



Den Haag **27 maart 2023**
Onderwerp **Reactie bestuur Huurcommissie op eindrapport evaluatie kennelijke of
voorzittersuitspraken**

Geachte lezer,

Op 30 januari jl. is het eindrapport van de evaluatie van de inzet van de voorzittersuitspraak (hierna: 'vzu') door onderzoeksbureau Andersson Elffers Felix met ons gedeeld. In de periode tussen 30 januari en 27 maart 2023 hebben wij de resultaten van het evaluatieonderzoek besproken met de ZBO-beleidsvergadering, de Voorjaarsvergadering, de Raad van Advies en met onze eigenaar en opdrachtgever in het Driehoeksoverleg. Door middel van dit schrijven informeren wij u graag over het standpunt van het bestuur van de Huurcommissie bij dit rapport.

Vooropgesteld willen wij graag opmerken dat wij met belangstelling kennis hebben genomen van het rapport. Het is van groot belang dat de werkwijze van het doen van voorzittersuitspraken nu ook door een extern paar ogen is bekeken. Dit levert ons belangrijke handvaten op bij het verder verbeteren van deze vorm van geschiloplossing. Het doet ons deugd om te lezen dat de onderzoekers hebben kunnen constateren dat de vzu een doeltreffend en doelmatig middel is om tijdig en met inachtnaam van randvoorwaarden als kwaliteit, rechtsbescherming, procedurele rechtvaardigheid en toegankelijkheid, veel van de geschillen tussen huurder en verhuurder te kunnen beslechten. Ook zijn wij blij dat de grote inspanningen die door medewerkers van de Huurcommissie worden geleverd om de kwaliteit van onze dienstverlening doorlopend te blijven verbeteren voor de onderzoekers niet ongezien zijn gebleven. Daarentegen wijzen de onderzoekers ook op de zorgen die blijven bestaan over de risico's van de grootschalige toepassing van de vzu op de toegankelijkheid, laagdrempeligheid en rechtsbescherming van met name huurders. Deze zorgen herkennen en erkennen wij en wij nemen deze zorgen als organisatie uiterst serieus. De onderzoekers hebben in hun eindrapport een aantal aanbevelingen gedaan voor verbetermogelijkheden in het gehele proces rondom de vzu's. Hieronder zullen wij deze aanbevelingen kort samenvatten en zullen wij u per aanbeveling meenemen in de reactie van het bestuur op een en ander. Hierbij zullen wij ook aandacht besteden aan de gedachteswisseling die wij hebben gehad met onze Raad van Advies over de vraag of de toetsing van de Huurcommissie in verzet *ex nunc* of *ex tunc* dient te geschieden.

Aanbeveling 1: *blijf de criteria voor kennelijkheid continu doorontwikkelen en heb aandacht voor de toepassing hiervan in de praktijk*

In hun eerste aanbeveling drukken de onderzoekers ons op het hart om onze kennelijkheidscriteria 'levend' te houden. Dit kunnen we doen door te leren van verzetten of uitspraken van de kantonrechter, maar ook door beleidswijzigingen. Ook een duidelijke 'eigenaar' van de criteria binnen de organisatie zou ons hierbij kunnen helpen. Tot slot bevelen de onderzoekers ons aan om ook aandacht te besteden aan de uniforme toepassing van de criteria binnen de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld door intervisie te organiseren, of de interne scholing van medewerkers te verbeteren.

Wij zijn ons ervan bewust dat de toepassing van de vzu valt of staat met een juiste inschatting van de kennelijkheid en onderschrijven deze aanbeveling dan ook van harte. Het afgelopen jaar hebben we hier reeds stappen ingezet door de audits die wij doorlopend verrichten op de vzu's uit te breiden naar de commissie-uitspraken in verzet en meer recent ook naar de reguliere commissie-uitspraken. Deze auditteams brengen periodiek een rapportage uit, hetgeen waardevolle feedback oplevert voor zowel de Dienst (waar voorzittersuitspraken worden voorbereid) als voor de ZBO (waarbinnen commissies uitspraak doen in verzet). Ook hebben wij werkafspraken gemaakt met De Rechtspraak om zo te pogen meer zicht te krijgen op wat er met uitspraken van de Huurcommissie gebeurt wanneer deze bij de kantonrechter terechtkomen. Het aanwijzen van één eigenaar van de criteria binnen de organisatie zal - gezien de verschillende zaaktypen en de daarvoor benodigde kennis en expertise - lastig te realiseren zijn. Wel is de verantwoordelijkheid voor de criteria inmiddels per zaaksoort centraler belegd. Op dit moment is de beleidsafdeling van de Huurcommissie eigenaar van de criteria.

Tot slot hebben wij een eigen Huuracademie, vanuit waar voor zowel huidige als nieuwe medewerkers trainingen en cursussen worden georganiseerd. Intervisie is bijvoorbeeld een belangrijk element binnen ons onboardingsprogramma en er worden regelmatig kennissessies georganiseerd over actualiteiten binnen het huurrecht. De komende tijd zal het aanbod van de Huuracademie verder worden uitgebreid om te kunnen waarborgen dat onze medewerkers voldoende handvaten hebben om hun werk goed te doen en dat zij zich continu verder kunnen ontwikkelen.

Aanbeveling 2: zoek naar mogelijkheden om de criteria voor triage te verbreden

De tweede aanbeveling van de onderzoekers ziet op de triage. Soms is een zaak strikt genomen kennelijk, maar zijn er niet-juridische indicaties die erop duiden dat een vzu niet het meest geschikte afdoeningsmiddel is. Deze zaken leiden vaak tot verzet, alwaar een conflict tussen partijen (verder) kan escaleren. De onderzoekers adviseren ons om de mogelijkheden te verkennen ook niet-juridische criteria een plek te geven in de koppeling van zaken aan afdoeningswijzen.

De Huurcommissie is een erkende instantie voor *Alternative Dispute Resolution* ('ADR'). Vanuit die hoedanigheid past het ons niet om een werkwijze te hanteren die tot juridisering en verharding van conflicten leidt. Het feit dat de onderzoekers nu constateren dat dit wel zo kan zijn, is een belangrijk signaal. Momenteel bestaat er al een mogelijkheid om ook vanuit efficiencyoverwegingen te besluiten een zaak niet als vzu af te doen, maar om deze direct door te geleiden naar zitting. Dit doen wij bijvoorbeeld in geval van complexzaken. Ook bekijken wij doorlopend hoe wij de professionaliteit van onze medewerkers en de professionele ruimte die zij ervaren om in situaties die daarom vragen af te wijken van de kennelijkheidscriteria te stimuleren en te verbeteren. Van belang is hierbij wel dat de eenheid van uitspraken gewaarborgd blijft, om te voorkomen dat de rechtseenheid in het geding komt.

Aanbeveling 3: blijf reflecteren op de vraag op welke manier huurder en verhuurder het best geholpen kunnen worden

In hun derde aanbeveling moedigen de onderzoekers ons aan om te blijven reflecteren op de vraag op welke manier huurder en verhuurder het best geholpen kunnen worden. Voor huurders richt deze aanbeveling zich vooral op het aandacht houden voor het doenvermogen. Geadviseerd wordt om samen met bijvoorbeeld huurteams te onderzoeken of de mogelijkheid van mondeling verzet aantekenen de Huurcommissie toegankelijker kan maken voor burgers met minder doenvermogen. Met betrekking tot de verhuurderszijde richt deze aanbeveling zich op het borgen van hoor- en wederhoor en de termijnen voor verzet en het inzien van onderzoeksrapporten. Dat laatste geldt overigens ook voor huurders. In dit kader wordt geadviseerd om te verkennen of de wettelijke termijnen aanpassing behoeven om partijen de kans te geven de rapporten goed te bestuderen of om extra tijd te vragen.

Ook met deze aanbeveling raken de onderzoekers drie belangrijke thema's, die ook bij ons intern al de nodige aandacht genieten. Met betrekking tot de aandacht voor partijen met verminderd doenvermogen hebben we het afgelopen jaar al mooie vooruitgang geboekt met de komst van onze nieuwe website met klantportaal, het vereenvoudigen van onze verzoekschriftformulieren en brieven en de oprichting van ons Klant Contact Centrum (KCC), waar partijen terecht kunnen met vragen. Ook zijn we sinds vorig jaar aangesloten bij de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's), waar burgers geholpen worden bij het digitaal zaken doen met de overheid.

Ook hebben we ten opzichte van eerdere jaren een mooie ontwikkeling doorgemaakt in de bevordering van hoor- en wederhoor. Een mooi voorbeeld hiervan is het onderzoek ter plaatse. Verhuurders worden voorafgaand aan het onderzoek in de woonruimte gevraagd of zij fysiek bij het onderzoek aanwezig willen zijn, dan wel of zij gebeld willen worden gedurende het onderzoek, indien fysieke aanwezigheid niet mogelijk is. Vervolgens krijgen beide partijen het rapport van onderzoek voorgelegd, met het verzoek hierop te reageren. Indien de gestelde reactietermijn van één week te kort is om te kunnen reageren op het rapport, kan op verzoek van partijen uitstel worden verleend op deze reactietermijn met nog eens één week. Overigens vindt momenteel ook overleg plaats met het departement om te onderzoeken of de wettelijke termijnen eventueel herzien (lees: verlengd) kunnen worden door middel van een wijziging van de wet op dit punt.

Aanbeveling 4: verbeter het inzicht in de ervaren procedure rechtvaardigheid van partijen

De vierde aanbeveling van AEF strekt ertoe om het inzicht in de ervaren procedurele rechtvaardigheid van partijen te verbeteren. Geconstateerd wordt dat de vragen in ons Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) maar in beperkte mate ingaan op de vraag of partijen zich gehoord voelen. De onderzoekers bevelen ons aan om het KTO uit te breiden met specifieke, simpele vragen met betrekking tot dit onderwerp. Dit, met als doel beter zicht te krijgen op de mate waarin huurders zich gedurende de verschillende processtappen gehoord voelen. Wij onderschrijven het belang van hoor- en wederhoor en vinden het belangrijk om grip te krijgen op de mate waarin dit door partijen gemist wordt in de procedure. Het KTO kan hiervoor een waardevolle bron van informatie zijn. Wij zullen de mogelijkheden voor het opnemen van extra vragen in het KTO onderzoeken, waarbij deze extra vragen er uiteraard niet toe moeten leiden dat de invullers van het KTO afhaken vanwege de lengte van het onderzoek. Ook zullen wij bekijken in welke mate de verschillende audits, alsook een enquête die onlangs is gehouden onder huurteams ons kunnen helpen meer grip te krijgen op het thema 'gehoord voelen'.

Aanbeveling 5: breng de behoeften van partijen voor verbetering van de verzetsprocedure in kaart en verken de mogelijkheden om die in de praktijk te brengen

Als één-na-laatste aanbeveling adviseren de onderzoekers ons de behoeften van partijen voor verbetering van de verzetsprocedure in kaart te brengen en de mogelijkheden te verkennen om die in de praktijk te brengen. Door de onderzoekers wordt geconstateerd dat de huidige verzetsprocedure inherente beperkingen heeft. Zo wordt gewezen op de *ex tunc*-toetsing in verzet en het feit dat partijen verzet nog te vaak beschouwen als hoger beroep. Het verbeteren van de communicatie over de verzetsprocedure eerder in de procedure kan eraan bijdragen deze onduidelijkheid weg te nemen, menen niet alleen de onderzoekers, maar wijzelf ook. Om deze reden zullen wij onze communicatie op dit punt de komende tijd gaan verbeteren. Dit doen wij door onder andere een algemeen toelichtingenveld en bijlagevenster in de verzoekschriften op te nemen en door in onze brieven duidelijker aan te geven dat een procedure kan eindigen in een vzu en dat het - gezien het feit dat er geen zitting meer zal plaatsvinden - van belang is dat partijen alle relevante informatie al in een zo vroeg mogelijk stadium naar voren brengen. Een en ander dient ook duidelijker op onze website vermeld te worden.

Naast het verbeteren van de communicatie over de verzetsprocedure, bevelen de onderzoekers ons ook aan om in gesprek te gaan met stakeholders om te bezien welke wensen er leven voor het verder versterken van de verzetsprocedure en om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om tegemoet te komen aan de huidige beperkingen van de procedure. In het kader van deze aanbeveling verwijzen wij graag naar de gedachtewisseling die wij hebben gehad met onze Raad van Advies over de toetsing in verzet. De toetsing van de commissie in verzet geschiedt *ex tunc*, hetgeen inhoudt dat er in verzet beoordeeld wordt of de voorzitter - op basis van de op het moment van uitspraak voorhanden zijnde informatie - tot een goede uitspraak heeft kunnen komen. Informatie die na de vzu en pas in verzet voor het eerst wordt aangedragen, wordt op basis van deze toetsing buiten beschouwing gelaten. Wat dit laatste betreft heeft onze Raad van Advies ons geadviseerd deze informatie wel nog toe te laten, en daarmee in verzet een *ex nunc*-toetsing te hanteren. Hoewel wij de Raad niet volgen in zijn advies, zijn wij niet doof voor het bezwaar van de Raad dat aan dit advies ten grondslag ligt. Het is immers goed mogelijk dat er na de vzu nog informatie wordt aangedragen die van belang is voor de toetsing in verzet, maar die op basis van de *ex tunc*-toetsing buiten beschouwing moet worden gelaten. Om deze reden bevat ons huidige toetsingskader verzet al de nodige nuanceringen en zijn er een aantal andere maatregelen genomen om te waarborgen dat partijen - ondanks de *ex tunc*-toetsing - toch voldoende gelegenheid hebben gehad om hun standpunt naar voren te brengen. In de eerste plaats kan worden gewezen

op de uitzondering die thans al in het toetsingskader verzet is opgenomen. De passage waarin deze uitzondering is opgenomen, luidt als volgt (uitsondering vetgedrukt):

"Ex-tunc toetsing bij de beoordeling van het verzet (gegrond/ongegrond) is alleen wenselijk als aan de voorkant hoor- en wederhoor voldoende gewaarborgd is. De nodige stappen zijn gezet en zullen gezet worden om de voorkant van het proces te optimaliseren, zodat tijdens de beoordeling aan de voorkant alle feiten en omstandigheden worden meegenomen en het beginsel van hoor- en wederhoor wordt gewaarborgd. Hierbij kan gedacht worden aan het verbeteren van verzoekschriften en brieven en het delen van de onderzoeksrapporten met het bijbehorende verzoek aan partijen om hierop te reageren. De komst van het nieuwe systeem (HIP) zal ook zorgen voor een verbetering van hoor- en wederhoor aan de voorkant, omdat beide partijen toegang zullen krijgen tot het dossier.

[...]

Blijkt tijdens verzet dat partijen tijdens de VZU-fase niet in de gelegenheid zijn gesteld om hun standpunten kenbaar te maken, dan is het bij uitzondering mogelijk om "voorheen onbekende feiten en omstandigheden" mee te nemen in de beoordeling van het verzet (gegrond/ongegrond). Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin de verkeerde wederpartij is aangeschreven of wanneer de uitnodiging voor OTP abusievelijk niet aan verhuurder is verzonden. Onder "voorheen onbekende feiten en omstandigheden" wordt verstaan feiten en omstandigheden die reeds tijdens de VZU-fase bestonden, maar nog niet aan de Huurcommissie kenbaar waren gemaakt. De toepassing van deze uitzondering zal naar verwachting in de toekomst, zeker na invoering van het nieuwe systeem, verdwijnen/sterk verminderen, aangezien de nodige stappen worden gezet om de voorkant van het proces te optimaliseren."

Naast de hierboven beschreven uitzondering worden er nog meer stappen ondernomen om partijen te bewegen om relevante documenten en zienswijzen al in een zo vroeg mogelijk stadium naar voren te brengen. Zo schreven wij hierboven over de aanpassingen die wij zullen maken aan onze correspondentie en website. De implementatie van het nieuwe zaakstelsel is voorts ook een belangrijke stap in het verbeteren van hoor- en wederhoor geweest. Beide partijen hebben in de procedure nu toegang tot het hele dossier, alwaar zij relevante correspondentie en bijvoorbeeld het rapport van onderzoek kunnen vinden nadat die door de wederpartij of de Huurcommissie in het dossier zijn geüpload. Partijen worden hiermee in de gelegenheid gesteld om direct te reageren op stukken van de wederpartij en/of op de inhoud van het rapport. Indien de gestelde termijn voor het reageren op een rapport van onderzoek te kort blijkt te zijn, kan deze termijn op verzoek van partijen met een week verlengd worden.

Verder lijkt het erop dat de reeds bestaande herstelmogelijkheden van verzet niet zijn meegewogen door de onderzoekers in hun conclusies en aanbevelingen. Dit zijn evenwel belangrijke waarborgen voor de verzetsprocedure. Het gaat hierbij om ambtshalve rectificatie en ambtshalve herstel van fundamentele fouten. Bij ambtshalve rectificatie is sprake van het herstellen van kennelijke schrijf- of rekenfouten, die op basis van het dossier voor de commissie en partijen kenbaar hadden kunnen zijn. In geval van ambtshalve herstel van fundamentele fouten is sprake van een fundamentele fout in de (totstandkoming van de) vzu die zich niet leent voor rectificatie en die tevens niet door partijen is opgenomen in hun verzetschrift, bijvoorbeeld omdat deze van juridische en/of technische aard is, en partijen deze fout niet hebben opgemerkt. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: fouten in onderzoeksrapporten die in de vzu zijn overgenomen, een verkeerde juridische beoordeling van fundamentele aard of het verkeerd hanteren van een peildatum of termijn. Indien aan bepaalde voorwaarden is voldaan, mag de commissie deze fundamentele fout(en) ambtshalve verbeteren. De twee bovengenoemde middelen van herstel geven zittingscommissies voldoende handvaten om een feitelijk correcte uitspraak te doen en staan los van de vraag of een verzet al dan niet gegrond wordt verklaard. Met andere woorden: ambtshalve herstel of rectificatie kan eveneens plaatsvinden als blijkt dat het verzet ongegrond verklaard moet worden.

Aanbeveling 6: *breid het kwaliteitsmanagementsysteem uit naar elk onderdeel van het proces rondom de vzu, dus ook bij het onderzoek op locatie*

Tot slot doen de onderzoekers ons de aanbeveling om het kwaliteitsmanagementsysteem uit te breiden naar elk onderdeel van het proces rondom de vzu, dus ook naar het onderzoek op locatie. Om te zorgen dat 100% van de vzu's een kwaliteitscontrole kan doorstaan, is het van belang dat in alle processtappen zo min mogelijk fouten worden gemaakt. De onderzoekers doen drie aanbevelingen om dit te realiseren. Allereerst adviseren ze ons een kwaliteitsnorm te stellen voor elke processtap, in plaats van één kwaliteitsnorm voor de hele procedure. Ten tweede adviseren ze ons in het bijzonder aandacht te besteden aan de kwaliteit van de rapporten van onderzoek door het kwaliteitssysteem voor dit onderdeel van de vzu te versterken. De derde en laatste aanbeveling op dit punt is om de kwaliteit van medewerkers van de Dienst continu te blijven verbeteren door middel van onboarding en interne opleiding.

Met betrekking tot het eerste advies van de onderzoekers is het van belang op te merken dat ons kwaliteitsmanagementsysteem continu wordt uitgebreid en verbeterd. Het stellen van kwaliteitsnormen voor verschillende processtappen, bijvoorbeeld het rapport van onderzoek, is onderdeel van deze doorontwikkeling. De rapporten van onderzoek zijn voorts ook voor ons een punt van aandacht. De afgelopen tijd hebben we al stappen gezet op dit punt door bijvoorbeeld in alle zaken de rapporten voor te leggen aan partijen, alvorens een uitspraak wordt opgesteld en door kwaliteitscontroles te laten plaatsvinden op al onze rapporten van onderzoek. Deze kwaliteitscontrole ziet bijvoorbeeld op de begrijpelijkheid van het taalgebruik in het rapport en de onderbouwing van de conclusie. Ook is de afgelopen tijd gewerkt aan een projectplan voor het verder verbeteren van de processtap onderzoek. Hierin wordt aandacht besteed aan de uitrusting en toerusting die onderzoekers nodig hebben, protocollering en wordt bekeken hoe we kunnen toewerken naar gecertificeerde onderzoeksrapporten. Het projectplan is inmiddels in concept gereed en het is onze hoop dat we op korte termijn kunnen starten met de implementatie van een en ander. Tot slot wordt in het kader van ons nieuwe zaakstelsel gewerkt aan een documentengenerator, waarmee rapporten van onderzoek kunnen worden gegenereerd. Hiermee beogen we te zorgen dat rapporten minder foutgevoelig zijn en dat er meer uniformiteit ontstaat in de rapporten. De implementatie van de documentengenerator zou oorspronkelijk worden gestart in Q3 2023, maar gezien de urgentie van dit aandachtspunt is de implementatie in de tijd naar voren gehaald. Dit staat nu gepland voor Q2 van dit jaar.

Met betrekking tot de laatste aanbeveling van de onderzoekers, die ziet op de kwaliteit van medewerkers van de Dienst, verwijzen wij naar onze reactie op aanbeveling 1.

Op basis van het bovenstaande kunnen wij concluderen dat we met elkaar al mooie stappen hebben gezet in het opvolgen van de aanbevelingen van de onderzoekers, maar dat we er nog niet zijn. Wij zien ernaar uit u aan het einde van dit jaar te berichten over de voortgang met betrekking tot de hierboven benoemde acties en voornemens en over tot welke resultaten dit al heeft geleid.

Hoogachtend,

het bestuur van de Huurcommissie