

drs. M.R. Schurink  
Secretaris-generaal, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

Datum: 28 oktober 2020  
Betreft: Aanbieding actieplan 'Aanpak achterstanden'  
Kenmerk: MA/2020-080/UP

Geachte heer Schurink,

Graag bied ik u hierbij het actieplan 'Aanpak achterstanden' aan.

Dit plan is tot stand gekomen na veelvuldig overleg met de dienst, de zittingsvoorzitters, de zittingsleden, de Raad van Advies en het departement over een goede balans tussen efficiency en zorgvuldigheid. Daarbij hoort het delen van argumenten, het voeren van discussies en voortschrijdend inzicht.

Wij allen zijn ervan overtuigd dat het plan, zoals dat er nu ligt, zorgt voor een evenwichtige, structurele oplossing voor de problemen van de Huurcommissie. Onderdelen van het plan kunnen snel worden geïmplementeerd waarbij de resultaten vanaf het eerste kwartaal van volgend jaar echt zichtbaar zijn.

De Huurcommissie heeft een belangrijke maatschappelijke taak. Wij zijn er voor huurders en verhuurders. Wie een verzoekschrift indient, wil niets liever dan dat wij dat in behandeling nemen en zo snel mogelijk uitspraak doen. Voor huurders geldt dat een geschil een behoorlijke impact kan hebben op hun woongenot. Laat dat ook één van de dingen zijn die iemands persoonlijk geluk kunnen raken.

Voor mijn aantreden als voorzitter was ik mij bewust van de grote uitdagingen waar de Huurcommissie voor staat: wettelijke termijnen worden al te lang overschreden, het aantal klachten is zeer hoog en de klanttevredenheid laag. De cijfers in de beantwoording van de Kamervragen en het jaarverslag over 2019 spreken voor zich.

Door de uitbraak van het coronavirus waren onderzoeken ter plaatse en fysieke zittingen lange tijd opgeschort, waardoor de werkvoorraad en de doorlooptijden nog verder zijn opgelopen. Op dit moment bedraagt de werkvoorraad zo'n 10.500 zaken en komen daar maandelijks zo'n 1.000 zaken bij. Ondertussen zit diverse wetgeving in de pijplijn die de instroom van geschillen verder gaat vergroten. Dit alles benadrukt de noodzaak van het plan 'Aanpak achterstanden' om de geschilbeslechting op orde te krijgen.

Begin 2020 is door mijn voorganger een koers ingezet om te komen tot het vereenvoudigen en daar waar mogelijk versnellen van de procedures. Een mooi initiatief, waar het plan 'Aanpak achterstanden' voor een belangrijk deel op inspeelt om te zorgen voor een structurele oplossing.

Ondanks de grote uitdagingen waar de Huurcommissie voor staat, wil ik graag positief afsluiten. Het aantal jaarlijkse huurverhogingszaken valt dit jaar zo'n 60% hoger uit dan vorig jaar, maar door een projectmatige benadering en inzet van

extra menskracht ziet het ernaar uit dat al deze zaken nog dit jaar zijn afgehandeld, zodat geen verdrukking ontstaat met de overige zaken.

Periodiek zullen wij u over de voortgang rapporteren.

Met vriendelijke groet,

Dr. J.W.A. (Asje) van Dijk  
Voorzitter Huurcommissie

### **Actieplan 'Aanpak achterstanden' op hoofdlijnen**

De Huurcommissie heeft een belangrijke maatschappelijke taak. Wij zijn er voor huurders en verhuurders. Wie een verzoekschrift indient, wil niets liever dan dat wij dat in behandeling nemen en zo snel mogelijk uitspraak doen. Voor huurders geldt dat een geschil een behoorlijke impact kan hebben op hun woongenot. Laat dat ook één van de dingen zijn die iemands persoonlijk geluk kan raken.

Het gaat evenwel al een lange tijd niet goed. Wettelijke termijnen worden al te lang overschreden, het aantal klachten is zeer hoog en de klanttevredenheid laag. De cijfers in de beantwoording van de Kamervragen en het jaarverslag over 2019 spreken voor zich.

Door de uitbraak van het coronavirus waren onderzoeken ter plaatse en fysieke zittingen lange tijd opgeschort, waardoor de werkvoorraad en de doorlooptijden nog verder zijn opgelopen. Op dit moment bedraagt de werkvoorraad zo'n 10.500 zaken en komen daar maandelijks zo'n 1.000 zaken bij. Ondertussen zit diverse wetgeving in de pijplijn die de instroom van geschillen verder gaat vergroten.

Dit alles benadrukt de noodzaak van het plan 'Aanpak achterstanden' om de geschilbeslechting op orde te krijgen. Dit plan kent de volgende pijlers:

1. Project Kwaliteit aan de Poort
2. Meer inzet op kennelijke voorzittersuitspraken; uitwerking spelregels vóór 1 januari 2021
3. Programma Eenvoudig naar Gezag 2020
4. Tijdelijke inzet van een keuzebrief met extra opties voor afhandeling procedure; videozittingen

De verwachting is dat hierdoor de huidige werkvoorraad van zo'n 10.500 zaken kan worden teruggebracht naar zo'n 5.000 zaken aan het einde van het tweede kwartaal van volgend jaar en naar zo'n 3.000 tot 4.000 zaken (een derde van de normale werkvoorraad) aan het einde van volgend jaar.

De Huurcommissie zal op maandelijkse basis de resultaten van het plan monitoren. Waar nodig wordt tijdelijk extra capaciteit ingezet of kaders in overleg aangepast.

### **Kwaliteit aan de Poort**

Het intakeproces kan eenvoudiger en efficiënter. Het komt veelvuldig voor dat verzoeken verkeerd worden ingediend. De gevolgen daarvan worden op dit moment gemitigeerd door een brede intake. Hoewel vanuit een oogpunt van laagdrempeligheid en servicegerichtheid goed bedoeld, levert dat de nodige vertraging op. Door gebruiksvriendelijke formulieren te ontwerpen wordt de voorlichtingsfunctie van de Huurcommissie verlegd van de intake naar de indiening en gaan laagdrempeligheid en efficiency voortaan hand in hand. Dit komt de gehele keten ten goede. Vrijgekomen mensen en middelen kunnen worden ingezet bij de afdoening van zaken.

Per 1 januari 2021 zijn deze formulieren in elk geval gereed voor nieuwe wetgeving, en waar mogelijk voor bestaande wetgeving. Uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal van volgend jaar zijn alle bestaande formulieren aangepast. Vanzelfsprekend wordt rekening gehouden met gebruikers die moeite hebben met lezen, digitale vaardigheden missen of nog geen gebruik willen maken van digitale diensten. Het indienen van een verzoek per post blijft daarom mogelijk.

Voor huurders en verhuurders wil de Huurcommissie ook de betaling van het voorschot op de leges makkelijker maken. Vanaf 1 januari 2021 is het daarom mogelijk om dat voorschot online te betalen. De invoering van deze internetkassa loopt parallel aan de aanpassing van de formulieren.

Op dit moment volgen al de eerste aanpassingen van de website. Daarbij gaat het om het beter ontsluiten van informatie en een vereenvoudiging van het taalgebruik naar B1-niveau. Een verdere nieuwe vormgeving van de website volgt naar verwachting in de loop van volgend jaar.

### **Kennelijke voorzittersuitspraken**

De voorzitter van de Huurcommissie heeft de mogelijkheid om, in plaats van een commissie, zelf uitspraak te doen. Daarbij treedt hij niet op als voorzitter van het bestuur, maar als onafhankelijke geschilbeslechter. Van deze mogelijkheid wordt, behalve bij huurverhogingszaken, tot nu toe weinig gebruik gemaakt.

Uit gesprekken met de dienst, de zittingsvoorzitters, de zittingsleden, de Raad van Advies en het departement is naar voren gekomen dat er meer ruimte bestaat voor zogenaamde kennelijke voorzittersuitspraken. Over de precieze reikwijdte van die ruimte verschillen betrokkenen nog van mening, maar zij hebben allen aangegeven dat die ruimte ook kan bestaan nadat een onderzoek door de dienst heeft plaatsgevonden. Daardoor zou ruim de helft van het aantal zaken op die manier kunnen worden afgedaan.

Daarom wordt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alvast overgegaan tot het toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken bij gebreken- en servicekostenzaken. Dit zijn, tezamen met de jaarlijkse huurverhogingszaken, die dus al met kennelijke voorzittersuitspraken worden afgedaan, de zaaksoorten die het meest drukken op de werkvoorraad.

Daarnaast worden vóór het einde van dit jaar voor alle zaaksoorten criteria geformuleerd aan de hand waarvan vanaf 1 januari 2021 kennelijke voorzittersuitspraken kunnen worden gedaan, opdat de werkvoorraad significant daalt en doorlooptijden structureel worden verkort. De resultaten van de inzet van kennelijke voorzittersuitspraken zijn dus in het eerste kwartaal van volgend jaar echt zichtbaar.

Omdat huurder en verhuurder tegen een voorzittersuitspraak altijd gratis en bij een commissie in verzet kunnen gaan, is het beginsel van hoor en wederhoor gewaarborgd. Om ervoor te zorgen dat huurder en verhuurder zich van die mogelijkheid bewust zijn, wordt in een begeleidende brief bij een voorzittersuitspraak daarop uitdrukkelijk gewezen.

### **Eenvoudig naar Gezag 2020**

Het project Kwaliteit aan de Poort en de inzet op kennelijke voorzittersuitspraken vinden hun oorsprong in het programma Eenvoudig naar Gezag dat eerder dit jaar is aangenomen. Doel van dit programma is de dienstverlening te verbeteren door procedures te vereenvoudigen. Een goede dienstverlening is laagdrempelig, eenvoudig en efficiënt. Met een gedegen aanpak van de website, formulieren, brieven, beleidsboeken en afdoeningsmodaliteiten kan eveneens het gezag van de Huurcommissie als autoriteit op de huurmarkt worden herwonnen. De wettelijke doorlooptermijnen worden daarbij telkens tot uitgangspunt genomen.

### **Keuzebrief**

Inmiddels vinden onderzoeken in de woningen weer plaats en is de planning opgestart voor videozittingen en waar nodig fysieke hoorzittingen. De eerste videozitting staat gepland voor begin november. Zittingen vormen een belangrijk

onderdeel van de geschilbeslechting, maar om de huidige werkvoorraad onder controle te krijgen en doorlooptijden niet nog verder te laten oplopen, is meer nodig.

Voor de gevallen waarin de voorzitter (nog) geen kennelijke uitspraak doet, verstuurt de Huurcommissie vanaf begin november in batches van 100 een keuzebrief. Dit is een tijdelijke maatregel. Huurders en verhuurders krijgen diverse opties voorgelegd voor de gewenste afhandeling van hun verzoek, waaronder een verkorte procedure. Uitgangspunt in de afhandeling blijft het onderzoeksrapport.

- Zijn partijen het eens over de inhoud van het onderzoeksrapport? Dan kan een verkorte procedure volgen en doet de voorzitter uitspraak op basis van het rapport. Tegen deze uitspraak kunnen partijen bij een commissie in verzet gaan.
- Zijn partijen het niet eens over de inhoud van het onderzoeksrapport? Dan kunnen zij een schriftelijke reactie geven. Geven beide partijen een schriftelijke reactie? Dan volgt een uitspraak van een commissie, zonder hoorzitting. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat partijen in dit geval niet op elkaar kunnen reageren en partijen tegen deze uitspraak ook niet bij een commissie in verzet kunnen gaan.
- Zijn partijen het niet eens over de inhoud van het onderzoeksrapport, maar willen zij geen schriftelijke reactie geven? Dan bestaat de optie voor een hoorzitting, die op afstand en met digitale mogelijkheden wordt uitgevoerd. Partijen krijgen dan een uitnodiging voor een videozitting waar het onderzoeksrapport wordt besproken.
- Als partijen geen keuze maken, dan doet de voorzitter uitspraak op basis van het rapport. Tegen deze uitspraak kunnen partijen bij een commissie in verzet gaan.
- Kiezen partijen ieder een andere optie, dan volgt zoals gebruikelijk 'het zwaarste middel'.
- Zijn partijen "er uit" Dan is het mogelijk om het verzoek in te trekken.

Om ervoor te zorgen dat huurder en verhuurder de keuzebrief goed begrijpen, wordt in die brief ook een telefoonnummer vermeld waarnaar zij kunnen bellen om nadere informatie te krijgen of hun keuze door te geven. Op die manier houdt de Huurcommissie ook rekening met het doenvermogen van partijen. Omdat bereikbaarheid essentieel is, wordt het telefoonteam voor de duur van deze maatregel uitgebreid.