

# Jaarverslag 2023







2023



# Voorwoord



Als iets in de laatste tijd duidelijk is geworden, dan is het wel dat samenleving en overheid elkaar écht ontmoeten bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Dan komt het erop aan of mensen en organisaties kunnen vertrouwen op de overheid, of ze geholpen worden door publieke dienstverleners. De geloofwaardigheid van de overheid hangt dus nauw samen met de kwaliteit van de uitvoering. Zo ervaren we dat ook bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie beslecht geschillen tussen huurders en verhuurders als ze er samen niet uitkomen. Dat

doen we op een toegankelijke en laagdrempelige wijze, onafhankelijk en onpartijdig. In 2023 deden we ruim 13.000 uitspraken. Een toename van 7 procent ten opzichte van 2022. Het sterkst kwam deze toename tot uitdrukking in een stijging met 60 procent van het aantal ingediende servicekostenzaken.

De enorme schaarste aan huurwoningen laat zich gelden en leidt onmiskenbaar tot spanningen en geschillen over gebreken aan woningen, huurprijzen of servicekosten. Het is de taak van de Huurcommissie om in deze maatschappelijke context recht te spreken. We horen huurders en verhuurders en toetsen steeds hoe in hun geschil de feiten zich verhouden tot de wet, en de daaraan ten grondslag liggende fundamentele waarden en beginselen. In de woorden van Herman Tjeenk Willink, voormalig vicepresident van de Raad van State, komt het er dan op aan de kloof tussen de wet en het leven te overbruggen. Dat doen we door in concrete gevallen te beoordelen wat rechtmatig en rechtvaardig is. In de gespannen huurmarkt is die corrigerende rol nodig om de redelijkheid en billijkheid in de verhouding tussen huurders en verhuurders te bewaken of te herstellen.

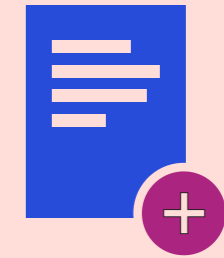
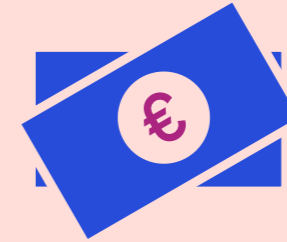
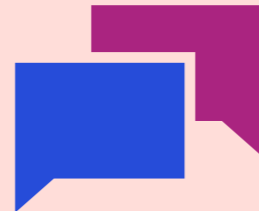
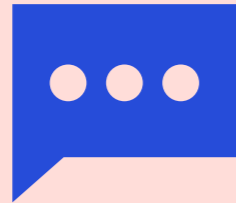
Dit jaarverslag laat zien hoe de Huurcommissie die verantwoordelijkheid in 2023 gestalte heeft gegeven. Zo hebben we flink geïnvesteerd in het verbeteren

van onze toegankelijkheid. Het eind 2022 geopende klantcontactcentrum ontving in het verslagjaar gemiddeld 1.700 telefoontjes per week. Ook nam het aantal unieke bezoekers op onze website (ruim 715.000) ten opzichte van 2022 toe met bijna 20 procent. Huurders en verhuurders weten ons steeds beter te vinden. Dat past bij onze ambitie als laagdrempelige alternatieve geschilbeslechter.

Verslag doen van onze werkzaamheden in 2023 betekent ook vooruitzien. We zien een omvangrijke uitbreiding van onze werkzaamheden tegemoet door invoering van nieuwe wetgeving. Zo zal met de door de Tweede Kamer aangenomen Wet betaalbare huur onze doelgroep worden verbreed naar huurders en verhuurders in het middenhuursegment. Ook het dwingend maken van het puntenstelsel via een herziening van het woningwaarderingstelsel zal tot een groter beroep op de Huurcommissie leiden. De voorbereidingen daartoe zijn we in 2023 gestart. Zo'n forse taakuitbreiding blijft echter spannend. De geloofwaardigheid en het vertrouwen in de overheid hangt immers vooral samen met de kwaliteit van de uitvoering. Daarvan zijn wij ons terdege bewust.

Asje van Dijk  
Voorzitter van de Huurcommissie





**1.**  
Blik op 2023

**2.**  
Behandeling  
van verzoeken

**3.**  
Communicatie

**4.**  
Wetgeving en  
uitvoeringsbeleid

**5.**  
Organisatie

**6.**  
Financiën

**Bijlagen**



# Inhoud

<b>1. Blik op 2023</b>	<b>5</b>		
Interview Edanur Coskun, medewerker klantcontactcentrum: Gids in huurland	11		
<b>2. Behandeling van verzoeken</b>	<b>13</b>		
2.1 Instroom, productie en voorraad	14		
2.2 Inhoudelijke behandeling	16		
Interview Peter de Korte: “Ik dacht dat de Huurcommissie vooral de belangen van de huurders behartigde”	17		
2.3 Doorlooptijden	19		
2.4 Uitkomsten uitspraken	21		
Interview Mr. Rick Blezer: “Huurders moeten soms betalen voor meubilering, terwijl er alleen een krakkemikkig oud kastje staat”	22		
2.5 Belang van de uitspraken	25		
2.6 Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde geschilsoorten	26		
2.7 Regionale spreiding	27		
Interview mr. Jurriën Deckers en mr. Eugène Menagé: Servicekostenzaken op zitting: waar gaat het mis?	29		
<b>3. Communicatie</b>	<b>31</b>		
3.1 Klantcommunicatie	32		
3.2 In- en externe communicatie en contacten met de pers	33		
3.3 Klanttevredenheidsonderzoek	34		
Interview Anthonie Mullié: “Het beleidsboek van de Huurcommissie helpt om in gesprek te blijven”	36		
3.4 Klachten	40		
		Interview Prof. dr. ir. Marja Elsinga: “Veel partijen zien weer het belang van betaalbaar wonen”	41
		<b>4. Wetgeving en uitvoeringsbeleid</b>	<b>43</b>
		4.1 Nieuwe wet- en regelgeving	44
		4.2 Procesreglement	45
		4.3 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	45
		Interview Jack de Vries: “Wij helpen kleine beleggers om een goede verhuurder te zijn”	46
		<b>5. Organisatie</b>	<b>48</b>
		5.1 Zbo	49
		5.2 Raad van Advies	49
		5.3 Dienst van de Huurcommissie	49
		5.4 Integriteit	50
		Interview Mieke Gaspersz: “Ik wist niet eens van het bestaan van de Huurcommissie, dus ik ben gelijk online gaan zoeken”	51
		<b>6. Financiën</b>	<b>52</b>
		6.1 Toelichting op de staat van baten en lasten	53
		6.2 Toelichting op de balans	54
		Interview Dirk Konings: “Meer gemeenten doen een beroep op de Huurcommissie”	56
		<b>Bijlagen</b>	<b>58</b>







# 1. Blik op 2023





Het aantal huurders en verhuurders dat de Huurcommissie als onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechter weet te vinden nam in 2023 flink toe. Startten in 2022 ruim 12.000 mensen een procedure, in 2023 waren dit er meer dan 14.000. In het verslagjaar wikkeldde de Huurcommissie meer dan 13.000 zaken af. Naar verwachting nemen deze aantallen de komende jaren verder toe. In 2023 heeft de Huurcommissie veel ondernomen om zich hierop voor te bereiden. Er is onder meer gewerkt aan het uitbreiden van de capaciteit, het versterken van de organisatie, het borgen van de kwaliteit en de toegankelijkheid voor huurders, verhuurders, gemeenten en huurteams en het intensiveren van de verbinding met koepelorganisaties.

### Zaaksoorten, huurders en verhuurders

Op hoofdlijnen behandelt de Huurcommissie vier zaaksoorten. Deze zijn gericht op geschillen rond punten (woningwaardering en hoogte van de huur), huurverhoging, gebreken aan de woning en servicekosten. We toetsen geschillen aan verschillende artikelen van het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw).

In het verslagjaar besliste de Huurcommissie gemiddeld genomen bijna even vaak in het voordeel van de huurder (48%) als in dat van de verhuurder (52%). Net als voorgaande jaren bestaan hierbinnen wel duidelijke verschillen tussen het type verhuurder en het soort geschil. Zo werden woningcorporaties vaker in het gelijk gesteld (73% van de geschillen) dan private verhuurders (28%).

Een uitsplitsing naar zaaksoort laat zien dat de verhuurder veelal gelijk krijgt in huurverhogingszaken. Bij servicekostenzaken krijgen zowel woningcorporaties (42%) als private verhuurders (10%) het minst vaak gelijk. In geschillen over punten krijgen woningcorporaties merendeels gelijk (65%) en private verhuurders veel minder vaak (28%). De Huurcommissie gaat samen met organisaties van private verhuurders na hoe de voorlichting aan deze groep kan worden verbeterd (zie ook het interview met Jack de Vries op pagina 46).

### Doorlooptijd, klanttevredenheid en financiële impact

De Huurcommissie vindt het belangrijk om huurders en verhuurders snel duidelijkheid te bieden. De doorlooptijd, de tijd tussen de binnenkomst en de afwikkeling van een geschil, is daarvoor een belangrijke maat. In 2023 was de doorlooptijd in 73 procent van de zaken maximaal 4 maanden, met een gemiddelde van 37 dagen. Dit ligt in lijn met 2022 (72%, zie ook pagina 20). Een mooi resultaat, zeker daar de Huurcommissie in 2023 bijna 18 procent meer verzoeken ontving en bijna 1.000 zaken meer afhandelde dan het jaar ervoor.

Ondanks de flinke toename van het aantal zaken is de klanttevredenheid in 2023 stabiel gebleven (zie pagina 34). Opvallend is dat huurders zelfs vaker tevreden zijn, ook als ze niet in het gelijk zijn gesteld. Huurders en verhuurders zijn met name tevreden over de deskundige houding van de Huurcommissie, de website en het klantvriendelijke contact. Daarnaast vinden zij

het nieuwe digitale klantportaal MijnHuurcommissie een waardevolle toevoeging.

Gekeken naar de financiële impact van de uitspraken van de Huurcommissie zijn er drie procedures te onderscheiden die in 2023 de grootste invloed hadden op een verlaging van de maandelijkse huurprijs of servicekosten:

- Toetsing van de aanvangshuurprijs op basis van punten (enkele euro's tot ruim € 1.600);
- Huurverlaging in verband met gebreken (tussen € 7 en € 840);
- Geschillen rond de afrekening van servicekosten (gemiddeld € 55).

### Geschillen over punten en gebreken

In vergelijking met 2022 nam het aantal puntengeschillen in 2023 toe met bijna 12 procent. Ook kreeg de Huurcommissie 14 procent meer gebrekengeschillen voorgelegd. Naar verwachting spelen gestegen energiekosten, hoge inflatie en toegenomen schaarste aan betaalbare huurwoningen hierbij een rol.

In 2023 was de gemiddelde doorlooptijd van puntengeschillen 54 dagen en van gebrekengeschillen 35 dagen. Bij geschillen over gebreken en punten is vaak onderzoek ter plaatse (in de woning) nodig. De planning en uitvoering hiervan kost logischerwijs tijd. Daarnaast is in 2023 een stap aan de procedure toegevoegd waarbij het onderzoeksrapport aan de betrokken partijen wordt voorgelegd, zodat zij de kans krijgen om hierop te reageren. Ook voerde





de Huurcommissie op een deel van de onderzoeken een kwaliteitscontrole uit.

### Huurverhoging: overleg werpt vruchten af

De behandeling van geschillen over huurverhoging is voor de Huurcommissie in de regel weinig complex. Deze zaken kan zij zodoende meestal snel afhandelen. In 2023 was de gemiddelde doorlooptijd van huurverhogingsgeschillen 29 dagen. Dit aantal bleef met 3.577 nagenoeg gelijk aan dat in het jaar ervoor.

Net als in voorgaande jaren organiseerde de Huurcommissie in 2023 een rondetafelgesprek met verschillende (middel)grote verhuurders rond het thema jaarlijkse huurverhoging. Hierin kwamen onderwerpen aan bod als het verwachte aantal zaken en voorlichting aan huurders. Deze gesprekken werpen hun vruchten af. Veelbesproken knelpunten zijn inmiddels aangepakt, waardoor huurders beter worden geïnformeerd, verhuurders ondersteuning krijgen bij het indienen van grote aantallen verzoeken rond huurverhoging en de Huurcommissie deze goed en snel kan behandelen.

### Servicekosten: toename, complexe en complexzaken

In het verslagjaar is een opmerkelijke ontwikkeling te zien in de geschillen rond servicekosten. De instroom van het aantal servicekostenzaken omvatte ruim 3.800 zaken. Vergeleken met 2022 betekent dit een toename van bijna 1.500 zaken. Dit is een stijging van 60 procent. Ook in vergelijking met de jaren daarvoor, zoals 2020 en 2021, bedraagt de toename respectievelijk 41 en 37

procent (meer dan 1.000 zaken). Opvallend is daarnaast dat bij de behandeling van servicekostenzaken woningcorporaties in 42 procent van de zaken gelijk kregen en private verhuurders in 10 procent van de gevallen. In de meerderheid van de zaken kreeg de huurder gelijk. De meeste van de totaal 2.867 servicekostenzaken die de Huurcommissie in 2023 behandelde hadden betrekking op de afrekening van de servicekosten (BW 7.260, totaal 2.725 zaken). Daar waar dit leidde tot een verlaging van deze kosten, bedroeg deze gemiddeld € 55 per maand.

### Administratieve complexiteit

In het verslagjaar handelde de Huurcommissie 2.867 servicekostenzaken af. Daarbij signaleren we verschillende ontwikkelingen. Om te beginnen neemt de administratieve complexiteit van servicekosten toe. Voor een correcte afrekening en controle daarop is veelal inzicht nodig in tientallen facturen. Huurders en verhuurders ervaren dit geregeld als ingewikkeld.

De Huurcommissie constateert dat de tijdelijke tegemoetkoming in de energiekosten (TTEK), die de overheid in 2022 en 2023 beschikbaar stelde, niet altijd (correct) aan huurders wordt doorberekend. Daarnaast ervaren huurders en verhuurders onduidelijkheid over de wijze waarop kosten en baten van energievoorzieningen als zonnepanelen of warmte-koudeopslag (WKO) al dan niet in de servicekosten verrekend mogen zijn.

Bij de behandeling van servicekostenzaken ziet de Huurcommissie dat een deel van – met name – de

private verhuurders de administratie niet goed op orde heeft, onvoldoende bekend is met de eisen waaraan de afrekening moet voldoen of daarbij al dan niet moedwillig kosten betreft die er redelijkerwijs niet onder mogen vallen (zie ook het interview met mr. Jurriën Deckers en Eugène Menagé op pagina 29). Ook constateert de Huurcommissie dat stukken die tijdens een procedure moeten worden aangeleverd niet altijd aan de vereisten voldoen, deels ontbreken of bij herhaling moeten worden opgevraagd. Daarnaast speelde in enkele honderden zaken zowel een geschil over servicekosten als over gebreken in de woning. Uit oogpunt van klantvriendelijkheid en efficiëntie behandelt de Huurcommissie deze geschilsoorten tegelijk. Deze factoren maken dat de behandeling van servicekostenzaken vaak veel tijd in beslag neemt. De Huurcommissie biedt via haar website voorlichting aan huurders en verhuurders over servicekosten en de afrekening daarvan. Ook investeert de Huurcommissie in het vereenvoudigen van formulieren voor servicekostenzaken.

### Complexzaken

Van de 2.867 servicekostenzaken die de Huurcommissie in 2023 behandelde waren er meer dan 1.000 afkomstig van huurders uit een twintigtal wooncomplexen met tien of meer wooneenheden. Dit betekent dat bijna 35 procent van de servicekostenzaken die we in het verslagjaar afwikkelden zogenaamde complexzaken zijn. In de zaken die tot een uitspraak leidden kregen de huurders vrijwel altijd gelijk omdat de afrekening van de servicekosten ontbrak of de afgerekende



servicekosten hoger waren dan die redelijkerwijs hadden mogen zijn.

Een deel van de complexzaken betreft (grote) commerciële verhuurders die een kale huurprijs hanteren die binnen de sociale sector valt, en daarbovenop een soms aanzienlijk bedrag aan servicekosten in rekening brengen. De Huurcommissie heeft in een aantal zaken uitgesproken dat de servicekosten te hoog waren voor de geleverde diensten, zoals de kosten voor schoonmaak of de inzet van een huismeester. Ook zag de Huurcommissie dat verhuurders kosten doorberekenden die redelijkerwijs niet onder de servicekosten mochten vallen. Dit lijkt zich vaker voor te doen nu verhuurders nieuwe woonconcepten realiseren waarbij zij kosten van bijvoorbeeld een in het complex aanwezige fitnessruimte, muziekstudio of bioscoopzaal in de servicekosten opnemen.

### Geclusterde behandeling

Onder de servicekostenzaken die de Huurcommissie in 2023 afhandelde vallen vijf geclusterde uitspraken die betrekking hebben op wooncomplexen. De Huurcommissie deed eind 2023 vier uitspraken waarbij 1.500 geschillen waren betrokken die betrekking hadden op twee boekjaren en twee wooncomplexen (zie pagina 14). Voorafgaand aan de behandeling hiervan is de Huurcommissie in overleg getreden met de gemachtigde van de huurders en de verhuurder om deze zaken op een voor alle partijen wenselijke manier te behandelen. Een vijfde geclusterde uitspraak betreft een zaak

waarin 53 geschillen waren gebundeld die door huurders van een wooncomplex waren voorgelegd. De geclusterde behandeling van ruim 1.500 geschillen betekent dat het totale aantal van 2.867 afgehandelde servicekostenzaken in feite de afwikkeling van meer dan 4.400 geschillen beslaat.

### Huurteams en de Huurcommissie: historisch perspectief en het heden

De geschiedenis van de Huurcommissie gaat terug tot 1917. Daarna ontstonden gemeentelijke huurcommissies waar huurders en verhuurders terechtkonden met klachten en bezwaren over huurprijzen. In de jaren 50 werden regionale huuradviescommissies opgericht die geschillen beslechtten over de hoogte van de huur. Uiteindelijk bestonden er in de jaren 70 zo'n 62 zelfstandige, regionale huurcommissies. In 2010 zijn die gebundeld tot de landelijke Huurcommissie zoals we die nu kennen.

Duidelijke voordelen van één landelijke Huurcommissie zijn een uniforme wijze van geschilbeslechting en meer efficiëntie. Tegelijkertijd is door de centralisatie de fysieke afstand toegenomen tot huurders en verhuurders die er samen niet uitkomen (zie ook het interview met prof. dr. ir. Marja Elsinga op pagina 41). Huurteams lijken dat gat nu te vullen en nemen een steeds belangrijker positie in. De Huurcommissie ziet dat terug in haar cijfers. Bijna de helft van de zaken die zij binnenkrijgt zijn afkomstig uit grote steden met actieve huurteams, zoals Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Groningen (zie pagina 27). De nabijheid, toegankelijkheid en ondersteuning door

huurteams leidt er ook toe dat zaken die via hen bij de Huurcommissie worden gestart over het algemeen goed zijn voorbereid. Huurteams beoordelen zaken voor dat zij worden ingediend bij de Huurcommissie veelal op hun slaagkans. Inherent aan hun werkwijze maken huurteams zodoende op basis van hun beoordeling, vaak gecombineerd met een huisbezoek, een voorselectie.

In 2023 zijn ruim 1.600 zaken bij de Huurcommissie aangedragen door een huurteam. Daarvan had 90 procent betrekking op een geschil met een private verhuurder. Deze geschillen kennen aan huurderszijde een duidelijk hogere slagingskans: in 88 procent van deze zaken kreeg de huurder gelijk. Gemiddeld genomen krijgen huurders in zaken waarbij ook een private verhuurder is betrokken in 72 procent van de gevallen gelijk.

Het klantcontactcentrum van de Huurcommissie kreeg in 2023 meer dan 88.000 telefoontjes (zie ook het interview met Edanur Coskun op pagina 11). Ook telde de website bijna 715.000 unieke bezoekers. Daarmee heeft de Huurcommissie een belangrijke rol in de voorlichting van huurders en verhuurders. Tegelijkertijd zijn huurteams in toenemende mate een kanaal voor rechtzoekenden geworden. Zij hebben een grotere rol gekregen of genomen in de toegankelijkheid van het huurrecht. Ook staan veel huurteams in verbinding met gemeentelijke meldpunten die zijn ingesteld in het kader van de Wet goed verhuurderschap (zie ook het interview met mr. Rick Blezer op pagina 22).





De Huurcommissie onderhoudt nauw contact met huurteams. Zo is in 2023 in het structurele overleg met huurteams wederom gesproken over dossieroverstijgende ontwikkelingen die van belang zijn in de onderlinge samenwerking of voor de dienstverlening van zowel huurteams als Huurcommissie (zie pagina 39).



### Nieuwe wetgeving

De Huurcommissie startte in 2023 met de uitvoering van enkele nieuwe wetten. Op 1 juli trad de Wet goed verhuurderschap in werking, waarmee gemeenten een handhavende rol kregen in de aanpak van ongewenste verhuurpraktijken. Hiervoor ontwikkelde de Huurcommissie een aanbod toegespitst op de behoeften van gemeenten. Ook maakte de Huurcommissie voorlichtingsmateriaal voor gemeenten, organiseerde zij in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een behoeftepeiling en werkte zij mee aan (de voorbereiding van) diverse regionale voorlichtingsbijeenkomsten voor medewerkers van gemeenten (zie ook het interview met Dirk Konings op pagina 56).

Ook was de Huurcommissie in een vroeg stadium nauw betrokken bij de ontwikkeling van wetsvoorstellen, zoals dat voor de Wet betaalbare huur. Vanaf de conceptfase dacht de Huurcommissie mee met de verschillende onderdelen van deze wet. Na oplevering van de uitvoeringstoets in april 2023 besprak het projectbureau op meerdere momenten met het ministerie van BZK de (uitvoerings)effecten van de regulering van de middenhuur en de modernisering en het dwingend

maken van het woningwaarderingstelsel (WWS), zowel voor zelfstandige als voor onzelfstandige woonruimtes. De Huurcommissie startte voorjaar 2023 met de voorbereidingen om per 1 januari 2024, de oorspronkelijk beoogde ingangsdatum van de wet, klaar te staan met voldoende mensen en middelen. Zo richtte de Huurcommissie zich al in 2023 op de doorontwikkeling van de Huurprijscheck. Daarbij is er naast de actualisering van de inhoud veel aandacht voor het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid van dit belangrijke instrument voor huurders en verhuurders. Op basis van uitgebreid klantonderzoek is een nieuw design ontwikkeld. De bouw hiervan start begin 2024.

### Signalen uit de uitvoeringspraktijk

De Huurcommissie signaleert naast de genoemde stijging van het aantal servicekostenzaken ook een toename van de complexiteit ervan. Dit betreft zowel de ervaren complexiteit door huurders en verhuurders als de belasting die de administratie, het onderzoek en de beoordeling van deze zaken bij de Huurcommissie tot gevolg heeft. Bij de behandeling van servicekostenzaken zien we dat 'kleine' private verhuurders vaak worstelen met de grote hoeveelheid informatie die nodig is om tot een correcte afrekening van de servicekosten te komen. Daarnaast ziet de Huurcommissie dat bij een deel van de servicekostenzaken die spelen bij grotere wooncomplexen en nieuwe woonconcepten onduidelijkheid bestaat over wat al dan niet onder servicekosten in rekening mag worden gebracht. Mogelijk biedt het nieuwe Besluit servicekosten dat naar verwachting op 1 januari 2025 ingaat soelaas. Met dit

besluit wordt de lijst begrensd van zaken en diensten die als servicekosten kunnen worden doorberekend.

De Huurcommissie ziet ook dat er behoefte is aan regelgeving die het mogelijk maakt om servicekostenzaken voortkomend uit wooncomplexen collectief in te dienen, waarna dan een uitspraak volgt die voor alle huurders in het complex bindend is. Inmiddels is dit ook in de Tweede Kamer aan de orde geweest. Ten aanzien van servicekosten zien we mede vanwege de stijgende energielasten ook de behoefte bij verhuurders om vanuit hun zorgplicht tussentijds de voorschotten die huurders betalen te kunnen aanpassen, dit ter voorkoming van een hoge naheffing. We vragen de regelgeving hierop aan te passen.

Mede in relatie tot de Wet goed verhuurderschap uit de Huurcommissie de wens om artikel 4.5 uit de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte te schrappen (klachtenprocedure gedraging van de verhuurder). Met ingang van 1 januari 2024 kunnen huurders namelijk met dit type klachten terecht bij de gemeentelijke meldpunten die zijn opgericht in het kader van de Wet goed verhuurderschap. Een aparte procedure bij de Huurcommissie is hiervoor dan niet langer nodig. De Huurcommissie signaleert dat deze procedure zowel voor huurders als verhuurders weinig effectief is, geen gewenste oplossing oplevert en niet lijkt bij te dragen aan een verbetering van de onderlinge relatie.

In algemene zin ontvangt de Huurcommissie signalen dat haar uitspraken niet altijd leiden tot een oplossing



van het geschil dat aanleiding was voor een uitspraak. Er is vooralsnog onvoldoende zicht op de mate van naleving van uitspraken. De Huurcommissie wil hier nader onderzoek naar doen en tevens nagaan of een bepaalde vorm van nazorg nodig is.

hiervoor het bewijs. Een aanpassing van de wet op dit punt zou meer houvast bieden voor zowel huurders, verhuurders als de Huurcommissie. Dit verzoek is inmiddels voorgelegd aan de wetgever.

Tot slot constateert de Huurcommissie dat zij veel zaken rond gebreken in de woning niet in behandeling kan nemen omdat niet duidelijk is of deze al gemeld zijn bij de verhuurder. Aan deze melding stelt de wet tot nu toe niet de eis dat deze schriftelijk moet zijn gedaan. Bij een mondelinge (telefonische) melding ontbreekt





Edanur Coskun, medewerker klantcontactcentrum

## Gids in huurland

Het klantcontactcentrum (KCC) van de Huurcommissie verwerkte in 2023 meer dan 88.000 telefoontjes. In de afgelopen drie jaar is dat aantal meer dan verdubbeld en het worden er waarschijnlijk nog meer. Edanur Coskun werkt sinds november 2022 bij het KCC. Zij is juridisch opgeleid en heeft al veel verschillende vragen en vragenstellers voorbij zien komen.

“Ik beantwoord al die vragen natuurlijk niet in mijn eentje. Op het moment heb ik 20 collega’s en dat worden er nog meer”, vertelt Coskun. Veel vragen gaan over gebreken in de woning en onderzoeken die de bouwkundige van de Huurcommissie doet, of over de stand van zaken van een procedure. We moeten wel eens verwijzen naar anderen zoals de gemeente, het Juridisch Loket of de Rechtswinkel. Dan gaat de vraag niet over een procedure bij de Huurcommissie, maar bijvoorbeeld over de waarborgsom, overlast of nog een andere kwestie. Andersom verwijzen zij ook regelmatig naar ons.”

**“Sommige mensen zijn heel blij dat ze hun verhaal kwijt kunnen en van ons helder horen welke mogelijkheden ze hebben”**







### Noodzakelijke afwisseling

KCC-medewerkers krijgen een gedegen training voordat ze 'de lijn' in gaan. Ze beantwoorden ook niet de hele dag telefoontjes. Coskun: "Nee, dat houd je niet vol. Ik wissel af met andere taken zoals het coachen van nieuwe collega's, de rol van 'vraagbaak' als een collega niet direct een antwoord kan geven, of het hosten van online commissiezittingen. Wij zorgen er dan voor dat de zitting goed verloopt en de huurders en verhuurders die hun verhaal komen doen worden begeleid. Dat is een prettige en noodzakelijke afwisseling."

**“Soms zijn mensen heel emotioneel, wanhopig soms, als een conflict hoog is opgelopen”**

### We wijzen de weg

Hoewel veel onderwerpen regelmatig terugkomen is geen gesprek hetzelfde. "Sommige mensen zijn heel blij dat ze hun verhaal kwijt kunnen en van ons helder horen welke mogelijkheden ze hebben", vertelt Coskun. "Anderen vertrouwen de informatie niet of gaan in discussie omdat iets anders zit dan zij hadden gedacht. Soms zijn mensen heel emotioneel, wanhopig soms, als een conflict hoog is opgelopen en ze echt niet weten hoe dat op te lossen. Vaak kunnen we ze dan geruststellen door aan te geven welke mogelijkheden er bij de Huurcommissie zijn of ze de weg te wijzen naar andere instanties. Zo ben ik eigenlijk een soort gids in huurland."



## 2. Behandeling van verzoeken

- Instroom, productie en voorraad
- Inhoudelijke behandeling
- Doorlooptijden
- Uitkomsten uitspraken
- Belang van de uitspraken
- Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde geschilsoorten
- Regionale spreiding





Dit hoofdstuk behandelt de instroom en behandeling van verzoeken in 2023, de ontwikkeling van de werkvoorraad en de wijze waarop geschillen zijn afgewikkeld. Ook komen de verschillende doorlooptijden aan de orde, de uitkomsten van uitspraken en het domein waarbinnen de Huurcommissie opereert. Vervolgens is er aandacht voor het belang van de uitspraken. Daarna geven we een detailoverzicht van de in 2023 ontvangen verzoeken verdeeld naar het wetsartikel waarop deze betrekking hebben en hoe zij naar zaaksoort (punten, gebreken, servicekosten en huurverhoging) zijn geclusterd. We besteden ook aandacht aan de onderzoeken die de Huurcommissie in huurwoningen heeft verricht. Tot slot geven we inzicht in de regionale spreiding van de zaken die we in het verslagjaar behandelden.

## 2.1 Instroom, productie en voorraad

In 2023 ontving de Huurcommissie meer dan 14.000 verzoeken om een geschil tussen een huurder en een verhuurder te beslechten. Dit zijn er ruim 2.000 meer dan in het jaar ervoor. De stijging is voornamelijk toe te schrijven aan het aantal binnengekomen servicekostengeschillen. Dit nam toe met bijna 1.500; een stijging van 60 procent. Ook bij de drie andere zaaksoorten (punten, gebreken en huurverhoging) was de instroom hoger dan in 2022, variërend van slechts enkele tot ruim 500 zaken.

Vergeleken met 2022 tekenden minder huurders en verhuurders bij de Huurcommissie verzet aan tegen de ontvangen voorzittersuitspraak. Het aantal ontvangen

verzetzaken lag daarmee in 2023 beduidend onder het jaar ervoor. De dalende trend van de afgelopen jaren zette door in het verslagjaar.

Huurders, verhuurders en gemeenten kunnen geschillen voorleggen aan de Huurcommissie. Ruim driekwart is afkomstig van huurders, een kwart van verhuurders. Deze geschillen ontvangen wij voornamelijk digitaal. Vergeleken met 2022 was het aantal digitaal ingediende verzoeken stabiel (92%). Verhuurders dienen verzoeken iets vaker (95%) digitaal in dan huurders (92%).

## Gebundelde servicekostenzaken

In 2022 zijn namens meerdere huurders twee servicekostenzaken collectief ingediend.

De eerste gebundelde servicekostenzaak betreft bijna 1.500 geschillen die als vier (geclusterde) zaken in de productiecijfers van 2023 zijn opgenomen. Deze zaken hebben betrekking op de boekjaren 2019 en 2020 en beslaan twee wooncomplexen. Op 7 december 2023 deed de Huurcommissie vier (geclusterde) uitspraken: twee per wooncomplex en twee per boekjaar. De Huurcommissie stelde de servicekosten in 2019 en

## INSTROOM GESCHILLEN

	Instroom 2020	Instroom 2021	Instroom 2022	Instroom 2023
Puntengeschillen	2.017	1.405	2.154	2.401
Gebrekesgeschillen	3.511	3.047	3.961	4.508
Servicekostengeschillen	2.731	2.798	2.389	3.843
Huurverhogingsgeschillen	3.434	215	3.571	3.577
<b>Subtotaal ontvangen verzoeken</b>	<b>11.693</b>	<b>7.465</b>	<b>12.075</b>	<b>14.329</b>
Verzetszaken	414	3.129	2.318	1.441
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>12.107</b>	<b>10.594</b>	<b>14.393</b>	<b>15.770</b>

## VERDELING INGEDIENDE GESCHILLEN: PER POST OF DIGITAAL

Verzoeker	Totaal	Post	Digitaal	Post %	Digitaal %
Gemeente	1	-	1	0%	100%
Huurder	11.056	913	10.143	8%	92%
Verhuurder	3.272	173	3.099	5%	95%
<b>Totalen</b>	<b>14.329</b>	<b>1.086</b>	<b>13.243</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>





2020 overeenkomstig het uitgebrachte rapport bij beide complexen fors lager vast.

De tweede gebundelde zaak betreft 53 servicekosten-zaken, ingediend door huurders van een wooncomplex. Deze zaken zijn als één (geclusterde) zaak opgenomen in de productiecijfers. De zaken hebben betrekking op het boekjaar 2019. Op 12 mei 2023 deed de Huurcommissie uitspraak. De totale betalingsverplichting van de huurders is conform de bedragen vermeld in het rapport. Dit komt nagenoeg overeen met de door de verhuurder in rekening gebrachte servicekosten.

Naast deze twee geclusterde zaken ontving de Huurcommissie meerdere servicekostengeschillen vanuit verschillende wooncomplexen. Deze zijn als individuele zaken in de cijfers opgenomen, maar hebben betrekking op een complex met meerdere wooneenheden. In 2023 behandelde de Huurcommissie 1.000 zaken afkomstig uit een twintigtal wooncomplexen met elk tien of (veel) meer huurders. Dit betekent dat van de 2.867 servicekostenzaken die de Huurcommissie in 2023 afhandelde, bijna 35 procent afkomstig was van huurders woonachtig in complexen van een dergelijke omvang.

### Meerdere soorten geschillen tegelijk

In 2023 speelden in meer dan 325 zaken meerdere soorten geschillen tegelijk. De combinatie van servicekosten- en gebrekengeschillen kwam het vaakst voor. Het ingediende verzoek heeft dan zowel betrekking op (het herstel van) gebreken in de woonruimte als de kosten voor gas, water en licht en andere servicekosten.

Vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid en efficiëntie behandelt de Huurcommissie beide geschilsoorten tegelijk.

### Afgehandelde zaken en ontwikkeling werkvoorraad

De Huurcommissie behandelde in 2023 ruim 14.600 zaken. Dit aantal bestaat uit de afwikkeling van de basiszaak plus die van eventueel verzet en mogelijk een herbehandeling van de zaak als gevolg van dit verzet. Daarmee zijn in totaal 13.100 dossiers afgerond, 900 meer dan in 2022.

De Huurcommissie sloot 2023 af met een werkvoorraad van 4.200 zaken. Dit komt neer op ongeveer 20 procent van de instroom die we voor 2024 verwachten. Dit is een gezonde werkvoorraad waar de Huurcommissie haar capaciteit goed op kan afstemmen.

De ouderdom van de voorraad is wel gestegen. Dit zal effect hebben op de doorlooptijden in 2024. Uit de ontwikkeling van de werkvoorraad over 2023 is op te maken dat met name het aantal servicekostenzaken dat op behandeling wacht is gestegen. Dit is gezien de hoge instroom bij deze zaaksoort en de werkzaamheden die in 2023 zijn verricht voor de twee grote gebundelde zaken niet verwonderlijk.

### PRODUCTIE

	Productie 2020	Productie 2021	Productie 2022	Productie 2023
Puntengeschillen	1.434	2.859	1.953	2.393
Gebrekesgeschillen	2.152	5.361	3.795	4.228
Servicekostengeschillen	1.490	5.030	2.960	2.867
Huurverhogingsgeschillen	3.220	574	3.515	3.644
<b>Netto productie</b>	<b>8.296</b>	<b>13.824</b>	<b>12.223</b>	<b>13.132</b>
Verzetzaken	278	2.792	2.548	1.481
<b>Bruto productie</b>	<b>8.574</b>	<b>16.616</b>	<b>14.771</b>	<b>14.613</b>

### VOORRAADONTWIKKELING IN 2023

	Begin voorraad	Instroom 2023	Productie 2023	Eind voorraad
Puntengeschillen	724	2.401	2.393	732
Gebrekesgeschillen	1.259	4.508	4.228	1.539
Servicekostengeschillen	837	3.843	2.867	1.813
Huurverhogingsgeschillen	188	3.577	3.644	121
<b>Totaal alle zaaksoorten</b>	<b>3.008</b>	<b>14.329</b>	<b>13.132</b>	<b>4.205</b>



## Onderzoeken: bureau-onderzoeken en onderzoeken in de woonruimte

Voor de behandeling van een zaak volstaat veelal een onderzoek op basis van de feitelijke gegevens die huurder en verhuurder verstrekken. Dit geldt met name voor geschillen over servicekosten en huurverhoging. Moet de Huurcommissie gemelde gebreken bekijken of een woning opmeten voor het vaststellen van de puntentelling, dan verricht een van onze onderzoekers een zogeheten onderzoek ter plaatse.

De puntentelling is bepalend voor de woningwaarde en de maximale toegestane huurprijs. Bij huurverhogingszaken deed de Huurcommissie in 2023 een enkele keer onderzoek in de woning als de huurder onderbouwde dat de voorgestelde huurverhoging de maximale huurprijs zou overschrijden.

Onderzoekers van de Huurcommissie legden in 2023 meer dan 4.000 bezoeken af aan woningen, waarbij ze in ruim 2.500 gevallen een gebrek onderzochten en in ruim 1.400 gevallen een puntentelling uitvoerden.

### 2.2 Inhoudelijke behandeling

Steeds meer zaken krijgen een inhoudelijke behandeling waarbij de voorzitter of de commissie een uitspraak doet. In 2023 waren dat ruim 12.200 zaken. Meer dan 7.600 zaken voorzagen we van een voorzittersuitspraak. In ruim 4.600 zaken en een kleine 1.500 verzetzaken is de behandeling afgerond met een commissie-uitspraak. Waar de Huurcommissie in 2020 minder dan de

helft van de zaken inhoudelijk afwikkelde, steeg dat percentage in 2023 naar 84 procent.

### Zaken in behandeling

In 2023 is 16 procent van de zaken niet inhoudelijk afgewikkeld. Bij iets meer dan 1.200 verzoeken komt dit omdat er juridisch geen sprake was van een geschil waarover de Huurcommissie een uitspraak kan doen. Hieronder vallen ook verzoeken die huurders of verhuurders na voorlichting binnen de legestermijn

introkken. Dit is de termijn van vier weken waarbinnen de huurder of verhuurder de legeskosten dient te voldoen voordat de Huurcommissie de zaak in behandeling kan nemen.

### Voorzittersuitspraken en verzet

Als er in een zaak geen vragen of onduidelijkheden zijn, is er geen zitting van de commissie nodig. Huurder en verhuurder ontvangen dan een schriftelijke uitspraak van de voorzitter (voorzittersuitspraak of VZU).

### AFHANDELING VERZOEKEN

	Afhandeling 2020	Afhandeling 2021	Afhandeling 2022	Afhandeling 2023
Geen inhoudelijke behandeling/geen uitspraak	2.288	1.191	1.206	1.213
Voorzittersuitspraak: leges zijn niet betaald	1.083	646	347	511
Voorzittersuitspraak: intrekking buiten legestermijn	1.004	819	472	633
<b>Subtotaal niet inhoudelijk afgehandeld</b>	<b>4.375</b>	<b>2.656</b>	<b>2.025</b>	<b>2.357</b>
Voorzittersuitspraak	2.908	9.828	8.114	7.620
Commissie-uitspraak	1.291	4.132	4.632	4.636
<b>Subtotaal verzoeken met uitspraak</b>	<b>4.199</b>	<b>13.960</b>	<b>12.746</b>	<b>12.256</b>
<b>Totaal</b>	<b>8.574</b>	<b>16.616</b>	<b>14.771</b>	<b>14.613</b>

### VOORZITTERSUITSPRAKEN EN VERZETTEN

	2020	2021	2022	2023
Voorzittersuitspraken verstuurd	4.995	11.293	8.933	8.763
Verzetten ontvangen	414	3.129	2.318	1.441
Verzetten t.o.v. verstuurde voorzittersuitspraken	8%	28%	26%	16%
Verzetten gegrond ten opzichte van verzetten ontvangen	14%	39%	40%	25%
Verzetten gegrond ten opzichte van VZU's verstuurd	1%	11%	10%	4%



Peter de Korte, verhuurder

## “Ik dacht dat de Huurcommissie vooral de belangen van de huurders behartigde”

Verhuurder Peter de Korte las de brief van de Huurcommissie en voelde onmiddellijk frustratie. Hij dacht de zaak nooit te kunnen winnen. Een huurder was een procedure tegen hem gestart vanwege slecht onderhoud en eiste huurverlaging. “Ik was vastbesloten om mijn gelijk te bewijzen.”

Ruim vier jaar geleden ontving Peter de Korte, als beheerder, de eerste klacht over een van de woningen die hij verhuurt. Het ging om een benedenwoning in Nieuw-Lekkerland, bewoond door een moeder met kind. “De klacht betrof schimmelvorming in de woon- en slaapkamer. Tot dat moment had ik drie jaar lang niets van haar gehoord en leken er geen klachten te zijn. Om uit te sluiten dat achterstallig onderhoud of een constructieve fout in het gebouw de oorzaak was, heb ik een uitgebreide vochtinspectie laten doen.”

**“Er waren geen aanwijzingen voor achterstallig onderhoud of een constructiefout”**





### Zoektocht naar de oorzaak

Uit deze inspectie kwamen enkele bouwkundige gebreken naar voren, zoals kit- en voegwerk dat hersteld moest worden. “Die heb ik direct aangepakt en opgelost. Verder waren er geen aanwijzingen voor achterstallig onderhoud of een constructiefout”, aldus De Korte. “De schimmelvorming bleef, en ik begreep niet waar het vandaan kwam. Uit coulance hebben wij een jaar lang geen huurverhoging doorgevoerd, omdat ik dacht dat het een bouwkundig probleem betrof.” De zoektocht naar de oorzaak bleef anderhalf jaar doorgaan, tot De Korte er via omwonenden achter kwam dat de huurder het huis continu hermetisch afsloot. “Het gebrek aan ventilatie leidde tot aanzienlijke schimmelvorming.”

**“Ik hoop dat ze inziet hoe belangrijk ventilatie is. Niet alleen voor de gezondheid van haarzelf en haar kind, maar ook voor de woning”**

De huurder bleef erbij dat de verhuurder verzaakte goed onderhoud te plegen en stapte naar de Huurcommissie om huurverlaging te eisen. “Bij het lezen van de brief van de Huurcommissie was er een gevoel van frustratie; ik dacht ‘ik ga deze zaak nooit winnen’. Mijn idee was dat de Huurcommissie vooral de belangen van huurders behartigt en niet die van verhuurders. Het feit dat de verhuurder 300 euro aan leges moet betalen als de zaak in zijn nadeel wordt beslist en de huurder 25 euro is wat mij betreft een ongelijkheid op zich.”

### Op alle punten gelijk

De Korte verzamelde alle informatie en bewijslast om te weerleggen dat de schuld bij hem lag. “Het was een hoop papierwerk en heeft veel tijd gekost, maar ik was vastbesloten om mijn gelijk te bewijzen.” Uiteindelijk kwam de zaak voor in een online zitting van een halfuur. “Ik heb op alle punten gelijk gekregen, de klachten van de huurder zijn ongegrond verklaard en er is geen huurverlaging toegekend. Kortom, de beslissing is in mijn voordeel uitgevallen. Ik heb er een positief gevoel aan over gehouden. Onze relatie heeft er alleen wel onder geleden, en is nog steeds niet hersteld. Al hoop ik dat ze inziet hoe belangrijk ventilatie is. Niet alleen voor de gezondheid van haarzelf en haar kind, maar ook voor de woning.”



In 2023 verstuurde de Huurcommissie bijna 8.800 voorzittersuitspraken. Het grootste deel hiervan betreft ruim 7.600 inhoudelijke voorzittersuitspraken. Als een huurder of verhuurder het niet eens is met een voorzittersuitspraak kan hij hiertegen kosteloos verzet aantekenen. De zaak wordt dan alsnog door de commissie behandeld. In het verslagjaar ontving de Huurcommissie iets meer dan 1.400 verzetzaken (16%). Vergeleken met 2021 (3.100) en 2022 (2.300) is het aantal ontvangen verzetzaken aanzienlijk afgenomen.

In 357 gevallen heeft de Huurcommissie in de zitting waarin het verzet werd behandeld de voorzittersuitspraak aangepast. Dit betekent dat 96 procent van de voorzittersuitspraken ongewijzigd is gebleven en in 4 procent van de gevallen is aangepast. Dit is aanmerkelijk lager dan in eerdere jaren (2021: 11%; 2022: 10%) en wijst op een betere kwaliteit van de voorzittersuitspraken.

### Monitoring en evaluatie

Vorzittersuitspraken leiden tot een verkorting van de doorlooptijd van een geschil, zodat huurder en verhuurder beter worden bediend. Verzet tegen een voorzittersuitspraak leidt vervolgens wel tot een verlenging van de doorlooptijd. De Huurcommissie maakt via haar kwaliteitssysteem periodiek kwalitatieve en kwantitatieve analyses van verzetzaken. Zo is er doorlopend inzicht in de redenen waarom specifieke verzetten gegrond worden verklaard. Veelvoorkomende redenen zijn omissies in het onderzoeksrapport en/of het intakeproces. Ook kan sprake zijn van een verschil in de weging van feiten en omstandigheden. In dat

geval weegt de zittingscommissie bij de beoordeling van het verzet bekende feiten en omstandigheden anders dan de voorzitter in de voorzittersuitspraak. De Huurcommissie wil met een verdere aanscherping van het uitvoeringsbeleid tot meer eenheid in de uitspraken komen en zo het percentage gegronde verzetten verder verminderen.

### Commissie-uitspraken

In 2023 wikkeld de commissie ruim 4.600 zaken af in totaal 562 zittingen. Dit is inclusief ruim 1.400 verzetzaken tegen voorzittersuitspraken. Per zitting behandelde de Huurcommissie gemiddeld 8,2 zaken. Het aantal zittingen is substantieel hoger dan in 2022. Wel is het aantal zaken per zitting gedaald. Dit hangt samen met de inwerktijd van nieuwe zittingsvoorzitters. In verband hiermee is het aantal zaken op zitting bewust lager ingepland dan de norm. Ook is per zaak extra tijd ingeruimd omdat zaken over het algemeen complexer zijn geworden.

In onderstaande tabel wordt een meerjarig beeld geschetst. Aangezien vrijwel alle zittingen nu online plaatsvinden is het aantal zittingslocaties teruggebracht naar één enkele in Utrecht (voor hybride zittingen).

### AANTAL ZITTINGEN EN ZITTINGSLOCATIES

	2020	2021	2022	2023
Aantal zittingen	91	406	440	562
Aantal zaken per zitting	10,4	10,4	10,5	8,2
Aantal zittingslocaties	15	3	3	1

### Hybride zittingen

Sinds 2020 organiseert de Huurcommissie zittingen via een onlineverbinding (digitale zittingen). In 2022 is gestart met een pilot voor hybride zittingen. Daarbij kunnen huurder en verhuurder kiezen of zij de zitting fysiek dan wel digitaal bijwonen. In de pilot kwam naar voren dat de fysieke opkomst voor deze zittingen laag is. Ook bleek het plannen van zittingen op verschillende locaties complex. Om de zaken binnen de wettelijke doorlooptijd te kunnen afhandelen, zijn in het verslagjaar alle fysieke zittingen in Utrecht gehouden.

Bij onlinezittingen werkt de Huurcommissie sinds 2023 met een live host die huurders en verhuurders opvangt in de digitale wachtruimte. De ervaringen van huurders en verhuurders met deze host zijn positief.

### 2.3 Doorlooptijden

Een belangrijke indicator voor de Huurcommissie is de doorlooptijd: de tijd tussen de binnenkomst en de afwikkeling van een geschil. We kennen twee wettelijke doorlooptijden:

- De doorlooptijd voor de hele procedure, vanaf het moment dat de verzoeker het legesvoorschot heeft betaald tot het moment waarop de Huurcommissie de eerste uitspraak verstuurt. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw).
- De doorlooptijd vanaf het moment dat het dossier compleet is tot het moment waarop de Huurcommissie de uitspraak verstuurt. Meestal is het dossier compleet als de termijn om te reageren op het onderzoeksrapport voorbij is of na de zitting. Deze doorlooptijd is gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillen-beslechting consumenten (Ibgc).

De Huurcommissie streeft ernaar alle zaken binnen de wettelijke Uhw-termijn van vier maanden af te handelen. De doorlooptijd verschilt echter per zaak. Is een zitting van de commissie nodig, dan is de doorlooptijd langer dan wanneer de Huurcommissie de zaak kan afdoen met een voorzittersuitspraak.

### Uhw-termijn: zaakafhandeling binnen vier maanden

In vergelijking met de afgelopen jaren heeft de Huurcommissie sinds 2022 iets meer zaken binnen de wettelijke doorlooptijden afgewikkeld. Dit is verder verbeterd door zaaksoortgericht te werken, waarbij teams ieder verantwoordelijk zijn voor een specifieke zaaksoort. De vier zaaksoorten richten zich op geschillen rond respectievelijk punten (woningwaardering en hoogte van de huur), gebreken aan de woning, servicekosten en huurverhoging.

De Huurcommissie behaalde in 2023 in gemiddeld 73 procent van de afgewikkelde zaken een doorlooptijd van vier maanden. Dit ligt in lijn met het resultaat in 2022 (72%). De ambitie is om nog meer zaken binnen deze termijn af te doen. Vanuit het adagium *justice delayed is justice denied* blijft dit voor de Huurcommissie een van de belangrijkste speerpunten.

In 2023 handelde de Huurcommissie minder gebreken-geschillen dan in 2022 af binnen de wettelijke doorlooptijd van vier maanden. Een aantal factoren is van invloed op de doorlooptijd. Zo is in het verslagjaar aan de procedure voor gebreken-geschillen een stap

### AFHANDELING VAN ZAKEN BINNEN DE WETTELIJKE UHW-TERMIJN VAN 4 MAANDEN

	Norm	2020	2021	2022	2023
Puntengeschillen	>80% binnen 4 mnd	59%	30%	65%	67%
Gebreken-geschillen	>80% binnen 4 mnd	59%	30%	65%	55%
Servicekostengeschillen	>80% binnen 4 mnd	50%	21%	57%	73%
Huurverhogings-geschillen	>80% binnen 4 mnd	99%	29%	97%	97%
<b>Gewogen gemiddelde</b>		<b>73%</b>	<b>27%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>

### UITSPLITSING VAN DE AFHANDELINGSDUUR VAN REGULIERE GESCHILLEN (EERSTE UITSPRAAK) DIE IN 2023 EEN INHOUDELIJKE BEHANDELING KREGEN

	<4 maand	4–6 maand	6 mnd–1 jaar	> 1 jaar
Puntengeschillen	67%	16%	14%	3%
Gebreken-geschillen	56%	21%	23%	1%
Servicekostengeschillen	73%	15%	11%	1%
Huurverhogings-geschillen	97%	2%	1%	0%
<b>Totaal</b>	<b>73%</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>1%</b>

### PERCENTAGE ZAKEN DAT BINNEN HET JAAR VAN ONTVANGST (2023) IS AFGEWIKKELD

	Vóór 2023 ontvangen	Ontvangen in 2023	Totaal 2023
Puntengeschillen	37%	78%	67%
Gebreken-geschillen	34%	63%	55%
Servicekostengeschillen	38%	83%	73%
Huurverhogings-geschillen	50%	99%	97%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>36%</b>	<b>82%</b>	<b>73%</b>







toegevoegd waarbij de Huurcommissie het onderzoeksrapport voorlegt aan de betrokkenen partijen. Dit kost extra tijd. Op een deel van de onderzoeken is daarnaast een verscherpte kwaliteitscontrole uitgevoerd. Ook was er niet altijd voldoende personele capaciteit beschikbaar voor de hoorzittingen. Tegelijkertijd ziet de Huurcommissie dat gebrekengeschillen complexer zijn geworden.

Het leeuwendeel (73%) van de in 2023 ingediende verzoeken wikkeld de Huurcommissie nog binnen hetzelfde jaar af. Van de geschillen die een inhoudelijke behandeling kregen (met een voorzitters- of commissie-uitspraak) werd 99 procent van de zaken binnen een kalenderjaar afgewikkeld. In 2022 was dit nog 93 procent. Uitleg hierbij is dat de behandeling van zaken die aan het eind van een kalenderjaar worden ingediend logischerwijs nog doorloopt in het daaropvolgende jaar.

### ADR-termijn: 90 procent tijdig afgehandeld

Naast de Uhw-termijnen zijn er termijnen voor ADR-instanties. Dit zijn instanties voor buitengerechtelijke geschilbeslechting (*Alternative Dispute Resolution*). De termijnen voor ADR-instanties zijn vastgelegd in de lbgc. Als een dossier compleet is, kan de Huurcommissie het geschil meestal relatief snel afhandelen. De datum waarop het dossier compleet is hangt af van de wijze waarop de Huurcommissie de zaak afhandelt:

- Bij een voorzittersuitspraak:
  - wanneer de termijn om te reageren op het onderzoeksrapport verstreken is;

- wanneer er geen onderzoek heeft plaatsgevonden is de betaal- of registratiedatum het uitgangspunt (bijvoorbeeld bij huurverhoging).
- Bij een commissie-uitspraak: wanneer de (laatste) zitting heeft plaatsgevonden.
- Bij verzet: wanneer de (laatste) zitting heeft plaatsgevonden.

In lijn met 2022 behaalde de Huurcommissie in 2023 gemiddeld genomen de ADR-norm, waarbij meer dan 90 procent van de zaken op tijd is afgewikkeld.

Vergeleken met 2022 is de doorlooptijd (het aantal dagen) van de zaakbehandeling wel toegenomen. Dit hangt samen met verschillende factoren. Vergeleken met voorgaande jaren zijn er in 2023 meer verzoeken binnengekomen. Ook bestond de instroom grotendeels uit gebreken- en servicekostengeschillen. Dit type geschillen is in de regel vaak complexer en kent zodoende een zwaardere zaaklast. De hogere, complexere instroom drukte daarmee op de doorlooptijden.

### PERCENTAGE AFGEWIKKELDE ZAKEN BINNEN DE ADR-NORM

	2020	2021	2022	2023
Puntengeschillen	73%	68%	93%	92%
Gebreken- en servicekostengeschillen	73%	68%	93%	94%
Huurverhogingsgeschillen	99%	63%	97%	98%
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>82%</b>	<b>66%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>

### GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD IN DAGEN PER GESCHILSOORT

	2020	2021	2022	2023
Puntengeschillen	80	98	34	54
Gebreken- en servicekostengeschillen	80	98	34	35
Huurverhogingsgeschillen	21	136	33	29
<b>Gewogen gemiddelde</b>	<b>66</b>	<b>106</b>	<b>32</b>	<b>37</b>

### 2.4 Uitkomsten uitspraken

De Huurcommissie werkt voornamelijk voor het gereguleerd gebied. Dit omvat bijna 80 procent van de huurmarkt en bestaat uit 2,5 miljoen huurwoningen. Hiervan wordt volgens de meest recente gegevens 82 procent verhuurd door woningcorporaties, 16 procent door private verhuurders en 3 procent door institutionele beleggers.<sup>1</sup> Deze verhouding is in 2023, net als in voorgaande jaren, niet terug te zien in de geschillen die de Huurcommissie heeft ontvangen. De corporaties zijn ook in 2023, met 45 procent van de afgewikkelde geschillen, relatief ondervertegenwoordigd. In 2023 kwam 55 procent van de zaken voort uit geschillen ontstaan tussen een huurder en een private verhuurder, terwijl deze eigenaren minder dan 20 procent van alle gereguleerde woonruimten bezit.

<sup>1</sup> Bron: WoON 2022: deze rapportage richt zich enkel op de zelfstandige woningvoorraad. Over de onzelfstandige woningvoorraad zijn geen harde cijfers voorhanden. Ingeschat wordt dat inclusief deze voorraad bij zowel corporaties als private verhuurders de verdeling iets wijzigt en uitkomt op 23% private verhuur en 77% woningcorporaties (de som der delen telt op tot 101% als gevolg van afronding).



Mr. Rick Blezer, projectleider Huurteam Zuid-Limburg en projectleider voor het meldpunt van een aantal gemeenten in Zuid-Limburg.

## “Huurders moeten soms betalen voor meubilering, terwijl er alleen een krakkemikkig oud kastje staat”

Met een universiteit en onder meer een gerenommeerde toneelacademie, conservatorium en een hogere hotelschool trekt Zuid-Limburg veel studenten. Huurteam Zuid-Limburg is dan ook voortgekomen uit de Housing Helpdesk, bedoeld voor (internationale) studenten. De gemeente Maastricht en Maastricht University zijn nog steeds de belangrijkste dragers van dit huurteam.

“Van de studenten aan de Maastricht University is ongeveer 60 procent internationaal. Zij zoeken vaak een kamer via internet. Maar ja, daar zijn ook oplichters actief”, vertelt Rick Blezer. “Zeker van juni tot en met augustus zijn we druk met het behoeden van studenten voor problemen. We kijken met ze mee vanaf het moment dat ze gaan zoeken tot en met de fase dat ze een woning hebben.”





### Boete opleggen

In 2023 zag Huurteam Zuid-Limburg vrij veel problemen rond servicekosten. “Sommige verhuurders wilden het voorschot verhogen zonder afrekening over het jaar ervoor. Als huurder mag je dan weigeren het hogere voorschot te betalen”, weet Blezer. “We adviseren overigens veel huurders al in het voorstadium. Is het voorschot laag en zijn de energiekosten gestegen, dan is het verstandig wat meer te betalen per maand, zodat je aan het eind maar een klein bedrag of niet hoeft bij te betalen. Zo is een zaak bij de Huurcommissie te voorkomen.”

Blezer verwacht dat meer verhuurders de servicekosten zullen afrekenen nu gemeenten in het kader van de Wet goed verhuurderschap een boete kunnen opleggen als ze dat nalaten. “Ik vermoed wel dat de Huurcommissie meer zaken zal krijgen over de juistheid van de afrekening. Sommige huurders betalen zo’n hoge voorschotten, dat je meteen twijfelt of die wel in verhouding staan tot de geleverde diensten. Dan moeten ze bijvoorbeeld aardig betalen voor meubilering, terwijl er alleen een krakkemikkig oud kastje staat.”

**“De kennis die we als huurteam hebben, kunnen we goed gebruiken voor de taken van het meldpunt”**

### Gemachtigde

Huurteam Zuid-Limburg verwijst soms door naar de Huurcommissie, zodat huurders zelf een zaak kunnen starten. Meestal doet het huurteam dat echter als gemachtigde van de huurder. “De procedure rond het afrekenen van de servicekosten is bijvoorbeeld best lastig. Je moet als huurder kunnen aangeven met welk deel ervan je het niet eens bent. Dat vereist dat je bekend bent met de materie. Huurders hebben daar meestal

ondersteuning bij nodig”, zegt Blezer. “Ook bij punten- en gebrekenzaken treden we meestal als gemachtigde op. We vragen de huurder wel eerst zelf een brief naar de verhuurder te sturen.” In 2023 hielp huurteam Zuid-Limburg ruim 1.300 huurders met diverse vragen, zoals over huurrecht, huurprijzen, servicekosten of gebreken. Blezer: “Een deel daarvan komt dan niet meer bij de Huurcommissie.”

### Op huisbezoek

Zijn collega en hij gaan geregeld bij huurders langs. “We werken zo laagdrempelig mogelijk, en ik zie de woning graag met eigen ogen. Met name internationale studenten beoordelen de redelijkheid van hun huurprijs vaak op basis van wat ze horen van vrienden, en niet zozeer op basis van het woningwaarderingssysteem en het puntensysteem. Als je op bezoek gaat, kun je daarover meteen uitleg geven. Ook kun je samen voorzieningen bekijken en vaststellen wat de puntenwaarde daarvan is”, vertelt hij. “En bij onderhoudsvragen kun je makkelijker bespreken waarom niet alles dat wordt ervaren als een gebrek er ook echt een is.”

### Sterk instrumentarium

Sinds januari 2024 verzorgt huurteam Zuid-Limburg in het kader van de Wet goed verhuurderschap ook het gemeentelijk meldpunt voor Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen, Stein, Eijsden-Margraten en Landgraaf, Brunssum, Meerssen, Simpelveld en Beekdaelen. “De kennis die we als huurteam hebben, kunnen we goed gebruiken voor de taken van het meldpunt. Daardoor kunnen we beter adviseren en doorverwijzen, bijvoorbeeld als iemand vermoedt dat hij te veel huur betaalt”, vertelt Blezer. “Ons huurteam adviseert ook gemeenten. De Wet goed verhuurderschap verwacht vrij veel van gemeenten, terwijl er niet altijd expertise is over bijvoorbeeld het huurrecht. Huurteam en meldpunt versterken elkaar zo. Via de Wet goed verhuurderschap hebben gemeenten een sterk instrumentarium gekregen, ook voor de aanpak van intimidatie. Nuttig, maar je zou willen dat het niet nodig was.”

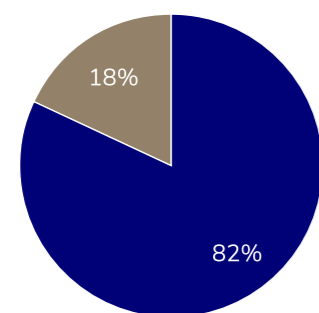




## AFGEWIKKELDE GESCHILLEN PER TYPE VERHUURDER

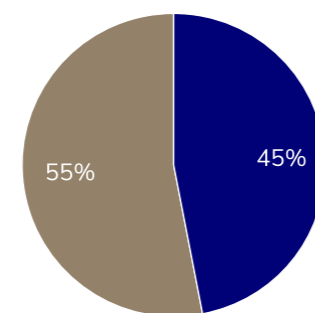
	2020	2021	2022	2023
Woningcorporaties	46%	32%	47%	45%
Private verhuurders	54%	68%	53%	55%

## WERKVELD VAN DE HUURCOMMISSIE



■ Woningcorporaties  
■ Private verhuurders

## VERDELING GESCHILLEN 2023



■ Woningcorporaties  
■ Private verhuurders

## Corporaties en private verhuurders

Onder de categorie private verhuurders vallen alle verhuurders die geen woningcorporatie zijn. Hieronder valt ook de categorie 'kleine' private verhuurders die een woning als beleggingsobject heeft en verhuurt. Het is de ervaring van de Huurcommissie dat een deel van deze groep verhuurders zich niet altijd even goed bewust is van de wettelijke verplichtingen die bij het verhuren van een woonruimte komen kijken. Dit blijkt ook uit het overzicht van inhoudelijk behandelde zaken, waarbij de zaak duidelijk in het voordeel van een van de twee partijen is beslist.

Van de ruim 13.100 afgewikkelde geschillen is in meer dan 8.300 gevallen duidelijk één partij in het gelijk of in het ongelijk gesteld. In de resterende zaken is geen uitspraak gedaan omdat deze inhoudelijk niet is behandeld of zijn beide partijen deels in het gelijk gesteld. De Huurcommissie besliste in 2023 gemiddeld genomen bijna even vaak in het voordeel van de huurder (48%) als in dat van de verhuurder (52%). Hierbinnen bestaan wel significante verschillen tussen het type verhuurder en het soort geschil. Zo werden woningcorporaties vaker in het gelijk gesteld (73% van de geschillen) dan private verhuurders (28% van de geschillen).

## VERDELING UITKOMST BIJ CORPORATIES EN PRIVATE VERHUURDERS

	Gelijk	Ongelijk	Totaal	% Gelijk
Corporatie	3.204	1.186	4.390	73%
Private verhuurder	1.120	2.863	3.983	28%
<b>Totaal</b>	<b>4.324</b>	<b>4.049</b>	<b>8.373</b>	<b>52%</b>

## VERDELING UITKOMST OP ZAAKSOORTGESCHIL

Zaaksoort	Corporatiesector			Private verhuurders		
	Gelijk	Ongelijk	% Gelijk	Gelijk	Ongelijk	% Gelijk
Puntengeschillen	50	27	65%	338	867	28%
Gebrekeneschillen	733	883	45%	363	664	35%
Servicekostengeschillen	59	83	42%	145	1.263	10%
Huurverhogingsgeschillen	2.362	193	92%	274	69	80%
<b>Totale</b>	<b>3.204</b>	<b>1.186</b>	<b>73%</b>	<b>1.120</b>	<b>2.863</b>	<b>28%</b>

Een uitsplitsing naar zaaksoort laat zien dat de verhuurder veelal gelijk krijgt in huurverhogingszaken. Bij servicekostenzaken krijgen zowel woningcorporaties (42%) als private verhuurders (10%) het minst vaak gelijk. In puntengeschillen krijgen woningcorporaties merendeels gelijk (65%) en private verhuurders veel minder vaak (28%).

De resultaten van het werk dat huurteams verrichten tekent zich ook af in de cijfers van de Huurcommissie. In 2023 zijn ruim 1.600 zaken bij de Huurcommissie aangedragen door een huurteam. Daarvan had 90 procent betrekking op een geschil met een private verhuurder. Deze geschillen kennen aan huurderszijde een duidelijk hogere slagingskans: in 88 procent van deze zaken kreeg de huurder gelijk. Gemiddeld genomen krijgen huurders in zaken waarbij ook een private verhuurder is betrokken in 72 procent van de gevallen gelijk.



Tenslotte is er een duidelijk onderscheid tussen geschillen rond zelfstandige en onzelfstandige woonruimten. Bij onzelfstandige bewoning beslecht de Huurcommissie geschillen veel vaker in het voordeel van de huurder (65%) vergeleken met huurders van zelfstandige woningen (40%). Onzelfstandige huurruimten worden hoofdzakelijk door private verhuurders verhuurd; zelfstandige woningen in meerderheid door woningcorporaties. Bij zelfstandige woningen wordt de verhuurder vaker in het gelijk gesteld (57%).

### Huurders en verhuurders

Huurders en verhuurders kunnen ieder geschillen voorleggen bij de Huurcommissie. Dit zegt echter niet altijd iets over wie hiertoe het initiatief nam. Zo is het de verhuurder die een huurverhogingsgeschil bij de Huurcommissie moet indienen als de huurder bezwaar maakt tegen de huurverhoging. Dit zorgt ervoor dat verhuurders het merendeel van deze zaken indienen. Voor alle andere zaken geldt dat nagenoeg altijd de huurder deze voorlegt aan de Huurcommissie. Van de verzetzaken wordt twee derde gestart door de huurder.

### 2.5 Belang van de uitspraken

De uitspraken van de Huurcommissie kunnen leiden tot een aanpassing van de huurprijs of de servicekosten. Het verschil in deze kosten voor en na een uitspraak van de Huurcommissie geeft het financiële belang van een zaak weer. Hoe groot deze aanpassing is, verschilt per type zaak. Ongeveer 80 procent van de

aanpassingen vindt plaats bij drie van de in totaal 22 zaaksoorten. Dit zijn de geschillen die tot de meeste zaken leiden. In 2023 bedroeg de aanpassing van huur- en servicekosten op basis van uitspraken van de Huurcommissie circa € 10 miljoen.

### Toetsing aanvangshuurprijs

De Huurcommissie toetste in 2023 in 1.592 zaken aan de hand van het woningwaarderingstelsel (art. 7.249 BW) of de aanvangshuur correct was. Een substantieel deel van deze zaken leidde tot een verlaging van de huur, variërend van een paar euro tot ruim € 1.600 per maand.

### Huurverlaging in verband met gebreken

Binnen de categorie gebrekengeschillen is een huurverlaging op basis van gebreken (art. 7.257 BW) de meest voorkomende zaaksoort. In 2023 wikkeld de Huurcommissie 3.675 van deze zaken af. Als een gebrekengeschil gegrond is, dan leidt dit tot een tijdelijke verlaging van de huur tot de gebreken zijn verholpen. In 2023 varieerde de verlaging van de huur op basis van gebreken tussen de € 7 en € 840 per maand.

### Afrekening servicekosten

De meeste servicekostenzaken draaien om de afrekening van de servicekosten (BW 7.260). De Huurcommissie wikkeld in 2023 totaal 2.725 zaken af die hier

### UITKOMST BIJ HUURGESCHILLEN HUURDER-VERHUURDER

In het gelijk gestelde partij	Huurder gelijk	Verhuurder gelijk	Beide partijen deels gelijk
Zelfstandige woningen	40%	57%	3%
Onzelfstandige woningen	65%	25%	10%
<b>Totaal</b>	<b>47%</b>	<b>50%</b>	<b>3%</b>

### INDIENERS VAN VERZOEKEN

	Huurder	Corporatie	Private verhuurder
Puntengeschillen	100%	0%	0%
Gebrekengeschillen	98%	1%	1%
Servicekostengeschillen	99%	0%	1%
Huurverhogingsgeschillen	13%	76%	11%
Verzet	68%	8%	24%
<b>Totaal ontvangen verzoeken</b>	<b>77%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>

betrekking op hadden. Daar waar dit heeft geleid tot een verlaging van de servicekosten was deze gemiddeld € 55 per maand. Op jaarbasis was het effect van de uitspraken € 0,9 miljoen.

Belangrijk aandachtspunt hierbij zijn vijf geclusterde zaken die de Huurcommissie in 2023 behandelde. Vier daarvan leidden tot een aanpassing van 1.500 maal € 125 per maand. Het effect van deze uitspraken is € 2,2 miljoen, waarmee het totale jaareffect van uitspraken in servicekostenzaken in feite uitkomt op € 3,1 miljoen.

## 2.6 Detailoverzicht ontvangen en afgewikkelde geschilsoorten

De Huurcommissie toetst de geschillen die zij ontvangt aan verschillende artikelen van het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw). In totaal zijn 22 soorten geschillen te onderscheiden. De Huurcommissie hanteert een onderverdeling in vier zaaksoorten: geschillen rond punten, gebreken aan de woning, servicekosten en huurverhoging.

### DETAILOVERZICHT IN 2023 ONTVANGEN EN AFGEWIKKELDE GESCHILLEN

Artikel	Omschrijving	Instroom 2023	Afhandeling 2023
7.249 BW	Toetsing aanvangshuurprijs	1.737	1.592
7.254 BW	Voorstel huurverlaging op grond van punten	571	668
7.255 BW huurder	Huurverhoging na woningverbetering	29	49
7.255 BW verhuurder	Huurverhoging na woningverbetering	7	4
7.258 BW	Uitsplitsing all-in huur	56	79
5.2 UHW	Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring	1	1
<b>Subtotaal puntengeschillen</b>		<b>2.401</b>	<b>2.393</b>
7.257 BW	Huurverlaging in verband met gebreken	4.006	3.675
4.3 UHW	Melding herstel van gebreken	116	106
4.5 UHW	Klacht over gedragingen van de verhuurder	373	433
Wohv	Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders-verhuurder	13	14
<b>Subtotaal gebrekengeschillen</b>		<b>4.508</b>	<b>4.228</b>
7.260 BW huurder	Afrekening servicekosten	3.688	2.708
7.260 BW verhuurder	Afrekening servicekosten	38	17
7.261 BW	Hoogte voorschot servicekosten	100	108
7.261a BW	Hoogte voorschotbedrag nutsvoorzieningen	15	13
5.3 UHW	Advies (bij) geliberaliseerde huurprijs	2	21
<b>Subtotaal servicekostengeschillen</b>		<b>3.843</b>	<b>2.867</b>
54a WONW	Eenmalige huurverlaging voor huurder met een laag inkomen	247	234
7.248 BW	Maximering huurverhogingen geliberaliseerde huurovereenkomsten	84	91
7.252b BW	Voorstel huurverlaging op grond van daling huishoudinkomen	49	49
7.253.1 BW	Bezwaar tegen huurverhoging algemeen	3.090	3.131
7.253.2 BW	Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging	86	113
7.253.5 BW	Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post	21	26
<b>Subtotaal huurverhogingsgeschillen</b>		<b>3.577</b>	<b>3.644</b>
<b>Totaal generaal</b>		<b>14.329</b>	<b>13.132</b>

BW: Burgerlijk Wetboek; Uhw: Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.





## 2.7 Regionale spreiding

De instroom van verzoeken bij de Huurcommissie in 2023 is vergeleken met 2022 flink gestegen, met uitzondering van de provincie Friesland, Limburg en Utrecht. Net als in 2022 ontving de Huurcommissie ook in 2023 de meeste verzoeken uit de provincies Noord-Holland (32%), Zuid-Holland (28%) en Utrecht (9%).

De meeste zaken komen tot nu toe uit de grote steden. Koploper is Amsterdam (22% van alle zaken). Het aandeel zaken afkomstig uit de hoofdstad in het totaal wordt steeds groter: het nam toe van 15 procent in 2021 naar 19 procent in 2022 tot 22 procent in 2023. Amsterdam wordt gevolgd door Rotterdam (11%), Den Haag (6%) en Groningen en Utrecht (ieder 5%).

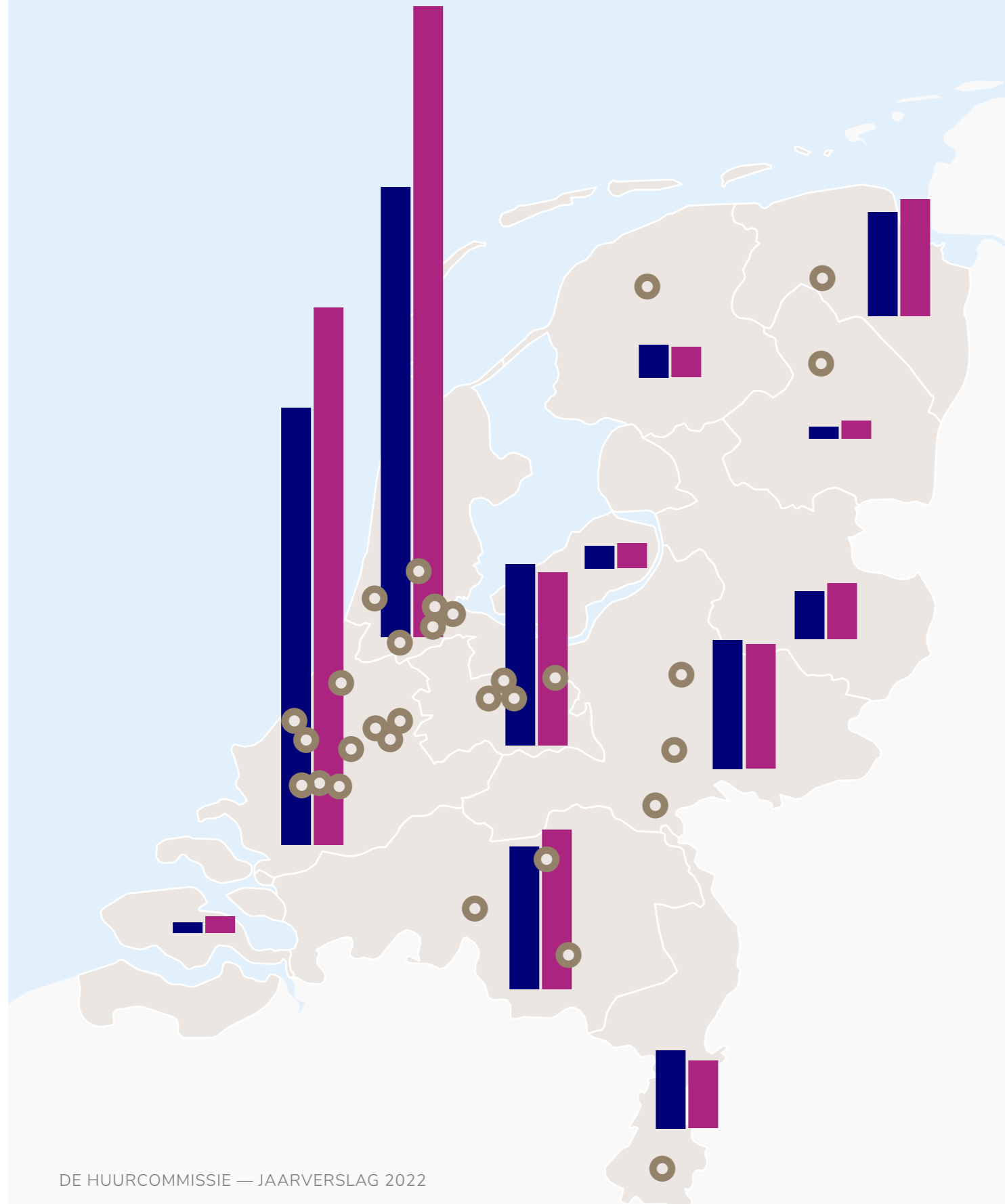
### INSTROOM ZAKEN UIT GROTE GEMEENTEN

Gemeente	Instroom 2021	% Totaal	Instroom 2022	% Totaal	Instroom 2023	% Totaal
Amsterdam	1.572	15%	2.708	19%	3.207	22%
Rotterdam	1.166	11%	1.340	9%	1.588	11%
Den Haag	771	7%	789	5%	857	6%
Utrecht	643	6%	933	6%	746	5%
Groningen	1.108	10%	810	6%	723	5%
Eindhoven	399	4%	366	3%	242	2%
Leiden	161	2%	151	1%	241	2%
Nijmegen	249	2%	319	2%	198	1%
Maastricht	142	1%	214	1%	171	1%
Arnhem	138	1%	186	1%	158	1%
Haarlem	160	2%	198	1%	150	1%
Leeuwarden	148	1%	220	2%	115	1%





2023



### INSTROOM PER PROVINCIE

Provincie	Instroom 2022*	Instroom 2023*	% Mutatie
Drenthe	87	132	+52%
Flevoland	164	181	+10%
Friesland	239	223	-7%
Gelderland	946	913	-3%
Groningen	761	856	+12%
Limburg	573	496	-13%
Noord-Brabant	1.047	1.169	+12%
Noord-Holland	3.296	4.622	+40%
Overijssel	352	407	+16%
Utrecht	1.328	1.270	-4%
Zeeland	78	123	+58%
Zuid-Holland	3.204	3.937	+23%
<b>Eindtotaal</b>	<b>12.075</b>	<b>14.329</b>	<b>+16%</b>

\* Exclusief verzet

### Huurteams

#### Provincie Utrecht

- Amersfoort
- De Bilt
- Utrecht
- Zeist

#### Provincie Zuid-Holland

- Bodegraven-Waddinxveen
- Delft
- Den Haag
- Gouda
- Leiden
- Reeuwijk
- Rotterdam

- Schiedam
- Vlaardingen
- Zuidplas

#### Provincie Noord-Holland

- Amsterdam
- Aalsmeer
- Amstelveen
- Diemen
- Haarlem
- Zaanstad

#### Provincie Gelderland

- Apeldoorn
- Arnhem
- Nijmegen e.o.

#### Provincie Drenthe

- Assen

#### Provincie Friesland

- Leeuwarden

#### Provincie Groningen

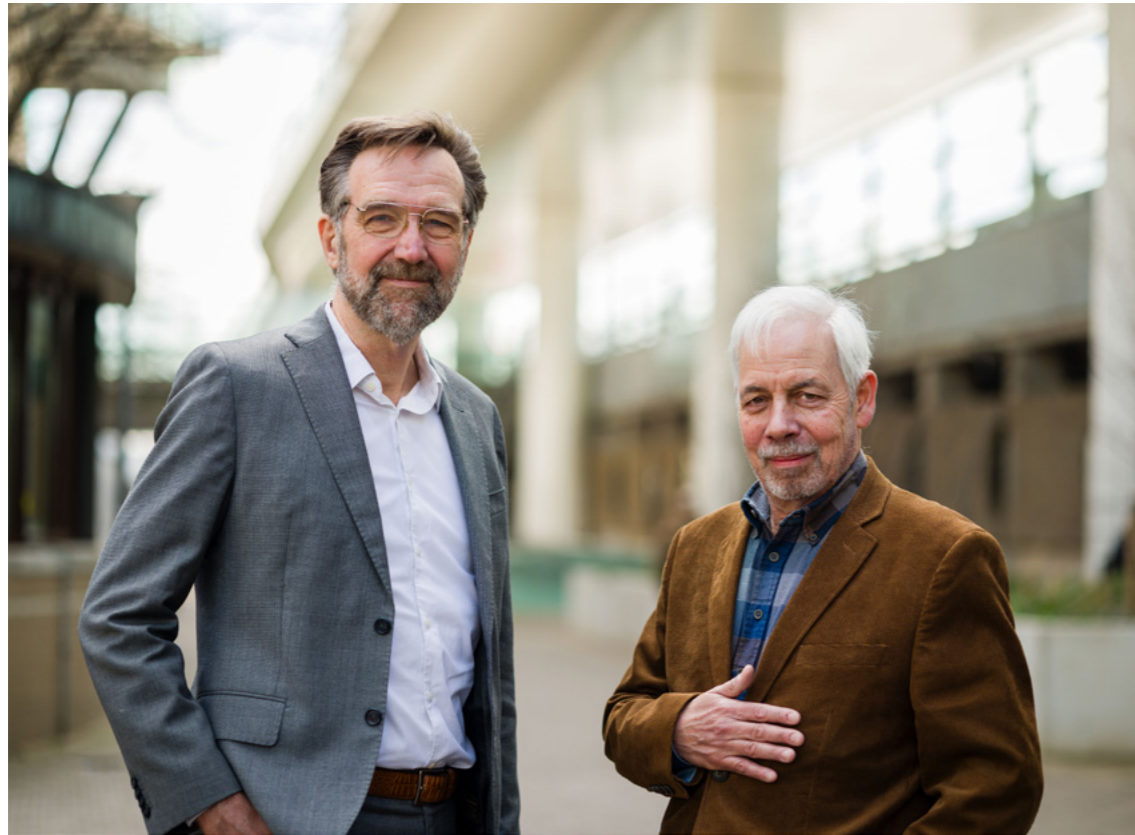
- Groningen

#### Provincie Noord-Brabant

- Den Bosch
- Eindhoven
- Tilburg

#### Provincie Limburg

- Zuid-Limburg: Maastricht e.o.



**“De huurder heeft het recht om te weten waarvoor hij betaalt”**

Interview mr. Jurriën Deckers, zittingsvoorzitter en mr. Eugène Menagé, zittingslid bij de Huurcommissie

## Servicekostenzaken op zitting: waar gaat het mis?

In 2023 ontving de Huurcommissie meer dan 3.800 verzoeken die verband houden met servicekosten. Dat zijn er bijna 1.500 meer dan het jaar ervoor: een toename van 60 procent. In de meeste servicekostenzaken krijgt de huurder gelijk. Hoe komt dat? Naast toegenomen inflatie en hogere energiekosten zijn er volgens zittingsvoorzitter Jurriën Deckers ook andere verklaringen. “We zien particuliere verhuurders die worstelen met hun administratie en daardoor niet tot een correcte afrekening komen. Daarnaast zoeken sommige commerciële verhuurders de grenzen op om via de servicekosten hun opbrengst te vergroten.”

Servicekosten: wat mag er wel onder vallen en wat niet? Het beleidsboek van de Huurcommissie biedt houvast. Het is gebaseerd op het Besluit servicekosten (een uitwerking van het Burgerlijk Wetboek) en maakt bijvoorbeeld duidelijk dat gas, water en licht erbij horen. Ook kosten voor een 24-uursstoringsdienst voor bijvoorbeeld liften mogen erin verrekenend, maar standaard onderhoud daarvoor niet. Een redelijke vergoeding voor een huismeester mag deel zijn van de servicekosten, tegen een gelimiteerd redelijk uurloon. Voor de verrekening van kosten voor relatief nieuwe voorzieningen als warmtepompen of warmte-koudeopslag bestaat nog geen regelgeving: dat is lastiger. Wat in ieder geval niet mag, is als verhuurder winst maken op de servicekosten. “Daar schuurt het bij sommige verhuurders”, weet Deckers. “Je ziet wel eens dat de facturering via dochterondernemingen loopt, die tegen torenhoge





2023



tarieven diensten leveren aan de verhuurder, zodat langs die weg winst op de servicekosten wordt gemaakt. Dat mag niet.”

### Grote wooncomplexen

Op hoofdlijnen zien Deckers en Menagé twee groepen waarbij het soms misgaat. Aan de ene kant enkele commerciële verhuurders met grote wooncomplexen, waarvan sommigen de grenzen opzoeken. “De kale huurprijs valt dan onder de sociale huur, maar via de servicekosten lijken ze vervolgens hun opbrengsten te optimaliseren”, vertelt Deckers. “Het is legitiem dat huurders dan een beroep doen op de Huurcommissie. Dat biedt hen een kans om mogelijk te veel betaalde servicekosten terug te krijgen. Zo hadden we in 2023 een uitspraak waarin de Huurcommissie concludeerde dat driekwart van de berekende servicekosten redelijkerwijs niet onder die noemer mocht vallen.”

### Welwillende verhuurders

Aan de andere kant zien zij een grote groep kleine particuliere verhuurders die niet goed weet hoe de hazen lopen, hun administratie onvoldoende op orde hebben en daardoor tot een onjuiste afrekening van de servicekosten komen. “Dat is soms schrijnend. Het gaat niet zelden om welwillende verhuurders met een of enkele panden. Het is voor hen lastige materie: het vergt inzicht in tientallen facturen om de afrekening van de servicekosten volgens de regels op te stellen. Natuurlijk is de Huurcommissie er voor huurders én verhuurders. Maar als verhuurders ook in een zaak bij ons de facturen nog niet of te laat aanleveren, dan hebben we geen andere optie dan de kostenpost op de basisnorm te zetten”, vertelt zittingslid Eugène Menagé. “De huurder heeft immers het recht om te weten waarvoor hij betaalt.”

### Meer voorlichting

Woningcorporaties kunnen voor ondersteuning zo nodig terecht bij Aedes, hun koepelorganisatie. Daar is veel expertise. Het aantal servicekostenzaken waarbij een corporatie is betrokken, is dan ook beduidend lager dan het aantal zaken waarbij private

verhuurders partij zijn. De uitkomsten zijn ook opmerkelijk: zijn corporaties daarbij partij, dan worden die in meer dan 40 procent in het gelijk gesteld. Zijn particuliere verhuurders betrokken, dan worden zij in 90 procent van de gevallen juist in het ongelijk gesteld. Menagé: “Kleine particuliere verhuurders adviseer ik om hun administratie goed te regelen. Of neem zo nodig een accountant in de arm voor de afrekening van de servicekosten. Het scheelt duizenden euro’s als je het netjes doet. En wellicht kan een brancheorganisatie uitkomst bieden. Meer voorlichting, een handleiding of praktische tips kunnen ook helpen.”

**“Kleine particuliere verhuurders adviseer ik om zo nodig een accountant in de arm te nemen. Het scheelt duizenden euro’s als je het netjes doet”**

### Tegemoetkoming energiekosten

In reactie op de toegenomen energieprijzen verhoogden veel verhuurders in 2022 en 2023 het voorschot op de servicekosten. Huurders voelen dat in hun portemonnee. “Dat zal voor huurders aanleiding zijn geweest om de afrekening te laten toetsen door de Huurcommissie”, aldus Menagé. “Ook twijfelen huurders soms of de verhuurder de voor hen ontvangen tegemoetkoming in de energiekosten van de overheid wel goed heeft afgedragen”, vult Deckers aan. “Rond die vraag zagen we in 2023 ook verschillende zaken.” Menagé: “Tegelijkertijd kregen servicekosten steeds meer aandacht in zowel de politiek als de media. Ook dat maakt dat veel meer mensen de weg naar de Huurcommissie weten te vinden.”





# 3. Communicatie

- Klantcommunicatie
- In- en externe communicatie en contacten met de pers
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Klachten





In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de resultaten van het klantcontactcentrum, de telefonische en schriftelijke vragen die de Huurcommissie kreeg, in- en externe communicatie, persvragen, klanttevredenheidsonderzoek en de klachten die we in 2023 ontvingen. Ook de doorontwikkeling van de website en de relatie met onze stakeholders komt aan bod. In het verslagjaar investeerde de Huurcommissie in het verder verbeteren van haar in- en externe communicatie, toegankelijkheid en bereikbaarheid.

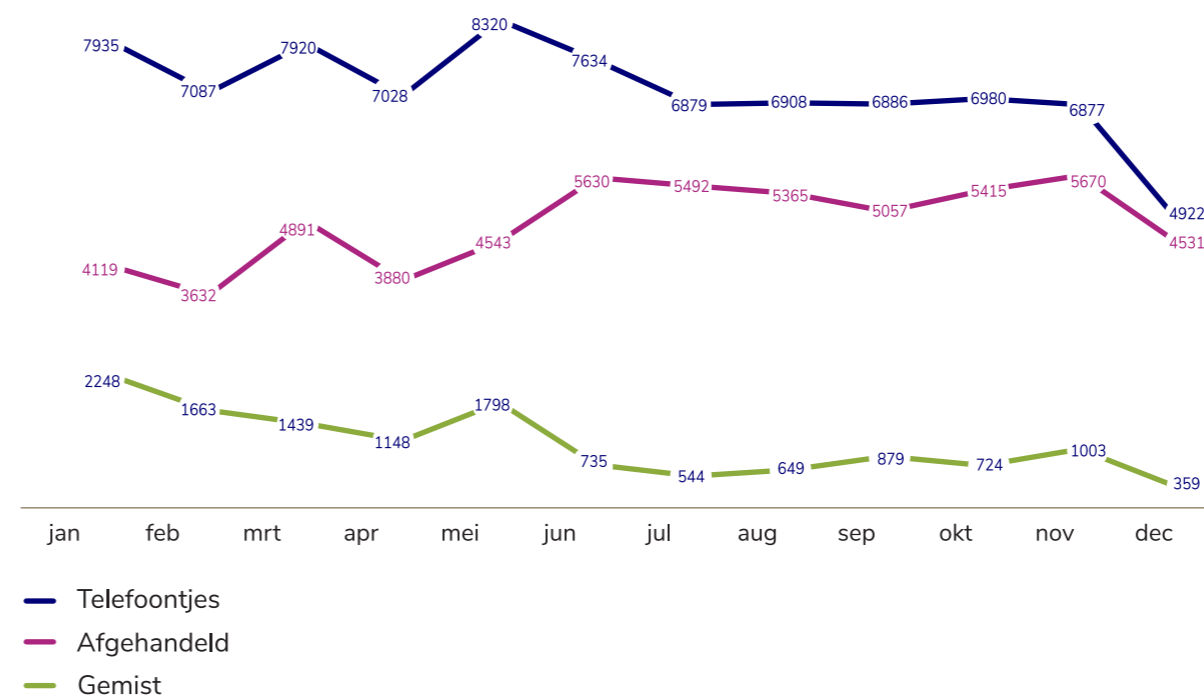
### 3.1 Klantcommunicatie

#### Klantcontactcentrum

De Huurcommissie wil dicht bij huurders en verhuurders staan. De basis hiervoor is goede bereikbaarheid en toegankelijkheid. Het klantcontactcentrum (gestart op 31 oktober 2022) is zeven dagen per week telefonisch bereikbaar en via het contactformulier op de website. Huurders en verhuurders kunnen via klantportaal MijnHuurcommissie gemakkelijk een verzoek indienen, hun zaak volgen, gegevens wijzigen en digitaal (extra) informatie uploaden. De toegenomen mogelijkheden voor digitale informatie-uitwisseling versnelt de behandeling van een zaak, zodat huurders en verhuurders eerder een uitspraak krijgen.

De Huurcommissie is in 2023 ook beter bereikbaar geworden voor huurders en verhuurders die geen zaak bij ons hebben lopen. Ook zij kunnen telefonisch en via het contactformulier op de website bij ons terecht voor (algemene) vragen op het gebied van het huurrecht.

#### AANTAL TELEFOONTJES EN BEREIKBAARHEIDSONTWIKKELING



#### Telefonische vragen en contactformulieren in 2023

Huurders en verhuurders wisten de Huurcommissie in 2023 via het algemene telefoonnummer van het klantcontactcentrum goed te vinden. Het aantal telefoontjes nam flink toe. In totaal is de Huurcommissie meer dan 85.000 keer direct gebeld.

Tezamen met de vragen die binnenkwamen via het algemene 1400-nummer van de Rijksoverheid, kwam het aantal telefoontjes uit op ruim 88.000. Vergeleken met 2022 is dat een toename van meer dan 56 procent. Deze toename is voornamelijk toe te wijzen aan de sterk verbeterde website. Huurders en verhuurders weten het telefoonnummer en het contactformulier van de Huurcommissie daardoor steeds beter te vinden. Het aantal vragen dat binnenkwam via het nummer 1.400 daalde in 2023 dan ook met 76 procent, terwijl het aantal mensen dat direct de Huurcommissie belde vergeleken met 2022 met 90 procent toenam.

De gemiddelde gespreksduur van telefoontjes die het klantcontactcentrum ontvangt is circa 5 minuten. Ten

#### TELEFONISCHE VRAGEN

	2020	2021	2022	2023
Vragen via het nummer 1400	13.986	12.471	11.398	2.778
Vragen via het 0800-nummer	23.572	36.519	45.009	85.376
<b>Totaal</b>	<b>37.558</b>	<b>48.990</b>	<b>56.407</b>	<b>88.154</b>





opzichte van 2022 is de gespreksduur gelijk gebleven. In 2023 was de gemiddelde wachttijd voor de beantwoording van een telefoontje 4 minuten. Dit is een flinke verbetering vergeleken met de ruim 7 minuten wachttijd in 2022.

In totaal is 85 procent van de binnenkomende gesprekken beantwoord. Daarnaast zijn er in 2023 meer dan 10.700 contactformulieren ontvangen, waarvan 88 procent is afgehandeld.

### Onderwerpen van vragen

De telefonische vragen die de Huurcommissie in 2023 ontving kenden uiteenlopende onderwerpen. De belangrijkste zijn de status van een zaak, aan- en afmeldingen voor een onderzoek in de woonruimte en vragen over het starten of het verdere verloop van een zaak. Ook kreeg het klantcontactcentrum regelmatig juridische vragen over rechten en plichten van huurders en verhuurders, over gebreken in de woning, verzoeken om uitleg bij een uitspraak, vragen over de Huurprijscheck, eenmalige huurverlaging en inkomensafhankelijke huurverhoging, energielabels, de WOZ-waarde, Corop-gebieden en Rijksmonumenten. Waar nodig is de website naar aanleiding van vragen aangevuld of aangepast.

### Klantportaal MijnHuurcommissie

In 2023 is het zaakstelsel van de Huurcommissie – en daarmee ook klantportaal MijnHuurcommissie – doorontwikkeld. In algemene zin is de digitale toegang tot MijnHuurcommissie verbeterd conform de Wet Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Daarmee is

het klantportaal toegankelijker geworden voor onder meer mensen met auditieve en visuele beperkingen. Sinds 2023 kunnen huurders en verhuurders in MijnHuurcommissie hun dossier inzien en hun zaak volgen. In het verslagjaar is de Huurcommissie gestart met het voorleggen van onderzoeksrapporten aan huurders en verhuurders via het klantportaal. Hiermee organiseren we op een toegankelijke wijze hoor en wederhoor.

### 3.2 In- en externe communicatie en contacten met de pers

In 2023 heeft de Huurcommissie haar communicatieteam geprofessionaliseerd. Dit was nodig, zeker nu de Huurcommissie steeds intensiever communiceert met klanten, partners, politiek, publiek en pers. Met de inrichting van het team is een inhaalslag gemaakt. Hierdoor weet de Huurcommissie communicatie meer proactief en strategisch in te zetten en kan zij beter voldoen aan de vele verzoeken van externe partijen en uit de eigen organisatie. De expertise van het team bestrijkt de volgende terreinen: in- en externe en corporate communicatie, project- en verandercommunicatie, persvoorlichting, klantcommunicatie en toegankelijke taal.

Eind 2023 is het team Communicatie volgens plan uitgebreid met een adviseur klantcommunicatie/toegankelijke taal. Zij richt zich op klantcommunicatie en het (nog) toegankelijker maken van de website, de Huurprijscheck, klantportaal MijnHuurcommissie, brieven, uitspraken en andere vormen van communicatie

tussen Huurcommissie, huurders, verhuurders en gemeenten. Daarnaast is er organisatiebreed een traject gestart om medewerkers te ondersteunen met bewustwordingsactiviteiten en trainingen om zelf meer in toegankelijke taal te (leren) communiceren.

De Huurcommissie had in 2023 veelvuldig contact met de pers. Zo beantwoordden we 43 vragen van journalisten werkzaam bij lokale, regionale en landelijke kranten, nieuwswebsites, radio en tv. De meeste aandacht kwam van journalisten werkzaam bij nieuwswebsites; zij benaderden ons 23 maal. De onderwerpen waarover het vaakst vragen kwamen hielden verband met gebreken (schimmel, lekkages, achterstallig onderhoud), energielabels en isolatie, en data waarover de Huurcommissie beschikt.

In de loop van het verslagjaar is ook de aandacht voor interne communicatie toegenomen. Dit is begrijpelijk gezien de groei en ontwikkeling die dienst en zbo van de Huurcommissie doormaken. In september is een nieuw intranet in gebruik genomen dat onder meer fungeert als intern nieuwsplatform. Ook biedt het (nieuwe) medewerkers houvast met praktische informatie over de interne organisatie. Daarnaast zijn er maandelijkse medewerkersbijeenkomsten die 94 procent van de medewerkers vrijwel altijd live of online bezoeken. Deze vormen van interne communicatie dragen bij aan de betrokkenheid van medewerkers van de Huurcommissie bij de organisatie. Ook is in 2023 voor zittingsleden een speciaal zbo-portaal (eigen intranet) ontwikkeld.



## Website

In 2023 is de nieuwe website van de Huurcommissie doorontwikkeld. Uitgangspunt hierbij is het (nog) klantvriendelijker en laagdrempeliger aanbieden van informatie. Daarbij is er doorlopend aandacht voor verbeteringen in de navigatiestructuur en communicatie in zo toegankelijk mogelijke taal. In het kader van de Wet goed verhuurderschap die 1 juli 2023 van kracht werd, is er op de website naast pagina's voor huurders en verhuurders nu ook een deel speciaal voor gemeenten ingericht.

In 2023 is ook de digitale toegankelijkheid van de website verder verbeterd. Moest de Huurcommissie begin 2023 nog aan 35 van de 50 wettelijke WCAG-eisen voor digitale toegankelijkheid voldoen, aan het eind van het jaar waren dit er nog maar 8. Daarmee is de website nu beter toegankelijk voor mensen met bijvoorbeeld een visuele of auditieve beperking.

Gebruikersonderzoek (UX-onderzoek) naar de Huurprijscheck heeft daarnaast veel inzichten opgeleverd over de manier waarop huurders, verhuurders, huurteams en gemeenten dit belangrijke instrument gebruiken en hoe zij het weten te vinden. Deze kennis is toegepast om de route op de website naar de Huurprijscheck te optimaliseren. Mede in het kader van verwachte nieuwe wetgeving kijkt het team Communicatie vooruit naar aanvullingen en verdere verbetermogelijkheden van de website. Dit geldt ook voor de route op de website naar MijnHuurcommissie: het klantportaal waar huurders en verhuurders sinds eind 2022 een zaak kunnen starten en volgen.

## Flinke toename bezoekers website

In 2023 voerden bijna 715.000 unieke bezoekers in totaal meer dan 1.175.000 sessies uit op [Huurcommissie.nl](https://www.huurcommissie.nl). Het aantal bezoekers nam vergeleken met 2022 toe met ruim 19 procent. Van de bezoekers was 80 procent nieuw en 20 procent terugkerend. Zeker de helft gebruikte een smartphone om de website te bezoeken. Iets minder dan de helft maakte gebruik van een desktop.

Gemiddeld bleven bezoekers bijna 3 minuten op de website (2'43" minuut) en bekeken zij 3 pagina's. Vergeleken met 2022 is dit een halvering van de tijd en het aantal bezochte pagina's. De voorzichtige conclusie is dan ook dat bezoekers op de nieuwe website sneller dan voorheen de informatie weten te vinden waar zij naar zoeken. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek wijzen hier ook op (zie pagina 38).

De meestbezochte webpagina's zijn die rond de Huurprijscheck, pagina's met informatie voor huurders over het berekenen van de maximale huurprijs en de introductiepagina voor klantportaal [MijnHuurcommissie](https://www.mijnhuurcommissie.nl). Van de bezoekers kwam 36 procent rechtstreeks naar de website (toename van 33% ten opzichte van 2022), 46 procent via zoekmachines als Google (afname met 6%) en ruim 16 procent via een verwijzing van een andere website, zoals [Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl) (afname met 30%). Deze ontwikkelingen lijken erop te wijzen dat de naamsbekendheid en vindbaarheid van [Huurcommissie.nl](https://www.huurcommissie.nl) in 2023 verder is toegenomen.

De pagina die toegang geeft tot het Openbaar register is in 2023 ruim 9.000 maal bezocht (meer dan 7.500 unieke bezoekers).

## Huurprijscheck

De meestbezochte pagina van [Huurcommissie.nl](https://www.huurcommissie.nl) in 2023 is de startpagina voor de Huurprijscheck met ruim een half miljoen bezoekers (totaal 538.858). Ruim 201.000 bezoekers vulden de Huurprijscheck volledig in. Daarbij is te zien dat de Huurprijscheck voor zelfstandige woonruimten meer dan 167.000 keer is ingevuld: ruim 40 procent meer dan in 2022 (119.00 keer). De Huurprijscheck voor onzelfstandige woonruimten werd bijna 34.000 maal ingevuld; een stijging van 10 procent vergeleken met 2022. Kennelijk weten gebruikers de Huurprijscheck beter te vinden. Ook de toegenomen media-aandacht voor het werk van de Huurcommissie en andere factoren, zoals toegenomen woonkosten door stijgende uitgaven aan zowel huur als energiekosten, kunnen hieraan hebben bijgedragen.

## 3.3 Klanttevredenheidsonderzoek

De Huurcommissie laat doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Alle huurders en verhuurders van wie een zaak bij de Huurcommissie is afgerond, ontvangen een uitnodiging om hieraan mee te doen. Deelnemers wordt gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening van de Huurcommissie in het algemeen en per doorlopen onderdeel van het proces. Daarnaast krijgen zij de vraag wat zij als positief hebben ervaren en welke mogelijkheden voor verbetering zij



zien. In 2023 reageerden in totaal 2.665 klanten: een respons van ruim 20 procent (21% huurders; 14% verhuurders).

### Klanttevredenheid stabiel

De algemene tevredenheid onder huurders en verhuurders in 2023 is 48 procent; de ontevredenheid 40 procent. Ook dit jaar zijn huurders en verhuurders gezamenlijk vaker tevreden dan ontevreden. Hoewel de cijfers een lichte toename van de gezamenlijke tevredenheid laten zien, kwalificeren we deze als stabiel. Dat doen we omdat de stijging een gevolg is van een, vergeleken met 2022, verhoudingsgewijs hogere respons van huurders. Bij huurders lijkt de in de afgelopen jaren ingezette stijging in de klanttevredenheid door te zetten. De algemene tevredenheid onder deze groep nam iets toe: van 47 naar 49 procent. Bij verhuurders was een lichte, niet als significant gekwalificeerde daling in de tevredenheid te zien: van 41 naar 40 procent.

Net als in 2022 is de tevredenheid van huurders en verhuurders sterk afhankelijk van de uitkomst van de uitspraak. Hierbij valt wel op dat huurders vaker tevreden zijn, ook als ze niet in het gelijk zijn gesteld. Ook zijn huurders aanzienlijk vaker tevreden dan verhuurders als ze in het gelijk zijn gesteld. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat verhuurders vaker meerdere zaken bij de Huurcommissie hebben (gehad) en die ervaringen terug zijn te zien in hun ervaren tevredenheid.

### Deskundig en klantvriendelijk, meer behoefte aan persoonlijk contact

Huurders en verhuurders zijn met name tevreden over de deskundige houding van de Huurcommissie, de website en het klantvriendelijke contact. Ook is het merendeel van de huurders en verhuurders die aanwezig zijn bij het onderzoek in de woning tevreden over de onderzoeksfase.

Zowel huurders als verhuurders blijven tevreden over de voorzittersuitspraak. Hieraan waarderen zij vooral de duidelijke en efficiënte afhandeling. Verder geven huurders en verhuurders aan het klantportaal MijnHuurcommissie een waardevolle toevoeging van de website te vinden.

Een deel van de huurders en verhuurders is ontevreden over de dienstverlening; bij huurders 39 procent en bij verhuurders 46 procent (gezamenlijk 40%). Huurders en verhuurders geven veelal andere redenen op voor hun onvrede. Gemeenschappelijk hebben beide partijen dat zij gedurende de procedure behoefte hebben aan meer persoonlijk contact, met name bij complexe zaken en vragen. Men spreekt dan graag iemand telefonisch over de zaak. Ook wordt bij zowel huurders als verhuurders gehoord dat het niet duidelijk is of alle ingebrachte informatie is gezien en wordt meegenomen in de beoordeling. Verder geven zij aan 15 minuten voor een zitting als erg kort te ervaren.

### Huurders

Huurders zijn in 2023 positiever dan in 2022 over specifieke onderdelen als de zitting (50% versus 39% in

2022). Zij voelen zich gehoord en ervaren de commissie als onpartijdig, professioneel en deskundig. Hoewel een deel van de huurders online zittingen minder prettig vindt, wordt daarbij niet zoals in 2022 als reden de haperende techniek genoemd. De inspanningen om de techniek rond de zitting te verbeteren hebben kennelijk effect gehad.

Ook zijn huurders vaker tevreden over het onderzoek in de woning (62% in 2023; 55% in 2022) en vinden zij het onderzoeksrapport vaker volledig en duidelijker. Huurders vinden het erg belangrijk dat de Huurcommissie zich oplossingsgericht en begripvol opstelt. In de open vragen geven zij aan er behoefte aan te hebben hun verhaal te kunnen vertellen en begrip te ontvangen. Onvrede ontstaat bij huurders als verwachtingen over de procedure of hulp die de Huurcommissie kan bieden niet overeenkomen met de werkelijkheid.

### Verhuurders

Onder verhuurders zijn in 2023 minder grote veranderingen te zien in de tevredenheid over verschillende onderdelen van de dienstverlening. Net als vorig jaar zijn woningcorporaties vaker tevreden dan private verhuurders. De verschillen in tevredenheid zijn op alle onderdelen significant. Woningcorporaties zijn vaker in het gelijk gesteld dan private verhuurders (73 versus 28%). Hiernaast valt op dat woningcorporaties de Huurcommissie in 2023 aanmerkelijk vaker als onpartijdig zien vergeleken met 2022 (82% versus 71%). Verhuurders gaven in het verslagjaar vaker aan dat zij de houding van de onderzoeker deskundig en duidelijk vinden.





Anthonie Mullié, programmamanager ‘Samen Denken, Samen Doen’ bij de Rotterdamse woningcorporatie Havensteder

## “Het beleidsboek van de Huurcommissie helpt om in gesprek te blijven”

*Anthonie Mullié is sinds twee jaar programmamanager ‘Samen Denken, Samen Doen’ bij de Rotterdamse woningcorporatie Havensteder. Een relatief nieuwe functie binnen het bedrijf om nog meer in te zetten op huurdersparticipatie.*

“Havensteder is een corporatie met zo’n 45.000 woningen, een omvang die te vergelijken is met een stad als Delft”, vertelt Mullié. “Het is natuurlijk onbegonnen werk om vanuit dit programma bij elk huis aan te bellen om te vragen of alles goed gaat. Daarom werken we met teams die actief zijn in de buurten. Zo geven we een gezicht aan de woningcorporatie en proberen we voor bewoners de lijntjes zo kort mogelijk te houden.”

**“Er is meer behoefte aan direct contact. Niet alleen vanuit de huurders, maar ook vanuit de corporatie”**





### Belevingswereld van huurders

De verplaatsing van huurdersparticipatie naar de straat gaat hand in hand met het niet goed functioneren van oude, formele structuren, waarbij veel contact met de huurders via huurdersraden en complexcommissies liep. “Er zijn steeds minder huurders geïnteresseerd in commissies en raden. Daardoor bereiken we minder bewoners”, zegt Mullié. “Wat ook speelt, is dat er meer behoefte is aan direct contact. Niet alleen vanuit de huurders, maar ook vanuit de corporatie. Door een formele manier van werken waren we steeds verder van de belevingswereld van de huurders komen te staan.”

**“Tegenover elkaar staan werkt nooit.  
In gesprek blijven wel”**

### Gesprekken op straat

Wekelijks loopt Mullié mee met collega's van Havensteder in de buurten om met huurders te praten en ter plekke zaken aan te pakken - zoals samen met bewoners plantjes in boomspiegels planten. Gesprekken op straat gaan nooit over de verhoging van de servicekosten, maar vooral over woongenot, is zijn ervaring. En als het over servicekostenverhoging of gebreken gaat, wordt de formele weg, van het indienen van een officiële klacht, nog altijd gevolgd. Mullié: “Bij bewonersparticipatie stuur ik het beleidsboek van de Huurcommissie over de overlegwet nog wel eens toe. Het beleidsboek, zo is mijn ervaring, helpt om in gesprek te blijven met elkaar.”

### Veel in het nieuws

Dat het niet altijd goed gaat, blijkt uit een recente stroom klachten over schimmelwoningen bij Havensteder. Zaken die veel in het nieuws zijn. “Dit zijn individuele gevallen waarbij naar mijn idee niet proactief genoeg zijn geweest in het zoeken naar een oplossing”, aldus Mullié. “De ervaring leert dat schimmelklachten lastig zijn. Het is belangrijk om eerst de oorzaak aan te pakken en de schimmel goed te behandelen. Vervolgens is het ook aan de huurders om ervoor te zorgen dat de schimmel niet terugkeert.”

### Onderling oplossen

Als bewoners met schimmelklachten in huis naar de Huurcommissie gaan zonder dat er een goed gesprek is geweest tussen huurder en verhuurder, hoopt Mullié dat ze allebei eerst nog teruggestuurd worden om het onderling op te lossen. “Tegenover elkaar staan, werkt nooit. In gesprek blijven wel.”





Private verhuurders vonden de onderzoeker in 2023 wat dit aangaat significant duidelijker vergeleken met 2022 (69% versus 34%).

Het contact met de Huurcommissie is voor verhuurders een sterk punt van de dienstverlening. Tevreden verhuurders vinden het contact duidelijk en snel. Ze geven vaak aan via de telefoon deskundige medewerkers te spreken en concrete antwoorden op hun vragen te krijgen. Tegelijkertijd willen minder tevreden verhuurders juist graag meer communicatie vanuit de Huurcommissie, bijvoorbeeld door meer updates over hun zaak en bericht bij veranderingen. Ook geeft een deel aan partijdigheid te voelen in de communicatie vanuit de Huurcommissie.

De beleving van partijdigheid wordt door een deel van de verhuurders gevoeld in verschillende fases van de dienstverlening. Deze verhuurders hebben het idee dat de Huurcommissie er voornamelijk is voor huurders. Zo voelt een deel van de verhuurders partijdigheid bij het onderzoek in de woning doordat ze niet altijd de mogelijkheid krijgen om hierbij aanwezig te zijn. Bij de zitting ervaren zij soms partijdigheid doordat ze niet altijd hun kant van het verhaal zeggen te kunnen vertellen. Over de website geeft een deel van de verhuurders aan dat de informatie voornamelijk gericht is op huurders. Ook wat betreft partijdigheid is een duidelijk verschil te zien tussen tevredenheid op dit punt bij woningcorporaties en private verhuurders: 82 procent van de woningcorporaties vindt de Huurcommissie onpartijdig tegenover 20 procent van de private verhuurders.

### Leren van onze klanten

De Huurcommissie gebruikt de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek om de dienstverlening aan huurders en verhuurders te verbeteren. Zo werden eerder de lange doorlooptijden voortvarend en met succes opgepakt. Een belangrijk verbeterpunt uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2022 was de haperende techniek bij digitale en hybride zittingen. Daaraan is hard aan gewerkt, met als resultaat dat op dit punt geen uitgesproken kritiek meer bestaat en de tevredenheid onder huurders over de zitting flink is toegenomen. Ook verbeterpunten uit eerdere jaren, zoals de wens om meer inzicht te krijgen in het dossier en de voortgang van de zaak te kunnen volgen, zijn met de komst van klantportaal MijnHuurcommissie verbeterd. Gelet op de reacties wordt dit gewaardeerd. Daarnaast is er waardering voor de verbeterde navigatiemogelijkheden op de nieuwe website die eind 2022 live ging: meer klanten zeggen tevreden te zijn over de vindbaarheid van informatie.

Regelmatig kwam terug, met name bij de respons bij de vragen over de afsluitende fase van een zaak, dat de Huurcommissie niet als oplossingsgericht werd ervaren. Eind 2023 heeft de Huurcommissie mede met het oog daarop onderzoek laten doen naar de impact van de (uitspraken van de) Huurcommissie op micro- en mesoniveau. De resultaten hiervan verwachten we maart 2024. Deze zullen we gebruiken om in verschillende gremia te onderzoeken hoe we de impact van de uitspraken kunnen versterken.

In 2023 is de Huurcommissie ook aan de slag gegaan met het signaal van, met name private, verhuurders dat zij de Huurcommissie niet als onpartijdig ervaren. Samen met de Raad van Advies is onderzocht hoe we op dit punt tot een verbetering kunnen komen. Mede op basis van advies van de raad geven we hier verder invulling aan. Inmiddels zijn we gestart met de eerste acties, zoals het explicieter uitstralen en communiceren dat de Huurcommissie er zowel voor huurders als verhuurders is. Ook bieden we aparte informatie voor verhuurders op de website en werken we aan meer bewustzijn voor zaken die een gevoel van partijdigheid teweeg zouden kunnen brengen. Deze initiatieven hebben ertoe geleid dat een groter deel van de woningcorporaties in 2023 al meldde de Huurcommissie niet als partijdig te ervaren.

### Contacten met relaties: geïntensiveerd en uitgebreid

Goede samenwerking met haar omgeving is voor de Huurcommissie van groot belang. Ook wil de Huurcommissie steeds meer van buiten naar binnen kijken in plaats van andersom. In 2023 is verder invulling gegeven aan het verbinding maken met en betrekken van stakeholders op verschillende niveaus. Doel daarbij is niet alleen het verbeteren van de dienstverlening van de Huurcommissie, maar van de gehele keten. In 2023 versterkte de Huurcommissie bestaande contacten met diverse stakeholders. Hierbij gaat het onder meer om relaties met belangenorganisaties van huurders en verhuurders, gemeenten, andere erkende instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (ADR-instanties), de Nationale ombudsman, huurteams, de Landelijke Studentenvakbond (LSVb),





woningcorporaties en andere grote verhuurders, en organisaties die private verhuurders bijstaan, zoals een grote makelaarsvereniging.

Daarnaast intensiverde de Huurcommissie in 2023 de gesprekken met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en enkele grote gemeenten met het oog op de Wet goed verhuurderschap en het Wetsvoorstel betaalbare huur. Ook is het contact met het Juridisch Loket aangehaald en onderzocht hoe de samenwerking ten behoeve van goede doorverwijzing en kennisdeling beter kan. Tevens zijn nieuwe contacten gelegd, zoals met Kences (Kenniscentrum Studentenhuisvesting), Divosa, de expertgroep huurrecht en in het kader van de nieuwe wetgeving met verschillende gemeenten.

Vooruitlopend op het impactonderzoek door een extern onderzoeksbureau dat eind 2023 startte, sprak de bestuursvoorzitter in de loop van het verslagjaar al met verschillende partijen over de impact van de Huurcommissie.

De Huurcommissie participeerde in 2023 ook in de door de Raad voor Rechtsbijstand geïnitieerde ‘werkplaatsen’ in een aantal grote steden. In deze werkplaatsen zoeken we samen met ketenpartners oplossingsroutes voor burgers met huurproblemen en zijn inmiddels routekaarten opgesteld. Deelnemers aan de werkplaatsen zijn, naast de Huurcommissie, betrokken gemeentes, huurteams, woningcorporaties, deurwaarders, het Juridisch Loket, sociaal raadslieden, huurrechtadvocaten en wijkrechters.

Verschillende stakeholders zijn in 2023 betrokken bij de voorbereidingen van de aanpassing van de Huurprijscheck, werkten mee aan het verbeteren van documenten en formulieren van de Huurcommissie en aan het impactonderzoek.

### Overleg met huurteams, corporaties en private verhuurders

In 2023 is in het structurele overleg met alle huurteams in Nederland gesproken over dossieroverstijgende ontwikkelingen die van belang zijn in de onderlinge samenwerking of voor de dienstverlening van zowel huurteams als Huurcommissie.

Ook vond in 2023 een rondetafelgesprek met verschillende (middel)grote verhuurders plaats rond het thema jaarlijkse huurverhoging. Aan bod kwam onder meer het verwachte aantal zaken en de informatie die verhuurders aan hun huurders verstrekken. Met het oog op de financiële problemen waarin veel burgers verkeren door hoge inflatie en toegenomen energiekosten, is ook gesproken over de keuzes die verschillende woningcorporaties in het verslagjaar maakten bij de door hen voorgestelde huurverhogingen. Samen is hiervan ook de betekenis besproken voor het verwachte aantal bij de Huurcommissie in te dienen zaken.

Daarnaast is onderzocht hoe de Huurcommissie ook in 2023 het grote aantal verzoeken rond huurverhoging, dat met name grote verhuurders in een korte periode indienen, goed en zo snel mogelijk kan behandelen.

Tevens sprak de Huurcommissie met enkele grote private verhuurders die partij zijn in vaak honderden complexzaken en met de betrokken gemachtigden van huurders. Doel hiervan was deze zaken op een voor alle partijen wenselijke manier te behandelen.

### Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Net als in voorgaande jaren werkten we ook in 2023 samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), dat beleidsverantwoordelijk is voor de Huurcommissie. Zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau vond periodiek overleg plaats waarin we elkaar op de hoogte brachten van belangrijke ontwikkelingen. Daarnaast waren er diverse overleggen tussen medewerkers van de Huurcommissie en medewerkers van het ministerie over specifieke beleidsmatige of bedrijfsvoeringsaspecten, zoals de nieuwe wetgeving, de herziening van de Uhw, de aanpassing van de Europese ADR-richtlijn en het informatiemanagement binnen de Huurcommissie.

Met BZK kreeg de Huurcommissie middelen voor het Programma Werk aan Uitvoering (WaU) voor het verder inrichten van ons klantcontactcentrum en de doorontwikkeling van het registratiesysteem voor het primaire proces (HIP). Daarnaast besprak de Huurcommissie met BZK een inventarisatie van punten die het werk van de Huurcommissie versterken. Zo heeft de Huurcommissie voorgesteld om de wettelijke maximering van het aantal zittingsvoorzitters los te laten in verband met de stijgende werklast.



De minister neemt dit mee in het voorstel voor de Wet betaalbare huur.

Ook heeft de Huurcommissie de wens geuit om een artikel uit de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte te schrappen over een klachtenprocedure die gaat over de gedraging van de verhuurder. Met ingang van 1 januari 2024 kunnen huurders terecht bij het gemeentelijk meldpunt Goed verhuurderschap voor klachten over gedragingen van verhuurders. Daarom is een aparte procedure bij de Huurcommissie hiervoor niet noodzakelijk.

Daarnaast is verzocht om de benoemingstermijn van leden van de Raad van Advies te wijzigen van vier naar drie jaar. Een benoemingstermijn van drie jaar stelt de Huurcommissie in staat om te werken met een rooster van aan- en aftreden waarbij elk jaar één nieuw lid van de drie verschillende vertegenwoordigde groepen (huurders, verhuurder en onafhankelijk) kan worden (her)benoemd. De raad telt namelijk negen leden. Op die manier is de continuïteit beter te waarborgen. Eind 2023 is het startsein gegeven om een wetstraject te starten om de gesignaleerde knelpunten weg te nemen.

De Huurcommissie heeft in het verslagjaar voor de tweede maal een zogenaamde Stand van de Uitvoering opgeleverd. Daarin informeren we de Tweede Kamer over de voortgang van het WaU-traject bij de Huurcommissie. Het onderwerp WaU is ook een vast agendapunt in de driehoeksoverleggen met de opdrachtgever en de eigenaar. Dit vaste agendapunt is het afgelopen jaar door de Huurcommissie onder meer

gebruikt om signalen uit de uitvoering af te geven en om de opgeleverde Stand van de Uitvoering te bespreken.

Ook was de invoeringstoets bij de Wet eenmalige huurverlaging voor huurders met een laag inkomen 2021 onderwerp van gesprek in de driehoek.

### 3.4 Klachten

In vergelijking met 2022 nam het aantal klachten in 2023 met 51 toe. Van de 469 ontvangen meldingen zijn er 306 aangemerkt als daadwerkelijke klacht.

Dit betekent dat het aantal klachten 2,2 procent van de instroom bedraagt. Van de 306 klachten is 37 procent (gedeeltelijk) gegrond verklaard, waarmee dit resultaat stabiel onder de jaarnorm van minder dan 40 procent blijft. De overige 163 meldingen betroffen verzoeken tot rectificatie, dubbel ingediende klachten en informatieverzoeken.

#### Onderwerpen klachten

Net als in 2022 ging circa de helft van de klachten die de Huurcommissie in 2023 ontving over de behandelwijze. Hierbij gaat het om situaties die betrekking hebben op voorvallen tijdens het intake- en behandelingsproces, het onderzoek in de woning, zittingen of uitspraken. Het aantal klachten over de behandelduur van zaken bleef in 2023 stabiel ten opzichte van 2022.

Het aantal klachten over de communicatie nam in 2023 iets toe, maar veel minder dan in 2022. In dat jaar was vergeleken met 2021 namelijk bijna sprake van een verdubbeling. In 2023 ontving de Huurcommissie 72 klachten rond het thema 'communicatie', in 2022 waren dat er 62. Deze klachten gingen veelal over onjuiste,

onvolledige, ontijdige of ontbrekende informatie in persoonlijke correspondentie, telefonisch contact, op de website of het klantportaal. Bij deze toename (16%) dienen we te bedenken dat het aantal telefoontjes in 2023 vergeleken met 2022 met ruim 56 procent toenam tot ruim 88.000. Ook steeg het aantal bezoekers van de website met meer dan 19 procent tot ruim 715.000 bezoekers.

#### ONTVANGEN KLACHTEN NAAR SOORT

Klachtsoort	2021	2022	2023
Behandelduur	157	33	32
Behandelwijze	150	124	151
Bejegening	12	14	11
Communicatie	33	62	72
Overig	14	22	40
<b>Totaal daadwerkelijke klachten</b>	<b>366</b>	<b>255</b>	<b>306</b>



Prof. dr. ir. Marja Elsinga is hoogleraar Woonbeleid aan de TU Delft en lid van de raad van commissarissen van woningcorporatie Ymere.

## “Veel partijen zien weer het belang van betaalbaar wonen”

Nederland kent een opvallend grote socialehuursector. Met 30 procent van de huisvesting is die groter dan in welk land dan ook. Voor het ontstaan ervan moeten we terug naar de Woningwet van 1901, vertelt Elsinga. “Brabanders en Zeeuwen trokken toen als arbeidsmigranten naar Rotterdam. Velen woonden in ongezonde omstandigheden, zoals in kelders verhuurd door huisjesmelkers. Artsen lobbyden voor betere huisvesting. Met name door hun inzet kwam de Woningwet er.”

### Politiek compromis

Begin 20<sup>ste</sup> eeuw ontstonden woningverenigingen: private non-profitorganisaties met een maatschappelijke functie. Deze vorm kon rekenen op de goedkeuring van zowel liberalen, sociaal- als christendemocraten. “Het was echt een politiek compromis om huisvesting gezond en betaalbaar te houden voor mensen met lage inkomens en voor middengroepen”, zegt Elsinga: “In Groot-Brittannië zijn corporaties er alleen voor de allerlaagste inkomens. In Spanje, Italië en Portugal wonen kinderen lang thuis, sparen en kopen dan. De huursector omvat er nog geen 5 procent van de woningmarkt.”







### SS Rotterdam

Tot begin jaren 90 was er breed draagvlak voor de sociale huursector. Dat veranderde toen het marktdenken opkwam. “Eerst geleidelijk, tot er grote zaken speelden met mismanagement, zoals speculatie met rentederivaten door Vestia en Woonbron dat de SS Rotterdam aankocht. Uiteindelijk leidde het tot de Parlementaire Enquête Woningcorporaties (2012-2014). Elsinga deed er onderzoek naar. “Commissieleden vroegen zich in eerste instantie af of de corporatiesector niet kon worden afgeschaft. De leden zijn toen meegenomen naar steden om te zien wat woningcorporaties doen”, vertelt ze. “De mening is toen gedraaid, met name omdat wethouders zeiden: die corporaties zijn belangrijk voor onze gemeente.”

### Duitsland en Frankrijk

De huurbescherming en de rechtspositie van huurders in Nederland is goed en vergelijkbaar met Duitsland en Frankrijk, weet Elsinga. Bij het analyseren van de verkiezingsprogramma's in 2023 zag ze daarnaast dat veel partijen wonen weer echt als een grondrecht zien. “Lange tijd ging het in het woondossier over marktdenken en efficiëntie. Dat wonen een grondrecht is, was uit beeld. Gelukkig staat het weer op de agenda. Veel partijen zien het belang van betaalbaar wonen.”

**“Lange tijd ging het in het woondossier over marktdenken en efficiëntie. Dat wonen een grondrecht is, was uit beeld”**

Wereldwijd, zo weet Elsinga, houden woonkosten geen gelijke pas met de inkomens van mensen. Dat wordt ook wel financialisering genoemd: de prijsstijging van vastgoed doordat financiering daarvoor ruim beschikbaar is. “In theorie is de markt een rechtvaardig mechanisme om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen, maar in

de praktijk worden prijzen te hoog omdat het aanbod niet snel genoeg reageert op de vraag. Gevolg is dat verhuurders een veel sterkere positie hebben dan huurders. Daarom is een organisatie als de Huurcommissie ook zo belangrijk. Huurders kunnen daar hun recht halen.” Ze heeft overigens niets tegen verhuurders, benadrukt Elsinga. “Er zijn heel veel goede verhuurders. Het gaat om uitwassen waar huurders onder leiden en die het imago van verhuurders aantasten.”

### Natuurlijke partners

Wat haar zorgen baart, is dat veel mensen in tijden van schaarste niet naar de Huurcommissie durven uit angst om hun kamer kwijt te raken. “Vroeger was het toch meer ‘ik huur en we komen samen voor onze rechten op’. Misschien is de Huurcommissie ook een beetje uit het collectieve geheugen geraakt. Mogelijk heeft dat ook te maken met de centralisatie: in 2010 gingen 62 regionale commissies op in één landelijke Huurcommissie. Dat lijkt onschuldig, maar in de beleving en bekendheid is ze misschien wat meer op de achtergrond geraakt”, zegt Elsinga. “Veel steden hebben nu huurteams. Dat lijken me natuurlijke partners voor de Huurcommissie. Leer van elkaar, bundel je expertise, trek samen op om de huurmarkt te faciliteren, zodat er een goede balans is tussen de belangen van huurders en verhuurders.”





## 4. Wetgeving en uitvoerings- beleid

- Nieuwe wet- en regelgeving
- Procesreglement
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)







## 4.1 Nieuwe wet- en regelgeving

Voor het huurdomain was 2023 een dynamisch wetgevingsjaar. De Huurcommissie implementeerde diverse wetten en was in een vroeg stadium nauw betrokken bij de ontwikkeling van wetsvoorstellen, zoals de Wet betaalbare huur. Het in 2022 door de Huurcommissie opgerichte Projectbureau Uitvoering Nieuw Huurbeleid had hierbij een coördinerende rol.

In het voorjaar bereidde de Huurcommissie zich op meerdere nieuwe wetten voor. Zo ging in maart de Wet huurverlaging 2023 voor huurders met lager inkomen in. De eerste geschillen hierover ontving en behandelde de Huurcommissie in juni. De maand erna trad de Wet goed verhuurderschap in werking, waarmee gemeenten een handhavende rol kregen in de aanpak van ongewenste verhuurpraktijken. Hiervoor ontwikkelde de Huurcommissie een aanbod toegespitst op de behoeften van gemeenten. In 2023 maakte slechts een gemeente gebruik van de mogelijkheid om een verklaring op te vragen (puntentelling volgens het WWS, op basis van onderzoek in de woonruimte). Naar verwachting zullen in 2024 meer gemeenten verklaringen opvragen.

Verder kwam in 2023 onder stoom en kokend water de Tijdelijke subsidieregeling tegemoetkoming blokaansluitingen (TTB) tot stand. Hoewel de Huurcommissie pas in een zeer laat stadium werd betrokken, brachten we met een uitvoeringstoets alsnog de impact in kaart. Geschillen hierover verwacht de Huurcommissie op zijn vroegst vanaf 1 juli 2024.

Vanaf de conceptfase dacht de Huurcommissie mee met de verschillende onderdelen van het Wetsvoorstel betaalbare huur. Ook na oplevering van de uitvoeringstoets in april 2023 besprak het projectbureau op meerdere momenten met het ministerie van BZK de (uitvoerings)effecten van de regulering van de middenhuur en de modernisering en het dwingend maken van het woningwaarderingssysteem (WWS), zowel voor zelfstandige als voor onzelfstandige woonruimtes. De Huurcommissie startte in voorjaar 2023 met de voorbereidingen om per 1 januari 2024, de oorspronkelijk beoogde ingangsdatum van de wet, klaar te staan met voldoende mensen en middelen.

Met de Wet betaalbare huur krijgt de Huurprijscheck een nog groter bereik. Daarom richtte de Huurcommissie zich in 2023 al op de doorontwikkeling van dit belangrijke instrument. Er is een traject ingezet om de gebruiksvriendelijkheid van de Huurprijscheck te vergroten. Op basis van uitgebreid klantonderzoek en de in kaart gebrachte klantreis is een nieuw design ontwikkeld. De bouw is begin 2024 gestart.

### Beleidsboeken

In 2021 besloot de Huurcommissie via het programma Eenvoudig naar Gezag in Twintigeneentwintig (EGT) haar beleidsboeken aan te pakken, dit mede naar aanleiding van analyses ervan. In het verslagjaar besloot het bestuur dat de beleidsboeken halfjaarlijks worden herzien (in januari en juli). Hiermee is een gestandaardiseerde cyclus geïntroduceerd die tot structurele verbeteringen leidt.

### Pilot Energielabel toetsen

In februari 2022 startte voor de duur van een jaar een pilot voor het toetsen van het energielabel bij de procedures *Huurverlaging op grond van punten* en *Toetsing aanvangshuurprijs*. De aanleiding hiervoor was dat de minister van BZK in de Tweede Kamer toezegde nader te onderzoeken hoe de huurder betere ondersteuning en sneller duidelijkheid kan krijgen bij een klacht of vraag over het energielabel. De nieuwe werkwijze hield in dat een interne onderzoeker van de Huurcommissie aan de voorkant van het proces (niet pas tijdens zitting) beoordeelt of sprake is van gerede twijfel aan het label.

De conclusie van de evaluatie is dat de pilot en de werkwijze hebben geleid tot een lagere drempel voor huurders bij twijfel over de juistheid van het energielabel en daarmee tot betere dienstverlening. In 2023 zijn in totaal 98 energielabels getoetst waarbij het label opnieuw is vastgesteld. In 81 gevallen is het energielabel naar beneden bijgesteld. In 76 gevallen daarvan werd het label twee treden of meer naar beneden bijgesteld, bijvoorbeeld van A naar E of van C naar F.

In het verslagjaar is een aantal beleidsboeken grondig herzien: het Gebrekenboek, de beleidsboeken Servicekosten, Waarderingsstelsel zelfstandige woonruimte, Huurverhoging na woningverbetering en de Legesnotitie. Daarnaast zijn twee nieuwe beleidsboeken gepubliceerd: het beleidsboek Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) en het beleidsboek Huurverhoging en huurverlaging. Dit initiatief is





gestart met oog op het bevorderen van transparantie en laagdrempelige toegang tot informatie over het uitvoeringsbeleid van de Huurcommissie.

## 4.2 Procesreglement

De Huurcommissie vindt dat haar werkwijze begrijpelijk, duidelijk en transparant moet zijn, zodat huurders en verhuurders de informatie over het proces en de besluitvorming kunnen volgen. In onze communicatie sluiten we daarop aan. We schrijven onze brieven, uitspraken en webpagina's zo klantgericht mogelijk. Ook wil de Huurcommissie helder zijn over wat huurders en verhuurders wel en niet van haar kunnen verwachten, zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Om ons werk voor huurders en verhuurders verder te verduidelijken is besloten om alle 'spelregels' tijdens een procedure bij de Huurcommissie vast te leggen in een document: het procesreglement. Het procesreglement wordt in het tweede kwartaal van 2024 op de website van de Huurcommissie gepubliceerd.

## 4.3 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In 2023 zijn 16 datalekken geregistreerd in het interne datalekregister. Dat zijn er 13 minder dan in 2022. De datalekken zijn volgens de geldende regels afgehandeld. Ook zijn passende maatregelen getroffen.

Twee van de datalekken in 2023 zijn beoordeeld als lekken die een hoog risico opleveren voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Deze zijn dan ook gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de

betrokkenen. Een casus had betrekking op een datalek bij een softwareleverancier van een marktonderzoeksbureau dat klanttevredenheidsonderzoek voor de Huurcommissie uitvoert. De andere casus betrof een situatie waarbij tijdens onlinezittingen gegevens van professionele organisaties zichtbaar waren die

in eerdere zaken hadden deelgenomen. Hieromtrent zijn totaal zeven verzoeken tot verwijdering van persoonsgegevens en een verzoek om inzage in persoonsgegevens binnengekomen. Al deze verzoeken zijn afgehandeld.

### Evaluatie inzet voorzittersuitspraak (VZU)

Sinds najaar 2020 maakt de Huurcommissie intensiever gebruik van voorzittersuitspraken om geschillen tussen huurders en verhuurders te beslechten. In 2022 liet de Huurcommissie de werkwijze van de kennelijke voorzittersuitspraken door een extern organisatieadviesbureau evalueren. Begin 2023 verscheen het eindrapport Evaluatie inzet voorzittersuitspraak. Op 12 juli 2023 is het rapport, samen met een reactie van het bestuur van de Huurcommissie, met een Kamerbrief aangeboden aan de Tweede Kamer.

De belangrijkste uitkomst van de evaluatie is dat de voorzittersuitspraak een doelmatig en doeltreffend middel is om geschillen tijdig te kunnen beslechten, dit met inachtneming van kwaliteit, rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid. De werkwijze draagt bij aan een tijdige afhandeling van geschillen en heeft een positief effect op de ervaren doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening, aldus de onderzoekers.

Het bestuur van de Huurcommissie vindt het belangrijk dat een onafhankelijk onderzoeksbureau naar de inzet van voorzittersuitspraken heeft gekeken. Het evaluatierapport biedt ook handvatten om werkwijze en inzet van de voorzittersuitspraak verder te verbeteren. De onderzoekers wijzen op zorgen over de risico's van grootschalige toepassing van de voorzittersuitspraak voor de toegankelijkheid, laagdrempeligheid en rechtsbescherming van met name huurders. Het bestuur van de Huurcommissie herkent en erkent deze punten, neemt ze serieus en zal de gegeven aandachtspunten verwerken en implementeren.

Een van de aanbevelingen uit het rapport is om de criteria op basis waarvan de Huurcommissie bepaalt of een zaak kennelijk is en zich dus leent voor een voorzittersuitspraak, steeds te blijven doorontwikkelen. De Huurcommissie doet dit onder meer door te leren van verzetten en uitspraken van de kantonrechter. Waar nodig wordt het beleid aangepast. Daarmee wil de Huurcommissie haar kwaliteit en de juiste toepassing van de kennelijkheidscriteria (die aangeven wanneer er in een zaak geen vragen of onduidelijkheden zijn), en zo ook de voorzittersuitspraak, verder verbeteren. Andere aanbevelingen zijn onder meer om te blijven reflecteren op de vraag hoe huurder en verhuurder het best worden geholpen en goed te monitoren of partijen zich gehoord voelen.



Jack de Vries, voorzitter Vastgoed Belang

## “Wij helpen kleine beleggers om een goede verhuurder te zijn”

Particuliere verhuurders zijn goed voor de verhuur van bijna een miljoen woningen in Nederland. Ruim 4.000 particuliere eigenaren zijn lid van Vastgoed Belang. Ongeveer de helft van hen verhuurt één of een paar woningen in het gereguleerde domein. Jack de Vries is voorzitter.

De Vries: “De meeste leden zijn geen professionele verhuurder. Winkeliers bijvoorbeeld, die een paar woningen of appartementen verhuren. Of een zelfstandig timmerman die geen pensioen opbouwt maar wel zelf heel goed een appartement kan verbouwen om dat vervolgens te verhuren. Ook hebben we een groep van zo’n 40 grote familiebedrijven die verenigd zijn in het Platform Professioneel Vastgoed. Deze bedrijven ontwikkelen ook woningen en investeren in zakelijk vastgoed en winkels. Zij hebben vaak wel deskundigen in huis die de regels snappen en de veranderingen bijhouden en kunnen toepassen. Kleine particuliere beleggers hebben die deskundigheid vaak zelf niet. Zij zijn in de eerste plaats winkelier of timmerman. Die groep niet-professionele verhuurders kunnen wij goed helpen om een goede verhuurder te zijn, want wij hebben die deskundigheid wel.”

### Eigenaren worden nerveus

Vastgoed Belang is belangenbehartiger voor een deel van de particuliere vastgoed-eigenaren. “Helaas zijn er nog heel wat particuliere beleggers die geen lid zijn van een organisatie en misschien ook niet actief op zoek gaan naar de informatie die nodig is om volgens de regels een nette verhuurder te zijn. We merken de laatste tijd zelfs dat het aantal leden wat afneemt”, vertelt De Vries. “Dat komt omdat sommige





eigenaren nerveus worden van alle nieuwe regelgeving en sommigen besluiten om hun bezit te verkopen. Het is nog geen ‘verkoopgolf’, maar het wordt wel meer. Jaarlijks vertrekt ongeveer 10 procent. De achtergelaten woning komt lang niet altijd opnieuw in de verhuur. Een flink deel van die woningen is al wat ouder en moet flink worden aangepakt om te voldoen aan moderne eisen, zoals energie-eisen. Dat vergt een investering die lang niet altijd meer haalbaar is voor de eigenaar.”

### **“Als je niet aangesloten bent bij een organisatie als Vastgoed Belang die je kan informeren, wordt het risico op fouten wel groter”**

#### **“We willen geen huisjesmelkers”**

Het aantal verzoekschriften bij de Huurcommissie is het afgelopen jaar weer flink gestegen. In meerderheid hebben die betrekking op het particuliere deel van de huurmarkt. Dat is opvallend omdat dit niet meer dan 16 procent is van de totale huurmarkt. De Vries: “Ja dat zien wij ook. Misschien komt dat omdat er meer publiciteit is geweest over huisvesting, onder meer omdat de minister behoorlijk actief is. Mensen zien dat hun vaste lasten enorm toenemen en dat hun huurhuis niet goed is geïsoleerd. Ze willen dat de verhuurder daar wat aan doet. Daarnaast moeten verhuurders op de hoogte zijn van de veranderende regelgeving, die ook nog eens behoorlijk ingewikkeld is. Als je dan niet aangesloten bent bij een organisatie als Vastgoed Belang die je kan informeren, wordt het risico op fouten wel groter; onbewust, maar soms ook bewust. Van die laatste groep verhuurders hebben wij last. Daar komt het negatieve beeld van de ‘huisjesmelker’ vandaan. Dat bestrijden wij natuurlijk. We hebben de Wet goed verhuurderschap dan ook van harte omarmd.”

#### **Vastgoed Belang en Huurcommissie: geen tegenstelling**

Leden van Vastgoed Belang hebben toegang tot veel belangrijke informatie. De Vries: “We organiseren regionale bijeenkomsten, die zijn waardevol. Daarnaast houden we regelmatig webinars om nieuwe ontwikkelingen onder de aandacht te brengen. Veel leden doen daaraan mee. Ook staat onze juridische service klaar en er is veel informatie beschikbaar op het ledenportaal.”

Er is van oudsher goed contact met de Huurcommissie. “Enkele leden van Vastgoed Belang zijn ook zittingslid bij de Huurcommissie. Maar we kunnen misschien wel meer samen optrekken. Zo lijkt het mij goed om samen informatiesessies te organiseren om verhuurders te helpen. Bijvoorbeeld over de Wet goed verhuurderschap. Dat kan prima, want de Huurcommissie en Vastgoed Belang hebben geen tegengesteld belang. We willen allebei goede huurders en goede verhuurders én een goed functionerende huurmarkt.”







# 5. Organisatie

- Zbo
- Raad van Advies
- Dienst van de Huurcommissie
- Integriteit





De Huurcommissie bestaat uit het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) Huurcommissie en de ondersteunende dienst van de Huurcommissie (agentschap). De dienst van de Huurcommissie is ondergebracht bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De dienst ondersteunt het zbo bij zijn werkzaamheden.

### 5.1 Zbo

Het zbo en de dienst voeren samen een baten-lastenadministratie. Voor de behandeling van zaken vormt de Huurcommissie zittingscommissies. Deze bestaan uit een zittingsvoorzitter, een huurders- en een verhuurderslid. Het zbo bestond eind 2023 uit de voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter/zittingsvoorzitter, 10 zittingsvoorzitters en 45 zittingsleden (zie bijlage 2). De dienst plant de zittingsleden op basis van hun beschikbaarheid in voor zittingen.

In 2023 is een benchmark met andere geschillenbeslechtters gehouden rond de vacatiegelden van zittingsleden. Die heeft ertoe geleid dat de Huurcommissie de vacatiegelden per 1 januari 2024 heeft verhoogd. De Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte is hierop aangepast.

Ook is in het verslagjaar een scholingsprogramma voor zittingsvoorzitters en zittingsleden verzorgd. Via het jaarlijkse programma wordt kennis op het gebied van bouwkunde, nieuwe wetgeving en huur(prijzen)recht op peil gehouden. Tevens richt het programma zich op het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn tijdens de zitting en de raadkamer.

### 5.2 Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert het bestuur van de Huurcommissie gevraagd en ongevraagd over het uitvoeringsbeleid en de werkwijze van de Huurcommissie. De Raad bestaat uit 9 leden: 3 huurdersleden, 3 verhuurdersleden en 3 onafhankelijke leden. In het najaar is afscheid genomen van 3 leden van de Raad van Advies. Daarnaast stond nog een vacature open. Deze 4 plaatsen zijn per 1 oktober ingevuld door mevrouw drs. E. Bozkurt (huurderslid), de heer A. Taskan (onafhankelijk lid), de heer mr. M. van der Veen (huurderslid) en mevrouw mr. E. Verhage (onafhankelijk lid).

#### Besproken onderwerpen

In 2023 vergaderden de Raad van Advies en het bestuur 5 keer. Tijdens deze bijeenkomsten zijn verschillende onderwerpen besproken, zoals de toegankelijkheid van de Huurcommissie inclusief het klantcontactcentrum, de rapportage volgend op klanttevredenheidsonderzoek, de evaluatie van de kennelijke voorzittersuitspraken, het rooster van aftreden, onpartijdigheid en de uitvoeringstoets voor het Wetsvoorstel betaalbare huur. Ook zijn zoals gebruikelijk het conceptjaarverslag 2022 en het conceptjaarplan 2024 met de raad besproken. Daarnaast legde de raad een werkbezoek af aan de Huurcommissie. De raadsleden keken digitaal mee met een tweetal zittingen en luisterden mee met het klantcontactcentrum. De Raad van Advies heeft over het onderwerp partijdigheid een advies aan het bestuur meegegeven. De raad is van mening dat het belang van – ervaren – onpartijdigheid voor een geschillen-

beslechter als de Huurcommissie groot is en voortdurend aandacht behoeft. Het advies van de raad is begin 2024 met het bestuur besproken.

### 5.3 Dienst van de Huurcommissie

De dienst van de Huurcommissie had eind 2023 totaal 163 fte in dienst. Daarnaast werd begin 2023 gebruik gemaakt van 16 fte externe inhuur om pieken op te vangen. Eind december bedroeg het aantal ingehuurd fte nagenoeg 37 fte. Van het vaste personeelsbestand (179 medewerkers 31 december 2023) is 32 procent man en 68 procent vrouw. Eind 2022 was de verhouding 33 procent man en 67 procent vrouw. Het gemiddelde ziekteverzuim was in 2023 met 7,6 procent aanmerkelijk hoger dan in 2022 (6,3%). Dit hoge percentage hangt vooral samen met een aantal langdurig zieken.

#### Huuracademie

Dat de Huurcommissie groeit, is goed terug te zien in het werk van de Huuracademie. In 2023 organiseerde de Huuracademie 43 maatwerktrainingen, onboarding en intervisie. De afdeling ICT verzorgde 23 security-trainingen. In het verslagjaar was er veel aandacht voor digitale vaardigheden en efficiënt werken met de verschillende applicaties die de Huurcommissie gebruikt. Andere onderwerpen van trainingen waren: inclusieve organisatie, huurrecht, bouwkunde (asbest), toegankelijke taal, het schrijven van uitspraken en zittingsvaardigheden (inclusief coaching tijdens zitting).



## Onboarding

Vier groepen nieuwe medewerkers (totaal 60 medewerkers) en een groep zijinstromers volgden in 2023 het onboardingprogramma. Doordat er voor 2023 en 2024 wordt voorzien in de werving van veel nieuwe collega's, is het onboardingprogramma opgeschaald met meer licenties voor de onboardingapp en meer capaciteit voor begeleiding en doorontwikkeling. Inmiddels is het onboardingprogramma op basis van evaluaties compacter gemaakt en zijn er didactische verbeteringen in doorgevoerd.

## Lerende organisatie: buddy's en eigen docenten

In 2023 verzorgde de Huuracademie een didactische training voor interne docenten. Ook zijn er weer buddytrainingen gegeven. Het buddynetwerk is na het eerste jaar goed beoordeeld door buddy's en managers. Omdat veel buddy's al een tijd deze rol vervullen, wordt er de komende tijd ingezet op het opleiden van nieuwe buddy's. Voor inspiratie kijkt de Huurcommissie ook naar andere organisaties. Onlangs woonde een aantal interne docenten samen met de adviseur Leren & Ontwikkelen een bijeenkomst bij over praktijkleren, werk- en denkroutines.

## Leer- en Ontwikkelcampus

In 2023 is de Leer- en Ontwikkelcampus (LOC-platform) uitgerold en ingericht binnen de Huurcommissie. Alle medewerkers kunnen nu het aanbod van de Huuracademie, de Rijksacademies en van de rijksbrede contracten via de LOC aanvragen. Het inrichten van het platform was niet eenvoudig vanwege fouten in het

personeelsbestand. De afronding van het project heeft daarom langer geduurd dan gepland.

## Ondernemingsraad

Met de komst van Nancy Krooshof-Bakker, de nieuwe directeur van de dienst van de Huurcommissie, kreeg de ondernemingsraad (OR) ook te maken met een nieuwe bestuurder in de zin van de WOR. In 2023 heeft de nieuwe bestuurder veel geïnvesteerd in de relatie met de OR. Zo is een gezamenlijke mijlpalenplanning opgesteld en vindt er frequent overleg plaats met de OR over ontwikkelingen binnen de Huurcommissie.

## 5.4 Integriteit

In het verslagjaar deden zich twee integriteitskwesaties voor. Bij een zaak was er sprake van fraude. Direct bij constatering heeft de Huurcommissie passende maatregelen getroffen. De persoon in kwestie is op staande voet ontslagen en is veroordeeld tot terugbetaling. Tevens heeft de Audit Dienst Rijk onderzoek gedaan. De aanbevelingen en verbeterpunten die de ADR als gevolg hiervan heeft meegegeven, zijn door de Huurcommissie aangenomen en in uitvoering gebracht.

Bij de andere integriteitskwesatie had een oud-medewerker voor zijn eigen bedrijf een klant van de Huurcommissie benaderd. Voor deze zaak is een jurist geconsulteerd. Verdere maatregelen bleken niet nodig. De kwestie deed zich voor nadat het contract van de betreffende medewerker was beëindigd.





2023



Mieke Gaspersz ontdekte tien jaar geleden de Huurcommissie

## “Ik wist niet eens van het bestaan van de Huurcommissie, dus ik ben gelijk online gaan zoeken”

Al 22 jaar woont Mieke Gaspersz met haar man in een huurhuis in Hardenberg. De eerste keer dat ze contact opnam met de Huurcommissie is 10 jaar geleden. Aanleiding was de uitgeleefde keuken die op instorten stond. De keuken was, net als het huis zelf, ruim 25 jaar oud en de verhuurder weigerde hem te vervangen. Een buurman liet destijds weten dat de verhuurder verplicht was na 25 jaar een nieuwe keuken te plaatsen en begon over de Huurcommissie. “Ik wist niet eens van het bestaan, dus ben toen gelijk online gaan zoeken.”

Gaspersz huurt haar vier-onder-één-kap-woning van een corporatie. “Als ze weigeren iets te doen met onze klachten en geen onderhoud plegen, en dat komt regelmatig voor, kan ik gelukkig naar de Huurcommissie.” Tien jaar geleden was dat voor de keuken, die na een inspectie door een onderzoeker van de Huurcommissie, inderdaad zwaar verouderd bleek. Gaspersz won de zaak en er kwam inderdaad een nieuwe keuken, maar dat veranderde weinig aan de houding van de verhuurder. En dus schakelde ze het afgelopen jaar de Huurcommissie weer in. Dit keer vanwege een vochtprobleem in de buitenmuur. “Het aanmelden vond ik best lastig. Het is met hulp van mijn man en kinderen toch gelukt. Helaas heb ik deze zaak verloren, en dat kwam vooral doordat ik tijdens de aanmelding per ongeluk een algemeen gebrek had overgenomen, dat niet paste bij onze situatie.”

### Vriendelijk en professioneel

Hoewel ze de zaak verloor, blijft Gaspersz enthousiast over de Huurcommissie. “Ik zou niet weten waar ik anders naar toe kan met klachten. Ze zijn altijd vriendelijk en professioneel als ik ze aan de telefoon krijg.” Ondertussen is ze bezig met de aanmelding van een volgende zaak, over het energielabel van haar huis. “Ik wil dat graag uitgezocht hebben.”







# 6. Financiën

- Toelichting op de staat van baten en lasten
- Toelichting op de balans



Dit hoofdstuk bevat een beknopte versie van de jaarrekening van de dienst van de Huurcommissie over 2023. De Huurcommissie rapporteert over haar financiën via het ministerie van BZK in de agenschapsparagraaf van de jaarverantwoording van het departement.

Jaarlijks stelt de Huurcommissie voorafgaand aan het uitvoeringsjaar een offerte op. Deze wordt afgestemd met het moederdepartement. Op basis hiervan wordt de zogeheten moederbijdrage vastgesteld. De regelgeving schrijft een vergelijking met de oorspronkelijke begroting voor 2023 (zie hiernaast), maar die geeft, gezien het achterhaalde karakter van de cijfers, een vertekend beeld. Zoals op te maken uit het resultaat is de Huurcommissie in 2023 binnen de kaders van de offerte gebleven: de lasten liggen in lijn met de baten.

## 6.1 Toelichting op de staat van baten en lasten

### Bijdrage moederdepartement

De bijdrage van het moederdepartement bestaat uit de vergoeding van de opdrachtgever. Deze bijdrage wordt jaarlijks vastgesteld op basis van een afgestemde offerte waarin de te verwachte zaaklast en de daarmee samenhangende financiële gevolgen zijn opgenomen. Deze offerte lag duidelijk hoger dan oorspronkelijk begroot. Reden hiervoor was een grotere inzet van mensen en middelen in verband met een verhoogde instroom van zaken en uitgaven die samenhangen met nieuwe wetgeving die op ons afkomt. Daarnaast

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN

(Bedragen x € 1.000)	Begroting 2023	Realisatie 2023	Realisatie 2022
<b>Baten</b>			
Bijdrage moederdepartement	8.715	14.876	14.614
Verhuurderbijdrage	8.464	8.474	5.462
Ontvangen leges	1.050	1.377	1.196
Vrijval voorzieningen	0	184	9
Overige baten	0	9	10
<b>Totaal baten</b>	<b>18.229</b>	<b>24.920</b>	<b>21.291</b>
<b>Lasten</b>			
Personele kosten	14.881	17.824	16.008
Materiële kosten	3.249	6.247	4.938
Afschrijvingskosten	99	196	101
Dotaties voorzieningen	0	6	31
Overige lasten	0	0	0
<b>Totaal lasten</b>	<b>18.229</b>	<b>24.273</b>	<b>21.078</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>0</b>	<b>647</b>	<b>213</b>

is ook dit verslagjaar een extra bijdrage ontvangen voor activiteiten gericht op het programma Werk aan Uitvoering. Met dit meerjarige programma streeft de Huurcommissie naar een verdere verbetering van de publieke dienstverlening.

### Verhuurderbijdrage

De in rekening gebrachte verhuurderbijdrage is in 2023 hoger vastgesteld dan in eerdere jaren. Dit hangt samen met het uitgangspunt toe te groeien naar een gelijke bijdrage tussen rijk en woningcorporaties. Deze

evenredige bijdrage is begroot maar niet gerealiseerd. Daar waar de offerte uitging van een fors hoger aantal zaken en daarmee een hogere bijdrage vanuit het departement, is de verhuurderbijdrage niet aangepast en constant gehouden op € 8,5 miljoen, waarbij de verhuurderbijdrage is uitgekomen op 34 procent van de totale kosten. Circa 800 woningcorporaties met meer dan 50 woningen in beheer ontvingen een beschikking. Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) draagt zorg voor de inning.





## Ontvangen leges

Als de Huurcommissie huurders in het ongelijk stelt, betalen zij € 25 leges voor de afwikkeling van een geschil. Voor verhuurders is dit bedrag € 300. Er is een gedifferentieerd tarief voor de toetsing van de aanvangshuurprijs en voor de splitsing van de all-inprijs. Stelt de Huurcommissie een verhuurder binnen drie jaar vaker in het ongelijk, dan wordt het tarief verhoogd van € 300 via € 700 naar € 1.400.

De te ontvangen leges zijn met € 1,4 miljoen hoger dan geraamd door een hogere zaaklast. In 4.900 zaken is de verhuurder in het gelijk gesteld; in 4.100 zaken de huurder. In 1.800 zaken zijn beide partijen of geen van de partijen in het gelijk gesteld. Bij de resterende zaken is geen sprake geweest van een legesveroordeling.

## Personele kosten

In lijn met de hogere zaaklast stegen de personeelsuitgaven van de Huurcommissie in 2023 tot ruim € 17,8 miljoen waarvan € 4,2 miljoen voor externe inhuur.

## Materiële kosten

De Huurcommissie wordt steeds meer een ICT-gedreven dienst en groeit toe naar een datagedreven organisatie. Ook bij hybride zittingen en het klantcontactcentrum is meer digitale ondersteuning benodigd met bijbehorende kosten. Daarnaast betekent een hogere bezetting hogere kosten. Tenslotte is het zaakstelsel van de Huurcommissie nog niet uitontwikkeld. Ook in het nieuwe jaar zullen hiervoor kosten worden gemaakt.

## Saldo van baten en lasten

Per saldo is sprake van een klein positief saldo van € 0,6 miljoen. Dit wordt in zijn geheel toegevoegd aan het eigen vermogen van de dienst.

## 6.2 Toelichting op de balans

### ACTIVA

#### Materiële vaste activa

De materiële activa bestaan uit hardware en installaties. Deze post is met de groei van het personeelsbestand en de gestegen zaaklast sterk toegenomen. De dienst van de Huurcommissie huurt kantoorruimten. Deze panden staan zodoende niet op de balans.

#### Debiteuren

In oktober 2023 zijn de circa 800 beschikkingen voor de verhuurderbijdrage verzonden. Nog niet alle bijdragen zijn in 2023 binnengekomen. Hierdoor is de post debiteuren hoog, net als in 2022.

#### Overige vorderingen en overlopende activa

Dit zijn de vooruitbetaalde kosten aan derden in 2023 voor het jaar 2024 en betaalde waarborgsommen.

#### Liquide middelen

Doordat een substantieel deel van de dekking voor 2023 pas na de jaargrens zal binnenkomen, is het rekeningcourantsaldo negatief bij de jaarovergang. In de eerste maanden van het jaar zal dit weer zijn rechtgetrokken.

## BALANS

(Bedragen x € 1.000)	30-12-2023	31-12-2022
<b>Activa</b>		
Materiële vaste activa	598	198
Debiteuren	7.601	6.113
Overige vorderingen en overlopende activa	271	145
Liquide middelen	0	0
<b>Totaal activa</b>	<b>8.470</b>	<b>6.456</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen vermogen	860	213
Voorzieningen	107	352
Crediteuren	995	1.150
Overige schulden en overlopende passiva	6.508	4.741
<b>Totaal passiva</b>	<b>8.470</b>	<b>6.456</b>



## PASSIVA

### Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt gevormd door enerzijds de exploitatiereserve en anderzijds het onverdeeld negatieve resultaat over 2023. Het positieve exploitatieresultaat over 2023 wordt integraal ten gunste gebracht aan het eigen vermogen van de dienst. Met deze dotatie blijven we binnen de maximaal geldende marges van het eigen vermogen, een afdracht naar het moederdepartement is niet noodzakelijk.

### Voorzieningen

De voorzieningen op de balans betreffen kosten in verband met verplichtingen van eerdere reorganisaties van de dienst. Deze post is door reguliere onttrekkingen verder gedaald.

### Crediteuren

Dit betreft in 2023 ontvangen, maar aan het eind van 2023 nog niet betaalde facturen voor gemaakte kosten die betrekking hebben op het verslagjaar.

### Overige schulden en overlopende passiva

De overlopende passiva bestaan uit nog te ontvangen facturen, legesvoorschotten, reserveringen IKB-uren, enkele vooruit ontvangen bedragen en het negatieve saldo van de rekening-courant. Met name dit laatste vormt het leeuwendeel.



Dirk Konings, beleidsadviseur Wonen bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

## “Meer gemeenten doen een beroep op de Huurcommissie”

De VNG vertegenwoordigt de 342 gemeenten in Nederland en is het eerste aanspreekpunt voor het Rijk richting gemeenten. Dirk Konings: “Globaal hebben bij grote gemeenten de meeste meldingen in het kader van de Wet goed verhuurderschap tot nu toe betrekking op intimidatie, niet voldoen aan de informatieplicht of servicekosten.”

“Wonen is een van de grote vraagstukken waar elke gemeente voor verantwoordelijk is”, vertelt Konings. “Dat is niet nieuw, maar is de laatste jaren wel een grotere worsteling geworden. Het gaat vooral om het vinden van ruimte voor nieuwe betaalbare woningen, het snel rondkrijgen van plannen en daadwerkelijk kunnen bouwen. Daarnaast speelt in veel gemeenten dat er steeds minder betaalbare huurwoningen beschikbaar zijn. Het fenomeen *buy to let* – oftewel kopen om te verhuren – was sterk opgekomen. Huurprijzen zijn fors gestegen. Dat speelt niet alleen in de grote steden van de randstad, maar ook in regionale centra, studentensteden en gemeenten met veel arbeidsmigranten. Er is grote schaarste op de huurmarkt en dat leidt helaas ook tot misstanden. Voorbeelden zijn slecht onderhouden woningen, veel te hoge huurprijzen en intimidatie door sommige verhuurders.”







### Huurteams helpen

In veel gemeenten is een huurteam actief. Dat kan huurders ondersteunen bij het oplossen van problemen met de verhuurder en – andersom – een verhuurder helpen met het oplossen van problemen met een huurder. Konings: “Huurteams zijn verschillend georganiseerd. Sommige maken deel uit van de gemeente, vaker zijn het zelfstandige organisaties die financieel door de gemeente worden ondersteund. Die ‘afstand tot de overheid’ is een voordeel. Zij kunnen als objectiever worden ervaren en daardoor ook over de vloer komen bij mensen met wie de overheid meestal niet makkelijk in contact komt. Er zit veel kennis bij de huurteams, ook over het huurrecht. Daarmee kunnen ze van grote toegevoegde waarde zijn door bijvoorbeeld complexe regelgeving uit te leggen of om als bemiddelaar tussen een huurder en een verhuurder op te treden.

**“Voor veel gemeenten is het nog een beetje pionieren. Nog niet alle huurders weten de meldpunten al te vinden”**

Dat leidt vaak al tot een oplossing en dat scheelt werk voor de Huurcommissie. Als er geen oplossing is, kunnen de huurteams de zaak onder de aandacht brengen van de Huurcommissie. Het oordeel van de Huurcommissie is heel belangrijk. Gemeenten zijn er dan ook blij mee dat de Huurcommissie binnen de termijnen uitspraken doet. Dat is belangrijk voor iedere huurder, maar vooral voor huurders in een kwetsbare financiële positie.”

### Nog geen stormloop op Loket Wet goed verhuurderschap

Op 1 juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap ingegaan. Per 1 januari 2024 zijn de gemeentelijke meldpunten verplicht. In het half jaar tussen ingaan en verplicht worden moesten gemeenten hun meldpunten inregelen. “Alle gemeenten zijn er mee aan de slag gegaan. Verreweg de meesten hebben intussen ook een meldpunt. Daar komen nu nog niet heel veel meldingen binnen”, weet hij. “Dat komt misschien ook omdat het voor veel gemeenten nog een beetje pionieren is en niet alle huurders de meldpunten al weten te vinden. Globaal hebben bij grote gemeenten de meeste meldingen tot nu toe betrekking op intimidatie, niet voldoen aan de informatieplicht of servicekosten. Een van de redenen voor de invoering van de wet is het probleem van intimidatie van huurders door verhuurders. Dat is een breed begrip. De vraag is wanneer iets intimidatie is en wanneer dat zo ernstig is dat de gemeente moet handhaven. Daar moeten gemeenten nog ervaring mee opdoen en moet nog jurisprudentie over ontstaan. De VNG heeft een handreiking gemaakt die gemeenten de weg wijst. Samen met de Huurcommissie inventariseren we hoe we gemeenten nog beter kunnen helpen. Bijvoorbeeld met aanvullend werkmateriaal of informatiebijeenkomsten.”

### Gemeenten gaan vaker aankloppen bij de Huurcommissie

Met de Wet betaalbare huur wordt het woningwaarderingstelsel dwingend en krijgt de gemeente een handhavende rol. Konings: “Omdat het WWS best ingewikkeld is, verwachten we dat vooral kleinere gemeenten niet de expertise hebben om het WWS meteen te kunnen toepassen. Die moet worden opgebouwd. Dit zal ertoe leiden dat juist deze gemeenten vaker een beroep doen op de Huurcommissie. Vooral voor het afgeven van een verklaring omtrent de maximum huurprijs.”





# Bijlagen

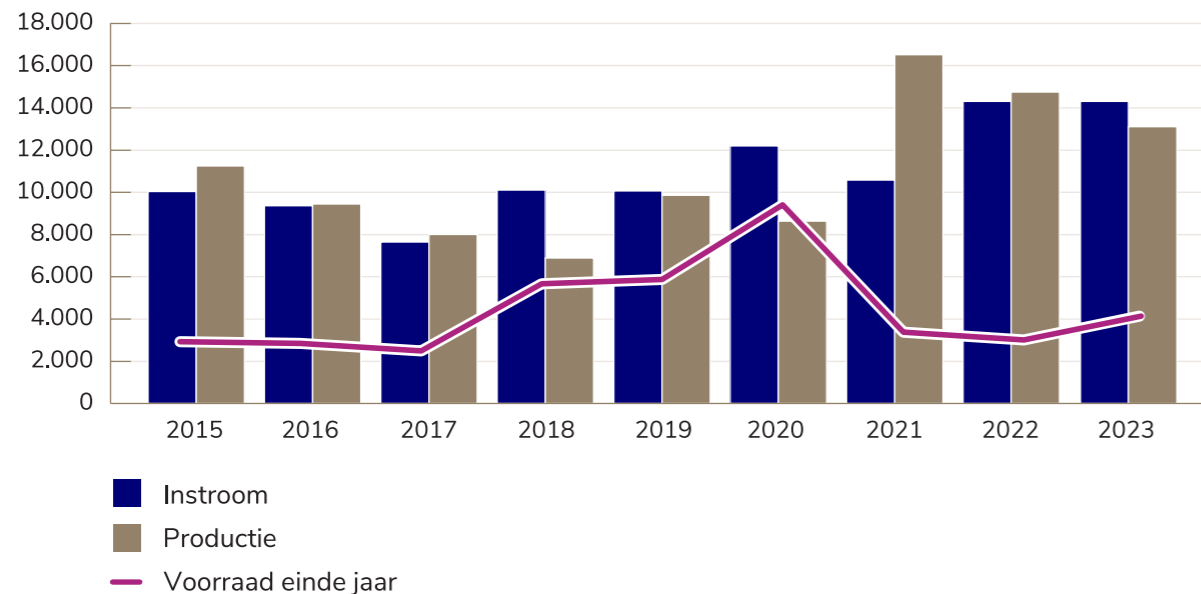
- Historische ontwikkeling kerncijfers
- Samenstelling zbo Huurcommissie
- Samenstelling Raad van Advies



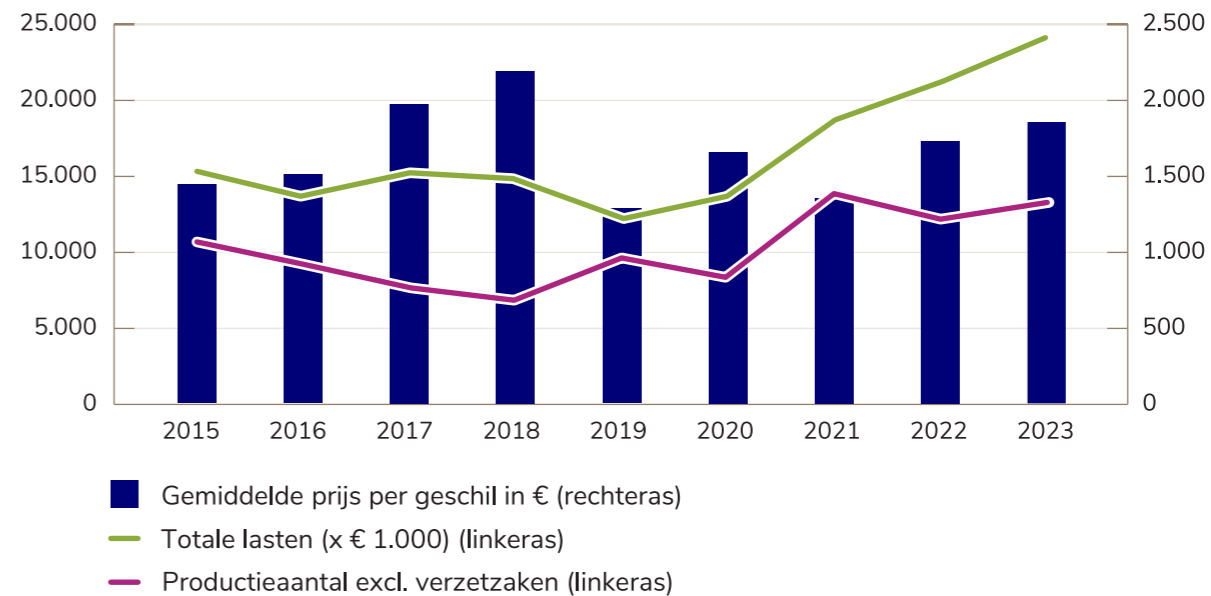


## Bijlage 1: Historische ontwikkeling kerncijfers

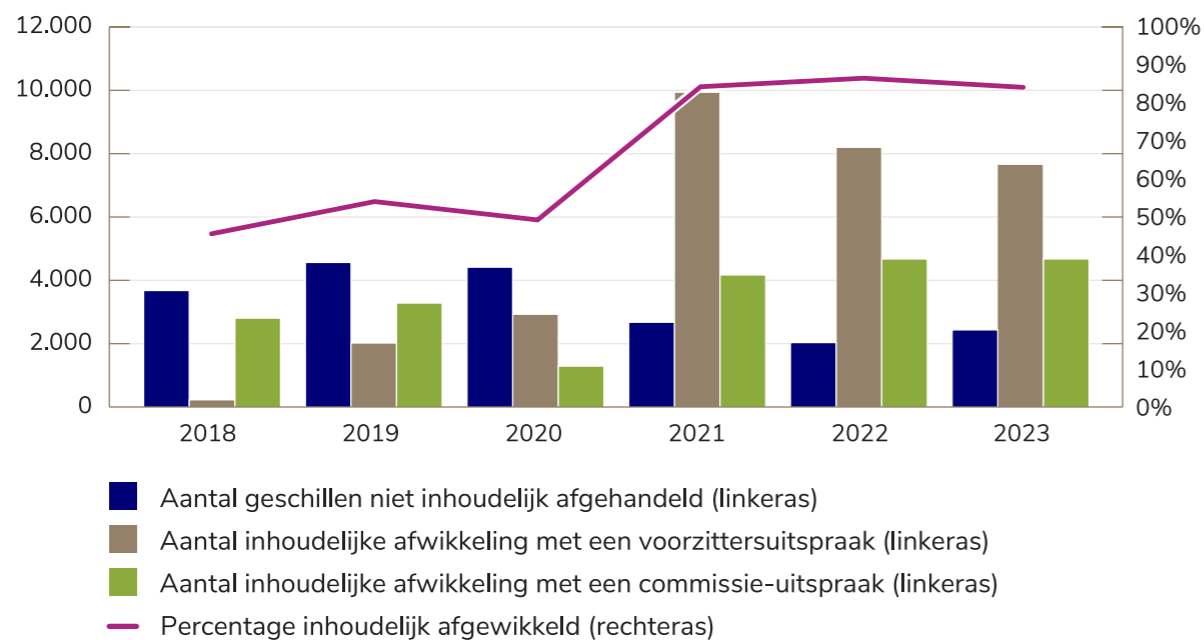
### INSTROOM, PRODUCTIE EN VOORRAADONTWIKKELING



### KOSTPRIJSONTWIKKELING PER GESCHIL



### AFWIKKELINGSWIJZE VAN DE GESCHILLEN

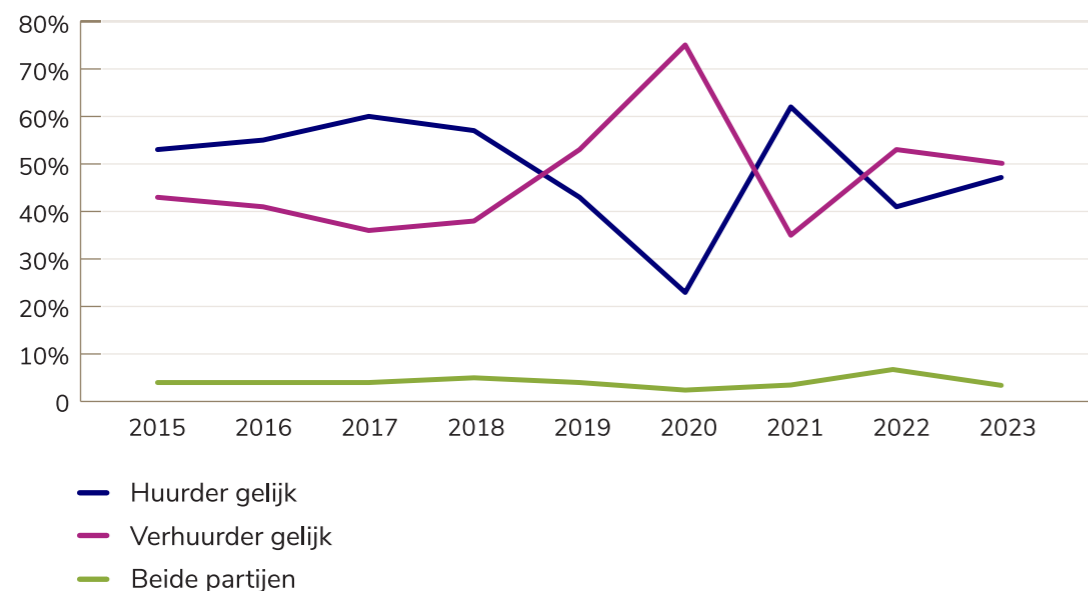


2023

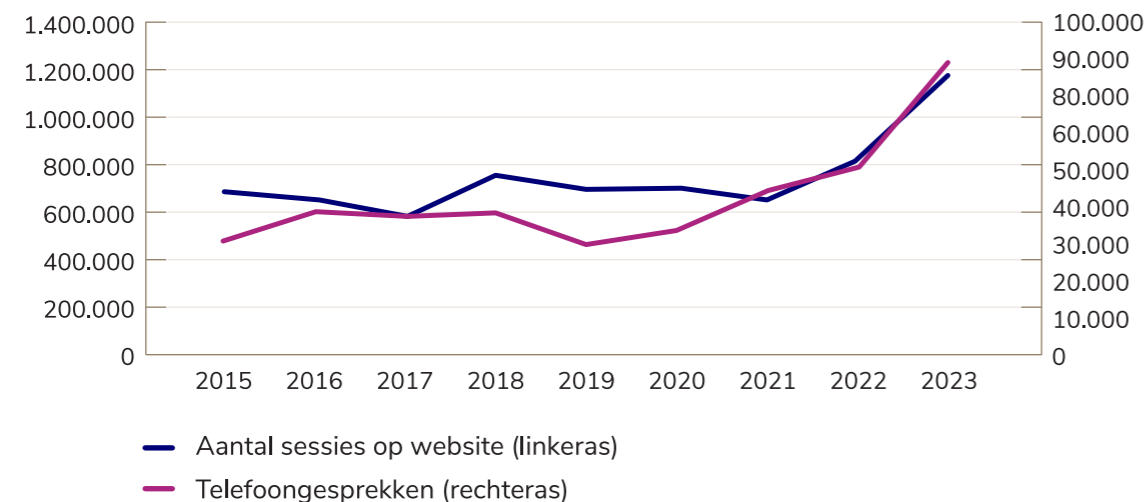




## MEERJARIGE ONTWIKKELING GELIJK-ONGELIJK HUURDERS-VERHUURDERS



## WEBSITEBEZOEK EN TELEFOONTJES



## Bijlage 2: Samenstelling zbo Huurcommissie

Per 31 december 2023

### Bestuur

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer dr. J.W.A. van Dijk (voorzitter)	1 oktober 2020	1 oktober 2026
De heer mr. J.A.M. Schuurbiers (plv. voorzitter/ zittingsvoorzitter)	24 april 2020	24 april 2026

De bestuursleden worden aangesteld voor een periode van 6 jaar. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benoemt hen. Bestuursleden kunnen maximaal eenmaal voor een periode van zes jaar worden herbenoemd.

### Zittingsvoorzitters

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. J.P. Alspeer	1 oktober 2023	1 oktober 2027
De heer mr. C.R.N. de Boer	1 september 2021	1 september 2025
Mevrouw mr. C.S. van Damme	21 augustus 2006	21 augustus 2024
De heer mr. MDR. J.A.M. Deckers	1 april 2023	1 april 2027
Mevrouw mr. M.M. Droogleever-van Kuijk	1 oktober 2021	1 oktober 2025
De heer mr. J.P. van Dyck	1 april 2022	1 april 2026
Mevrouw mr. J.F. Hardeman	1 september 2023	1 september 2027
Mevrouw mr. N.C. Ogg	1 september 2021	1 september 2025
De heer mr. N.B.F. Telders	16 juni 2022	16 juni 2026
Mevrouw mr. L.E.M. Zalme	13 april 2013	13 april 2025

Mevrouw mr. E.M. Jacquemijns heeft in 2023 de Huurcommissie aan het einde van haar derde benoemingstermijn verlaten.

In 2023 zijn er 3 nieuwe zittingsvoorzitters gestart, de heer mr. MDR. J.A.M. Deckers, mevrouw mr. J.P. Alspeer en de mevrouw mr. J.F. Hardeman.

Zittingsvoorzitters worden aangesteld voor een periode van 4 jaar en benoemd door de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. Ze kunnen maximaal tweemaal voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. Voor zittingsvoorzitters die in 2010 al waren aangesteld, geldt geen maximumaantal herbenoemingen.

## Zittingsleden

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw drs. M. Akkerman MA	1-10-2023	1-10-2027
De heer ir. A.P. Bakker Msc	1-10-2023	1-10-2027
Mevrouw I. Baksteen LLB	1-2-2018	1-2-2026
Mevrouw drs. F.L.A. Bevers	1-6-2016	1-6-2024
Mevrouw R.A. Bolder-Wiggers	1-5-2015	1-5-2027
Mevrouw mr. M.M.J. Bos	1-5-2015	1-5-2027
De heer ir. H. Brakel	1-6-2016	1-6-2024
De heer J.A.M. van Breukelen	1-11-2021	1-11-2025
De heer mr. W.J.M. Broeders	1-7-2018	1-7-2026
Mevrouw G.H. van den Brok	1-12-2021	1-12-2025
Mevrouw mr. J. Bybau	1-7-2014	1-10-2027
De heer. mr. M.E. Cuppen	1-10-2023	1-10-2027
De heer drs. G. Egas	1-10-2023	1-10-2027
De heer ing. F.A. Fens	1-9-2015	1-9-2027
Mevrouw mr. D.A. Groenevelt-Timmer	1-11-2021	1-11-2025
De heer mr. G. Hamers	1-11-2021	1-11-2025
De heer R.B.M. van der Heijden	1-10-2023	1-10-2027
De heer J.J.M.W. van Helden	1-12-2011	1-2-2024
Mevrouw mr. drs. I.T.F. van den Heuvel	1-10-2023	1-10-2027
Mevrouw M.C.J. Hooghuis MPM	1-10-2023	1-10-2027

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw S.J. Horn	1-6-2016	1-6-2024
Mevrouw mr. A. Huizenga-Kramer	15-10-2019	15-10-2027
Mevrouw mr. M.P.C. Kaptein	1-12-2011	1-2-2024
De heer mr. M. Kluft	1-10-2023	1-10-2027
De heer mr. M.H.C. de Kok	1-10-2023	1-10-2027
De heer M. van Ewijk	1-10-2023	1-10-2027
De heer drs. R. Meijrink	1-10-2023	1-10-2027
De heer mr. E.T.J. Menagé MRE	15-10-2019	15-10-2027
Mevrouw mr. M.A.W. Mol	1-10-2023	1-10-2027
De heer A.V. Moorlag	1-10-2023	1-10-2027
Mevrouw G.W. Postma MCD, RMT, BRE	1-6-2016	1-6-2024
De heer drs. B. Robbe	1-9-2015	1-9-2027
De heer ir. A.H.G. Rouwers MRE	15-10-2015	15-9-2027
Mevrouw A.M. Rudolphus	1-6-2016	1-6-2024
De heer P.J. Schipper	1-7-2016	1-7-2024
Mevrouw mr. dr. C. Siewers	1-10-2023	1-10-2027
Mevrouw A.M.M.J. van Spijk-de Kruijf	1-6-2016	1-6-2024
De heer mr. B.A.C.M. Steenberghe	1-2-2018	1-2-2026
De heer A.C.P. Tamse MRE MRICS	1-9-2015	1-8-2027
Mevrouw S. van Teijlingen	1-10-2023	1-10-2027
De heer mr. ing. A.P.W. Tonen	1-11-2021	1-11-2025
Mevrouw A.V. Vos-Dirksz BEc	1-10-2023	1-10-2027
Mevrouw mr. M. de Vries BBA	1-11-2021	1-11-2025
Mevrouw mr. J.A. Westerhout-Dupree	1-10-2023	1-10-2027

Op 31 december 2023 telde de Huurcommissie 45 zittingsleden: 44 reguliere zittingsleden en een zittingslid dat specifiek voor geschillen in het kader van de Wet op het overleg huurders verhuurders (Wohv) wordt ingezet.

In de loop van het verslagjaar zijn 18 nieuwe zittingsleden benoemd. Een zittingslid (mevrouw mr. J. Bybau) was eerder in de periode van 2014-2018 benoemd voor uitsluitend Wohv-geschillen.

De Huurcommissie nam in 2023 afscheid van de volgende zittingsleden; de heer J.L. Bakker, de heer L.P.J. Creugers, mevrouw K.B. Forte-van der Aar, mevrouw C.J.M. Hulsman-van Duuren, de heer O.Y. Ifzaren, mevrouw B. van der Steen en mevrouw R.M. Weber. De volgende zittingsleden zijn herbenoemd: mevrouw R.A. Bolder-Wiggers, mevrouw mr. M.M.J. Bos, mevrouw mr. A. Huizenga-Kramer, de heer mr. E.T.J. Menagé en de heer drs. B. Robbe. De heer mr. MDR. J.A.M. Deckers heeft de overstap gemaakt van zittingslid naar zittingsvoorzitter. Wegens het overlijden van zittingslid J.A. Koelman heeft de Huurcommissie helaas ook afscheid van hem moeten nemen.

Voor geschillen op grond van de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) is als zittingslid benoemd:

Naam	Eerste benoeming	Einde benoeming
De heer S.J.C. Gaastra	1 maart 2012	1 maart 2024

De heer mr. W.J.M. Broeders is per 15 januari 2023 eveneens benoemd als zittingslid voor geschillen die volgen uit de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte. Tot die tijd werd hij uitsluitend ingezet voor de Wohv-geschillen. Overigens worden de zittingsleden niet meer specifiek voor deze geschilsoort geworven.

Zittingsleden zijn tot en met 2018 voorgedragen door huurders- en verhuurdersorganisaties en voor een periode van 4 jaar benoemd door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Zij kunnen maximaal tweemaal voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd.

Zittingsleden krijgen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie van BZK (artikel 3d, lid 6 Uhw; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Daarnaast biedt de Huurcommissie de zittingsleden jaarlijks opleidingen aan.

## Bijlage 3: Samenstelling Raad van Advies

Per 31 december 2023

Naam	Voorgedragen namens	Eerste benoeming	Einde benoeming
Mevrouw mr. A. Noordermeer - van der Heide	Vastgoed Belang	1-okt-18	1-okt-26
De heer mr. B.L. de Jonge	Aedes	1-okt-18	1-okt-26
De heer drs. H.J.J. Lenferink, voorzitter	Onafhankelijk lid	1-okt-18	1-okt-26
De heer mr. T. Gardenbroek	Woonbond	1-okt-18	1-okt-26
De heer drs. F.J.W. van Blokland	IVBN	1-okt-22	1-okt-26
Mevrouw drs. E. Bozkurt	Woonbond	1-okt-23	1-okt-27
De heer mr. M. van der Veen	Woonbond	1-okt-23	1-okt-27
Mevrouw mr. E.N. Verhage	Onafhankelijk lid	1-okt-23	1-okt-27
De heer A. Taskan	Onafhankelijk lid	1-okt-23	1-okt-27

In 2023 nam de Huurcommissie afscheid van drie leden van de Raad van Advies. De heer S.C.J. van Perlo (lid huurderszijde), de heer mr. O. van der Burg (onafhankelijk lid) en mevrouw mr. P.Y.L. Sie (lid huurderszijde). Op voordracht van de Woonbond zijn mevrouw drs. E. Bozkurt en de heer mr. M. van der Veen benoemd. Op voordracht van het bestuur zijn mevrouw mr. E.N. Verhage en de heer A. Taskan voorgedragen. In 2022 nam de Huurcommissie afscheid van de heer prof. dr. M.B.M. Loos afscheid als onafhankelijk raadslid. De vacature die hierdoor ontstond is met de benoeming van de heer Taskan vervuld.

De minister benoemt de leden van de Raad van Advies voor een periode van 4 jaar. Zij kunnen maximaal eenmaal voor een periode van 4 jaar worden herbenoemd. Leden ontvangen een reiskostenvergoeding en verdere vergoedingen volgens de regels van het ministerie (artikel 3g, lid 6 Uhw; artikel 3d, lid 6; artikel 8a Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte).







## Colofon

Het jaarverslag 2023 is een uitgave van de Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Telefoon: 0800 – 488 72 43

[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### Tekst

De Huurcommissie

### Grafische vormgeving

VormVijf, Den Haag

### Fotografie

Paul Tolenaar (portretten geïnterviewden) en ANP





**Huurcommissie**

voor huurders en verhuurders