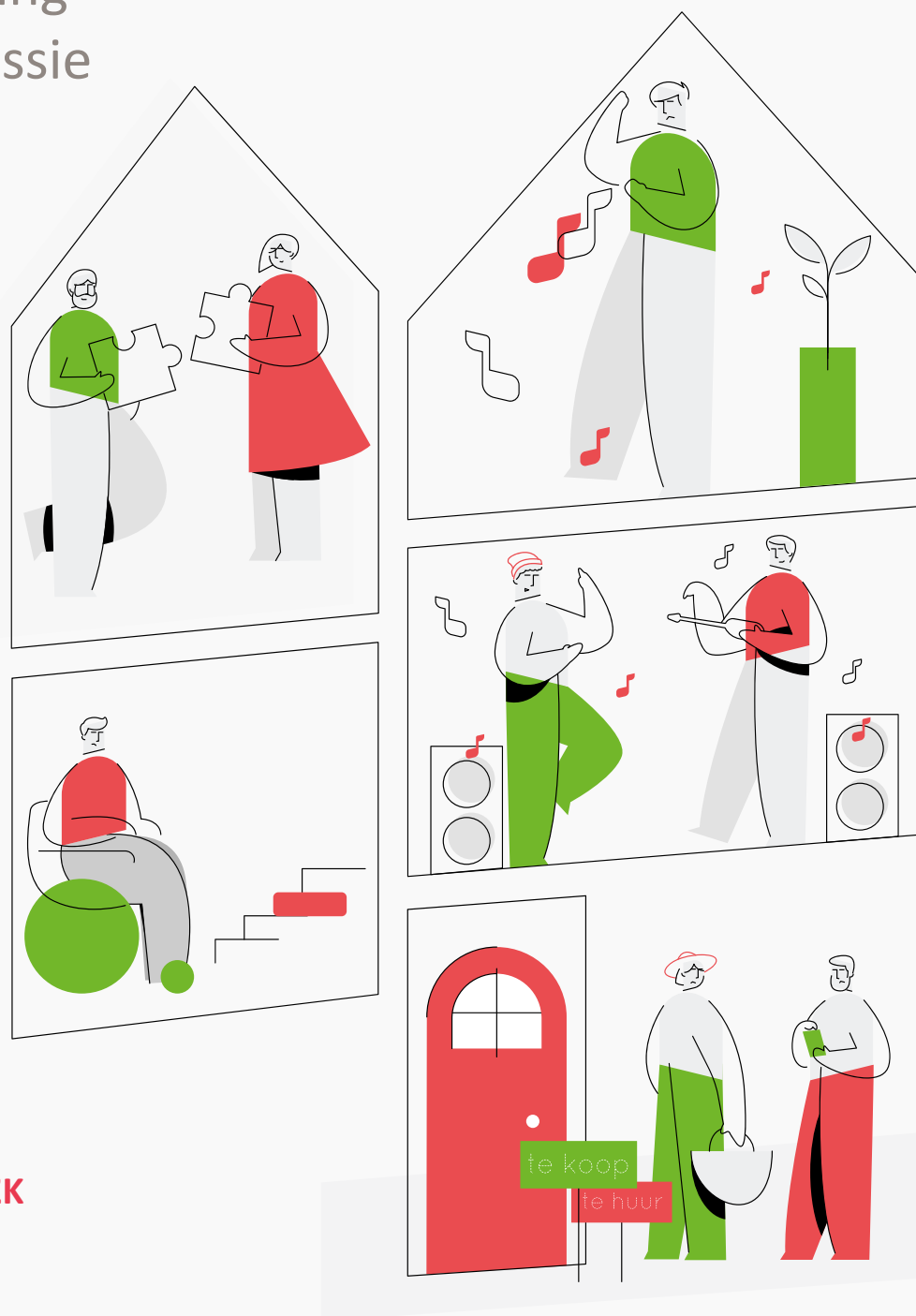


## Evaluatie Wet verdere modernisering Huurcommissie



**Ministerie van BZK**

12 oktober 2022

Definitief

Ontrafel de trend. **Kijk vooruit.**

DATUM	12 oktober 2022
TITEL	Evaluatie Wet verdere modernisering Huurcommissie
OPDRACHTGEVER	Ministerie van BZK
AUTEUR(S)	Jeroen Lijzenga Harrie Wilhelm
PROJECTNUMMER	2700.232/G
STATUS	Definitief

Ontrafel de trend.  
Kijk vooruit.

Tivolilaan 205  
6824 BV Arnhem  
Postbus 1174  
6801 BD Arnhem

[www.companen.nl](http://www.companen.nl)  
[info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)  
026 351 25 32

KvK-nummer: 09035291  
BTW-nummer: NL001826517B01

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Aanleiding en vraagstelling	8
1.2 Onderzoeksverantwoording	11
1.3 Leeswijzer	13
<b>2 Uitbreiding en wijziging van taken</b>	<b>14</b>
2.1 Zaaksoort 'Klachten over gedragingen verhuurder'	14
2.2 Bemiddeling als instrument van de Huurcommissie	23
2.3 De inhoudelijke voorzittersafpraak	25
2.4 Drempelbedrag per maand	26
<b>3 Financiering</b>	<b>28</b>
3.1 Verhuurderbijdrage	28
3.2 Leges	30
<b>4 Governance</b>	<b>36</b>
4.1 Nieuwe benoemingsprocedure zittingsleden	36
4.2 Nieuwe benoemingsprocedure Raad van Advies en verbreden rol Raad van Advies	39
<b>5 Overige onderwerpen</b>	<b>41</b>
5.1 Werkbaarheid bovengrens aantal zittingsvoorzitters	41
5.2 Wenselijkheid flexibele schil zittingsvoorzitters	41
5.3 Wenselijkheid mogelijkheid wraking tijdens de zitting	42
<b>6 Doeltreffendheid en doelmatigheid van de wet</b>	<b>43</b>
6.1 Doeltreffendheid	43
6.2 Doelmatigheid	45
6.3 Succesfactoren	46
6.4 Tekortkomingen	47
6.5 Neveneffecten	47
6.6 Mogelijke verbeteringen	47
<b>Bijlage 1: Geïnterviewde organisaties en personen</b>	<b>50</b>

# Samenvatting

## Aanleiding en vraagstelling

Sinds 7 augustus 2018 is de Wet verdere modernisering Huurcommissie en introductie verhuurderbijdrage van kracht (verder: 'de wet'). Met deze wet werd de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) gewijzigd. In de wet is een evaluatiebepaling opgenomen. De wet dient binnen vijf jaar na inwerkingtreding geëvalueerd te worden zodat een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de wet aan de Staten-Generaal kan worden aangeboden. Deze evaluatie heeft nu plaatsgevonden. In deze samenvatting worden beknopt de onderzoeksvragen beantwoord.

## Uitbreiding en wijziging van taken

### *Klachten over gedragingen van de verhuurder*

- In 2019 en 2020 werden respectievelijk 413 en 421 klachten ingediend over gedragingen van de verhuurder. In 2021 was de instroom lager: 229 zaken.
- Deze nieuwe zaaksoort is in de praktijk weinig doeltreffend gebleken. Omdat er geen heldere definitie is van 'gedragingen', worden zaken gestart die eigenlijk onder een andere zaaksoort vallen. Het grootste deel van de zaken wordt niet-ontvankelijk verklaard. Slechts 16% van de zaken komt tot een inhoudelijk oordeel.
- Daarnaast is een belangrijke beperking van de zaaksoort dat er naast een veroordeling in de leges geen sanctie voor verhuurders is als de klacht gegrond wordt verklaard. Ook blijkt dat het indienen van een klacht vaak niet leidt tot een gedragsverandering en geregeld een negatief effect heeft op de relatie tussen de verhuurder en de huurder.
- Het beeld onder ondervraagden is wel dat de zaaksoort een verdere professionalisering van interne klachtenprocedures bij verhuurders heeft gestimuleerd, met name bij woningcorporaties.
- Om verwarring en irritatie rondom de zaaksoort te voorkomen, kan ingezet worden op betere informatievoorziening. Daarnaast kan het uitkomst bieden om de zaaksoort neutraler vorm te geven, door deze minder op de verhuurder te richten en meer op het herstel van de verstoorde relatie.

### *Bemiddeling*

- Om beter te kunnen werken aan de relatie tussen huurder en verhuurder en om een lichtere en een meer efficiënte wijze van zaakbehandeling te introduceren, is een impuls gegeven aan bemiddeling als instrument van de Huurcommissie, door het mogelijk te maken dat leges worden kwijtgescholden als sprake is van succesvolle bemiddeling.
- Bemiddeling is al kort na de introductie van deze maatregel niet veel meer ingezet, omdat het zich moeilijk bleek te verhouden tot het halen van wettelijke termijnen voor afhandeling. Dit hing ook samen met de oplopende instroom van zaken in 2018, die de capaciteit bij de Huurcommissie onder druk zette. Bemiddeling is daarom in de huidige vorm en in de context van de afgelopen periode niet doeltreffend gebleken.
- Bemiddeling is niet goed toepasbaar op *alle* soorten zaken waarin de Huurcommissie uitspraken doet: soms is een duidelijke uitspraak nodig. Bemiddeling is van meerwaarde als de relatie tussen huurder en verhuurder verstoord is en partijen door bemiddeling nader tot elkaar gebracht kunnen worden.
- Geïnterviewden hebben daarbij geopperd om bemiddeling extern te beleggen, zodat het geen zware wissel trekt op de capaciteit van de Huurcommissie.

### *Inhoudelijke voorzittersuitspraak*

- Bij de inhoudelijke voorzittersuitspraak kiezen partijen ervoor dat schriftelijk uitspraak wordt gedaan, zonder zitting. Daarmee krijgen partijen meer inspraak over de wijze van afdoening van hun geschil.
- Deze inhoudelijke voorzittersuitspraak en – in grotere mate – de kennelijke voorzittersuitspraak, hebben gezorgd voor een snellere afhandeling van zaken, waarbij de mogelijkheid bestaat om in verzet te gaan als men het niet eens is met de uitspraak.
- Belangenvertegenwoordigers van verhuurders zijn van mening dat het goed is om terughoudend te zijn met het inzetten van de voorzittersuitspraken en wijzen op het belang van een goede informatievoorziening over de voortgang en inhoud van voorzittersuitspraken.

### *Drempelbedragen*

- De wetwijziging verbreedde het aantal geschilsoorten waarvoor een drempelbedrag geldt. Hiermee werd beoogd te regelen dat alleen zaken met een zakelijk belang doorgaan voor geschilbeslechting. Het zaakbelang moet minimaal € 3 per maand ofwel € 36 per jaar bedragen.
- De partijen die zijn geïnterviewd staan breed achter het principe van een drempelbedrag om zaken met een laag financieel belang te weren. Tegelijk roepen de leges ook een drempel op. Er is geen duidelijk beeld of een zaakbelang van € 3 per maand het juiste bedrag is: aan de ene kant zijn er weinig zaken met een kleiner belang, aan de andere kant zijn er bedenkingen om een hoger bedrag in te stellen. Er is draagvlak voor het drempelbedrag in zijn huidige vorm.

## **Herziene financiering**

### *Verhuurderbijdrage*

- Grotere verhuurders (vanaf 50 sociale huurwoningen) zijn een verhuurderbijdrage gaan betalen. Deze bijdrage is een vast bedrag per verhuurde woning (vanaf 50 woningen). De introductie is probleemloos verlopen vanuit het oogpunt van het innen van de bijdrage. De maatregel is zeer doelmatig gebleken.
- Belangenorganisaties van verhuurders hebben principiële bezwaren tegen de verhuurderbijdrage, omdat het gedrag van verhuurders niet van invloed is op de hoogte van de bijdrage en deze alleen grote verhuurders raakt. Daarnaast wordt aangegeven dat de overheid de kosten zou moeten dragen van bij wet verplichte geschilbeslechting door de Huurcommissie.
- Een belangrijk punt van aandacht is dat de verhuurderheffing wegvalt als mogelijkheid om de grondslag voor de verhuurderbijdrage te bepalen. Het doel van de verhuurderbijdrage is bij te dragen aan een toekomstbestendige financiering van de Huurcommissie. Bij het bepalen van een nieuwe grondslag moeten de uitvoeringsgevolgen in redelijke verhouding staan tot de opbrengsten.

### *Algemeen legestartief voor verhuurders*

- Met de wet is een algemeen legestartief voor verhuurders ingevoerd van € 300. Daarmee is het onderscheid vervallen tussen bedrijfsmatig opererende verhuurders en verhuurders die als natuurlijke persoon woningen verhuren. Door de wijziging zijn kleine verhuurders – die niet meebetalen aan de verhuurderbijdrage – meer gaan bijdragen. Grote verhuurders betalen juist minder leges. Een meerderheid van de ondervraagde verhuurders vindt het bedrag te hoog.
- Deze maatregel is doeltreffend gebleken. Het afschaffen van het onderscheid heeft de uitvoering door de Huurcommissie vergemakkelijkt en draagt bij aan kostendekkende leges. Evenwel is het bedrag van € 300 ook niet kostendekkend.

### *Gedifferentieerde leges*

- Verhuurders die binnen drie kalenderjaren meermaals door de Huurcommissie in het ongelijk worden gesteld, betalen een hoger legesbedrag: € 700 bij de tweede keer en € 1.400 vanaf de derde keer. Dit geldt alleen voor de zaaksoorten splitsing all-in prijs en toetsing aanvangshuurprijs.
- De gedifferentieerde leges zijn sinds invoering beperkt toegepast. Bij de zaaksoort splitsing all-in prijs werden in vier gevallen de leges verhoogd tot € 700. Dit lage aantal moet worden gezien in het licht van het totale aantal zaken van deze zaaksoort, dat ook relatief laag is. Bij zaken over de toetsing van de aanvangshuur werden in 79 gevallen de leges verhoogd tot € 700 en in 51 gevallen tot € 1.400. Hieruit blijkt dat verhuurders vaak niet direct door het bedrag van € 700 worden gestimuleerd hun gedrag te veranderen.
- Van de ondervraagde verhuurders vindt 30% het terecht dat er gedifferentieerde leges zijn. Bijna de helft (47%) vindt dit niet terecht. Deze verhuurders wijzen doorgaans op hun beeld dat de huurder een sterkere positie heeft bij de Huurcommissie dan de verhuurder.
- Uitbreiding van de gedifferentieerde leges naar andere zaaksoorten kan de regeling effectiever maken. Voornamelijk de zaaksoort servicekosten komt hiervoor in aanmerking. Uitbreiding van de regeling kan de uitvoering daarvan door de Huurcommissie wel arbeidsintensief zijn. De stroomlijning van dit proces, zeker in het nieuwe informatiesysteem van de Huurcommissie, verdient dus aandacht.
- De regeling zou mogelijk effectiever gemaakt kunnen worden door de termijn van drie kalenderjaren, voor toepassing van de gedifferentieerde leges, te verlengen.

## **Wijzigingen governance**

### *Zittingsleden*

- Zittingsleden worden niet meer voorgedragen door de belangenorganisaties van huurders en verhuurders: deze posities staan voor iedereen open. Deze nieuwe benoemingswijze moet bijdragen aan het vergroten van de 'vijver' – en daarmee de inhoudelijke kennis - waaruit kan worden geworven.
- Belangenorganisaties van huurders en verhuurders hebben nog wel inspraak op de uiteindelijke benoeming. In de praktijk speelt de pariteit nog steeds een rol bij de benoeming van zittingsleden, ook via de Raad van Advies. De Woonbond en Aedes zijn er groot voorstander van dat er invloed vanuit de belangenorganisaties blijft op de benoeming van zittingsleden.
- De zittingsvoorzitters zijn voorstander van zittingsleden die inhoudsdeskundig zijn. Nu ervaart men naar eigen zeggen soms dat zittingsleden activistisch zijn en zich niet onafhankelijk opstellen. Daarnaast treden zittingsleden nu tegelijkertijd af: een getrappt systeem zou een kennislek voorkomen.
- Zittingsleden hebben de mogelijkheid te adviseren over het beleid van de Huurcommissie en maken hier ook gebruik van. Dat leidt er in de beleving van de Huurcommissie toe dat processen niet optimaal verlopen. De Huurcommissie ziet ook een doublure: de Raad van Advies, waarin leden vanuit de belangenbehartigers van huurders en verhuurders zitting hebben, adviseert ook over beleid. De Huurcommissie is daarom voorstander van het beperken van de invloed van zittingsleden.
- Verhuurders geven aan soms te twijfelen over de onpartijdigheid van zittingsleden. Daarnaast wordt gesuggereerd dat er meer aandacht moet zijn voor culturele diversiteit en het aantrekken van zittingsleden uit de particuliere verhuurwereld, ten opzichte van de corporatiewereld.

### *Raad van Advies*

- Ook bij de leden van de Raad van Advies zijn de posities opengesteld en hebben de belangenorganisaties van huurders en verhuurders invloed op de benoeming van kandidaten. De Raad bestaat uit negen leden, drie leden vanuit de belangenbehartigers van verhuurders, drie leden vanuit de belangenbehartigers van huurders en drie onafhankelijke leden.

- De Huurcommissie ervaart dat de belangenbehartiging doorwerkt in het werk van de Raad nu er een directe relatie is tussen de Raad en belangenorganisaties. Het zou volgens de Huurcommissie beter zijn om leden op competentie te werven en niet op 'bloedgroep'.
- De verhuurderspartijen hechten belang aan de huidige benoemingsprocedure. Aedes geeft aan dat de pariteit in de Raad van groot belang is voor het draagvlak vanuit de sector.
- De zittingsvoorzitters wijzen erop dat de Raad in hun beleving erg groot is. Daarnaast ervaart de Huurcommissie de uitbreiding van de taken van de Raad niet als doeltreffend: in de praktijk wordt vooral toezicht gehouden, waar er behoefte is aan strategisch advies. Een nadere afbakening van de taken van de Raad kan hierbij helpen.

## Overige zaken

### *Capaciteit zittingsvoorzitters*

- Op grond van de wet geldt een maximum van 10 zittingsvoorzitters bij de Huurcommissie, die door de minister moeten worden benoemd. Deze beperkte capaciteit levert een probleem op bij schommelingen in de instroom aan verzoeken en bij een uitbreiding van het takenpakket van de Huurcommissie (zoals de aankomende wet goed verhuurderschap en de regulering van het middenhuursegment). Dit risico wordt breed gesignaleerd. Veel partijen zijn daarom voorstander van het afschaffen van het maximum: in andere sectoren zijn zittingsvoorzitter ook niet gemaximeerd.
- De zittingsvoorzitters met wie is gesproken zien het risico van wildgroei als het maximum op het aantal zittingsvoorzitters zou worden losgelaten. Uitbreiding vermoeilijkt intervisie tussen zittingsvoorzitters, waardoor de rechtseenheid van de uitspraken moeilijker te borgen zal zijn.
- Naast afschaffing van het huidige maximum van 10 zittingsvoorzitters wordt een flexibele schil van zittingsvoorzitters breed gezien als een oplossing voor het omgaan met de fluctuaties in de zaaklast bij de Huurcommissie. Hiermee kan de Huurcommissie de benodigde capaciteit opschalen en afschalen. Om de continuïteit en eenheid en kwaliteit van uitspraken te borgen wordt een vaste kern aan zittingsvoorzitters als optie genoemd. Deze kern kan zich richten op moeilijkere geschillen en bijdragen aan het beleid van de Huurcommissie.

### *Wraking*

- Op dit moment is het bij mogelijke belangenverstremming bij de zittingsvoorzitter of de zittingsleden alleen mogelijk om te wraken vóór aanvang van de hoorzitting. De geïnterviewden geven breed aan voorstander te zijn van de mogelijkheid om ook tijdens de zitting te kunnen wraken, conform de mogelijkheden in de reguliere rechtspraak. De ervaring op dit moment is dat wraking voorafgaand aan een zitting zeer sporadisch voorkomt.
- In het interview met BZK is gewezen op risico's die het openstellen van wraking met zich meebrengt: misbruik van bevoegdheden met een vertraging van behandeling van zaken.
- Geschilbeslechtters in andere branches kennen een wrakingprocedure met de mogelijkheid om na aanvang van de zitting te wraken. De ervaring van deze partijen is dat wraking – ook na aanvang van de zitting - maar zeer sporadisch voorkomt.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en vraagstelling

Sinds 7 augustus 2018 is de Wet verdere modernisering Huurcommissie en introductie verhuurderbijdrage van kracht (verder: 'de wet'). Met deze wet werd de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) gewijzigd. In de wet is een evaluatiebepaling opgenomen. De wet dient binnen vijf jaar na inwerkingtreding geëvalueerd te worden zodat een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de wet aan de Staten-Generaal kan worden aangeboden. Deze evaluatie heeft nu plaatsgevonden.

De volgende onderwerpen zijn met de wet aangepast en zijn onderdeel van de evaluatie:

### *Uitbreiding en wijziging van taken*

- Met de wijziging werd een nieuwe zaaksoort toegevoegd aan het takenpakket van de Huurcommissie: klachten van huurders over gedragingen van de verhuurder.
- Daarnaast werd met de wijziging een impuls gegeven aan bemiddeling als alternatief voor geschilbeslechting, door het kwijtschelden van de legeskosten mogelijk te maken bij succesvolle bemiddeling. Bemiddeling kan voor sommige meningsverschillen een betere oplossing bieden en is vanuit financieel oogpunt aantrekkelijk omdat lichtere procedures gevolgd kunnen worden.
- Met de wijziging kreeg de Huurcommissie ook de mogelijkheid een zogenaamde 'inhoudelijke voorzittersuitspraak' toe te passen, als beide partijen instemmen met een schriftelijke afhandeling van hun geschil.
- Ook regelde de wijziging dat voor meer geschilsoorten een drempelbedrag per maand ging gelden. Hiermee wordt geregeld dat alleen zaken met een zakelijk belang doorgaan voor geschilbeslechting.

### *Financiering*

- De wijziging beoogde daarnaast om de financiering van de Huurcommissie toekomstbestendig te maken. Zo is met de wijziging geregeld dat verhuurders een structurele bijdrage leveren aan de geschilbeslechting. Ook zijn de verhuurdersleges hiermee gelijkgetrokken, tot een bedrag van € 300.
- Eveneens een wijziging van de financiering is de introductie van gedifferentieerde leges voor verhuurders die vaak in het ongelijk worden gesteld en dus een groter beroep op de Huurcommissie doen dan andere verhuurders.

### *Governance*

- Met de wet zijn de benoemingsprocedure voor zittingsleden en de Raad van Advies minder gesloten vormgegeven. In het oude stelsel deden belangenorganisaties aanbevelingen voor benoemingen als zittingslid of de leden van de Raad van Advies. Met de wijziging zijn deze vacatures opengesteld voor eenieder.
- Daarnaast worden koepelorganisaties meer betrokken 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.



### *Overige onderwerpen*

Naast de genoemde wijzigingen die met de wet zijn doorgevoerd, biedt de evaluatie ook ruimte om stil te staan bij enkele onderwerpen die in verbinding staan met de Wijzigingswet. Het gaat dan om bepalingen uit de Uhw waar door de actualiteit de aandacht op gevestigd is:

- De Uhw schrijft voor dat de Huurcommissie bestaat uit minimaal 4 en maximaal 10 zittingsvoorzitters, die door de minister moeten worden benoemd. Deze beperkte capaciteit levert een probleem op bij fluctuaties in de instroom aan verzoeken, als de instroom toeneemt. Er moet onderzocht worden of dit systeem ideaal is voor een organisatie waarbij de omvang van de taak altijd in beweging is.
- Daarbij geldt ook dat zittingsvoorzitters worden benoemd voor een vaste periode van 4 jaar (met de mogelijkheid van verlenging met twee maal 4 jaar), om de kwaliteit van de geschilbeslechting te beschermen. Daar staat tegenover dat de instroom van verzoeken bij de Huurcommissie fluctueert gedurende het jaar, deels ingegeven door wettelijke bepalingen over wanneer verzoeken kunnen worden ingediend. De Huurcommissie vraagt daarom om een flexibele schil aan zittingsvoorzitters, waarmee op deze schommelingen kan worden ingespeeld. Daarbij moet de kwaliteit en eenheid van de uitspraken worden geborgd en moet het feit worden betrokken dat zittingsvoorzitters meeschrijven aan en beslissen over het beleid van de Huurcommissie.
- Bij de Huurcommissie kunnen zittingsvoorzitters en -leden alleen gewraakt worden vóór aanvang van de hoorzitting. De vraag speelt in hoeverre wraking ook mogelijk moet zijn na aanvang van een hoorzitting en welke risico's dit met zich mee zou brengen voor het primaire proces van de Huurcommissie, gezien haar paritaire samenstelling.

### **Onderzoeksvragen**

In algemene zin moet de wetsevaluatie antwoord geven op de volgende vragen:

1. In hoeverre is de wet doeltreffend en doelmatig?
2. In hoeverre voldoet de reikwijdte van de wet aan de maatschappelijke opgave waarvoor de wet is bedoeld?
3. Welke succesfactoren zijn te onderkennen?
4. Op welke onderdelen schiet de wet tekort?
5. Zijn er neveneffecten van de wet te onderkennen, zoals bijvoorbeeld oneigenlijk gebruik?
6. Welke conclusies kunnen worden getrokken, waaronder de punten waarop de wet kan worden verbeterd?

Deze hoofdvragen worden beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

#### **1. Uitbreiding en wijziging van taken**

##### *a. Klachten over gedragingen van de verhuurder*

- i. Wat zijn de ervaringen met de zaaksoort 'klachten over gedraging verhuurder'? Hoeveel zaken beslecht de Huurcommissie op jaarbasis en wat zijn de uitkomsten?
- ii. Zijn partijen tevreden over de klachtbehandeling door de Huurcommissie? Wat zijn de effecten van uitspraken? Is hier ruimte voor verbetering?
- iii. Hoe is de bekendheid van deze zaaksoort onder verhuurders? Wat zijn de ervaringen met in-house klachtenbehandeling door verhuurders? Hebben verhuurders vaak een eigen klachtenbehandeling? Verwijzen deze verhuurders door naar de Huurcommissie als huurders het niet met de behandeling eens zijn? Hebben corporaties een eigen klachtenreglement, zoals verplicht is gesteld in art. 55b, lid 3 Woningwet?
- iv. Is 'gedragingen van de verhuurder' voldoende duidelijk zoals uitgelegd in de Memorie van Toelichting en andere parlementaire stukken? Worden er veel niet-ontvankelijke klachten

- ingediend door huurders, waaronder ook klachten die onder de andere zaaksoorten van de Huurcommissie zouden moeten vallen?
- v. Zijn de verschillende portalen (verhuurder, Huurcommissie, rechter) voldoende duidelijk voor huurders die een klacht willen indienen?
  - vi. Lopen jurisprudentie van de Huurcommissie en de kantonrechter op dit punt uit elkaar?
- b. *Verbreiding afdoeningsmogelijkheden*
- i. Is bemiddeling een effectieve werkwijze voor de Huurcommissie? Hoeveel zaken worden bemiddeld en wat zijn hiervan de uitkomsten? Hoe vaak worden leges (deels) teruggeboekt naar indiener na succesvolle bemiddeling? Welke verbeteringen zijn mogelijk op dit gebied en moet daarvoor het wettelijk kader aangepast worden?
  - ii. Hoeveel zaken worden met de inhoudelijke voorzittersuitspraak afgedaan? In welke gevallen gebeurt dit? Hoe ervaren partijen dit? Is deze afdoeningsmodaliteit een effectief instrument voor de Huurcommissie? In welke gevallen? Hoe verhoudt deze mogelijkheid zich tot de verplichting om in ‘kennelijke’ gevallen een voorzittersuitspraak te doen op basis van art. 20, lid 1 sub a Uhw? Welke verbeteringen zijn mogelijk op dit gebied en moet daarvoor het wettelijk kader aangepast worden?
- c. *Drempelbedragen*
- i. Hoeveel zaken worden niet-ontvankelijk verklaard of ingetrokken als gevolg van het drempelbedrag? Voor welke zaaksoorten heeft het drempelbedrag het gewenste effect? Is de hoogte van het drempelbedrag te knellend of niet hoog genoeg? Wat is het gemiddelde zaakbelang van een ingediende zaak? In hoeverre hebben de drempelbedragen invloed gehad op het aantal zaken? Is er een effect zichtbaar op de instroomcijfers van nieuwe verzoeken? Ook: is het voor partijen goed mogelijk om het zaakbelang aan te tonen? Waar lopen zij eventueel tegenaan?

## 2. Herziening financiering

- a. *Verhuurderbijdrage*
- i. Wat zijn de ervaringen met de verhuurderbijdrage? Welke lessen kunnen hieruit getrokken worden voor de vormgeving van een alternatief vanaf 2024? Hoe wordt de hoogte van de verhuurderbijdrage ervaren door huurders?
- b. *Leges*
- i. Hoe worden het algemene legestartief voor verhuurders van € 300 en de gelijkstelling van natuurlijke en rechtspersonen ervaren? Zorgen deze leges ervoor dat verhuurders eerder naar de kantonrechter stappen? Wat is het effect van het algemene legestartief op de legesinkomsten van de Huurcommissie?
  - ii. Hoe vaak worden gedifferentieerde leges toegepast? Hoe wordt dit ervaren? Kost de uitvoering van deze regeling veel moeite aan de kant van de Huurcommissie? Hoe worden verhuurders met verschillende rechtspersonen, vertegenwoordigers of andere constructies behandeld met deze regeling? Hebben de hogere leges een effect gehad op het gedrag van verhuurders? Zijn er signalen dat deze leges hebben gezorgd voor minder zaken of voor intimiderend gedrag richting huurders?
  - iii. Hoe kan de regeling effectief worden uitgebreid of verbeterd? Welke andere zaaksoorten lenen zich voor de regeling? Is de hoogte van de leges nog toereikend en is die toekomstbestendig? Is de termijn van drie kalenderjaren evenwichtig? Hoe werkt de hardheidsclausule van de Huurcommissie in de praktijk? Worden hogere leges vaak kwijtgescholden?

### 3. Wijzigingen governance

#### a. Zittingsleden

- i. Hoe wordt de benoeming van zittingsleden ervaren? Hoe wordt de kwaliteit van de zittingsleden ervaren? Zijn hier verbeterpunten mogelijk?

#### b. Raad van Advies

- i. Hoe wordt de benoeming van leden van de Raad van Advies ervaren? Zijn hier verbeterpunten mogelijk?
- ii. Wat zijn de ervaringen met de nieuw toegevoegde adviserings taken van de Raad van Advies? Is het logisch dat de Raad van Advies over deze onderwerpen adviseert? Wat zijn de ervaringen met de advisering van de Raad van Advies in het algemeen? Zijn er andere gebieden waarover de Raad van Advies zou moeten adviseren?

### 4. Overige zaken

#### a. Zittingsvoorzitters

- i. Wat zijn de ervaringen met de huidige maximering op het aantal zittingsvoorzitters? Welke voordelen en nadelen kleven hieraan? Is het wenselijk om deze grens te behouden? Biedt de benoemingsprocedure door de minister en de afstemming binnen de driehoek voldoende waarborgen tegen een wildgroei aan zittingsvoorzitters?
- ii. Kennen andere geschilbeslechtters ook een harde maximering op het aantal beslechtters? Hoe werkt de benoemingsprocedure voor deze beslechtters? Hoe gaan zij met wisselingen in de benodigde capaciteit om?
- iii. Wat is de gewenste capaciteit aan zittingsvoorzitters? Hoeveel schommelt deze capaciteit door het jaar of over de jaren heen? Welke mate van flexibiliteit is gewenst?
- iv. Hoe kan een eventuele flexibele schil voldoende waarborgen bevatten voor de kwaliteit en eenheid van uitspraken en de beleidsvormende functie van zittingsvoorzitters? Hoe kan de benoemingsprocedure van een eventuele flexibele schil worden vormgegeven? Hoe zou de bezoldiging van deze zittingsvoorzitters kunnen worden vormgegeven?

#### b. Wraking

- i. Wat zijn de huidige ervaringen met wrakingsverzoeken bij de Huurcommissie? Hoe vaak worden verzoeken ingediend, ingewilligd en afgekeurd? Tegen wie en waarom worden deze verzoeken ingediend? Hoe vaak verschonen zittingsvoorzitters en zittingsleden zich en met welke redenen?
- ii. Hoe vaak komt het voor dat een partij na aanvang van de zitting wil wraken? Welke redenen zijn er om wraking niet toe te staan na aanvang van de zitting?
- iii. Welke rol speelt de paritaire samenstelling van de Huurcommissie (met zittingsleden die expliciet huurders en verhuurder vertegenwoordigen) in dit vraagstuk? Is de onafhankelijkheid van de Huurcommissie voldoende geborgd met deze pariteit? Welke risico's zijn er bij het openstellen van wraking na aanvang van zittingen? Hoe gaan andere alternatieve geschilbeslechtters om met wraking en pariteit?

## 1.2 Onderzoeksverantwoording

De evaluatie is uitgevoerd via drie invalshoeken:

- *Bureauonderzoek*: op basis van beschikbare databronnen en documentatie is een deel van de onderzoeksvragen beantwoord. Voor dit deel van de evaluatie is gebruik gemaakt van de jaarverslagen van

de Huurcommissie, het registratiesysteem van de Huurcommissie en het financiële systeem van de Huurcommissie.

- *Interviews*: Een deel van de onderzoeksvragen heeft betrekking op de ervaringen van diverse bij de Huurcommissie en de geschilbeslechting en bemiddeling in de huursector betrokken partijen en/of vragen de expertise van deze partijen. Deze vragen zijn onderzocht door interviews te houden met vertegenwoordigers van deze partijen. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de organisaties en personen met wie gesproken is.
- *Enquêtes onder huurders en verhuurders*: Een deel van de onderzoeksvragen heeft betrekking op de ervaringen van huurders en verhuurders en de wijze waarop zij hun handelen hebben aangepast naar aanleiding van de wetwijzigingen die zijn ingevoerd met het van kracht worden van de wet. Huurders en verhuurders zijn direct bij het onderzoek betrokken door het houden van enquêtes onder deze groepen.

### **Responsverantwoording enquête**

- Voor een betrouwbaar beeld is het nodig om ongeveer 350 huurders en 350 verhuurders te enquêteren.
- Om voldoende geslaagde enquêtes af te kunnen nemen is een inschatting gemaakt van de responspercentages onder huurders en verhuurders. Er is bij het trekken van de steekproeven van uitgegaan dat de respons onder huurders 20% zou zijn en onder verhuurders 25%. Daarom zijn steekproeven getrokken van 1.750 huurders en 1.400 verhuurders met een afgeronde zaak bij de huurcommissie. Daarbij is het uitgangspunt geweest om zo recent mogelijke zaken te nemen, omdat de ervaringen dan vers in het geheugen liggen.
- Om voldoende huurders en verhuurders te kunnen enquêteren die ervaringen hebben met de zaaksoort 'Klacht over gedragingen van de verhuurder', zijn alle huurders en verhuurders die bij eend dergelijke zaak betrokken zijn geweest uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen.
- De rest van de steekproeven zijn willekeurig getrokken uit de huurders en verhuurders met een afgeronde zaak. Daarbij is er op gelet dat in de steekproeven het aandeel verzetszaken net zo groot is als in werkelijkheid.
- Huurders en verhuurders zijn via e-mail uitgenodigd om de online vragenlijst in te vullen. Voor huurders was er de mogelijkheid om gratis een schriftelijke vragenlijst op te vragen als zij daar de voorkeur aan gaven.
- De enquête onder huurders heeft 393 geslaagde enquêtes opgeleverd. Daarmee is een respons van ruim 22% gerealiseerd, iets boven de responsverwachting.
- De enquête onder verhuurders heeft 338 geslaagde enquêtes opgeleverd. Dat is een respons van ruim 24%, iets onder de verwachting. De behaalde respons zit echter zo dicht bij de beoogde respons dat dit nauwelijks of geen consequenties heeft voor de nauwkeurigheid van de uitkomsten.
- Omdat gewerkt is met gestratificeerde steekproeven, is een weging toegepast om de antwoorden van de huurders en verhuurders die betrokken zijn geweest bij een zaaksoort 'Klacht over gedragingen van de verhuurder' met het juiste gewicht mee te nemen in de totaaluitkomsten.
- Met de behaalde respons kunnen met een betrouwbaarheidsinterval van 95% en foutmarges van zo'n 5% uitspraken worden gedaan. Dit zijn gangbare normen voor hoogwaardig enquêteonderzoek.

De vragenlijsten voor de enquêtes bestonden uit gesloten en open vragen. Bij een deel van de gesloten vragen bestond voor de invuller de mogelijkheid om in een open vervolgvraag een nadere toelichting op het antwoord te geven. De gesloten vragen zijn goed te kwantificeren. De in deze rapportage gepresenteerde statistieken zijn vooral tellingen van de gegeven gesloten vragen. De open antwoorden

zijn niet goed te kwantificeren en moeten daarom vooral gezien worden als een kwalitatieve verdieping op de gesloten vragen. Ze zijn als kwalitatieve informatie in deze rapportage opgenomen.

### 1.3 Leeswijzer

- Hoofdstuk twee van deze rapportage gaat over de uitbreiding van de taken van de Huurcommissie en de wijzigingen in de taken van de Huurcommissie die met de Wet verdere modernisering Huurcommissie zijn ingevoerd. In dit hoofdstuk komen de ervaringen met de zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’, de ervaringen met bemiddeling door de Huurcommissie, de inhoudelijke voorzittersuitspraak en de geïntroduceerde drempelbedragen aan bod.
- Hoofdstuk 3 gaat over de aanpassingen die met de wet zijn gedaan ten aanzien van de financiering van de Huurcommissie. Dit hoofdstuk behandelt de verhuurderbijdrage, de gelijkgetrokken leges en de gedifferentieerde leges.
- Hoofdstuk 4 handelt over de governance-aspecten van de wet. In dit hoofdstuk gaat het over de nieuwe benoemingsprocedures van zittingsleden en van de leden van de Raad van Advies.
- Hoofdstuk 5 gaat in op enkele onderwerpen die geen betrekking hebben op zaken die met de wet zijn geïntroduceerd, maar wel in het verlengde daarvan liggen. Er wordt ingegaan op de werkbaarheid van de bovengrens aan het aantal zittingsvoorzitters, de wenselijkheid van een flexibele schil met zittingsvoorzitters en de wenselijkheid om de mogelijkheid te introduceren van wraking *tijdens* de zitting.
- In hoofdstuk 6 worden de bevindingen samengevat in het licht van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de wet. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op succesfactoren en tekortkomingen van de wet, op neveneffecten van de wet en op mogelijke verbeteringen ten aanzien van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de wet.

Voor in deze rapportage is een beknopte samenvatting opgenomen waarin de onderzoeksvragen op hoofdlijnen worden beantwoord.



Met dit icoon wordt aangegeven dat de gepresenteerde informatie afkomstig is uit een interview of een open antwoord uit de enquête. Hiermee wordt onderscheid gemaakt tussen meer kwantitatieve en meer kwalitatieve informatie.

## 2 Uitbreiding en wijziging van taken

Dit eerste inhoudelijke hoofdstuk gaat over de uitbreiding van de taken van de Huurcommissie en de wijzigingen in de taken van de Huurcommissie die met de Wet verdere modernisering Huurcommissie zijn ingevoerd. In dit hoofdstuk komen de ervaringen met de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder', de ervaringen met bemiddeling door de Huurcommissie, de inhoudelijke voorzittersuitspraak en de geïntroduceerde drempelbedragen aan bod.

### 2.1 Zaaksoort 'Klachten over gedragingen verhuurder'

Per 1 januari 2019 is een nieuwe zaaksoort toegevoegd aan het takenpakket van de Huurcommissie: klachten van huurders over gedragingen van verhuurder.

#### Ontwikkeling van het aantal zaken

Tabel 2.1: Instroom en afhandeling zaken 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' (Uhw 4.5), 2019 - 2021

	2019	2020	2021
Instroom	413	421	229
Afhandeling	195	390	426

Bron: Jaarverslagen Huurcommissie.

In 2019, het eerste jaar dat de mogelijkheid bestond om een klacht in te dienen op grond van gedragingen van de verhuurder, werd 413 maal gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Tabel 2.2: Afhandeling zaken 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' (Uhw 4.5), 2019 - 2022

	2019	2020	2021	2022*	Totaal
Deels gegrond	1%	1%	0%	0%	1%
Gegrond	0%	2%	8%	0%	4%
Niet gegrond	2%	7%	18%	13%	11%
Intrekking	2%	4%	4%	2%	3%
Niet-ontvankelijk	85%	79%	64%	77%	74%
Onbekend	9%	7%	7%	8%	7%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 2022: stand 25 september.

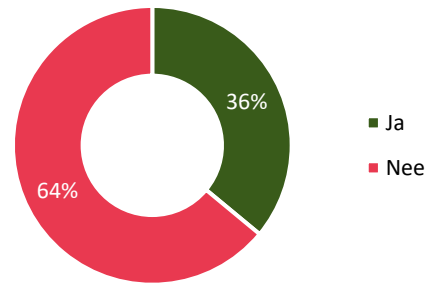
Bron: Registratie Huurcommissie.

Verreweg de meeste zaken die betrekking hebben op klachten over gedragingen van de verhuurder zijn niet-ontvankelijk verklaard. Over de hele periode 2019 tot en met september 2022 betrof het bijna driekwart (74%) van de afgedane zaken. Vaak hangt dit er mee samen dat eigenlijk een andersoortig verzoek had moeten worden ingediend (bijvoorbeeld een verzoek tot huurverlaging in verband met achterstallig onderhoud). Een klein deel van de zaken is gegrond verklaard. Gemiddeld over de hele periode sinds 2019 werd 4% van de zaken gegrond verklaard en 1% deels gegrond verklaard. Ongeveer één op de tien zaken (11%) werd niet gegrond verklaard. Dit betekent dat maar in 16% van de zaken een inhoudelijk oordeel werd gegeven.

### Bekendheid van de zaaksoort onder verhuurders beperkt

Verhuurders die hebben deelgenomen aan de enquête is gevraagd of zij bekend zijn met de zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’. Bijna twee derde van de verhuurders geeft aan deze zaaksoort niet te kennen. Onder corporaties is de bekendheid met deze zaaksoort groter. Van de corporaties geeft ongeveer 60% aan bekend te zijn met de zaaksoort. Opmerkelijk is dat niet alle verhuurders die volgens de administratie van de Huurcommissie betrokken zijn geweest bij een zaak ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’, aangeven bekend te zijn met deze zaaksoort. Mogelijk speelt hierbij mee dat geregeld tijdens de behandeling van deze zaken blijkt dat eigenlijk een ander verzoek had moeten worden ingediend. Zo komt het voor dat een huurder een zaak ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ start omdat sprake is van achterstallig onderhoud dat niet wordt opgelost. Mogelijk is in de beleving van de verhuurder dan sprake van een klacht daarover, en niet over het gedrag op zich.

Figuur 2.1: Bekendheid verhuurders met zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ (Uhw 4.5), 2022



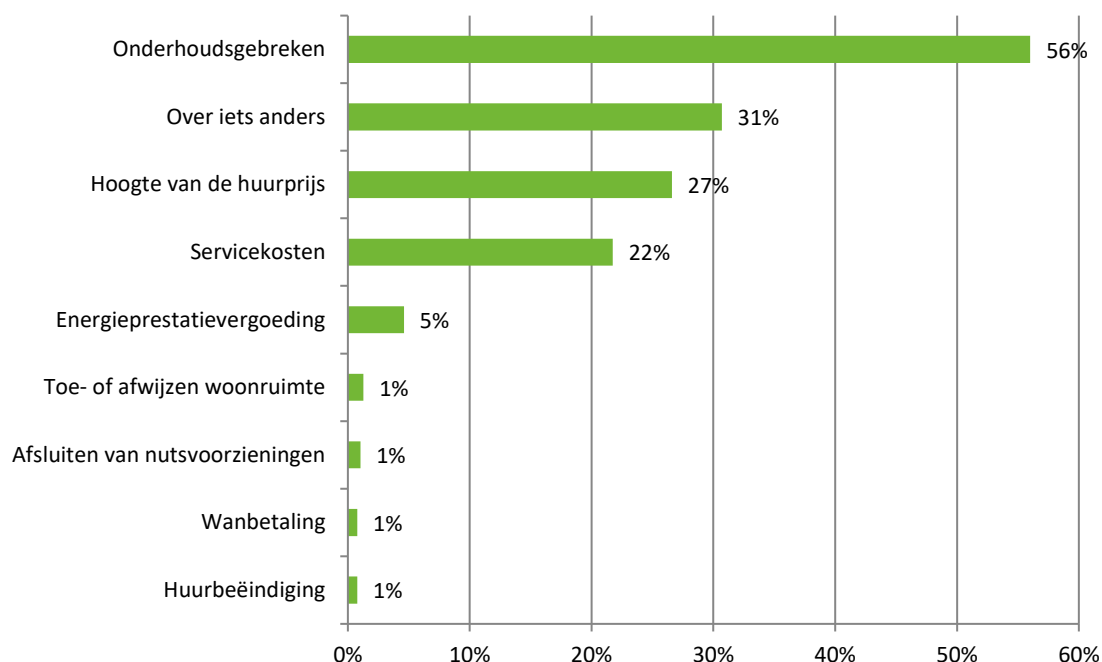
Bron: Enquête verhuurders, Companen

### Huurders melden klacht eerst schriftelijk

Het overgrote deel van de ondervraagde huurders die een zaak “Klacht over gedragingen van de verhuurder” zijn gestart, heeft dit naar eigen zeggen eerst schriftelijk gemeld bij de verhuurder. Het betreft ruim 95% van de huurders die de enquête hebben ingevuld. Deze voorwaarde is bij huurders dus goed bekend. Dat betekent dat de communicatie hierover effectief is geweest.

## Vaak onterecht keuze voor zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder'

Figuur 2.2: Aanleiding van huurders om een zaak 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' (Uhw 4.5) te starten, 2022



Bron: Enquête huurders, Companen.

Verreweg de meest genoemde aanleiding om een zaak 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' te starten, is de aanwezigheid van onderhoudsgebreken. Ruim de helft (56%) van de huurders noemt dit (mede) als aanleiding voor het starten van zo'n zaak. Ook de hoogte van de huurprijs (27%) en een geschil over de servicekosten (22%) worden vaak genoemd. Dit zijn aanleidingen waarbij een andere zaaksoort meer van toepassing is dan 'Klachten over gedragingen van de verhuurder'. Dit blijkt ook uit het hoge aandeel zaken dat niet-ontvankelijk wordt verklaard (zie ook tabel 2.2).

Veel huurders noemen klachten 'Over iets anders' als aanleiding om een zaak over de gedragingen van de verhuurder te starten (31%). De in dit kader genoemde aanleidingen zijn zeer divers. Deels overlappen ze met de andere categorieën, zoals klachten over onderhoud. Vaak ook gaat het over het niet ingrijpen bij problemen als een huurder overlast ondervindt en over in de beleving van de huurder gebrekkige communicatie.



Uit de gehouden interviews komt naar voren dat bij partijen vaak niet duidelijk is wat nu onder 'gedragingen' moet worden verstaan. De zittingsvoorzitters met wie is gesproken geven aan dat huurders vaak een zaak op grond van een klacht over de gedragingen van de verhuurder aanspannen terwijl dit een andere zaaksoort zou moeten zijn. Als men bijvoorbeeld ontevreden is over een verhuurder die gebreken aan de woning niet herstelt, is een verzoek om een huurverlaging in verband met gebreken (artikel 7:257 BW) de juiste zaaksoort, en niet 'Klachten over gedragingen van de verhuurder'. Maar de huurder heeft in de eigen beleving een klacht over het gedrag van de verhuurder. Dan blijkt tijdens de behandeling van het verzoek dat een andere zaak moet worden gestart. Dit leidt tot onbegrip en frustratie bij de betreffende huurder. De zittingsvoorzitters met wie is



gesproken twijfelen aan het nut van deze zaaksoort en vragen zich soms af of ze niet het werk van de klachtencommissie aan het 'overdoen' zijn. Het zou overigens ook gezien kunnen worden als een objectieve check op het werk van de klachtencommissies. Daar komt bij dat nog niet alle corporaties naar eigen zeggen een klachtencommissie hebben en in die zin de weg naar een klachtencommissie bij de corporatie zelf nog niet voor alle huurders open staat. De zittingsvoorzitters met wie is gesproken, zijn er voorstander van deze zaaksoort weer af te schaffen.



Ook Aedes ziet geen meerwaarde in de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder'. Corporaties hebben de wettelijke plicht om een eigen klachtenprocedure te hebben en dit is opgenomen in de Governancecode. Aedes ziet de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurders' als een dubbeling van wat corporaties zelf al doen op dit vlak. Het compliceert in de ogen van Aedes het werk van de Huurcommissie en maakt het voor huurders ondoorzichtig tot wie zij zich moeten wenden met een klacht. Daarbij moet worden aangetekend dat uit de gehouden enquête blijkt dat de meeste huurders naar eigen zeggen weten hoe zij een klacht over hun verhuurder moeten indienen, en dat niet alle woningcorporaties over een eigen klachtenprocedure beschikken.



De Woonbond vindt het belangrijk dat klachten over gedragingen van verhuurders onafhankelijk getoetst kunnen worden en vindt in die zin de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' waardevol. Tegelijk wordt vastgesteld dat huurders terughoudend zijn om gebruik te maken van de mogelijkheid om gedragingen van hun verhuurder aan de kaak te stellen. In de beleving van de Woonbond hangt dat samen met onbekendheid van de procedure en angst voor de consequenties van het indienen van een klacht.



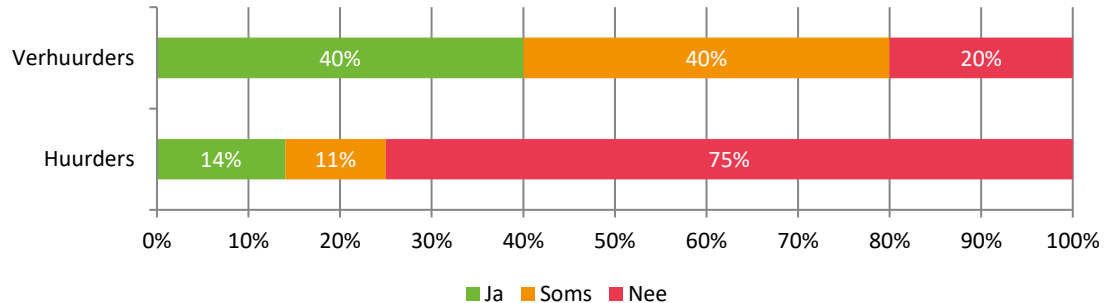
In de gehouden interviews is door BZK en de Huurcommissie aangegeven dat de toelichting op het doel van de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' bij de parlementaire behandeling niet voldoende scherp is geweest. Er is volgens de gesprekspartners onvoldoende discussie geweest over de definitie van 'gedragingen'. De omschrijving in de Memorie van Toelichting wordt te abstract en weinig toetsbaar gevonden.

#### **Kwart van de huurders ervaart onder druk te zijn gezet om af te zien van een zaak bij de Huurcommissie**

Van de huurders die de vragenlijst hebben ingevuld, geeft meer dan een kwart (26%) aan te ervaren dat zij door de verhuurder onder druk te zijn gezet om geen zaak te starten bij de Huurcommissie. Onder huurders van een corporatiewoning is dit 20%, onder huurders van een particuliere huurwoning is dit 33%. De wijze waarop huurders in hun beleving door de verhuurder onder druk zijn gezet varieert. Veel huurders geven aan dat de verhuurder hen er van probeerde te overtuigen dat een gang naar de Huurcommissie zinloos is. Dit gebeurde ook bij huurders die door de Huurcommissie in het gelijk zijn gesteld. Maar ook aandringen op verhuizen en dreiging met uithuiszetting worden geregeld genoemd. Ook wordt volgens huurders geregeld bedreigd met een rechtszaak. En het komt volgens een deel van de huurders voor dat zij worden geïntimideerd met dreigende telefoontjes en appberichten. Diverse huurders geven aan dat hen geld of een lagere huur wordt geboden om af te zien van een zaak bij de Huurcommissie. Dat betekent mogelijk in een deel van de gevallen dat de verhuurder feitelijk inschikt en de huurder geeft waarom wordt gevraagd, maar deze huurders ervaren dit niet zo. Kennelijk is het vertrouwen daarvoor te veel geschaad.

## Verhuurders meer tevreden dan huurders over afhandeling door Huurcommissie

Figuur 2.3: Tevredenheid verhuurders en huurders over de afhandeling door de Huurcommissie van zaken ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’, 2022



Bron: Enquête verhuurders en huurders, Companen.

Zo'n 40% van de verhuurders en zo'n 15% van de huurders die betrokken zijn geweest bij een zaak 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' is tevreden over de wijze waarop de Huurcommissie de zaak heeft afgehandeld. Huurders zijn veel vaker ontevreden over de werkwijze van de Huurcommissie dan verhuurders. Hierbij moet worden aangetekend dat de tevredenheid van partijen mede bepaald wordt door de uitkomst van de zaak. Als men in het ongelijk is gesteld, is men doorgaans minder tevreden dan wanneer men gelijk heeft gekregen. Slechts 5% van de zaken werd sinds de invoering van de zaaksoort (deels) gegrond verklaard.

Van de huurders geeft 75% aan dat zij ontevreden zijn over de afhandeling. Gevraagd naar de redenen dat huurders ontevreden zijn, worden de volgende zaken met regelmaat genoemd:

- Het duurde volgens de huurder lang voor de Huurcommissie reageerde op het verzoek.
- De huurder was van mening dat de Huurcommissie de zaak niet serieus genoeg nam en niet genoeg tijd nam voor het behandelen van de zaak.
- De Huurcommissie stond in de beleving van de huurder aan de kant van de verhuurder.
- De Huurcommissie is in de beleving van de huurder slecht bereikbaar.
- De huurder had zich tot de geschillencommissie moeten richten en niet tot de Huurcommissie. De huurder voelde zich daarom van het kastje naar de muur gestuurd.

Uit de gegeven antwoorden blijkt ook dat het onderwerp van het geschil eigenlijk onder een andere zaaksoort hoort dan "Klachten over gedragingen van de verhuurder". Vaak komen geschillen over de onderhoudstoestand van de woning terug in de antwoorden. Het lijkt erop dat het voor huurders niet altijd duidelijk is in welke gevallen de zaaksoort "Klachten over gedragingen van de verhuurder" van toepassing is.

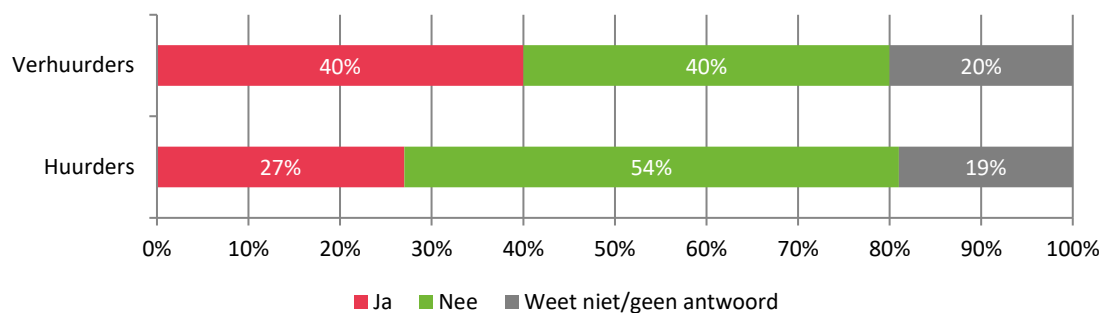
Een aanmerkelijk deel van de verhuurders (ongeveer 40%) is soms wel en soms niet tevreden over de wijze waarop de Huurcommissie zaken "Klachten over gedragingen van de verhuurder" behandelt.

### Verwachtingsmanagement

Ontevredenheid over de tijd waarbinnen gereageerd wordt, kan soms worden voorkomen door helder aan te geven wat een huurder of verhuurder op dit punt mag verwachten. Als duidelijk is wat de responstijd is en de Huurcommissie slaagt er ook in die responstijd te realiseren, zal dat tot minder ontevredenheid hierover leiden. Dit geldt ook voor tevredenheid over de uitkomst van de zaak. Als niet goed duidelijk is in welke gevallen de zaaksoort 'Klacht over gedragingen van de verhuurder' van toepassing is, leidt het niet-ontvankelijk verklaren van de zaak tot ontevredenheid. Verwachtingsmanagement is een belangrijk instrument in het kader van klanttevredenheid.

## Zaak klachten over gedragingen van de verhuurder heeft geregeld gevolgen voor de relatie

Figuur 2.4: Mate waarin de zaak "Klachten over gedragingen van de verhuurder" gevolgen heeft gehad voor de relatie tussen huurder en verhuurder, 2022



Bron: Enquête verhuurders en huurders, Companen.

Verhuurders ervaren vaker dat het aanspannen van een zaak "Klachten over gedragingen van de verhuurder" gevolgen heeft voor de relatie met de huurder dan dat huurders dat ervaren. Van de verhuurders geeft 40% aan dat de relatie is veranderd, van de huurders is dit ongeveer een kwart (27%). Zowel voor de verhuurders als voor de huurders geldt dat ongeveer één op de vijf niet weet of de relatie is veranderd.

Huurders die aangeven dat de relatie met de verhuurder is veranderd, geven vrijwel unaniem (zo'n 90%) aan dat de relatie is verslechterd. Vaak wordt aangegeven dat het vertrouwen is verdwenen en/of dat er geen contact meer is. Sommige huurders zijn om deze reden naar eigen zeggen verhuisd. Een enkele huurder spreekt van een bedreigende situatie die is ontstaan. Ook verhuurders die ervaren dat de relatie met de huurder door de aangespannen zaak is veranderd, geven vrijwel allemaal aan dat de relatie is verslechterd (eveneens zo'n 90%).



Uit een deel van de gehouden interviews komt een beeld naar voren dat de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' maar beperkte toegevoegde waarde heeft. De huurteams, de zittingsvoorzitters met wie is gesproken en Aedes noemen dit expliciet. Een belangrijke reden daarvoor is dat er geen sprake is van een echte sanctie als een klacht gegrond wordt verklaard. De verhuurder wordt dan veroordeeld tot het betalen van de leges, maar verder heeft de uitspraak op zich weinig betekenis. Een deel van de huurders die de enquête hebben ingevuld wijst er ook op dat nadat hun klacht gegrond was verklaard, er niets veranderde in het gedrag van de verhuurder. Betekenis kan er wel zijn als de zaak tot een zitting komt en het lukt om tijdens de zitting de partijen nader tot elkaar te brengen en de relatie tussen huurder en verhuurder te normaliseren.



Particuliere verhuurders ervaren bij monde van Vastgoed Belang dat de zaaksoort een negatief effect heeft op de relatie tussen verhuurders en huurders. De zaaksoort wordt als stigmatiserend ervaren en plaatst huurders en verhuurders tegenover elkaar. Daarbij wordt opgemerkt dat er ook een zaaksoort zou moeten zijn die betrekking heeft op klachten over het gedrag van huurders. De huurteams met wie is gesproken, herkennen het beeld dat het indienen van een zaak op grond van klachten over gedragingen van de verhuurder de relatie tussen huurder en verhuurder op scherp zet. De huurteams wijzen huurders ook niet op de mogelijkheid van deze zaaksoort. Bij problematisch gedrag door de verhuurder adviseren zij direct een gang naar de kantonrechter.

Mogelijk kan een meer neutrale naamgeving voor de zaaksoort er voor zorgen dat het starten van een zaak een minder negatief effect heeft op de relatie tussen verhuurder en huurder.

### **Driekwart ondervraagde verhuurders heeft eigen procedure klachtenafhandeling**

Verhuurders die bekend zijn met de zaaksoort “Klachten over gedragingen van de verhuurder” is gevraagd of zij een eigen procedure voor klachtenafhandeling hebben. Van de ondervraagde corporaties geeft 95% aan een klachtenprocedure te hebben, van de ondervraagde bedrijfsmatige particuliere verhuurders heeft 80% dit en van de ondervraagde niet-bedrijfsmatige particuliere verhuurders ongeveer de helft. Corporaties is gevraagd of zij een eigen klachtenreglement hebben. Dit is op basis van de gegeven antwoorden niet voor elke corporatie het geval; 85% van de geënquêteerde corporatiemedewerkers geeft aan dat de corporatie een klachtenreglement heeft. Dit aandeel zou 100% moeten zijn, het is op grond van de Woningwet verplicht dat corporaties beschikken over een klachtenreglement.



De directie van de Huurcommissie ziet als positief neveneffect van de zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ dat zij merken dat het corporaties en institutionele beleggers ertoe heeft aangezet hun klachtenafhandeling te verbeteren en een klachtenprocedure in te richten. Het aantal zaken is sinds de invoering van de zaaksoort ook sterk afgenomen, volgens de gesprekspartners tot enkele tientallen zaken per jaar. In die zin heeft de zaaksoort volgens de gesprekspartners gezorgd voor interne zelfregulering. Het artikel heeft in de beleving van de directie van de Huurcommissie zijn werk gedaan, maar het is niet nodig het te schrappen omdat het in voorkomende gevallen van nut kan zijn.

### **Verwijzen naar de Huurcommissie**

Verhuurders zijn gevraagd of zij huurders die een klacht melden, wijzen op de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Huurcommissie. Bij 70% van de ondervraagde verhuurders is dat naar eigen zeggen het geval. Bijna een derde doet dit dus niet. Van de ondervraagde corporaties geeft 90% aan de huurders te wijzen op de mogelijkheid om een klacht aan de Huurcommissie voor te leggen. Van de ondervraagde particuliere verhuurders doet 50% tot 60% dit.



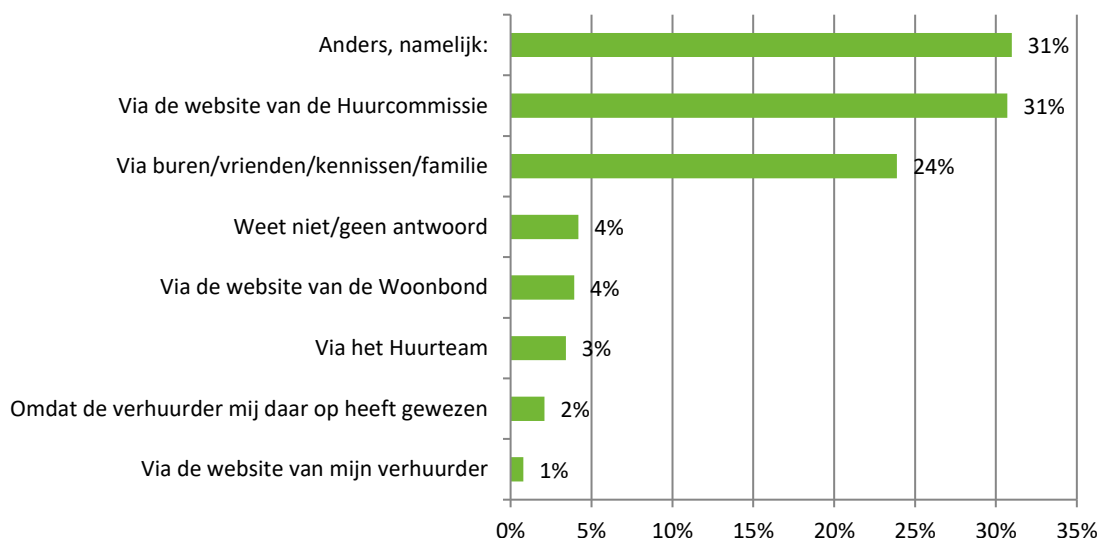
De huurteams met wie is gesproken, geven aan dat als er echt sprake is van problematisch gedrag van een verhuurder, hun gebruikelijke advies is direct naar de kantonrechter te stappen.

### **Informatievoorziening over situaties waarin zaaksoort “Klachten over gedragingen van de verhuurder” van toepassing is**

Voor driekwart van de ondervraagde verhuurders is het naar eigen zeggen voldoende duidelijk in welke situaties de zaaksoort “Klachten over gedragingen van de verhuurder” van toepassing is. Verhuurders

voor wie dit niet voldoende duidelijk is, staan er voor open om actief te worden geïnformeerd over deze zaaksoort. De informatiebehoefte richt zich op de situaties waarin deze zaaksoort van toepassing is, maar ook op hoe de Huurcommissie omgaat met zaken waarin het niet duidelijk is welk type zaak moet worden aangespannen. Dat betreft bijvoorbeeld situaties waarin er klachten zijn over gedrag, maar de kern van het geschil van technische aard is. Bijvoorbeeld bij verschil van inzicht over onderhoud of over de hoogte van de huurprijs of servicekosten. De suggesties die gedaan worden over de wijze waarop ondervraagde verhuurders geïnformeerd willen worden zijn legio, van persoonlijke geïnformeerd worden per e-mail, tot een digitale nieuwsbrief, tot informatie via de website, tot webinars en trainingen voor verhuurders.

Figuur 2.5: Wijze waarop huurders zich hebben geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen over gedragingen van de verhuurder, 2022



Bron: Enquête verhuurders en huurders, Companen.

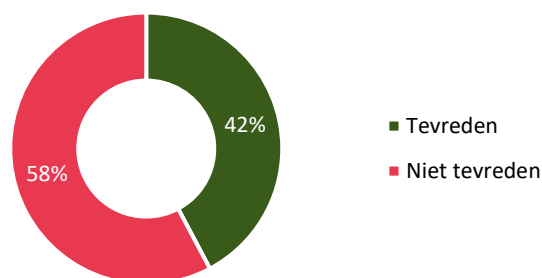
De website van de Huurcommissie is een belangrijke informatiebron voor huurders die een klacht hebben over het gedrag van hun verhuurder. Bijna een derde van de ondervraagde huurders (31%) heeft zich via die website geïnformeerd over de mogelijkheden. Ook burens/vrienden/kennissen/familie zijn een belangrijke bron van informatie. Bijna een kwart (24%) van de huurders geeft aan 'van mond tot mond' te zijn geïnformeerd. Bijna een derde van de huurders heeft zich op andere wijze geïnformeerd. Vaak geeft men dan aan via zelfstandig onderzoek via internet/Google of via het Juridisch Loket of via de rechtsbijstandsverzekering op de mogelijkheid te zijn gekomen.



### Verschillen in uitspraken Huurcommissie en kantonrechter

Een van de onderzoeksvragen is of er jurisprudentie is op basis waarvan een vergelijking gemaakt kan worden tussen uitspraken van de Huurcommissie en uitspraken van de Kantonrechter. Er zijn de geïnterviewde partijen geen situaties bekend waarbij een zaak waarin de Huurcommissie uitspraak heeft gedaan vervolgens is voorgelegd aan de kantonrechter.

Figuur 2.6: Tevredenheid van huurders over de afhandeling van hun zaak door de Huurcommissie, 2022

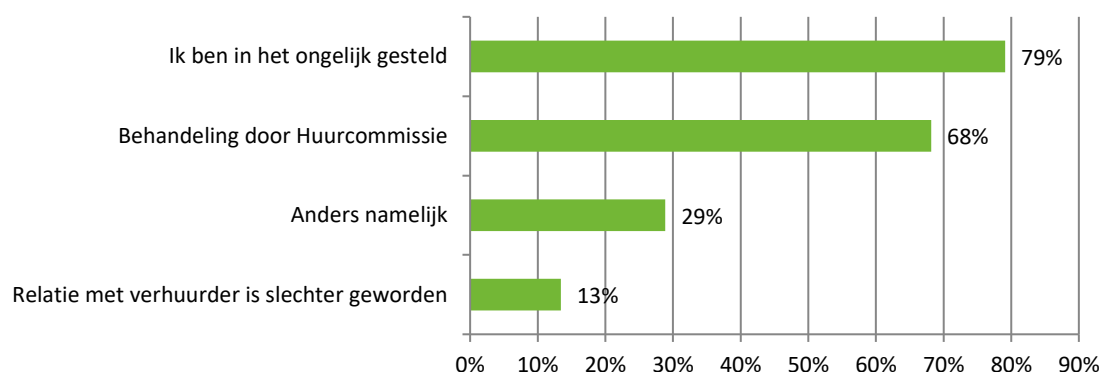


Bron: Enquête huurders, Companen.

Huurders is in de breedte gevraagd naar hun tevredenheid over de wijze waarop de Huurcommissie hun zaak heeft afgehandeld. Ongeveer vier op de tien (42%) huurders die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn tevreden over de afhandeling door de Huurcommissie. Ruim de helft (58%) is niet tevreden.

Deze tevredenheid hangt in hoge mate samen met de uitspraak van de Huurcommissie. Huurders die in het gelijk zijn gesteld zijn veel meer tevreden dan huurders die niet of niet geheel in het gelijk zijn gesteld.

Figuur 2.7: Redenen dat huurders ontevreden zijn over de afhandeling van hun zaak door de Huurcommissie, 2022



Bron: Enquête huurders, Companen.

Bijna 80% van de huurders die niet tevreden zijn met de afhandeling van hun zaak door de Huurcommissie, geven aan dat de reden hiervoor (mede) is dat zij in het ongelijk zijn gesteld. Dit is een reden waar de Huurcommissie geen invloed op heeft. Bijna 70% van de huurders die ontevreden zijn, geeft aan dat dit (mede) komt door de behandeling door de Huurcommissie. Het blijkt echter dat alle huurders die aangeven ontevreden te zijn over de behandeling door de Huurcommissie, in het ongelijk zijn gesteld. De uitspraak van de Huurcommissie is verreweg de belangrijkste reden voor ontevredenheid.

Huurders die aangeven dat zij om een andere reden niet tevreden zijn, noemen vaak dat het erg lang duurde voor hun zaak was afgehandeld. Daarnaast geven veel huurders die niet tevreden zijn aan dat de verhuurder geen opvolging heeft gegeven aan de uitspraak waardoor het probleem niet is verholpen. Een enkele huurder kon niet uit de voeten met de behandeling van de zaak via een digitale zitting.

### Verbetermogelijkheden

- Verhuurders is in de enquête gevraagd naar mogelijkheden om de zaaksoort “Klachten over gedragingen van de verhuurder” en wat daar bij speelt te verbeteren. Zij doen de suggestie de informatievoorziening over de zaaksoort te verbeteren zodat het voor huurders duidelijk is in welke

situaties de zaaksoort toepasbaar is en wat de regels zijn. Ook wordt gevraagd een duidelijk onderscheid te geven tussen deze procedure en een gang naar een regionale klachtencommissie (in het geval van woningcorporaties). Dit zijn belangrijke suggesties gezien het feit dat veel zaken niet-ontvankelijk worden verklaard en geconstateerd wordt dat vaak een andere zaaksoort van toepassing was als een zaak 'Klacht over gedragingen van de verhuurder' wordt gestart. Een betere voorlichting over de zaaksoort kan veel verwarring en onterechte zaken wegnemen.

- De naam van de zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' heeft een eenzijdigheid in zich en zet daarmee de verkeerde toon. Dat is niet altijd productief voor het oplossen van de situaties waarvoor de zaaksoort in het leven is geroepen. Een meer neutrale naamgeving kan helpen, bijvoorbeeld 'Verstoorde relatie huurder en verhuurder'.
- Een belangrijke beperking van de zaaksoort is, dat er geen echte sanctie is als de zaak gegrond wordt verklaard. De verhuurder wordt veroordeeld tot het betalen van de leges, maar andere consequenties zijn er niet. Daardoor hebben huurders die in het gelijk zijn gesteld het gevoel nog steeds met lege handen te staan. Een sanctie zou de vorm kunnen hebben van hogere leges of een huurkorting zolang de onwenselijke situatie voortduurt.

## 2.2 Bemiddeling als instrument van de Huurcommissie

De Huurcommissie is in 2016 gestart met bemiddelen in geschillen, als alternatief voor geschilbeslechting. Met de wet werd een verdere impuls gegeven aan bemiddeling door kwijtschelding van de legeskosten mogelijk te maken als een geschil succesvol is bemiddeld. Er is sprake van succesvolle bemiddeling als een geschil niet met een uitspraak maar met een vaststellingsovereenkomst tussen partijen wordt afgesloten. Het uitgangspunt was dat bemiddeling voor sommige meningsverschillen een betere oplossing kan bieden en dat het vanuit financieel oogpunt aantrekkelijk kan zijn omdat in beginsel een lichtere procedure gevolgd kan worden.



### Bemiddeling niet echt van de grond gekomen?

Uit de gesprekken met de Huurcommissie en de Dienst van de Huurcommissie komt een beeld naar voren dat voortvarend is gestart met bemiddeling als instrument om geschillen tussen huurders en verhuurders op te lossen, maar dat dit instrument al snel niet meer actief werd ingezet. Er is serieus op ingezet om de benodigde competenties binnen de Huurcommissie te ontwikkelen, door mensen er voor vrij te maken en op te leiden. Uit de interviews blijkt dat er binnen de Huurcommissie en de Dienst van de Huurcommissie verschillend werd gedacht over bemiddeling als instrument. Vanuit het perspectief van geschilbeslechtsers is er de mening dat het een waardevol instrument kan zijn om een verstoorde relatie tussen huurders en verhuurders te normaliseren. Vanuit het oogpunt van de bedrijfsvoering is in de interviews benoemd dat door bemiddeling de achterstanden bij de Huurcommissie toenamen. In de praktijk bleken bemiddelingstrajecten te arbeidsintensief. Dat verhield zich slecht tot een efficiënte bedrijfsvoering en het halen van wettelijk vastgestelde termijnen. In het beeld van een deel van de geïnterviewden, zowel vanuit geschilbeslechting als vanuit bedrijfsvoering, is dit ook een belangrijke reden geweest om bemiddeling niet meer in te zetten als instrument. Deze ontwikkeling speelde zich af tegen de achtergrond van een veel hogere instroom van zaken dan werd verwacht in 2018, waardoor er minder tijd was om te bemiddelen.

Daarnaast wordt geconstateerd dat veel zaaksoorten zich niet lenen voor bemiddeling en dat de Huurcommissie vooral scherpe uitspraken moet doen. Als de uitkomst van een zaak 'binair' moet zijn - een van de partijen wordt in het gelijk gesteld en de andere in het ongelijk - is bemiddeling niet geschikt. Als een verhuurder in de beleving van een huurder te veel huur vraagt, moet de Huurcommissie een scherpe

uitspraak doen of dit het geval is en wat het maximale huurbedrag is dat voor de woning gevraagd mag worden. De huurder is dan niet gebaat bij een compromis. Ook belangenbehartigers van huurders en verhuurders noemen dit.



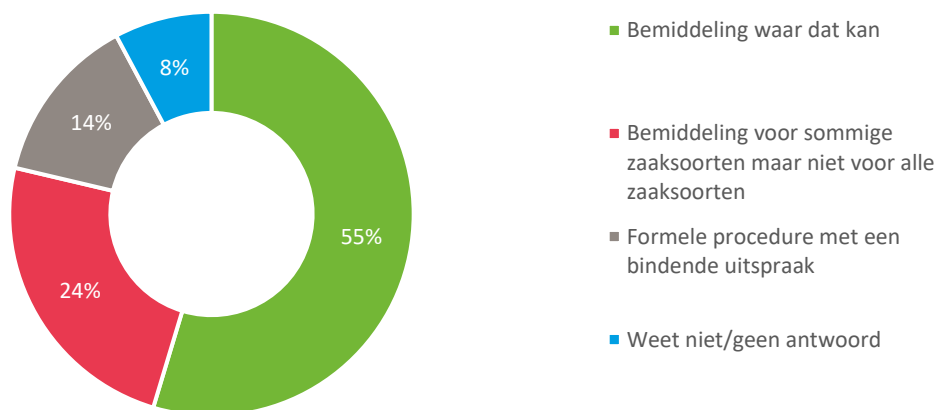
Bemiddeling wordt in de ervaring van de huurteams al eerder, door de huurteams zelf, gedaan. Als dat traject vastloopt, volgt een gang naar de Huurcommissie of de kantonrechter. Dan is verdere bemiddeling inmiddels geen optie meer. Opgemerkt moet worden dat de huurteams maar in een beperkt aantal gemeenten actief zijn (de grotere steden) en dus niet iedere huurder gebruik kan maken van bemiddeling door een huurteam.



Zowel de Woonbond als Vastgoed Belang als Aedes geven aan dat de Huurcommissie vooral moet rechtspreken. Bemiddeling past voor deze partijen niet bij de rol die de Huurcommissie moet vervullen. De IVBN is juist wel voorstander van bemiddeling als instrument, vanuit het positieve effect dat het kan hebben op de relatie tussen huurder en verhuurder. De IVBN is er voorstander van bemiddeling vaker in te zetten. Er is niet aangegeven of dit bemiddeling door de Huurcommissie zou moeten zijn, of door een externe partij.

Hoewel gesteld kan worden dat het aantal zaken dat via bemiddeling tot een oplossing is gebracht relatief laag is, stellen verhuurders bemiddeling door de Huurcommissie wel op prijs. Meer dan de helft (55%) van de ondervraagde verhuurders geeft er de voorkeur aan dat de Huurcommissie bemiddelt in zaken. Nog eens bijna een kwart (24%) is van mening dat dit voor sommige zaaksoorten de voorkeur moet hebben, maar niet voor alle zaaksoorten. Slechts een klein deel van de ondervraagde verhuurders (14%) geeft zonder meer de voorkeur aan reguliere geschilbeslechting met een bindende uitspraak.

Figuur 2.8: Voorkeur verhuurders voor bemiddeling of voor een reguliere procedure, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

Gevraagd naar hun voorkeur voor bemiddeling geven verhuurders aan dat dit de relatie met de huurder minder op scherp zet, het tot begrip aan beide kanten leidt - in plaats van een partij die gelijk krijgt en een partij die dat niet krijgt - en het proces informeler is en sneller tot resultaat kan komen. Veel verhuurders geven aan dat bemiddeling voor iedereen prettiger is.

Verhuurders die aangeven dat niet iedereen zich leent voor bemiddeling, geven in hun open antwoorden eerder aan dat bepaalde specifieke zaken zich er niet voor lenen. Als een van de partijen niet



open staat voor de zienswijze van de andere partij of te emotioneel betrokken is, heeft een harde uitspraak in hun ogen meer nut dan bemiddeling. Verhuurders benoemen een belangrijke voorwaarde voor een succesvol bemiddelingstraject: de zaak moet tijdig bij de Huurcommissie in behandeling kunnen worden genomen, voor deze verder escaleert.

Verhuurders die geen voorstander zijn van bemiddeling door de Huurcommissie geven aan dat zij altijd zelf proberen er met de huurder uit te komen en dat de gang naar de Huurcommissie volgt als dit geen resultaat heeft gehad. Een uitspraak van de Huurcommissie geeft dan de duidelijkheid die nodig is. Ook wordt genoemd dat een bindende uitspraak een geschil echt afsluit en daar is behoefte aan.



#### **Ervaringen met bemiddeling bij andere geschilbeslechers**

Andere geschilbeslechers met wie gesproken is, hebben positieve ervaringen met bemiddeling. Er wordt genoemd dat 80% van de voorgelegde zaken via bemiddeling wordt opgelost en slechts 20% door echte geschilbeslechting. Bemiddeling biedt de mogelijkheid om breder naar een zaak te kijken dan alleen vanuit juridisch oogpunt en is het beter mogelijk om misverstanden tussen klagende partijen uit de wereld te helpen. De ervaring bij de andere geschilbeslechers is ook dat bemiddeling leidt tot een kortere doorlooptijd van zaken (gemiddeld met zo'n drie maanden wordt genoemd). Een belangrijk nadeel van bemiddeling is dat de zaak niet goed wordt afgehecht, waardoor er onvrede achterblijft bij klagers. Dat kan leiden tot nieuwe procedures. Toch zien andere geschilbeslechers het als een gemiste kans dat bemiddeling als instrument bij de Huurcommissie niet goed van de grond is gekomen.

#### **Verbetermogelijkheden**

- Bemiddeling kan een waardevol instrument zijn in situaties waar de relatie tussen huurder en verhuurder ernstig is verstoord. Een optie die in de interviews is genoemd, is om de bemiddeling aan een externe partij uit te besteden. Daarmee wordt voorkomen dat bemiddeling te zwaar druk op de capaciteit van de Huurcommissie. Er zijn dan uiteraard externe kosten aan verbonden.
- Door andere geschilbeslechers wordt de suggestie gedaan een aparte ombudsman in te stellen als 'voorportaal' voor de Huurcommissie, om zo bemiddeling als instrument beter te kunnen inzetten.

### **2.3 De inhoudelijke voorzittersafspraak**

Een deel van de zaken van de Huurcommissie wordt afgedaan zonder dat er een zitting plaatsvindt. De wet biedt twee mogelijkheden om op basis van het samengestelde dossier een voorzittersuitspraak te doen, zonder dat de zaak op zitting wordt behandeld: de kennelijke en inhoudelijke voorzittersuitspraak.

De kennelijke voorzittersuitspraak is mogelijk als op basis van het dossier geen twijfel over de uitkomst van de zaak bestaat. De toepassing van deze kennelijke voorzittersuitspraak is echter geen onderdeel van deze evaluatie, aangezien deze mogelijkheid al voor de wetswijziging bestond en bovendien apart wordt geëvalueerd.

Bij de inhoudelijke voorzittersuitspraak is sprake van een keuze en zijn de partijen het er over eens dat alle informatie bekend is en geen zitting hoeft plaats te vinden. De partijen ontvangen een door de voorzitter ondertekende inhoudelijke uitspraak. De inhoud is gelijk aan de inhoud van een commissieuitspraak. Huurders of verhuurders die het niet eens zijn met de uitspraak kunnen overigens in verzet gaan om alsnog tijdens een zitting gehoord te kunnen worden.

Tabel 2.3: Aantal voorzittersuitspraken en aantal verzetszaken, 2018 - 2021

	2019	2020	2021
Voorzittersuitspraken	4.040	4.995	11.293
Verzetszaken	347 (9%)	414 (8%)	3.129 (28%)

Bron: Jaarverslagen Huurcommissie.

Het aantal voorzittersuitspraken is in de periode 2019 - 2021 toegenomen van 4.040 tot 11.293, een toename met 280%. Met name in 2021 nam het aantal zaken dat werd afgedaan met een voorzittersuitspraak sterk toe. Deze groei komt zeer waarschijnlijk vooral door de toename van kennelijke voorzittersuitspraken, als onderdeel van het actieplan Aanpak achterstanden van de Huurcommissie.<sup>1</sup> Een goede registratie van het onderscheid tussen inhoudelijke voorzittersuitspraken en kennelijke voorzittersuitspraken is niet beschikbaar. Het aantal zaken waarin partijen in verzet gaan tegen de voorzittersuitspraak was in de jaren 2019 en 2020 zo'n 8% à 9%. In 2021 nam dit toe naar 28%. Het is niet bekend wat de verhouding is tussen het aantal inhoudelijke en het aantal kennelijke voorzittersuitspraken waartegen partijen in verzet gaan. Het beeld bij de Huurcommissie is dat het vooral de kennelijke voorzittersuitspraken betreft waartegen partijen in verzet gaan.



De belangenvertegenwoordigers van huurders (huurteams en Woonbond) zijn positief over de inhoudelijke voorzittersuitspraak omdat deze zorgt voor snellere afhandeling van zaken, waarbij de mogelijkheid bestaat om in verzet te gaan als men het niet eens is met de uitspraak. Wel wordt er op gewezen dat het beeld van de belangenvertegenwoordigers is dat vaak in verzet wordt gegaan. Waarbij moet worden aangetekend dat niet bekend is of hierbij alleen op de inhoudelijke voorzittersuitspraak wordt gedoeld, of ook op de kennelijke voorzittersuitspraak. Belangenvertegenwoordigers van verhuurders (Aedes en Vastgoed Belang) zijn van mening dat het goed is om terughoudend te zijn met het inzetten van de voorzittersuitspraken en wijzen op het belang van een goede informatievoorziening over de voortgang en inhoud van voorzittersuitspraken.

## 2.4 Drempelbedrag per maand

De wetwijziging regelde dat voor meer geschilsoorten een drempelbedrag ging gelden. Hiermee werd beoogd te regelen dat alleen zaken met een zakelijk belang doorgaan voor geschilbeslechting. Het zaakbelang moet minimaal € 3 per maand ofwel € 36 per jaar bedragen.

Verhuurders is gevraagd of het voor hen moeilijk is om het zaakbelang aan te tonen. Bijna vier op de tien verhuurders (38%) geven aan dat zij het als lastig ervaren om het zaakbelang aan te tonen. Ook huurders is gevraagd naar de drempelbedragen. Van de huurders die de enquête hebben ingevuld, is bijna de helft (48%) van mening dat het terecht is dat er een drempelbedrag bestaat om een zaak te kunnen starten. Bijna één op de vijf huurders (18%) is het hier niet mee eens en vindt het bestaan van een drempelbedrag niet terecht. Ruim een derde (34%) van de huurders weet het niet. Huurders die een drempelbedrag terecht vinden benoemen dat de Huurcommissie behoed moet worden voor zaken die geen financiële betekenis hebben. Huurders die tegen een drempelbedrag zijn staan er vaak principieel in en geven aan dat iemand die in zijn recht staat, ongeacht het bedrag, dat aan de Huurcommissie moet kunnen voorleggen. Sommige huurders geven aan dat voor hen elke euro er één is en drie euro voor hen betekenis heeft. Ongeveer een op de tien huurders (12%) geeft aan dat het voor hen lastig was om het

<sup>1</sup> Bijlage bij Kamerstukken II 2020/21 27 926, nr. 328.

drempelbedrag aan te tonen. Soms was dat omdat het precieze bedrag moeilijk te berekenen was, soms vooral omdat het lastig was de administratie en/of documentatie voor te leggen. Voor bijna 90% was het aantonen van het drempelbedrag geen probleem. Overigens hoeft een huurder niet precies aan te geven wat het financiële belang van de zaak is, maar wordt alleen gevraagd aan te geven of aan het minimum wordt voldaan. Uit de jaarverslagen van de Huurcommissie blijkt dat jaarlijks bij minder dan een procent van de zaken die niet-ontvankelijk worden verklaard dit is omdat de waardeverordering lager was dan het drempelbedrag. Dit speelt in de praktijk dus geen rol van betekenis.

### **Drempelbedrag belangrijk maar het exacte bedrag is arbitrair**



De partijen die zijn geïnterviewd staan breed achter het principe van een drempelbedrag om betekenisloze zaken te weren. Tegelijk wordt vastgesteld dat de leges ook een dergelijke drempelwerking hebben. Er is geen duidelijk beeld of een zaakbelang van € 3 per maand het juiste bedrag is. Aan de ene kant wordt vastgesteld dat er niet veel zaken zijn met een dergelijk laag belang, aan de andere kant zijn er bedenkingen om een hoger bedrag in te stellen.

Per saldo kan gesteld worden dat er draagvlak is voor het drempelbedrag en dat het passend is om het drempelbedrag laag te houden.

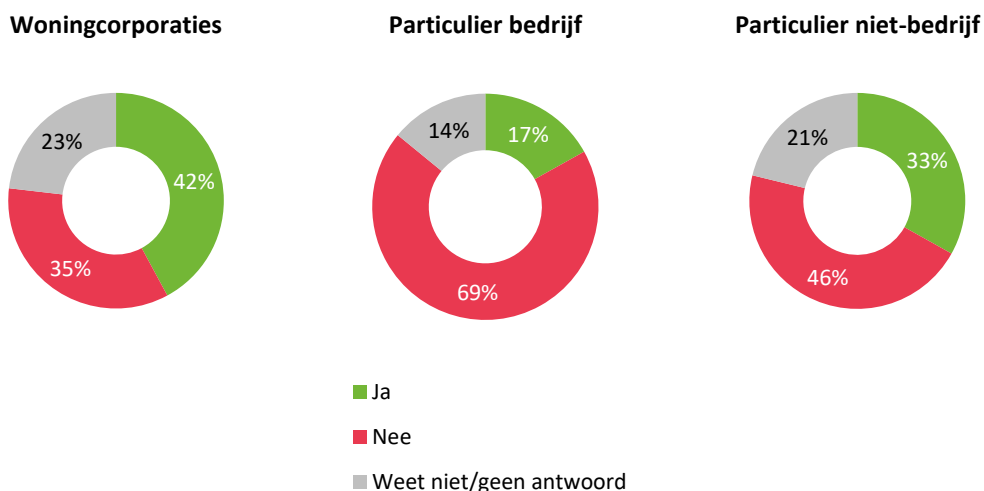
### 3 Financiering

Met de invoering van de wet zijn maatregelen ingevoerd om de financiering van de Huurcommissie meer toekomstbestendig te maken. De belangrijkste maatregel op dit vlak is de invoer van een structurele bijdrage aan de bekostiging van de Huurcommissie door verhuurders in de vorm van een verhuurderbijdrage. Verder zijn de leges voor alle typen verhuurders gelijkgetrokken. Voorheen betaalden niet-bedrijfsmatig werkende particuliere verhuurders een legesbedrag van € 25, gelijk aan de leges die huurders betalen. Bedrijfsmatig opererende verhuurders betaalden voorheen € 450. Met de wet zijn de leges voor alle verhuurders gelijkgetrokken en betalen *alle* verhuurders € 300 leges. Hiermee werd een eerlijke verdeling van de kosten over verhuurders beoogd, na invoering van de verhuurderbijdrage die alleen door grote verhuurders (50 woningen of meer) wordt betaald. Verder zijn met de wet gedifferentieerde leges ingesteld voor verhuurders die herhaaldelijk in het ongelijk worden gesteld. Verhuurders die binnen drie kalenderjaren meermaals door de Huurcommissie in het ongelijk worden gesteld, betalen bij de tweede keer een legesbedrag van € 700 en vanaf de derde keer een bedrag van € 1.400.

#### 3.1 Verhuurderbijdrage

De verhuurderbijdrage is gebaseerd op het aantal huurwoningen dat een verhuurders heeft. Om praktische redenen is voor de heffing van de verhuurderbijdrage aangesloten bij de verhuurderheffing. Dit betekent dat ook de verhuurderbijdrage geldt vanaf 50 woningen. Per 1 januari 2021 bedroeg de verhuurderbijdrage € 2,52 per woning vanaf 50 woningen.

Figuur 3.1: Mate waarin verhuurders het redelijk vinden dat grote verhuurders via de verhuurderbijdrage financieel bijdragen aan de geschilbeslechting door de Huurcommissie, naar type verhuurder, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

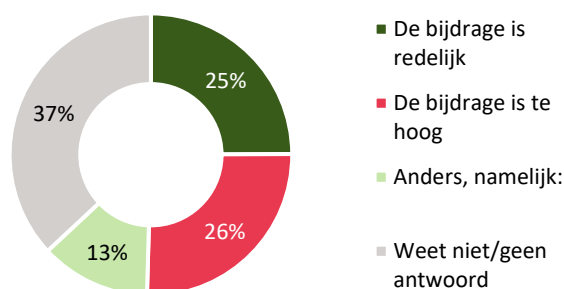
Van de ondervraagde corporaties is 42% van mening dat het redelijk is dat grote verhuurders een verhuurderbijdrage betalen. Ruim een derde (35%) van de corporaties is het daar niet mee eens. De bedrijfsmatig opererende particuliere verhuurders zijn overwegend van mening dat het niet redelijk is dat

grote verhuurders een verhuurderbijdrage betalen. Van hen is 69% het niet eens met de verhuurderbijdrage. Slecht 17% van deze groep vindt de verhuurderbijdrage redelijk. Van de niet-bedrijfsmatig opererende particuliere verhuurders, vaak kleinere verhuurders, is een derde van mening dat het terecht is dat grote verhuurders een verhuurderbijdrage betalen. Een groter deel, 46%, deelt die mening niet.

Verhuurders die de verhuurderbijdrage niet redelijk vinden geven hiervoor verschillende argumenten. Geregeld wordt aangegeven dat de bijdrage zich niet goed verhoudt tot de onafhankelijkheid van de Huurcommissie omdat de schijn zou kunnen ontstaan dat een partij die betaalt invloed heeft op de geschilbeslechting. Ook zijn er principiële bezwaren tegen het feit dat de verhuurderbijdrage alleen voor grote verhuurders geldt. En zijn er bij grotere verhuurders principiële bezwaren, omdat het beeld bestaat dat er juist bij kleinere verhuurders veel klachten zijn. Een deel van de verhuurders die het niet eens zijn met de verhuurderbijdrage, geeft aan het er niet mee eens te zijn dat huurders bij de Huurcommissie minder betalen dan verhuurders. Zij benoemen daarbij ook de verschillen in de hoogte van de leges tussen huurders en verhuurders.

Een kwart van de verhuurders is van mening dat het bedrag dat verhuurders betalen aan verhuurderbijdrage (€ 2,52 per woning vanaf 50 woningen, prijspeil 2021) redelijk is. Een even grote groep (26%) vindt het bedrag niet redelijk. Ruim een derde van de verhuurders die de vragenlijst heeft ingevuld (37%), heeft geen mening over de hoogte van het bedrag van de verhuurderbijdrage. Verhuurders die het bedrag van de verhuurderbijdrage redelijk vinden, geven aan dat het voor hen een beperkt bedrag is dat geen consequenties heeft voor het rendement, maar er wel aan bijdraagt dat er een onafhankelijke geschilbeslechting is: "Een collectieve verzekering, gedragen door de sterkste schouders".

Figuur 3.2: Mate waarin verhuurders het bedrag voor de verhuurderbijdrage redelijk vinden, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

Verhuurders die de hoogte van de verhuurderbijdrage niet redelijk vinden geven geregeld aan dat voor een grote verhuurder het bedrag dat moet worden bijgedragen hoog is. Daarbij wordt gewezen op hele grote verhuurders die slechts sporadisch een zaak bij de Huurcommissie hebben. Ook wordt geregeld benoemd dat men het redelijker zou vinden om per zaak te betalen en dat men de verhouding tussen de bijdrage door verhuurders en door huurders scheef vindt.



De Dienst van de Huurcommissie constateert dat de invoer van de verhuurderbijdrage vanuit hun perspectief probleemloos is verlopen. In het begin waren er wel vragen van verhuurders, maar de incasso is nooit een probleem geweest.



Er wordt door de Huurcommissie en BZK geconstateerd dat het een ernstig probleem is dat de verhuurderheffing niet meer gebruikt kan worden als grondslag voor de verhuurderbijdrage. Er moet een goede alternatieve manier worden gevonden om de verhuurderbijdrage te bepalen. Uitgangspunt daarbij moet zijn dat de kosten zo eerlijk mogelijk worden verdeeld over verhuurders en dat dit geen dusdanig hoge kosten met zich meebrengt dat het doel voorbij wordt geschoten, namelijk een bijdrage in de bekostiging van de Huurcommissie.



Belangenorganisaties van verhuurders hebben problemen met de verhuurderbijdrage. IVBN vindt de verhuurderbijdrage onrechtvaardig omdat goed gedrag van verhuurders niet van invloed is op de hoogte van de bijdrage en omdat grote verhuurders een hoge bijdrage moeten betalen. Vastgoed Belang ziet de verhuurderbijdrage als extra belastingheffing. Aedes vindt de verhuurderbijdrage principieel onjuist omdat de overheid bij wet verplichte geschilbeslechting door de Huurcommissie heeft opgelegd. De overheid zou deze daarom moeten betalen. Daar komt bij dat corporaties met hun grote bezit een groot deel van de verhuurderbijdrage betalen en in het beeld van Aedes relatief weinig zaken bij de Huurcommissie hebben. Aedes benoemt ook dat corporaties ook een wettelijk verplichte eigen klachtenprocedure moeten hebben en dus dubbel betalen. Daarbij moet worden aangetekend dat de Huurcommissie taken heeft die niet door een klachtencommissie van een corporatie kunnen worden behandeld, zoals het toetsen van de hoogte van de huur. Ten slotte vindt Aedes de koppeling aan de verhuurderheffing niet gerechtvaardigd en pleit er voor dat bij een nieuwe regeling per zaak betaald gaat worden.



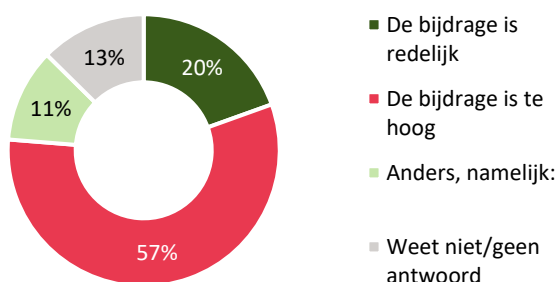
Uit de interviews met andere geschillenbeslechters blijkt dat deze voor een zeer groot deel vanuit de branche waarvoor zij optreden worden betaald.

## 3.2 Leges

Met de wet zijn de leges voor alle typen verhuurders gelijkgetrokken. Voorheen werd een onderscheid gemaakt tussen bedrijfsmatig opererende verhuurders en verhuurders die als natuurlijke persoon woningen verhuren. Met de wet bedraagt het legesbedrag dat een verhuurder betaalt als hij in het ongelijk wordt gesteld € 300. Voor huurders is het legesbedrag € 25. Daarnaast zijn gedifferentieerde (hogere) leges ingesteld voor verhuurders die vaker in het ongelijk worden gesteld en dus een groter beroep doen op de Huurcommissie dan andere verhuurders.

### Ervaringen met het legesbedrag van € 300

Figuur 3.3: Mate waarin verhuurders het leges bedrag van € 300 redelijk vinden, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

Van de ondervraagde verhuurders geeft meer dan de helft aan het legesbedrag van € 300 voor verhuurders te hoog te vinden. Een op de vijf ondervraagde verhuurders vindt het bedrag redelijk. Verhuurders die van mening zijn dat € 300 een redelijk bedrag is, benoemen geregeld dat de eigen kosten die gemaakt worden in de aanloop naar de zaak hoger zijn. Ook geven verhuurders die het bedrag redelijk noemen geregeld aan dat zij doorgaans in het gelijk worden gesteld en de € 300 niet vaak betalen. Verhuurders die de leges te hoog vinden wijzen erop dat het legesbedrag

geregeld veel hoger is dan het bedrag waar de zaak betrekking op heeft. Dit is een drogreden omdat de leges zijn ingesteld om aan de ene kant een bijdrage te leveren in de kosten van de Huurcommissie en aan de andere kant om een drempel op te werpen tegen het te lichtzinnig voorleggen van geschillen aan

de Huurcommissie. Ook wordt geregeld genoemd dat de verhuurderbijdrage al voorziet in de bijdrage aan de kosten voor de diensten van de Huurcommissie en dat de hoge leges dus 'dubbelop zijn'. Sommige kleine particuliere verhuurders met slechts enkele woningen wijzen erop dat € 300 voor hen een substantieel bedrag is en hebben de beleving dat de Huurcommissie op de hand van huurders is. Verder wordt onder de aandacht gebracht dat veel zaken worden afgedaan met een kennelijke voorzittersuitspraak en dat in die situatie de kosten voor de Huurcommissie veel lager moeten zijn. Deze verhuurders zijn van mening dat dan ook de leges lager zouden moeten zijn. Huurders die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn over het algemeen van mening dat het terecht is dat verhuurders meer leges betalen dan huurders. Ruim 80% van hen is deze mening toegedaan. Dat wordt vooral ingegeven door het beeld bij huurders van de verschillen in financiële draagkracht tussen verhuurder en huurder. Huurders die het niet terecht vinden dat verhuurders meer betalen wijzen erop dat het om dezelfde zaak gaat en dat zij het niet redelijk vinden dat er dan een verschil is in leges.



Voor de institutionele beleggers is de hoogte van de leges geen factor bij het beslissen om een zaak te starten. De insteek is om er altijd met de huurder uit te komen zodat een gang naar de Huurcommissie of de kantonrechter kan worden voorkomen. Aedes heeft geen signalen uit de aangesloten corporaties dat het legesbedrag van € 300 onredelijk wordt gevonden. Uit de enquête blijkt wel dat sommige corporaties kanttekeningen plaatsen bij de leges. Die kanttekeningen hebben betrekking op het feit dat de leges voor verhuurders veel hoger zijn dan voor huurders en op het feit dat ook al een verhuurderbijdrage wordt betaald.



BZK wijst er in het gehouden interview op dat het gelijktrekken van de leges voor alle verhuurders bijdraagt aan meer kostendekkende leges, maar dat tegelijkertijd een bedrag van € 300 ook niet kostendekkend is.



Het gelijktrekken van de leges voor verhuurders heeft het werk voor de zaakbehandelaars makkelijker gemaakt. De Huurcommissie geeft aan dat het bedrag op basis van de ervaringen met het betalen van de leges geen probleem is voor verhuurders. Dwangbevelen om de leges te innen komen nauwelijks voor.

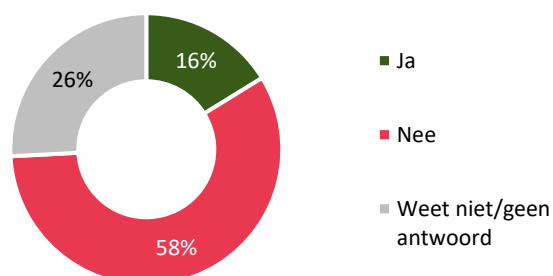


In andere branches is het gebruikelijk dat de consument een bedrag aan leges betaalt en een betrokken bedrijf niet. De legeskosten voor een consument zijn relatief laag, een bedrag van € 37 is meermaals genoemd. Dat bedrijven geen leges betalen betekent niet dat zij niet bijdragen; de kosten voor de geschillencommissies worden grotendeels door de branche zelf betaald door de aangesloten bedrijven. Dit is vergelijkbaar met de verhuurderbijdrage aan de Huurcommissie. Het verschil is dat verhuurders er niet voor kunnen kiezen om zich niet aan te sluiten. Als een bedrijf in het ongelijk wordt gesteld, betaalt het de behandelkosten van de zaak (net als bij de Huurcommissie een verhuurder die in het ongelijk wordt gesteld een (deel van de) behandelkosten betaalt in de vorm van leges, 'de vervuiler betaalt').

Veel verhuurders die aan de enquête hebben deelgenomen, hebben moeite met de verdeling van de legeskosten tussen huurders en verhuurders. Ruim de helft (58%) vindt niet dat sprake is van een eerlijke verdeling. Ruim een kwart (26%) weet het niet of geeft geen antwoord.

Verhuurders is ook gevraagd of zij het terecht vinden dat bedrijfsmatig opererende verhuurders en niet-bedrijfsmatig opererende verhuurders dezelfde leges betalen (€ 300). Ongeveer een derde van de verhuurders die de vragenlijst heeft ingevuld, geeft aan dat dit terecht is. Een vrijwel even grote groep vindt dit niet terecht en eveneens een derde weet het niet. Het zijn vaak de hele kleine niet-bedrijfsmatige particuliere verhuurders die het niet terecht vinden dat ze door de gelijktrekking hogere leges zijn gaan betalen dan voorheen. Maar ook kleinere bedrijfsmatige particuliere verhuurders geven geregeld aan het gelijktrekken van de leges niet terecht te vinden. Een argument dat veel wordt genoemd, is dat voor een kleine particuliere verhuurder ten opzichte van een grote verhuurder de totale inkomsten uit de verhuur van woningen relatief laag zijn, waardoor de leges verhoudingsgewijs veel impact hebben op de inkomsten. Hierbij moet worden aangetekend dat kleine verhuurders zijn vrijgesteld van de verhuurderbijdrage.

Figuur 3.4: Mate waarin verhuurders de verdeling van legeskosten over huurders en verhuurders eerlijk vinden, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

### Gedifferentieerde leges

Verhuurders die binnen drie kalenderjaren meermaals door de Huurcommissie in het ongelijk worden gesteld, kunnen veroordeeld worden tot het betalen een hoger legesbedrag. Bij de tweede keer is het legesbedrag € 700 en vanaf de derde keer € 1.400. Dit geldt alleen voor de zaaksoorten splitsing all-in prijzen (art. 7:258 BW) en toetsing aanvangshuurprijs (art 7:249 BW).

Het is sinds het invoeren van de gedifferentieerde leges slechts beperkt voorgekomen dat verhuurders herhaald in het ongelijk werden gesteld en werden veroordeeld tot het betalen van de verhoogde leges. De maatregel is ook gericht op verhuurders die herhaaldelijk in de fout gaan terwijl ze de mogelijkheid hadden van een eerdere uitspraak van de Huurcommissie te leren. De volgende tabel brengt de aantallen per zaaksoort in beeld.



Tabel 3.1: Aantal zaken waarbij sinds de invoering van de mogelijkheid gedifferentieerde leges werden toegepast

Zaaktype	Artikel	Totaal zaken afgehandeld*	Verhuurder veroordeeld				
			Totaal	€ 25**	€ 300	€ 700	€ 1.400
Splitsen all-in prijs	7:258 BW	199	63	3	56	4	0
	7:254 BW	1	0	0	0	0	0
	20.7 Uhw	1	0	0	0	0	0
	<i>Totaal</i>	<i>201</i>	<i>63</i>	<i>3</i>	<i>56</i>	<i>4</i>	<i>0</i>
Toetsing aanvangshuurprijs	7:249 BW	3.344	1.432	69	1.233	79	51
	20.7 Uhw	43	24	0	21	3	0
	<i>Totaal</i>	<i>3.387</i>	<i>1.456</i>	<i>69</i>	<i>1.254</i>	<i>82</i>	<i>51</i>
<b>Totaal</b>		<b>3.588</b>	<b>1.519</b>	<b>72</b>	<b>1.310</b>	<b>86</b>	<b>51</b>

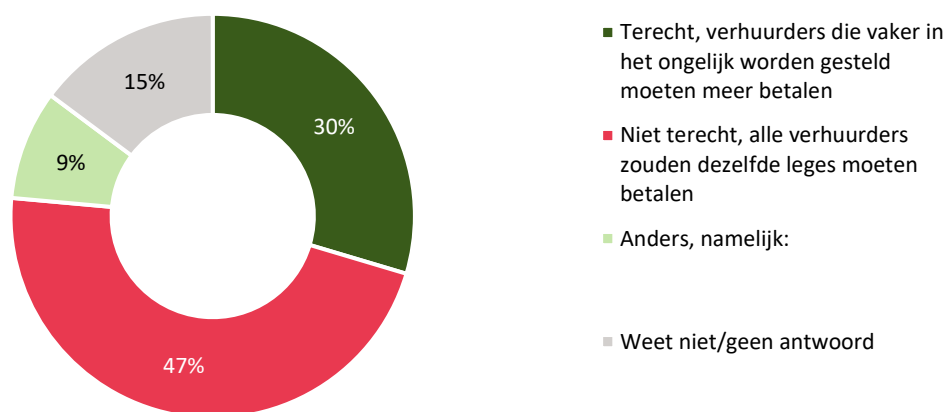
\* Zaken afgehandeld vanaf 1 januari 2019 t/m 26 september 2022

\*\* Hardheidsclausule toegepast door de Huurcommissie

Bron: Huurcommissie.

In het geval van het splitsen van een all-in huurprijs werd sinds de invoering van de gedifferentieerde leges in vier gevallen de leges verhoogd. Dit lage aantal moet worden gezien in het licht van het totale aantal zaken van deze zaaksoort, dat ook relatief laag is. In alle gevallen bleef het bij één verhoging, tot € 700. Bij zaken over de toetsing van de aanvangshuur werd in 79 gevallen de leges verhoogd tot € 700 en in 51 gevallen tot € 1.400. Dat betekent dat bij deze zaaksoort in gemiddeld ruim 60% van de situaties één verhoging niet volstond om de verhuurder af te schrikken.

Figuur 3.5: Mate waarin verhuurders de gedifferentieerde legesheffing terecht vinden, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

Bijna een derde (30%) van de verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, is van mening dat het terecht is dat er gedifferentieerde leges zijn. Bijna de helft (47%) vindt dit niet terecht. Het aandeel verhuurders dat naar eigen zeggen te maken heeft gehad met verhoogde leges omdat zij herhaaldelijk in het ongelijk werden gesteld, is relatief beperkt; het betreft ongeveer 5% van de verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld. Verhuurders die het terecht vinden dat de gedifferentieerde leges zijn ingevoerd, zien dit vooral als een manier om de slecht presterende verhuurders te stimuleren hun verhuurpraktijk te verbeteren. Verhuurders die de gedifferentieerde leges niet terecht vinden, zijn vaak van mening dat de positie van huurders bij de Huurcommissie te sterk is en dat deze maatregel die positie

nog sterker maakt. Geregeld wordt aangegeven dat huurders in de beleving van de verhuurder te lichtzinnig gebruik maken van de mogelijkheden om een zaak aan te spannen bij de Huurcommissie. Het blijkt dat een deel van de geënquêteerde verhuurders van mening is dat huurders te veel mogelijkheden hebben bij de Huurcommissie. Ook is er onbegrip voor het feit dat zaken in verschillende kalenderjaren en in de beleving van de verhuurder ongerelateerde omstandigheden kunnen leiden tot de toepassing van de gedifferentieerde leges. Twee derde van de verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, geven aan dat de gedifferentieerde leges voor hen geen reden zijn om geschillen met verhuurders te voorkomen. Voor één op de zes verhuurders die aan de enquête hebben deelgenomen is dat wel het geval. Zo'n 20% weet het niet.

Verhuurders is gevraagd hoe zij, als zij ervan af zien om geschillen voor te leggen aan de Huurcommissie, geschillen met verhuurders oplossen. Bijna één op de vijf verhuurders (18%) noemt in dit verband de kantonrechter, bijna de helft (44%) weet het niet en ruim een derde (38%) noemt andere oplossingen. Die oplossingen variëren sterk en zijn niet altijd oplossingen. Sommige verhuurders geven aan dat de gang naar de Huurcommissie en de gedifferentieerde legestarieven hen hebben doen besluiten te stoppen met het verhuren van woningen. Het betreft kleine particuliere verhuurders die niet-bedrijfsmatig opereren. Een deel van de verhuurders komt er toch zelf met de huurder uit. Geregeld geeft men aan toe te geven zonder dat men hier zelf altijd helemaal achter staat. Ook de regionale klachtencommissie en de geschillencommissie worden genoemd als alternatief om tot een oplossing te komen.

Twee derde van de verhuurders vindt de termijn van drie kalenderjaren niet redelijk, zo'n 10% vindt de termijn wel redelijk. Verhuurders die de termijn niet redelijk vinden wijzen opnieuw op de in hun beleving grote macht van de huurder, en noemen in dit verband bureaus die huurders actief benaderen om zaken aan te spannen bij de Huurcommissie en die daar geld aan verdienen. Uit de gegeven antwoorden komt het beeld naar voren dat verhuurders niet altijd goed op de hoogte zijn van de regels rond de gedifferentieerde leges. Zo worden vaak hypothetische situaties genoemd waar de hardheidsclausule in principe in voorziet. Het aandeel verhuurders dat naar eigen zeggen ervaring heeft met de verhoogde leges na herhaaldelijk in het ongelijk te zijn gesteld, is zoals aangegeven relatief klein.

Met de hoogte van de gedifferentieerde legesbedragen zijn weinig verhuurders het eens. Minder dan 10% van de verhuurders die de vragenlijst heeft ingevuld, vindt de bedragen redelijk; bijna driekwart vindt de bedragen niet redelijk. De overige verhuurders hebben op dit punt geen mening. Verhuurders die de legesbedragen niet redelijk vinden wijzen er op dat bij de zaken die aan de Huurcommissie worden voorgelegd, het vaak om relatief geringe bedragen gaat. Zij vinden de hoogte van de gedifferentieerde leges in geen verhouding staan tot het belang van de zaak. Opnieuw wordt gewezen op huurders die in de beleving van verhuurders te lichtzinnig naar de Huurcommissie stappen. Hierbij moet wel worden bedacht dat de gedifferentieerde leges alleen consequenties voor verhuurders hebben als zij herhaald in het ongelijk worden gesteld. Het beeld onder de geënquêteerde verhuurders is dat te zware maatregelen worden ingezet om enkele malafide verhuurders te corrigeren en dat die maatregelen voor verhuurders die te goeder trouw zijn negatieve gevolgen hebben. Dit alles draagt bij aan een beeld onder een deel van de verhuurders dat de Huurcommissie geen onafhankelijke partij is, maar er in de eerste plaats is voor de belangen van de huurder.



Ook uit de interviews komt het beeld naar voren dat het toepassen van verhoogde leges bij herhaald in het ongelijk gesteld worden maar beperkt voorkomt. De lijn van de Huurcommissie is dat dit ook alleen moet worden toegepast als echt sprake is van recidive waarbij duidelijk is dat de verhuurder niet van de eerdere uitspraak heeft geleerd, en niet in geval van een

verhuurder die meerdere vergelijkbare zaken tegelijk heeft in een specifiek complex. In dat geval wordt de hardheidsclausule toegepast en betaalt een verhuurder die in het ongelijk wordt gesteld voor de eerste drie gevallen € 300 en voor de overige gevallen € 25.

#### ***Mogelijkheden tot uitbreiding naar andere zaaksoorten***



Het gedifferentieerde legestartief dat oploopt als een verhuurder binnen drie kalenderjaren vaker in het ongelijk wordt gesteld, is alleen van toepassing op de zaken die betrekking hebben op het toetsen van de aanvangshuurprijs (artikel 7:249 BW) en zaken die betrekking hebben op het splitsen van een all-in prijs (artikel 7:258 BW). Er zijn meer zaaksoorten die zich goed lenen voor de toepassing van gedifferentieerde legestartieven. De gedifferentieerde tarieven zijn goed toepasbaar bij relatief eenvoudige zaaksoorten, bijvoorbeeld bij geschillen die gaan over de servicekosten of de hoogte van de huurprijs in algemene zin. Maar ook gebrekenzaken zouden in de beleving van geïnterviewden kunnen passen, hoewel deze zaken niet altijd eenvoudig van aard zijn. Complexe zaken lenen zich minder goed dan eenvoudige zaken, omdat daar minder vaak sprake is van een duidelijke en dus goed te voorkomen fout van de verhuurder.

#### ***Is drie kalenderjaren de juiste periode?***



De meningen verschillen over de termijn van drie kalenderjaren die geldt als maat voor de verhoogde leges als een verhuurder vaker in het ongelijk wordt gesteld. Belangenbehartigers van huurders vinden het een redelijke termijn. Belangenbehartigers van de verhuurders geven aan dat het nauwelijks voorkomt en hebben geen echte mening over de periode van drie jaar. BZK heeft het beeld dat drie kalenderjaren een goede termijn is, maar een langere periode zou de regeling effectiever en meer afschrikwekkend kunnen maken. Ook medewerkers van de Huurcommissie zijn van mening dat de periode van drie kalenderjaren vanuit het oogpunt van het afschrikken van kwaadwillende verhuurders langer mag zijn.

#### ***Verbetermogelijkheden***

- Er zijn meer zaaksoorten die zich goed lenen voor de toepassing van gedifferentieerde legestartieven, waarbij eenvoudige zaaksoorten als zaken over de servicekosten of de hoogte van de huurprijs in algemene zin in elk geval voor de hand liggen.
- Er is in de interviews genoemd dat het verlengen van de termijn van 3 kalenderjaren de gedifferentieerde legestartieven effectiever kan maken.
- De zaakbehandelaars met wie is gesproken wijzen er op dat de gedifferentieerde leges op dit moment veel werk met zich meebrengen. Als het informatiesysteem dat momenteel in ontwikkeling is in gebruik genomen is, zou het toepassen van gedifferentieerde legestartieven minder arbeidsintensief moeten worden. De stroomlijning van dit proces is dus een aandachtspunt.

## 4 Governance

Met de invoering van de wet zijn ook maatregelen getroffen ten aanzien van de governance-structuur van de Huurcommissie. De veranderingen hebben betrekking op de benoemingsprocedure voor zittingsleden en leden van de Raad van Advies. In het oude stelsel deden belangenorganisaties aanbevelingen voor benoemingen als zittingslid of de leden van de Raad van Advies. Met de wijziging zijn deze vacatures opengesteld voor eenieder. De Huurcommissie draagt zittingsleden voor. Daarnaast worden koepelorganisaties meer betrokken bij de Huurcommissie, doordat de rol van de Raad van Advies is verbreed naar advisering over de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening en doordat de taken van de Raad van Advies zijn vastgelegd in de Uhw in plaats van in het bestuursreglement van de Huurcommissie.

### 4.1 Nieuwe benoemingsprocedure zittingsleden

#### Beeldvorming over pariteit



De Huurcommissie geeft in het interview aan dat het beter zou zijn als de pariteit bij de benoeming van zittingsleden helemaal zou verdwijnen en de invloed van de belangenbehartigers van huurders en verhuurders op de benoeming van zittingsleden zou verdwijnen.

Een betere insteek zou wat de Huurcommissie betreft zijn dat zittingsvoorzitters experts bij de zaak betrekken op basis van de inhoudelijke vraagstukken die voorliggen. Het beeld is dat er via de zittingsleden door de belangenbehartigers van zowel huurders als verhuurders invloed wordt uitgeoefend tijdens zittingen. Ook werpt de Huurcommissie de vraag op of het niet mogelijk zou moeten zijn om commissies met verschillende kamergrootten te hebben, afhankelijk van de complexiteit van de zaak die voorligt. De zittingsvoorzitters met wie is gesproken zijn voorstander van zittingsleden die inhoudskundig zijn. Nu ervaart men naar eigen zeggen soms dat zittingsleden activistisch zijn en zich niet onafhankelijk opstellen. De zittingsvoorzitters zien voordelen aan een zitting zonder vaste zittingsleden, maar geven ook aan dat een zitting met drie personen vertrouwenwekkend is.

Verhuurders die in de enquête hebben aangegeven voorstander te zijn van de pariteit, geven aan het belangrijk te vinden dat zowel de huurders als de verhuurders vertegenwoordigd zijn bij de beoordeling van voorgelegde zaken, omdat dit een evenwichtige beoordeling borgt. Huurders is in de enquête niet naar dit aspect gevraagd.

#### Meningen over de benoemingsprocedure



De zittingsvoorzitters ervaren het als een probleem dat de Raad van advies invloed uitoefent op de selectie van zittingsleden. Omdat binnen de Raad van Advies ook sprake is van pariteit werkt in de beleving van de zittingsleden de lobby vanuit de belangenbehartiging van huurders en verhuurders door bij de selectie van zittingsleden. Aedes kan leven met de huidige werkwijze, maar vindt het van groot belang invloed te hebben op de zittingsleden die worden benoemd en vond de oude werkwijze waarbij de belangenbehartigers zelf de leden voordragen eigenlijk beter. De Woonbond geeft aan te weinig tijd en gelegenheid te krijgen om de voorgedragen zittingsleden te beoordelen en voelt zich daardoor op achterstand gezet. De Woonbond is van mening dat de oude situatie beter was. Vastgoed Belang vindt het openstellen van de benoeming van zittingsleden in de basis een goede ontwikkeling. Vastgoed Belang pleit er in de breedte voor om verschillen die er zijn tussen de Huurcommissie en de reguliere rechtspraak zoveel mogelijk op te heffen. De IVBN geeft aan dat de kwaliteit van de zittingsleden voorop moet staan en men zich verder voegt naar de Huurcommissie.

BZK is geen uitgesproken voorstander van pariteit in de zittingscommissies en is van mening dat draagvlak voor uitspraken onder huurders en verhuurders ook op een andere wijze geborgd kan worden. De nieuwe werkwijze geeft de Huurcommissie meer invloed op de kwaliteit van de zittingsleden en is daarmee een stap in die richting.

### Invloed zittingsleden op beleid



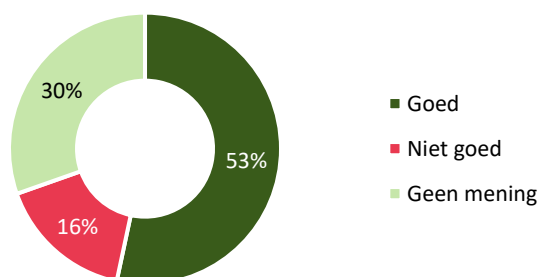
De Huurcommissie wijst er in het gehouden interview op dat zittingsleden de mogelijkheid hebben te adviseren over het beleid. Daar wordt ook gebruik van gemaakt. Dat leidt er in de beleving van de Huurcommissie toe dat processen niet optimaal verlopen. Er is volgens de Huurcommissie ook sprake van een doublure in de huidige situatie omdat de Raad van Advies, waarin leden vanuit de belangenbehartigers van huurders en verhuurders zitting hebben, ook adviseert over het beleid. De Huurcommissie is er voorstander van dat de invloed van zittingsleden op het beleid geschrapt wordt. De Huurcommissie heeft overigens zelf de mogelijkheid om dit te doen, de invloed van zittingsleden op het beleid is geregeld in haar eigen bestuursreglement.

### Samenstelling zittingen bij andere geschilbeslechtsers

- De Geschillencommissie voor Consumentenzaken werkt met een voorzitter, doorgaans rechters en oud-rechters, en twee leden. De leden worden voorgedragen door de consumentenbond en door de aangesloten brancheorganisaties. Door de brancheorganisaties voorgedragen leden mogen niet werkzaam zijn in de betreffende branche.
- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening werkt met zittingsvoorzitters en met zittingscommissies met 1, 3 of 5 leden. Er wordt veel gewerkt met voorzittersuitspraken. Deze zorgen voor snelle doorlooptijden bij zaken die zich er voor lenen. Werving van zittingsleden gebeurt door advertenties en sollicitatiegesprekken.
- De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen werkt met zittingscommissies bestaande uit een zittingsvoorzitter en twee zittingsleden. Daarnaast is er een meezeer die ook meebeslist. Werving van zittingsleden gebeurt door advertenties en sollicitatiegesprekken.

### Beeld van verhuurders van de samenstelling van de zittingscommissies

Figuur 4.1: Oordeel van verhuurders over de samenstelling van de zittingscommissies, 2022



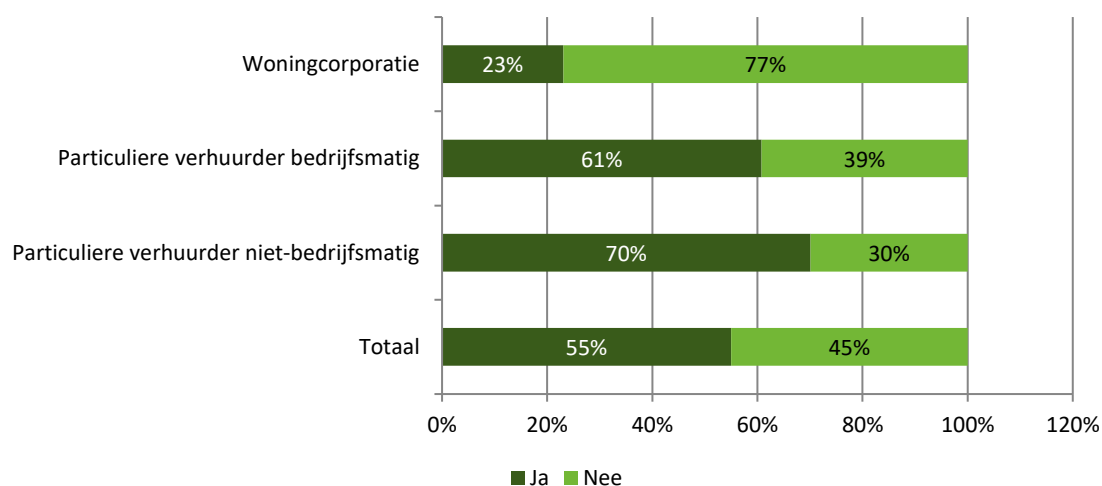
Bron: Enquête verhuurders, Companen.

Verhuurders die hebben deelgenomen aan de enquête is gevraagd hoe zij de samenstelling van de zittingscommissie beoordelen. Ruim de helft (53%) van de verhuurders is van mening dat de samenstelling met een onafhankelijke zittingsvoorzitter, een zittingslid namens de verhuurders en een zittingslid namens de huurders, een goede samenstelling is. Verhuurders die van mening zijn dat de samenstelling van de zittingscommissie niet goed is (ongeveer 15% van de verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld), geven vaak aan dat zij weinig merken van de aanwezigheid van een lid namens de verhuurders en hebben vaak het beeld dat de voorzitter een achtergrond heeft die maakt dat de kant van de huurder wordt gekozen. Verder wordt aangegeven dat de verhuurdersvertegenwoordiging vaak vanuit de corporatiewereld komt en te weinig uit de wereld van de particuliere verhuur. Ook wordt genoemd dat er te weinig culturele diversiteit is in de samenstelling van de zittingscommissies: er zijn weinig zittingsleden met een migratieachtergrond. Verhuurders die het eens zijn met de samenstelling van de zittingscommissies benoemen de evenwichtige

samenstelling waardoor de zaak vanuit alle invalshoeken kan worden bekeken. Wel wordt genoemd dat de kwaliteit van de zittingsleden in de beleving van sommige verhuurders wisselt. Wat opvalt is dat het bij een deel van de verhuurders niet bekend lijkt te zijn dat er een vertegenwoordiging is van zowel de huurders als de verhuurders in de zittingscommissies. Mogelijk hangt dit ook samen met het feit dat de afgelopen periode veel zaken niet in een zitting zijn behandeld en via een voorzittersuitspraak zijn afgedaan. Ook is het zo dat de samenstelling van de zittingscommissie niet altijd actief wordt gecommuniceerd naar huurders en verhuurders.

Uit de gegeven antwoorden van de verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, blijkt dat niet altijd duidelijk is wat de rol is van de zittingsleden. Het is deze verhuurders vaak niet duidelijk of die rol belangenbehartiging is, of het leveren van inhoudelijke expertise.

Figuur 4.2: Mate waarin verhuurders die een zitting hebben bijgewoond wel eens getwijfeld hebben aan de partijdigheid van zittingsleden, 2022



Bron: Enquête verhuurders, Companen.

Verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, is gevraagd of zij wel eens getwijfeld hebben aan de onpartijdigheid van de zittingsleden. Van de verhuurders die daadwerkelijk op een zitting aanwezig zijn geweest (bijna driekwart van de verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld), geeft ruim de helft (55%) geeft aan dat dit wel eens het geval is geweest. Een iets kleinere groep (45%) heeft nooit getwijfeld. Onder particuliere verhuurders is het aandeel dat wel eens heeft getwijfeld aan de onpartijdigheid van de zittingsleden groter dan onder woningcorporaties. Van de woningcorporaties heeft bijna een kwart (23%) wel eens getwijfeld. Bij de bedrijfsmatig werkende particuliere verhuurders is dit 61% en bij de niet-bedrijfsmatig werkende particuliere verhuurders 70%.

In de breedte blijkt uit de open antwoorden op vragen in de enquête dat een deel van de verhuurders de overtuiging heeft dat de Huurcommissie vooral beslist in het voordeel van huurders. Tegelijk blijkt uit open antwoorden van een deel van de huurders de overtuiging dat de Huurcommissie vooral beslist in het voordeel van verhuurders. Dit hangt in hoge mate samen met de uitslag van de geschilbeslechting, soms in combinatie met onbegrip voor de regels. Partijen die in het ongelijk gesteld zijn en dit -ten onrechte- als onrechtvaardig zien, projecteren hun teleurstelling op de Huurcommissie en zoeken argumenten om hun ongenoegen te onderbouwen. Kritiek op onpartijdigheid is dan een voor de hand liggend argument. Dit zijn mechanismen waar de Huurcommissie weinig invloed op kan uitoefenen. Wel blijkt uit de resultaten van het onderzoek op dit punt het grote belang van transparantie en begrijpelijke

informatievoorziening richting huurders en verhuurders, over de regels en over de wijze waarop de Huurcommissie tot een specifiek oordeel komt. De kwaliteit van de informatievoorziening en communicatie door de Huurcommissie is geen onderdeel van dit onderzoek, maar mogelijk zijn er op deze punten verbeteringen mogelijk.

## 4.2 Nieuwe benoemingsprocedure Raad van Advies en verbreden rol Raad van Advies

### Meningen over de benoemingsprocedure



De Huurcommissie heeft er moeite mee dat er een directe relatie is tussen leden van de Raad van Advies en de belangenorganisaties. Beter zou het zijn leden op competentie te werven en niet op 'bloedgroep'. Gegeven de huidige situatie dat dit wel zo is, is een verdeling van drie leden vanuit de belangenbehartigers van verhuurders, drie leden vanuit de belangenbehartigers van huurders en drie onafhankelijke leden een goede verdeling. Aedes geeft aan dat voor het draagvlak vanuit de sector de pariteit in de Raad van Advies van groot belang is. De Woonbond ervaart dat er in de benoemingsprocedure weinig is veranderd en vindt dat een goede zaak. Andere stakeholders hebben onvoldoende zicht op de benoemingsprocedure van de Raad van Advies om hierop te kunnen reflecteren. De zittingsvoorzitters wijzen erop dat de Raad van Advies in hun beleving erg groot is. De Raad van Advies heeft meer leden dan er op dit moment zittingsvoorzitters zijn.

### Raad van Advies bij andere geschilbeslechers

- De Geschillencommissie Consumentenzaken heeft geen Raad van Advies, alleen een Stichtingsbestuur dat in de praktijk fungeert als Raad van Toezicht.
- Ook het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening heeft geen Raad van Advies, maar een Stichtingsbestuur dat ook fungeert als Raad van Toezicht.
- De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen heeft eveneens geen Raad van Advies. Toezicht vindt plaats op afstand door het ministerie van Financiën.

### Meningen over het aangepaste takenpakket



De Huurcommissie ervaart dat de Raad van Advies meer opereert als een Raad van Toezicht dan een Raad van Advies. Men ervaart het in de praktijk niet als werkbaar dat de Raad van Advies vooraf zijn licht laat schijnen op de conceptbegroting van de Huurcommissie, omdat deze later in het proces vaak nog verandert. Ook het advies over de conceptjaarrekening wordt als weinig zinvol ervaren omdat dit in de woorden van de geïnterviewden geen strategisch document is, maar een intern verantwoordingsstuk. Wat wel als zeer zinvol wordt ervaren, is dat de Raad van Advies zich bezig houdt met beleidsontwikkeling. In het gesprek met de Huurcommissie is aangegeven dat er behoefte is aan strategische adviezen van de Raad van Advies. Men adviseert niet echt, maar controleert vooral, in de beleving van de Huurcommissie.

### Verbetermogelijkheden

- De Huurcommissie is er voorstander van dat het advies van de Raad van Advies op de conceptbegroting en de conceptjaarrekening weer wordt geschraapt.
- Verder signaleert de Huurcommissie dat leden tegelijk aftreden, waarmee te veel kennis en ervaring ineens verdwijnt. In de huidige situatie worden leden voor een vaste periode van vier jaar benoemd (met de mogelijkheid van een herbenoeming voor opnieuw vier jaar). Dat betekent dat leden die een benoemingsperiode vol maken tegelijk aftreden. Een mogelijkheid om hier een getrappt systeem van te maken zou dit probleem oplossen.

- Bij de Huurcommissie wordt gemist dat de Raad van Advies geen strategisch advies geeft.



## 5 Overige onderwerpen

In dit hoofdstuk worden enkele onderwerpen behandeld die in het onderzoek zijn meegenomen in het verlengde van de evaluatie van de wet. Het betreft de ervaringen met de bovengrens aan het aantal zittingsvoorzitters dat van kracht is, de wenselijkheid om zittingsvoorzitters in te kunnen zetten vanuit een flexibele schil en de wenselijkheid om zittingsvoorzitters en zittingsleden te kunnen wraken *tijdens* een zitting. Nu kan dat alleen vóór aanvang van de zitting.

### 5.1 Werkbaarheid bovengrens aantal zittingsvoorzitters



De Uhw schrijft voor dat de Huurcommissie onder meer bestaat uit minimaal 4 en maximaal 10 zittingsvoorzitters, die door de minister moeten worden benoemd. Deze beperkte capaciteit levert een probleem op bij schommelingen in de instroom aan verzoeken. De zittingvoorzitters die zijn geïnterviewd ervaren dit al en wijzen er op dat de capaciteit onvoldoende zal zijn als er onderwerpen worden toegevoegd aan het takenpakket van de Huurcommissie. In dit verband worden de aankomende wet goed verhuurderschap en het reguleren van het middenhuursegment genoemd. De zittingsvoorzitters zien het risico van wildgroei als het maximum op het aantal zittingsvoorzitters zou worden losgelaten. Een praktisch probleem dat dan dreigt is dat intervisie voor zittingsvoorzitters niet praktisch meer is te organiseren en daardoor de rechtseenheid van de uitspraken moeilijker te borgen zal zijn. Het beeld is dat het huidige maximum van 10 zittingsvoorzitters te weinig is, maar dat 20 te veel zou zijn. Ook de directie van de Huurcommissie stelt vast dat het aantal van 10 zittingsvoorzitters te weinig is om in tijden van pieken in het aantal verzoeken de werklast aan te kunnen. De directie is voorstander van het afschaffen van het maximum op het aantal zittingsvoorzitters omdat ook het aantal zaken niet begrensd is. Er is ook geen maximum aan het aantal kantonrechters in Nederland. Een extra controle op het tegengaan van een wildgroei aan zittingsvoorzitters is de benoeming door de minister.

#### Bovengrens zittingsvoorzitters bij ander geschilbeslechters

- De Geschillencommissie Consumentenzaken kent geen maximum aan het aantal zittingsvoorzitters. Het aantal voorzitters beweegt mee met de zaaklast. Regelmatige intervisiebijeenkomsten borgen de rechtseenheid.
- Ook het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kent geen maximumaantal voorzitters, men werkt met een flexibele schil en bepaalt zelf hoeveel zittingsvoorzitters nodig zijn. De eenheid in uitspraken wordt geborgd doordat altijd een secretaris meeleeft. Belangrijke verschillen worden besproken.
- De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen geeft aan geen flexibele capaciteit nodig te hebben.

### 5.2 Wenselijkheid flexibele schil zittingsvoorzitters



Een flexibele schil van zittingsvoorzitters wordt breed gezien als een oplossing voor het omgaan met de fluctuaties in de zaaklast bij de Huurcommissie. Echter, het werken met een flexibele schil geeft maar een deel van de oplossing als het huidige maximum van tien zittingsvoorzitters gehandhaafd blijft. Het opheffen van het maximum in combinatie met een flexibele schil van zittingsvoorzitters wordt door de geïnterviewde zittingsvoorzitters zelf en door de directie van de Huurcommissie als een oplossing gezien voor het kunnen opschalen en afschalen van de benodigde capaciteit. Voorwaarde is dan dat er een kern is van vaste zittingsvoorzitters waarmee de continuïteit en eenheid en kwaliteit van uitspraken wordt geborgd. Het wordt door de directie van de Huurcommissie als

wenselijk gezien dat een vast kern van zittingsvoorzitters betrokken is bij de beleidsontwikkeling, maar dat de zittingsvoorzitters uit de flexibele schil hierin geen rol krijgen.

De directie van de Huurcommissie stelt voor om zittingsvoorzitters in de flexibele schil te betalen op vacatiebasis. De zittingsvoorzitters die zijn geïnterviewd geven aan dat de salariëring bij de Huurcommissie achterloopt bij de rechterlijke macht en twijfelen of je met bezoldiging op vacatiebasis wel goede mensen kunt krijgen. De geïnterviewden van de Geschillencommissie verwachten op dit punt geen problemen. In hun beleving is het een erebaan om zittingsvoorzitter te mogen zijn en is het geen probleem kandidaten te vinden. Voor gepensioneerde rechters of advocaten, of voor werkende rechters of advocaten die naast hun werk een maatschappelijke bijdrage willen leveren, kan het een interessante en eervolle positie zijn.

De Woonbond is van mening dat een maximumaantal zittingsvoorzitters niet praktisch is. Zij stellen dat een flexibele schil van zittingsvoorzitters nodig is om te kunnen omgaan met de fluctuaties in de zaaklast en stellen voor te selecteren op complexiteit van zaken; de moeilijke zaken worden dan behandeld door zittingsvoorzitters uit de vaste kern en de minder gecompliceerde zaken door de zittingsvoorzitters uit de flexibele schil. Aedes is eveneens van mening dat het maximumaantal zittingsvoorzitters moet worden afgeschaft en dat er een vaste kern met een flexibele schil moet komen. Vastgoed Belang en IVBN hebben geen problemen met een flexibele schil als de kwaliteit van de zittingsvoorzitters is geborgd. De huurteams wijzen op het belang van een vaste kern van zittingsvoorzitters en het borgen van de rechtseenheid. In de praktijk ervaart men naar eigen zeggen nu al verschillen in uitspraken bij verschillende zittingsvoorzitters in zaken die zeer vergelijkbaar zijn. De zaakbehandelaars die zijn geïnterviewd geven aan dat de grotere rol die zij sinds kort hebben in het voorbereiden van zaken helpt bij het borgen dat het beleid consistent wordt toegepast, ook bij minder ervaren zittingsvoorzitters in de flexibele schil.

### 5.3 Wenselijkheid mogelijkheid wraking tijdens de zitting



Op dit moment is het bij mogelijke belangenverstremming bij de zittingsvoorzitter of de zittingsleden alleen mogelijk om te wraken vóór aanvang van de hoorzitting (artikel 31 Uhw).

De vraag speelt in hoeverre het wenselijk zou zijn dat wraking ook tijdens de zitting mogelijk zou moeten zijn. De geïnterviewde zittingsvoorzitters zijn voorstander van de mogelijkheid om tijdens de zitting te kunnen wraken. De directie van de Huurcommissie geeft aan voorstander te zijn van de mogelijkheid om vóór en tijdens de zitting te wraken, conform de mogelijkheden in de reguliere rechtspraak. De geïnterviewden namens BZK zien voordelen van het openstellen van wraking en aan te sluiten bij de praktijk in de reguliere rechtspraak. Wel wordt er in het gehouden interview gewezen op risico's die het openstellen van wraking met zich meebrengt: misbruik van bevoegdheden met een vertraging van behandeling van zaken. De ervaring op dit moment is dat wraking voorafgaand aan een zitting zeer sporadisch voorkomt. Dat geldt ook voor verschoning van zittingsleden.

#### Wraking bij andere geschilbeslechtters

- De Geschillencommissie Consumentenzaken kent een wrakingsprocedure zoals in de reguliere rechtspraak. Dat betekent dat ook na aanvang van de zitting gewraakt kan worden. Wraking komt heel weinig voor bij de Geschillencommissie Consumentenzaken.
- Ook het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening heeft een wrakingsprocedure, maar in de praktijk komt wraking nooit voor.
- Hetzelfde geldt voor de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen.

## 6 Doeltreffendheid en doelmatigheid van de wet

In dit laatste concluderende hoofdstuk worden de hoofdvragen van deze evaluatie samenvattend beantwoord. Daarbij wordt ingegaan op de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de maatregelen die zijn geïntroduceerd met de Wet verdere modernisering Huurcommissie en introductie verhuurderbijdrage. Verder wordt stilgestaan bij de succesfactoren en de tekortkomingen en de neveneffecten van de wet. Ten slotte is een samenvatting opgenomen van mogelijke verbeteringen die uit de evaluatie naar voren komen.

### 6.1 Doeltreffendheid

De wet beoogt een aantal doelen te bereiken:

- Het versterken van de positie van huurders tegenover verhuurders die (structureel) ongewenst gedrag vertonen.
- Het verbeteren van de relatie tussen huurders en verhuurders als zij een geschil hebben.
- Het efficiënter maken van de zaakbehandeling door de Huurcommissie en het vergroten van kostendekkendheid van de Huurcommissie.
- Het inhoudelijk verbeteren van het werk van de Huurcommissie.

#### Het versterken van de positie van huurders tegenover malafide verhuurders

- De introductie van de zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ was om huurders een manier te geven om in verweer te komen tegen ongewenst gedrag van verhuurders. Deze nieuwe zaaksoort is in de praktijk weinig doeltreffend gebleken. Omdat er geen heldere definitie is van ‘gedragingen’, worden zaken gestart die eigenlijk onder een andere zaaksoort vallen. Huurders overzien dit niet en de Huurcommissie slaagt er onvoldoende in om bij de intake de huurder voor te lichten over welke zaaksoort van toepassing is op de situatie van de huurder. Het grootste deel van de zaken wordt niet-ontvankelijk verklaard. Slechts 16% van de zaken komt tot een inhoudelijk oordeel. De zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ wordt door partijen die zijn geïnterviewd gezien als een krachteloze zaaksoort omdat er geen sanctie is voor de verhuurder als de klacht van de huurder gegrond wordt verklaard, anders dan de leges die de verhuurder moet betalen. Er is geen ander drukmiddel om na de uitspraak te sturen op gedragsverandering bij verhuurders. Uit de enquêtes en de interviews blijkt dat het indienen van een klacht over de gedragingen van de verhuurder vaak niet leidt tot een gedragsverandering en geregeld een negatief effect heeft op de relatie tussen de verhuurder en de huurder. Wel is het beeld dat de zaaksoort een verdere professionalisering van de klachtenprocedures heeft gestimuleerd, met name bij woningcorporaties. Een positieve ‘bijvangst’ van de wet.
- De gedifferentieerde leges die worden toegepast als verhuurders herhaaldelijk in het ongelijk worden gesteld, dragen in principe bij aan het versterken van de positie van huurders tegenover malafide verhuurders. In de praktijk komt de situatie dat deze maatregel wordt ingezet relatief weinig voor. Dat hangt er ook mee samen dat de toepassing op dit moment beperkt is tot twee zaaksoorten. Het betekent niet dat er geen sprake is van een doeltreffende maatregel. Uit de gehouden enquête blijkt dat de gedifferentieerde leges voor ongeveer één op de zes ondervraagde verhuurders reden is om geschillen met huurders te voorkomen. Er is wel discussie of de gehanteerde verhoogde legesbedragen voldoende hoog zijn en voldoende afschrikwekkend zijn. Bij de zaken die er zijn geweest waar de gedifferentieerde leges zijn toegepast, was het aandeel gevallen waarbij de leges voor de

tweede keer werden verhoogd, hoog. In het verlengde daarvan is door geïnterviewden de vraag opgeworpen of de periode van drie kalenderjaren voldoende afschrikwekkend is. Voor zaken waar sprake is van verzachtende omstandigheden is een hardheidsclausule beschikbaar.

### **Het verbeteren van de relatie tussen huurders en verhuurders als zij een geschil hebben**

- Om beter te kunnen werken aan de relatie tussen huurder en verhuurder en om een lichtere en meer efficiënte wijze van zaakbehandeling te introduceren, zijn verschillende maatregelen geïntroduceerd om partijen meer invloed te geven op de afhandeling van hun geschil. Zo is geprobeerd een impuls te geven aan bemiddeling als instrument van de Huurcommissie, door het mogelijk te maken dat leges worden kwijtgescholden als sprake is van succesvolle bemiddeling. Bemiddeling is al kort na de introductie van deze maatregel niet veel meer ingezet. Het bleek geen efficiënte werkwijze in de praktijk van de Huurcommissie. Bemiddeling als wijze van zaakbehandeling bleek zich moeilijk te verhouden tot het halen van wettelijke termijnen voor afhandeling. Dit hing ook samen met de oplopende instroom van zaken in 2018, die de capaciteit bij de Huurcommissie onder druk zette. Bemiddeling is vanuit het oogmerk van het introduceren van een lichtere en meer efficiënte wijze van zaakbehandeling, in de huidige vorm en in de context van de afgelopen periode, niet doeltreffend gebleken. Bemiddeling is niet goed toepasbaar op *alle* soorten zaken waarin de Huurcommissie uitspraken doet. Vaak is een rechtlijnige uitspraak nodig. Bemiddeling leent zich daar niet goed voor. Bemiddeling is van meerwaarde in zaken waarin de relatie tussen huurder en verhuurder verstoord is en partijen door bemiddeling nader tot elkaar gebracht kunnen worden om weer samen verder te kunnen. In de toekomst kan het voor dergelijke situaties van meerwaarde zijn.

### **Het efficiënter maken van de zaakbehandeling door de Huurcommissie en het vergroten van de kostendekkendheid van de Huurcommissie**

Om de efficiëntie van de Huurcommissie te verbeteren, zowel vanuit het oogpunt van de inzet van beschikbare capaciteit als vanuit het oogpunt van de kostendekkendheid van de Huurcommissie, zijn verschillende maatregelen geïntroduceerd.

- De uitbreiding van drempelbedragen om te zorgen dat een zaak een zeker zaakbelang heeft moest zaken met een te klein financieel belang weren. Los van het feit dat het gekozen drempelbedrag als arbitrair wordt gezien, is de consensus bij partijen waarmee is gesproken dat de drempelbedragen hiervoor zorgen, en daarmee doeltreffend zijn.
- De verhuurderbijdrage draagt rechtstreeks bij aan de kostendekkendheid van de Huurcommissie en is daarmee doeltreffend. De introductie is probleemloos verlopen vanuit het oogpunt van inbaarheid van de bijdrage.
- De inhoudelijke voorzittersuitspraak maakt het mogelijk een zaak zonder zitting af te doen als de partijen het eens zijn. Dit draagt bij aan de efficiëntie van het werk van de Huurcommissie.
- Het gelijktrekken van de legesbedragen voor alle typen verhuurders maakt het werk van de Dienst van de Huurcommissie makkelijker en efficiënter. Het verhogen van de legesbedragen voor een deel van de verhuurders draagt iets bij aan de kostendekkendheid van de Huurcommissie. Daar staat tegenover dat voor bedrijfsmatige verhuurders het legesbedrag is verlaagd, als compensatie voor het feit dat grotere verhuurders meer gingen betalen door de introductie van de verhuurderbijdrage. Het beeld is dat door de maatregelen de kosten onder verhuurders eerlijker zijn verdeeld. De maatregel van het gelijk trekken van de leges als onderdeel van de stappen voor het vergroten van de kostendekkendheid van de Huurcommissie is daarmee doeltreffend gebleken.
- De nieuwe taken van de Raad van Advies waar het het adviseren over de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening betreft, kunnen geschaard worden onder maatregelen om de financiële positie

van de Huurcommissie te verbeteren. Vanuit dit oogpunt is de wijze waarop de Raad van Advies dit oppakt volgens de Huurcommissie weinig doeltreffend. De Raad van Advies functioneert in de beleving van de Huurcommissie als een Raad van Toezicht en strategisch advies wordt gemist.

### **Het inhoudelijk verbeteren van het werk van de Huurcommissie**

De nieuwe wijze waarop zittingsleden en leden van de Raad van Advies worden benoemd, moet bijdragen aan het vergroten van de 'vijver' waaruit kan worden geworven. Daardoor komt een bredere inhoudelijke kennis bij de uitvoering van het werk van de Huurcommissie beschikbaar.

- Zittingsleden worden niet meer voorgedragen door de belangenorganisaties van huurders en verhuurders. Deze posities staan voor iedereen open en worden ingevuld via advertenties en sollicitatiegesprekken. Daarmee wordt de invloed van de belangenorganisaties op het verloop van de zittingen verminderd en is er gelegenheid om zittingsleden te werven op basis van de inhoudelijke competenties die nodig zijn bij de behandeling van zaken. De belangenorganisaties van huurders en verhuurders hebben nog wel inspraak op de uiteindelijke benoeming. In de praktijk speelt de pariteit nog steeds een rol bij de benoeming van zittingsleden, ook via de Raad van Advies. De Woonbond en Aedes zijn er ook groot voorstander van dat de invloed vanuit de belangenorganisaties op de benoeming van zittingsleden in stand blijft. Per saldo heeft de aanpassing van de benoemingsprocedure ertoe bijgedragen dat er meer mogelijkheden zijn om de inhoudelijke competenties van zittingsleden mee te wegen bij de benoeming, maar is de wijze waarop de maatregel is geïmplementeerd een compromis geweest. Dat maakt de maatregel minder doeltreffend dan mogelijk zou zijn.
- Ook leden van de Raad van Advies worden geworven via advertenties en sollicitatiegesprekken. En ook bij de benoeming van leden van de Raad van Advies hebben de belangenorganisaties van huurders en verhuurders invloed op de benoeming van kandidaten. De belangenbehartiging werkt door in het werk van de Raad van Advies. Vanuit het oogpunt van het werven van kandidaten met de beste inhoudelijke competenties draagt de invloed van belangenbehartigers niet optimaal bij aan de doeltreffendheid van de maatregel.
- De uitbreiding van de taken van de Raad van Advies wordt niet als doeltreffend ervaren door de Huurcommissie. Dat komt omdat er in de beleving van de Huurcommissie vooral toezicht wordt gehouden waar er behoefte is aan strategisch advies. Dat vraagt een nadere afbakening van de taken van de Raad van Advies.

## **6.2 Doelmatigheid**

Doelmatigheid gaat over de efficiëntie waarmee de beoogde resultaten worden behaald. Als de beoogde resultaten niet worden behaald raakt dit per definitie aan de doelmatigheid van een maatregel.

- De zaaksoort 'Klachten over gedragingen van de verhuurder' is in de huidige opzet niet doelmatig. Het leidt ertoe dat zaken worden opgestart die beter onder een ander artikel zouden kunnen vallen. Dat leidt tot inefficiëntie bij de Huurcommissie en frustratie bij huurders.
- De gedifferentieerde leges worden in de praktijk relatief weinig toegepast. Daaruit is af te leiden dat het een maatregel is die voorziet in een situatie die zich niet veel voordoet, of dat er praktische zaken spelen die maken dat de maatregel niet veel wordt ingezet. Of in de huidige situatie gesproken kan worden van doelmatigheid is afhankelijk van het belang dat wordt gehecht aan het bestaan van deze mogelijkheid, die zoals aangegeven relatief weinig wordt ingezet. Aangetekend moet worden dat de regeling nu kan worden ingezet voor twee zaaksoorten die relatief weinig voorkomen en dat er mogelijkheden worden gezien om de regeling bij meer zaaksoorten in te zetten.

- Bemiddeling als instrument is serieus opgepakt en daarna in de praktijk niet veel toegepast. De reden daarvoor was dat het niet bijdroeg aan een lichtere vorm van zaakafhandeling maar er juist voor zorgde dat wettelijke termijnen minder goed gehaald konden worden. Dit hing ook samen met de toename van de instroom van verzoeken in 2018. Er is geïnvesteerd in het vrijmaken en opleiden van mensen en vervolgens is dit niet doorgezet. Er is wat dat betreft geen sprake van een doelmatige inzet van mensen en middelen bij de ontwikkeling van bemiddeling als instrument om breed in te zetten. Bemiddeling leent zich niet goed voor zaaksoorten die een binaire uitspraak vragen. Het kan wel van meerwaarde zijn in situaties waar de relatie tussen huurder en verhuurder ernstig is verstoord en daardoor de oplossing van een zaak in de weg staat.
- De introductie van drempelbedragen is in beginsel doelmatig.
- De wijze waarop de verhuurderbijdrage is geïmplementeerd is zeer doelmatig. Doordat is aangehaakt bij het bestaande systeem van de verhuurderheffing, is het efficiënt mogelijk om te bepalen welke verhuurderbijdrage bij huurders in rekening moet worden gebracht. Een belangrijk punt van aandacht is dat de verhuurderheffing wegvalt als mogelijkheid om de grondslag voor de verhuurderbijdrage te bepalen. Het doel van de verhuurderbijdrage is bij te dragen aan de kostendekkendheid en toekomstbestendigheid van de Huurcommissie. Een nieuwe methode om de grondslag voor de verhuurderbijdrage aan de Huurcommissie te bepalen, moet in redelijke verhouding staan tot de opbrengsten.
- Het gelijktrekken van de legesbedragen voor alle typen verhuurders maakt het werk van de Dienst van de Huurcommissie makkelijker en efficiënter en draagt in combinatie met de verhuurderbijdrage bij aan de kostendekkendheid van de Huurcommissie. Deze maatregel is daarmee doelmatig gebleken.
- De nieuwe taken van de Raad van Advies waar het het adviseren over de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening betreft, kunnen geschaard worden onder maatregelen om de financiële positie van de Huurcommissie te verbeteren. De beschouwing van de Raad van Advies op deze zaken voegt in de beleving van de Huurcommissie weinig toe en is daarmee ook niet doelmatig.
- De wijze waarop nieuwe zittingsleden en leden van de Raad van Advies worden geworven en benoemd is doelmatig en komt overeen met de werkwijze die ook bij geschilbeslechtters in andere branches gebruikelijk is.

### 6.3 Succesfactoren

- De invoering van de verhuurderbijdrage is probleemloos verlopen en draagt bij aan het vergroten van de kostendekkendheid en toekomstbestendigheid van de Huurcommissie.
- De drempelbedragen doen waar ze voor bedoeld zijn en de gelijke leges voor alle typen verhuurders hebben de legesheffing transparanter gemaakt en hebben geleid tot een eenvoudiger proces bij de Huurcommissie.
- De gedifferentieerde leges voor verhuurders die herhaaldelijk in het ongelijk worden gesteld worden geregeld ingezet en werken voor een deel van de verhuurders als prikkel om zaken bij de Huurcommissie te voorkomen.
- Uit de enquête onder huurders blijkt dat zij klachten over hun verhuurder in de meeste gevallen eerst schriftelijk melden bij hun verhuurder. Op dit punt is de communicatie vanuit het ministerie van BZK en de Huurcommissie effectief geweest.
- De aanpassing van de benoemingsprocedure van leden van de Raad van Advies heeft ertoe bijgedragen dat er meer mogelijkheden zijn om de inhoudelijke competenties van zittingsleden mee te wegen bij de benoeming.

## 6.4 Tekortkomingen

- De zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ mist een consequentie voor de verhuurder als de huurder in het gelijk wordt gesteld. Daardoor is de zaaksoort in de beleving van een deel van de partijen met wie gesproken is een ‘krachteloze’ zaaksoort. Daarbij moet worden aangetekend dat een sanctie bij het opstellen van de wet niet is overwogen omdat de Huurcommissie geen vorderingen kan instellen. In de praktijk doet het ontbreken van een sanctie af aan de effectiviteit van de maatregel. Maar belangrijker is dat voor huurders niet duidelijk is in welke situaties de zaaksoort ingezet kan worden en wanneer een andere zaaksoort beter is. Meerdere partijen met wie gesproken is, zijn voorstander van het afschaffen van deze zaaksoort.
- Het kwijtschelden van leges bij succesvolle bemiddeling heeft niet de verwachte impuls geleverd voor bemiddeling als alternatief voor geschilbeslechting. Het ontwikkelen van bemiddeling als instrument voor de Huurcommissie heeft niet geleid tot een werkbare situatie en had geen positief effect op de efficiëntie van het werk van de Huurcommissie en het halen van de wettelijke termijnen voor de afhandeling van zaken. Bij geschilbeslechters in andere branches functioneert bemiddeling wel goed.
- De Raad van Advies functioneert in de beleving van de Huurcommissie onvoldoende als een Raad van Advies en te veel als een Raad van Toezicht. De taakopvatting of de taakafbakening sluit niet aan bij de behoefte van de Huurcommissie. Er is behoefte aan een Raad van Advies die als één Raad adviseert en die strategische adviezen geeft.

## 6.5 Neveneffecten

- De zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ zorgt in de beleving van huurders en verhuurders geregeld voor een verslechterde relatie tussen huurders en verhuurders, die het moeilijker maakt om het achterliggende geschil op te lossen.
- De zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ heeft een positief effect gehad op het professionaliseren van de klachtenprocedures van verhuurders.

## 6.6 Mogelijke verbeteringen

- De informatievoorziening over de zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ kan worden verbeterd, zodat het voor huurders duidelijk is in welke situaties de zaaksoort toepasbaar is en wat de regels zijn. Daarbij is een betere omschrijving nodig van wat wordt verstaan onder ‘gedragingen’. Ook is een duidelijk onderscheid nodig tussen deze procedure en een gang naar een regionale klachtencommissie (in het geval van woningcorporaties). Een betere voorlichting over de zaaksoort kan veel verwarring en onterechte zaken wegnemen.
- De naam van de zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ heeft een eenzijdigheid in zich en zet daarmee de verkeerde toon. Dat is niet altijd productief voor het oplossen van de situaties waarvoor de zaaksoort in het leven is geroepen. Een meer neutrale naamgeving kan helpen, bijvoorbeeld ‘Verstoorde relatie huurder en verhuurder’.
- De zaaksoort ‘Klachten over gedragingen van de verhuurder’ mist een sanctie. Het toevoegen van een consequentie voor verhuurders die hun gedrag niet aanpassen als de klacht gegrond is verklaard, maakt de zaaksoort effectiever. Een sanctie zou de vorm kunnen hebben van hogere leges of een huurkorting zolang de onwenselijke situatie voortduurt.



- Gedifferentieerde leges hebben de potentie om een groter effect te hebben als het aantal zaaksoorten waarop ze kunnen worden toegepast zou worden uitgebreid. Eenvoudige zaaksoorten als zaken over de servicekosten of de hoogte van de huurprijs in algemene zin liggen dan voor de hand. Het uitbreiden van het aantal zaaksoorten waarvoor gedifferentieerde leges kunnen worden ingezet, maakt ook de doelmatigheid van deze maatregel groter.
- De zaakbehandelaars met wie is gesproken wijzen er op dat de gedifferentieerde leges op dit moment veel werk met zich meebrengen. Als het informatiesysteem dat momenteel in ontwikkeling is in gebruik genomen is, zou het toepassen van gedifferentieerde legestarieven minder arbeidsintensief moeten worden. De stroomlijning van dit proces is dus een aandachtspunt.
- Bemiddeling kan een waardevol instrument zijn in situaties waar de relatie tussen huurder en verhuurder ernstig is verstoord. Een goede optie die in de interviews is genoemd, is om de bemiddeling aan een externe partij uit te besteden. Daarmee wordt voorkomen dat bemiddeling te veel druk op de capaciteit van de Huurcommissie legt. Er zijn dan uiteraard externe kosten aan verbonden.
- Verbeteren van de taakafbakening van de Raad van Advies vraagt aandacht. Er is bij de Huurcommissie behoefte aan meer inhoudelijke en strategische advisering.
- De Huurcommissie is er voorstander van dat de adviesrol van de Raad van Advies op de ontwerpbegroting en de conceptjaarrekening weer wordt geschrapt.
- Verder signaleert de Huurcommissie dat leden tegelijk aftreden, waarmee te veel kennis en ervaring ineens verdwijnt. In de huidige situatie worden leden voor een vaste periode van vier jaar benoemd (met de mogelijkheid van een herbenoeming voor opnieuw vier jaar). Dat betekent dat leden die een benoemingsperiode vol maken tegelijk aftreden. Een mogelijkheid om hier een getrappt systeem van te maken zou dit probleem oplossen.
- Er wordt in de enquête onder verhuurders aangegeven dat de verhuurdersvertegenwoordiging vaak vanuit de corporatiewereld komt en te weinig uit de wereld van de particuliere verhuur. Ook wordt genoemd dat er te weinig culturele diversiteit is in de samenstelling van de zittingscommissies: er zijn weinig zittingsleden met een migratieachtergrond. Hier kan meer aandacht voor komen.

Hoewel de scope van de evaluatie minder breed was, hebben partijen met wie is gesproken gereflecteerd op mogelijke verbeteringen die zij zien ten aanzien van wet- en regelgeving en het werk van de Huurcommissie.

- Er wordt door BZK gesignaleerd dat in de wet preciezer zou moeten worden vastgelegd wanneer de doorlooptijd van een zaak bij de Huurcommissie begint te tellen. Er wordt geadviseerd de teller te starten als het dossier compleet is. Nu geldt in de praktijk het moment dat de leges zijn betaald. Sluit aan bij de Europese richtlijn voor ADR.
- Door de Huurcommissie wordt de suggestie gedaan om de termijn waarbinnen een zaak moet worden afgehandeld te koppelen aan de complexiteit van de zaak.
- Er wordt door BZK aangegeven dat het verlengen van de termijn van drie kalenderjaren de gedifferentieerde legestarieven effectiever kan maken.
- Door geschilbeslechtsers in andere sectoren met wie is gesproken, wordt de suggestie gedaan een aparte ombudsman in te stellen als 'voorportaal' voor de Huurcommissie, om zo bemiddeling als instrument beter te kunnen inzetten.
- Er wordt door beleidsmedewerkers van de Huurcommissie aangegeven dat de verzetsprocedure in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte niet scherp genoeg is opgeschreven en dat een betere invulling voorhanden is in de Algemene Wet Bestuursrecht.
- Er wordt door zittingsvoorzitters met wie is gesproken op gewezen dat het Woningwaarderingstelsel (WWS) is verouderd op het punt van onzelfstandige woningen en dat dit een actualisatie behoeft. Er



wordt op gewezen dat verduurzaming op dit moment geen plek heeft in het WWS voor onzelfstandige woningen.

- Aedes en de Woonbond geven aan dat het zuiver zou zijn als de verhuurderbijdrage wordt afgeschaft en de Huurcommissie volledig door de overheid wordt bekostigd. Daarmee wordt volgens de Woonbond ook de schijn voorkomen dat verhuurders invloed hebben op uitspraken omdat ze de Huurcommissie betalen.
- Huurteams met wie gesproken is signaleren een te grote afstand tussen de Huurcommissie en de kantonrechter. De kantonrechter kijkt niet naar de uitspraak van de Huurcommissie, maar begint helemaal opnieuw. Dan doet zich het risico voor dat in het ongelijk gestelde verhuurders huurders onder druk kunnen zetten de uitspraak van de Huurcommissie te negeren, met als argument dat bij de kantonrechter de uitspraak anders kan zijn en de huurder tot de proceskosten veroordeeld kan worden. Voor veel huurders is dit te duur en zij zullen zich schikken naar de verhuurder om dit risico te vermijden. Deze gang van zaken zou ondervangen kunnen worden door wettelijk te regelen dat de uitspraak van de Huurcommissie meer gewicht heeft bij de rechter.

Tot slot:

- In de breedte blijkt uit de open antwoorden op vragen in de enquête dat een deel van de verhuurders de overtuiging heeft dat de Huurcommissie vooral beslist in het voordeel van huurders. Tegelijk blijkt uit open antwoorden van een deel van de huurders de overtuiging dat de Huurcommissie vooral beslist in het voordeel van verhuurders. Dit hangt in hoge mate samen met de uitslag van de geschilbeslechting, soms in combinatie met onbegrip voor de regels. Partijen die in het ongelijk gesteld zijn en dit -ten onrechte- als onrechtvaardig zien, projecteren hun teleurstelling op de Huurcommissie en zoeken argumenten om hun ongenoegen te onderbouwen. Kritiek op onpartijdigheid is dan een voor de hand liggend argument. Dit zijn mechanismen waar de Huurcommissie weinig invloed op kan uitoefenen. Wel blijkt uit de resultaten van het onderzoek op dit punt het grote belang van transparantie en begrijpelijke informatievoorziening richting huurders en verhuurders, over de regels en over de wijze waarop de Huurcommissie tot een specifiek oordeel komt. De kwaliteit van de informatievoorziening en communicatie door de Huurcommissie is geen onderdeel van dit onderzoek, maar mogelijk zijn er op deze punten verbeteringen mogelijk.

## Bijlage 1: Geïnterviewde organisaties en personen

De volgende personen en organisaties zijn in het kader van de uitgevoerde evaluatie geïnterviewd.

### *Belangenorganisaties van verhuurders*

- Aedes - Bart de Jonge
- IVBN - Frank van Blokland en/of Elisa Bontrop (schriftelijke reactie)
- Vastgoed Belang – Arnoud Vlak

### *Belangenorganisaties van huurders*

- Woonbond - Zeno Winkels en Bastiaan van Perlo

### *Huurteams*

- !Woon - Tjerk Dalhuisen
- Urbannerdam - Fleur van Leeuwen
- Bumarang - Detmar Ruessink en Mathijs Betten

### *Geschilbeslechtsers in andere branches*

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Eveline Ruinaard
- Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken - Jacqueline Berkelaar en Jeroen van der Burgt
- Stichting Klachten & Geschillen Zorgverzekeringen - Marike Spanjaard en Gerard de Groot

### *Huurcommissie*

- Asje van Dijk (voorzitter) en Thieu Coffeng (directeur)
- Jan Nieuwenhuis (MT-lid)
- Lucia Melcherts, Luc Stapert, Siemen Andringa en Bart Cornelissen (beleids- & financieel medewerkers)

### *Groepsgesprek zittingsvoorzitters*

- Titia Zalme
- Maartje Droogleevers
- Liande van Damme

### *Groepsgesprek zaakbehandelaars*

- Yasmina Zouitni
- Anouk Kreuger
- Marlot Dobbenga
- Wouter van der Hoeven

### *Groepsgesprek BZK EA, FEZ*

- Martha Wurzer
- Rutger de Klerk
- Rogier Rossaert
- Siemen Andringa

*Groepsgesprek BZK directie wonen*

- Lukas Waardenburg
- Iris de Graaff