

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

### 2460

Vragen van de leden **Smeulders** (GroenLinks), **Nijboer** (PvdA) en **Ronnes** (CDA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *de huurcommissie* (ingezonden 11 april 2019).

Antwoord van Minister **Ollongren** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 29 april 2019).

#### Vraag 1

Herinnert u zich uw antwoorden op de eerder gestelde Kamervragen over de Huurcommissie?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2 en 10

Hoeveel extra budget heeft u aan de Huurcommissie beschikbaar gesteld om de achterstanden in te lopen en hoe wordt dit budget ingezet? Is dit budget structureel of incidenteel ter beschikking gesteld?

Deelt u de mening dat het onvoldoende lijkt om in 2019 7.500 geschillen af te handelen, terwijl 2018 10.000 geschillen zijn voorgelegd? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2 en 10

De Huurcommissie en ik vinden het belangrijk om de toegenomen werkvoorraad zo snel mogelijk in te halen en de doorlooptijden te normaliseren. De beschikbare personele capaciteit en het absorptievermogen bij de organisatie is momenteel leidend voor het tempo van de inhaalslag om de achterstanden in te halen. *Het werven van extra medewerkers* vormt hierbij een bottleneck, omdat het inwerken van deze medewerkers ten koste gaat van de capaciteit die ingezet kan worden op het proces van de behandeling van geschillen. Daarom is ook zorgvuldig gekeken hoe hierin een balans kan worden gevonden en tegelijkertijd het absorptievermogen van de organisatie voor dit jaar en voor komende jaren optimaal benut kan worden met de voorziene instroom van geschillen en de toegenomen werkvoorraad. We hebben hierbij niet alleen gekeken naar de werving van extra medewerkers maar ook naar de efficiëncymogelijkheden in het primaire proces van de behandeling van

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 2181

geschillen. Daaruit is een set aan aanvullende maatregelen uit voortgekomen waarmee de Huurcommissie de productie kan bijsturen. In Kamerbrief, 27 926, nr. 311, heb ik deze maatregelen nader toegelicht. Maar er blijft sprake van risico's over de haalbaarheid van de productiedoelstelling van 7.500 zaken in 2019, deze is o.a. afhankelijk van de vraag of de beoogde werving van de extra medewerkers binnen de planning kan worden gerealiseerd en hoe snel deze nieuwe medewerkers zijn ingewerkt. Aan de versterking van het primaire proces werk ik sinds het jaar 2017, ik heb sindsdien een bedrag van cumulatief circa € 10 miljoen gereserveerd voor een impuls aan de ICT, opleidingen van medewerkers en extra medewerkers bij de Huurcommissie. Voor het jaar 2019 verwacht ik dat een bedrag van ca. € 4 miljoen nodig is, dit heb ik gereserveerd. Ik zie periodiek of dit bedrag voldoende is, dit is mede afhankelijk van het verloop van de instroom en werkvoorraad. In de begroting van 2020 zal ik uw Kamer hierover nader informeren.

Vraag 3 en 4

Kunt u nader ingaan op de doorlooptijden en daarbij een overzicht geven van de doorlooptijden per soort geschil?

Wat zijn de oorzaken van het feit dat geschillen complexer worden?

Antwoord 3 en 4

Hoe lang de doorlooptijd is, verschilt sterk van zaak tot zaak. Het ene huurprijsgeschil is bijvoorbeeld na twee maanden helemaal afgehandeld, terwijl bij het andere huurprijsgeschil het dossier pas na zes maanden compleet genoeg is om aan de zittingscommissie voor te kunnen leggen. Het grootste deel van de doorlooptijd gebruikt de Huurcommissie om het dossier compleet te maken, zodat ze het geschil echt in behandeling kan nemen. Zo moeten de juiste gegevens van de wederpartij worden gecheckt of opgezocht en informatie over de woning, jaarafrekeningen en het (achterliggende) conflict moet worden verzameld en gecontroleerd. Hoe lang het duurt om het dossier compleet te maken, is afhankelijk van veel factoren.

#### *Medewerking partijen*

Een belangrijke factor is de medewerking van huurder en verhuurder. Als beiden constructief in het geschil staan, kan de Huurcommissie hen sneller helpen via informatieverstrekking en bemiddeling. Ook leveren zij dan sneller de benodigde gegevens aan en werken zij beter mee aan bijvoorbeeld het onderzoek in de woning.

#### *Complexe geschillen toegenomen*

Een andere relevante factor is de complexiteit van het geschil. Waar het aantal geschillen bij de Huurcommissie de afgelopen tien jaar is afgenomen, is het aandeel complexe geschillen juist toegenomen. Geschillen waarvoor de Huurcommissie veel informatie moet verzamelen of controleren, hebben een langere doorlooptijd. Bij geschillen over de afrekening van de servicekosten moeten bijvoorbeeld veel kostenposten worden gecontroleerd én moet bijvoorbeeld in de woning worden nagegaan welke stoffering aanwezig is. Het opstellen van een onderzoeksrapport over de afrekening van de servicekosten duurt daardoor gemiddeld meer dan twee keer zo lang als bij het toetsen van de jaarlijkse huurverhoging. Daar komt nog bij dat de huidige beschikbare capaciteit aan onderzoekers kwetsbaar is. Dit komt door de huidige gespannen arbeidsmarkt die zich in het bijzonder laat gelden bij specialisme als bouwkundige keuring. De Huurcommissie heeft voor de werving van extra medewerkers met deze specialisme een recruiter ingehuurd.

#### *Instroom zaken*

Verder is voor het compleet maken van het dossier van belang hoeveel zaken in een bepaalde tijd bij de Huurcommissie binnenkomen. Het komt een paar keer per jaar voor dat in korte tijd veel zaken tegelijk worden ingediend. Bijvoorbeeld omdat een wettelijke termijn voor het indienen van geschillen afloopt, of omdat een groep huurders of een grote verhuurder veel zaken tegelijk indient. Als de Huurcommissie veel zaken tegelijk binnen krijgt, leidt dit vaak tot enige vertraging in de afhandeling. Dan is de capaciteit tijdelijk niet toereikend. Is het dossier compleet, dan kan het geschil meestal vlot

worden afgehandeld. Het wordt dan gebruikt als informatiebron bij bemiddeling of in de zitting en de raadkamer.

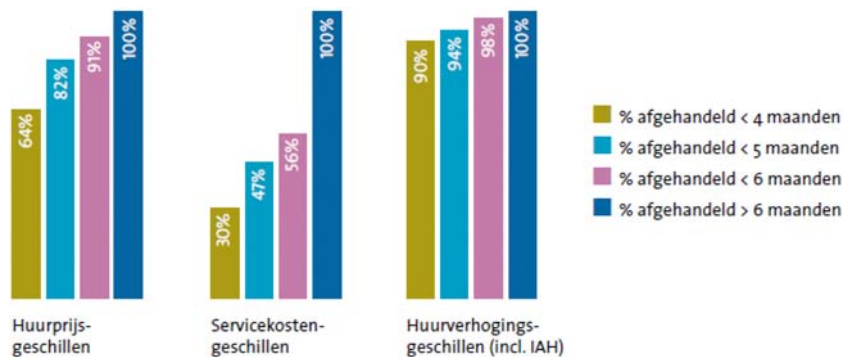
#### Andere factoren

De Huurcommissie streeft ernaar geschillen zo snel mogelijk te behandelen, binnen de mogelijkheden en middelen die haar ter beschikking staan. Zij vindt het van belang dat het geschil tussen huurder en verhuurder niet langer duurt dan nodig is. Veel factoren die van invloed zijn op de tijd die nodig is om het dossier compleet te maken, kan de Huurcommissie niet beïnvloeden. De aard van het geschil, hoe diep het conflict tussen huurder en verhuurder is en de grillige instroom van geschillen vallen buiten haar invloedssfeer.

#### Verbeterpunt

Wat de Huurcommissie wel kan doen, is ervoor zorgen dat de ambtelijke dienst (DHC) die het dossier compleet maakt, beter wordt ingericht om de binnenkomende geschillen goed op te vangen. Bijvoorbeeld door geschillen die voor het indienen zijn gebonden aan bepaalde data, projectmatig op te vangen.

#### Doorlooptijd hele procedure: cumulatief<sup>2</sup>



#### Vraag 5

Is er een relatie te leggen tussen aantallen klachten en de verschillende woningmarktregio's? Zo ja, kunt u een overzicht geven van het aantal klachten per woningmarktregio?

#### Antwoord 5

De instroom van zaken lijkt in de grote steden groter te zijn dan in de kleinere steden. Ook andere factoren buiten de woningmarkt zijn van belang, zoals de aanwezigheid van een huurteam en de mate waarin die actief is.

#### Overzicht steden met de meeste instroom van zaken

Stad	Instroom zaken (2017) <sup>1</sup>	Voorraad huursector (2017) <sup>2</sup>	Instroom zaken t.o.v. voorraad
Amsterdam	1.507	300.510	0,50%
Groningen	663	63.030	1,05%
Rotterdam	814	200.557	0,41%
Den Haag	563	145.771	0,39%
Utrecht	578	83.083	0,70%
Nijmegen	202	45.267	0,45%
Leiden	129	31.804	0,41%
Haarlem	129	34.949	0,37%
Eindhoven	126	59.421	0,21%
Leeuwarden	98	29.361	0,33%
Maastricht	86	37.681	0,23%

<sup>1</sup> Bron jaarverslag Huurcommissie, 2017

<sup>2</sup> Bron ABF Research – Systeem woningvoorraad (Syswov)

<sup>2</sup> Bron jaarverslag Huurcommissie, 2017

**Overzicht van de instroom van zaken per provincie.<sup>1</sup>**

Provincie	Instroom zaken (2017)
Groningen	851
Friesland	183
Drenthe	49
Overijssel	158
Gelderland	528
Noord-Brabant	562
Limburg	285
Zeeland	82
Zuid-Holland	1.894
Utrecht	741
Noord-Holland	2.183
Flevoland	72

<sup>1</sup> Bron jaarverslag Huurcommissie, 2017

**Vraag 6**

Welke mogelijkheden zijn er om te voorkomen dat een van beide procespartijen niet goed meewerkt aan de behandeling van een geschil doordat bijvoorbeeld gegevens te laat worden aangeleverd of bij het plannen van een bezoek aan een woning?

**Antwoord 6**

De Huurcommissie heeft beleidsregels vastgesteld voor het verloop van een procedure, naast de in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte bepaalde minimumtermijnen tussen het aankondigen van onderzoeken en zittingen en de datum van die onderzoeken en zittingen. Deze beleidsregels hebben enerzijds als doel om voldoende tempo in de procedure te houden, en anderzijds als doel om de zorgvuldigheid van de geschilbehandeling en het draagvlak bij partijen te borgen. Hieronder wordt het proces, met voorbeelden, nader toegelicht.

***Aanleveren gegevens***

Na het ontvangen van een verzoek en betaling van de leges, verzamelt de Huurcommissie de benodigde informatie voor de verdere behandeling van het verzoek. Dit gebeurt via een telefonische intake, schriftelijk opvragen van gegevens of in een aantal gevallen via een onderzoek in de woonruimte. Zo krijgt de (ver)huurder bericht van de Huurcommissie waarin staat welke informatie nodig is om het verzoek inhoudelijk te beoordelen. In deze brief staat dat de informatie binnen twee weken opgestuurd moet worden. De (ver)huurder kan de gevraagde gegevens via de website of per post versturen. Indien de (ver)huurder meer tijd nodig heeft om de gegevens aan de Huurcommissie te verstrekken, kan de (ver)huurder om uitstel vragen. Dit verzoek tot uitstel moet de (ver)huurder binnen de termijn van twee weken doen, anders wordt een rapportage opgesteld aan de hand van de gegevens die wel bij de Huurcommissie bekend zijn.

***Onderzoek***

Per brief wordt de datum van het onderzoek in de woning aan de partijen aangekondigd. Als deze datum niet schikt dan kan de huurder dit aangeven. De Huurcommissie plant dan éénmaal een nieuw onderzoek in. Als er dan ook niemand thuis is, wordt de zaak zonder onderzoek in de woning op zitting gebracht. De zittingscommissie heeft vervolgens de vrijheid alsnog een onderzoek in te laten plannen. Dat kan als er een verschoonbare reden is waardoor het eerdere onderzoek niet plaats heeft kunnen vinden.

***Zitting***

Huurder en verhuurder hebben beiden de mogelijkheid om één keer een andere datum voor de zitting te vragen. De zitting vindt dan vervolgens plaats, ook als één of beide partijen niet aanwezig kunnen zijn.

***Bemiddeling***

Tijdens de intake kan de Huurcommissie bemiddeling aanbieden voor geschillen die hiervoor geschikt zijn. Bemiddeling houdt in dat de Huurcommissie contact opneemt met beide partijen met als doel om het conflict,

zonder een uitspraak door de voorzitter of Huurcommissie, op te lossen. De Huurcommissie ziet dat als partijen voor een bemiddeltraject kiezen, zij meer betrokken zijn bij de procedure en dat leidt dan ook tot minder vertraging en afzeggingen.

#### Vraag 7

Kan de Huurcommissie besluiten om een geschil alsnog snel af te doen als bijvoorbeeld de verhuurder de behandeling zonder goede reden vertraagt? Zo ja, hoe vaak gebeurt dit? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Nee, er moet een inhoudelijke uitspraak worden gedaan door de commissie in zitting bijeen. Mocht er bijvoorbeeld in een servicekostenzaak geen gegevens worden geleverd door de verhuurder, ondanks het uitdrukkelijke schriftelijke verzoek daartoe, dan wordt toch een rapport opgemaakt en op zitting gebracht.

Er is hierover geen cijfermateriaal beschikbaar.

#### Vraag 8 en 9

Hoeveel fte is de capaciteit van de Huurcommissie nu? Hoeveel zittingsvoorzitters en hoeveel zittingsleden heeft de Huurcommissie nu?

Hoeveel fte was de capaciteit vóór de reorganisatie? Hoeveel zittingsvoorzitters en hoeveel zittingsleden had de Huurcommissie vóór de reorganisatie?

#### Antwoord 8 en 9

De Huurcommissie bestaat uit 2 organisaties: een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en een ondersteunende ambtelijke dienst (DHC).

#### ZBO

De bestuursleden, zittingsvoorzitters en zittingsleden zijn lid van het ZBO. Bij het ZBO is geen sprake van een reorganisatie en ook is er geen tekort in de zittingscapaciteit.

- Het bestuur bestaat op 31-3-2019 uit 1,4 fte's, als gevolg van het aftreden van de vorige voorzitter en het aantreden van een nieuwe (parttime) voorzitter.
- Het aantal zittingsvoorzitters bedraagt 5,8 fte op 31-3-2019 (per 1-7-2019 6,7 fte's). Er worden op dit moment 6 zittingsleden geworven, ter vervanging van 6 zittingsleden van wie de benoemingstermijn afloopt in 2019. Hiermee blijft de capaciteit van de zittingsleden op hetzelfde peil als voorheen.

#### DHC

Bij de DHC is wel sprake van een reorganisatie. De DHC had in 2017 een gemiddelde bezetting van circa 88 fte's. Op 31-3-2019 bedraagt de bezetting 83,8 fte's. De Huurcommissie is gestart met de werving om de personele capaciteit in het primaire proces van de behandeling van geschillen voor dit jaar uit te breiden met circa 10 fte's.

#### Vraag 11

Op welke termijn verwacht u dat de achterstand van het afhandelen van geschillen is weggewerkt? Waar baseert u deze verwachting op?

#### Antwoord 11

De Huurcommissie heeft een raming opgesteld voor de te verwachten en na te streven productie in 2019 en komende jaren. De Huurcommissie heeft zich hierbij laten bijstaan door een externe deskundige. Afhankelijk van het verloop van de instroom en werkvoorraad verwacht de Huurcommissie in de loop van 2021 de achterstanden in te lopen, omdat capaciteit die nu wordt geworven volledig productief zal zijn. Ook zijn wijzigingen in de werkwijze effectief over het gehele jaar. Het verloop van de werkvoorraad in volgend jaren is buiten de reguliere fluctuaties afhankelijk van de wetswijzigingen die voortvloeien uit het sociaal huurakkoord en de uitwerkingen van de motie Ronnes c.s. (27 926, nr. 294). Eind 2018 bedroeg de voorraad *nog af te handelen zaken* ca. 5.700 zaken, eind 2019 zal deze oplopen tot maximaal ca. 8.000 zaken.

Vraag 12  
Bent u bereid deze vragen te beantwoorden voor het algemeen overleg  
Woningcorporaties?

Antwoord 12  
Ja.