

notitie

Stand van de uitvoering

Aanleiding

In het traject WaU (Werk aan Uitvoering) is opgenomen dat ieder jaar per uitvoeringsorganisatie een stand van de uitvoering moet worden opgesteld en dat deze aan de Tweede Kamer (TK) wordt gezonden. De stand van de uitvoering is een rapportage die ingaat op de balans tussen continuïteit van de dienstverlening, aannemen van nieuwe taken en implementatietrajecten enerzijds en anderzijds om signalen over knelpunten in de wet- en regelgeving en uitvoering te delen met de politiek. Verschillende overheidsorganisaties hebben al zulke producten of rapportages ontwikkeld. De standen van de uitvoering worden gebruikt bij het opstellen van de rijksbrede Staat van de uitvoering.

Kern

Met de stand van uitvoering wordt de Kamer en de driehoek geïnformeerd over de voortgang en knelpunten in de uitvoering. De standen van de uitvoering gelden voor de uitvoeringsorganisaties die direct contact hebben met burgers en bedrijven. Binnen BZK geldt dit voor Logius, RVIG, RVB, Kadaster, Huurcommissie, Huis van de Klokkenluiders en Toelatingsorganisatie Kwaliteitsborging Bouw i.o.

Voorstel voor inrichting

De vorm van de stand van de uitvoering is vormvrij. Vanuit de door ACU geformuleerde doelstelling en de doelstelling van het programma WaU, geldt dat de bestuurlijke driehoeken en de Tweede Kamer in ieder geval over de volgende elementen dienen te worden geïnformeerd om een goed beeld te krijgen over de uitvoering:

- algemene stand van de uitvoering (voortgang);
- knelpunten in de uitvoering die zelf kunnen worden opgelost in de bestuurlijke driehoeken;
- dilemma's in de uitvoering (waar de Tweede Kamer iets in kan betekenen);
- ketenafhankelijkheden (van welke andere partijen ben je in jouw uitvoering afhankelijk);
- burgerperspectief: hoe worden signalen vanuit de omgeving betrokken in de wijze van uitvoering?

Hierna volgen de elementen waarmee de bestuurlijke driehoeken en de Tweede Kamer een goed beeld krijgen.

Algemene stand van de uitvoering (voortgang)

Dit afgelopen jaar was een uitzonderlijk jaar. Een jaar in het teken van het wegwerken van de achterstanden ontstaan door hoge instroom met daarbovenop de gevolgen van de coronacrisis. De werkvoorraad was opgelopen tot ruim 9500 zaken. Dit heeft veel gevergd van de organisatie. Door de nieuwe manier van werken en de inzet van onze medewerkers is onze werkvoorraad meer dan gehalveerd tot een behapbaar niveau van minder dan 3.500 zaken.

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. Daarnaast is 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.

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.

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.

Knelpunten in de uitvoering die zelf kunnen worden opgelost in de bestuurlijke driehoeken

In mei van dit jaar heeft minister De Jonge het programma 'Betaalbaar wonen' aan de Tweede Kamer gestuurd. Met de regulering van de middenhuursector krijgen huurders en verhuurders in dit segment toegang tot de Huurcommissie en dit zou kunnen leiden tot een toename van het aantal verzoekschriften. Ter voorbereiding van deze mogelijke toename wordt bij de huurcommissie een Projectbureau ingericht.

De Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) bepaalt dat de Huurcommissie bestaat uit maximaal 10 zittingsvoorzitters. Deze maximering zorgt ervoor dat de capaciteit niet kan worden opgeschaald als de productieplanning hierom vraagt. De structurele oplossing voor deze problematiek duurt echter minimaal een jaar. In de tussentijd kampt de Huurcommissie echter al met problemen op dit gebied. De productiedoelstelling voor de eerste helft van 2022 vraagt veel van de Huurcommissie. Ook de ondersteuning aan de Huurcommissie Bonaire vraagt capaciteit. Tijdens het Driehoeksoverleg is daarom geadviseerd om de Huurcommissie de ruimte te bieden om een 11e zittingsvoorzitter aan te nemen indien daartoe de noodzaak bestaat, met dien verstande dat dit mandaat geldt voor de periode tot aan de wijziging van de Uhw.

Dilemma's in de uitvoering (waar de Tweede Kamer iets in kan betekenen)

Op dit moment wordt een aantal evaluaties uitgevoerd, zoals

- de Brede Governance,
- de kennelijke of voorzittersuitspraak (in opdracht van de Huurcommissie) en
- de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte (Uhw).

Met betrekking tot de laatste evaluatie wordt opgemerkt dat in de Wet verdere modernisering Huurcommissies uit 2018 de benoemingsprocedure voor zittingsleden en de Raad van Advies minder gesloten zijn vormgegeven. In het oude stelsel deden belangenorganisaties aanbevelingen voor benoemingen als zittingslid of de onafhankelijke leden van de Raad van Advies. Met de wijziging zijn deze vacatures opengesteld voor eenieder.

Bovendien is destijds opgenomen dat koepelorganisaties meer betrokken werden bij de Huurcommissie, door de rol van de Raad van Advies te verbreden naar advisering over de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening en de taken van de Raad van Advies vast te leggen in de Uhw in plaats van het bestuursreglement van de Huurcommissie. In de praktijk blijkt deze advisering van weinig toegevoegde waarde; ook dit punt wordt in de evaluatie van de Uhw meegenomen

Deze evaluaties worden uitgevoerd door externe bureaus, en leiden mogelijk tot wetstechnische aanpassingen. Een daarvan is de hierbovengenoemde aanpassing van de Uhw met betrekking tot het wettelijk maximum aantal zittingsvoorzitters.

De belangrijkste kwaliteitsindicator van de Huurcommissie zijn de doorlooptijden van geschillen, voordat de Huurcommissie een uitspraak doet. Een anderszins rechtvaardige uitspraak kan voor partijen onrechtvaardig aanvoelen als zij hier (te) lang op moeten wachten; 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.

Uit een extern onderzoek is naar voren gekomen dat de instroom sterk samenhangt met inflatie, de huurverhoging, economische groei, werkloosheid en de introductie van nieuwe wetgeving (bijlage bij Kamerstukken II 2020/2021, 27926, nr. 338). Gezien de huidige macro-economische omstandigheden verwachten we hogere aantallen waarop we adequaat moeten kunnen inspelen. Dit kan lastig worden gezien de krapte op de arbeidsmarkt en gelimiteerd budget.

In grote steden spelen huurteams een belangrijke rol bij de gang naar de huurcommissie, steden in de provincie kennen deze mogelijkheid niet. Dit kan volgens de advisering van de Raad van Advies mogelijk leiden tot een rechtsongelijkheid.

Ketenafhankelijkheden (van welke andere partijen ben je in jouw uitvoering afhankelijk)

In de hierbovengenoemde evaluatie van de Brede Governance wordt een aantal ketenafhankelijkheden geformuleerd. Uit gesprekken met dragende organisaties zijn diverse onderwerpen aan de orde gekomen, zoals de taken en adviesmogelijkheden van de Raad van Advies, de rol van dragende organisaties bij voordracht van leden van de Raad van Advies, de rol van zittingsleden bij beleidsadvisering, de manier waarop zittingsleden worden geworven, etcetera. Bij deze onderwerpen wordt in de evaluatie stilgestaan. Bij een volgende Stand van de uitvoering zal teruggekomen worden op de resultaten van deze evaluatie(s).

Burgerperspectief: hoe worden signalen vanuit de omgeving betrokken in de wijze van uitvoering?

Een belangrijk thema uit het Jaarplan 2022 is dat huurders en verhuurders centraal komen te staan. Dit betekent lage drempels, heldere processen en persoonlijk contact met aandacht voor het doenvermogen van huurders en verhuurders. Het perspectief van de burger moet geborgd zijn in alles wat de Huurcommissie doet. Hieronder volgen een paar voorbeelden van een aantal concrete maatregelen die wordt genomen.

1. Instelling klantcontactpunt en vormgeving digitaal klantenportaal

Hiermee wordt een goede bereikbaarheid en informatievoorziening beoogd, de (telefonische-) bereikbaarheid en de klantgerichtheid geoptimaliseerd. Op dit moment worden hiervoor diverse scenario's ontwikkeld die moeten leiden tot een operationeel klantcontactcentrum in 2022. Daarnaast speelt het klantcontactcentrum een grote rol in het geven van voorlichting.

2. Implementatie nieuw zaakstelsel

Medio 2022 start de Huurcommissie met een nieuw zaakstelsel. Huurders en verhuurders kunnen op dit stelsel met DigiD inloggen om de stand van zaken van hun verzoek in te zien, maar ook om foto's en video's als bewijsstuk te uploaden en uitspraken te downloaden. Hierbij hebben we ook aandacht voor de minder digitaal vaardigen. Het nieuwe stelsel zal voorzien in een klantportaal waarop wordt ingelogd met DigiD en E-herkenning. Het projectresultaat moet een klantportaal zijn dat voldoet aan – haalbare - wensen van de klant.

3. Vormgeving nieuwe website

Begrijpelijke en toegankelijke informatie draagt bij aan de laagdrempeligheid en zelfredzaamheid van huurders en verhuurders bij het oplossen van een geschil. Een logische informatiestructuur op de website, meer inzet van visuele communicatiemiddelen én een begrijpelijk taalniveau (B1) helpen hierbij.

4. Waar de huurcommissie in 2021 hard heeft gewerkt om de achterstanden in te lopen, werkt zij in 2022 aan het terugdringen van de doorlooptijden. De doorlooptijd van de geschilbeslechting is te lang. Het jaar 2021 heeft voor een kentering gezorgd en in 2022 wordt de ingezette koers voortgezet. Kern van de oplossing is gelegen in het doen van (kennelijke) vzu's. De voorzitter van de Huurcommissie is bevoegd én verplicht om in kennelijke gevallen uitspraak te doen. Om deze reden is sinds 2019 een traject in gang gezet om meer geschillen af te doen met een kennelijk karakter via een voorzitters-uitspraak. Zittingcommissies kunnen zich hierdoor richten op meer complexe zaken.