



**Andersson  
Elffers  
Felix**

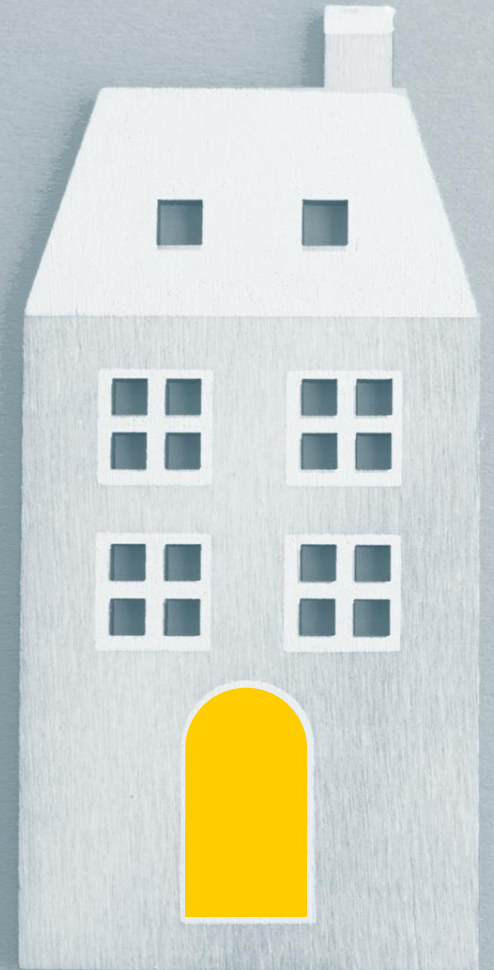
**Evaluatie inzet  
voorzittersuitspraak**

Eindrapport  
*In opdracht van de Huurcommissie*

30-1-2023

# Inhoud

Hoofdstuk	Pagina
<b>1. Inleiding: over dit onderzoek</b>	<b>3</b>
2. Context: achtergrond en tijdlijn	6
3. Doeltreffendheid en doelmatigheid	11
a) Doeltreffendheid	
a) Tijdige geschilbeslechting	
b) Geschikte procedure voor elk geschil	
c) Kwaliteit van uitspraken	
d) Rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid	
b) Doelmatigheid	
4. Kwaliteitssystemen	37
5. Conclusies en aanbevelingen	46
6. Bijlagen	52



# In opdracht van de Huurcommissie evalueerden we de inzet van de voorzittersuitspraak en bijbehorende kwaliteitssystemen

## In opdracht van de Huurcommissie voerden we een evaluatie uit van de inzet van de voorzittersuitspraak

Sinds het najaar van 2020 is de Huurcommissie intensiever gebruik gaan maken van voorzittersuitspraken (vzu's). De vzu is, naast de uitspraak door een zittingscommissie, één van de afdoeningswijzen die de Huurcommissie kan inzetten om een geschil tussen huurder en verhuurder te beslechten. Indien over de uitkomst van een geschil geen twijfel bestaat, is de voorzitter van de Huurcommissie volgens de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (artikel 20 lid 1 Uhw) verplicht uitspraak te doen in de vorm van een voorzittersuitspraak.

De HC ziet de inzet van vzu's als één van de middelen om de kwaliteit en de doorlooptijden van zijn dienstverlening te verbeteren. Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van vzu's is gewaarborgd, heeft de HC een systeem van kwaliteitscontrole opgezet, als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Om de inzet van vzu's en het daarvoor ontwikkelde kwaliteitsmanagementsysteem door te ontwikkelen, bestaat er zowel binnen de Huurcommissie als daarbuiten de behoefte om deze werkwijze te evalueren.

De Huurcommissie heeft AEF de volgende onderzoeksvragen meegegeven:

**Hoofdvraag:** Op welke manier kan de Huurcommissie het beste van voorzittersuitspraken gebruik maken, gelet op de taakstelling van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte en de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting Consumenten?

### Onderzoeksvragen:

1. In hoeverre is het gebruik van vzu's op dit moment doeltreffend en doelmatig?
  - a. Zijn zaken die als 'kennelijk' worden aangemerkt ook daadwerkelijk 'kennelijk'?
  - b. Wat zijn voor (ver)huurders de belangrijkste redenen om tegen een vzu in verzet te gaan?
  - c. Is de mogelijkheid om in verzet te gaan tegen een onwelgevallige uitspraak laagdrempelig?
  - d. Welke succesfactoren zijn er op dit moment bij het gebruik van vzu's al te onderkennen?
  - e. Op welke onderdelen is er bij het gebruik van vzu's ruimte voor verbetering?
2. In hoeverre draagt het huidige kwaliteitsmanagementsysteem (feedback loops) bij aan succesfactoren in het gebruik van vzu's en is er ruimte voor verbetering?
  - a. Op welke onderdelen is er bij de huidige samenwerking in de keten ruimte voor verbetering?
3. Welke conclusies kunnen worden getrokken, waaronder de punten waarop de vzu en het kwaliteitsmanagementsysteem kunnen worden verbeterd en de eenheid en de kwaliteit van alle uitspraken blijft gewaarborgd?

# We hebben de evaluatie uitgevoerd op basis van bureauonderzoek, interviews en cijfermatige analyses

AEF voerde een **evaluatie** uit van de inzet van de voorzittersuitspraak (vzu) en de kwaliteitssystemen die deze inzet ondersteunen. We voerden verschillende activiteiten uit. Zie bijlage 1 (pg. 52) voor een verdere toelichting op deze methoden.

- ▶ **Bureauonderzoek.** We hebben documenten bestudeerd om het beleid rondom toepassing van vzu's en kwaliteitssystemen in kaart te brengen. Hiertoe behoorden o.a. Kamerbrieven met betrekking tot het actieplan 'Aanpak Achterstanden', stukken over het kwaliteits- en auditbeleid van de Huurcommissie, kwaliteitsrapportages uit 2021 en 2022, bestuursbesluiten, zienswijzen van zittingsleden, zittingsvoorzitters, het Ministerie van BZK, Dienst van de Huurcommissie, en Raad van Advies over de vzu en het begrip kennelijkheid, eerder uitgebrachte adviezen van prof. mr. Hammerstein en mr. drs. Schoenmakers over de vzu.
- ▶ **Interviews.** We hebben interviews gehouden met betrokkenen van zowel de Huurcommissie als van externe stakeholders (vertegenwoordigers van huurders en verhuurders) over hun ervaringen met de vzu en relevante kwaliteitssystemen. Aan de hand deze gesprekken hebben we een beeld gevormd van het functioneren van de vzu in de praktijk en hebben we informatie opgehaald om lessen, randvoorwaarden en risico's te kunnen destilleren.
- ▶ **Cijfermatige analyse.** Daarnaast analyseerden we data uit het zaakvolgsysteem en klanttevredenheidonderzoek om instroom van zaken, verzetspercentages en verschillende aspecten van klanttevredenheid te onderzoeken.

## Leeswijzer

- ▶ Hoofdstuk 2 schetst de **context** van het Aanpak Achterstanden en de doelen van toepassing van de vzu. We beschrijven hier de achtergrond en het verloop.
- ▶ In hoofdstuk 3 **evalueren** we de **doeltreffendheid en doelmatigheid** van het gebruik van de vzu. We doen in relatie tot de gestelde doelen van de nieuwe werkwijze en de kernwaarden van de Huurcommissie. Zie hiervoor het evaluatiekader in bijlage 2 (pg. 53-54). In de **tussenconclusies** brengen we de **inzichten uit interviews en data-analyse samen**.
- ▶ Hoofdstuk 4 brengt de **ontwikkeling** van het **kwaliteitsmanagementsysteem** in kaart en gaat in op de **invloed** van de afzonderlijke systemen op de **kwaliteit van de vzu**.
- ▶ In hoofdstuk 5 trekken we **algemene conclusies** en doen we **aanbevelingen voor de toekomst**.

# Inhoud

Hoofdstuk	Pagina
1. Inleiding: over dit onderzoek	3
<b>2. Context: achtergrond en tijdlijn</b>	<b>6</b>
3. Doeltreffendheid en doelmatigheid	11
a) Doeltreffendheid	
a) Tijdige geschilbeslechting	
b) Geschikte procedure voor elk geschil	
c) Kwaliteit van uitspraken	
d) Rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid	
b) Doelmatigheid	
4. Kwaliteitssystemen	37
5. Conclusies en aanbevelingen	46
6. Bijlagen	52



## De HC heeft de inzet van de vzu geïntensiveerd met een tweeledige doelstelling

### De Huurcommissie intensiverde de inzet van de vzu om achterstanden weg te werken

De tijdige afhandeling van geschillen bij de Huurcommissie (HC) stond al langere tijd onder druk. De HC haalde de wettelijke termijn van vier maanden zoals beschreven in de Uitvoeringswet huurprijzen (Uhw) veelal niet.

In 2020 kampte de HC met grote achterstanden. Enerzijds kwam dit door externe omstandigheden zoals de coronamaatregelen die het doen van onderzoek ter plaatse en hoorzittingen voor langere tijd verhinderden. Anderzijds kwam uit eerder onderzoek naar voren dat ook de werkwijze van de HC bijdroeg aan de oplopende achterstanden<sup>1</sup>. De achterstanden hadden een negatieve impact op de laagdrempelige toegang tot de HC; huurders en verhuurders wachtten in veel gevallen (bv. bij 74% van de servicekostengeschillen<sup>2</sup>) meer dan 12 maanden op behandeling van hun geschil.

Om te voorkomen dat de werkvoorraad nog verder zou oplopen ontwikkelde de HC het actieplan 'Aanpak achterstanden'. Het actieplan ging oktober 2020 van start en had als doel om de doorlooptijd van een geschil structureel sterk te verkorten en om aan het einde van 2021 tot een werkvoorraad van zo'n 3.500 zaken te komen. Eén van de pijlers van dit plan was om meer gebruik te maken van vzu's. Artikel 20, eerste lid, onderdeel a van de Uhw schrijft voor dat de voorzitter van de HC schriftelijk uitspraak doet bij kennelijke zaken. De Uhw beschrijft in welke gevallen de voorzitter uitspraak dient te doen, namelijk indien: (1°) het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is, (2°) het verzoek kennelijk redelijk of niet redelijk is, (3°) het voorstel dat ten grondslag ligt aan het verzoek kennelijk redelijk of niet redelijk is, (4°) de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk gegrond of ongegrond zijn of (5°) de bezwaren tegen het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel kennelijk ongegrond zijn. De HC behandelt niet alle kennelijke zaken inhoudelijk. Kennelijk niet-ontvankelijk verzoeken (bv. leges zijn niet betaald) behandelt de HC **niet inhoudelijk (niet-inhoudelijke vzu)**. Bij de andere typen kennelijke zaken waar de HC een vzu toepast (2 t/m 5) behandelt de HC deze verzoeken **wel inhoudelijk (inhoudelijke vzu)**. De voorzitter dient binnen vier weken nadat de leges (of het voorschot hierop) zijn voldaan uitspraak te doen. Wanneer onderzoek nodig is (onderzoek ter plaatse of bureauonderzoek) gaat de wettelijke termijn van vier weken in vanaf het moment dat het onderzoek is afgerond.

Hoewel de voorzitter in bepaalde gevallen verplicht is om een vzu te doen, paste de HC dit instrument slechts op beperkte schaal toe, voornamelijk bij huurverhogingszaken. Vanaf oktober 2020 kwam hier verandering in en intensiverde de HC de inzet van de vzu. Op de volgende slide lichten we dit nader toe.

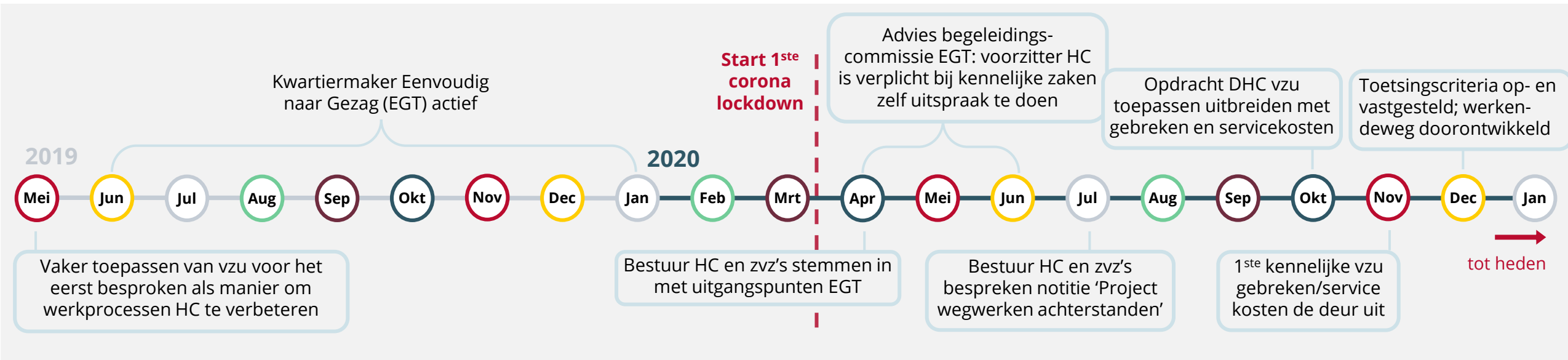
### De nieuwe werkwijze had twee doelen

De nieuwe werkwijze, waarin de inzet van vzu's werd geïntensiveerd, had twee doelen:

1. Bijdragen aan het inlopen van achterstanden, het verbeteren van doorlooptijden van de HC, en daarmee het (vaker) voldoen aan de wettelijke termijnen voor behandeling van geschillen door de HC.
2. Het inzetten van een passende wijze van afdoening voor het geschil dat voorligt: voor niet alle geschillen is behandeling op zitting van meerwaarde. Een vzu kan zorgen voor een snelle en effectieve afdoening van een kennelijke zaak.

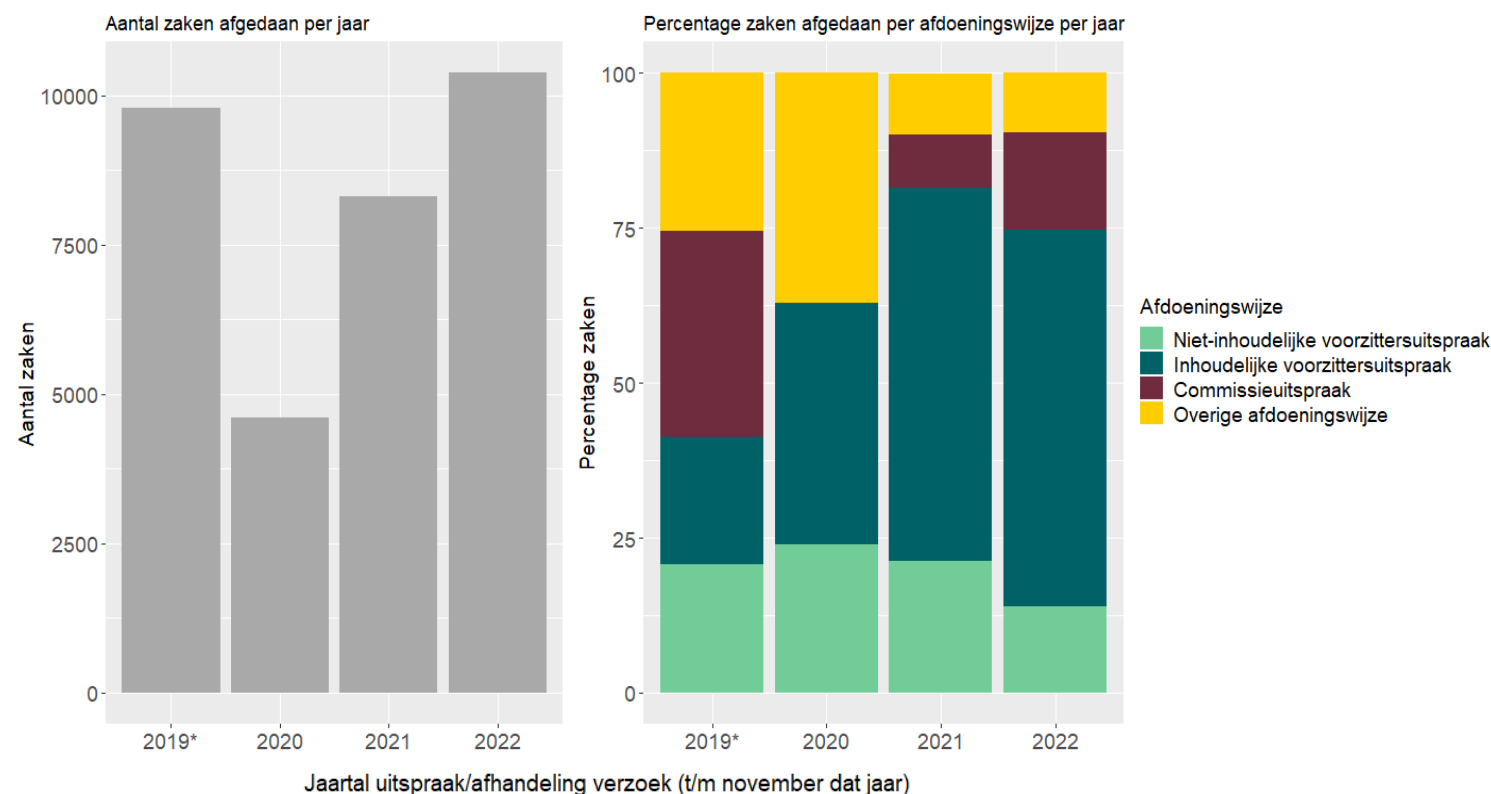
Hierbij gold de belangrijke randvoorwaarde om geschilbeslechting van hoge kwaliteit te bieden. En om te werken in lijn met de kernwaarden<sup>3</sup> van de HC, namelijk onafhankelijkheid, onpartijdigheid en laagdrempeligheid, op een begrijpelijke, duidelijke en transparante wijze te werk te gaan en vriendelijk, integer en toegankelijk te zijn voor degenen die met een verzoek bij de HC komen.

## Besluitvorming over de geïntensiveerde inzet van de vzu begon in 2019



- ▶ In 2019 werd het programma Eenvoudig naar Gezag (EGT) uitgewerkt. Een onderdeel hiervan is het vaker toepassen van de vzu. Deze wettelijke taak werd tot dan toe door de voorzitter slechts beperkt gebruikt, namelijk voornamelijk bij de huurverhogingszaken en bij kennelijk niet-ontvankelijke zaken.
- ▶ Uit het programma EGT volgt in 2020 het Actieplan Achterstanden, waar vzu's een groot onderdeel van uitmaken. De eerste criteria voor kennelijkheid binnen verschillende zaaksoorten (bv. servicekosten) worden opgesteld, waarna de Huurcommissie de eerste vzu's voor servicekosten en gebrekenzaken vanaf november 2020 verstuurt.
- ▶ Vervolgens worden voor andere zaaksoorten ook dergelijke criteria ontwikkeld. Een leidend principe bij de nieuwe werkwijze (de geïntensiveerde inzet van de vzu) is dat de criteria en de kwaliteitswaarborging rondom de vzu continu gemonitord en werkendeweg aangescherpt worden.

## De Huurcommissie handelt nu 68% van de geschillen af met een inhoudelijke vzu



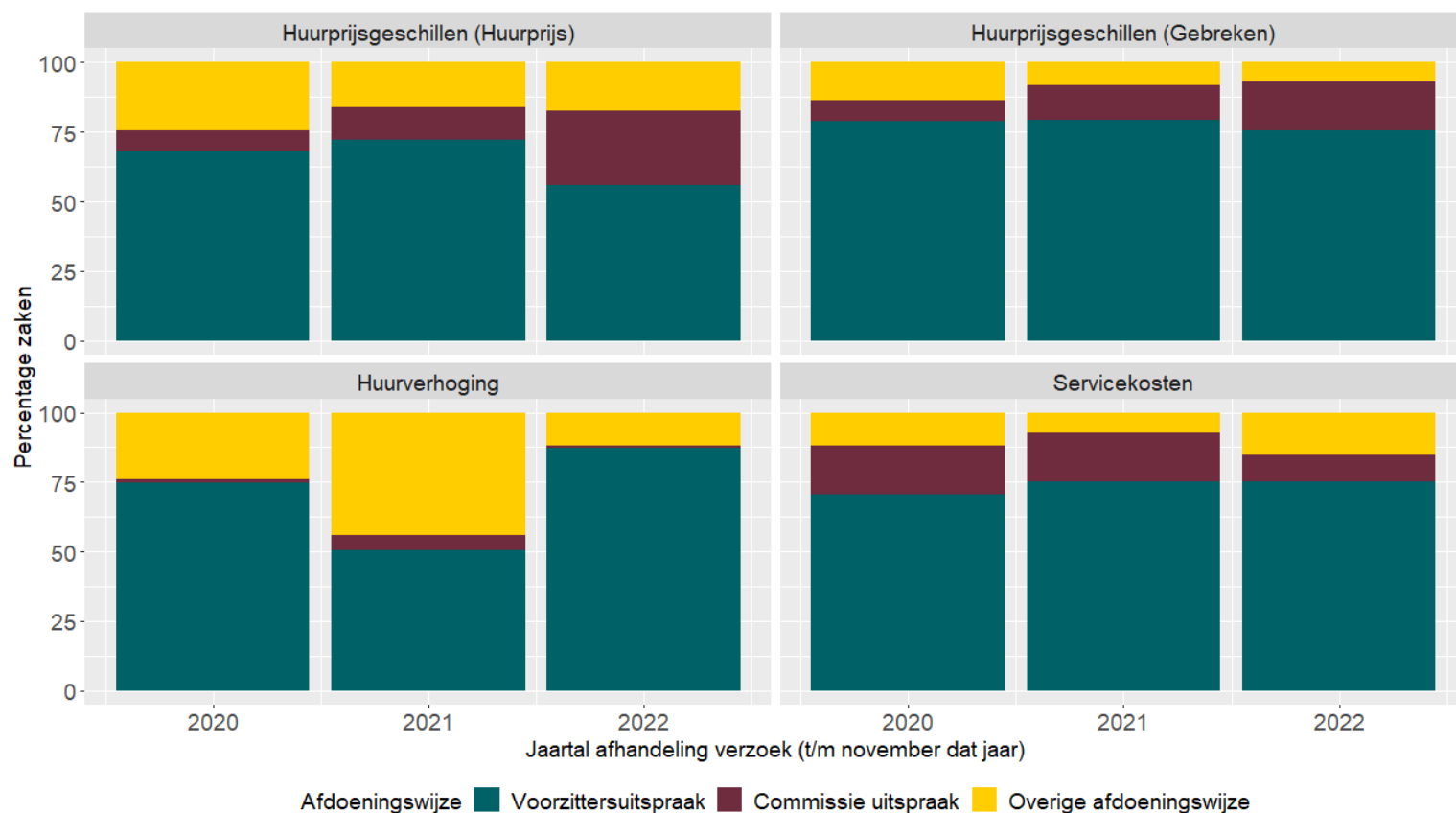
- De grafiek toont het aantal (links) afgedane zaken en het percentage (rechts) afgedane zaken per afdoeningswijze per jaar. De cijfers voor 2020 t/m 2022 geven de zaken weer die zijn ingestroomd vanaf 1-1-2020<sup>1</sup>. Zaken die voor 1-1-2020 zijn ingestroomd, maar wel in 2020, 2021 of 2022 zijn afgehandeld ontbreken in deze grafieken.
- In 2020 vonden vanwege corona bijna geen zittingen plaats. Vzu's werden wel gedaan, mede hierdoor is er procentueel een duidelijke toename in het aantal vzu's. In 2021 en 2022 is t.o.v. 2019 een verschuiving in de verhouding inhoudelijke vs niet-inhoudelijke vzu's te zien (zie pagina 6 voor verduidelijking van dit onderscheid).
- Waar de HC in 2019 in 33% van de zaken een commissieuitspraak deed, was dat in 2022 nog maar in 15% van de zaken het geval. Bij de inhoudelijke vzu zien we een verschuiving in de andere richting: in 2019 ging dat om 21% van zaken en om 68% in 2022.
- Door het programma 'Kwaliteit aan de Poort' is het aantal 'overige afdoeningswijze' en niet-inhoudelijke vzu's sterk verminderd over de periode 2019 – 2022.

\*Cijfers 2019 komen uit Jaarverslag 2019 van de Huurcommissie.

1) Cijfers wijken hierdoor af van de cijfers voor 2020 en 2021 uit de betreffende jaarverslagen. In 2020 zijn in totaal 8.574 zaken afgedaan (bron Jaarverslag 2020). In 2021 zijn in totaal 16616 verzoeken afgedaan (bron Jaarverslag 2021).



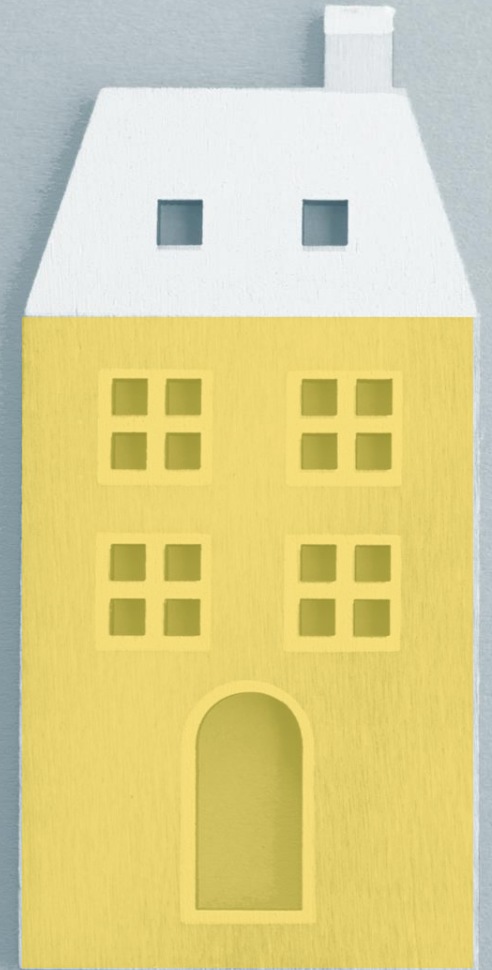
## De Huurcommissie zet de vzu met name in bij geschillen over huurverhoging en relatief minder bij huurprijsgeschillen



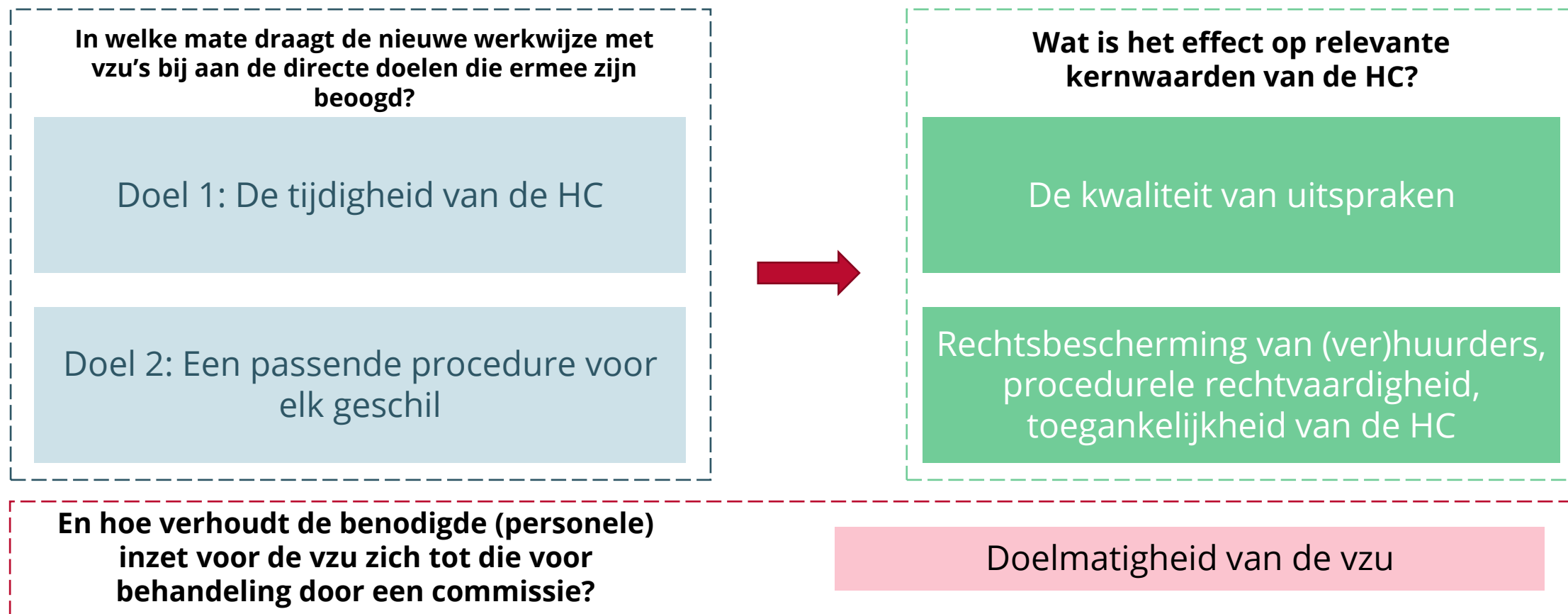
- De grafiek toont voor de vier hoofdzaak-soorten (huurprijsgeschillen, gebreken, huurverhoging en servicekosten) de percentages zaken per afdoeningswijze per jaar van afhandeling van verzoeken.
- De HC handelde huurverhogingszaken ook voor het actieplan Aanpak Achterstanden al voornamelijk met vzu's af. In 2022 handelde de HC 83% van huurverhogingszaken af met een vzu. In 2021 lag dit percentage lager vanwege de ministeriële regeling die het huurverhogingspercentage dat jaar i.v.m. met Corona op 0% vaststelde.
- Bij andere zaaksoorten lag dit percentage in 2022 tussen de 54% (huurprijsgeschillen – huurprijs) en 75% (servicekosten). Een verklaring voor het relatief lage aandeel vzu's bij deze zaaksoorten is dat hier regelmatig 'complexzaken' voorkomen. Wanneer 15 of meer zaken toepassing hebben op dezelfde verhuurder (bijv. servicekosten bij een woningcorporatie), gaan deze automatisch naar zitting.

# Inhoud

Hoofdstuk	Pagina
1. Inleiding: over dit onderzoek	3
2. Context: achtergrond en tijdslijn	6
<b>3. Doeltreffendheid en doelmatigheid</b>	<b>11</b>
a) Doeltreffendheid	
a) Tijdige geschilbeslechting	
b) Geschikte procedure voor elk geschil	
c) Kwaliteit van uitspraken	
d) Rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid	
b) Doelmatigheid	
4. Kwaliteitssystemen	37
5. Conclusies en aanbevelingen	46
6. Bijlagen	52

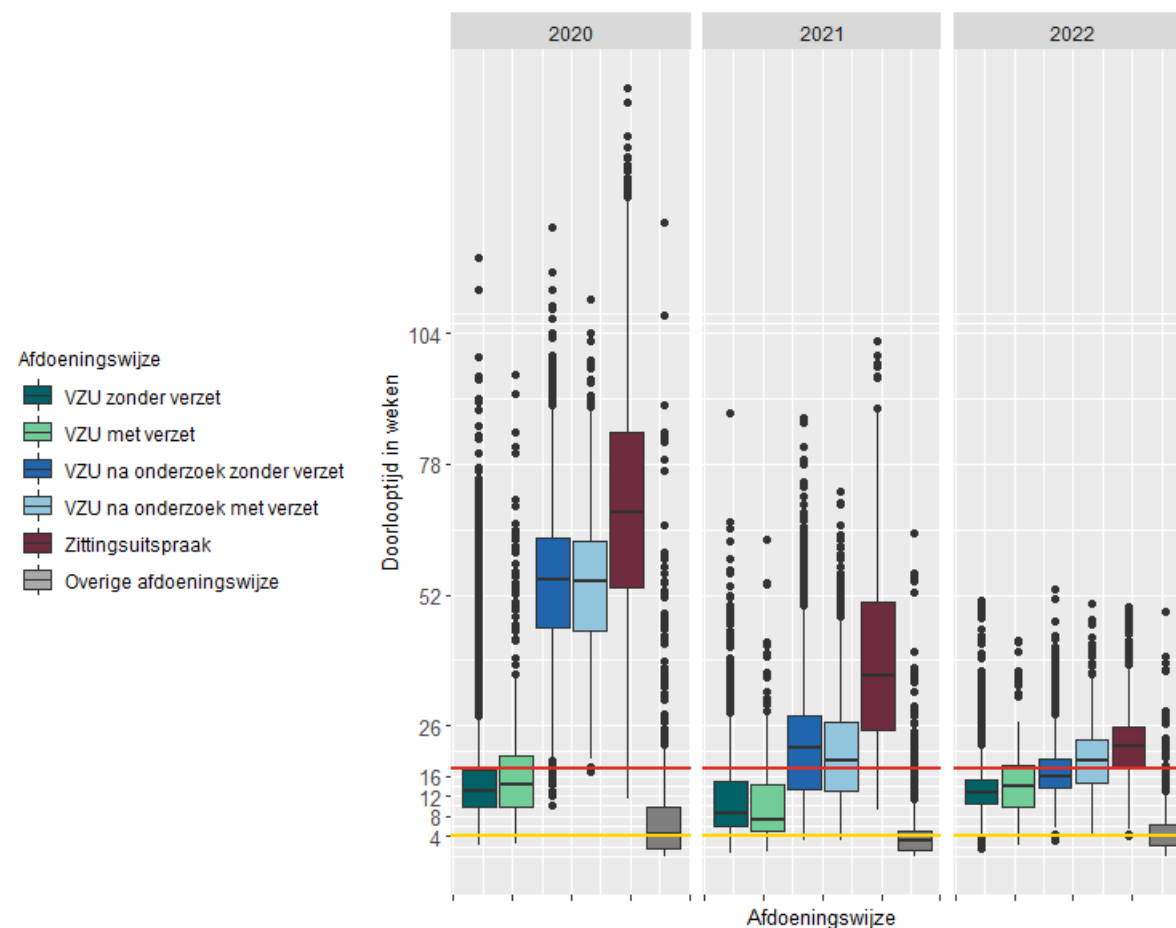


## We evalueerden de doeltreffendheid van de vzu in relatie tot de doelen van de vzu en kernwaarden van de HC



## De nieuwe werkwijze draagt bij aan vroegere afhandeling van zowel kennelijke zaken als ‘commissie’-geschillen

- De grafiek toont voor 2020, 2021 en 2022 (jaar van indiening verzoek) de mediane doorlooptijden in weken (zwarte horizontale streep in de blokken) voor de verschillende afdoeningswijzen: voorzittersuitspraak (vzu) en commissieuitspraken. De verticale zwarte lijnen laten de spreiding zien van doorlooptijden. De spreiding voor 2020 was hoger dan voor 2021 en 2022.
- De doorlooptijd is berekend als de verstreken tijd tussen de datum dat het verzoek binnenkwam en de datum dat het verzoek is afgehandeld. Het moment dat het verzoek binnenkomt is niet altijd gelijk aan het moment dat de wettelijke termijn ingaat<sup>1</sup>. De wettelijke termijnen<sup>2</sup> voor vzu's (4 weken; gele lijn) en voor commissieuitspraken (4 maanden/17,3 weken; rode lijn) dienen in deze grafiek als referentiepunt (zie bijlage 3 voor een aanvullende analyse). Op basis van deze grafiek is dus geen uitspraak te doen over de mate waarin de HC zijn wettelijke termijnen haalt, maar wel over de doorlooptijden van zaken.
- Bij de vzu maken we onderscheid tussen vzu's waar wel/geen onderzoek (bureauonderzoek of onderzoek ter plaatse) plaatsvond, en waar wel/geen verzet werd aangetekend.
- Geschillen die in 2022 instromen hadden een mediane doorlooptijd van 13 weken bij een vzu *zonder* onderzoek (verzet had hier weinig invloed op). Bij een vzu *na* onderzoek was de mediane doorlooptijd\* 16 weken (19 weken bij verzet). Voor een commissieuitspraak was de mediane doorlooptijd 22 weken. Opvallend is dat de doorlooptijden voor vzu's zonder onderzoek korter waren in 2021 dan in 2020 en in 2022.
- **Deze cijfers laten zien dat doorlooptijden de afgelopen jaren sterk zijn verkort, met name voor commissieuitspraken.**



<sup>1</sup>Voor vzu's waar onderzoek aan vooraf gaat, geldt dat de wettelijke termijn van vier weken in gaat vanaf het moment dat het onderzoek is afgerond (zie bijlage 3 voor een verdiepende analyse van de doorlooptijden). Voor commissieuitspraken en vzu's zonder onderzoek, gaan de wettelijke termijnen (vier maanden en vier weken, respectievelijk) in na het verstrijken van de termijn voor het betalen van het legesvoorschot, of als er geen legesvoorschot hoeft te worden betaald, na ontvangst van de leges.

<sup>2</sup>Zoals opgenomen in de Uhw

## De nieuwe werkwijze draagt merkbaar bij aan kortere doorlooptijden

### **Bijna alle geïnterviewden noemen kortere doorlooptijden als voordeel van de vzu...**

Zowel intern als extern geïnterviewden noemen de snelheid waarmee de Huurcommissie uitspraak doet over een geschil als voordeel van de vzu. Verschillende geïnterviewden noemen dat doorlooptijden van 1,5 à 2 jaar regelmatig voorkwamen voor het Actieplan Achterstanden van start ging (dus ook voor de Corona-achterstanden).

Geïnterviewden zien tijdigheid (tijdige beslechting van geschillen) als één van de belangrijke kernwaarden van de Huurcommissie. Zij noemen twee belangen van tijdigheid:

- Lang wachten ((veel) langer dan de wettelijke termijn) beïnvloedt de ervaren rechtvaardigheid van het proces negatief: “Justice delayed is justice denied.”
- De onwenselijke situatie waaruit het geschil voortkomt blijft na uitspraak (mogelijk) niet langer voortbestaan. Huurder en verhuurder kunnen na een uitspraak verder.

Hoewel alle geïnterviewden kortere doorlooptijden als belangrijk zien, noemt een klein aantal geïnterviewden dat de Huurcommissie die ook op andere wijze kan bereiken: bijvoorbeeld door de personele capaciteit van de HC uit te breiden.

### **...maar zien ook ruimte voor verbetering**

Hoewel ervaren doorlooptijden aanzienlijk korter zijn geworden, blijven deze nog verwijderd van de wettelijke termijnen (zie grafiek blz. 12).

Daarnaast noemen zittingsleden en -voorzitters dat door het afdoen van relatief simpele zaken met de vzu, per definitie de meer complexe zaken overblijven en op zitting komen. Zittingsleden en -voorzitters zouden graag zien dat de geïntensiverde toepassing van de zou leiden tot het hebben van extra tijd op zitting voor de complexere zaken. Dit is op dit moment niet het geval.

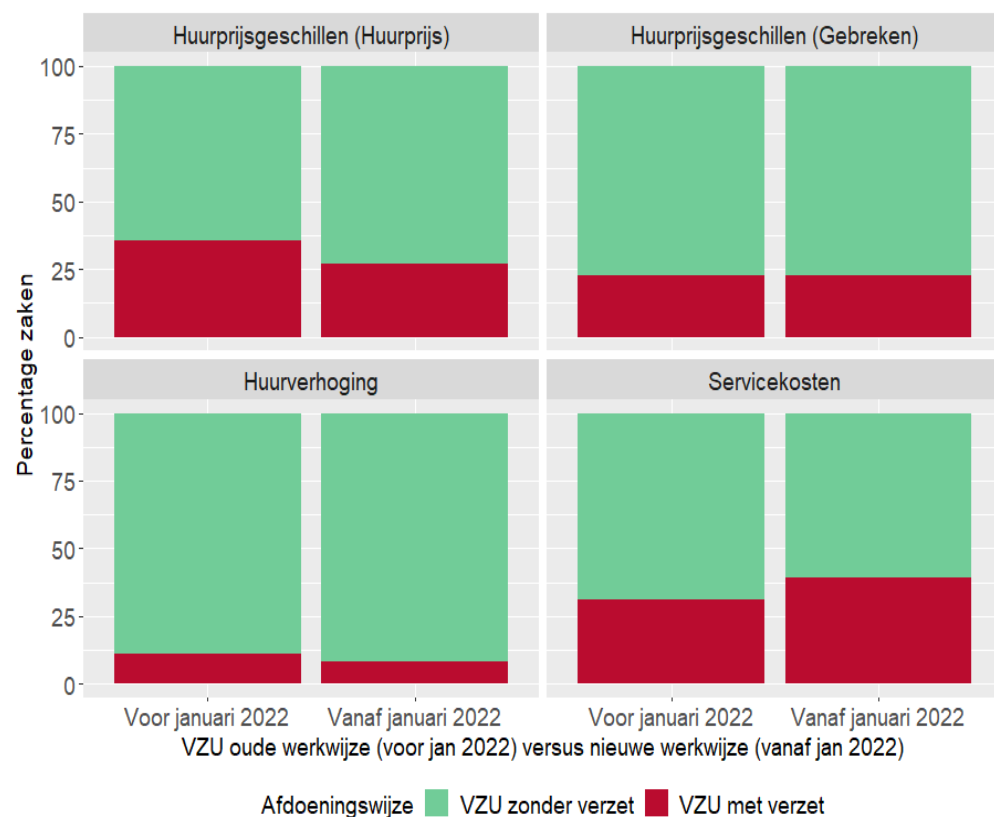
## **Tussenconclusie tijdigheid** | De nieuwe werkwijze vzu draagt bij aan tijdige geschilbeslechting door de Huurcommissie

- ▶ Voor verzoeken die in 2022 instroomden, was de mediane doorlooptijd voor vzu's (zonder verzet) tussen de 13 en 16 weken en de mediane doorlooptijd voor commissieuitspraken 22 weken. De ervaren doorlooptijden voor (ver)huurders zijn dus langer dan de wettelijke termijnen voor zowel vzu's (vier weken) als commissieuitspraken (vier maanden/17,3 weken).
- ▶ Op basis van de analyse van instroomcijfers concluderen we dat de nieuwe werkwijze leidt tot kortere doorlooptijden. Zaken die via een vzu worden afgedaan hebben relatief korte doorlooptijden. Tegelijkertijd draagt het vaker inzetten van vzu's er ook aan bij dat de doorlooptijden voor zaken die door zittingscommissies worden behandeld sterk zijn verminderd. Vzu's leveren daarmee een bijdrage aan de tijdigheid van de HC als geheel.
- ▶ Ook uit de interviews blijkt dat externen over het algemeen kortere doorlooptijden waarnemen, en het belang hiervan voor de kwaliteit van de dienstverlening door de HC zien. De vzu heeft dus ook een positief effect op de ervaren doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening door de HC.

## De nieuwe werkwijze is volgens de meeste geïnterviewden een geschikte afhandelingswijze voor een groot deel van geschillen

- ▶ Meerdere geïnterviewden benoemen dat de bredere inzet van vzu's (niet meer alleen bij huurverhogingszaken) eraan bijdraagt dat de Huurcommissie zijn gereedschapskist **beter benut**:
  - ▶ Afdoening van geschillen door de Huurcommissiezaken kenmerkte zich volgens veel gesprekspartners voorheen overwegend door een *one size fits all*-benadering (behandeling door een commissie). Dit was niet doeltreffend.
  - ▶ In de nieuwe werkwijze is er volgens hen meer ruimte om voor die zaken waarvoor behandeling op zitting weinig tot geen meerwaarde heeft, te voorzien in **effectieve, efficiënte en snelle geschilbeslechting via een vzu**. Die efficiëntie is er niet alleen voor de HC, maar ook voor partijen – sommige geïnterviewden geven aan het te waarderen niet voor 'kleine' zaken op zitting te hoeven verschijnen.
- ▶ Er zijn echter ook **kritische geluiden** op dit punt: verschillende geïnterviewden noemen dat bij sommige zaaksoorten lastig vooraf vast te stellen is welke zaken kennelijk zijn. De werkelijkheid laat zich niet voor alle zaaksoorten goed op papier vangen.
- ▶ Daarnaast zijn sommige geïnterviewden van mening dat behandeling op zitting een wezenlijk en essentieel onderdeel is van de maatschappelijke opdracht van de Huurcommissie. Over dit punt bestaan bij geïnterviewden verschillende beelden: voor de een is met name een snelle en effectieve beslechting van geschillen van belang, terwijl voor de ander met name van belang is dat partijen zich gehoord voelen. Deze discussie is belangrijk, maar is fundamenteleler dan de toepassing van de vzu.

## De verzetspercentages duiden er op dat partijen zich in het merendeel van de vzu's kunnen vinden



- ▶ In totaal handelde de Huurcommissie vanaf januari 2022 8077 zaken middels een vzu af. Bij 79% (6390) daarvan gingen partijen **niet** in verzet. Bij 21% (1687) gingen partijen in verzet. Het percentage ligt daarmee iets lager dan het percentage verzetten bij vzu's van vóór januari 2022. Van die 11851<sup>1</sup> vzu's is bij 25% (2925) verzet aangetekend.
- ▶ Partijen gaan dus in een minderheid van de zaken in verzet. Dit duidt er in principe op dat partijen in een meerderheid van de zaken de vzu als een passende afdoeningswijze ervaren<sup>2</sup>.
- ▶ Uit de interviews en een enquête over verzet onder huurteams en woningcorporaties komt naar voren dat redenen voor verzet zijn:
  - ▶ Onjuistheden en slordigheden in de uitspraak;
  - ▶ Dat men zich inhoudelijk niet kan verenigen met de uitspraak.
- ▶ De grafieken laten zien dat de verzetspercentages per zaaksoort duidelijk verschillen. Met name bij huurprijsgeschillen (27% verzet) en servicekostenzaken (38% verzet) kunnen partijen zich minder vaak vinden in de uitspraak. Een nadere analyse van verzetspercentages per wetsartikel toont dat partijen bij geschillen rondom de afrekening van servicekosten vanaf januari 2022 in meer dan de helft van de geschillen in verzet gingen. Dat kan een indicatie zijn dat de vzu zich minder goed leent voor dit type geschil. Het is echter ook mogelijk dat dit hoge verzetspercentage voortkomt uit het feit dat binnen deze zaaksoort regelmatig complexzaken voorkomen. Wanneer in complexzaken bij één zaak verzet wordt aangetekend, geldt dit automatisch voor alle zaken in dit complex. Dit vraagt om nadere bestudering van deze cijfers



## De geschiktheid van vzu's verschilt per zaaksoort: geïnterviewden verschillen van mening over welke zaken zich voor vzu lenen

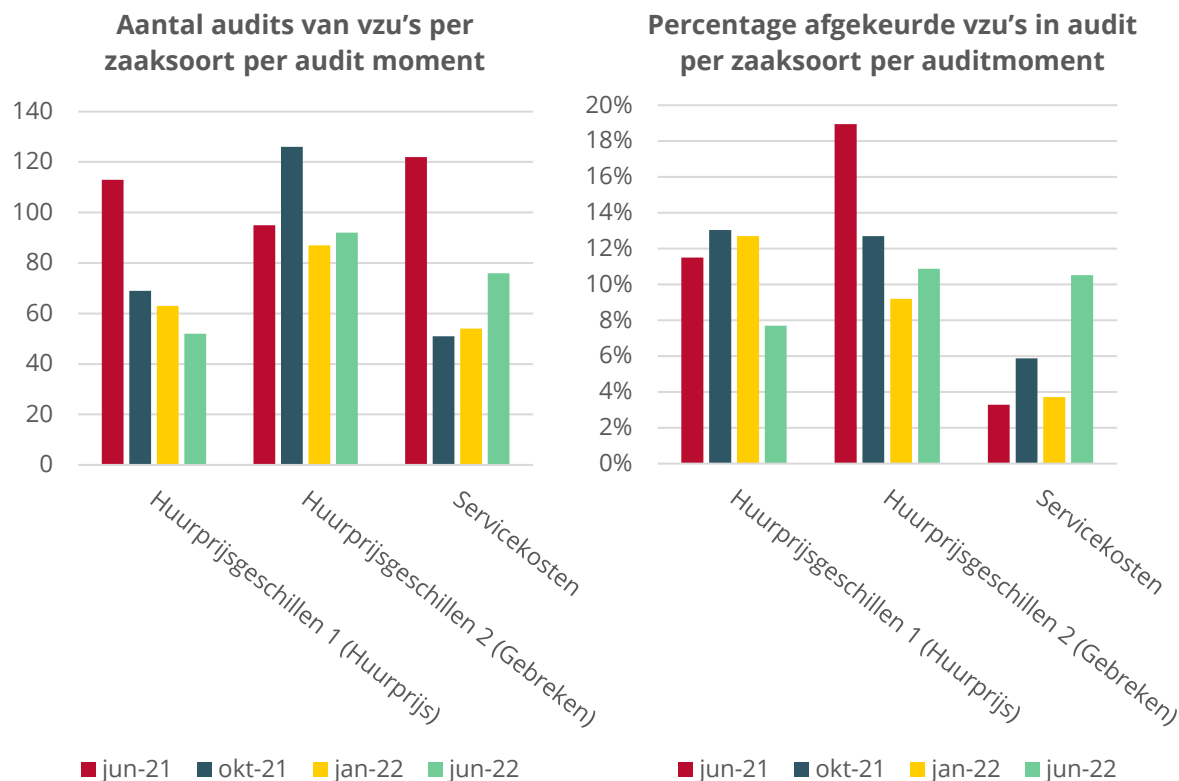
**De meeste geïnterviewden\* van binnen en buiten de Huurcommissie gaven aan dat niet alle zaken zich lenen voor een vzu. Over welke zaken geschikter of minder geschikt zijn voor afdoening met vzu bestaan verschillende beelden**

Voor sommige geïnterviewden hangt passendheid van de vzu samen met de **zaaksoort**. Zo noemen sommigen huurprijsgeschillen als heel geschikt voor afdoening via een vzu (want 'makkelijk te toetsen met de puntentellingtool'), terwijl andere juist noemen dat deze zaaksoort minder geschikt is ('veel mogelijkheid voor discussie'). Huurprijsgeschillen over gebreken en geschillen over servicekosten noemen meerdere gesprekspartners als voorbeeld van doorgaans minder geschikte zaken, omdat op papier niet altijd duidelijk is wat de precieze afspraken tussen partijen zijn en welk dienstverleningsniveau verwacht mag worden (bij servicekosten) of in welke mate gebreken invloed hebben op het woongenot. Andere partijen noemen servicekosten echter juist wel zeer geschikt ('want relatief makkelijk op papier te toetsen').

Andere geïnterviewden geven aan dat er binnen **elke zaaksoort** voorbeelden zijn van **eenvoudige** (en dus meer geschikte zaken voor een vzu) en **complexe** zaken (minder geschikt voor vzu) bestaat. Betrokkenen noemen twee soorten complexiteit:

- ▶ Enerzijds de **juridische complexiteit** van een geschil. Hierover zeggen geïnterviewden dat goede toetsingscriteria en up-to-date juridische kennis van de DHC-medewerkers in principe voldoende moeten zijn om ook tot een accurate vzu te komen. Echter bij complexe zaken ervaart men wel dat fouten sneller optreden. Ook moeten andere randvoorwaarden op orde zijn, zoals de kwaliteit van het onderzoeksrapport van de HC-rapporteur.
- ▶ Anderzijds kunnen zaken ook complex zijn doordat er een zekere mate van escalatie is opgetreden. Belangrijke **signalen** in dit geval zijn bijvoorbeeld: een **dossier** dat uit een **groot aantal documenten** bestaat of een dossier waarin veel **correspondentie tussen advocaten** van beide partijen heeft plaatsgevonden. De ervaring van betrokkenen is dat de criteria voor kennelijkheid soms een te beperkte reikwijdte hebben om alle relevante signalen mee te nemen die volgens hen van belang zijn om te beslissen over de meerwaarde van behandeling op zitting. Terwijl volgens geïnterviewden, bij dit soort escalatiesignalen, de kans groot is dat één van de partijen alsnog in verzet gaat, waardoor behandeling in een vzu weinig meerwaarde heeft.

## Op basis van de audits is er geen duidelijk verschil zichtbaar in de geschiktheid van vzu's voor de verschillende zaaksoorten



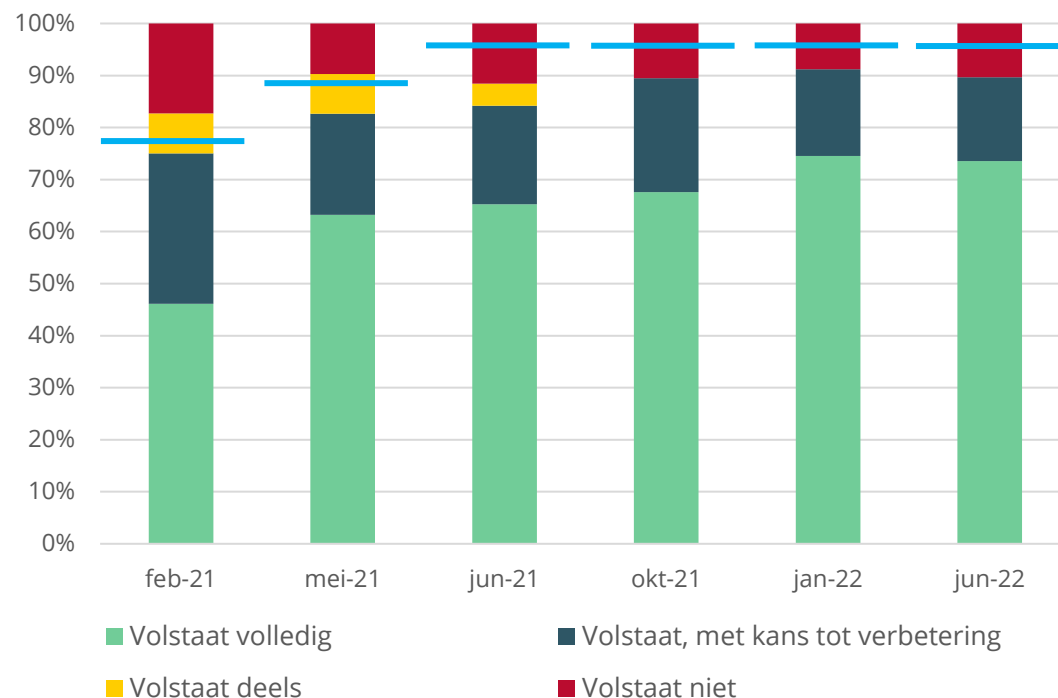
- ▶ In 2021 heeft de Huurcommissie een auditteam ingesteld. Dit team neemt steekproeven van vzu's en beoordeelt of de kwaliteit van de vzu's wel/niet voldoet. De audits hebben geen rechtskracht maar zijn een intern mechanisme om de kwaliteit van de vzu's te borgen (zie slide 41 voor een uitgebreide bespreking van het auditteam).
- ▶ De grafieken tonen het totaal aantal audits per zaaksoort per auditmoment (grafiek links) en het percentage vzu's dat door het auditteam is afgekeurd uitgesplitst per zaaksoort (grafiek rechts).
- ▶ In de meest recente audit van juni 2022 worden huurprijsgeschillen 1 en 2, en servicekostenzaken ongeveer even vaak afgekeurd.
- ▶ De grafiek laat zien dat er voor huurprijsgeschillen 1 en 2 een lichte verbetering zichtbaar is, terwijl bij servicekosten een (lichte) verslechtering te zien is.
- ▶ Huurverhogingszaken zijn nog beperkt geaudit in vergelijking met de andere zaken (i.v.m. langer gebruik van vzu voor deze zaaksoorten), en zijn daarom niet meegenomen in dit overzicht.

## **Tussenconclusie geschiktheid** | Voor het merendeel van geschillen lijkt de vzu een geschikte afdoeningswijze, zaaksoort-specifieke uitzonderingen zijn lastig te duiden

- De Huurcommissie heeft sinds de invoering veel aandacht besteed aan het ontwikkelen en verfijnen van criteria. Dat lijkt grotendeels zijn vruchten af te werpen. In het merendeel van de zaken (circa 75%) gaan partijen niet in verzet tegen een vzu.
- Of de vzu voor bepaalde zaaksoorten meer of juist minder geschikt is, is moeilijk te zeggen.
  - Op basis van de cijfermatige analyses zien we dat voor vzu's vanaf januari 2022 het verzetspercentage voor geschillen over servicekosten (38%) relatief hoog is t.o.v. het gemiddelde verzetspercentages (21%). Dit lijkt met name te komen door hoge verzetspercentages voor geschillen over de afrekening van servicekosten. Dit zou er op kunnen duiden dat deze zaaksoort minder geschikt is voor afdoening met vzu (want relatief hoog risico op verzet), maar zou ook andere oorzaken kunnen hebben, bijvoorbeeld dat bij deze geschillen regelmatig complexzaken voorkomen.
  - In de interviews werden servicekostengeschillen meermaals genoemd als voorbeeld van een geschikte zaaksoort voor de vzu (want relatief simpel op basis van facturen vast te stellen), maar ook als voorbeeld van een minder geschikte zaaksoort voor de vzu (want regelmatig discussie is over hetgeen huurder en verhuurder zijn overeengekomen). Deze verschillende beelden laten zien dat er mogelijk binnen elke zaaksoort type zaken zijn waar een vzu de meest geschikte afdoeningswijze is (vanuit bedrijfsmatig perspectief). Geschillen over gebreken noemden geïnterviewden ook meermaals als voorbeeld van een minder geschikte zaaksoort voor afdoening met vzu. Bij deze zaaksoort gaat de discussie met name over of iets daadwerkelijk een gebrek is, c.q. in welke mate het gebrek daadwerkelijk leidt tot verminderd woongenot. In vergelijking met servicekostenzaken zijn verzetspercentages echter aanzienlijk lager.
  - Uit de auditrapporten komen geen duidelijke verschillen tussen zaaksoorten naar voren m.b.t. het aantal afgekeurde vzu's. In combinatie met bovenstaande is wel van belang om bij servicekosten in de gaten te houden of het relatief hoge percentage afgekeurde vzu's van juni 2022 (t.o.v. vorige meetmomenten) eenmalig is.

## De kwaliteit van vzu's is gestegen, maar het gestelde doel wordt nog niet gehaald

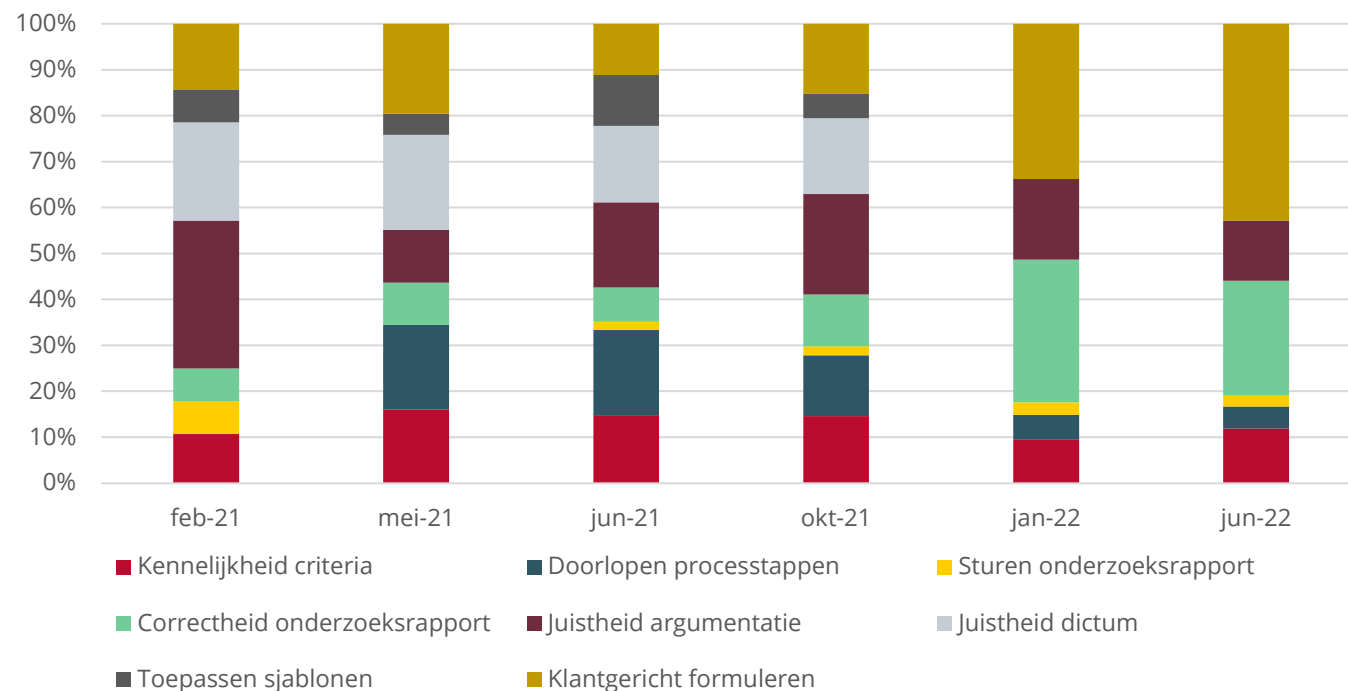
Oordeel over kwaliteit vzu in audit (in %)



- De grafiek toont de resultaten van de *audit* van vzu's door het auditteam. Het auditteam geeft per vzu aan of deze geheel volstaat, volstaat met kans tot verbetering, deels volstaat of helemaal niet volstaat.
- De grafiek laat zien dat een steeds groter deel van de vzu's door het auditteam als 'volstaat' wordt beoordeeld (waarbij de positieve ontwikkeling in 2022 stagneert). In 2022 volstaat 90% van vzu's. De kwaliteit van de vzu's is dus sinds februari 2021 toegenomen.
- Tegelijkertijd wordt de door de HC geformuleerde doelstelling (de **blauwe lijn** – 98% van de getoetste uitspraken voldoet) tijdens geen enkel auditmoment gehaald. De basis voor de doelstelling van 98% is niet geheel duidelijk. Het proces dat voorafgaat aan een vzu bestaat uit meerdere stappen, waarbij in elke stap (bijv. in onderzoeksrapport, toepassen kennelijkheidscriteria, schrijven van vzu) fouten gemaakt kunnen worden. Mogelijk is correcter om per stap een foutmarge van 2% te hanteren. Ook een vergelijking met de foutmarge binnen commissieuitspraken kan helpen om na te gaan hoe realistisch/haalbaar de 98% is.

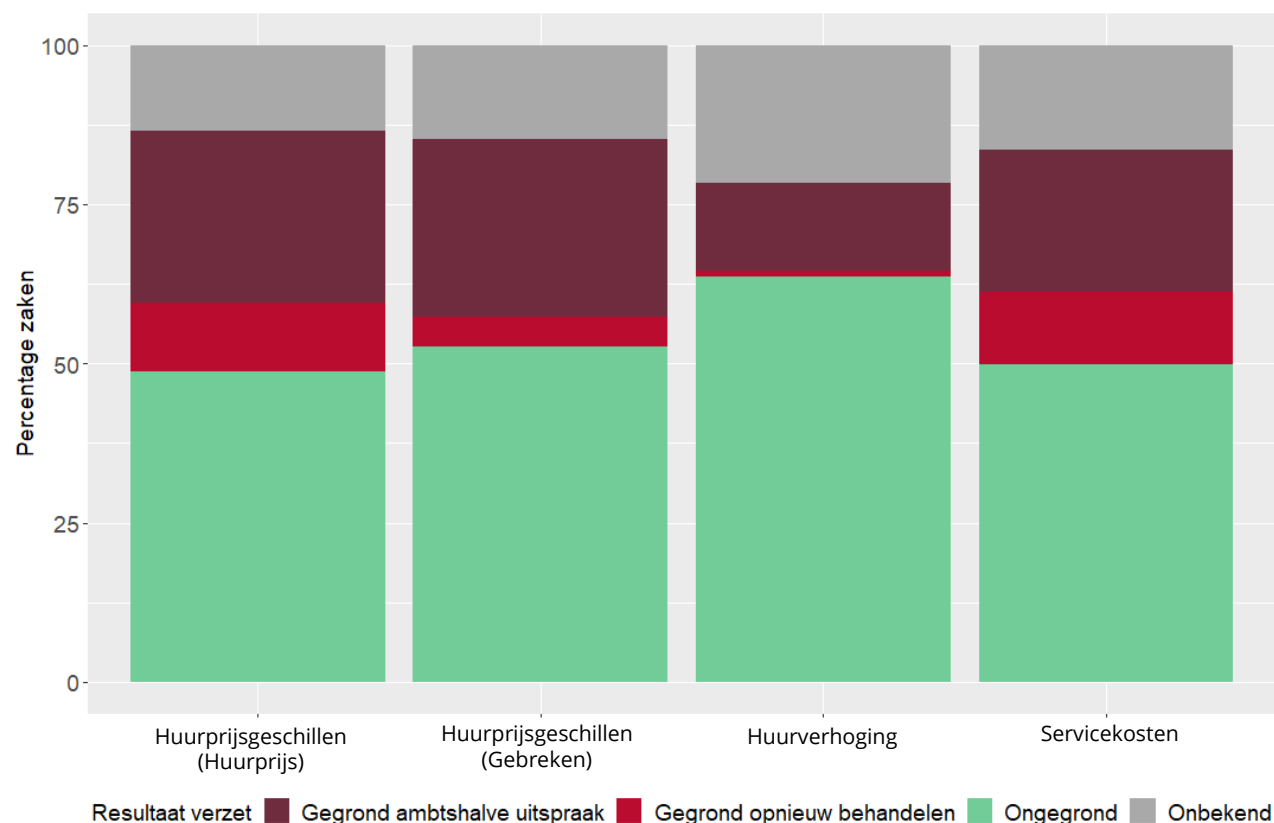
## Vooraf de correctheid van het onderzoeksrapport en klantgericht formuleren zijn voor verbetering vatbaar

Percentages voorkomen van verschillende redenen voor 'niet volstaan' per auditmoment



- ▶ De grafiek toont de verschillende redenen voor het afkeuren van vzu's tijdens de zes auditmomenten. Bij de eerste audit werden 52 vzu's geaudit, bij de 2<sup>de</sup> 134 vzu's, bij de 3<sup>de</sup> 159 vzu's, bij de 4<sup>de</sup> 247 vzu's, bij de 5<sup>de</sup> 216 vzu's en bij de 6<sup>de</sup> audit 223 vzu's.
- ▶ De grafiek laat zien hoe vaak elke reden voor 'niet volstaan' voorkwam per audit. Per vzu kunnen meerdere redenen voorkomen. Te zien is dat niet elke reden tijdens elk auditmoment voorkwam (bijv. in juni 2022 werden geen vzu's afgekeurd wegens onjuistheden in dictum).
- ▶ Daarnaast is zichtbaar welke verbeteringen zijn opgetreden. Over tijd kwamen fouten bij het doorlopen van de processtappen (groen-blauwe kleur) minder voor. Ook zag het auditteam minder onjuistheden in dictum (lichtgrijs).
- ▶ In de correctheid van het onderzoeksrapport (lichtgroen) en klantgericht formuleren (goudgeel) zien we een relatieve verslechtering. Deze redenen kwamen relatief vaak voor bij de audits in 2022.

## In de meeste zaaksoorten is het verzet in circa 30% van de verzetszaken gegrond

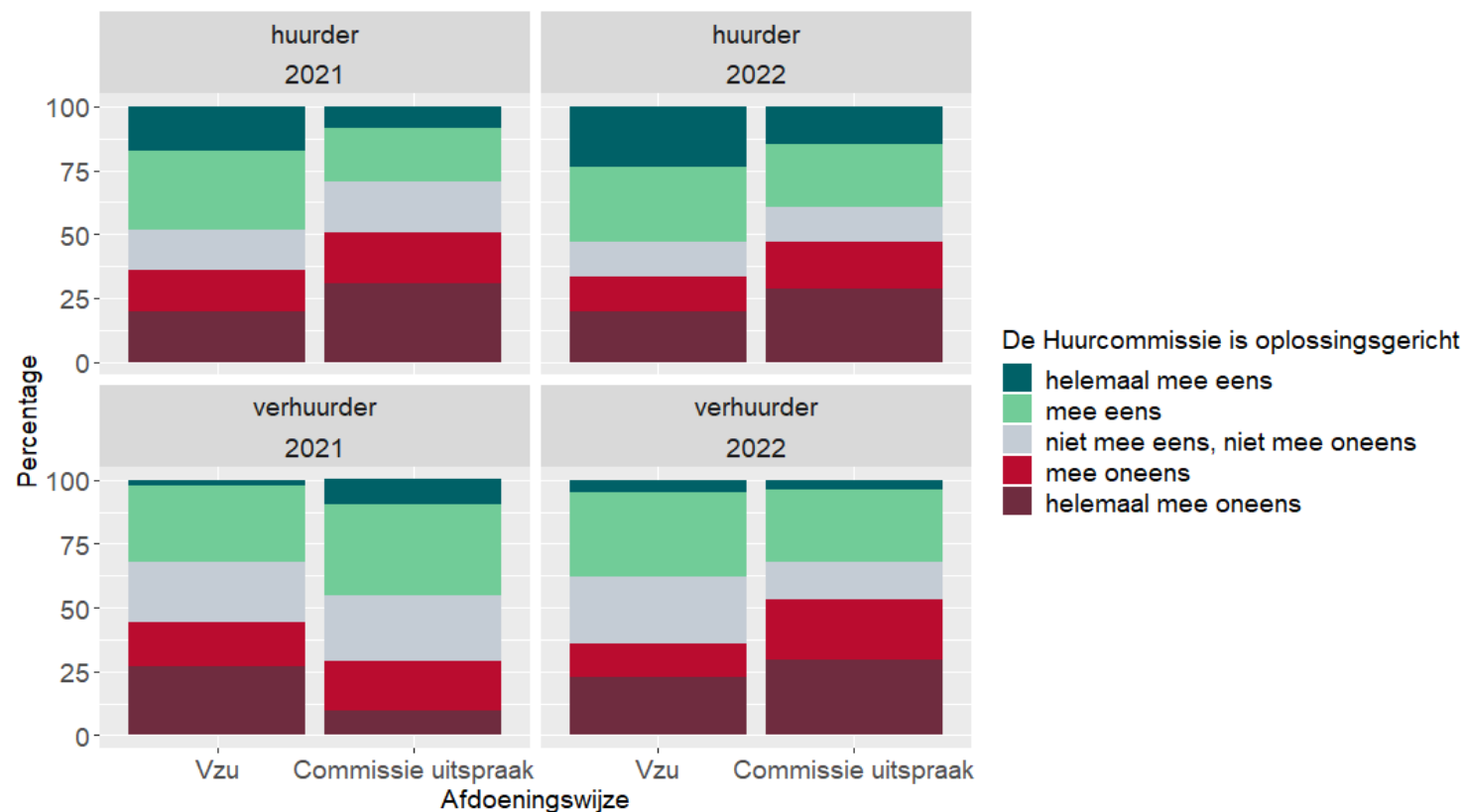


- ▶ Het percentage *gegrond verzet* is een volgende indicator van de kwaliteit van voorzittersuitspraken.
- ▶ De grafiek laat zien dat het percentage van de zaken waarin verzet gegrond wordt bevonden voor de meeste zaaksoorten (behalve huurverhoging) ongeveer gelijk ligt: 25 à 30%.
- ▶ Dit zou betekenen dat in ieder geval tussen de 5 à 7% (25-30% van 22% zaken waar men in verzet gaat) van vzu's onterecht als kennelijk is aangemerkt.
  - ▶ Bij deze schatting van het % onterecht-kennelijke vzu's zijn twee kanttekeningen van belang. 1) Verzet kan ook gegrond zijn vanwege fouten in de uitspraak. In dat geval is het percentage vzu's dat onterecht als kennelijk is aangemerkt lager. 2) Niet iedereen gaat in verzet, hierdoor kan het aantal vzu's dat mogelijk onterecht als kennelijk is beoordeeld ook hoger liggen. Of en hoe vaak deze twee situaties voorkomen is op dit moment onbekend.
- ▶ De percentages gegrond verzet zeggen ook iets over de *passendheid* van de vzu voor verschillende typen geschillen: met name bij de zaken waarover in verzet wordt besloten dat ze opnieuw moeten worden behandeld (*rode categorie*) is de kans aanwezig dat ze zich niet goed lenen voor een vzu c.q. niet kennelijk zijn, of dat de criteria voor deze zaaktypen verdere aanscherping behoeven.

## De visies van geïnterviewden op de invloed van vzu's op kwaliteit van geschilbeslechting door de HC lopen uiteen

- De meeste geïnterviewden van binnen en sommige van buiten de Huurcommissie herkennen dat er sprake is van een **positieve ontwikkeling** in de kwaliteit van voorzittersuitspraken. Zo wordt vaak genoemd dat met name de inhoudelijke onderbouwing en begrijpelijkheid van de schriftelijke uitspraken is verbeterd. Niet alle externe gesprekspartijen herkennen dit. Zij zijn daarnaast ook minder bekend met het kwaliteitssysteem van de Huurcommissie.
- Ook nemen intern geïnterviewden zichtbare verbeteringen in de **werkprocessen** waar. Zij zien dat scholing en toegenomen ervaring van medewerkers van de dienst in het schrijven van voorzittersuitspraken hebben bijgedragen aan een hogere kwaliteit van vzu's. Volgens een van de geïnterviewden heeft dit ook bijgedragen aan betere triage (de toedeling van zaken aan een bepaalde afdoeningswijze).
- De meeste geïnterviewden van binnen de Huurcommissie noemen daarnaast dat de ingestelde onderdelen van het **kwaliteitssysteem** van de HC een belangrijke bijdrage leveren aan de borging van kwaliteit.
- Breed wordt als belangrijke randvoorwaarde voor kwalitatief goede vzu's gezien dat de **inschatting van kennelijkheid** bij binnenkomst van een geschil goed plaatsvindt. De visies op de afbakening van kennelijkheid lopen echter sterk uiteen.
- Enkele gesprekspartners zijn veel kritischer. Zij noemen dat vzu's een **bedreiging vormen voor de kwaliteit** van de geschilbeslechting door de Huurcommissie. Zij vinden zittingen van doorslaggevend belang voor zowel de waarheidsvinding (niet bij alle kwesties kan op basis van hetgeen op 'papier' staat goed worden ingeschat of een zitting wel of geen meerwaarde heeft) als het probleemoplossend vermogen van de HC (op een zitting kunnen partijen met elkaar in gesprek worden gebracht). Deze aspecten ontbreken in de schriftelijke vzu-procedure, maar zijn wel mogelijk op zitting.

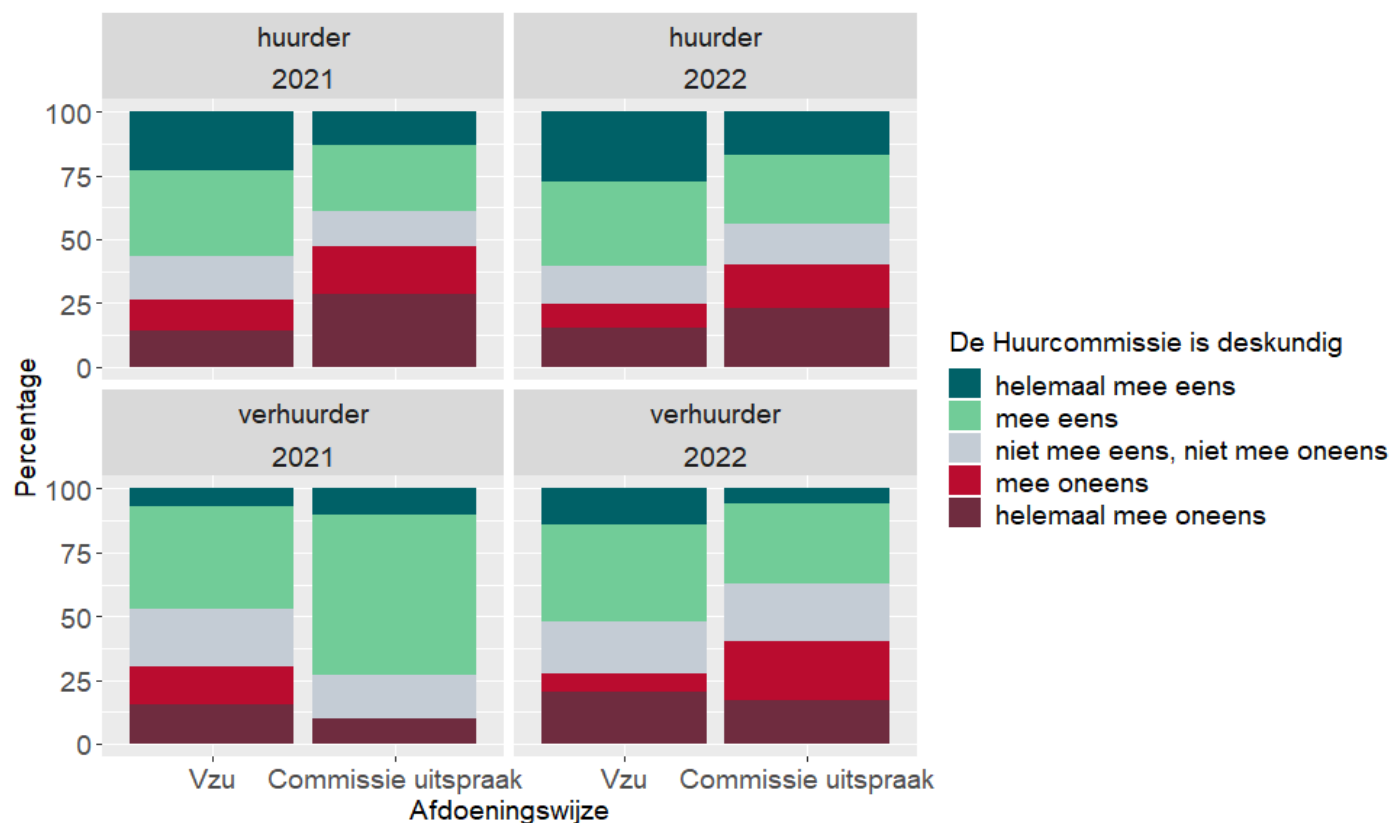
## In 2022 ervoeren partijen in een vzu-procedure de Huurcommissie als *meer* oplossingsgericht dan partijen die een commissieuitspraak ontvingen



- ▶ Eén aspect van de kwaliteit van geschilbeslechting is de mate waarin partijen ervaren dat de Huurcommissie bijdraagt aan het **oplossen van geschillen**.
- ▶ De grafiek laat zien hoe oplossingsgericht huurders (boven) en verhuurders (onder) de Huurcommissie vonden in 2021 (links) en 2022 (rechts; gegevens uit KTO van de HC).
- ▶ In 2022 waren circa 35% van de huurders en verhuurders met vzu negatief (**donker-** en **lichtrood** samen) over de oplossingsgerichtheid van de Huurcommissie. Dit gold voor circa 50% van de huurders en verhuurders die een commissieuitspraak kregen.
- ▶ In 2021 waren verhuurders relatief positiever over commissieuitspraken dan over een vzu. In 2022 was dit andersom.



## In 2022 vonden partijen met vzu de Huurcommissie *deskundiger* dan partijen die een commissieuitspraak ontvingen



- ▶ Ook de mate waarin huurder en verhuurder de Huurcommissie **deskundig** achten, is een indicatie van de kwaliteit van geschilbeslechting.
- ▶ De grafiek laat zien hoe deskundig huurders (boven) en verhuurders (onder) de Huurcommissie vonden in 2021 (links) en 2022 (rechts).
- ▶ In 2022 waren circa 26% van de huurders en verhuurders met vzu negatief (**donker-** en **lichtrood** samen) over de deskundigheid van de Huurcommissie. Voor huurders en verhuurders met commissieuitspraak gold dit voor circa 40%.
- ▶ In 2021 waren verhuurders met commissieuitspraak relatief positiever dan degenen met vzu. In 2022 was dit andersom.
- ▶ Op basis van de KTO's is niet precies te zeggen wat de oorzaken van bovengenoemde verschillen zijn.

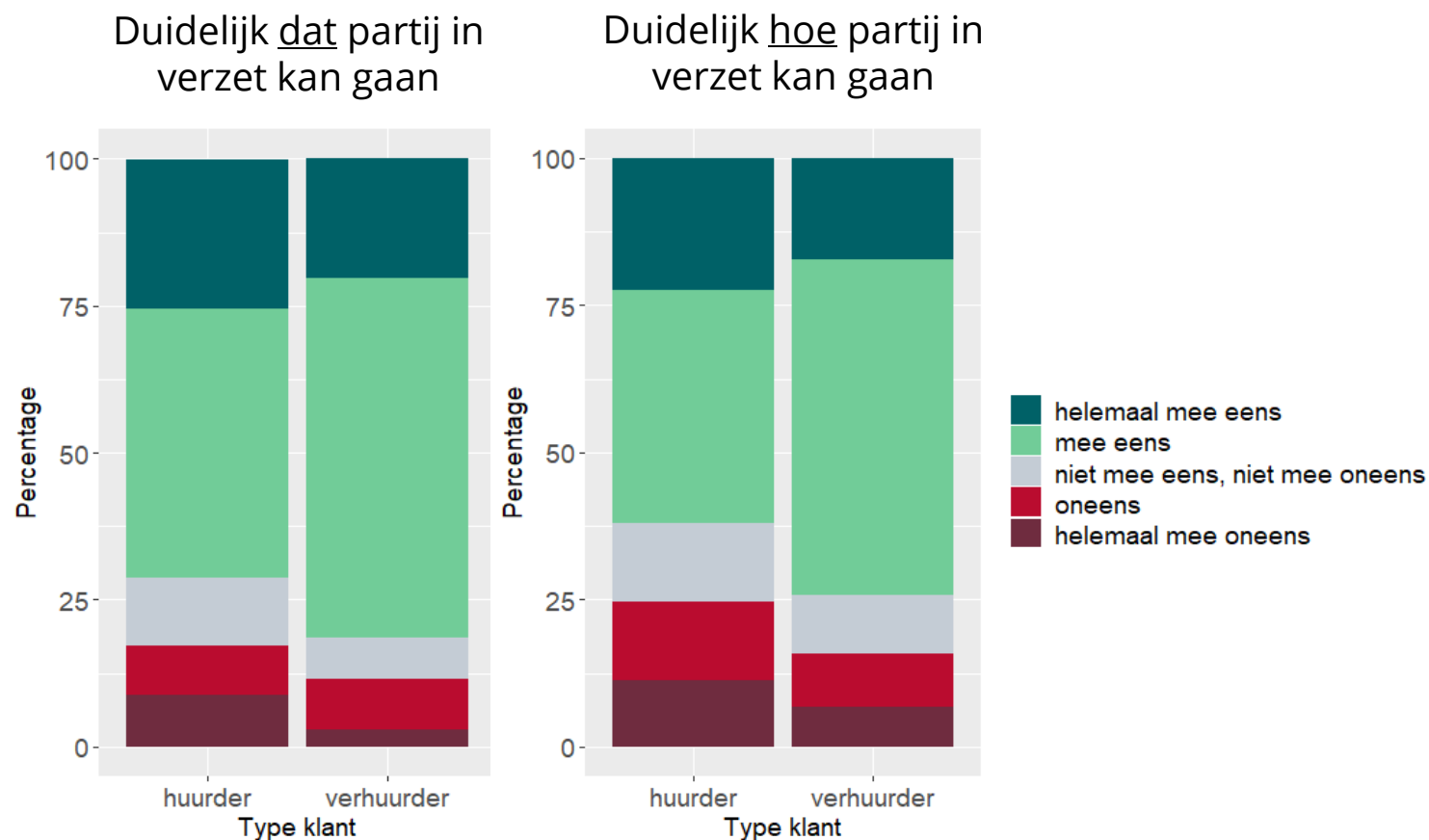
## **Tussenconclusie kwaliteit** | De kwaliteit van vzu's neemt toe; maar met name externen blijven kritisch over of de intensieve inzet van vzu's tot kwalitatief hoge geschilbeslechting kan leiden

- Uit de cijfermatige analyse van de auditrapporten blijkt dat kwaliteit toeneemt, maar stopt op een foutmarge van 10%. Het auditteam keurt circa 10% van de vzu's af wegens fouten. Ook de analyses van gegronde verzetten laat zien dat bij in ieder geval 5 à 7 procent van vzu's fouten gemaakt zijn en/of het geschil niet 'kennelijk' was.
- De resultaten van KTO's laten zien dat partijen die een vzu ontvingen positiever waren over de deskundigheid en oplossingsgerichtheid van de Huurcommissie dan partijen die een commissieuitspraak kregen. Vzu's hebben dus geen negatieve invloed op de ervaren kwaliteit van geschilbeslechting door de Huurcommissie.
- Het merendeel van de geïnterviewden binnen de Huurcommissie ziet dat kwaliteit van vzu's is toegenomen sinds oktober 2020. Extern geïnterviewden (vertegenwoordigers van huurders/verhuurders en partijen die namens (ver)huurders optreden bij Huurcommissieprocedures) herkenden dit ten dele.
- Geïnterviewde partijen die namens (ver)huurders optreden in Huurcommissieprocedures (of breder hun belangen behartigen) en enkele zittingsleden blijven twijfels hebben over de kwaliteit van geschilbeslechting die geleverd kan worden in de huidige werkwijze rond vzu's. In hun ogen kan een schriftelijke procedure voor de bulk van Huurcommissiezaken niet tot dezelfde kwaliteit geschilbeslechting leiden als de mondeling procedure op zitting. Dit richt zich met name op de mate waarin waarheidsbevinding en het daadwerkelijk oplossen van geschillen mogelijk is.

## Voor de rechtsbescherming van (ver)huurders is de mogelijkheid om in verzet te gaan essentieel

- Meerdere gesprekspartners binnen de Huurcommissie wijzen erop dat de **rechtsbescherming** van (ver)huurders gewaarborgd is. (Ver)huurders kunnen immers altijd kosteloos verzet aantekenen tegen een vzu.
- Sommige geïnterviewde externen zien dit anders en vragen aandacht voor het effect van de nieuwe werkwijze op de rechtsbescherming van huurders en verhuurders. Zij zien een aantal **risico's**:
  - Ze wijzen erop dat het schriftelijk moeten formuleren van verzetsgronden voor (ver)huurders met lage **taalvaardigheid** een drempel opwerpt. Verzetsgronden die niet zijn omschreven kunnen bij de inhoudelijke behandeling van een verzet niet alsnog worden toegevoegd en dus niet ter zitting worden behandeld.
    - Ook levert dit volgens sommige geïnterviewden het risico op van **ongelijkheid** tussen huurder en verhuurder. Volgens hen zijn verhuurders immers (veel) vaker professionele partijen, die in staat zijn om verzetsgronden goed en kloppend onder woorden te brengen.
    - De Huurcommissie geeft echter aan dat het ook volstaat om simpelweg aan te geven 'het oneens te zijn' in combinatie met een summiere onderbouwing. Mogelijk is dit niet bij iedereen bekend.
  - De verzetsprocedure is per definitie **anders van karakter** dan een reguliere zitting. Dat maakt dat het argument "je kunt altijd nog in verzet" niet volledig opgaat. Bij de behandeling op zitting van een verzet is er minder ruimte voor (ver)huurders om nieuwe informatie in te brengen, omdat de verzetsprocedure als doel heeft om te toetsen of de voorzitter op basis van de op dat moment beschikbare informatie tot een juiste uitspraak is gekomen. Zoals een van de geïnterviewden aangaf: "Mensen denken dat verzet een soort hoger beroep is, maar dat is het niet".

## Partijen ervaren de mogelijkheid om in verzet te gaan en de procedure die zij dienen te volgen als duidelijk

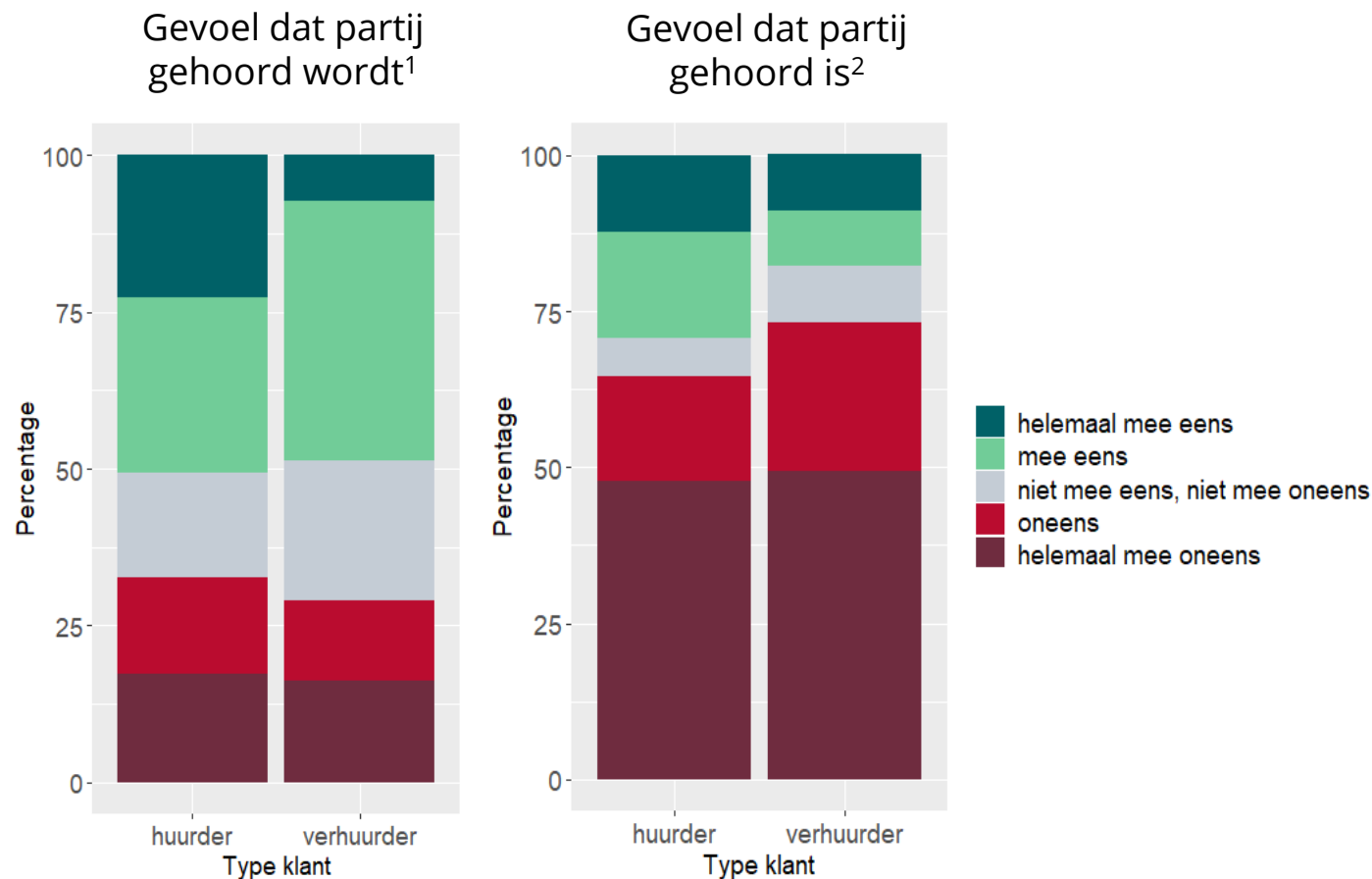


- De mogelijkheid in verzet te kunnen gaan tegen een vzu borgt de rechtsbescherming van (ver)huurders.
- Voor zowel huurders als verhuurders is bij het grootste deel van de cliënten<sup>1</sup> duidelijk dat zij in verzet kunnen gaan.
- Hoe zij in verzet dienen te gaan, is relatief iets minder duidelijk. Dit is voor 62% van de huurders en 74% van de verhuurders duidelijk.
- De resultaten laten zien dat er, hoewel relatief klein, er een significante groep (ver)huurders is die niet weet hoe verzet tegen een vzu kan worden aangetekend.

## De bredere inzet van vzu's brengt risico's met zich mee voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid

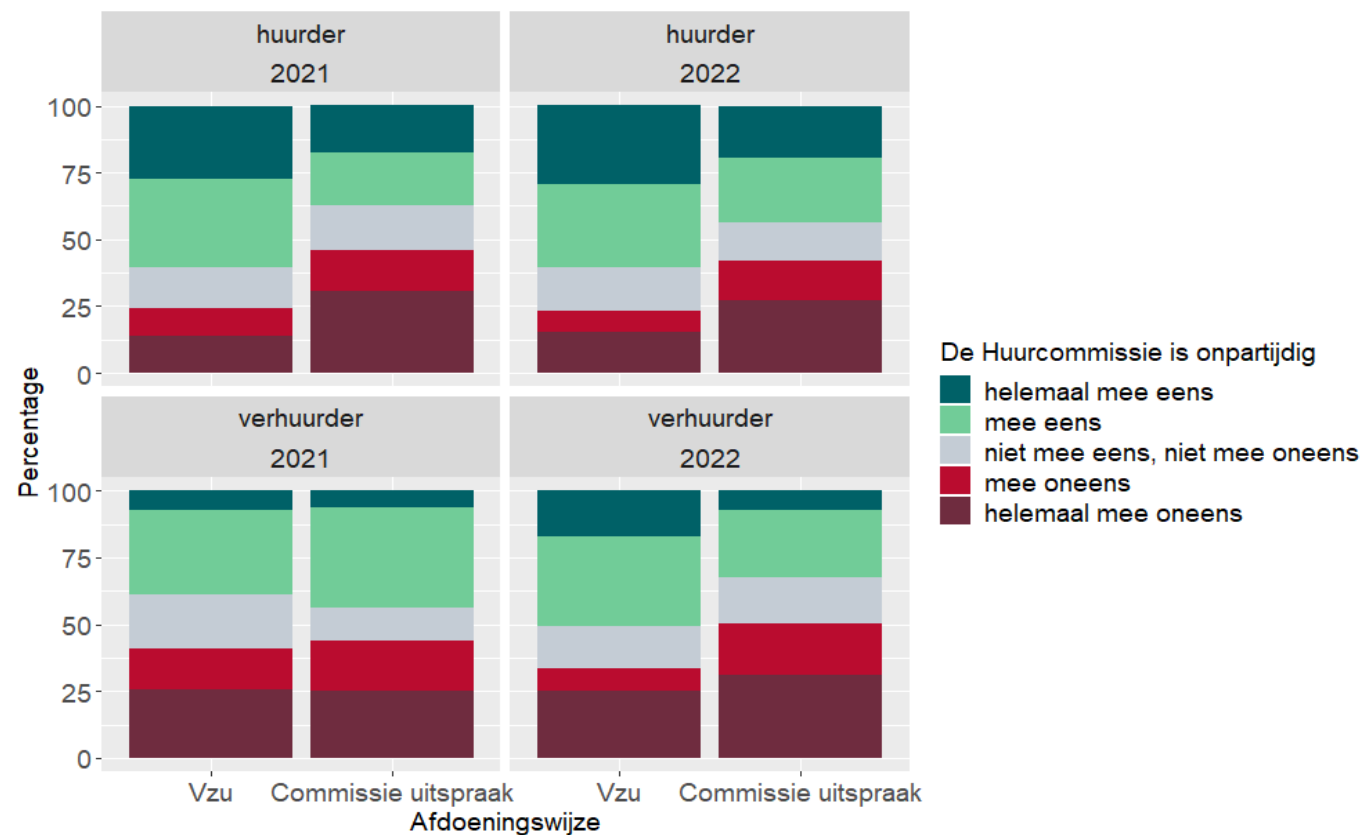
- Gesprekspartners noemen dat het schriftelijke karakter van de vzu procedure de ervaren **procedurele rechtvaardigheid** voor huurders en verhuurders kan beperken.
- Dit speelt volgens geïnterviewden op twee manieren:
  - Een zitting geeft rechtzoekenden de mogelijkheid om **hun verhaal te doen**, waardoor zij zich (naar verwachting) meer gehoord voelen dan in een schriftelijke procedure.
  - Een zitting geeft de Huurcommissie de mogelijkheid om een kwestie toe te lichten, **begrip te kweken** bij (ver)huurders over de (verwachte) uitspraak en vragen te beantwoorden die de uitspraak voor partijen **verduidelijken**.
- **Beide mogelijkheden ontbreken** in de schriftelijke vzu-procedure. Gevraagd naar redenen om in verzet te gaan geven sommige geïnterviewden aan dat partijen in verzet gaan omdat ze zich niet gehoord voelen. Dit is mogelijk een teken dat de vzu hierin te kort schiet. Tegelijkertijd merken geïnterviewden ook op dat 'zich gehoord voelen' breder is dan de 15 minuten op zitting en op meer punten in de procesgang bij de HC tot uiting zou moeten komen. Wanneer de uitleg bij de vzu bijvoorbeeld van hoge kwaliteit is en ingaat op de specifiek ingebrachte stukken en/of punten, draagt dit ook bij aan dat partijen zich gehoord voelen.
- Ook bij **verzet**, waar huurder en verhuurder wel op zitting komen, staat de procedurele rechtvaardigheid volgens gesprekspartners onder druk. Doordat, zoals eerder genoemd, bij behandeling van verzet op zitting geen ruimte voor (ver)huurders om nieuwe informatie in te brengen, bestaat bij gesprekspartners het beeld dat huurders en verhuurders zich op verzetszittingen niet altijd gehoord voelen.

## Het merendeel van de (ver)huurders voelt zich niet gehoord tijdens de verzetszitting



- ▶ Een van de elementen van procedurele rechtvaardigheid is de mate waarin partijen zich gehoord voelen.
- ▶ Sinds het tweede kwartaal van 2022 bevat het KTO vragen over de mate waarin (ver)huurders verwachten dat zij gehoord *zullen* worden in verzet en de mate waarin zij (voor degene die in verzet zijn gegaan) ervaren dat zij tijdens de behandeling van hun verzet gehoord *zijn*.
- ▶ Uit de KTO komt naar voren dat het merendeel van huurders en verhuurders het beeld heeft dat zij door in verzet te kunnen gaan gehoord *zullen* worden of staan hier neutraal tegenover (grafiek links).
- ▶ In het KTO komt echter ook naar voren dat van degenen die in verzet zijn geweest, het merendeel zich niet gehoord voelt (grafiek rechts).

## Het aandeel huurders en verhuurders dat de Huurcommissie als onpartijdig ziet is groter bij vzu's dan bij commissieuitspraken



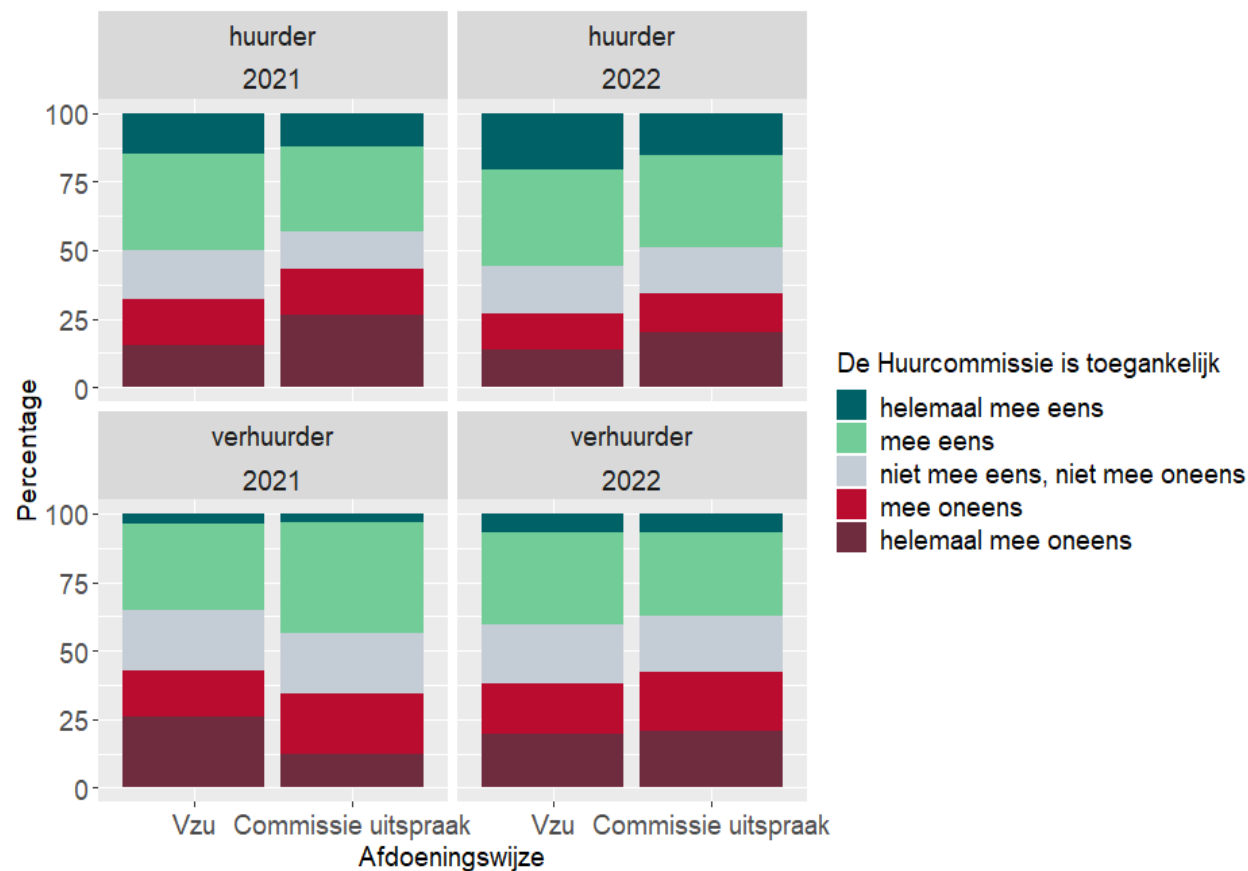
- ▶ Naast 'zich gehoord voelen' maakt de ervaren **onpartijdigheid** van een uitspraak onderdeel uit van ervaren procedurele rechtvaardigheid.
- ▶ De grafiek toont ervaren onpartijdigheid van de Huurcommissie voor huurders (boven) en verhuurders (onder) in 2021 (links) en 2022 (rechts), die ofwel een vzu ofwel een commissieuitspraak hebben gekregen.
- ▶ In 2022 ervoer 63% van de huurders met vzu de Huurcommissie als onpartijdig (donker- en lichtgroen samen) t.o.v. 45% van huurders die een commissieuitspraak ontving.
- ▶ In 2022 zien we bij verhuurders hetzelfde beeld, maar zij beoordelen de Huurcommissie in het algemeen als minder onpartijdig: 50% van verhuurders met vzu t.o.v. 35% met commissieuitspraak vindt de Huurcommissie onpartijdig.

## Geïnterviewden uiten zorgen over het effect van de nieuwe werkwijze op de laagdrempelige toegang van de Huurcommissie

- ▶ Een aantal geïnterviewden van buiten de Huurcommissie maakt zich zorgen over het effect van de geïntensiverde inzet van vzu's op de toegankelijkheid van de Huurcommissie als laagdrempelige geschilbeslechter. Kernpunten van deze zorgen zijn:
  - ▶ De vzu is een volledig schriftelijke procedure. Dat belemmert de toegankelijkheid voor huurders met lagere **taalvaardigheid** c.q. laaggeletterden.
  - ▶ Veel geïnterviewden wijzen erop dat in de (potentiële) **doelgroep** van de Huurcommissie deze groep bij uitstek **oververtegenwoordigd** is. Dat maakt de grootschalige inzet van de vzu risicovol met het oog op toegankelijkheid.
  - ▶ Ook geven geïnterviewden aan dat taalvaardigheid binnen de **verzetsprocedure** van groot belang is: als verzetsgronden niet goed worden omschreven, dan is het moeilijk om verzet aan te tekenen. Een kanttekening die een geïnterviewde van binnen de Huurcommissie hierbij maakte is dat het mogelijk is om pro forma verzet aan te tekenen. Partijen kunnen dus ook in verzet gaan door een korte brief in te leveren waarbij ze aan geven op een later moment toelichting te geven over waarom ze in verzet gaan. Mogelijk is dit onvoldoende bekend bij partijen, waardoor de procedure minder toegankelijk wordt ervaren dan deze feitelijk is.
- ▶ In de **criteria voor het beoordelen van kennelijkheid** staat niets opgenomen over taalvaardigheid en het *doenvermogen* van burgers. Op die manier is er in de toewijzing van zaken aan een 'zaakstroom' (vzu of commissie) geen filter om de groep rechtzoekenden die daar mogelijk extra bij gebaat is, toch op zitting uit te nodigen.
- ▶ Het is **onbekend hoe groot de groep rechtzoekenden** is die geen verzet aantekent tegen een uitspraak die in hun ogen onterecht is, bijvoorbeeld omdat ze de uitspraak niet begrijpen of niet weten dat verzet mogelijk is. Het baart enkele geïnterviewden zorgen dat zij niet weten hoe groot deze groep is.



## Toepassen van vzu heeft geen effect op ervaren toegankelijkheid van de Huurcommissie door partijen die een beroep op de HC doen



- ▶ **Toegankelijkheid** is een van de kernwaarden van de Huurcommissie. De grafiek toont de ervaren toegankelijk voor huurders (boven) en verhuurders (onder) in 2021 (links) en 2022 (rechts), die ofwel een vzu ofwel een commissieuitspraak hebben gekregen.
- ▶ In 2022 beoordeelde circa 50% van de huurders de Huurcommissie als toegankelijk (donker- en lichtgroen samen). Hier was een minimaal verschil tussen huurders met vzu en huurders met commissieuitspraak; huurders met vzu waren iets positiever.
- ▶ Verhuurders waren in 2022 minder positief dan huurders over de toegankelijkheid. Circa 40% van hen vond de Huurcommissie toegankelijk.
- ▶ Wat betreft de **toegankelijkheid** van **verzet** zien we geen verschil tussen huurders en verhuurders. Zij gingen even vaak in verzet (2286 huurders om 2308 verhuurders).

## Tussenconclusie rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid

Verschillende geïnterviewden van binnen en buiten de Huurcommissie uiten zorgen over een mogelijk negatieve invloed van de vzu op de rechtsbescherming van partijen, op de ervaren procedurele rechtvaardigheid en op de ervaren toegankelijkheid van de Huurcommissie. We evalueren deze zorgen door ze te combineren met de signalen van huurders en verhuurders die uit de klanttevredenheidsonderzoeken naar voren komen:

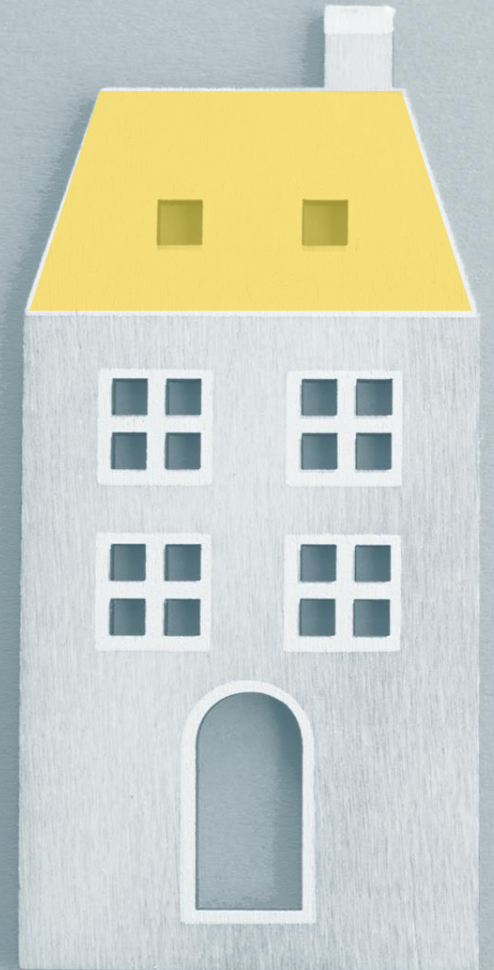
- ▶ Voor **rechtsbescherming** is van belang hoe vaak fouten gemaakt worden en in welke mate huurders/verhuurders fouten kunnen corrigeren (door in verzet te gaan). Daarmee speelt de toegankelijkheid van verzet een belangrijke rol. Uit het KTO blijkt dat niet voor alle (ver)huurders duidelijk is of en hoe zij in verzet kunnen gaan tegen een vzu. Het is dus een reëel risico dat niet iedereen in verzet gaat. Uit een eerste gecombineerde analyse van de audit vzu's en audits verzet blijkt dat partijen niet altijd in verzet gaan bij vzu's die in een audit afgekeurd worden. Hieruit blijkt dat de rechtsbescherming niet gegarandeerd is. Daarentegen zullen ook in commissieuitspraken fouten voorkomen. Aangezien daar geen cijfers over beschikbaar zijn, is het lastig om de relatieve omvang van dit risico in te schatten.
- ▶ Bij **procedurele rechtvaardigheid** is van belang na te gaan of, en in welke mate, de vzu tot minder ervaren hoor- wederhoor leidt. Dat partijen hun kant van de zaak niet mondeling kunnen toelichten betekent niet automatisch dat zij zich niet gehoord voelen. Dit wordt echter niet direct uitgevraagd in KTO's (met uitzondering van verzet) en is dus moeilijk te beoordelen. Bij verzetszaken bleek dat de mate waarin mensen denken dat ze gehoord zullen worden veel hoger was dan de mate waarin ze zich ook daadwerkelijk gehoord voelden na verzet. De oorzaken hiervan zijn niet duidelijk. Een ander aspect van procedurele rechtvaardigheid is in welke mate partijen een vzu als onpartijdig ervaren. Uit KTO's komt naar voren dat huurders en verhuurders die een vzu kregen in 2022 (en voor huurders ook in 2021) op dit aspect positiever zijn dan diegenen die een commissieuitspraak kregen.
- ▶ Bij de invloed van de vzu op de ervaren **toegankelijkheid** uiten geïnterviewden met name zorgen over minder taalvaardige burgers en/of burgers met minder doenvermogen. Aangezien de vzu-procedure in zijn geheel schriftelijk is vraagt dit meer van burgers dan wanneer zij op zitting hun kan van de zaak mondeling toe kunnen lichten. De KTO's ondersteunen deze zorgen rond een negatieve invloed van de vzu op de toegankelijkheid niet. Partijen die een vzu krijgen, vinden de Huurcommissie toegankelijker dan partijen die een commissieuitspraak krijgen. Mogelijk vult de groep burgers waarop deze zorgen betrekking hebben KTO's niet (of in mindere mate) in.

## De vzu kost 50% minder tijd dan een commissieuitspraak en vormt daarmee een efficiëntere manier van afhandeling

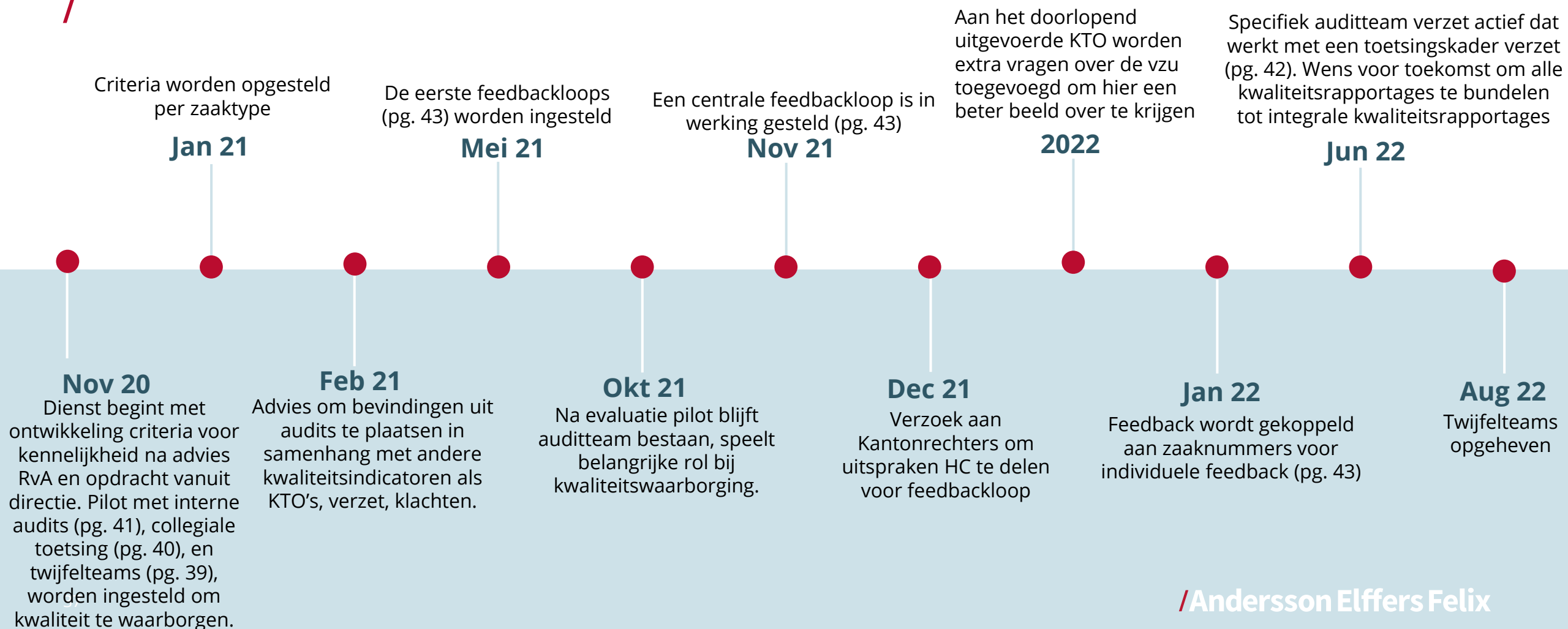
- In het interne rapport Normtijdenonderzoek is onderzocht hoeveel tijd er nodig is om een zaak met een vzu of commissieuitspraak af te handelen.
- Hieruit blijkt dat gemiddeld genomen voor de zaaksoorten huurprijsgeschillen en servicekosten de mediane **tijdsduur die werknemers besteden aan een vzu bijna 50% korter is** ten opzichte van een commissieuitspraak. De gemiddelde mediane normtijd voor een vzu is 172 minuten en voor commissieuitspraken 368 minuten.
- Een vzu en een commissieuitspraak vragen om een vergelijkbare hoeveelheid tijd aan voorbereidend werk (zoals een intake a 24 minuten en het opstellen van een rapportage a 50 minuten). Het grootste verschil ontstaat door **de extra tijd die nodig is bij een commissieuitspraak om de zitting voor te bereiden en te houden**. Bij de vzu schrijft één persoon de uitspraak (25 minuten), één ander persoon controleert deze (10 minuten). Bij een zitting zijn standaard vier personen aanwezig. De voorbereiding en zitting zelf duren naar schatting 146 minuten. Daarna volgt ook het schrijven van de uitspraak (a 58 minuten).
- Doordat bij een zitting altijd vier personen aanwezig zijn is niet alleen het aantal benodigde uren maar mogelijk ook de totale afhandelingstijd (binnen hoeveel weken uitspraak mogelijk is) langer. Zittingsvoorzitters en -leden zijn nu eenmaal beperkt beschikbaar: er is een maximum aan zittingen dat zij per dag en per week kunnen doen.
- Wanneer er na een vzu in verzet wordt gegaan is de benodigde tijd voor het doen van de vzu en de behandeling van het verzet *samen* ongeveer gelijk aan de benodigde tijd voor de procedure voor een commissieuitspraak. Wel loopt de tijd die werknemers aan een vzu besteden door een verzetszaak flink op.
- Vanuit doelmatigheid kan het dus lonen om bij zaaksoorten waar regelmatig discussie plaatsvindt en het risico op verzet hoog is, toch een vzu te doen. Een commissieuitspraak duurt namelijk minstens even lang, en het is geen gegeven dat een partij altijd in verzet gaat. Het is echter niet vanzelfsprekend dat dit vanuit een rechtsbeschermingsperspectief (men gaat niet altijd in verzet) of vanuit een procedureel rechtvaardigheidsperspectief wenselijk is.

# Inhoud

Hoofdstuk	Pagina
1. Inleiding: over dit onderzoek	4
2. Context: achtergrond en tijdlijn	6
3. Doeltreffendheid en doelmatigheid	11
a) Doeltreffendheid	
a) Tijdige geschilbeslechting	
b) Geschikte procedure voor elk geschil	
c) Kwaliteit van uitspraken	
d) Rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid	
b) Doelmatigheid	
<b>4. Kwaliteitssystemen</b>	<b>37</b>
5. Conclusies en aanbevelingen	46
6. Bijlagen	52



## Het huidige kwaliteitsmanagementsysteem heeft zich over de tijd ontwikkeld



## Het toetsingskader kennelijkheid levert een degelijke basis voor het beoordelen van kennelijkheid, maar is niet onfeilbaar

- Om **uniformiteit** te creëren in het beoordelen van zaken op kennelijkheid is er in november 2020 besloten om per zaaksoort een toetsingskader voor kennelijkheid op te stellen als onderdeel van de initiële kwaliteitswaarborging van de vzu. Het toetsingskader is een overzicht van werkinstructies aan de hand waarvan stapsgewijs beoordeeld wordt of er bij een zaak sprake is van kennelijkheid of niet.
- De criteria voor kennelijkheid zijn in de loop van de tijd steeds **verder ontwikkeld en aangescherpt**, en dit is nog steeds een continu proces. In de audits van de vzu is een **lichte verbetering zichtbaar** in het aantal zaken dat wordt afgekeurd omdat de kennelijkheidscriteria onjuist zijn toegepast.
- Geïnterviewden geven aan dat het toetsingskader als goede basis dient om kennelijkheid te beoordelen. Medewerkers van de dienst geven aan dat de criteria over het algemeen duidelijk zijn en goed in hun hoofd zijn opgeslagen, waardoor ze het toetsingskader nauwelijks hoeven te raadplegen. Ze benoemen dat er **duidelijk lerend vermogen** zichtbaar is, al verschilt de mate waarin per zaaksoort.
- Tegelijkertijd wordt er benoemd dat **niet alles wat meeweegt in het beoordelen of een zaak al dan niet kennelijk is, is opgenomen in de criteria**. Als voorbeeld wordt genoemd dat medewerkers soms een bepaald gevoel dat er iets niet klopt of grijs gebied ervaren waardoor ze besluiten dat een zaak toch naar zitting moet. Dit is echter juridisch moeilijk te verwerken.
- Recentelijk (juni 2022) is ook een toetsingskader verzet ontwikkeld. Hiermee creëert de Huurcommissie ook **uniformiteit** in het beoordelen van verzetszaken. Het toetsingskader verzet is een overzicht van werkinstructies aan de hand waarvan stapsgewijs beoordeeld wordt of het verzet gegrond of ongegrond is en of de verzetsprocedure goed is toegepast. Gezien de recente ontwikkeling van het toetsingskader verzet is het nog niet goed mogelijk om de bijdrage van het toetsingskader aan de kwaliteit van de vzu weer te geven. De meeste geïnterviewden zijn **positief** over het ontwikkelen van het toetsingskader. Zij zien dit als eerste stap om de kwaliteit van verzetszaken verder te optimaliseren.

## De twijfelteams scherpten criteria voor kennelijkheid aan en adviseerden het auditteam om specifieke knelpunten te toetsen per zaaksoort

- In november 2020 zijn twijfelteams ingesteld als onderdeel van de initiële kwaliteitswaarborging van de vzu. Zaken waarin er twijfel bestond over de kennelijkheid konden worden voorgelegd in een werkgroep per zaaksoort, bestaande uit een zittingsvoorzitter en medewerkers van de dienst. Zij bekeken vervolgens waardoor er sprake was van onduidelijkheid over de kennelijkheid en gaven aanbevelingen om dit op te lossen.
- Het doel van de twijfelteams was om met de bevindingen uit de werkgroep de **criteria voor kennelijkheid** steeds verder **aan te scherpen**. Medewerkers van Team Ontwikkeling waren om deze reden betrokken bij de twijfelteams.
- Geïnterviewden geven aan dat de twijfelteams veel tijd en energie kostten en een **belangrijke rol hebben gespeeld in de verbetering van de kwaliteit**. In de diverse toetsingskaders kennelijkheid per zaaksoort is te zien dat de criteria inderdaad stapsgewijs verder zijn aangescherpt. Daarnaast blijkt uit de rapporten van het auditteam vzu dat er aan de hand van geconstateerde knelpunten in de twijfelteams voor specifieke zaaksoorten signalen naar het auditteam zijn gegaan om deze zaken uitdrukkelijk te beoordelen op kwaliteit.
- De twijfelteams waren bedoeld voor twijfels over de kennelijkheid van een zaak. Na verloop van tijd werd opgemerkt dat er steeds meer zaken werden voorgelegd waarin het niet ging om de duidelijkheid van de criteria voor kennelijkheid, maar om het gebrek aan kennis bij (nieuwe) medewerkers over hoe de criteria toegepast dienden te worden. Hierop is besloten om de twijfelteams formeel **per 1 augustus 2022 op te heffen**. Medewerkers van de dienst geven aan dat zij op dit teamoverleggen gebruiken om onduidelijkheden over kennelijkheid te bespreken en gebruik maken van de collegiale toets.

## De collegiale toets haalt fouten uit vzu's voordat de voorzitter de uitspraak ondertekent

- De collegiale toets is in november 2020 ingesteld als onderdeel van de initiële kwaliteitswaarborging van de vzu. De collegiale toets dient als **extra controlemoment** om eventuele fouten uit de vzu te kunnen halen.
- Een senior medewerker van het team controleert de juistheid van een opgestelde vzu van een andere collega. Wanneer er sprake is van fouten, wordt de vzu teruggestuurd voor verbetering.
- De collegiale toets is volgens geïnterviewden een **goede manier om aan de voorkant fouten uit de vzu te halen**. Ook worden verbeterpunten teruggekoppeld wat zorgt voor minder fouten in de toekomst.
- Sinds het afschaffen van de twijfelteams ligt er meer nadruk op de collegiale toets. Volgens sommige geïnterviewde mag het gebruik van de collegiale toets nog verder toenemen. Een ander verbeterpunt volgens geïnterviewden is dat de collegiale toets soms wat oppervlakkig is. Er lijkt dus ruimte om de collegiale toets nog verder te versterken.
- Volgens medewerkers van de dienst is door het toenemende gebruik van de collegiale toets de hoofdverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de vzu meer voelbaar binnen het team. Geïnterviewden noemen dat het als positief dat dit voor een extra focus op de kwaliteit zorgt. Tegelijkertijd missen ze soms de expertise van een zittingsvoorzitter, die er in het twijfelteam wel was.



## Het auditteam signaleert fouten in vzu's en zorgt daarmee voor zichtbare verbeteringen in de kwaliteit van vzu's

- ▶ Als laatste onderdeel van de initiële kwaliteitswaarborging van de vzu is er in november 2020 als pilot een auditteam vzu ingesteld. Het auditteam **monitort of de kennelijkheid en het inhoudelijke beleid van de dienst correct zijn toegepast in vzu's**, met als doel de opgedane inzichten te kunnen vertalen naar verbetermogelijkheden en verdere professionalisering van de dienst.
- ▶ Het auditteam bestaat uit een zittingsvoorzitter, 2 zittingsleden en 4 medewerkers van de dienst, waaronder een medewerker van team ontwikkeling en een kwaliteitscoördinator. Er worden **wekelijks steekproeven** van ongeveer 10% genomen uit het aantal zaken dat met een vzu is afgedaan. De kwaliteitscoördinator kent wekelijks elke beoordelaar een aantal zaaknummers toe. De beoordelaar toetst de kwaliteit van de zaken aan de hand van verschillende beoordelingscriteria. Het auditteam stelt rapporten op met hun bevindingen en aanbevelingen en koppelt dit terug aan de dienst.
- ▶ Na drie rapportages is de **pilot geëvalueerd** en is **geconcludeerd dat het auditteam een belangrijke rol speelt bij de kwaliteitswaarborging van de vzu**. Hierop heeft het MT besloten dat het auditteam formeel onderdeel uitmaakt van de kwaliteitssystemen.
- ▶ Volgens de geïnterviewden worden de aanbevelingen van het auditteam om de kwaliteit te verbeteren goed overgenomen. Zo is het taalgebruik in brieven nu minder juridisch n.a.v. feedback uit het auditteam. Uit de cijfers van de audits blijkt ook dat er een **verbetering zichtbaar is in de algehele kwaliteit** van de vzu's. Tegelijkertijd wordt de opgestelde kwaliteitsdoelstelling niet behaald en **stagneert de positieve trend**. Ook is niet bij alle beoordelingscriteria verbetering zichtbaar nadat het auditteam knelpunten signaleert en aanbevelingen doet. Het auditteam schrijft hierover dat het slechts hun taak is om te signaleren, en dat het aan de dienst is dat de verbeteringen daadwerkelijk worden opgepakt. Dit hangt samen met de werking van de ingestelde feedbackloops (p. 43).

## Met het recent ingestelde auditteam verzet borgt de Huurcommissie ook de kwaliteit van verzetszaken

- Sinds juni 2022 is er naast het auditteam vzu ook een auditteam verzet ingesteld. Het auditteam **monitort of het toetsingskader verzet en het inhoudelijke beleid van de dienst correct zijn toegepast in verzetszaken**, met als doel de opgedane inzichten te kunnen vertalen naar verbetermogelijkheden en verdere professionalisering van de dienst, voor zowel verzetsuitspraken als vzu's.
- Het auditteam verzet bestaat uit 3 experts van verschillende zaaksoorten en een zittingsvoorzitter, en wordt mogelijk uitgebreid met 2 zittingsleden. Elk teamlid audit 4 à 5 zaken per week, waarbij de kwaliteit getoetst wordt aan de hand van verschillende beoordelingscriteria. **Momenteel bevindt het auditteam verzet zich nog in de opstartfase**. De inschatting van het auditteam is dat momenteel 60-70% van de gegronde verzetten wordt gemonitord. Het auditteam stelt rapporten op met hun bevindingen en aanbevelingen.
- Gezien de recente ontwikkeling van het auditteam verzet is het nog niet goed mogelijk om de bijdrage van het auditteam aan de kwaliteit van de vzu weer te geven. De meeste geïnterviewden zien het bestaan van het auditteam verzet als iets positiefs.

## Individuele feedback is noodzakelijk om te zorgen dat lessen uit de auditteams ook tot daadwerkelijke verbetering leiden

- In mei 2021 werden de eerste feedbackloops ingesteld om de feedback vanuit het auditteam vzu goed terug te kunnen koppelen aan de dienst. De feedback werd gedeeld met de managers van de operationele teams, die dit vervolgens deelden met de medewerkers.
- De wens bestond om feedback vanuit verschillende informatiebronnen over de kwaliteit (auditteams, collegiale toetsing, twijfelteams, KTO's) te bundelen en centraal te verzamelen. Hierop zijn in november 2021 **centrale feedbackloops** ingesteld; een centraal systeem van monitoring en opvolging van de door de organisatie verkregen feedback, om deze om te kunnen zetten tot praktische verbeteringen. In december 2021 is hier ook feedback vanuit de uitspraken van de kantonrechters aan toegevoegd.
- Per zaaksoort zijn er 2 kwaliteitscoördinatoren aangesteld die de feedback kunnen inzien in een online overzicht. Zij beoordelen de feedback en koppelen dit zo nodig terug aan de medewerkers uit hun team.
- Na signalen vanuit de auditteams dat de feedback niet goed werd opgepakt, wordt de feedback sinds januari 2022 gekoppeld aan zaaknummers. Hierdoor kan de feedback aan **individuele medewerkers worden teruggekoppeld**.
- Geïnterviewden zien de feedbackloops als iets positiefs en spreken van een **lerend proces** in de organisatie. Tegelijkertijd geven ze aan dat de feedbackloops pas echt goed op gang zijn gekomen door de recente toevoeging van feedback op individueel niveau. Daarnaast zouden de feedbackloops wat sneller mogen gaan volgens medewerkers van de dienst.
- Gezien de soms ondermaatse kwaliteit van de onderzoeksrapporten wordt door geïnterviewden gesuggereerd dat een feedbackloop richting de rapporteurs en onderzoekers hieraan toegevoegd moet worden.

## Tussenconclusie kwaliteitsmanagementsystemen | Kwaliteitswaarborgingsmechanismen dragen positief bij aan de kwaliteit van vzu's maar zijn nog niet 'af'

- We stellen vast dat er een uitgebreid systeem van kwaliteitsborging rondom de vzu's bestaat. De diverse instrumenten voor kwaliteitsborging zijn stapsgewijs uitgebreid tot het geheel dat er nu is.
- Uit de cijfers van de audits lijkt een lichte verbetering van de kwaliteit van de vzu zichtbaar, al is er nog voldoende ruimte voor verbetering. Het is op basis hiervan echter moeilijk vast te stellen welke instrumenten van het kwaliteitssysteem hier wel of geen bijdrage aan hebben geleverd en hoe groot deze bijdrage is.
- De meeste geïnterviewden zijn van mening dat deze hebben bijgedragen aan het verhogen van de kwaliteit van de vzu.
  - Zo wordt er benoemd dat de aanbevelingen uit de auditteams goed worden overgenomen; twijfelteams hebben bijgedragen aan het aanscherpen van de criteria voor kennelijkheid; en de feedbackloop ervoor zorgt dat er sprake is van een lerend proces.
- Wel blijkt uit de interviews dat de toepassing van verschillende instrumenten in de praktijk varieert:
  - Hoewel criteria voor kennelijkheid helder lijken te zijn, zijn deze volgens medewerkers niet altijd voldoende om een goed onderscheid tussen kennelijk/niet-kennelijk te maken. Gesprekspartners gaven aan dat 'feeling' voor zaken hebben bijvoorbeeld ook een rol speelt. Dit laat zich echter moeilijker in een kwaliteitssysteem vatten.
  - Ook kwam in gesprekken naar voren dat er bijvoorbeeld verschillen zijn tussen zaaksoorten in de mate waarin teams de toetsingscriteria voor hun zaaksoort aanscherpen en bijstellen.
  - Onderzoekers/rapporteurs krijgen niet altijd feedback, en er is voor hen nog geen duidelijke feedbackloop. Onderzoeksrapporten spelen echter een belangrijke rol bij het toepassen van de vzu.

# Inhoud

Hoofdstuk	Pagina
1. Inleiding: over dit onderzoek	3
2. Context: achtergrond en tijdslijn	6
3. Doeltreffendheid en doelmatigheid	12
a) Doeltreffendheid	
a) Tijdige geschilbeslechting	
b) Geschikte procedure voor elk geschil	
c) Kwaliteit van uitspraken	
d) Rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid	
b) Doelmatigheid	
4. Kwaliteitssystemen	37
<b>5. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>46</b>
6. Bijlagen	52



## Succesfactoren vzu gaan met name over tijdige afhandeling en de aandacht vanuit HC voor kwaliteitsverbetering...

### Het intensiever inzetten van de vzu draagt bij aan tijdige afhandeling van geschillen, met behoud van randvoorwaarden

De geïntensiveerde inzet van de vzu heeft bijgedragen aan het inlopen van de achterstanden van de afgelopen jaren. Ook draagt de nieuwe werkwijze bij aan het dichterblijven van de wettelijke termijnen bij nieuwe geschillen. Hierbij blijft bij het overgrote deel van geschillen belangrijke randvoorwaarden (kwaliteit van uitspraken, rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid) overeind. Of dit (overgrote) deel voldoende groot is, is een onderwerp voor verdere discussie. We zien daarnaast dat per vzu minder uren nodig zijn t.o.v. van commissie-uitspraken, en dat dit zelfs geldt wanneer een van partijen in verzet gaat.

We concluderen daarom dat de vzu zich een doeltreffend en doelmatig middel toont om veel van de geschillen tussen huurder en verhuurder te beslechten. Hierbij gelden wel belangrijke aandachtspunten.\*

### Met de ingestelde kwaliteitsmanagementsystemen toont de Huurcommissie zich een lerende organisatie, wat zich vertaalt in hogere kwaliteit

De Huurcommissie heeft sinds eind 2020 veel geïnvesteerd in verschillende kwaliteitssystemen om de kwaliteit van vzu's te borgen. Stap voor stap is een steeds uitgebreider geheel van kwaliteitsborging ontstaan. Inmiddels hebben de kwaliteitssystemen betrekking op de hele keten van intake (KTO over intake) tot en met geschillen die na uitspraak van de Huurcommissie bij de Kantonrechter belanden (feedbackloop).

Met name medewerkers binnen de Huurcommissie zien een toename in de kwaliteit van de vzu's zelf en de toepassing ervan door medewerkers van de Huurcommissie. Relevante stakeholders buiten de Huurcommissie herkennen dit deels. Zowel binnen als buiten de Huurcommissie wenst men dat de kwaliteit nog verder toeneemt. De meest recente audit waar circa 10% van vzu's nog niet voldeed, geeft aan dat er nog ruimte voor verbetering is. Redenen voor afkeuring hadden betrekking op verschillende procesonderdelen van de vzu. Dit geeft aan dat aan de kwaliteit in meerdere onderdelen tegelijk gewerkt dient te worden.

We zien dat de losse kwaliteitsmanagementsystemen een bijdrage *kunnen* en mogelijk ook al daadwerkelijk leveren aan het verder verbeteren van de kwaliteit van vzu's. Dit is echter moeilijk hard te maken op basis van cijfers. Het is positief dat de feedback vanuit de verschillende instrumenten op één plek samenkomen. Een volgende stap zou kunnen zijn om naar integrale rapporten van kwaliteit te gaan, waarin de signalen uit de verschillende instrumenten (incl. uitspraken van de kantonrechter en KTO's) besproken worden. Daarnaast zou de Huurcommissie afzonderlijke cijfers kunnen verzamelen om inzicht te krijgen in hoe succesvol bepaalde aspecten van het systeem zijn, bijv. hoe vaak de collegiale toets fouten uit vzu's haalt.

## ...maar er blijven zorgen over de risico's van de grootschalige toepassing van de vzu op de toegankelijkheid, laagdrempeligheid en rechtsbescherming van met name huurders

### Zorgen over de risico's van grootschalige toepassing van de vzu

Veel intern en extern geïnterviewden gaven aan dat de Huurcommissie de vzu dient te blijven gebruiken. Tegelijkertijd zijn er binnen en buiten de HC ook zorgen over de mate waarin een schriftelijke procedure zicht kan krijgen op het onderliggende geschil en dus voor optimale geschilbeslechting kan zorgen. Ook zijn er zorgen over de toegankelijkheid van de schriftelijke procedure voor burgers met een lager doenvermogen, die juist in de doelgroep van de HC oververtegenwoordigd zijn. Daarmee is volgens geïnterviewden ook de rechtsbescherming van deze huurders in het geding.

Geuite zorgen zijn lastig te onderbouwen met cijfers. Het effect van de vzu op toegankelijkheid en laagdrempeligheid is bijvoorbeeld lastig in te schatten. Zo is het onbekend wie *geen* verzet aantekent, ook al is men eigenlijk niet tevreden of voelt zich niet gehoord. Huidige klanttevredenheidsonderzoeken ondersteunen deze zorgen niet, maar zijn ook niet geheel toereikend. Juist minder taalvaardige burgers doen mogelijk niet mee aan KTO's.

Hoewel de HC hier aandacht voor heeft in zijn kwaliteitssystemen, is aan de auditresultaten en gegronde verzetten te zien dat er nog ruimte voor verbetering is. Wel vraagt dit om discussie over wat zowel een wenselijke als realistische foutmarge is.

### Triage van zaken op basis van kennelijkheid kan nog beter

De Huurcommissie heeft als missie om (ver)huurders op een kwalitatief hoogstaande, begrijpelijke en toegankelijke wijze te helpen. Snelheid is een aspect van de kwaliteit. De intensieve inzet van de vzu draagt daar aan bij. Wanneer een van partijen in verzet gaat verdwijnt de tijdswinst grotendeels. Zowel vanuit het oogpunt van cliënten en vanuit bedrijfsvoeringsperspectief is het van belang dat partijen niet in verzet hoeven te gaan.

Uit interviews kwam naar voren dat partijen bij geschillen waarbij discussie over de feitelijke situatie mogelijk is (bv. n.a.v. onderzoeksrapport waarin staat 'kan een gebrek opleveren') vaker in verzet gaan. Ook noemden geïnterviewden dat zaken waar advocaten betrokken zijn ook met vzu afgedaan worden, waarna vervolgens vaak alsnog verzet wordt aangetekend. Voor dit soort aspecten zou meer oog kunnen zijn bij de 'triage' van zaken (de toedeling van zaken aan een bepaalde afdoeningswijze). Ook bij zaaksoorten waar men vaak in verzet gaat (bijv. afrekening servicekosten), kan de HC nog kritischer zijn of de zaak wel echt kennelijk is.

Naast betere triage kan de Huurcommissie aan de voorkant meer in kaart brengen of er discussie tussen partijen is. Dat partijen nu het (onderzoeks)rapport kunnen inzien en aan kunnen geven het daarmee (on)eens te zijn is een stap in de goede richting.

## We doen een aantal aanbevelingen voor verbetermogelijkheden in het gehele proces rondom vzu's (1)

### 1. Blijf de criteria voor kennelijkheid continu doorontwikkelen en heb aandacht voor toepassing in de praktijk

Of een vzu een geschikte afdoeningswijze is voor een specifiek geschil staat of valt met een goede inschatting van de kennelijkheid van geschil. De criteria voor wat kennelijk is, zijn niet statisch maar veranderen voortdurend door ontwikkelingen in de huurmarkt (bv. verduurzaming van huizen) en huurbeleid (bv. strengere handhaving op huurprijzen).

We bevelen aan om continu aandacht te blijven besteden aan de criteria: die zijn nooit 'af'. Hou ze levend, onder andere door te leren van verzetten of uitspraken van de kantonrechter, maar ook door beleidswijzigingen. We adviseren daarbij om een duidelijke 'eigenaar' van de criteria binnen DHC aan te wijzen die verantwoordelijk is voor actualisatie en verfijning van de criteria. Hiermee voorkomt de HC ook dat de teams van de verschillende zaaksoorten anders met de criteria omgaan.

Tot slot dient ook meer aandacht naar *de toepassing* van criteria te gaan. Uiteindelijk is hoe de criteria in de praktijk worden toegepast bepalend voor de kwaliteit van vzu's, niet alleen hoe ze op papier staan. Organiseer bijvoorbeeld intervisie voor medewerkers van DHC om van elkaar te leren over hoe de criteria worden toegepast en hierin zoveel mogelijk één lijn te kiezen. Of blijf inzetten op betere interne scholing van medewerkers en zet daar ook mensen met ervaringsdeskundigheid voor in.

### 2. Zoek naar mogelijkheden om de criteria voor triage te verbreden

De criteria voor kennelijkheid zijn juridisch van aard. Uit gesprekken kwam naar voren dat medewerkers van de Huurcommissie ook niet-juridische indicaties tegenkomen die erop duiden dat een vzu niet het meest geschikt is (bv: mate van escalatie, type problematiek, type huurder). In deze gevallen kan een zaak in formeel-juridische zin nog steeds kennelijk zijn, maar is een vzu mogelijk niet het meest geschikt omdat de kans groot is dat een van de partijen in verzet gaat. Hoewel verzetten niet perse minder doelmatig zijn dan commissieuitspraken, is de ervaring bij verzetszittingen dat het conflict tussen partijen door verzet kan escaleren, dat doorlooptijden vertragen en dat de behandeling in verzet een beperktere reikwijdte heeft dan in een reguliere commissiezitting.

We adviseren daarom om de mogelijkheid te verkennen om ook dit type niet-juridische criteria een plek te geven in de koppeling van zaken aan afdoeningswijzen. Mogelijk gebeurt dit impliciet al. In dat geval is het een extra reden om dit serieus te nemen en er bruikbare en uitlegbare handvatten voor te ontwikkelen.



## We doen een aantal aanbevelingen voor verbetermogelijkheden in het gehele proces rondom vzu's (2)

### 3. Blijf reflecteren op de vraag op welke manier huurder en verhuurder het best geholpen kunnen worden

Voor veel zakensoorten is de vzu een goed passende afdoeningswijze, die voor zowel huurders als verhuurders geschikt is. Maar voor beide partijen dient de HC aandacht te blijven besteden hoe zij het beste geholpen kunnen worden.

Bij **huurders** gaat het met name om aandacht houden voor de grenzen van het doenvermogen van huurders. Er zijn huurders voor wie de schriftelijke procedure lastig is. We adviseren de Huurcommissie in samenspraak met een partij met ervaringsdeskundigheid over huurders met verminderd doenvermogen (bijvoorbeeld huurteams) te onderzoeken of de mogelijkheid van het mondeling aantekenen van verzet de Huurcommissie toegankelijker maakt voor de groep burgers met minder doenvermogen. Mogelijk kunnen medewerkers van het Klantcontactcentrum (KCC) hier een rol in spelen, mits zij hier voldoende voor zijn toegerust en geschoold. Hierbij moet ook worden onderzocht welke wettelijke (on)mogelijkheden er op dit vlak liggen.

Voor **verhuurders** is met name van belang dat hoor en wederhoor, ook bij het opstellen van de onderzoeksrapporten geborgd is. De afgelopen jaren was dit (mede door Corona) regelmatig niet het geval. Ook geven verhuurders aan dat de termijnen voor verzet (3 weken) of inzien van het onderzoeksrapport (1 week) erg kort zijn wanneer zij grote aantallen uitspraken tegelijk krijgen. Ook voor huurders geldt dat de termijn van 1 week voor het inzien van het rapport erg kort is. Hier is reflectie nodig op de balans tussen de gewenste snelheid en zorgvuldigheid van de vzu-procedure, en zou moeten worden verkend of de wettelijke termijnen aanpassing behoeven om partijen de kans te geven om rapporten goed te bestuderen, of bijvoorbeeld om extra tijd te vragen.

### 4. Verbeter het inzicht in de ervaren procedurele rechtvaardigheid van partijen

Uit de interviews blijkt dat een van de grootste risico's rond de geïntensiverde inzet van de vzu op het vlak van procedurele rechtvaardigheid ligt: voelen partijen zich nog wel gehoord? Hebben zij hun verhaal kunnen doen? En hebben ze het idee dat daar naar geluisterd is?

De huidige vragen van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van de HC gaan maar beperkt in op deze aspecten. Ze gaan bv. wel over de onpartijdigheid of de mate waarin partijen zich gehoord voelen bij verzet, maar niet in welke mate zij zich in bredere zin gehoord voelen.

We bevelen aan om het KTO op dit vlak uit te breiden met specifieke, simpele vragen zoals: 'Kon u uw verhaal kwijt?' en 'Heeft de HC uw probleem begrepen?'. Zo kan er beter zicht komen op de mate waarin huurders zich in de vzu-procedure gehoord voelen, en kunnen mogelijkheden in kaart worden gebracht om dit te versterken.

Dit kan ook meer inzicht opleveren in de verschillende processtappen en de mate waarin huurders zich daarin gehoord voelen, bijvoorbeeld bij aanmelden zaak, bij opmaken rapport en bij behandeling zaak.

## We doen een aantal aanbevelingen voor verbetermogelijkheden in het gehele proces rondom vzu's (3)

### 5. Breng de behoeften van partijen voor verbetering van de verzetsprocedure in kaart en verken de mogelijkheden om die in de praktijk te brengen

De mogelijkheid van verzet is van groot belang voor het succes van de vzu en voor het borgen van de rechtsbescherming en procedurele rechtvaardigheid ('je kunt altijd nog gehoord worden in verzet').

De huidige verzetsprocedure heeft echter inherente beperkingen. Dit gaat met name om het niet kunnen inbrengen van nieuwe informatie, maar alleen een toetsing van of de vzu correct was op basis van de informatie die voorhanden was op het moment van schrijven (*ex tunc*-toetsing). Hoewel dit in bv. bestuursrechtelijke procedures vaker gebeurt, staat dit op gespannen voet met de oplossingsgerichte, toegankelijke en laagdrempelige doelen van de HC. De HC herkent dat (ver)huurders de verzetszitting nog te vaak als een hoger beroep beschouwen. Betere communicatie aan de voorkant over de mogelijkheid dat men een vzu krijgt en hoe de verzetsprocedure in elkaar zit, kan eraan bijdragen dat partijen tijdens de intake alle relevante informatie indienen. Ook het duidelijker communiceren dat een summiere onderbouwing van verzetsgronden voldoende is om in verzet te gaan, draagt bij aan een laagdrempeligere procedure.

Naast het helderder communiceren over de verzetsprocedure bevelen we aan om in gesprek met stakeholders te gaan om te bezien welke wensen er leven voor het verder versterken van de verzetsprocedure en onderzoek welke mogelijkheden er zijn om tegemoet te komen aan de huidige beperkingen van de procedure, met als uitgangspunt om de toegankelijkheid en de oplossings-gerichtheid te versterken. Concreet adviseren we om te onderzoeken welke ruimte er is in het formuleren van verzetsgronden door partijen; welke mogelijkheden voor maatwerk er zijn, etc.

### 6. Breid het kwaliteitsmanagementsysteem uit naar elk onderdeel van het proces rondom de vzu, dus ook bij het onderzoek op locatie

De kwaliteit van vzu's is afhankelijk van de kwaliteit van alle afzonderlijke stappen (en betrokken personen) in het proces. Om te zorgen dat 100% van de vzu's volstaan dienen binnen alle stappen (voorbereidend onderzoek, toetsen kennelijkheidscriteria, schrijven vzu, etc) zo min mogelijk fouten gemaakt te worden.

We doen hierbij drie aanbevelingen:

- Stel een kwaliteitsnorm op voor elke processtap op (bijv. target van 98% voor elke stap, ipv 98% voor alle vzu's).
- De (kwaliteit van) onderzoeksrapporten spelen een grote rol in de vzu, maar schiet in de ogen van relevante stakeholders regelmatig te kort. Versterk het kwaliteitsmanagementsysteem voor dit onderdeel van de vzu verder met feedbackloops voor zowel intern als extern aangestelde rapporteurs, incl. feedbackloops vanuit zittingen.
- De kwaliteit van medewerkers van de Dienst is bepalend voor de kwaliteit van de vzu's. Interne opleiding en *onboarding* verdienen daarbij continu de aandacht.



# Colofon

**Auteurs** **Robin Groen (projectleider)**

Lena Bieleman

David Schelfhout

Tiddo Folmer

**Contact** [r.groen@aef.nl](mailto:r.groen@aef.nl) / [mail@aef.nl](mailto:mail@aef.nl)

**Referentie** GD52

**Datum** 30 januari 2023



Evaluatie voorzittersuitspraak  
Huurcommissie

**/Andersson Elffers Felix**

## Bijlage 1 | Toelichting methoden

### We hebben documenten bestudeerd om het beleid rondom toepassing van vzu's en kwaliteitssystemen in kaart te brengen.

We hebben o.a. de volgende stukken ingezet voor de documentanalyse:

- Brieven met betrekking tot het actieplan 'Aanpak Achterstanden'
- Kwaliteits- en auditbeleid HC
- Kwaliteitsrapportages uit 2021 en 2022
- Bestuursbesluiten over de vzu
- Zienswijze van zittingsleden, zittingsvoorzitters, departement (opdrachtnemer en opdrachtgever HC), Dienst van de Huurcommissie, en Raad van Advies over de vzu en het begrip kennelijkheid
- Advies Prof. mr. Fred Hammerstein en mr. drs. Hans Schoenmakers over over vzu
- Toetsingscriteria per zaaksoort
- Enquête verzet huurteams en woningcorporaties

### We hebben door middel van data-analyses instroom, verzetspercentages en klanttevredenheid onderzocht.

We hebben o.a. de volgende data bestudeerd:

- Gegevens uit het zaakvolgsysteem vanaf 1-1-2020 t/m 7-12-2022
- Klanttevredenheidsonderzoeken uit 2021 en 2022

### Ook hebben we interviews gevoerd met kernspelers in en rondom de Huurcommissie om zicht te krijgen op de praktijkwerking van de inzet van de vzu en kwaliteitsborgingsmechanismen

#### Gesprekspartners Huurcommissie

- Voorzitter bestuur
- Voorzitter Raad van Advies
- 2 zittingsvoorzitters
- 2 zittingsleden
- 3 medewerkers uit team ontwikkeling
- Groepsgesprek medewerkers Dienst die vzu toepassen

#### Gesprekspartners Min BZK

- Beleidsmedewerker Huurcommissie (DGVB)

#### Gesprekspartners buiten Huurcommissie

- Belangenvertegenwoordiger Huurders
- Belangenvertegenwoordiger Verhuurders
- Groepsgesprek huurteams
- Advocaat aan verhuurderszijde
- Juridisch medewerker woningcorporatie
- Hoogleraar Bestuurskunde

#### Externe expert

- Hoogleraar Bestuurskunde

## Bijlage 2 | Evaluatiekader doeltreffendheid en doelmatigheid

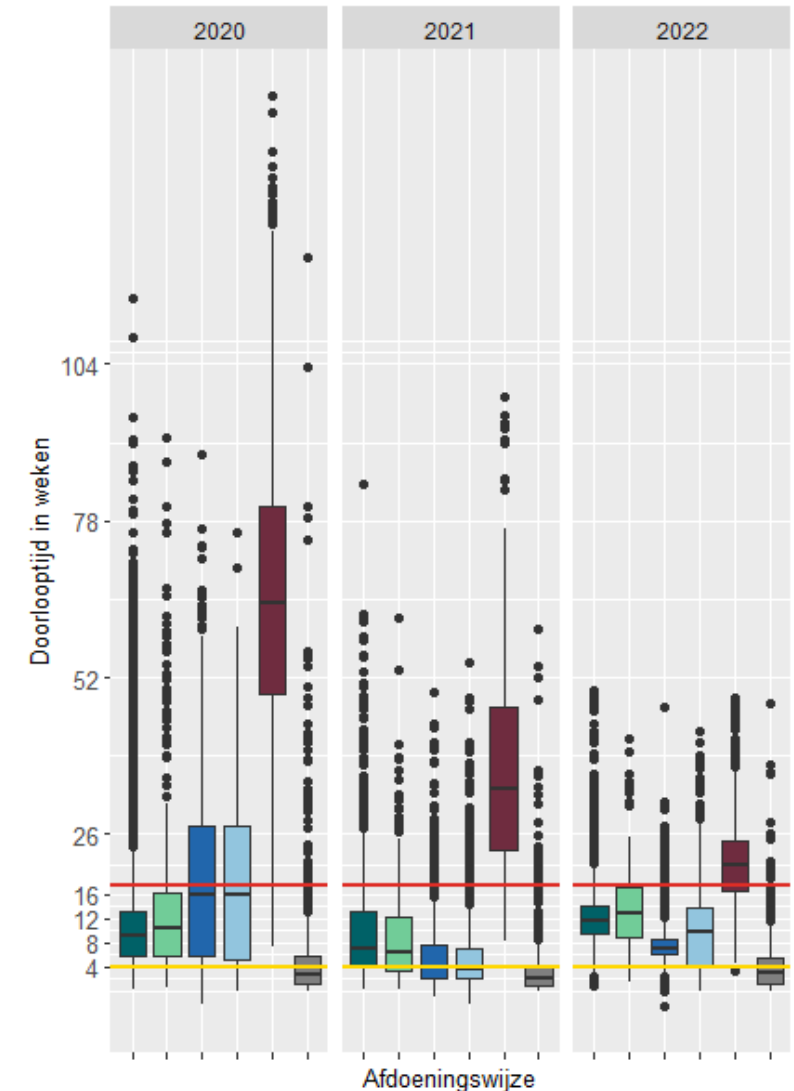
Evaluatievraag	Maatstaven	Indicatoren
In hoeverre is het gebruik van vzu's op dit moment doeltreffend?	<b>Doel inzet vzu:</b> Bijdrage aan tijdigheid HC / behalen van wettelijke termijnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % behaalde termijnen, uitgesplitst naar vzu en commissieuitspraak in vergelijking met de situatie voor Actieplan Achterstanden</li> </ul>
	<b>Doel inzet vzu:</b> Geschillen op zo passend mogelijke manier afhandelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feitelijk beeld van inzet vzu voor zaaksoorten</li> <li>• Ervaringen met passendheid vzu's per zaaksoort</li> <li>• Resultaten verzetsanalyse</li> </ul>
	<b>Kernwaarde HC:</b> Behoud van eenheid en kwaliteit van uitspraken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % afgekeurde vzu's in audit</li> <li>• Redenen voor niet-voldoen in audits</li> <li>• % gegrond verzet</li> <li>• Ervaringen uit KTO en van betrokken partijen met oplossingsgerichtheid en deskundigheid Huurcommissie</li> </ul>
	<b>Kernwaarde HC:</b> Behoud van rechtsbescherming van rechtzoekenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichting verzetsprocedure; ervaren rechtsbescherming</li> <li>• Ervaren duidelijkheid van verzetsprocedure uit KTO</li> </ul>
	<b>Kernwaarde HC:</b> Ervaren procedurele rechtvaardigheid van vzu en commissieuitspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaren procedurele rechtvaardigheid vzu en verzet</li> <li>• Ervaren onpartijdigheid vzu; ervaren hoor- en wederhoor verzet KTO</li> </ul>
	<b>Kernwaarde HC:</b> Vergelijking toegankelijkheid vzu en commissieuitspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaren toegankelijkheid van vzu en verzet</li> <li>• Verzetspercentage per clienttype</li> <li>• Toegankelijkheidscijfers HC</li> </ul>
Hoe doelmatig is de inzet van vzu's?	Benodigde capaciteit voor zowel vzu als commissieuitspraak; met inbegrip van verzet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cijfers uit normtijdenonderzoek</li> </ul>

## Bijlage 2 | Evaluatiekader kwaliteitsmanagementsysteem

Evaluatievraag	Maatstaven	Indicatoren
In hoeverre draagt het huidige kwaliteitsmanagementsysteem (feedback loops) bij aan succesfactoren in het gebruik van vzu's en is er ruimte voor verbetering?	Werking van individuele onderdelen van het huidige kwaliteitssysteem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doelen van de verschillende kwaliteitsinstrumenten</li><li>• Inrichting van de kwaliteitsinstrumenten</li></ul>
	De ontwikkeling van het kwaliteitssysteem over tijd	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gezette stappen in de introductie en ontwikkeling van kwaliteitsinstrumenten</li></ul>
	Bijdrage van kwaliteitssysteem aan de kwaliteit van vzu's	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uit documentatie herleidbare bijdrage van kwaliteitsinstrumenten aan kwaliteit vzu's</li><li>• Ervaren bijdrage van kwaliteitssystemen aan kwaliteit vzu's</li></ul>

## Bijlage 3 | Verdiepende analyse met betrekking tot de doorlooptijden

- Voor deze verdiepende analyse berekenen we de doorlooptijd op een aantal punten anders dan op pagina 12. Door deze wijzigingen zijn de doorlooptijden beter te vergelijken met de wettelijke termijnen voor vzu's (vier weken voor vzu; gele lijn) en commissieuitspraken (vier maanden/17.3 weken; rode lijn). De berekeningen zijn anders op twee punten:
  - 1) Voor de vzu na onderzoek berekenen we de doorlooptijd op basis van de datum dat het onderzoek is afgerond en de afhandeldatum van het verzoek.
  - 2) Voor de andere verzoeken berekenen we doorlooptijd vanaf het geschatte moment dat de leges betaald zijn. Over dit geschatte<sup>1</sup> moment doen we twee aannames:
    - Voor verzoeken vanaf 1 april 2021 nemen we de registratiedatum van het verzoek als moment dat de leges betaald zijn. Vanaf 1 april 2021 zijn als onderdeel van 'Kwaliteit aan de poort' alle formulieren vereenvoudigd en kunnen leges direct online betaald worden. Onze aanname is dat het overgrote deel van (ver)huurders door de online betaalmogelijkheid binnen 1 week na registratie de leges voldoen. We halen voor verzoeken van 1 april 2021 één week<sup>2</sup> af van de verstreken tijd tussen moment van registratie en datum van afdoening.
    - Voor 1 april 2021 diende (ver)huurders de leges te betalen via een acceptgiro. Omdat in deze situatie onduidelijk is hoe snel (ver)huurder leges betaalde, nemen we aan dat dit in ieder geval binnen de vereiste vier weken is. Voor verzoeken voor 1 april 2021 trekken we vier weken<sup>2</sup> af van de verstreken tijd tussen moment van registratie en datum van afdoening.
- Na het doen van bovenstaande wijzigingen in de berekeningen van de doorlooptijden, blijkt dat, in 2021, 50% van de vzu's na onderzoek binnen de wettelijke termijn werden afgehandeld. In andere jaren werden wettelijke termijnen voor zowel vzu's en commissieuitspraken in meer dan 75% van de gevallen *niet* gehaald.



<sup>1</sup>We hebben geen data die dit moment exact weergeven.

<sup>2</sup>In het geval dat dit in een negatieve doorlooptijd resulteerde, hielden we de originele doorlooptijd aan