



Postbus 16495  
2500 BL Den Haag

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
t.a.v. de Minister voor Volkshuisvesting en Ruimte Ordening  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

Betreft: resultaten actieplan 'Aanpak achterstanden'

Geachte heer De Jonge,

Op 28 oktober 2020 stuurde ik uw voorganger een afschrift van ons actieplan 'Aanpak achterstanden' toe. Eind 2020 was de werkvoorraad van de Huurcommissie, mede als gevolg van de coronacrisis, opgelopen tot ruim boven de 9.000 zaken. Het actieplan was erop gericht om deze werkvoorraad door middel van het vereenvoudigen en – waar mogelijk – versnellen van procedures omlaag te brengen tot een voorraad van 3.500 zaken om de Huurcommissie in staat te stellen de voor haar geldende wettelijke termijnen voor het afdoen van een zaak te halen. Op respectievelijk 31 mei 2021 en 6 oktober 2021 heb ik uw voortganger bericht over de voortgang van het actieplan. Middels deze brief wil ik u graag berichten over de resultaten van het actieplan en de stappen die de Huurcommissie neemt om haar dienstverlening verder te verbeteren.

### **Resultaten 2021**

Ik ben verheugd u te kunnen meedelen dat de Huurcommissie haar doelstelling van minder dan 3.500 zaken in haar werkvoorraad heeft behaald. Op 1 januari 2022 bedroeg de voorraad 3.386 zaken. Dit is een prachtig resultaat, waaraan iedereen binnen de Huurcommissie zijn of haar steentje heeft bijgedragen. Medewerkers hebben met man en macht gewerkt om telefoontjes te beantwoorden, onderzoek te doen, online zittingen voor te bereiden en te houden, uitspraken te schrijven en te versturen. Ook is hard gewerkt aan het verbeteren van werkprocessen, het begrijpelijker maken van onze communicatie richting huurders en verhuurders en het verduidelijken van ons beleid. Het feit dat de organisatie deze prestatie heeft geleverd ondanks het feit dat men het grootste deel van de tijd vanuit huis werkte, maakt de prestatie nog uitzonderlijker.

#### *Instream*

In 2021 ontving de Huurcommissie 10.594 verzoeken. Dit is een afname van 1.513 verzoeken ten opzichte van 2020. Er kwamen door de huurbevrozing 3.000 minder huurverhogingszaken binnen, die relatief eenvoudig af te wikkelen zijn. Daar stond tegenover dat 1.500 verzoeken meer binnen kwamen bij de andere zaaksoorten, die meer van de Huurcommissie vragen.

#### *Productie*

De Huurcommissie heeft in 2021 in totaal 16.616 zaken afgehandeld. Het gaat daarbij om kennelijke voorzittersuitspraken, commissie-uitspraken en voorzittersuitspraken in verband met niet-ontvankelijkheid of intrekking van een verzoek.

#### *Werkvoorraad*

Aan het begin van 2021 bedroeg de werkvoorraad van de Huurcommissie meer dan 9.000 zaken. De eerste maanden van 2021 is het aantal zaken in de voorraad nog wat verder opgelopen, maar vanaf het tweede kwartaal van 2021 was een gestage afname in de voorraad zichtbaar. Gedurende de laatste maanden van 2021 heeft de voorraadafname nog een impuls gekregen. De voorraad aan het einde van 2021 bedroeg 3.386 zaken. Daarmee zijn de door het coronavirus opgelopen achterstanden teruggedrongen en is de doelstelling van het actieplan behaald.

#### *Kwaliteit van uitspraken*

Naast het terugdringen van de werkvoorraad, is het afgelopen jaar ook veel aandacht besteed aan de verbetering van de kwaliteit van onze uitspraken. Hiertoe is een systeem van kwaliteitscontroles en *feedback loops* opgezet, waarmee we onze uitspraken steeds weer verder verbeteren. In een eerdere brief heb ik uw voorganger reeds bericht over hoe dit systeem is vormgegeven. Gedurende het afgelopen jaar is steeds een gestage verbetering zichtbaar geweest in de kwaliteit van uitspraken. Dit is illustratief voor het feit dat de Huurcommissie een lerende organisatie is geworden die er doorlopend naar streeft om feedback op te volgen en mee te nemen in haar werkprocessen.

#### *Verbeterde procedures*

De Huurcommissie heeft het afgelopen jaar ook veel aandacht gehad voor het verbeteren van haar procedures in de bredere zin. Zo is de website toegankelijker gemaakt, zijn de belangrijkste verzoekschriftformulieren en brieven aan huurders en verhuurders begrijpelijker gemaakt en is gewerkt aan het verduidelijken van het beleid. In mijn brief van 6 oktober jl. heb ik uw voorganger reeds bericht over de genomen stappen. Het doet mij deugd om u mede te delen dat de genomen maatregelen ook daadwerkelijk effect hebben gehad. De algemene klanttevredenheid is, ondanks het turbulente jaar, gestegen ten opzichte van het vorige jaar. Huurders en verhuurders zijn – in vergelijking met 2021 – dus tevredener met de Huurcommissie.

#### **Vervolg**

Er is het afgelopen jaar veel werk verzet om ervoor te zorgen dat huurders en verhuurders snel en goed uitsluitel kunnen krijgen in hun geschillen. Met het terugdringen van de achterstanden ligt de Huurcommissie op koers om bij nieuwe verzoeken binnen de termijnen uitspraak te doen. Voor de Huurcommissie is 2022 daarmee ook een belangrijk jaar. De ingezette koers moet bestendig worden. Daarnaast wil de Huurcommissie de kwaliteit van haar dienstverlening verder verbeteren. Hieronder vertel ik u graag meer over de stappen die wij het komende jaar gaan zetten.

#### *Doorlooptijden*

De belangrijkste kwaliteitsindicator van de Huurcommissie zijn de doorlooptijden van geschillen, voordat de Huurcommissie een uitspraak doet. Een anderzinds rechtvaardige uitspraak kan voor partijen onrechtvaardig aanvoelen als zij hier (te) lang op moeten wachten; *justice delayed is justice denied*. Voortschrijdend inzicht heeft de Huurcommissie doen inzien dat het nodig is om de huidige voorraad van 3.500 zaken nog verder omlaag te brengen tot 2.500 zaken, om zo in staat te kunnen zijn om huurders en verhuurders binnen de wettelijke termijnen van een uitspraak te voorzien. Om dit mogelijk te maken, is het nodig om ook gedurende de eerste helft van 2022 een hogere productiedoelstelling te hanteren dan normaal.

#### *Kwaliteit van uitspraken*

Naast de aanhoudende aandacht voor de doorlooptijden zal in 2022 ook worden gewerkt aan een verdere verbetering van de kwaliteit van uitspraken en dienstverlening. In mijn brief van 6 oktober 2021 heb ik uw voorganger reeds bericht over het systeem van kwaliteitscontroles en *feedback loops* dat de Huurcommissie heeft opgezet om de kwaliteit van uitspraken te waarborgen en doorlopend te verbeteren. In 2022 zal de Huurcommissie het systeem van kwaliteitscontroles verder professionaliseren, waarbij zij uiteraard opvolging blijft geven aan de feedback die zij ontvangt uit de verschillende *feedback loops*. Om recht te doen aan de zorgen die intern en extern zijn geuit over de werkwijze met voorzittersuitspraken, zal de Huurcommissie deze werkwijze in 2022 extern laten evalueren. De resultaten zullen gebruikt worden om de werkwijze verder te verbeteren, zodat het beginsel van hoor en wederhoor en de positie van partijen goed geborgd blijven.

#### *Bereikbaarheid en toegankelijkheid*

De Huurcommissie blijft in 2022 verder werken aan haar bereikbaarheid en toegankelijkheid. Hiertoe wordt op dit moment gewerkt aan het opzetten van een Klant Contact Centrum (KCC), waar huurders en verhuurders terecht kunnen met vragen over hun (ver)huursituatie. Ook moet de komst van een nieuw zaakstelsel ervoor zorgen dat partijen met één druk op de knop eenvoudig toegang kunnen krijgen tot alle informatie over hun procedure. Daarnaast wil de Huurcommissie haar toegankelijkheid vergroten door aan te sluiten bij de Informatiepunten Digitale Overheid, om te waarborgen dat ook huurders en verhuurders die niet digitaal vaardig zijn hun weg kunnen (blijven) vinden naar de Huurcommissie.



Postbus 16495  
2500 BL Den Haag

### **Tot slot**

Met het werk dat in 2021 is verzet heeft de Huurcommissie stappen gezet om huurders en verhuurders beter van dienst te kunnen zijn. Hierboven heb ik reeds uiteengezet welke maatregelen de Huurcommissie heeft genomen en nog zal nemen om de kwaliteit van haar dienstverlening te waarborgen en continu te blijven verbeteren.

Het belang van een stabiele Huurcommissie wordt nog eens onderstreept door het coalitieakkoord dat op 15 december 2021 is gepresenteerd en waarin de Huurcommissie ook expliciet wordt genoemd. Zo is het kabinet voornemens om huurprijsbescherming te bieden aan huurders in het middenhuursegment. Op dit moment bereiden wij ons voor op de gevolgen van deze en andere maatregelen uit het coalitieakkoord voor de organisatie.

Graag blijf ik met uw ministerie in gesprek om de kwaliteit van onze dienstverlening te versterken en de wendbaarheid, continuïteit en toekomstbestendigheid van onze organisatie te waarborgen.

Hoogachtend,

Dr. J.W.A. van Dijk  
Bestuursvoorzitter