,4 miljoen euro positief was, er een vrijval van de voorziening was van 0,4 miljoen euro en de bijzondere lasten 0,5 miljoen euro lager waren dan begroot. Het eigen vermogen van de Huurcommissie bedroeg eind 2019 per saldo 3,8 miljoen euro. Dit ligt boven het in de Regeling agentschappen vermelde maximum van 5 procent van de gemiddelde jaaronzet in de jaren 2017-2019 (0,6 miljoen euro).

Verkorte versie jaarrekening

Dit hoofdstuk bevat een verkorte versie van de jaarrekening van de Dienst van de Huurcommissie over 2019. Het geeft een beeld van de belangrijkste financiële gegevens. De Huurcommissie rapporteert over haar financiën

via de verantwoordingscyclus van de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) 2019.¹²

Deze jaarrekening is opgesteld volgens de voorschriften van de comptabiliteitswet en de nadere uitwerking hiervan in de Rijksbegrotingsvoorschriften, de Regeling departementale begrotingsadministratie en de Regeling Agentschappen 2018. Hierin is bepaald dat de jaarrekening en de waarderingsgrondslagen grotendeels voldoen aan titel 9 van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

¹² De opgenomen financiële overzichten maken deel uit van het jaarverslag 2019 van het ministerie van BZK. De Algemene Rekenkamer, die het jaarverslag jaarlijks onderzoekt, biedt haar oordeel hierover aan in een rapport aan de Staten-Generaal. In het rapport kunnen opmerkingen worden gemaakt over de bedrijfsvoering en de in het jaarverslag opgenomen financiële overzichten van de Dienst van de Huurcommissie.

Gespecificeerde staat van baten en lasten*Bedragen x €1.000*

Omschrijving	Begroting 2019	Realisatie 2019
Baten		
Omzet moederdepartement	6.776	5.271
Omzet derden	5.854	5.830
Vrijval voorzieningen	0	385
Bijzondere baten	0	392
Totaal baten	12.630	11.878
Lasten		
Personele kosten	6.449	6.810
Materiële kosten	3.282	2.767
Afschrijvingskosten	75	58
Dotaties voorzieningen	0	283
Bijzondere lasten	2.824	2.292
Totaal lasten	12.630	12.210
Saldo van baten en lasten	-	- 332

Baten

De belangrijkste baten bestonden uit de vergoeding van de opdracht gevende beleidsdirectie Woningmarkt (Wm) en de verhuurderbijdrage. De omzet moederdepartement bestond uit de vergoeding van de opdracht gevende beleidsdirectie. De totale bijdrage voor de opdracht was 8,8 miljoen euro. Hiervan was 3,5 miljoen euro bestemd voor een bijdrage in de transitiekosten. Deze bijdrage is verwerkt als een vermogensstorting. De opdracht voor 2019 is aangegaan op basis van lumpsum financiering. De omzet derden bestond uit:

- de verhuurderbijdrage die aan verhuurders in rekening is gebracht
- ontvangen legesgelden.

De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage was in 2019 5,3 miljoen euro. De ontvangen legesgelden in 2019 bedroegen 0,5 miljoen euro. De bijzondere baten bestaan voornamelijk uit de mutatie in de waarde van het onderhanden werk.

Lasten

De post personele kosten bestaat uit:

- loonkosten voor eigen personeel, inclusief kosten voor gedetacheerden vanuit de Rijksoverheid
- kosten van externe inhuur
- overige personeelskosten.

De kosten voor eigen personeel waren iets lager dan begroot. De kosten voor externe inhuur namen toe.

Een deel van de vrijgevallen functies in 2018 en 2019 is met externe inhuur opgevuld. Er zijn extra externe medewerkers aangetrokken voor:

- het op peil houden van de productie
- de doorontwikkeling van de reorganisatie
- het bijhouden van de werkvoorraad

De externe inhuur is hierdoor hoger uitgekomen dan begroot.

De materiële kosten vielen in 2019 iets lager uit dan begroot. Met name de kosten voor externe expertise zijn in 2019 lager uitgevallen dan oorspronkelijk begroot.

De bijzondere lasten betreffen de transitiekosten 2019 (implementatie toekomstverkenning en ICT). Hieronder vallen onder andere kosten van de doorontwikkeling van de implementatie van de gewijzigde Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) en kosten om de ICT aan te passen aan de nieuwe organisatie. Ook de kosten voor de verhuizing van de Huurcommissie naar de Zurichtoren vallen onder deze post.

Saldo van baten en lasten

Over 2019 heeft de Dienst van de Huurcommissie een negatief exploitatieresultaat behaald (0,3 miljoen euro). Ten opzichte van de Ontwerpbegroting wordt dit resultaat grotendeels veroorzaakt doordat de bijdrage van het moederdepartement voor het primaire proces 1,5 miljoen euro lager was, de mutatie in het onderhanden werk 0,4 miljoen euro positief was, er een vrijval van de voorziening was van 0,4 miljoen euro en de bijzondere lasten 0,5 miljoen euro lager waren dan begroot.

Balans per 31 december 2019 (voor verwerking van het resultaat)*Bedragen x € 1.000*

	31 december 2018	31 december 2019
Activa		
Materiële vaste activa	70	12
Vorraden	1.608	1.960
Debiteuren	5.395	991
Nog te ontvangen	48	52
Liquide middelen	2.188	5.153
Totaal activa	9.309	8.168

Passiva

Eigen vermogen:	2.977	3.810
- exploitatiereserve	7.287	4.142
- onverdeeld resultaat	-4.310	-332
Voorzieningen	2.759	1.710
Crediteuren	778	495
Nog te betalen	2.795	2.153
Totaal passiva	9.309	8.168

In 2019 was het verloop van het eigen vermogen als volgt:

Omschrijving (bedragen x € 1.000)	Exploitatie-reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Gecorrigeerde stand 1 januari 2019	7.287	-4.310	2.977
Verwerking onverdeeld resultaat 2018	-4.310	4.310	0
Eenmalige storting moederdepartement	-2.380		-2.380
Bijdrage moederdepartement in transitiekosten 2019	3.545		3.545
Resultaat 2019		-332	-332
Stand 31 december 2019	4.142	-332	3.810

Activa

Materiële activa

De materiële activa bestaan uit hardware en installaties. De Dienst Huurcommissie (DHC) huurt kantoorruimte. Deze panden staan dus niet op de balans als activa. De restwaarde van alle materiële activa wordt geschat op nul.

Voor afschrijvingen op activa worden de volgende termijnen gehanteerd:

- verbouwingen: 10 jaar
- inventaris: 5 jaar
- hardware, installaties en software: 3 jaar

Het grootste deel van de activa is begin deze eeuw aangeschaft. Daardoor is de restwaarde beperkt. Veel activa worden nog gebruikt terwijl ze inmiddels afgeschreven zijn. In 2019 zijn geen investeringen gedaan.

Debiteuren

De post debiteuren heeft vooral betrekking op de nog te ontvangen verhuurderbijdragen. Daarnaast bevat deze post leges van huurders en verhuurders. Ook zijn er debiteuren in verband met detacheringen van medewerkers van de dienst van de Huurcommissie bij andere onderdelen van de Rijksoverheid.

Nog te ontvangen

Deze post betreft facturen van in 2019 gemaakte kosten waarvoor op 31 december 2019 nog geen rekeningen waren ontvangen.

Passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld resultaat over 2019. De exploitatie-

reserve muteerde 2019 door verwerking van het onverdeeld resultaat 2018. In 2019 ontving de Huurcommissie een bijdrage van het ministerie van BZK voor transitiekosten. In 2019 vond ook een afroming van het eigen vermogen plaats.

Door deze mutaties en de toevoeging van het onverdeeld resultaat 2019 bedraagt het eigen vermogen 3,8 miljoen euro. In de Regeling Agentschappen 2018 is aangegeven dat het mogelijk is voor de dienst om een exploitatiereserve op te bouwen. De maximale exploitatiereserve bedraagt 5 procent van de gemiddelde omzet van de afgelopen drie jaar. Het maximale eigen vermogen in 2019 bedroeg 0,6 miljoen euro. Het verschil tussen het vermogen per 31 december 2019 en het maximaal toegestane eigen vermogen bedraagt 3,2 miljoen euro. Voor de eerstvolgende suppletore begrotingswet wordt het surplus aan eigen vermogen afgeroomd.

Voorzieningen

De voorzieningen betreffen enerzijds nog te maken kosten in verband met de reorganisaties in 2009 en 2012 en anderzijds de reorganisatievoorziening 2018 van de dienst van de Huurcommissie. De reorganisatievoorziening 2018 van de Dienst van de Huurcommissie heeft betrekking op de loonkosten van medewerkers die met ingang van 1 januari 2019 de status van werk naar werkkandidaat (VWNW) hebben gekregen.

Crediteuren en nog te betalen

De post crediteuren bestaat uit facturen die in 2019 werden ontvangen maar die eind 2019 nog niet waren betaald. De post 'nog te betalen' bestaat uit nog te ontvangen facturen, legesvoorschotten en verplichtingen richting het personeel.

BIJLAGE 1**SAMENSTELLING ZBO HUURCOMMISSIE**

Per 31 december 2019

Bestuur

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
de heer mr. J.M.L. Niederer	1 maart 2019	1 maart 2025

De bestuursleden worden aangesteld voor een periode van 6 jaar. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benoemt hen. Bestuursleden kunnen maximaal 1 keer voor een periode van 6 jaar worden herbenoemd.

Zittingsvoorzitters

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. M.L. Bondrager-Chap	1 februari 2014	1 februari 2022
Mevrouw mr. drs. L.M. Brouwer-Harten	1 april 2019	1 april 2023
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2020
Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns	1 februari 2011	1 februari 2023
Mevrouw mr. M. Kleijn Hesselink	1 april 2019	1 april 2023
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs	1 september 2007	1 september 2021
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2021

De benoemingsperiode van de heer mr. J.H. Bloksma liep in 2019 af.

Zittingsvoorzitters worden aangesteld voor een periode van 4 jaar. Zij worden benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ze kunnen maximaal 2 keer voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. Voor zittingsvoorzitters die in 2010 al waren aangesteld, geldt geen maximum aantal herbenoemingen.

Zittingsleden

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer J.L. Bakker	15 september 2015	15 september 2023
Mevrouw I. Baksteen LLB	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw drs. F.L.A. Bevers	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer mr. C.R.N. de Boer	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw R.A. Bolder-Wiggers	1 mei 2015	1 mei 2023
Mevrouw mr. M.M.J. Bos	1 mei 2015	1 mei 2023
De heer ir. H. Brakel	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw M.H.G. Brouwer	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer L.P.J. Creugers MBA	1 september 2010	1 februari 2023
De heer J.A.M. Deckers MDR	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer ing. F.A. Fens	1 september 2015	1 september 2023
Mevrouw K.B. Forte-van der Aar	1 september 2015	1 september 2023
Mevrouw mr. J.C.F. van Gelder	1 mei 2015	1 mei 2023
Mevrouw drs. C. Hakvoort-Matser	15 november 2009	15 november 2021
De heer J.J.M.W. van Helden	1 december 2011	1 december 2023
Mevrouw S.J. Horn	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw mr. A. Huizenga-Kramer	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw C.J.M. Hulsman-van Duuren	1 september 2015	1 september 2023
De heer mr. O.Y. Ifzaren	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw mr. M.P.C. Kaptein	1 december 2011	1 december 2023
De heer J.A. Koelman	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer mr. E.T.J. Menagé MRE	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw N.C. Ogg	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw G.W. Postma MCD, RMT, BRE	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer drs. B. Robbe	1 september 2015	1 september 2023
De heer ir. A.H.G. Rouwers MRE	15 september 2015	15 september 2023
Mevrouw A.M. Rudolphus	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer P.J. Schipper	1 juli 2016	1 juli 2020

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw A.M.M.J. van Spijk de Kruijf	1 juni 2016	1 juni 2020
Mevrouw B. van der Steen	15 oktober 2019	15 oktober 2023
De heer mr. B.A.C.M. Steenbergen	1 februari 2018	1 februari 2022
De heer A.C.P. Tamse MRE MRICS	1 augustus 2015	1 augustus 2023
De heer J.W.J. Verheijen	1 december 2014	1 december 2022
Mevrouw L. Vermeulen MA	1 februari 2018	1 februari 2022
Mevrouw mr. R.M. Weber MPM	15 september 2015	15 september 2023

In 2019 nam de Huurcommissie afscheid van 11 zittingsleden: mevrouw N.P.M. Aalbrecht, de heer J.C. Bakker BSc, mevrouw S.L. van den Berge, mevrouw mr. drs. L.A. van den Broeke, de heer mr. J.S. Buiting, de heer C.C.M. Hamers MSc, de heer C.F. Jonker, de heer ing. G.W. Kamp MSRE, de heer ing. J.N. Kieft, mevrouw C. Kwast-Vastenhoud en de heer ir. M.G.C. Schut

Per 15 oktober 2019 zijn 5 nieuwe zittingsleden benoemd.

Voor geschillen op grond van de Wet op het overleg huurders-verhuurder zijn als zittingsleden benoemd:

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. W.J.M. Broeders	1 juli 2018	1 juli 2022
De heer mr. J.A.M. Deckers MDR	1 juni 2016	1 juni 2020
De heer S.J.C. Gaastra	1 maart 2012	1 maart 2020
Mevrouw M. van Iersel	1 maart 2016	1 maart 2020

Zittingsleden zijn tot en met 2018 voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voor een periode van 4 jaar. Ze kunnen maximaal 2 keer voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. De zittingsleden krijgen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie. (artikel 3d, lid 6 Uhv; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Daarnaast biedt de Huurcommissie de zittingsleden jaarlijks opleidingen aan. In 2019 waren dit Actualiteiten huurrecht/huurprijzenrecht (verzorgd door de Huurcommissie) en Basis Bouwkunde. Beraadslaging in de Raadkamer uit 2018 liep door tot het voorjaar van 2019.



BIJLAGE 2**SAMENSTELLING RAAD VAN ADVIES**

Per 31 december 2019

Raad van Advies

Naam	Voorgedragen namens	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer S.C.J. van Perlo	Nederlandse Woonbond	1 september 2015	1 september 2023
De heer drs. M.S. Wondergem	Nederlandse Woonbond	1 februari 2012	1 februari 2020
De heer mr. O. van der Burg	Onafhankelijk lid	1 januari 2016	1 januari 2020
Mevrouw mr. A. Noordermeer-van der Heide	Vastgoed Belang	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer mr. B.L. de Jonge	Aedes	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer drs. H.J.J. Lenferink, Voorzitter	Onafhankelijk lid	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer drs. R.J.M. Hogenboom MRICS	IVBN	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer prof. dr. M.B. M. Loos	Onafhankelijk lid	1 oktober 2018	1 oktober 2022
De heer mr. T. Gardenbroek	Nederlandse Woonbond	1 oktober 2018	1 oktober 2022

Omdat zijn benoemingsperiode op 1 februari 2020 afloopt nam de Huurcommissie in de laatste vergadering van 2019 afscheid van de heer drs. M.S. Wondergem.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benoemt de leden van de Raad van Advies voor een periode van 4 jaar. Zij kunnen maximaal 1 keer voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. Zij ontvangen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3g, lid 6 Uhw; artikel 3d, lid 6; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte).

BIJLAGE 3**ZITTINGSLOCATIES EN ZITTINGEN IN 2017-2019**

Zittingslocatie	Zittingen 2017	Zittingen 2018	Zittingen 2019
Alkmaar	5	3	3
Amsterdam	93	71	80
Apeldoorn	6	4	2
Arnhem	19	13	17
Breda	13	9	9
Den Haag	48	41	52
Eindhoven	11	12	13
Enschede	5	3	3
Groningen	60	46	31
Leeuwarden	6	3	6
Maastricht	17	13	10
Middelburg	4	2	1
Rotterdam	42	31	50
Utrecht	32	38	36
Zwolle	5	3	4
Totaal	366	292	317

Colofon

Jaarverslag 2019 is een uitgave van de Huurcommissie

Tekst

De Huurcommissie

Fotografie

omslag: Patricia Rehe/Hollandse Hoogte

pagina 2: Jacques Kok www.fotokok.nl

pagina 6: Richard Brocken/Hollandse Hoogte

pagina 12 en 32: Patricia Rehe/Hollandse Hoogte

pagina 38: Bert Spiertz/Hollandse Hoogte

pagina 42: Josep Rovirosa/Westend/Hollandse Hoogte

pagina 48: Letizia Haessig/Westend/Hollandse Hoogte

Grafische vormgeving

Jenneke Drupsteen Grafische vormgeving, Den Haag

Meer informatie

De Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Telefoon: 1400

www.huurcommissie.nl

Niets van deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.