

Aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
mevrouw drs. K.H. Ollongren  
Ministerie Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

Datum: 31 mei 2021  
Betreft: Voortgang actieplan 'Aanpak achterstanden' Huurcommissie  
Kenmerk: MA/2021-022/UP

Hooggeachte mevrouw Ollongren,

Op 28 november 2020 stuurde ik u een afschrift van het actieplan 'Aanpak achterstanden' van de Huurcommissie. Hierbij informeer ik u over de eerste resultaten van 2021.

### **Actieplan**

De Huurcommissie heeft zich tot doel gesteld om dit jaar zo'n 20.000 zaken te behandelen. Dat is een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Daarmee wil de Huurcommissie de werkvoorraad tot zo'n 3.500 zaken terugbrengen aan het einde van dit jaar en structureel aan de wettelijke afdoeningstermijnen voldoen vanaf het begin van volgend jaar.

Om dit doel te bereiken heeft de Huurcommissie een aantal maatregelen opgenomen in het actieplan 'Aanpak achterstanden', te weten: het vaker toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken, het project Kwaliteit aan de Poort en het programma Eenvoudig naar Gezag 2021.

#### *Kennelijke voorzittersuitspraken*

De belangrijkste maatregel is het vaker toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken. Dat is mogelijk als over de uitkomst van een zaak geen twijfel bestaat, bijvoorbeeld als de Huurcommissie een onderzoek ter plaatse doet, constateert dat er sprake is van ernstige lekkage door achterstallig onderhoud en huurder en verhuurder geen opmerkingen over het onderzoek hebben gemaakt. Bij de toepassing van kennelijke voorzittersuitspraken zijn de belangen van huurder en verhuurder goed gewaarborgd. Als zij het niet met die uitspraak eens zijn, kunnen zij zonder bijkomende kosten bij de Huurcommissie in verzet gaan.

#### *Kwaliteit aan de Poort*

Een andere belangrijke maatregel is het verbeteren van het intakeproces. Dat kan eenvoudiger en efficiënter door gebruiksvriendelijke formulieren te ontwerpen en door het invoeren van de mogelijkheid om direct online te betalen. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid van de Huurcommissie en helpt tegelijkertijd om het proces te versnellen. De formulieren waarmee huurder en verhuurder een verzoek bij de Huurcommissie kunnen indienen zijn vrijwel allemaal beoordeeld en aangepast en worden op dit moment gereed gemaakt voor publicatie op de website.

#### *Eenvoudig naar Gezag 2021 (EGT)*

Het project Kwaliteit aan de Poort en de inzet op kennelijke voorzittersuitspraken vinden hun oorsprong in het programma Eenvoudig naar Gezag dat vorig jaar door het toenmalige bestuur is aangenomen. Doel van dit programma is de dienstverlening te verbeteren door procedures te vereenvoudigen. Een goede dienstverlening is laagdrempelig, eenvoudig en

efficiënt. Door de website, formulieren, brieven en beleidsboeken aan te passen kan eveneens het gezag van de Huurcommissie als autoriteit op de huurmarkt worden versterkt. De wettelijke doorlooptermijnen worden daarbij telkens tot uitgangspunt genomen. Het eerste deelproject is afgerond en heeft voor de zaaksoort "toetsing aanvangshuurprijs" een werkinstructie en vijf beleidsregels opgeleverd. Het tweede deelproject – voor de zaaksoort "servicekosten" – wordt binnenkort afgerond.

### **Resultaten**

Als ik naar de resultaten tot op heden kijk, dan ben ik voorzichtig positief. Naast de behaalde resultaten in het project Kwaliteit aan de Poort en het programma EGT, heeft de Huurcommissie haar capaciteit flink uitgebreid (van 108 op 1 december 2020 naar 133 op 1 mei 2021); voor vrijwel alle zaaksoorten in samenwerking met de zittingsvoorzitters, de zittingsleden en de leden van de Raad van Advies criteria voor kennelijke voorzittersuitspraken vastgesteld en een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. De investering in nieuwe medewerkers betaalt zich uit en het laatste auditrapport laat zien dat de kwaliteit van de kennelijke voorzittersuitspraken steeds beter wordt.

### *Cijfers*

De instroom was in de eerste maanden van 2021 hoger dan verwacht en heeft zich inmiddels weer genormaliseerd. De productie benaderde de op de instroomprognose gebaseerde streefwaarde. De productiedoelstellingen zijn aangepast aan de hogere instroom. Bij het bepalen van de productiedoelstellingen was het van belang dat het aantal verzetszaken bij kennelijke voorzittersuitspraken niet hoger zou oplopen dan vooraf ingeschat. Na een aanvankelijke stijging lijkt de instroom van verzetszaken zich te stabiliseren rond een percentage van zo'n 20%, wat in deze fase een acceptabel percentage is. Niettemin leidt dit tot een groot aantal van een door een zittingscommissie af te handelen zaken.

Enkele kerncijfers:

Tot 1 mei

#### **Instroom**

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Prognose instroom   | 2.883 |
| Feitelijke instroom | 3.229 |

#### **Productie**

|                      |       |
|----------------------|-------|
| Prognose productie   | 4.384 |
| Feitelijke productie | 4.123 |

#### **Voorraad**

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Voorraad 1 januari  | 9.400 |
| Prognose voorraad   | 7.924 |
| Feitelijke voorraad | 8.509 |

Bij de instroom is uitgegaan van een prognose van zo'n 14.000 zaken in 2021 (inclusief nieuwe wetgeving).

Bij een voorraad van 9.400 zaken op 1 januari 2021 en de doelstelling om op 1 januari 2022 te eindigen op zo'n 3.500 zaken moet de Huurcommissie dit jaar zo'n 20.000 zaken afdoen.

Bij de planning van de productie is uitgegaan van een progressieve productie vanwege de opbouw van de capaciteit en toenemende efficiency in de tweede helft van dit jaar. De productienorm wordt wekelijks gemonitord en waar

nodig bijgesteld.

### **Vervolg**

De werkwijze waarmee wij aan het begin van dit jaar zijn begonnen, biedt perspectief om de doelstellingen aan einde van dit jaar te behalen: het wegwerken van de achterstanden, zodat vanaf begin volgend jaar kan worden voldaan aan de wettelijke termijnen voor de behandeling van zaken. Echter, het is en blijft nog een lange weg naar het einde van dit jaar en wij moeten rekening houden met onvoorziene uitdagingen, zoals capaciteits- of ICT-problemen. In een volgende rapportage komen wij hierop terug en geven wij een definitieve prognose voor het behalen van de doelstellingen.

In elk geval moet de productie de komende maanden volgens planning omhoog. Om daarvoor te zorgen breidt de Huurcommissie ook het aantal (video)zittingen flink uit. Omdat de jaarlijkse huurverhoging in de gereguleerde sector is bevroren, kan de Huurcommissie de in de tweede helft van dit jaar vrijgekomen capaciteit hiervoor inzetten.

Daarnaast blijft de Huurcommissie doorlopend investeren in de kwaliteit van de kennelijke voorzittersuitspraken door bijvoorbeeld in de uitspraken nog beter te laten blijken dat naar het gehele dossier is gekeken en waar mogelijk maatwerk toe te passen.

Het is en blijft belangrijk dat de Huurcommissie, gezien haar maatschappelijke taak, huurder en verhuurder zo snel mogelijk duidelijkheid geeft en hen in haar uitspraken laat blijken dat zij worden gehoord.

Ik zeg u hierbij toe dat ik u in september van dit jaar informeer over de stand van zaken na de eerste acht maanden.

Hoogachtend,

Dr. J.W.A. van Dijk  
Voorzitter van de Huurcommissie