

# Jaarverslag 2022





# Voorwoord



Als stenen zouden kunnen spreken, wat zouden ze ons dan veel te vertellen hebben. Konden we ons oor te luister leggen, dan hadden we in 2022 gehoord dat niet alleen schaarste en opwaartse druk op de huurprijzen tot geschillen leiden. Ook hoge inflatie, verminderde koopkracht, energieprijzen die door het dak gaan, achterstallig onderhoud en slecht geïsoleerde woningen kunnen tot een gang naar de Huurcommissie leiden. We zouden ook verhalen horen van verhuurders die zich zorgen maken over de betaalbaarheid van wonen, renovatie, verduurzaming en wat nieuwe wet- en regelgeving voor hen in petto heeft. Alle verhalen tezamen gaan uiteindelijk over waardig en in welzijn wonen en de weg naar waardevol huren en verhuren in de toekomst.

Ruim honderd jaar staat de Huurcommissie in dienst van huurder en verhuurder. Bij botsende belangen brengen wij partijen bij elkaar en beslechten we hun geschillen. Dat doen we op een laagdrempelige, onpartijdige en deskundige wijze. De behoefte van mensen om goed en betaalbaar te wonen is van alle tijden. Uit onze geschiedenis hebben we geleerd dat een redelijke huurprijs daarbij niet altijd vanzelfsprekend is.

De noodzaak om geschillen daarover te beslechten is nog altijd zeer relevant, zo blijkt ook uit dit jaarverslag.

Ruim 12.000 zaken werden aan ons voorgelegd voor een uitspraak. Daarbij hebben we ons erg ingespannen om de toegang tot de Huurcommissie te vergemakkelijken, doorlooptijden te verkorten en de communicatie te vereenvoudigen. Ook versterkte de Huurcommissie in 2022 haar banden met de buitenwereld. We traden veelvuldig in overleg met huurders- en verhuurdersorganisaties, gemeenten en andere relevante partners. Mede daardoor kunnen we beter inspelen op vragen en knelpunten sneller aanpakken. De Huurcommissie werkt voortdurend aan vernieuwing en verbetering. Ook in 2023 blijven we dat doen.

Voor partijen die een beroep op ons doen is het van groot belang dat er in een geschil snel een uitspraak komt. Inmiddels heeft de Huurcommissie haar achterstanden weggewerkt. Gedurende het jaar 2022 werden steeds meer geschillen binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgedaan. Deze lijn zetten we door in het nieuwe jaar.



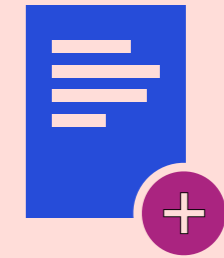
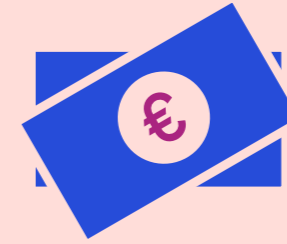
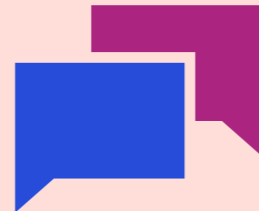
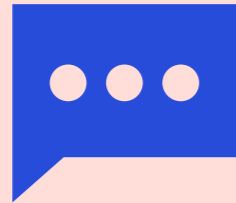


Om de contacten met de Huurcommissie te vergemakkelijken, richtten we in 2022 een klantcontactcentrum in. Het resultaat mag er zijn: het aantal telefoontjes steeg ten opzichte van 2021 met 23 procent naar meer dan 45.000. Daarnaast lanceerden we een nieuwe website en kregen huurders en verhuurders een eigen klantportaal: MijnHuurcommissie. We werken er hard aan om informatie die we geven en onze verzoekschriften, brieven en uitspraken in eenvoudige en begrijpelijke taal op te stellen. Bij onze zittingen en in uitspraken proberen we telkens goed te motiveren en uit te leggen. Dat huurders en verhuurders in 2022 meer tevreden over ons zijn dan ontevreden is daarom een mooi resultaat. De stijgende lijn in de klanttevredenheid geeft ons het vertrouwen dat we op de goede weg zitten.

Ik wil al onze medewerkers, zittingsvoorzitters, zittingsleden en de Raad van Advies bedanken voor de inzet die zij daarvoor leveren.

Asje van Dijk  
Voorzitter van de Huurcommissie





**1.**  
Het jaar 2022:  
vernieuwen,  
versnellen en  
versterken

**2.**  
Behandeling  
van verzoeken

**3.**  
Communicatie

**4.**  
Wetgeving en  
uitvoeringsbeleid

**5.**  
Organisatie

**6.**  
Financiën

**Bijlagen**



# Inhoud

<b>1. Het jaar 2022: vernieuwen, versnellen en versterken</b>	<b>6</b>	<b>4. Wetgeving en uitvoeringsbeleid</b>	<b>33</b>
<b>2. Behandeling van verzoeken</b>	<b>10</b>	4.1 Nieuwe wet- en regelgeving	34
2.1 Instroom, productie en voorraad	11	4.2 Programma Eenvoudig naar Gezag in Twintigeneentwintig (EGT)	35
2.2 Afwikkelingswijze	12	4.3 Procesreglement	35
2.3 Doorlooptijden	14	4.4 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	35
2.4 Uitkomsten uitspraken	16	<b>Yoeri Delfstra (Robin Hood)</b>	<b>36</b>
2.5 Belang van de uitspraken	18	“Een groot aantal woningen had een fout energielabel”	36
2.6 Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde geschilsoorten	18	<b>5. Organisatie</b>	<b>38</b>
2.7 Regionale spreiding van verzoeken	20	5.1 Zbo	39
<b>Interview Jacobine Klijberg (Gemeente Rotterdam)</b>		5.2 Raad van Advies	39
“Verhuurders lossen problemen nu vaker op voordat het tot een zaak komt”	22	5.3 Dienst van de Huurcommissie	39
<b>3. Communicatie</b>	<b>24</b>	5.4 Hybride werken en hybride zittingen	40
3.1 Telefonische vragen in 2022	25	<b>6. Financiën</b>	<b>41</b>
3.2 Klanttevredenheidsonderzoek	27	6.1 Toelichting op de staat van baten en lasten	42
3.3 Klachten	30	6.2 Toelichting op de balans	43
<b>Klaas Feijnenbuik (Hof Wonen)</b>	<b>31</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>45</b>
“Pilot en beslisboom zijn gouden combinatie”	31		





# 1. Het jaar 2022: vernieuwen, versnellen en versterken





Een belangrijk doel van de Huurcommissie voor 2022 is om huurders en verhuurders sneller duidelijkheid te bieden. Dit is grotendeels gelukt. Zo is de doorlooptijd, de tijd tussen de binnenkomst en de afwikkeling van een geschil, sterk bekort.

### Dienstverlening versneld

Waar aan de start van het jaar circa de helft van de zaken binnen termijn is afgedaan is dit gedurende het jaar opgelopen richting de 90 procent. In zijn totaliteit is door deze toename in 2022 gemiddeld 72 procent van de zaken binnen de termijn van vier maanden afgewikkeld. In 2023 verwacht de Huurcommissie deze stijgende lijn door te zetten.

In het verslagjaar ziet de Huurcommissie ook een trendbreuk in de klanttevredenheid van huurders en verhuurders. Zij zijn voor het eerst in jaren meer tevreden dan ontevreden: een teken dat de ingezette koers de juiste is. Maar we zijn er nog niet. Het streven is om de doorlooptijden verder te bekorten, zodat we 90 procent van alle soorten geschillen binnen de wettelijke termijn van 4 maanden afronden. Om dat te bereiken is de Huurcommissie in 2022 gestart met het aanpassen van haar organisatie. Daarbij is niet ons proces, maar de soort zaak van huurders en verhuurders leidend. Zo wil de Huurcommissie hen in 2023 nog beter van dienst zijn.

### Relaties versterkt

In 2022 laat de Huurcommissie zien dat zij in toenemende mate een wendbare organisatie is. Zij

versterkt haar contacten en samenwerking met huurders, verhuurders en belangrijke partners. Ook speelt de Huurcommissie in op actuele ontwikkelingen, zoals sterk gestegen energiekosten, hoge inflatie en een voortdurende schaarste aan betaalbare huurwoningen. Naar aanleiding van behoeften en knelpunten bij huurders en verhuurders start de Huurcommissie in 2022 verschillende pilots.

### Klantcontact vernieuwd

De Huurcommissie realiseert in het verslagjaar grote verbeteringen in de communicatie met huurders, verhuurders, partners en het brede publiek. In oktober lanceert zij haar nieuwe website. Bij het ontwerp staan laagdrempeligheid en toegankelijkheid voorop. Via het nieuwe klantportaal MijnHuurcommissie kunnen huurders en verhuurders gemakkelijker een verzoek indienen en hun zaak volgen. Dit bespoedigt de behandeling van hun zaak. In het najaar start het klantcontactcentrum. Sindsdien is de Huurcommissie ook voor het brede publiek telefonisch bereikbaar. In juli sluit de Huurcommissie zich aan bij de Informatiepunten Digitale Overheid, gericht op de ondersteuning van burgers die digitaal minder vaardig zijn.

### Aan tafel met woningcorporaties

Na een tijdelijke bevrozing van de huurprijzen in 2021 vanwege de impact van de coronapandemie, mogen deze per 1 juli 2022 weer stijgen. De economische omstandigheden maken echter dat een deel van de huurders worstelt met het betalen van de huur. De Huurcommissie verwacht dan ook meer zaken rond

huurverhogingen. Op 14 april organiseert zij een rondetafelgesprek met grote en middelgrote verhuurders (woningcorporaties). De Huurcommissie stelt een pilot voor en richt haar proces zo in dat corporaties grote hoeveelheden bezwaren digitaal kunnen aanleveren. Ook bundelt zij de kosten per corporatie in één factuur. Dit levert woningcorporaties veel tijds winst op (zie ook het interview met Klaas Feijnenbuik op [pagina 31](#)).

Van het aantal verzoekschriften dat de Huurcommissie in 2022 ontvangt, betreft 25 procent bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging. In vergelijking met 2020 is hiermee sprake van een lichte stijging (4%). Wel is het totale aantal zaken (3.571) lager dan verwacht. Zowel de pilot van de Huurcommissie als voorlichting door woningcorporaties lijken daaraan te hebben bijgedragen. De corporaties geven aan dat zij de pilot en het initiatief van de Huurcommissie zeer prettig vonden. Daarom organiseert de Huurcommissie in 2023 wederom een rondetafelgesprek en een vervolg op de pilot.

### Samen aan de bak in Rotterdam

Het werkveld van de Huurcommissie bestaat voor 82 procent uit huurwoningen van woningcorporaties. De resterende 18 procent is in handen van private verhuurders. Van de zaken die de Huurcommissie in 2022 behandelt, betreft echter 53 procent een geschil tussen een huurder en een private huurder. Vooral kleine private verhuurders lijken zich niet altijd even goed bewust te zijn van de verplichtingen rond het verhuren van een woonruimte. De cijfers wijzen ook





in die richting: bij geschillen worden private huurders ruim vijfmaal zo vaak in het ongelijk gesteld als woningcorporaties (89 versus 16%).

In Rotterdam bezitten private verhuurders 23 procent van de huurwoningen. Met name in kwetsbare wijken kampt de stad met slecht verhuurderschap door private verhuurders. Een te hoge huur, achterstallig onderhoud en onjuiste contracten zijn veelvoorkomende problemen. In 2020 start de gemeente het Actieplan *Goed Huren en Verhuren*. Hieruit komt een pilot voort van gemeente, huurteam en Huurcommissie die doorloopt in 2022. Samen gaan zij na wat er nodig is om zaken van huurders snel in behandeling te nemen. De Huurcommissie ontwikkelt hiervoor nieuwe werkwijzen. Zo krijgt het Rotterdamse huurteam de mogelijkheid om bij de Huurcommissie een voorschotbetaling te doen, zodat zaken voor huurders sneller kunnen starten. Dit werkt zo goed, dat de Huurcommissie deze mogelijkheid al in 2022 landelijk voor huurteams openstelt. De aanpak in de pilot blijkt te werken als een stok achter de deur. (zie ook het interview met Jacobine Klijberg op [pagina 22](#)). Het Rotterdamse actieplan sorteert daarmee voor op de Wet Goed Verhuurderschap. Hiermee wil de regering ongewenste verhuurpraktijken voorkomen en zo woningzoekenden, huurders en arbeidsmigranten beschermen. Het wetsvoorstel is 21 maart 2023 aangenomen door de Eerste Kamer.

### Energielabel toetsen

In 2022 ontvangt de Huurcommissie in totaal ruim 12.000 verzoeken om een geschil tussen een huurder

en een verhuurder te beslechten. De meeste verzoeken (28%) betreffen een tijdelijke huurverlaging in verband met gebreken; een stijging van 914 zaken vergeleken met 2021. Het aantal gebrekengeschillen neemt ten opzichte van 2021 toe met ruim 900 (+30%). De Huurcommissie onderzoekt nog of er een verband is met maatschappelijke problematiek vanwege hoge energiekosten. Huurders voelen die kosten immers, zeker als hun woning slecht geïsoleerd en de verwarmingsinstallatie verouderd is. Tegelijkertijd zetten verhuurders in op verduurzaming. Ook zijn zij verplicht een energielabel af te geven waaruit blijkt hoe energiezuinig de woning is.

Op 14 februari 2022 start de Huurcommissie de pilot *Energielabel toetsen*. Aanleiding is de toezegging van de minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening om te onderzoeken hoe huurders beter kunnen worden ondersteund bij een reële klacht over het energielabel. In de pilot vormt de Huurcommissie een eigen oordeel als huurders twijfelen aan de juistheid van het energielabel en dat gevolgen kan hebben voor de huurprijs. Bij de start verwacht de Huurcommissie zo'n dertig zaken. Na enkele maanden komen er echter steeds meer verzoeken binnen. Dit hangt samen met de gereede twijfel die de Huurcommissie voorafgaand aan de pilot uitspreekt over de juistheid van energielabels bij drie complexen in Groningen. Van daaruit komen steeds meer toetsingsverzoeken binnen (zie ook het interview met Yoeri Delfstra op [pagina 36](#)). Binnen de pilot starten in totaal 127 huurders een zaak. De Huurcommissie concludeert dat in 112 zaken inderdaad sprake is van

een onjuist energielabel en er reden is voor een lagere huurprijs. De pilot wordt begin 2023 geëvalueerd.

### Signalen uit de uitvoeringspraktijk

*Werk aan Uitvoering* is het overheidsbrede programma ter verbetering van de publieke dienstverlening. Ook de Huurcommissie draagt hieraan haar steentje bij. Begin december is de *Stand van de Uitvoering* aan de Tweede Kamer aangeboden. Hierin beschrijft de Huurcommissie haar dilemma's en knelpunten in de uitvoering. Zij wil nog beter aansluiten bij de behoefte van huurders en verhuurders. In constructief overleg met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden deze knelpunten op basis van een zogenaamde *wish list* opgepakt. Hierin zijn twaalf onderwerpen opgenomen die de Huurcommissie in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) als knellend ervaart en waar een aanpassing een oplossing voor kan zijn. Deze punten zijn omschreven op basis van signalen uit de uitvoeringspraktijk.

Zo wordt nagegaan of de servicekostenprocedure door enkele aanpassingen in de uitvoeringswet gebruiksvriendelijker kan. Een efficiëntere inrichting van het proces kan de doorlooptijd van deze zaken versnellen.

Ook onderzoeken we wat de juiste behandeltermijnen zijn voor de verschillende geschillen op basis van de werkelijke doorstroomgegevens. Het is noodzakelijk en belangrijk om bij een geschil voldoende tijd in te bouwen voor hoor en wederhoor. In dit kader onderzoekt de Huurcommissie in 2022 en 2023 de normtijden die





gelden bij de verschillende zaaksoorten. Met deze informatie wil zij haar interne proces verder stroomlijnen en de planning verbeteren.

Enkele aanpassingsvoorstellen in de *wish list* hebben betrekking op het scherper krijgen van de rol en positie van de Raad van Advies en de zittingsleden. Ook wordt aandacht gevraagd voor een uitbreiding van de mogelijkheid tot wraking van leden van zittingscommissies, zodat de Huurcommissie haar onpartijdigheid nog beter kan garanderen. Tenslotte is het knellende karakter van de in de Uhw opgenomen maximering van het aantal zittingsvoorzitters opgepakt. Dit punt heeft inmiddels een plek gekregen in de Wet Betaalbare huur die begin 2023 in consultatie voorligt.

De Huurcommissie gaat na of zij in reactie op fluctuerende energieprijzen de hoogte van het voorschotbedrag van de servicekosten vaker kan aanpassen. De huidige procedure kan namelijk bij huurders en kleine private verhuurders tot betalingsproblemen leiden. Zeker in deze tijd van energiearmoede is dit zeer onwenselijk. Bij geschillen over de (totale) servicekosten zal de Huurcommissie extra alert zijn op een correcte berekening van de totale servicekosten en de resterende betalingsverplichting van de huurder. Door tussentijdse aanpassing van voorschotbedragen kan de berekening van de servicekosten in de jaarafrekening namelijk minder transparant zijn.

Daarnaast is volgens de Huurcommissie onderzoek gewenst naar verbeteringen in de procedure voor de inkomensafhankelijke huurverhoging. Huurders bij wie een bewoner voor een andere bewoner zorgt zijn hiervan uitgezonderd als zij van hun gemeente een blijk van waardering voor mantelzorgers ontvangen. Gemeenten vullen dit echter anders in of verstrekken deze waardering niet (meer). Dit leidt tot verschillen in de aanzegging van een inkomensafhankelijke huurverhoging. Hierover gaat de Huurcommissie

in gesprek met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

De bovenstaande acties pakt de Huurcommissie in constructief overleg met het departement en de betrokken partijen op. Naar verwachting zal dit leiden tot meer stroomlijning binnen de ketenafhankelijkheden. Dit komt de uitvoering ten goede. De Huurcommissie wil zodoende nog sneller en beter tot uitspraken komen in geschillen tussen huurders en verhuurders.





## 2. Behandeling van verzoeken

- Instroom, productie en voorraad
- Afwikkelingswijze
- Doorlooptijden
- Uitkomsten uitspraken
- Belang van de uitspraken
- Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde geschilsoorten
- Regionale spreiding van verzoeken





Dit hoofdstuk behandelt de instroom en behandeling van verzoeken in 2022, de ontwikkeling van de werkvoorraad en wijze waarop geschillen zijn afgewikkeld. Ook de verschillende doorlooptijden komen aan de orde, evenals de uitkomsten van uitspraken en het domein waarbinnen de Huurcommissie opereert. Vervolgens is er aandacht voor het belang van de uitspraken. Daarna geven we een detailoverzicht van de in 2022 ontvangen verzoeken naar het wetsartikel waarop deze betrekking hebben en hoe zij naar zaaksoort zijn geclusterd. Tot slot geven we inzicht in de regionale spreiding van de zaken die de Huurcommissie in het verslagjaar behandelde.

Om meer inzicht te geven in de soorten geschillen, zijn over 2022 voor het eerst de instroom en productie van huurprijsgeschillen uitgesplitst naar geschillen die te maken hebben met de puntentelling (puntengeschillen) en geschillen die te maken hebben met gebreken (gebrekengeschillen). De categorie 'overige geschillen' is toebedeeld naar de zaaksoort waarop deze betrekking hebben. Hiermee vervalt de gelijknamige categorie zoals die in eerdere jaarverslagen was opgenomen. Om vergelijking met deze jaren mogelijk te maken, zijn deze voor 2020 en 2021 opgenomen volgens deze verdeling.

## 2.1 Instroom, productie en voorraad

In 2022 ontving de Huurcommissie ruim 12.000 verzoeken om een geschil tussen een huurder en een verhuurder te beslechten. Dit zijn er substantieel meer dan in 2021. Het aantal is wel in lijn met de instroom van 2020. De hoge instroom betreft vooral huurverhogings- en puntengeschillen.

Het kabinet besloot voor 2021 de huurprijzen te bevriezen, waardoor de instroom van huurprijsgeschillen in dat jaar nagenoeg wegviel. In 2022 zijn er, in lijn met de instroom van 2020, weer meer dan 3.500 huurverhogingsgeschillen binnengekomen. Daarnaast zijn in 2022 bijna 750 extra puntengeschillen ingediend en meer dan 900 extra gebrekenzaken. Het aantal geschillen over servicekosten nam vergeleken met 2021 af met 400.

In 2022 steeg het aantal digitaal ingediende verzoeken naar 92 procent (2021: 82%). Verhuurders dienen verzoeken iets vaker (94%) digitaal in dan huurders (90%).

### INSTROOM GESCHILLEN

	Instroom 2020	Instroom 2021	Instroom 2022
Puntengeschillen	2.017	1.405	2.154
Gebrekengeschillen	3.511	3.047	3.961
Servicekostengeschillen	2.731	2.798	2.389
Huurverhogingsgeschillen	3.434	215	3.571
<b>Subtotaal ontvangen verzoeken</b>	<b>11.693</b>	<b>7.465</b>	<b>12.075</b>
Verzetszaken	414	3.129	2.318
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>12.107</b>	<b>10.594</b>	<b>14.393</b>

### VERDELING INGEDIENDE VERZOEKEN PER POST OF DIGITAAL

	Post	Digitaal	Totaal	% Digitaal
Huurprijsgeschillen	499	5.616	6.115	92%
Servicekostengeschillen	207	2.182	2.389	91%
Huurverhogingsgeschillen	88	3.483	3.571	98%
Verzet	416	1.902	2.318	82%
<b>Totaal</b>	<b>1.210</b>	<b>13.183</b>	<b>14.393</b>	<b>92%</b>



### Gebundelde servicekostenzaken

In 2022 dienden groepen huurders twee gebundelde servicekostenzaken collectief in. Deze zaken zijn niet expliciet zichtbaar in de instroomcijfers. De eerste gebundelde zaak betreft circa 1.600 geschillen die als vier geclusterde zaken in de instroomcijfers zijn opgenomen. Deze verzoeken hebben betrekking op 2019 en 2020 en beslaan twee complexen. Hierbij volgen vier geclusterde uitspraken van de Huurcommissie: twee per complex en twee per boekjaar. De tweede gebundelde zaak betreft 53 geschillen van een complex die als een geclusterde zaak is opgenomen de cijfers. Na afronding in 2023 zal de Huurcommissie over beide clusterings afzonderlijk rapporteren.

### Daling aantal verzetzaken

Als er in een zaak geen vragen of onduidelijkheden zijn, bijvoorbeeld bij bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging, is een zitting niet nodig. De Huurcommissie behandelt de zaak dan schriftelijk. Huurder en verhuurder ontvangen een uitspraak van de voorzitter. Een huurder of verhuurder kan verzet aantekenen als hij het niet eens is met deze voorzittersuitspraak (VZU). Omdat de Huurcommissie sinds 2021 veel zaken via een VZU afwikkelt, is de instroom van verzetzaken sindsdien toegenomen. Toch daalde het aantal verzetzaken in 2022 in vergelijking met 2021 met meer dan een kwart: van ruim 3.100 in 2021 naar iets meer dan 2.300 in het verslagjaar (zie tabel op pagina 11). Deze daling hangt hoogstwaarschijnlijk samen met het schrijven van inhoudelijk goede voorzittersuitspraken en goede voorlichting over de gronden voor verzet.

### Afgehandelde zaken en daling werkvoorraad

De Huurcommissie handelde in 2022 bijna 14.800 zaken af: meer dan 12.200 reguliere geschillen en bijna 2.550 verzetzaken. Dit aantal ligt lager dan in 2021, ondanks een substantieel hoger aantal huurverhogingszaken die in 2022 zijn behandeld. Reden hiervoor is dat 2021 voor de Huurcommissie in het teken stond van het wegwerken van de werkvoorraad. In 2022 lag de focus op het behalen van de doorlooptijden.

In 2022 handelde de Huurcommissie bijna 400 geschillen meer af dan er dat jaar binnenkwamen. De werkvoorraad daalde daarmee naar iets meer dan 3.000 geschillen. Dit is een wenselijke voorraad waarmee de

Huurcommissie de wettelijke doorlooptijden kan halen. De afgelopen jaren daalde de werkvoorraad van 9.400 (2020) naar 3.000 zaken (2022).

### 2.2 Afwikkelingswijze

Steeds meer zaken krijgen een inhoudelijke behandeling, waarbij de voorzitter of de commissie de zaak behandelt. Waar de Huurcommissie in 2020 nog meer dan de helft van de zaken niet inhoudelijk afwikkelde, was dit in 2022 slechts bij 14 procent het geval. In 2022 kregen meer dan 12.700 zaken een inhoudelijke behandeling: ruim 8.100 zaken met een voorzittersuitspraak en meer dan 4.600 zaken met een uitspraak na behandeling in een commissie.

### PRODUCTIE

	Productie 2020	Productie 2021	Productie 2022
Puntengeschillen	1.434	2.859	1.953
Gebrekesgeschillen	2.152	5.361	3.795
Servicekostengeschillen	1.490	5.030	2.960
Huurverhogingsgeschillen	3.220	574	3.515
<b>Subtotaal</b>	<b>8.296</b>	<b>13.824</b>	<b>12.223</b>
Verzetzaken	278	2.792	2.548
<b>Totaal</b>	<b>8.574</b>	<b>16.616</b>	<b>14.771</b>

### ONTWIKKELING INSTROOM, AFHANDELING EN WERKVOORRAAD

	2020	2021	2022
Instroom	12.107	10.594	14.393
Afhandeling	8.574	16.616	14.771
Werkvoorraad einde jaar	9.408	3.386	3.008



## Meer verzoeken in behandeling

In het verslagjaar zijn 1.200 verzoeken niet in behandeling genomen omdat er juridisch geen sprake was van een geschil dat de Huurcommissie kon behandelen. Hieronder vallen ook verzoeken die huurders of verhuurders na voorlichting binnen de legestermijn introkken. Bijna 350 verzoeken nam de Huurcommissie niet in behandeling omdat de verzoeker de leges niet betaalde. In iets minder dan 500 gevallen diende de verzoeker een intrekkingverzoek in terwijl de zaak al op de rol stond voor behandeling.

In totaal deed de Huurcommissie 86 procent van de verzoeken af via een inhoudelijke uitspraak. Dit percentage ligt iets hoger dan in 2021 (84%) en substantieel hoger dan in 2020, toen we nog meer dan de helft van de zaken niet inhoudelijk afhandelden. De stijging in het aantal verzoeken dat de Huurcommissie inhoudelijk afhandelt, hangt voor een belangrijk deel samen met verbeterde en vereenvoudigde verzoekschriftformulieren die beschikbaar kwamen tijdens het traject Kwaliteit aan de Poort in 2021.

## Voorzittersuitspraken en verzet

In 2022 verstuurde de Huurcommissie ruim 8.900 voorzittersuitspraken. Het leeuwendeel betrof een inhoudelijke voorzittersuitspraak. Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak, kan hij hiertegen kosteloos verzet aantekenen. In het verslagjaar gebeurde dit in iets meer dan 2.300 zaken (26%). Dit percentage is nagenoeg gelijk aan dat in 2021 (28%).

In de behandeling van deze zaken verklaarde de Huurcommissie in 40 procent de verzoekschriften gegrond (2021: 39%). In 10 procent van de gevallen is de voorzittersuitspraak aangepast als gevolg van het verzet. Dit betekent dat 90 procent van de uitspraken ongewijzigd is gebleven.

Huurders en verhuurders kunnen alleen verzet aantekenen tegen inhoudelijke, schriftelijke voorzitters-

uitspraken. Verzet is dus alleen te relateren aan deze, en niet aan alle voorzittersuitspraken. Afgezet tegen het totaal aantal inhoudelijke voorzittersuitspraken (ruim 8.100 zaken) wordt hiertegen in 29 procent verzet aangetekend. Van de ingediende verzetten tegen het aantal verzonden inhoudelijke voorzittersuitspraken is uiteindelijk 11 procent gegrond. De Huurcommissie stuurt hier intern op en zal deze cijfers in het vervolg ook op deze wijze verantwoorden.

## AFHANDELING VERZOEKEN

	Afhandeling 2020	Afhandeling 2021	Afhandeling 2022
Geen inhoudelijke behandeling/Geen uitspraak	2.288	1.191	1.206
Voorzittersuitspraak – Leges zijn niet betaald	1.083	646	347
Voorzittersuitspraak – Intrekking buiten legestermijn	1.004	819	472
<b>Subtotaal niet inhoudelijk afgehandeld</b>	<b>4.375</b>	<b>2.656</b>	<b>2.025</b>
Voorzittersuitspraak	2.908	9.828	8.114
Commissie uitspraak (na onderzoek en/of zitting)	1.291	4.132	4.632
<b>Subtotaal verzoeken met uitspraak</b>	<b>4.199</b>	<b>13.960</b>	<b>12.746</b>
<b>Totaal</b>	<b>8.574</b>	<b>16.616</b>	<b>14.771</b>

## VOORZITTERSUITSPRAKEN EN VERZETTEN

	2020	2021	2022
Voorzittersuitspraken verstuurd	4.995	11.293	8.933
Verzetten ontvangen	414	3.129	2.318
Verzetten t.o.v. verstuurde voorzittersuitspraken	8%	28%	26%
Verzetten gegrond ten opzichte van verzetten ontvangen	14%	39%	40%
Verzetten gegrond ten opzichte van VZU's verstuurd	1%	11%	10%



## Monitoring en evaluatie

Voorzittersuitspraken leiden tot een verkorting van de doorlooptijd van een geschil. Daarmee worden huurder en verhuurder beter bediend. Verzet tegen een voorzittersuitspraak leidt vervolgens wel tot een verlenging van de doorlooptijd. Het is daarom van belang dat het aantal verzetten dat vervolgens gegrond wordt verklaard, gaat dalen.

De Huurcommissie monitort met haar kwaliteitssysteem onder meer periodiek kwalitatieve en kwantitatieve analyses van verzetszaken. Zo is er doorlopend inzicht in de redenen waarom specifieke verzetten gegrond worden verklaard. Veelvoorkomende redenen zijn omissies in het onderzoeksrapport en/of het intakeproces. Ook kan sprake zijn van een discrepantie in de weging van feiten en omstandigheden. De zittingscommissie weegt bij de beoordeling van het verzet in dat geval bekende feiten en omstandigheden anders dan de voorzitter in de voorzittersuitspraak. De Huurcommissie wil met een verdere aanscherping van het uitvoeringsbeleid tot meer eenheid van de uitspraken komen en zo het percentage gegronde verzetten verder omlaag brengen.

In 2022 liet de Huurcommissie de werkwijze van de kennelijke voorzittersuitspraken door een extern organisatieadviesbureau evalueren. Begin 2023 verscheen hiervan het eindrapport *Evaluatie inzet voorzittersuitspraak*. Conclusie is dat deze werkwijze bijdraagt aan een tijdige afhandeling van geschillen. De Huurcommissie zal de gegeven aandachtspunten verwerken en implementeren. Daarmee wil zij haar

kwaliteit en de juiste toepassing van het kennelijkheids criterium (dat aangeeft wanneer er in een zaak geen vragen of onduidelijkheden zijn), en daarmee de voorzittersuitspraak, verder verbeteren.

## Commissie-uitspraken

In 2022 ontwikkelde de commissie ruim 4.600 zaken af in totaal 440 zittingen. Dit is inclusief alle ruim 2.500 (55%) verzetzaken tegen voorzittersuitspraken die die altijd op een zitting van de commissie komen. Per zitting behandelde de Huurcommissie gemiddeld 10,5 zaken.

### AANTAL ZITTINGEN EN ZITTINGSLOCATIES

	2020	2021	2022
Aantal zittingen	91	406	440
Aantal zaken per zitting	10,4	10,4	10,5
Aantal zittingslocaties	15	3	3

## Hybride zittingen

Als gevolg van de coronapandemie organiseert de Huurcommissie sinds 2020 zittingen via een onlineverbinding (digitale zittingen). In 2022 is gestart met een pilot voor hybride zittingen. Daarbij kunnen huurder en verhuurder kiezen of zij de zitting fysiek dan wel digitaal bijwonen. Hierbij is gewerkt met drie zittingslocaties: Amsterdam, Utrecht en Groningen. Deze pilot heeft geleid tot enkele aandachtspunten die de Huurcommissie in 2023 meeneemt, zoals aanpassingen in de digitale omgeving en de intrede van een live host die huurders en verhuurders in de digitale wachtruimte opvangt.

## 2.3 Doorlooptijden

De belangrijkste indicator voor de Huurcommissie is de doorlooptijd: de tijd tussen de binnenkomst en de afwikkeling van een geschil. We kennen twee verschillende wettelijke doorlooptijden:

- De doorlooptijd voor de hele procedure, vanaf het moment dat de verzoeker het legesvoorschot heeft betaald tot het moment waarop de Huurcommissie de uitspraak verstuurt. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw).
- De doorlooptijd vanaf het moment dat het dossier compleet is tot het moment waarop de Huurcommissie de uitspraak verstuurt. Meestal is het dossier volledig bij de start van de bemiddeling of bij de zitting. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (Ibgc).

De Huurcommissie streeft ernaar alle zaken binnen de wettelijke Uhw-termijn van vier maanden af te handelen. De doorlooptijd verschilt echter per zaak. Is een zitting van de commissie nodig, dan is de doorlooptijd langer dan wanneer de Huurcommissie de zaak kan afdoen met een voorzittersuitspraak.

## Effect zaaksoortgericht werken

In vergelijking met de afgelopen jaren heeft de Huurcommissie in 2022 veel meer zaken binnen de wettelijke doorlooptijden afgewikkeld. Om dit nog verder te verbeteren, is medio 2022 de Tijdelijke Werkorganisatie gestart, waarbij de Huurcommissie zaaksoort- ofwel ketengericht is gaan werken. Hiervoor zijn nieuwe



teams samengesteld. Elk team is van de intake tot en met de afwikkeling verantwoordelijk voor een specifieke zaaksoort. De medewerkers van de teams beheersen meerdere taakgebieden binnen hun keten en hebben specifieke juridische kennis.

Deze nieuwe organisatievorm wierp al in het verslagjaar zijn vruchten af. Waar in januari 2022 nog circa de helft van de zaken binnen de gestelde vier maanden werd afgedaan, liep dit gedurende het jaar op richting 90 procent. De Huurcommissie behaalde hiermee in 2022 gemiddeld in 72 procent van de zaken een doorlooptijd van vier maanden. Van de geschillen die een inhoudelijke behandeling kregen is 93 procent binnen een jaar afgewikkeld.

### Wettelijke termijnen

De Huurcommissie heeft het leeuwendeel van de zaken binnen de wettelijke termijn (Uhw-doorlooptijd: >90% binnen 4 maanden) in hetzelfde jaar afgewikkeld. De ambitie is om nog meer zaken binnen deze termijn af te doen. Vanuit het adagium *justice delayed is justice denied* blijft dit voor de Huurcommissie het belangrijkste speerpunt.

Naast de Uhw-termijnen zijn er termijnen voor ADR-instanties. Dit zijn instanties voor buitengerechtelijke geschilbeslechting (*Alternative Dispute Resolution*). De termijnen voor ADR-instanties zijn vastgelegd in de lbgc. Als een dossier compleet is, kan de Huurcommissie het geschil meestal relatief snel afhandelen. De datum waarop het dossier compleet is, hangt af van de wijze waarop de Huurcommissie de zaak afhandelt:

- Als het legesvoorschot is betaald: bij een voorzittersuitspraak waarvoor geen onderzoek nodig is;
- Na het onderzoek (in de woonruimte): bij een voorzittersuitspraak na onderzoek;
- Na behandeling van de zaak op een zitting: bij een commissie-uitspraak.

Over de gehele linie is een sterke verbetering te zien in het behalen van de doorlooptijden op basis van

de ADR-normen. Bij elk soort geschil behaalde de Huurcommissie in 2022 de norm waarbij meer dan 90 procent van de zaken op tijd wordt afgewikkeld. De gerealiseerde verbetering is des te meer zichtbaar als we het aantal dagen van de doorlooptijd in ogenschouw nemen: in 2022 zijn zaken in substantieel minder dagen afgewikkeld dan in 2021. Dit verklaart de stijging van het binnen de ADR-normen afgedane

### AFHANDELING VAN ZAKEN BINNEN DE WETTELIJKE UHW-TERMIJN VAN 4 MAANDEN

	Norm	Realisatie 2020	Realisatie 2021	Realisatie 2022
Punten- en gebrekengeschillen	>90% binnen 4 maanden	59%	30%	65%
Servicekostengeschillen	>90% binnen 4 maanden	50%	21%	57%
Huurverhogingsgeschillen	>90% binnen 4 maanden	99%	29%	97%
<b>Gemiddelde doorlooptijd</b>		<b>73%</b>	<b>33%</b>	<b>72%</b>

### UITSPLITSING VAN DE AFHANDELINGSDUUR VAN GESCHILLEN DIE IN 2022 EEN INHOUDELIJKE BEHANDELING KREGEN

	Aantal	<4 maand	4-6 maand	6 mnd-1 jaar	> 1 jaar
Punten- en gebrekenzaken	4.532	59%	18%	14%	9%
Servicekostengeschillen	2.592	54%	12%	23%	11%
Huurverhogingsgeschillen	3.074	97%	2%	0%	1%
<b>Totaal</b>	<b>10.198</b>	<b>69%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>

### BEHAALDE UHW-DOORLOOPTIJD VAN DE PRODUCTIE IN 2022 UITGESPLITST NAAR INSTROOMJAAR

	Norm	In of vóór 2021 ontvangen	Ontvangen in 2022	Totaal 2022
Punten- en gebrekengeschillen	>90% binnen 4 maanden	35%	76%	65%
Servicekostengeschillen	>90% binnen 4 maanden	22%	86%	57%
Huurverhogingsgeschillen	>90% binnen 4 maanden	10%	98%	97%
<b>Gemiddelde doorlooptijd</b>		<b>29%</b>	<b>86%</b>	<b>72%</b>

zaken naar 94 procent. Met de gehanteerde nieuwe werkwijze is er het vertrouwen dat de Huurcommissie de ADR-termijnen ook in de toekomst zal behalen.

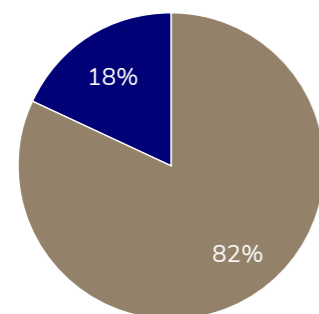
#### DOORLOOPTIJD OP BASIS VAN DE ADR-NORMEN

	2020	2021	2022
Punten- en gebrekenzaken	73%	68%	93%
Servicekosten	68%	61%	94%
Huurverhoging	99%	63%	97%
<b>Totaal</b>	<b>82%</b>	<b>66%</b>	<b>94%</b>

#### GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD ZAKEN (IN AANTAL DAGEN)

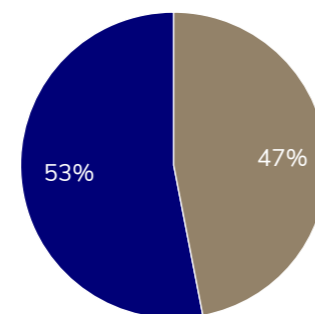
	2020	2021	2022
Punten- en gebrekenzaken	80	98	34
Servicekosten	132	119	27
Huurverhoging	21	136	33
<b>Totaal</b>	<b>66</b>	<b>106</b>	<b>32</b>

#### WERKVELD VAN DE HUURCOMMISSIE



■ Woningcorporaties  
■ Private verhuurders

#### VERDELING GESCHILLEN 2022



■ Woningcorporaties  
■ Private verhuurders

## 2.4 Uitkomsten uitspraken

De Huurcommissie werkt voornamelijk voor het gereguleerd gebied. Dit omvat bijna 80 procent van de gehele huurmarkt en bestaat uit 2,5 miljoen huurwoningen. Hiervan wordt circa 82 procent verhuurd door een corporatie, 16 procent door private verhuurders en 3 procent door institutionele beleggers.<sup>1</sup> Deze verhouding is echter niet terug te zien in de geschillen die de Huurcommissie in de afgelopen jaren heeft ontvangen. De corporaties zijn ook in 2022 ondervertegenwoordigd in de aangedragen geschillen (47%). Het merendeel van de zaken komt voort uit geschillen ontstaan tussen een huurder en een private verhuurder (53%). Dit aandeel ligt jaarlijks op meer dan de helft, terwijl deze groep nog geen 20 procent van alle gereguleerde woonruimten bezit.

In de taartdiagrammen is het werkveld van de Huurcommissie (het gereguleerde gebied) afgezet tegen het aantal ontvangen geschillen in 2022. Dit geeft een schematische weergave van bovenstaande conclusie.

#### GESCHILLEN PER TYPE VERHUURDER

	2020	2021	2022
Woningcorporaties	46%	32%	47%
Private verhuurders	54%	68%	53%

<sup>1</sup> Bron: WoON 2022. De som der delen telt op tot 101% als gevolg van afronding. Deze rapportage richt zich enkel op de zelfstandige woningvoorraad. Over de onzelfstandige woningvoorraad zijn geen harde cijfers voorhanden. Ingeschat wordt dat inclusief deze voorraad bij zowel corporaties en private verhuurders de verdeling iets wijzigt en uitkomt op 23% private verhuur en 77% woningcorporaties.

## Corporaties en private verhuurders

Onder de categorie private verhuur vallen alle verhuurders die geen woningcorporatie zijn. Hieronder valt ook de categorie kleine private verhuurders die een woning als beleggingsobject heeft en die vervolgens verhuurt. Het is de ervaring van de Huurcommissie dat deze groep verhuurders zich niet altijd even goed bewust is van de wettelijke verplichtingen die bij het verhuren van een woonruimte komen kijken. Dit blijkt ook uit het overzicht van inhoudelijk behandelde zaken, waarbij de zaak duidelijk in het voordeel van een van de twee partijen is beslist (zie tabel). De Huurcommissie besliste in 2022 in 43 procent van de geschillen in het voordeel van de huurder. Private verhuurders worden echter in 89 procent van deze gevallen in het ongelijk gesteld. Bij corporaties is dit slechts 16 procent.

#### UITSPRAKEN BIJ INHOUDELIJK BEHANDELDE ZAKEN: GELIJK EN ONGELIJK

	Gelijk	Ongelijk	Zaken	% Ongelijk
Corporatie-sector	5.101	939	6.040	16%
Private verhuurder	379	3.220	3.599	89%
<b>Totaal</b>	<b>5.480</b>	<b>4.159</b>	<b>9.639</b>	<b>43%</b>

Enkel bij huurverhogingsgeschillen stelt de Huurcommissie nagenoeg altijd de verhuurder in het gelijk (corporaties: 96%; private verhuurders: 82%, zie tabel). Dit is ook de enige zaaksoort waarbij private partijen meestal in het gelijk worden gesteld. Bij alle andere zaaksoorten is dit met enkele zaken (tot een maximum



van 5% van het aantal zaken) marginaal te noemen. De Huurcommissie nodigt belangenbehartigers van private verhuurders dan ook uit om in overleg tot deugdelijke informatieverstopping te komen om de bekendheid met de huurregelgeving te vergroten.

De corporatiesector doet het beter. Bij corporaties ligt de uitkomst van geschilbeslechting door de Huurcommissie in hun gelijk tussen de 68 procent (geschillen over gebreken in de woning) en 96 procent (geschillen over de puntentelling). Het overgrote deel van alle zaken bij de Huurcommissie waarbij corporaties zijn betrokken, wordt dus in hun voordeel beslecht.

Tenslotte is er een duidelijk onderscheid tussen geschillen rond zelfstandige en onzelfstandige woonruimten (zie tabel). Bij onzelfstandige bewoning beslecht de Huurcommissie veel meer geschillen in het voordeel van de huurder (68%). Bij zelfstandige woningen is het veelal de verhuurder die in het gelijk wordt gesteld (57%).

### Huurders en verhuurders

Al naar gelang het soort geschil kunnen huurders en verhuurders beiden een zaak indienen bij de Huurcommissie. Dit zegt echter niets over de initiator van het geschil. Zo is het de verhuurder die een huurverhogingsgeschil bij de Huurcommissie dient in te dienen als de huurder daartegen bezwaar maakt. Dit zorgt ervoor dat verhuurders 95 procent van deze zaken indienen.

Het leeuwendeel van alle zaken wordt echter ingediend door huurders. Bij verzetzaken is de verdeling nagenoeg gelijk: huurders en verhuurders dienen bijna evenveel verzetzaken in.

### UITSPRAKEN BIJ INHOUDELIJK BEHANDELDE ZAKEN NAAR ZAAKSOORT

	Corporatiesector			Private verhuurders		
	Gelijk	Ongelijk	% Gelijk	Gelijk	Ongelijk	% Gelijk
Puntengeschillen	552	22	96%	11	664	2%
Gebrekesgeschillen	1.414	666	68%	41	828	5%
Huurverhoging	2.443	103	96%	320	68	82%
Servicekosten	692	148	82%	7	1.660	0%
<b>Eindtotaal</b>	<b>5.101</b>	<b>939</b>	<b>84%</b>	<b>379</b>	<b>3.220</b>	<b>11%</b>

### UITKOMST BIJ HUURGESCHILLEN HUURDER-VERHUURDER

	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	37%	57%	6%
Onzelfstandige woningen	68%	24%	8%
<b>Totaal</b>	<b>41%</b>	<b>53%</b>	<b>6%</b>

### INDIENERS VAN VERZOEKEN

	Huurder	Corporatie	Private verhuurders
Punten- en gebrekesgeschillen	95%	3%	2%
Servicekostengeschillen	98%	0%	2%
Huurverhogingsgeschillen	5%	81%	14%
Verzet	53%	6%	41%
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>66%</b>	<b>23%</b>	<b>11%</b>



## 2.5 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 is, verschilt sterk per type zaak. De tabel geeft een totaalbeeld van de belangrijkste geschilsoorten en het effect op de huurprijs bij geschillen die leidden tot een huurverlaging.

### Huurverlaging

Toetsing van de aanvangshuur leidde in 2022 tot een huurverlaging van gemiddeld € 178 per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld € 187 per maand; voor onzelfstandige woningen € 156. Dit bedrag ligt iets hoger dan in 2021 en leidde in 2022 tot een jaarlijkse structurele huurverlaging van € 1,7 miljoen.

Na toetsing van de redelijkheid van de huurverlaging op grond van punten ging de huur gemiddeld € 109 per maand omlaag. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld € 98; voor onzelfstandige woningen gemiddeld € 132 per maand. De totale impact van deze uitspraken was € 0,4 miljoen.

Uitspraken over (tijdelijke) huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken leidden tot een huurverlaging van gemiddeld € 279 per maand. Voor zelfstandige woningen was dit gemiddeld € 286 per maand; voor onzelfstandige woningen gemiddeld € 189 per maand, met een jaareffect van € 2,1 miljoen.

### Servicekosten

Bij de beoordeling van de servicekosten was het financiële belang van de verlaging gemiddeld € 44 per maand (€ 45 voor zelfstandige en € 39 voor onzelfstandige woningen). Het totale financiële effect komt daarmee uit op € 1 miljoen.

De uitspraken in overige geschilsoorten hebben een totaaleffect van € 30 per maand, met een jaarimpact van € 0,3 miljoen.

In totaliteit bracht de Huurcommissie hiermee op jaarbasis een huurverlaging tot stand van € 5,5 miljoen waarvan € 3,4 miljoen structureel.

## 2.6 Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde geschilsoorten

De Huurcommissie toetst de geschillen die zij ontvangt aan verschillende artikelen van het *Burgerlijk Wetboek (BW)* en de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw)*. In totaal zijn 22 soorten geschillen te onderscheiden. De Huurcommissie hanteert een onderverdeling in vier clusters van geschillen: geschillen rond punten (Huurprijscheck), gebreken aan de woning, servicekosten en huurverhoging (zie detailoverzicht op pagina 19).

In 2022 betroffen de meeste ontvangen verzoeken tijdelijke huurverlaging in verband met gebreken (28%), Er is hier sprake van een stijging van 914 zaken ten opzichte van 2021. In januari 2023 was de instroom in deze zaaksoort ook aanzienlijk hoger dan in januari 2022. De Huurcommissie onderzoekt of hier een verband bestaat met maatschappelijke problematiek omtrent hoge energiekosten.

### HUURVERLAGING IN 2022 NAAR GESCHILSOORT PER MAAND IN EURO'S

	2021	2022	Jaarimpact 2022
Toetsing aanvangshuur	165	178	1,7 mln
Huurverlaging op punten	81	109	0,4 mln
Huurverlaging gebreken	262	279	2,1 mln
Servicekosten	46	44	1,0 mln

Daarnaast ontving de Huurcommissie veel verzoeken met bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging (25%). Vanwege de bevroering van de huurprijzen in 2021 kwamen hier in dat jaar weinig verzoeken over binnen. In 2022 nam ook het aantal verzoeken voor de toetsing van de aanvangshuurprijs flink toe (+749). In 2021 was nog sprake van een dalende lijn.

De instroom van servicekostengeschillen nam vergeleken met 2021 af met 409 zaken. In 2022 deed de Huurcommissie meer servicekostengeschillen af dan er in dat jaar werden ontvangen.

#### ONTVANGEN VERZETZAKEN NAAR GESCHILSOORT

Artikel	Ontvangen verzetzaken naar geschilsoort	Instroom 2022	Afhandeling 2022
Uhw 4.4	Puntengeschillen	377	474
Uhw 4.4	Gebrekeneschillen	677	794
Uhw 4.4	Servicekostengeschillen	980	1.048
Uhw 4.4	Huurverhogingsgeschillen	284	232
<b>Totaal generaal verzetzaken</b>		<b>2.318</b>	<b>2.548</b>

#### DETAILOVERZICHT IN 2022 ONTVANGEN EN AFGEWIKKELDE GESCHILSOORTEN

Artikel	Omschrijving	Instroom 2022	Afhandeling 2022
BW 249	Toetsing aanvangshuurprijs	1.232	1.123
BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van punten	602	495
BW 254	Voorstel huurverlaging op grond van inkomen	53	55
BW 255	Huurverhoging na woningverbetering	168	202
BW 258	Uitsplitsing all-in huur	99	78
Uhw 5.2	Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring	0	0
<b>Subtotaal Puntengeschillen</b>		<b>2.154</b>	<b>1.953</b>
BW 257	Huurverlaging in verband met gebreken	3.498	3.363
Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	32	35
Uhw 4.5	Klacht over gedragingen van de verhuurder	299	242
Uhw 4.3	Melding herstel van gebreken	132	152
Uhw 5.1	Inlichtingen aan rechtbank sector kanton	0	0
Uhw 5.3	Advies geliberaliseerde huurprijs	0	3
<b>Subtotaal Gebrekeneschillen</b>		<b>3.961</b>	<b>3.795</b>
BW 260	Afrekening servicekosten	2.277	2.838
BW 261	Hoogte voorschot servicekosten	79	76
Uhw 5.3	Advies (bij) geliberaliseerde huurprijs	33	46
<b>Subtotaal Servicekostengeschillen</b>		<b>2.389</b>	<b>2.960</b>
BW 253.1	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	3.390	3365
BW 253.2	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	117	101
BW 253.5	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	5	0
Uhw 5.3	Advies geliberaliseerde huurprijs	1	1
BW 248	Maximering huurprijsverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten	52	39
Wonw 54a	Eenmalige huurverlaging voor huurders met een laag inkomen	6	9
<b>Subtotaal Huurverhogingsgeschillen</b>		<b>3.571</b>	<b>3.515</b>
<b>Totaal generaal</b>		<b>12.075</b>	<b>12.223</b>

BW: Burgerlijk Wetboek. Uhw: Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.



## 2.7 Regionale spreiding van verzoeken

Over de gehele linie is de instroom van verzoeken aan de Huurcommissie ten opzichte van 2021 flink gestegen, met uitzondering van de provincie Groningen. Opvallend is de verdubbeling van het aantal verzoeken afkomstig uit Flevoland en Limburg. De provincies waaruit de Huurcommissie in 2022 de meeste verzoeken ontving waren Noord-Holland (28%), Zuid-Holland (25%) en Utrecht (11%). Dit zijn provincies met grote steden waar huurteams actief zijn.

De uitbreiding van huurteams naar andere steden, zoals in de motie Van der Plas (Tweede Kamer, 22 februari 2023, 36130-42) is voorgesteld, kan nu (nog) niet zichtbare huurproblematiek in die steden boven tafel krijgen. De meeste zaken komen tot nu toe uit de grote steden. Koploper is Amsterdam (19% van de zaken), gevolgd door Rotterdam (9%), Groningen en Utrecht (ieder 6%) en Den Haag (5%).

### INSTROOM ZAKEN UIT GROTE GEMEENTEN

Gemeente	Instroom 2020	% Totaal	Instroom 2021	% Totaal	Instroom 2022	% Totaal
Amsterdam	2.557	21%	1.572	15%	2.708	19%
Rotterdam	1.325	11%	1.166	11%	1.340	9%
Groningen	914	8%	1.108	10%	810	6%
Den Haag	838	7%	771	7%	789	5%
Utrecht	706	6%	643	6%	933	6%
Eindhoven	265	2%	399	4%	366	3%
Nijmegen	243	2%	249	2%	319	2%
Leiden	151	1%	161	2%	151	1%
Haarlem	160	1%	160	2%	198	1%
Leeuwarden	121	1%	148	1%	220	2%
Maastricht	138	1%	142	1%	214	1%
Arnhem	116	1%	138	1%	186	1%



2022



### INSTROOM PER PROVINCIE

Provincie	Instroom 2021	Instroom 2022	% Mutatie
Drenthe	94	103	110%
Flevoland	80	179	224%
Friesland	214	324	151%
Gelderland	761	1.076	141%
Groningen	1.203	1.020	85%
Limburg	369	715	194%
Noord-Brabant	973	1.237	127%
Noord-Holland	2.355	3.968	168%
Overijssel	345	474	137%
Utrecht	929	1.557	168%
Zeeland	73	84	115%
Zuid-Holland	3.198	3.654	114%
<b>Eindtotaal</b>	<b>10.594</b>	<b>14.393</b>	<b>136%</b>

### Huurteams

#### Provincie Utrecht

- Utrecht
- De Bilt
- Nieuwegein
- Stichtse Vecht
- Zeist
- Vinkeveen

#### Provincie Zuid-Holland

- Rotterdam
- Leiden
- Gouda
- Schiedam
- Vlaardingen
- Den Haag

#### Provincie Noord-Holland

- Amsterdam
- Haarlem
- Hilversum
- Hoorn

#### Provincie Gelderland

- Nijmegen
- Arnhem
- Apeldoorn

#### Provincie Drenthe

- Assen

#### Provincie Friesland

- Leeuwarden

#### Provincie Groningen

- Groningen

#### Provincie Noord-Brabant

- Eindhoven
- Tilburg

#### Provincie Limburg

- Zuid-Limburg



2022



Jacobine Klijberg, beleidsadviseur Gemeente Rotterdam:

## “Verhuurders lossen problemen nu vaker op voordat het tot een zaak komt”

*Bij een deel van de particuliere verhuur is het goed mis: panden zijn slecht onderhouden, huren torenhoog. In 2020 start Rotterdam daarom het Actieplan Goed Huren en Verhuren. Daaruit komt in 2021 ook een pilot voort met de Huurcommissie en het huurteam, die doorloopt in 2022. Doel: processen vereenvoudigen en versnellen. Jacobine Klijberg, beleidsadviseur Bestaande Voorraad, Bouw- en Woningtoezicht bij de gemeente Rotterdam: “Vooral praktische ingrepen maken het proces flexibeler en slimmer.”*

Om misstanden in de particuliere verhuur aan te pakken, neemt Rotterdam bij het Actieplan Goed Huren en Verhuren de rol van marktmeester op zich. De gemeente treedt in overleg met verhuurders, veelal eigenaren van een of meerdere panden. Een huurteam is voor Rotterdamse particuliere huurders gratis beschikbaar. De campagne ‘Weet wat je huurt’, met onder andere schermen in metrostations, posters in bushokjes en radiocommercials, leidt tot veel telefoontjes. En de Rotterdamse huurprijscalculator helpt huurders bij de vraag of het zinnig is om een zaak te beginnen bij de Huurcommissie.

### Verlagen drempel

De pilot waarin gemeente, huurteam en Huurcommissie samenwerken is gericht op zes kwetsbare stadsdelen. “De ondersteuning door het huurteam verlaagt voor



huurders de drempel om zich tegen hun huurbaas uit te spreken. Voor mensen met een tijdelijk huurcontract is dat natuurlijk spannend.” Daarnaast was het belangrijk de procedures te versnellen en de drempel te verlagen om naar de Huurcommissie te stappen. “Het zijn geen grote filosofische kwesties, maar vooral praktische ingrepen die het proces flexibeler en slimmer maken. Zo start de zaak normaal gesproken na het betalen van de leges”, vertelt Klijberg. “In de pilot maakte de Huurcommissie het voor huurteams mogelijk om vooraf een bulkbetaling te doen. Dat werkt sneller.”

## “Verhuurders weten dat het huurteam écht doorpakt”

### Onderzoek in huis

Nieuw is ook dat de Huurcommissie in haar planning woningonderzoeken in Rotterdam bundelt. Lukt het een huurder echt niet om thuis te zijn, dan zorgt het huurteam dat de onderzoeker elders in de stad zijn werk kan doen. “Daarnaast helpt het huurteam met het aanleveren van foto’s en informatie om het dossier eerder compleet te krijgen”, zegt Klijberg. “Met al deze stapjes hebben we het proces gezamenlijk enorm versneld. Dat helpt.”

### € 571.903 huurverlaging

Krijgt een huurteam een melding, dan gaat het op huisbezoek. In 2022 verrichtte het in de zes wijken 833 woninginspecties. Bij 732 huurders telde het 1162 misstanden. Van die huurders startten er 531 een zaak bij de Huurcommissie. “Dat resulteerde in het pilotgebied tot een terugvordering van € 571.903 aan huurverlaging. Een enorm bedrag.”

Het Rotterdamse actieplan leidt inmiddels tot beter verhuurderschap. “Natuurlijk zijn niet alle particuliere verhuurders boeven”, benadrukt Klijberg. “Een deel is netjes en pleegt op tijd onderhoud. Maar er zijn er ook die hun pand verwaarlozen en de hoofdprijs vragen. Verhuurders weten inmiddels dat het huurteam écht doorpakt. Daardoor zijn ze meer geneigd om problemen op te lossen voordat het tot een zaak bij de Huurcommissie komt.”





# 3. Communicatie

- Telefonische vragen in 2022
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Klachten







De Huurcommissie investeerde in 2022 uitgebreid in het verbeteren van haar communicatiemiddelen en bereikbaarheid. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, het aantal klachten en de telefonische en schriftelijke vragen die de Huurcommissie kreeg. Ook de oprichting van het klantcontactcentrum, de vernieuwing van de website en de relatie met onze stakeholders komt aan bod.

### Klantcontactcentrum

De Huurcommissie wil dichtbij huurders en verhuurders staan. Basis hiervoor is goede bereikbaarheid.

Op 31 oktober 2022 ging het nieuwe klantcontactcentrum van start. Ook is op die dag een nieuwe website gelanceerd. Huurders en verhuurders kunnen sindsdien via het klantportaal MijnHuurcommissie een verzoek indienen. Via dit portaal kunnen zij hun zaak volgen, gegevens wijzigen en digitaal extra informatie uploaden. Met de ingebruikname van MijnHuurcommissie is de kans op fouten bij het aanleveren van gegevens verkleind. Door de toegenomen mogelijkheden voor digitale informatie-uitwisseling via het klantportaal wordt de behandeling van een zaak versneld, zodat huurders en verhuurders eerder een uitspraak krijgen.

De Huurcommissie is in 2022 ook beter bereikbaar geworden voor huurders en verhuurders die geen zaak bij ons hebben lopen. Via de contactgegevens op de website kunnen burgers bij ons terecht voor algemene vragen op het gebied van huurrecht.

Sinds juli 2022 is de Huurcommissie daarnaast aangesloten bij de Informatiepunten Digitale overheid (IDO).

Burgers kunnen bij de IDO in bibliotheken terecht met vragen over allerlei zaken, waaronder over de (werkwijze van de) Huurcommissie. Deze informatiepunten zijn vooral gericht op burgers die digitaal minder vaardig zijn.

### 3.1 Telefonische vragen in 2022

Huurders en verhuurders wisten de Huurcommissie in 2022 via het algemene telefoonnummer van het klantcontactcentrum goed te vinden. Het aantal telefoontjes nam flink toe. In totaal is de Huurcommissie meer dan 45.000 keer telefonisch benaderd. Ten opzichte van 2021 betekent dit een stijging met 23 procent. Vergeleken met 2020 is zelfs bijna sprake van een verdubbeling. Tezamen met de vragen die binnenkwamen via het algemene 1400-nummer van de Rijksoverheid, kwam het aantal telefoontjes uit op meer dan 56.400. De toename van het aantal telefoontjes is voornamelijk toe te wijzen aan de nieuwe website van de Huurcommissie die eind oktober 2022 live ging: het telefoonnummer van de Huurcommissie staat prominent op meerdere webpagina's. Dit heeft logischerwijs geleid tot meer telefonisch contact. Ook het feit dat huurders en verhuurders zonder lopende zaak terechtkunnen bij het nieuwe klantcontactcentrum leidde in 2022 tot meer telefoonverkeer.

#### TELEFONISCHE VRAGEN

	2020	2021	2022
Vragen via het nummer 1400	13.986	12.471	11.398
Vragen via het 0800-nummer	23.572	36.519	45.009
<b>Totaal</b>	<b>37.558</b>	<b>48.990</b>	<b>56.407</b>

### Versterken team

De gemiddelde gespreksduur van telefoontjes die het klantcontactcentrum ontvangt is 5 minuten. In 2022 was de gemiddelde wachttijd voor de beantwoording van een telefoontje ruim 7 minuten. In totaal is 85 procent van de binnenkomende gesprekken beantwoord. Dit is ongeveer 11 procent minder dan in 2021. Deze daling hangt samen met de forse toename van het aantal telefoontjes in het laatste kwartaal van 2022 en de komst van de nieuwe website, waarop het telefoonnummer duidelijk staat vermeld.

Ter voorbereiding van de opening van het klantcontactcentrum startte de Huurcommissie een campagne voor het werven van nieuwe medewerkers. Per 1 januari 2023 stromen zij in en is een aantal uitzendkrachten in dienst genomen. Voor deze medewerkers is een plan opgesteld, zodat zij snel en met de juiste bagage van start kunnen. Naar aanleiding van het sterk toenemend aantal telefoontjes en de licht afgenomen bereikbaarheid in 2022, maakt de Huurcommissie meer capaciteit vrij. Doel is dat medewerkers van het klantcontactcentrum de werklast in 2023 goed aankunnen en klanten snel te woord worden gestaan.

### Onderwerpen vragen

De telefonische vragen die de Huurcommissie in 2022 ontving, hadden uiteenlopende onderwerpen. Vragen van bellers betroffen de status van hun zaak, aan- en afmeldingen voor een onderzoek in de woonruimte en vragen over het starten of het verdere verloop van een zaak. Ook kreeg het klantcontactcentrum met regelmaat juridische vragen over rechten en plichten



van huurders en verhuurders. Daarnaast had een aantal vragen betrekking op (persoonlijke) economische omstandigheden, inflatie, (het gebrek aan) isolatie van de woning en stijgende servicekosten.

Vraagstellers kunnen de Huurcommissie ook benaderen via een contactformulier op de website. Via dit kanaal kwamen in de laatste twee maanden van 2022 circa 2.200 berichten binnen, waarvan er in het verslagjaar driekwart zijn afgehandeld.

### Nieuwe website

Op 31 oktober 2022 lanceerde de Huurcommissie een nieuwe, toegankelijke website. Hier kunnen bezoekers in begrijpelijke taal lezen wat de Huurcommissie voor

huurders en verhuurders kan betekenen, hoe zij een zaak kunnen indienen en wat het verdere proces is. De belangrijkste veranderingen ten opzichte van de oude website zijn:

- MijnHuurcommissie: een nieuw klantportaal waar huurders en verhuurders gemakkelijker een verzoek kunnen indienen, (aanvullende) documenten kunnen uploaden en hun zaak kunnen volgen;
- Aparte informatiepagina's voor huurders en verhuurders;
- Een Gebrekencheck die bezoekers een indicatie geeft of het zinvol is om voor een gebrek in de woning bij de Huurcommissie een verzoek tot huurverlaging in te dienen;

- Video's met uitleg over onderzoek in de woning en over een online zitting;
- Een contactformulier waarmee ook burgers die nog geen zaak hebben lopen bij de Huurcommissie vragen kunnen stellen.

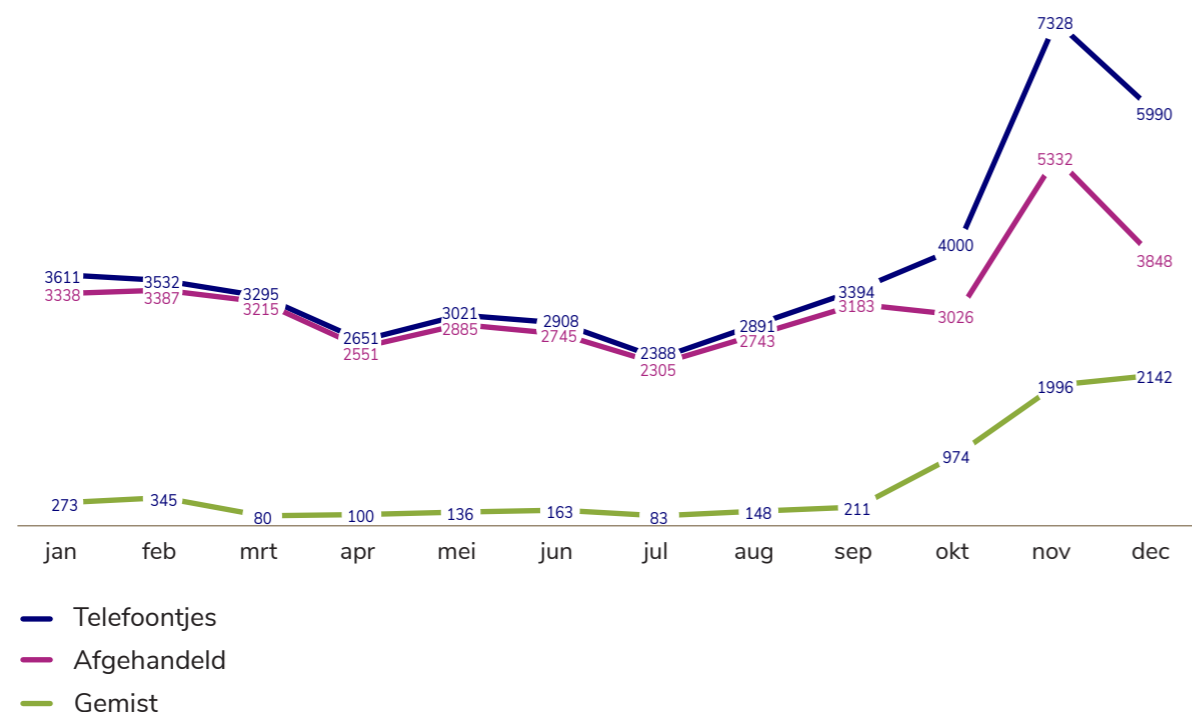
In 2022 hebben bijna 600.000 unieke bezoekers in totaal meer dan 825.000 sessies uitgevoerd op de website. Het aantal bezoekers nam vergeleken met 2021 toe met een derde. Bezoekers bleven circa 5 minuten op de website en bekeken gemiddeld 6 pagina's. De meest bezochte pagina's waren die met de Huurprijscheck zelfstandige woonruimte en de Huurprijscheck en puntentelling. De Huurprijscheck voor zelfstandige woonruimte is ruim 119.000 keer ingevuld; de Huurprijscheck voor onzelfstandige woonruimte ruim 31.000 keer.

Van de bezoekers kwam 27 procent rechtstreeks naar de website, 23 procent via een verwijzing van een andere website (vooral Rijksoverheid.nl en Woonbond.nl) en 49 procent via een zoekmachine. Het Openbaar Register werd in 2022 circa 5.600 keer geraadpleegd.

### Nieuwe huisstijl

In 2022 is een nieuwe en moderne huisstijl ontwikkeld die het beeld van de 'nieuwe' Huurcommissie ondersteunt. Ook is in 2022 samen met medewerkers een corporate story ontwikkeld, die het verhaal van de Huurcommissie vertelt. Hiermee zijn missie, visie en kernwaarden opnieuw geformuleerd. In 2023 wordt dit verhaal verder gedeeld.

### AANTAL TELEFOONTJES EN BEREIKBAARHEIDSONTWIKKELING





### 3.2 Klanttevredenheidsonderzoek

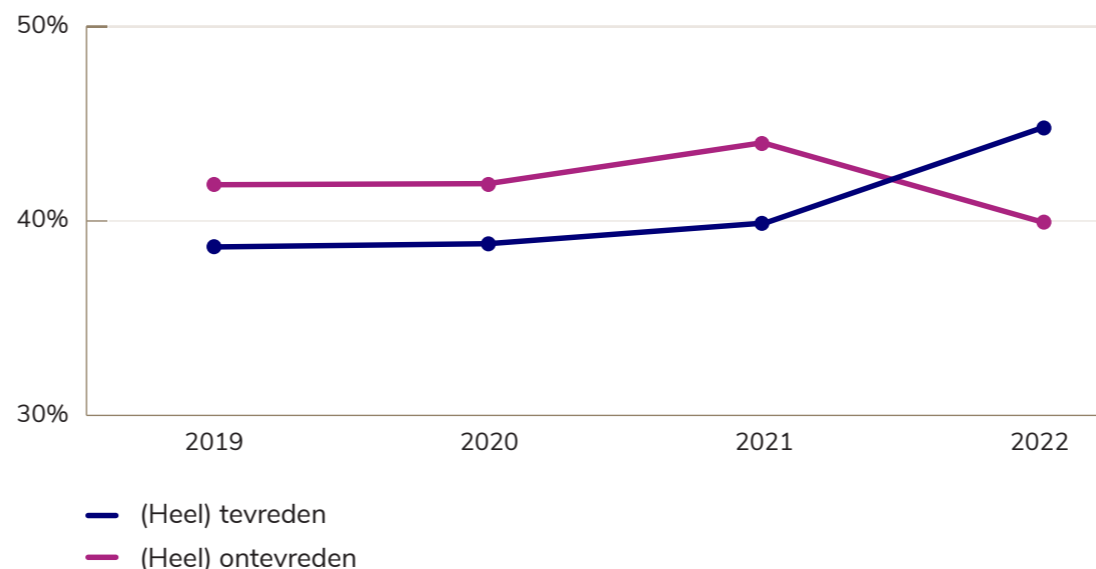
De Huurcommissie laat doorlopend klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren. Alle huurders en verhuurders van wie een zaak bij de Huurcommissie is afgerond, ontvangen een uitnodiging om hieraan mee te doen. Deelnemers wordt gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening van de Huurcommissie in het algemeen en per doorlopen onderdeel van het proces. Daarnaast krijgen zij de vraag wat zij als positief hebben ervaren en welke mogelijkheden voor verbetering zij zien. In 2022 was de respons op het klanttevredenheidsonderzoek ruim 22 procent, en daarmee duidelijk hoger dan in 2021 (16%).

#### Stijgende lijn

De stijgende lijn in de algemene klanttevredenheid van huurders en verhuurders zette in 2022 door: van hen is 45 procent (heel) tevreden, tegenover 41 procent in 2021 en 38 procent in 2020. Voor het eerst zijn huurders en verhuurders gezamenlijk vaker tevreden dan ontevreden. De tevredenheid nam toe ondanks een gelijk of lager aandeel in gelijkgestelden.

Net als in 2021 is de tevredenheid onder huurders hoger dan die onder verhuurders. Huurders en verhuurders gezamenlijk zijn met name tevreden over de deskundige houding van de Huurcommissie, de duidelijke en bruikbare website en het duidelijke en klantvriendelijke contact. Ook is het merendeel van de huurders en verhuurders tevreden over de houding van de onderzoeker en de duidelijkheid van het onderzoeksrapport. Zowel huurders als verhuurders

#### ONTWIKKELING KLANTTEVREDENHEID 2019-2022



zijn tevreden over de voorzittersuitspraak. Vooral de duidelijke en efficiënte afhandeling wordt bij de voorzittersuitspraak gewaardeerd.

Ondanks de toename in tevredenheid bleef een deel van de huurders en verhuurders ontevreden over de dienstverlening; bij huurders was dit 40 procent en bij verhuurders 44 procent. Beide partijen geven aan gedurende de procedure behoefte te hebben aan meer persoonlijk contact en een luisterend oor. Ook ervaart een deel van de huurders en verhuurders de online zittingen als onprettig. Om digitale moeilijkheden te vermijden en beter hun verhaal te kunnen doen, wonen zij die liever fysiek bij. Huurders en verhuurders die in verzet gingen na een voorzittersuitspraak zijn overwegend ontevreden. Zij geven aan dat zij niet het idee hebben dat in verzet goed naar hen is geluisterd.

#### Huurders

De algemene tevredenheid onder huurders steeg van 43 procent in 2021 naar 47 procent in 2022. Dit ondanks het feit dat in het verslagjaar het aandeel in gelijkgestelde huurders afnam. Huurders geven aan het fijn te vinden serieus genomen te worden door de Huurcommissie. Zij vinden de Huurcommissie in 2022 toegankelijker dan voorgaande jaren. Zo noemen huurders de lage drempel om contact op te nemen en vinden zij de Huurcommissie eenvoudig te bereiken. Net als in voorgaande jaren zijn huurders ook in 2022 het meest kritisch over de oplossingsgerichtheid van de Huurcommissie. Hiermee bedoelen huurders vooral dat processen en vervolgstappen niet altijd duidelijk zijn. Dit komt met name naar voren bij de afsluiting met een uitspraak. Zelfs als zij in het gelijk worden gesteld, zorgt dit niet altijd voor een oplossing. Omdat nazorg



ontbreekt, voelen huurders zich soms niet geholpen of blijven onderliggende problemen die bijvoorbeeld tot een huurverlaging leiden, onopgelost. Een ander belangrijk verbeterpunt dat grote impact heeft op de tevredenheid van huurders is de zitting. Hierbij gaat het dan met name om een verbetering van de techniek bij online zittingen.

### Verhuurders

Ook onder verhuurders steeg in 2022 de tevredenheid. Was in 2021 nog 29 procent van de verhuurders tevreden over de dienstverlening van de Huurcommissie, in 2022 was dit 42 procent. Opvallend is het grote verschil in tevredenheid tussen woningcorporaties en private verhuurders. Zo geeft 69 procent van de woningcorporatie aan tevreden te zijn, terwijl maar 16 procent van de private verhuurders tevreden is. Private verhuurders geven vaker aan de Huurcommissie partijdig te vinden (65%) dan woningcorporaties (10%). Het aandeel in het gelijk en ongelijk gestelde verhuurders blijft onveranderd ten opzichte van 2021. Wel zijn er verschillen tussen woningcorporaties en private verhuurders: zo zijn corporaties veel vaker in het gelijk gesteld (84%) dan private verhuurders (11%).

Verhuurders zijn vooral te spreken over de snelheid van de afhandeling en de deskundigheid. Ook geven ze vaker dan in 2021 aan dat ze de Huurcommissie zien als onpartijdig. Hoewel zij het contact met de Huurcommissie waarderen, zijn ze minder tevreden over de bereikbaarheid.

Het belangrijkste verbeterpunt voor verhuurders met grote impact op de tevredenheid is het onderzoek in de woning. De tevredenheid over het onderzoek ligt lager onder private verhuurders (18%) dan bij woningcorporaties (67%). Ontevreden verhuurders noemen vooral de deskundigheid van de onderzoeker als reden. Zo vinden verhuurders dat de onderzoeker te veel op de hand van huurders zou zijn. Hierdoor hebben verhuurders het idee dat het onderzoek partijdig verloopt. Ook willen zij graag bij het onderzoek aanwezig zijn voor een eerlijker proces. De algemene tevredenheid over de Huurcommissie is ook hoger als verhuurders de onderzoeker spreken.

### Doorlooptijden verkort

De Huurcommissie gebruikt de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren. Het belangrijkste verbeterpunt uit het klanttevredenheidsonderzoek van de voorgaande jaren was het verkorten van de doorlooptijden. Dit is voortvarend opgepakt en lijkt, mede gezien de stijgende klanttevredenheid, zijn vruchten af te werpen.

Waar voorheen zichtbaar was dat klanten die gelijk kregen toch niet tevreden waren, zien we nu dat de tevredenheid toeneemt. Dit terwijl het aandeel van klanten dat in het gelijk is gesteld even groot is of zelfs is gedaald.

De effecten van de invoering op 31 oktober 2022 van het klantcontactcentrum, een nieuwe website met verbeterde navigatiemogelijkheden en een nieuw

digitaal systeem met een klantportaal zijn in het klanttevredenheidsonderzoek over 2022 nog niet zichtbaar. Deze veranderingen zullen naar verwachting bijdragen aan verbetering van de dienstverlening en daarmee de klanttevredenheid in 2023.

Met name het klantcontactcentrum kan belangrijk zijn om tegemoet te komen aan de veelgehoorde wens om gedurende de procedure persoonlijk contact te kunnen hebben.

In 2022 is al hard gewerkt aan het verbeteren van de techniek rond de digitale en hybride zittingen. In 2023 zal naar verwachting een live host zijn opwachting maken om klanten behulpzaam te zijn bij digitale zittingen. Daarnaast voert de Huurcommissie in 2023 een impactanalyse uit, onder meer om na te gaan wat de effecten van haar uitspraken zijn.

### Contacten met relaties: versterken en verbreden

Goede samenwerking met haar omgeving is voor de Huurcommissie van groot belang. In 2022 is verder invulling gegeven aan het in 2021 opgestelde beleid voor de manier waarop de Huurcommissie het contact met externe stakeholders wil vormgeven. De focus ligt hierbij op verbinding maken en betrekken bij de Huurcommissie. Hierbij richten we ons op een – gezamenlijke – kwaliteitsimpuls voor de gehele huurketen. De Huurcommissie vindt het belangrijk om samen op te trekken, problemen zo snel mogelijk te herkennen en zo effectief mogelijk op te lossen. Onderdeel van het nieuwe beleid is een structurele aanpak om het relatienetwerk op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau te verstevigen.





Eerder gelegde contacten met diverse stakeholders heeft de Huurcommissie in 2022 versterkt. Hierbij gaat het onder meer om relaties met belangenorganisaties van huurders en verhuurders, gemeenten, andere erkende instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (ADR-instanties), de Nationale ombudsman en de huurteams. Daarnaast vonden in 2022 informele gesprekken plaats tussen de bestuursvoorzitter en verschillende woordvoerders Wonen in de Tweede Kamer. Ook is contact gelegd op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De contacten met de VNG zijn gericht op onder meer de gevolgen voor gemeenten, VNG en Huurcommissie van nieuwe wetgeving, zoals de Wet goed verhuurderschap. Ook onderzoeken we in overleg met de VNG de mogelijkheden om in samenwerking met gemeenten de toegang tot de Huurcommissie te bevorderen.

Begin 2022 vond voor de tweede keer een congres plaats van Nederlandse ADR-instanties. Doel hiervan was om ervaringen uit te wisselen over hoe klanten zich gehoord voelen en de menselijke maat in onze procedures.

De Huurcommissie participeerde in 2022 ook in de door de Raad voor Rechtsbijstand geïnitieerde ‘werkplaatsen’ in een aantal grote steden. In deze werkplaatsen zoeken we samen met ketenpartners oplossingsroutes voor burgers met huurproblemen. Deelnemers aan de werkplaatsen zijn onder meer betrokken gemeentes,

huurteams, woningcorporaties, deurwaarders, Het Juridisch Loket, sociaal raadslieden en wijkrechters.

Verschillende stakeholders zijn betrokken bij de inrichting van het nieuwe digitale zaaksysteem van de Huurcommissie. Doel is dat wij daarbij rekening kunnen houden met hun wensen. Ook bij andere onderwerpen is in 2022 over en weer gebruik gemaakt van elkaars ervaring en expertise. Voorbeelden hiervan zijn het opstellen van beleid rond zonnepanelen, de evaluatie van nieuwe verzoekschriftformulieren, de omgang met digitaal niet vaardige klanten en aansluiting bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO).

### Overleg met huurteams, corporaties en private verhuurders

In 2022 is in het structurele overleg in het voor- en najaar van de Huurcommissie met alle huurteams gesproken over dossieroverstijgende ontwikkelingen. Deze zijn van belang in de onderlinge samenwerking of voor de dienstverlening van zowel huurteams als Huurcommissie. Naar aanleiding van signalen van meerdere huurteams is het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie waar nodig aangescherpt. Zo introduceerde de Huurcommissie in 2022 een werkwijze waardoor huurteams het voorschot op de leges eenvoudiger kunnen voldoen.

In april 2022 namen twaalf (middel)grote woningcorporaties op uitnodiging van de Huurcommissie deel aan een rondetafelgesprek rond het thema jaarlijkse huurverhoging. Aan bod kwam onder meer het verwachte aantal zaken en de informatie die verhuurders

aan hun huurders verstrekken. Met het oog op de financiële problemen waarin veel burgers verkeren, is ook gesproken over de keuzes die verschillende woningcorporaties maakten bij de door hen voorgestelde huurverhogingen. Verder is onderzocht hoe de Huurcommissie het grote aantal verzoeken dat met name corporaties in een korte periode indient zo goed en snel mogelijk kan behandelen. Daarnaast is de Huurcommissie in 2022 het gesprek aangegaan met enkele grote private verhuurders die partij zijn in vaak honderden complexzaken. Doel hiervan was deze zaken op een voor alle partijen wenselijke manier te behandelen.

### Ministerie van BZK

In het verslagjaar is met regelmaat samengewerkt met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) dat beleidsverantwoordelijk is voor de Huurcommissie. Zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau vond periodiek overleg plaats waarin we elkaar op de hoogte brachten van belangrijke ontwikkelingen. Daarnaast waren er diverse overleggen tussen medewerkers van de Huurcommissie en medewerkers van het ministerie over specifieke beleidsmatige of bedrijfsvoeringaspecten, zoals de pilot *Energie*label toetsen, nieuwe wetgeving en de herziening van de Uhw. Ook is door een zittingsvoorzitter bijstand verleend aan de Huurcommissie op Bonaire, omdat daar geen zittingsvoorzitter beschikbaar was. Sinds 1 februari 2023 opereert de Huurcommissie op Bonaire geheel zelfstandig, zonder hulp van het zbo Huurcommissie.



### 3.3 Klachten

In vergelijking met 2021 nam in 2022 het aantal klachten af met een derde. Hieruit maakt de Huurcommissie op dat haar dienstverlening is verbeterd. Van de 405 ontvangen klachten zijn er 255 aangemerkt als daadwerkelijke klacht. Hiervan is 39 procent (gedeeltelijk) gegrond verklaard: een verbetering ten opzichte van 2021, toen 60 procent (gedeeltelijk) gegrond werd verklaard.

De overige 150 klachten betroffen verzoeken tot rectificatie, verzoeken in het kader van de Wet open overheid (WOO), dubbel ingediende klachten en informatieverzoeken.

#### Waar gaan klachten over?

Circa de helft van de klachten ontvangen in 2022 ging over de behandelwijze. Hierbij gaat het om situaties die betrekking hebben op voorvallen tijdens het intake- en behandelingsproces, het onderzoek in de woning of zittingen. In zes gevallen is uit coulance een tegemoetkoming in de legesveroordeling toegekend vanwege onzorgvuldigheden in de behandelingsprocessen van een zaak. Bij klachten over onderzoeken in de woning valt op dat mensen vaak een andere verwachting hebben van de inhoud en het doel van het onderzoek.

Het aantal klachten over de behandelduur van zaken nam in 2022 af tot 33. In 2021 waren dit er nog 157. Deze afname is in lijn met de achterstanden die in 2021 zijn weggewerkt.

Het aantal klachten over de communicatie nam in 2022 toe. In het verslagjaar ontving de Huurcommissie hierover 62 klachten; in 2021 waren dat er 33. Deze klachten gaan veelal over onjuiste, onvolledige, ontijdige of ontbrekende informatie in zowel persoonlijke correspondentie als telefonisch, als op de website. De Huurcommissie neemt de ontvangen klachten serieus en formuleert acties zodat de klachten in 2023 verder zullen afnemen.

#### ONTVANGEN KLACHTEN NAAR SOORT

Klachtsoort	2021	2022
Behandelduur	157	33
Behandelwijze	150	124
Bejegening	12	14
Communicatie	33	62
Overige klachten	14	22
<b>Totaal daadwerkelijke klachten</b>	<b>366</b>	<b>255</b>



2022



Klaas Feijnenbuik, adviseur Wonen, Hof Wonen

## “Pilot en beslisboom zijn gouden combinatie”

Op 20 april 2022 organiseert de Huurcommissie een Rondetafelgesprek Huurverhoging, waarvoor zij twaalf grote en middelgrote verhuurders uitnodigt. Onderwerp is een pilot om het indienen van zaken te vereenvoudigen. Klaas Feijnenbuik, dan projectleider Staf Wonen bij Vestia (nu werkzaam bij Hof Wonen), sluit ook aan. “De pilot heeft ons in 2022 veel tijd gescheeld. Samen met onze beslisboom voor huurders was dat een gouden combinatie.”

In het coronajaar 2021 vindt in de socialehuursector geen huurverhoging plaats, in 2022 wel. “Al vrij snel zagen we dat veel huurders door de gevolgen van de coronapandemie, de enorme inflatie en de hogere energiekosten flink geraakt werden in hun portemonnee”, zegt hij. “Vestia besloot daarom tot een zeer gematigde huurverhoging. Betaalbaar wonen is belangrijk.”

### Vereenvoudigd

Als een woningcorporatie een huurverhoging voorstelt, kan een huurder daartegen bezwaar maken. De corporatie stuurt bezwaren die niet worden ingetrokken door naar de Huurcommissie, die vervolgens een oordeel vormt. “Dat was een nogal complex proces met veel administratieve rompslomp”, weet Feijnenbuik. Tijdens het rondetafelgesprek in april stelde de Huurcommissie een pilot voor met een eenvoudiger werkwijze. “Daar werd ik wel blij van. Bij de digitale indiening waren minder gegevens



nodig. En het werken met een bundelfactuur was ook prettig. Daardoor waren er veel minder transacties nodig tussen Huurcommissie, woningcorporaties en huurders.”

### Realistisch beeld

In 2020 stuurde Vestia 196 zaken naar de Huurcommissie; in 2022 nog maar 92. De vereenvoudigde indiening hielp. Ook belangrijk was de Beslisboom Huurbezwaren op de website, die Vestia in samenspraak met haar huurdersraad maakte. “Huurders krijgen daarmee een realistisch beeld of bezwaar maken zinvol is, doordat ze worden gevraagd uit gepersonaliseerde opties een keuze te maken. Sommige huurders hebben geen bezwaar, maar willen alleen iets gerepareerd hebben of gehoord worden. De beslisboom leidt hen naar het goede kanaal.”

## “Onze huurders betalen nu sneller de juiste huur”

### Rust voor huurders

Door de vereenvoudigde werkwijze van de Huurcommissie volgden de uitspraken ook vlotter. “Mensen betalen nu sneller de juiste huur. Dat voorkomt huurachterstanden. En snel duidelijkheid geeft huurders rust. Dubbele winst dus.” Feijnenbuik hoopt dat de Huurcommissie de pilot in 2023 voortzet. “De pilot was een mooie verrassing. En voordeel van het rondetafelgesprek is dat de Huurcommissie een gezicht krijgt. De lijntjes zijn nu ook korter.”







## 4. Wetgeving en uitvoerings- beleid

- Nieuwe wet- en regelgeving
- Programma Eenvoudig naar Gezag in Twintigeneentwintig (EGT)
- Procesreglement
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)





## 4.1 Nieuwe wet- en regelgeving

### Maximering aandeel WOZ-waarde in het woningwaarderingstelsel

Sinds 1 mei 2022 is de WOZ-waarde minder bepalend in het vaststellen van de huurprijs van een woonruimte. Sindsdien mag de WOZ-waarde in het woningwaarderingstelsel (WWS) voor maximaal 33 procent meetellen in de bepaling van de huurprijs. De Huurcommissie heeft de Huurprijscheck daarop aangepast.

### Wet open overheid

Sinds 1 mei 2022 geldt de Wet open overheid. Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur. Binnen de Huurcommissie is een programma gestart dat aansluit op het Rijksbrede programma Open Overheid. Daarmee wil de Huurcommissie haar openheid en haar informatiehuishouding verbeteren.

### Afschaffing van de verhuurderheffing (en daarmee de verhuurderbijdrage)

De Huurcommissie heeft een uitvoeringstoets gedaan bij het wetsvoorstel Intrekking van de Wet maatregelen woningmarkt 2014 II. Dit wetsvoorstel regelt de afschaffing van de verhuurderheffing in 2023, en daarmee de afschaffing van de verhuurderbijdrage aan de Huurcommissie in 2024. De wet treedt op 1 januari 2023 in werking. Het ministerie van BZK onderzoekt de mogelijkheden voor een alternatieve verhuurderbijdrage.

### Huurverlaging 2023 voor huurders met een lager inkomen

De Huurcommissie heeft een uitvoeringstoets gedaan bij het wetsvoorstel Wijziging van de Woningwet (huurverlaging 2023 voor huurders met lager inkomen). Dit wetsvoorstel verplicht woningcorporaties om in 2023 (uit eigen beweging en op verzoek van de huurder) en 2024 (op verzoek van de huurder) voor huurwoningen in het gereguleerde segment de huur te verlagen. Het betreft hier alleen huishoudens met een inkomen van maximaal 120 procent van het voor het huishouden toepasselijke minimuminkomenspunt, als bedoeld in artikel 17 van de Wet op de huurtoeslag, en een geldende huurprijs boven € 575,03 (prijsspeil 2023). Op 19 december 2022 is het wetsvoorstel ingediend. De wet trad op 1 maart 2023 in werking.

### Pilot Energielabel toetsen

Februari 2022 startte de Huurcommissie na overleg met het ministerie van BZK de pilot Energielabel toetsen. Hierbij handelt de Huurcommissie actiever als de huurder het energielabel van de woning ter discussie stelt. De beoordeling van gereede twijfel over de onjuistheid van het energielabel vindt daarbij aan de voorkant van het proces plaats.

Doelstelling van de pilot is te onderzoeken hoe huurders in een geschil bij de Huurcommissie beter kunnen worden ondersteund en sneller duidelijkheid krijgen bij een reële klacht of vraag over het energielabel.

De verwachting is dat de pilot zal leiden tot:

- Betere dienstverlening en meer duidelijkheid bij gereede twijfel over het energielabel door aanpassing van het werkproces van de Huurcommissie;
- Inzicht in de mate waarin het voorkomt dat huurders twijfelen aan de correctheid van het energielabel in het kader van de huurprijs en of deze twijfel gegrond is;
- Beantwoording van de vraag of de huidige drempel voor huurders om het energielabel ter discussie te stellen te hoog is.

Gelet op eerdere uitspraken van de Huurcommissie verwachtte zij bij aanvang van de pilot circa dertig zaken waarvoor zij een eigen oordeel over de energieprestatie van de woning zou moeten uitvoeren. Na enkele maanden kwamen er echter steeds meer verzoeken binnen. Dit hing samen met het feit dat er in de periode voor de pilot door de Huurcommissie bij drie complexen in Groningen gereede twijfel werd uitgesproken over de juistheid van de energielabels van een aantal woningen. In navolging hiervan ontving de Huurcommissie steeds meer verzoeken van huurders uit deze complexen. Deze verzoeken kwamen vanaf februari in de pilot terecht. Een door de Huurcommissie ingeschakelde EPA-adviseur deed onderzoek in de woningen. De opgestelde onderzoeksrapporten zijn naar de Huurcommissie gestuurd. In totaal kaarten 128 huurders aan dat sprake is van een foutief energielabel. Dit aantal bestond uit 107 complexzaken (de drie complexen in Groningen) en





21 losse zaken. Bij alle complexzaken was er sprake van gerede twijfel en is de huurprijs verlaagd. Dat was ook het geval in vijf van de 21 losse zaken.

De Huurcommissie evalueert de pilot in 2023.

### **Projectbureau Uitvoering nieuw huurbeleid**

In 2022 heeft de Huurcommissie een projectbureau ingesteld dat zich, in samenwerking met het ministerie van BZK, bezighoudt met de voorbereiding, implementatie en evaluatie van wet- en regelgeving die voortvloeit uit het coalitieakkoord *Omzien naar elkaar, vertrouwen in de toekomst*. Voorbeelden hiervan zijn de afschaffing van de verhuurderheffing en verhuurderbijdrage, de Wet goed verhuurderschap, huurverlaging voor huurders met een lager inkomen, regulering van de middenhuur, het moderniseren en verduurzamen van het woningwaarderingstelsel (WWS) en het dwingend maken hiervan.

Bij de voorbereiding schrijft het projectbureau uitvoeringstoetsen. Hierin maakt het inzichtelijk wat de financiële en uitvoeringstechnische gevolgen van nieuwe wetgeving zijn.

In 2022 startte het projectbureau met de invoeringstoets *Eenmalige huurverlaging*. Hierin maakt het inzichtelijk hoe deze nieuwe wetgeving uitpakt.

### **4.2 Programma Eenvoudig naar Gezag in Twintigeentwintig (EGT)**

Eind 2022 is het Programma EGT afgerond, dat in 2021 van start ging. Het programma was gericht op het samenvoegen, vereenvoudigen en publiceren van het beleid van de Huurcommissie. Doel was om de taakuitvoering van de Huurcommissie waar mogelijk te vereenvoudigen en efficiënter te maken om zo de dienstverlening te verbeteren. Met de afronding van EGT zijn de verzoekschriften aangepast en zijn het *Beleidsboek Servicekosten* en het *Gebrekenboek* herzien en gepubliceerd. De overige beleidsboeken worden in 2023 herschreven. Naar verwachting worden deze in het tweede kwartaal van 2023 gepubliceerd.

### **4.3 Procesreglement**

De Huurcommissie vindt dat haar werkwijze begrijpelijk, duidelijk en transparant moet zijn, zodat huurders en verhuurders de informatie over het proces en de besluitvorming kunnen volgen. In onze communicatie sluiten we daarop aan. We schrijven onze brieven, uitspraken en webpagina's zo klantgericht mogelijk. Ook wil de Huurcommissie helder zijn over wat huurders en verhuurders wel en niet van haar kunnen verwachten, zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Om ons werk voor huurders en verhuurders verder te verduidelijken is besloten om alle 'spelregels' tijdens een procedure bij de Huurcommissie vast te leggen in een document: het procesreglement. In 2021 is hiermee een start gemaakt. Het procesreglement wordt juli 2023 op onze website gepubliceerd.

### **4.4 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

In 2022 zijn 29 datalekken geregistreerd in het interne datalekregister. Deze zijn volgens de geldende regels afgehandeld. Medewerkers zijn zich steeds bewuster wanneer sprake is van een datalek. Deze toenemende bewustwording heeft geleid tot meer meldingen dan in 2021, toen er drie werden gedaan. Geen van de datalekken in 2022 was zwaarwegend. Slechts twee zijn gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Deze casussen hadden betrekking op het openbaar maken van mailadressen van interne en externe betrokkenen van de Huurcommissie aan derden.





2022



Yoeri Delfstra, Robin Hood (Groningen)

## “Een groot aantal woningen had een fout energielabel”

De huurprijs van een woning wordt voor een deel bepaald door het energielabel. Een goed label levert meer punten op. Dat leidt tot hogere huur én – als het label de werkelijkheid weergeeft – lagere energiekosten. Yoeri Delfstra, van Robin Hood: “In Groningen bleek een groot aantal woningen van particuliere verhuurders een A-label te hebben terwijl het in werkelijkheid om D-, E- of F-labels ging. De huur is dus te hoog.”

“We ontdekten dat een groot aantal woningen fout was gelabeld. Hierdoor werd per woning € 150 tot € 200 per maand te veel huur betaald”, vertelt Delfstra. “Het corrigeren van een verkeerd label is lastig en kan kostbaar zijn omdat de huurder zelf het initiatief moet nemen en maar moeilijk inzicht krijgt in hoe het label tot stand is gekomen. Voor enkele honderden huurders in Groningen was dit wel de moeite waard.” Het onderzoek door het team van Robin Hood leverde het bewijs en na een uitspraak van de Huurcommissie werd het label aangepast.

### Nieuwe huurder, oud label

“Het systeem is ondoorzichtig en ingewikkeld. Verhuurders en huurders hebben belang bij een goed energielabel, maar dan moet het wel kloppen. Deze huurders zijn geholpen, maar een probleem is dat de uitspraak alleen voor hen geldt. Als er een





nieuwe huurder komt, kan de verhuurder het oude label weer gebruiken en moet de huurder weer naar de Huurcommissie. Dat is gek”.

### € 360 per maand

Het gaat om veel geld. Ieder punt is circa € 5 waard. Binnen het nieuwe woningwaarderingstelsel dat in 2024 ingaat, loopt het aantal punten van min 10 (korting!) tot 62. Delfstra: “Het effect van het energielabel kan dus zo’n € 360 per maand zijn. Dat is nogal wat.”

**“Het effect van het energielabel kan € 360 per maand zijn. Dat is nogal wat”**

### Kwetsbaar systeem

“In Groningen gaat het om een groot aantal woningen van een klein aantal particuliere verhuurders”, weet Delfstra. “Het zou mij niet verbazen als dit niet alleen in Groningen speelt. Je zou overal steekproefsgewijs moeten controleren. Wij hebben contact met andere huurteams in de regio en willen onze ervaring en kennis graag delen. Er is wel wat verbeterd aan het systeem, maar het blijft kwetsbaar. Zo is het nog mogelijk om een beter label te krijgen op basis van toezeggingen. Dat wil zeggen dat een verhuurder toezegt om in de toekomst bepaalde verbeteringen aan te brengen, bijvoorbeeld isolatie of zonnepanelen. Dat levert direct punten op. Maar of, en zo ja, wanneer die werkelijk worden uitgevoerd is nog maar de vraag”.



## 5. Organisatie

- Zbo
- Raad van Advies
- Dienst van de Huurcommissie
- Hybride werken en hybride zittingen





De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) Huurcommissie en de ondersteunende dienst van de Huurcommissie (agentschap). De dienst ondersteunt het zbo bij zijn werkzaamheden.

### 5.1 Zbo

Het zbo en de dienst voeren samen een baten-lastenadministratie. Voor de behandeling van zaken vormt de Huurcommissie zittingscommissies. Deze bestaan uit een zittingsvoorzitter, een huurders- en een verhuurderslid. Het zbo bestond eind 2022 uit de voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter/zittingsvoorzitter, negen zittingsvoorzitters en 39 zittingsleden (zie bijlage 2). De dienst plant de zittingsleden op basis van hun beschikbaarheid in voor zittingen.

De Huuracademie verzorgt elk jaar het scholingsprogramma voor de zittingsvoorzitters en zittingsleden. Het programma richt zich op het opdoen en op peil houden van de kennis op het gebied van bouwkunde, nieuwe wetgeving en huur(prijzen)recht en het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn tijdens de zitting en de raadkamer. In 2022 kregen de zittingsvoorzitters en -leden een training in bouwkunde, nieuwe wetgeving en actualiteiten huurrecht.

### 5.2 Raad van Advies

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

Op 1 oktober 2022 eindigde de benoemingstermijn van zes leden van de Raad van Advies. Dit was aanleiding om de herbenoemingsprocedure tegen het licht te houden, waarbij de raad een zelfevaluatie heeft gehouden. Daarbij is ook de profielschets van de Raad van Advies betrokken en bijgesteld. Van de zes leden waarvan de termijn in 2022 eindigde, zijn vier raadsleden herbenoemd. Vanuit de verhuurderzijde is een nieuw kandidaat-lid voorgedragen en benoemd (zie bijlage 3). In 2023 wordt een nieuw onafhankelijk raadslid geworven op basis van de bijgestelde profielschets.

#### Besproken onderwerpen

De Raad van Advies en het bestuur vergaderden in 2022 vijf keer. Tijdens deze bijeenkomsten zijn verschillende onderwerpen besproken, zoals de verbetering van de voorlichtingsfunctie van de Huurcommissie (nieuwe website), het doenvermogen van de burger en hoe huurverhogingsbedingen in huurovereenkomsten zich verhouden tot de Europese rechtspraak. Daarnaast was de raad betrokken bij de evaluatie van de governance van de Huurcommissie en de voorbereiding van de evaluatie van de voorzittersuitspraken die de Huurcommissie sinds 2021

breder toepast. Met betrekking tot dat laatste is met name uitvoerig gesproken over de vraag in hoeverre bij de toetsing in verzet een ex nunc-toetsing volstaat. Ook besprak het bestuur met de raad zijn standpunten ten aanzien van het advies van de raad over de koers die de Huurcommissie de komende jaren zou moeten varen. Tevens zijn met de raad verschillende beleidszaken besproken, zoals de herziene beleidsboeken. Verder adviseerde de raad over de conceptjaarrekening 2021, het conceptjaarverslag 2021, de begroting en het conceptjaarplan 2023.

### 5.3 Dienst van de Huurcommissie

De dienst van de Huurcommissie had eind 2022 totaal 127 fte in dienst. Daarnaast werd in 2022 gebruik gemaakt van gemiddeld 30 fte externe inhuur om pieken op te vangen. Een deel van deze externen is in 2022 of begin 2023 in dienst getreden.

Van het vaste personeelsbestand (129 personen op 31 december 2022) was 33 procent man en 67 procent vrouw. Eind 2021 was de verhouding 40 procent man en 60 procent vrouw.

Het ziekteverzuim was in 2022 met 6,3 procent aanmerkelijk hoger dan in 2021 (4,7 procent). Het hoge percentage hangt vooral samen met een aantal langdurig zieken.

#### Huuracademie

In 2022 zijn zestien afgeronde leeractiviteiten voor 29 groepen ingekocht en georganiseerd. Trainingen besloegen een breed scala aan onderwerpen, zoals integriteit, huurrecht, bouwkunde en vaardigheids-





trainingen voor diverse doelgroepen binnen de Huurcommissie (dienst en zbo).

De zittingsvoorzitters en commissiesecretarissen zijn in 2022 getraind in zittingsvaardigheden: theorie, praktijkoefeningen en coaching on the job. Ook volgden zij een specifieke training in het helder schrijven van uitspraken. Daarnaast waren er verschillende intervisiemomenten.

### **Onboarding en buddynetwerk**

Drie groepen nieuwe medewerkers volgden in 2022 het onboarding programma. Uit de evaluaties blijkt dat de landing in onze organisatie goed lukt. Het programma wordt nog verder doorontwikkeld. Binnen het Rijk is er vanuit verschillende organisaties interesse in het onboarding programma: de Huuracademie krijgt af en toe vragen om ervaringen te delen over de opzet ervan en de onboarding-app van de Huurcommissie.

In 2022 zijn daarnaast 19 buddy's opgeleid om nieuwe medewerkers op de werkvloer inhoudelijk te begeleiden. De rol van buddy is nieuw voor de Huurcommissie. Het interne buddynetwerk is in het leven geroepen om de buddy's te ondersteunen bij deze taak en ervoor te zorgen dat zij zich kunnen ontwikkelen in hun rol. Zowel de Huuracademie als de managers zijn hier nauw bij betrokken. Eens per kwartaal is er voor het buddynetwerk een inspiratiesessie over onderwerpen op het terrein van leren, ontwikkelen en begeleiden.

### **5.4 Hybride werken en hybride zittingen**

Na de versoepeling van de coronamaatregelen duurde het een enige tijd voordat medewerkers weer naar kantoor kwamen. In de eerste helft van 2022 lag de pandbezetting rond de 15 tot 20 procent. De medewerkers hadden zich het thuiswerken inmiddels eigen gemaakt. In de tweede helft van het verslagjaar lag de pandbezetting hoger: rond de 30 procent. Hierbij spelen twee factoren een rol. Enerzijds zijn er in 2022 veel nieuwe medewerkers bij de Huurcommissie gestart. Anderzijds merken steeds meer medewerkers dat het voor binding en kennisdeling nodig is om vaker naar kantoor te komen.

In 2022 maakte de Huurcommissie een aantal vergaderzalen geschikt om hybride te vergaderen. De meerderheid van de vergaderingen wordt nu hybride gehouden.

Inmiddels hebben de meeste teams een balans gevonden tussen thuis en op kantoor werken die recht doet aan de behoeften van individuele medewerkers, het team en de Huurcommissie. De verwachting is wel dat de pandbezetting in 2023 zal toenemen.

Medio 2022 startte de Huurcommissie met een pilot voor hybride zittingen. Bij deze zittingen kunnen huurder en verhuurder zelf kiezen op welke wijze zij willen deelnemen. Dit kan via een digitale verbinding of op een zittingslocatie. Aanvankelijk is gestart met zittingen op

locatie in Amsterdam en Groningen. Nadat het voor de planning lastig bleek om hybride zittingen te houden in Groningen, is Utrecht gekozen als zittingslocatie.

In het verslagjaar hield de Huurcommissie totaal vijftien hybride zittingen. Per zitting zijn gemiddeld 10,5 zaken behandeld. Hierbij koos het merendeel van de partijen ervoor om de zitting digitaal bij te wonen. Voorjaar 2023 evalueert de Huurcommissie de pilot. Op basis van de resultaten wordt gezien hoe de Huurcommissie hybride zittingen verder implementeert.

### **Ondernemingsraad**

In 2022 is de nieuwe ondernemingsraad (OR) gestart. De zittingstermijn van de vorige OR-leden liep af. Met uitzondering van een lid bestaat de OR nu uit nieuwe leden. Er is met de OR vooral gesproken over (door) ontwikkelingen binnen de Huurcommissie.





# 6. Financiën

- Toelichting op de staat van baten en lasten
- Toelichting op de balans



Dit hoofdstuk bevat een beknopte versie van de jaarrekening van de dienst van de Huurcommissie over 2022. De Huurcommissie rapporteert over haar financiën via de verantwoordingscyclus van de begroting van het ministerie van BZK. De weergegeven begroting is gelijk aan die in de ontwerpbegroting van het ministerie van BZK.

Jaarlijks stelt de Huurcommissie voorafgaand aan het uitvoeringsjaar een offerte op. Deze wordt afgestemd met het moederdepartement. Op basis hiervan wordt de zogeheten moederbijdrage vastgesteld. De regelgeving schrijft een vergelijking met de oorspronkelijke begroting voor 2022 (zie hiernaast), maar die geeft, gezien het achterhaalde karakter van de cijfers, een vertekend beeld. Zoals op te maken uit het resultaat is de Huurcommissie in 2022 binnen de kaders van de offerte gebleven: de lasten liggen in lijn met de baten.

## 6.1 Toelichting op de staat van baten en lasten

### Bijdrage moederdepartement

De omzet van het moederdepartement bestaat uit de vergoeding van de opdrachtgever. Deze bijdrage wordt jaarlijks vastgesteld op basis van een afgestemde offerte waarin de te verwachte zaaklast en de daarmee samenhangende financiële gevolgen zijn opgenomen. Deze offerte lag duidelijk hoger dan oorspronkelijk begroot. Reden hiervoor was een grotere inzet van mensen en middelen in verband met een verhoogde instroom van zaken en de wens de wettelijke doorloop-

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN

(Bedragen x € 1.000)	Begroting 2022	Realisatie 2022	Realisatie 2021
<b>Baten</b>			
Bijdrage moederdepartement	7.261	14.614	9.697
Verhuurderbijdrage	5.464	5.462	5.452
Ontvangen leges	1.200	1.196	2.021
Vrijval voorzieningen	0	9	768
Overige baten	0	10	8
<b>Totaal baten</b>	<b>13.925</b>	<b>21.291</b>	<b>17.946</b>
<b>Lasten</b>			
Personele kosten	11.376	16.008	14.401
Materiële kosten	3.018	4.938	3.312
Afschrijvingskosten	18	101	62
Dotaties voorzieningen	0	31	46
Overige lasten	560	0	825
<b>Totaal lasten</b>	<b>14.972</b>	<b>21.078</b>	<b>18.646</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.047</b>	<b>213</b>	<b>-700</b>

tijden beter te behalen. Daarnaast is een extra bijdrage ontvangen voor uitgaven in het kader van het programma Werk aan Uitvoering. Met dit meerjarige programma streeft de Huurcommissie naar een verdere verbetering van de publieke dienstverlening.

### Verhuurderbijdrage

De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage was in 2022 gelijk aan eerdere jaren en vastgesteld op € 5,5 miljoen. Circa 800 verhuurders met meer dan vijftig woningen in beheer ontvingen in november een

beschikking. Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) draagt zorg voor de inning.

### Ontvangen leges

Als de Huurcommissie huurders in het ongelijk stelt, betalen zij € 25 leges voor de afwikkeling van een geschil. Voor verhuurders is dit bedrag € 300. Er is een gedifferentieerd tarief voor de toetsing van de aanvangshuurprijs. Stelt de Huurcommissie een verhuurder binnen drie jaar vaker in het ongelijk, dan wordt het tarief verhoogd van € 300 via € 700 naar



€ 1.400. In 2022 legt de Huurcommissie 55 maal dit verhoogde legestartief op (40 maal € 700; 15 maal € 1.400).

Van de totale € 1,2 miljoen aan ontvangen leges in het verslagjaar kwam circa 10 procent voor rekening van huurders en 90 procent voor rekening van verhuurders. Deze laatste groep betrof met name private verhuurders.

### Personele kosten

In lijn met de hogere zaaklast stegen de personeels-uitgaven van de Huurcommissie in 2022 tot ruim € 16 miljoen (€ 9,2 miljoen voor medewerkers in dienst; € 6,3 miljoen voor externe inhuur en € 0,5 miljoen overige personele kosten). Net als in 2021 zette de Huurcommissie in 2022 sterk in op het terugdringen van structurele externe inhuur. Aan het begin van het jaar waren 54 externen werkzaam bij de Huurcommissie. Aan het eind van het jaar was dit aantal teruggebracht naar 36.

In december is een deel van de externe krachten in dienst genomen en stroomden twintig externen uit. Begin 2023 waren bij de Huurcommissie nog zestien externe krachten werkzaam.

### Materiële kosten

In 2022 is een nieuw zaakstelsel ontwikkeld. Ten tijde van het opstellen van de ontwerpbegroting was hier nog geen rekening mee gehouden. Samen met een hogere personele bezetting leidde dit tot hogere materiële kosten.

### Saldo van baten en lasten

Per saldo is in tegenstelling tot de raming een positief resultaat behaald van € 200.000. Dit resultaat wordt toegevoegd aan het eigen vermogen van de dienst.

## 6.2 Toelichting op de balans

### ACTIVA

#### Materiële vaste activa

De materiële activa bestaan uit hardware en installaties. De dienst van de Huurcommissie huurt kantoorruimten. Deze panden staan zodoende niet op de balans. In 2022 is geïnvesteerd in laptops, telefoons en apparatuur voor het houden van videozittingen.

#### Debiteuren

In november 2022 verzond de Huurcommissie 800 beschikkingen over de verhuurderbijdrage. Door een technische storing kon het CJIB deze facturen niet inlezen. Hierdoor stond de integrale vordering richting verhuurders eind 2022 nog open.

#### Overige vorderingen en overlopende activa

Dit zijn de vooruitbetaalde kosten aan derden in 2022 voor het jaar 2023 en betaalde waarborgsommen.

#### Liquide middelen

Door de vertraging van de inning van de verhuurderbijdrage werd het rekeningcourantsaldo van de Huurcommissie € 1,4 miljoen negatief. Een toelichting is te vinden onder 'overige schulden en overlopende passiva'.

### BALANS

(Bedragen x € 1.000)	31-12-2022	31-12-2021
<b>Activa</b>		
Materiële vaste activa	198	180
Debiteuren	6.113	1.414
Overige vorderingen en overlopende activa	145	55
Liquide middelen	0	2.504
<b>Totaal activa</b>	<b>6.456</b>	<b>4.153</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen Vermogen	213	-159
Voorzieningen	352	445
Crediteuren	1.150	1.535
Overige schulden en overlopende passiva	4.741	2.332
<b>Totaal passiva</b>	<b>6.456</b>	<b>4.153</b>



## PASSIVA

### Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld negatieve resultaat over 2022. De exploitatiereserve is in 2022 gewijzigd door de verwerking van het onverdeeld resultaat 2021. In 2022 heeft het moederdepartement het negatieve eigen vermogen aangevuld tot de ondergrens van € 0. Het positieve exploitatieresultaat over 2022 wordt ten gunste gebracht aan het eigen vermogen van de dienst. Het verloop van het eigen vermogen is in onderstaande tabel uitgesplitst.

### Voorzieningen

De voorzieningen op de balans betreffen kosten in verband met de reorganisaties van de Dienst van de Huurcommissie in 2012 en 2018. Deze post is door reguliere onttrekkingen gedaald.

### Crediteuren

Dit betreft in 2022 ontvangen, maar aan eind 2022 nog niet betaalde facturen voor gemaakte kosten die betrekking hebben op het verslagjaar.

### Overige schulden en overlopende passiva

De overlopende passiva bestaan uit nog te ontvangen facturen, legesvoorschotten, reserveringen IKB-uren, enkele vooruit ontvangen bedragen en het negatieve saldo van de rekening courant. Met name dit laatste zorgt voor een grote stijging van deze post ten opzichte van 2021.

## OMSCHRIJVING PASSIVA

Omschrijving (Bedragen x € 1.000)	Exploitatie- reserve	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
<b>Stand 1 januari 2022</b>	<b>541</b>	<b>-700</b>	<b>-159</b>
Verwerking onverdeeld resultaat 2020	-700	700	0
Enmalige storting moederdepartement	159		159
Resultaat 2022		213	213
<b>Stand 31 december 2022</b>	<b>0</b>	<b>213</b>	<b>213</b>



# Bijlagen



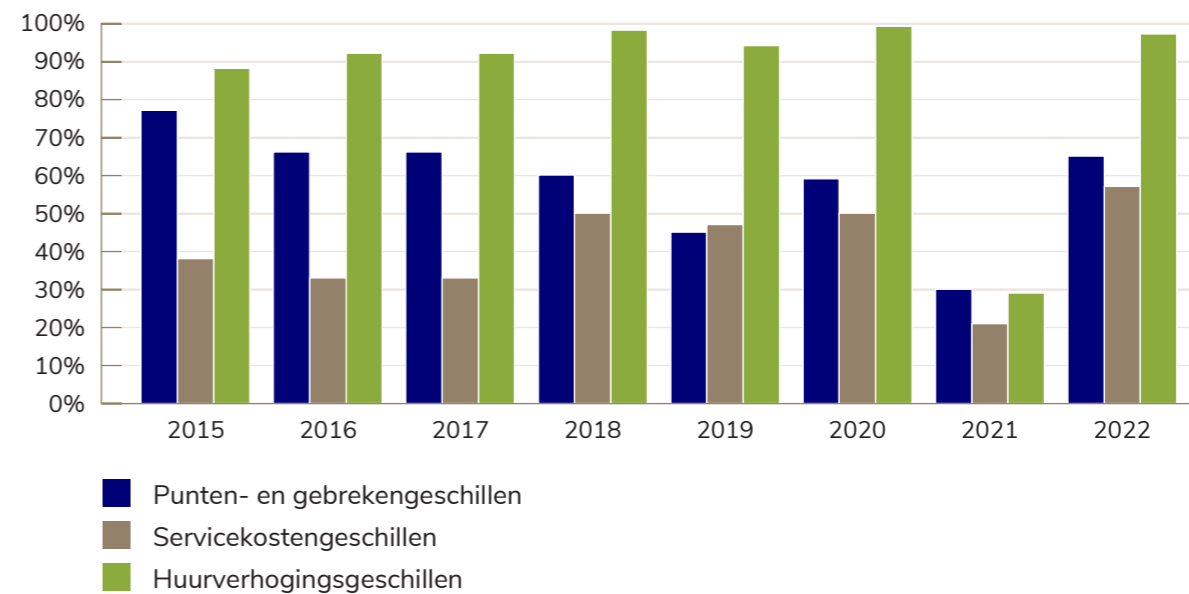


## Bijlage 1 Historische ontwikkeling kerncijfers

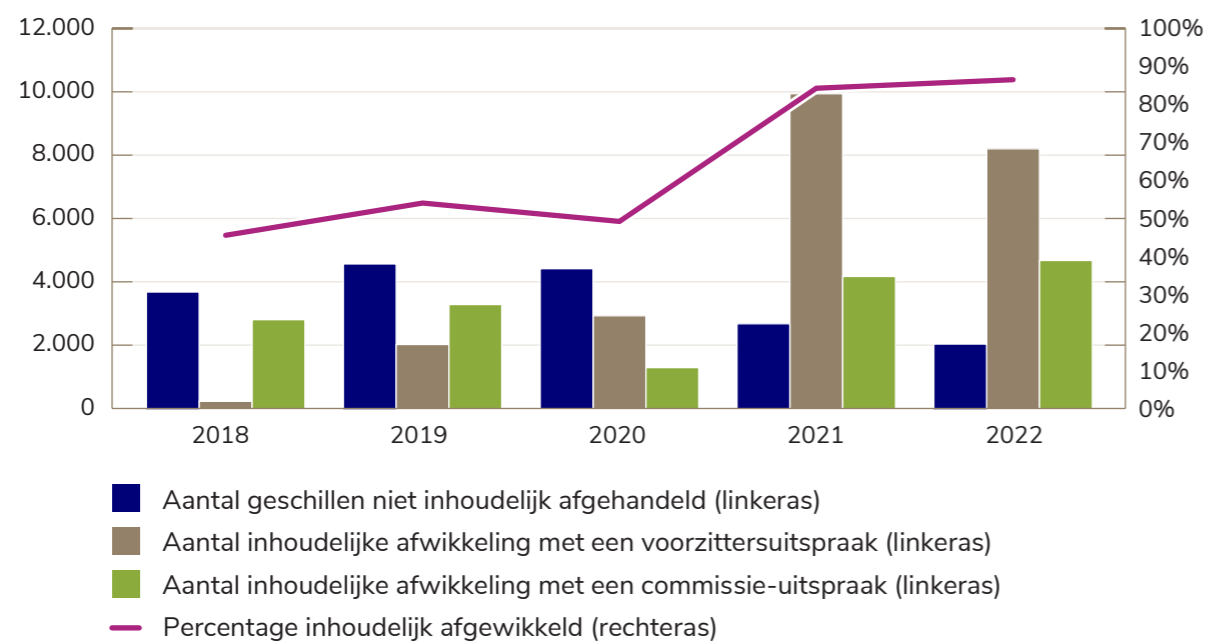
### INSTROOM, PRODUCTIE EN VOORRAADONTWIKKELING



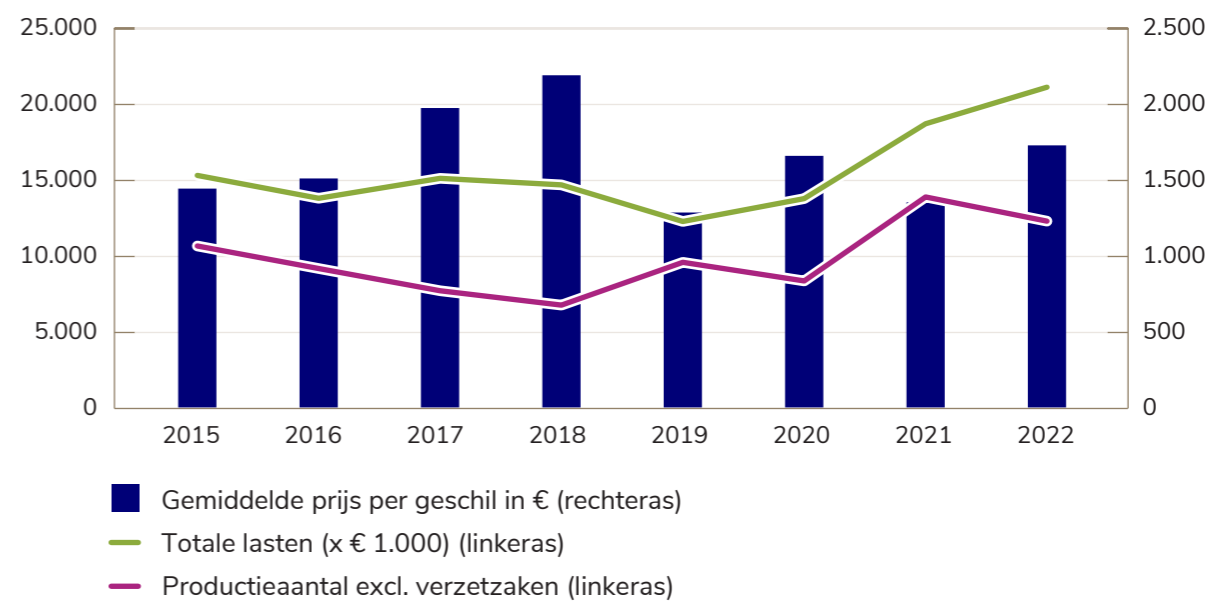
### DOORLOOPTIJD: PERCENTAGE GESCHILLEN AFGEHANDELD BINNEN 4 MAANDEN



### AFWIKKELINGSWIJZE VAN DE GESCHILLEN

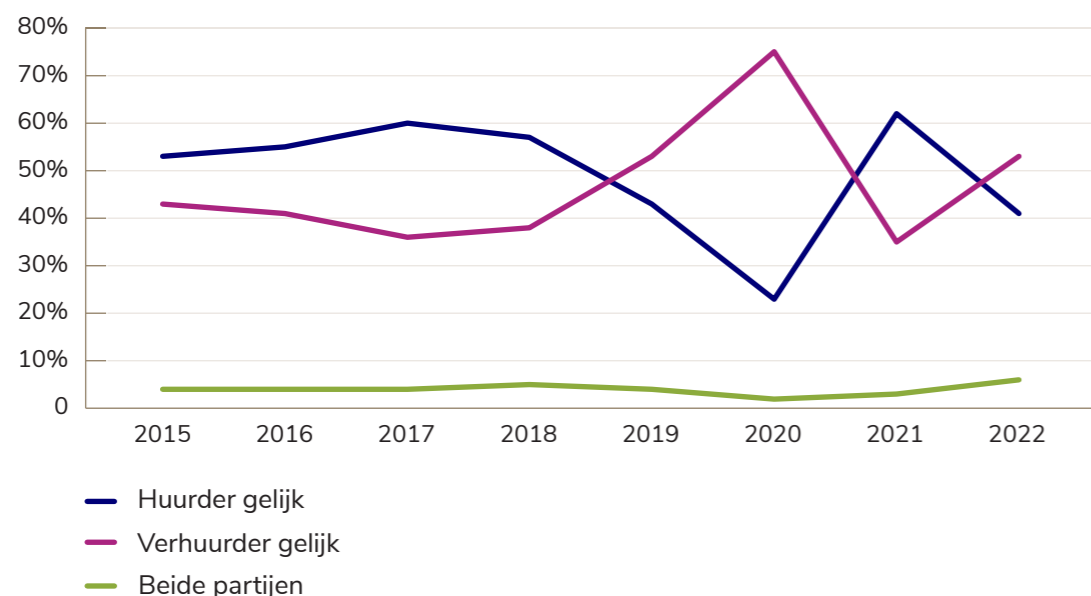


### KOSTPRIJSONTWIKKELING PER GESCHIL

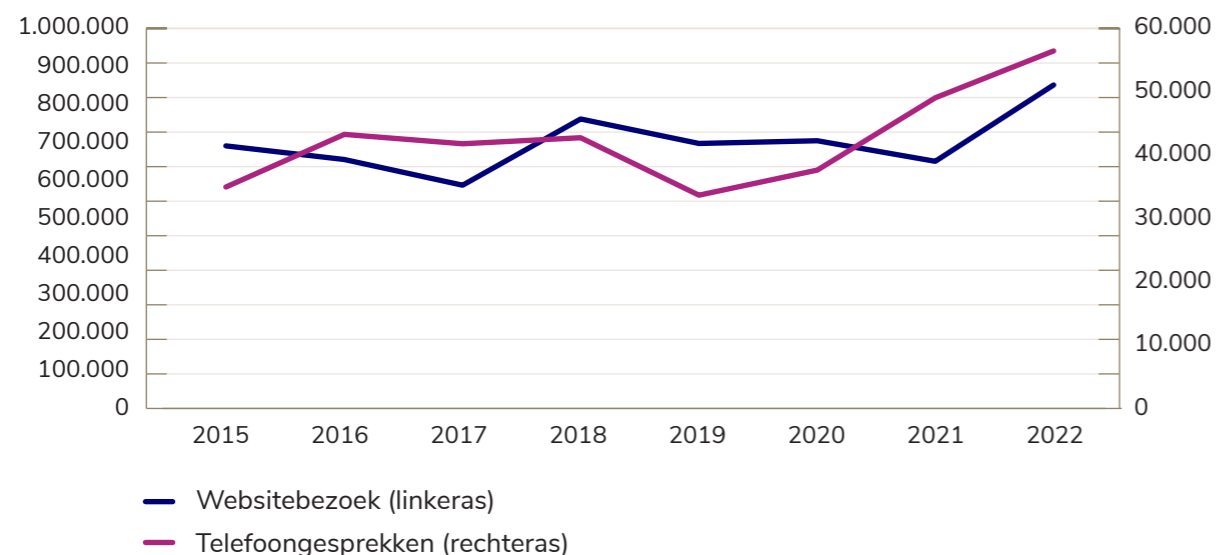




## MEERJARIGE ONTWIKKELING GELIJK – ONGELIJK HUURDERS VERHUURDERS



## WEBSITEBEZOEK EN TELEFOONTJES



## Bijlage 2 Samenstelling zbo Huurcommissie

Per 31 december 2022

### Bestuur

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer dr. J.W.A. van Dijk (voorzitter)	1 oktober 2020	1 oktober 2026
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs (plv. voorzitter)	24 april 2020	24 april 2026

De bestuursleden worden aangesteld voor een periode van zes jaar. De minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening benoemt hen. Bestuursleden kunnen maximaal eenmaal voor een periode van zes jaar worden herbenoemd.

### Zittingsvoorzitters

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. C.R.N. de Boer	1 september 2021	1 september 2025
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2024
Mevrouw mr. M.M. Droogleever-van Kuijk	1 oktober 2021	1 oktober 2025
Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns	1 februari 2011	1 februari 2023
De heer mr. J.P. van Dyck	1 april 2022	1 april 2026
Mevrouw mr. N.C. Ogg	1 september 2021	1 september 2025
De heer mr. N.B.F. Telders	16 juni 2022	16 juni 2026
De heer mr. J.A.M. Schuurbijs	1 september 2007	1 september 2025
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2025

Mevrouw mr. ing. E.W.S. Aalsma, mevrouw mr. M. Kleijn Hesselink en de heer mr. J.H. Bloksma hebben in 2022 de Huurcommissie op eigen verzoek voor het einde van hun benoemingstermijn verlaten.

Zittingsvoorzitters worden aangesteld voor een periode van vier jaar. Zij worden benoemd door de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. Ze kunnen

maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. Voor zittingsvoorzitters die in 2010 al waren aangesteld, geldt geen maximumaantal herbenoemingen.

In 2022 zijn er twee nieuwe zittingsvoorzitters gestart: de heer mr. J.P. van Dyck en de heer mr. N.B.F. Telders.

### 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 2026
Mevrouw drs. F.L.A. Bevers	1 juni 2016	1 juni 2024
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 2024
De heer J.A.M. van Breukelen	1 november 2021	1 november 2025
Mevrouw G.H. van den Brok	1 december 2021	1 december 2025
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 2024
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. D.A. Groenevelt-Timmer	1 november 2021	1 november 2025
De heer mr. G. Hamers	1 november 2021	1 november 2025
De heer J.J.M.W. van Helden	1 december 2011	1 december 2023
Mevrouw S.J. Horn	1 juni 2016	1 juni 2024
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 april 2023
Mevrouw mr. M.P.C. Kaptein	1 december 2011	1 december 2023
De heer J.A. Koelman	1 februari 2018	1 februari 2026

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. E.T.J. Menagé MRE	15 oktober 2019	15 oktober 2023
Mevrouw G.W. Postma MCD, RMT, BRE	1 juni 2016	1 juni 2024
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 2024
De heer P.J. Schipper	1 juli 2016	1 juli 2024
Mevrouw A.M.M.J. van Spijk de Kruijf	1 juni 2016	1 juni 2024
Mevrouw B. van der Steen	15 oktober 2019	15 oktober 2023
De heer mr. B.A.C.M. Steenberghe	1 februari 2018	1 februari 2026
De heer A.C.P. Tamse MRE MRICS	1 augustus 2015	1 augustus 2023
De heer mr. ing. A.P.W. Tonen	1 november 2021	1 november 2025
Mevrouw mr. M. de Vries BBA	1 november 2021	1 november 2025
Mevrouw mr. R.M. Weber MPM	15 september 2015	15 september 2023

In 2022 nam de Huurcommissie afscheid van drie zittingsleden; mevrouw L. Vermeulen MA, de heer J.W.J. Verheijen en de heer drs. D. Visser. Bij mevrouw Vermeulen en de heer Verheijen eindigde de benoemingstermijn in 2022. Op verzoek van de heer Visser is zijn benoeming als zittingslid vroegtijdig beëindigd. Er zijn in 2022 geen nieuwe zittingsleden benoemd.

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

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer mr. W.J.M. Broeders	1 juli 2018	1 juli 2022
De heer S.J.C. Gaastra	1 maart 2012	1 maart 2024

De heer Broeders is per 15 januari 2023 eveneens benoemd als zittingslid voor geschillen die volgen uit de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.





Zittingsleden zijn tot en met 2018 voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en benoemd door de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (V&RO) voor een periode van vier jaar. Ze kunnen maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar worden herbenoemd. De zittingsleden krijgen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3d, lid 6 Uhw; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Daarnaast biedt de Huurcommissie de zittingsleden jaarlijks opleidingen aan.



### Bijlage 3 Samenstelling Raad van Advies

Per 31 december 2022

Naam	Voorgedragen namens	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. A. Noordermeer-van der Heide	Vastgoed Belang	1 oktober 2018	1 oktober 2026
De heer mr. B.L. de Jonge	Aedes	1 oktober 2018	1 oktober 2026
De heer drs. H.J.J. Lenferink, Voorzitter	Onafhankelijk lid	1 oktober 2018	1 oktober 2026
Drs. F.J.W. van Blokland	IVBN	1 oktober 2022	1 oktober 2026
De heer mr. T. Gardenbroek	Nederlandse Woonbond	1 oktober 2018	1 oktober 2026
De heer S.C.J. van Perlo	Nederlandse Woonbond	1 september 2015	1 september 2023
De heer mr. O. van der Burg	Onafhankelijk lid	1 januari 2016	1 januari 2024
Mevrouw mr. P.Y.L. Sie	Nederlandse Woonbond	1 februari 2020	1 februari 2024

In 2022 nam de Huurcommissie afscheid van twee leden van de Raad van Advies. De heer drs. R.J.M. Hogenboom (lid verhuurderszijde) en de heer prof. dr. M.B.M. Loos (onafhankelijk lid) hebben beide aangegeven niet aanmerking te willen komen voor herbenoeming als raadslid.

Het bestuur van de Huurcommissie heeft positief geadviseerd op de voordracht van de heer drs. F.J.W. van Blokland als lid van de Raad van Advies, waarna de heer Van Blokland door de minister voor V&RO is benoemd. In 2023 wordt een nieuw onafhankelijk raadslid geworven. Ook wordt een voordrachtverzoek ingediend bij de belangenorganisatie van de huurderszijde.

Mevrouw Noordermeer, de heer De Jonge, de heer Lenferink en de heer Gardenbroek zijn opnieuw benoemd als lid van de Raad van Advies.

De minister voor V&RO benoemt de leden van de Raad van Advies voor een periode van vier jaar. Zij kunnen maximaal eenmaal voor een periode van vier 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 Uhw; artikel 8a, Uhw).



## Colofon

Het jaarverslag 2022 is een uitgave van de Huurcommissie.

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Telefoon: 0800 – 488 72 43

[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### Tekst

De Huurcommissie

### Grafische vormgeving

VormVijf, Den Haag

### Fotografie

Martijn Beekman (portretten geïnterviewden), ANP





**Huurcommissie**

voor huurders en verhuurders