

Vergaderjaar 2020–2021

27 926

Huurbeleid

Nr. 329

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 3 november 2020

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de brief van 2 juli 2020 inzake de stand van zaken bij de Huurcommissie (Kamerstuk 27 926, nr. 326).

De Minister heeft de4ze vragen beantwoord bij brief van 2 november 2020. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Ziengs

De griffier van de commissie,
Roovers

1

Kunt u nader toelichten waarom de instroom in 2019 ook hoger is dan voorzien?

De instroom in 2019 was nagenoeg vergelijkbaar met de instroom in 2018 (zie onderstaande tabel). Dit sloot aan bij de prognoses voor 2019. Er zijn met name minder huurprijsgeschillen ontvangen dan in 2018. Deze lagere instroom werd gecompenseerd door de instroom van de nieuwe geschillen op basis van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (hierna: Uhw). Artikel 4, lid 5 geeft de Huurcommissie de bevoegdheid te oordelen over klachten van een huurder over de verhuurder, bijvoorbeeld over gedragingen van (een medewerker van) de verhuurder, en de overdracht van de woning bij het intrekken en vertrekken van de huurder.

Instroom	Instroom 2017	Instroom 2018	Instroom 2019
Huurprijsgeschillen	4.161	5.589	5.205
Servicekostengeschillen	2.265	2.372	2.249
Huurverhogingsgeschillen	466	1.286	1.310
Inkomensafhankelijke huurverhogings- geschillen	692	775	794
Wet op het overleg huurders-verhuurder	4	5	20
Uhw-geschillen (Art. 4.5)	0	0	413
Totaal ontvangen verzoeken	7.588	10.027	9.991

2

In hoeverre is de capaciteit van de Huurcommissie op dit moment afdoende?

De capaciteit voor het afdoen van geschillen sloot per 1 januari 2020 aan bij de streefproductie van 10.500 voor 2020. In mijn brief van 2 juli heb ik u toegelicht, dat er wel een tekort aan onderzoekers is om bouwkundige woningonderzoek bij huurprijsgeschillen te doen. Hierdoor ontstond een knelpunt voor de benodigde afhandeling van deze zaken. Ik heb u bericht dat in 2020 een Europese aanbesteding is afgerond om een deel van de onderzoeken door externe deskundigen te laten uitvoeren. Met de aanbesteding heeft de Huurcommissie haar onderzoekscapaciteit verruimd met ongeveer 600 onderzoeken op jaarbasis. Indien nodig kan dit aantal worden opgeschaald.

Net als voorgaande jaren heeft de Huurcommissie recent extra capaciteit gezet op de afhandeling van huurverhogingszaken, om net als vorig jaar voor een tijdige afhandeling van dit soort zaken te zorgen. Ik verwacht daarnaast dat op basis van het bijgevoegde actieplan «Aanpak achterstanden» de Huurcommissie een slag kan maken in de efficiency van het afhandelen van geschillen tussen huurders en verhuurders.

3

Wat is de huidige stand van zaken van het aantal meldingen bij de Huurcommissie omtrent verhuurders die niet meewerken aan de tijdelijke huurverlenging?

Het registratiepunt bij de Huurcommissie richt zich op huurders waarbij de verhuurder geen maatwerk wil toepassen bij betalingsproblemen. Het registratiepunt heeft hierover tot en met 25 oktober 2020 in totaal 144 meldingen gekregen. Het registratiepunt heeft geen meldingen gekregen over het niet meewerken aan de tijdelijke huurverlenging.

4

In hoeverre dragen het versnellen en versimpelen van het proces bij de Huurcommissie naar verwachting bij aan het verbeteren van de doorlooptijden?

De Huurcommissie wil verzoeken van huurders en verhuurders sneller in behandeling nemen en afhandelen. Om de dienstverlening te verbeteren heeft het bestuur van de Huurcommissie eerder dit jaar besloten zich te richten op alle mogelijk haalbare versimpeling van procedures. Daarbij valt te denken aan gebruiksvriendelijke formulieren, een internetkassa en het vaker doen van voorzittersuitspraken na onderzoek. Daardoor kunnen doorlooptijden structureel worden verkort, terwijl de dienstverlening van de Huurcommissie laagdrempelig en servicegericht is. Kortom: huurders krijgen betere voorlichting, duidelijkheid over het effect van hun verzoek en de kans om leges meteen te voldoen, waardoor het verzoek direct in behandeling kan worden genomen. Daarnaast hebben partijen door middel van de voorzittersuitspraken eerder een uitspraak op hun geschil. Een efficiënter werkproces maakt de doorlooptijd korter.

5

In hoeverre overweegt u de Huurcommissie ook toe te laten zien op het middenhuursegment?

Huurders in de vrije sector, waaronder het middenhuursegment, kunnen binnen zes maanden hun aanvangshuurprijs bij de Huurcommissie laten toetsen. Ik heb daarnaast aangekondigd dat ik huurverhogingen in de vrije sector wil maximeren. Het zal daarbij tevens mogelijk worden gemaakt huurders en verhuurders bij geschillen over de toegepaste huurverhogingen naar de Huurcommissie kunnen.

Het staat huurders en verhuurders in de vrije sector daarnaast al vrij om advies in te winnen van de Huurcommissie wanneer zij een geschil hebben. De huurder en verhuurder moeten beiden instemmen om dit geschil voor te leggen. Het aantal verzoeken om advisering is echter laag. In 2019 werden er vier verzoeken met betrekking tot de huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken en vijf met betrekking tot de afrekening servicekosten ontvangen. Tot 1 september 2020 heeft de Huurcommissie vijf geschillen uit de vrije sector ontvangen.

6

Welke stappen neemt u aanvullend om het tevredenheidspercentage over de behandeling door de Huurcommissie te vergroten?

Uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 39 procent van de respondenten tevreden is over de behandeling van zijn of haar verzoek. Gelet op de rol en positie van de Huurcommissie, die als onafhankelijke instantie op een laagdrempelige manier geschillen tussen huurder en verhuurder beslecht, vind ik dit een belangrijk aandachtspunt waarvan ik reeds heb aangegeven verder aandacht te vragen bij de Huurcommissie. Indien een respondent ontevreden is, wordt over het algemeen als reden opgegeven dat de doorlooptijden bij de Huurcommissie te lang zijn. De Huurcommissie heeft daarom een aantal maatregelen genomen om de doorlooptijden te verminderen. Zie daarvoor onder meer de toelichting bij vraag 4. Daarnaast verwacht ik dat de maatregelen uit het actieplan «Aanpak achterstanden», zoals bijgevoegd, bijdragen aan het verder terugbrengen van de doorlooptijden. Een huurder die op een nette en efficiënte manier wordt gehoord en geholpen zal over het algemeen tevreden zijn. Daarmee neemt ook het aantal klachten over de doorlooptijden af.

7

Kunt u per jaar uiteenzetten wat de verdeling is van de meldingen die bij de Huurcommissie zijn ingediend over de afgelopen vijf jaar?

Jaar	Aantal ontvangen zaken
*2020	9.736
2019	9.991
2018	10.027
2017	7.588
2016	9.292
2015	10.771

* t/m september 2020.

8

Overweegt u om het registratiepunt met betrekking tot corona dat op 20 september afloopt, te verlengen? Zo nee, waarom niet?

Het registratiepunt bij de Huurcommissie blijft in ieder geval open voor meldingen tot het einde van dit jaar. Ik vind het belangrijk om een vinger aan de pols te houden over het toegepaste maatwerk bij huurders met betalingsproblemen.

9

Klopt het dat Rob van Lint na vier maanden de Huurcommissie verlaat om aan de slag te gaan bij het ClZ of doet hij dit naast zijn werk als voorzitter van de Huurcommissie?

De heer van Lint heb ik op 8 mei 2020 benoemd tot interim--voorzitter voor twee dagen in de week. De werving voor een voorzitter liep nog. Bij aanvang is besloten dat de heer Van Lint de functie van voorzitter tijdelijk zou vervullen. Per 1 oktober heeft hij zijn functie neergelegd. Begin september is hij op interim--basis gestart als Chief Operations Officer (COO) bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Met ingang van 1 oktober 2020 heb ik dr. J.W.A. (Asje) van Dijk benoemd als voorzitter van de Huurcommissie. Deze functie voor twee dagen in de week combineert hij met zijn rol als burgemeester van de gemeente Barneveld.

10

Kan een actuele stand van zaken gegeven worden van het aantal afgehandelde geschillen, aanhangige geschillen en de doorlooptijden?

In onderstaande tabellen treft u een overzicht van de opgevraagde cijfers tot 1 oktober 2020.

Stroomsoort	Instroom	Productie	Voorraad (per 1/10)
Huurprijsgechillen	4.061	2.624	4.630
Servicekosten	2.029	1.109	3.242
Huurverhoging	3.310	931	2.536
Wohv	10	11	9
Klachten (Art. 4.5 UHW)	326	279	261
Totaal:	9.736	4.954	10.678

Type geschillen	Aantal geschillen afgedaan binnen wettelijke doorlooptijd van vier maanden (%)
Huurprijsgechillen	57,0%
Servicekosten	47,8%
Huurverhoging ¹	95,5%

¹ Van de voorzittersuitspraken met betrekking tot huurverhoging is tot en met augustus 84% van de voorzittersuitspraken binnen 4 weken na legesbetaling verstuurd.

11

Kunnen de huurders op de BES-eilanden ook gebruik maken van de Huurcommissie? Zo nee, is er een aparte Huurcommissie (of vergelijkbare organisatie) voor deze huurders?

Huurders in Caribisch Nederland (of BES; Bonaire, St. Eustatius en Saba) kunnen geen gebruik maken van de Huurcommissie in Europees Nederland. Het mandaat van de Huurcommissie is beperkt tot het Europese deel van Nederland.

Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Wet Maatregelen Huurwoningmarkt Caribisch Nederland, wordt er op de drie eilanden gewerkt aan de instelling van huurcommissies (vooralsnog voor elk eiland één). Zodra die huurcommissies zijn ingesteld, en de Wet Maatregelen Huurwoningmarkt Caribisch Nederland van kracht is, kunnen huurders in Caribisch Nederland daar terecht met klachten over hun huursituatie.

12

Tussen 2018 en 2019 was er een toename van 40% van het aantal verzoeken, en deze trend heeft zich doorgezet. Is hier een duidelijke verklaring voor en, zo nee, wordt dit onderzocht?

In 2019 werden 9.991 verzoeken ingediend ten opzichte van 10.027 in 2018. Het aantal geschillen is in deze jaren constant. De instroom aan nieuwe verzoeken van 2018 en 2019 steekt wel af ten opzichte van de lagere instroom van 2014 tot 2017. Om meer inzicht te krijgen in de schommelingen in de instroom van nieuwe verzoeken, ben ik in overleg met de Huurcommissie een onderzoek gestart. Het onderzoek richt zich op de beweegredenen van huurders en verhuurders om een verzoek in te dienen en verkent daarnaast externe omstandigheden die invloed op de instroom kunnen hebben. Het onderzoek wordt naar verwachting in 2020 afgerond en zal ik dan met uw Kamer delen.

13

Hoe is het mogelijk dat de Huurcommissie pas sinds kort weer zittingen uitvoert, terwijl rechtbanken dit al langer doen?

Net als veel organisaties moest de Huurcommissie inspelen op de gevolgen van de coronamaatregelen en het effect daarvan op het werkproces. In de eerste fase (voorjaar) heeft de Huurcommissie zoveel mogelijk ingezet op het wegwerken van uitspraken en is er gewerkt aan het verder voorbereiden van dossiers voor behandeling op zitting. Zittingen en onderzoek in woningen konden in deze periode geen doorgang vinden. Diverse zittingslocaties waren ook voor externe huurders – zoals de Huurcommissie – enige tijd gesloten. In de tweede fase (zomer) was er de zorg voor de realisatie van voldoende capaciteit van het eigen ICT-netwerk met de intensivering van het gebruik daarvan door het thuis- en telewerken. Ook lag er de taak om te zorgen voor een goed beveiligde ICT-omgeving voor de opzet van videozittingen, gelet op het online delen van vertrouwelijke informatie. Dat was voor de Huurcommissie een totaal nieuwe werkvorm. Voor het houden van zittingen is toen ook gewerkt aan een leidraad hoe de werknemers veilig en gezond hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Parallel is gezocht naar een efficiënte afhandeling van verzoeken die klaarliggen voor behandeling op zitting. Diverse scenario's zijn besproken en op haalbaarheid getoetst. Met de versoepeling van de coronamaatregelen werd de uitvoering van fysieke zittingen opgepakt en uitgewerkt, volgens de richtlijnen van onder meer het RIVM en de Arbocatalogus.

In de afgelopen periode zijn testen gedaan met videozittingen. Om te zorgen dat de uitvoering slaagt, is voor huurders een handleiding opgesteld. Intern is uitvoerig overleg geweest over de juiste invulling van de werkwijze en uitvoering daarvan. Daarbij is veel aandacht besteed aan het bewaken van de laagdrempeligheid van de Huurcommissie. Inmiddels is de planning van de zittingen hervat vanaf begin november.

De Huurcommissie kiest nu voor een versnelde procedure. Kunnen deze wijzigingen binnen de wettelijk voorgeschreven kaders of is een wetswijziging nodig? Blijven daarbij de rechten van huurders en verhuurders en de pariteit van de Huurcommissie geborgd?

Er is geen wetswijziging nodig, voor zover nu kan worden vastgesteld. Het actieplan «Aanpak achterstanden» telt meerdere sporen, zoals in de bijlage nader is toegelicht. De maatregelen uit het plan zijn in overleg met het ministerie tot stand gekomen. Bij de inzet van kennelijke voorzittersuitspraken worden doorlooptijden structureel verkort. Het beginsel van hoor en wederhoor is daarbij altijd gewaarborgd. Huurders en verhuurders kunnen altijd gratis en bij een voltallige zittingscommissie in verzet gaan. De voorzitter van de Huurcommissie heeft gelet op de urgentie besloten dat de dienst daar waar redelijkerwijs mogelijk alvast over moet gaan tot het toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken voor twee typen zaaksoorten, te weten: «onderhoudsgebreken» en «servicekosten». Dit zijn, tezamen met de jaarlijkse huurverhogingszaken de zaaksoorten die het meest drukken op de werkvoorraad. Voor het eind van het jaar moet er een voorstel liggen voor een evenwichtige invulling van de mogelijkheid voor alle zaaksoorten waarin een kennelijke voorzittersuitspraak zou kunnen worden gedaan.

De Huurcommissie past daarnaast een keuzebrief toe, zodat partijen versneld een uitspraak kunnen ontvangen maar tegelijkertijd inspraak behouden in de behandeling van hun geschil. Dit betreft een tijdelijke maatregel, om partijen te kunnen helpen tijdens de coronacrisis. Zo kunnen partijen aangeven dat zij een versnelde schriftelijke voorzittersuitspraak willen ontvangen op basis van het onderzoeksrapport. Hierbij behouden zij de mogelijkheid om verzet in te dienen, waarna het geschil alsnog op zitting wordt behandeld. Daarnaast kunnen partijen ervoor kiezen om gehoord te worden over hun geschil op een (online) zitting, waarbij hoor en wederhoor mogelijk is. Indien een zitting niet wenselijk is, kunnen partijen in uitzonderingsgevallen ook een schriftelijke reactie indienen op het onderzoeksrapport. Indien beide partijen dit doen, resulteert dit in een uitspraak van een voltallige commissie. Verzet bij de Huurcommissie is hierna geen optie meer. In de brief krijgen huurders en verhuurders duidelijke voorlichting over deze keuze, zodat ze achteraf niet voor onaangename verrassingen staan. De Huurcommissie biedt partijen de kans zelf hun voorkeur aan te geven voor afhandeling.

In welke mate is de werkvoorraad van de Huurcommissie toegenomen door de corona-crisis?

Als gevolg van de maatregelen omtrent het coronavirus zijn er na 13 maart 2020 geen zittingen meer gehouden. Voor ongeveer 300 geplande zaken betekende dit dat de reeds ingeplande zitting en verdere afhandeling niet doorging. Daarnaast konden de onderzoeken in woningen geen doorgang vinden door de coronamaatregelen. Door deze omstandigheden is de werkvoorraad sterk toegenomen. Op 16 maart 2020, de maandag na het stopzetten van de zittingen, bedroeg de werkvoorraad 6.088 zaken, op 1 oktober 2020 waren dit 10.678 zaken. Met betrekking tot de huurverhogingszaken geldt wel dat deze doorgaans een piek in de zomer kennen. Aangezien voor dit type zaken in de regel geen onderzoek of zitting nodig is, kan de Huurcommissie deze vrijwel altijd binnen de termijn van 4 maanden afhandelen. Daarmee is het de verwachting dat de huurverhogingszaken nog dit jaar worden afgehandeld. In de onderstaande tabel staat de werkvoorraad op deze twee peildata weergegeven, uitgesplitst over de verschillende zaaktypes.

Stroomsoort	Voorraad per 16/3	Voorraad per 1/10
Huurprijsgeschillen	3.437	4.630
Servicekosten	2.268	3.242
Huurverhoging	135	2.536
Wohv	10	9
Klachten (Art. 4.5 UHW)	238	261
Totaal:	6.088	10.678

16

Hoe veel klachten zijn inmiddels ontvangen bij het registratiepunt over verhuurders die weigeren maatwerk te verlenen?

Het registratiepunt bij de Huurcommissie heeft tot en met 25 oktober 2020 in totaal 144 registraties ontvangen van huurders waarbij de huurder aangeeft dat de verhuurder geen of beperkt maatwerk wil toepassen.

17

Hoe groot is de huidige werkvoorraad van de Huurcommissie?

Zie het antwoord op vraag 10.

18

Hoeveel zaken zijn vanaf maart tot heden afgedaan?

Zie het antwoord op vraag 10.

19

Hoeveel geschillen worden er verwacht in 2020?

De actuele prognose is een instroom van ruim 11.500 zaken. Dit betekent dat het aantal geschillen dus is gestegen.

20

Hoeveel extra geschillen worden er verwacht ten gevolge van de huurverhoging?

Er wordt voor 2020 nu een totale instroom van ruim 3.300 huurverhogingszaken verwacht. Het gaat hierbij om geschillen over de «reguliere huurverhoging» en geschillen over de inkomensafhankelijke hogere huurverhoging. Dit is een toename met circa 60 procent ten opzichte van 2019.

21

Hoe wordt de lengte van de afhandelingstermijn berekend?

De afhandelingstermijn is de termijn of het aantal dagen tussen de peildatum en de afhandelingsdatum, die data inbegrepen. De peildatum is:

- de datum waarop het voorschot op de leges is betaald dan wel,
- indien vrijstelling van het voorschot op de leges is verleend, de datum waarop dat is besloten dan wel,
- indien geen voorschot op de leges hoeft worden betaald, zoals bij verzet tegen een voorzittersuitspraak, de datum waarop de het verzoek is ontvangen.

22

Wat is de gemiddelde afhandeltermijn van een zaak?

De gemiddelde afhandeltermijn is afhankelijk van het type geschil. De doorlooptijd is mede afhankelijk van het aantal geschillen dat niet ontvankelijk wordt verklaard, bijvoorbeeld omdat de leges niet worden betaald.

Stroomsoort	Gemiddelde doorlooptijd in dagen
Huurprijsgeschillen	137
Servicekosten	193
Huurverhoging	25
Klachten (Art. 4.5 UHW)	35
WOHV	71

23

Is de wettelijke termijn van vier maanden gerekend vanaf het moment van de aanvraag bij de Huurcommissie of vanaf het moment dat de indiener de leges heeft betaald?

De wettelijke termijn van vier maanden wordt gerekend vanaf het moment waarop de verzoeker het voorschot op de leges heeft betaald, dan wel, indien aan hem vrijstelling van het voorschot op de leges is verleend, vanaf het moment waarop dat is beslist.

24

Welke discrepantie bestaat tussen deze twee manieren van rekenen van termijnen? Hoeveel zaken overschrijden de termijn van vier maanden als wordt gerekend vanaf het moment dat een indiener zijn eerste aanvraag doet?

Het grootste deel van de doorlooptijd is nodig om het dossier compleet te maken. Voor huurders en verhuurder lijkt de doorlooptijden vaak langer dan uit de cijfers blijkt aangezien voor hen de doorlooptijd begint op het moment dat het verzoek is ingediend. Door de invoering van de internet-kassa wordt de betaling van de leges makkelijker en kan het verzoek eerder in behandeling worden genomen.

25

Wat is de reden dat er tot op heden geen fysieke zittingen van de Huurcommissie plaatsvinden?

Inmiddels is de planning van zittingen hervat. De eerste zittingen zijn voorzien begin november. Verder verwijs ik naar het antwoord op vraag 13.

26

Wat is de reden dat er tot op heden geen digitale zittingen van de Huurcommissie plaatsvinden?

Zie het antwoord op vraag 25.

27

Op welke wijze zijn de voorzitters van de zittingscommissie geïnformeerd en betrokken bij het oplossen van de problematiek van de Dienst van de Huurcommissie?

Het bestuur van de Huurcommissie bestaat uit een voorzitter en zijn plaatsvervanger. Hij geeft leiding aan de werkzaamheden van de Huurcommissie en haar ondersteuning (de dienst). Het bestuur tezamen met de zittingsvoorzitters hebben tot taak eenheid en de kwaliteit van uitspraken te bevorderen. Hiertoe komen ze in de beleidsvergadering bijeen. Omdat de uitvoering onlosmakelijk verbonden is met de beleidsvorming zijn de zittingsvoorzitters ook als adviseur betrokken bij verschillende projecten van de dienst die moeten leiden tot voorstellen voor verbeteringen van het werkproces van de Huurcommissie. De verbindende factor is de voorzitter van de Huurcommissie, die zowel de zittingsvoorzitters als de dienst aanstuurt.

Op welke wijze zijn de zittingsleden van de zittingscommissie geïnformeerd en betrokken bij het oplossen van de problematiek van de Dienst van de Huurcommissie?

Zittingsleden zijn afkomstig uit de kring van huurders en verhuurders. Het bestuur, de zittingsvoorzitters en de zittingsleden komen tenminste tweemaal per jaar bijeen in een vergadering van de Huurcommissie. In de praktijk betekent dat een Voorjaarsvergadering (meestal in maart) en een Najaarsvergadering (meestal in oktober). De zittingsleden kunnen, al dan niet gezamenlijk, aan het bestuur en de zittingsvoorzitters, advies uitbrengen over de regels voor uitvoeringsbeleid die door het bestuur en de zittingsvoorzitters (daarna) in de Beleidsvergadering worden vastgesteld. De zittingsleden kunnen daarnaast aan het bestuur zwaarwegende adviezen uitbrengen over conceptversies van het jaarplan en het jaarverslag. Het bestuur voorziet de zittingsleden tijdig, gevraagd en ongevraagd van voldoende informatie om deze adviseringstaak naar behoren uit te kunnen voeren en draagt bovendien zorg voor een goede ondersteuning bij de taken en de werkzaamheden op vergaderingen van de Huurcommissie. Zittingsleden zijn de afgelopen periode over verschillende beleidsvoornemens (schriftelijk) geïnformeerd en hebben de afgelopen periode (desgevraagd) over verschillende beleidsvoornemens advies uitgebracht. De Najaarsvergadering vindt dit jaar (digitaal) plaats in november.

Wat is de ontwikkeling van de klanttevredenheid over de laatste vijf jaar?

In onderstaande tabel vindt u de ontwikkeling van de klanttevredenheid in de afgelopen vijf jaar. In het antwoord op vraag 6 heb ik reeds aangegeven welke stappen de Huurcommissie zet om de klanttevredenheid te verbeteren.

Algemene Klanttevredenheid	Huurders	Verhuurders
2019	37%	51%
2018	50%	25%
2017	<i>Niet gemeten</i>	<i>Niet gemeten</i>
2016	<i>Niet gemeten</i>	<i>Niet gemeten</i>
2015	54%	40%

Wat is de ontwikkeling van het aantal klachten over de Huurcommissie in de laatste vijf jaar?

Het aantal klachten bij de Huurcommissie is de afgelopen vijf jaar toegenomen. In het antwoord op vraag 6 heb ik geschetst welke stappen de Huurcommissie neemt om de tevredenheid te vergroten.

Jaar	Aantal ontvangen klachten
*2020	810
2019	357
2018	239
2017	137
2016	99
2015	113

* t/m september 2020

31

Kan een actuele stand van zaken worden gegeven van het aantal corona-gerelateerde zaken die aanhangig zijn bij de Huurcommissie?

De Huurcommissie registreert niet of een zaak corona-gerelateerd is.

32

Hoeveel geschillen zijn landelijk afgehandeld en hoeveel geschillen zijn uitgesteld als gevolg van de coronamaatregelen?

Voor het aantal afgehandelde zaken, zie het antwoord op vraag 10.

Voor het aantal uitgestelde zaken, zie het antwoord op vraag 15.

33

Hoeveel verzoeken zijn in juli ingediend?

34

Hoeveel verzoeken zijn in augustus ingediend?

In onderstaande tabel treft u het aantal verzoeken per type geschil voor de maanden juli, augustus en september.

Stroomsoort	jul	aug	sep
Huurprijsgeschillen	511	444	445
Servicekosten	427	184	188
Huurverhoging	1.037	1.954	75
Klachten (Art. 4.5 UHW)	49	45	28
WOHV	4	0	2
Eindtotaal	2.028	2.627	738

35

Hoeveel zaken zijn per voorzittersuitspraak gedaan sinds het uitbreken van de coronacrisis?

Er zijn sinds het uitbreken van de coronacrisis tot en met eind september ruim 2.200 zaken afgedaan met een voorzittersuitspraak.

36

Is er overleg met de belangengroep van huurders en verhuurders en de verschillende huurteams over de te nemen maatregelen over het vereenvoudigen van de procedure van afdoen en wat zijn daarin de verschillende opvattingen?

De Huurcommissie is één van de organisaties binnen de huurketen waar een huurder mee te maken kan krijgen als hij of zij een conflict heeft met zijn of haar verhuurder. Om die reden vindt de Huurcommissie het belangrijk om contact te onderhouden met samenwerkingspartners en stakeholders, waaronder lokale huurgeschillencommissies en de huurteams. Vanuit een gezamenlijk doel – een gezonde huurmarkt – is er op momenten overleg hoe de huurteams en de Huurcommissie elkaar kunnen versterken. Het is van belang dat de huurteams op de hoogte zijn waar de Huurcommissie aan werkt, gelet de rol die huurteams vervullen voor huurders. In de zomer heeft een bijpraatsessie plaatsgevonden. Een vervolg is voorzien begin november.

Bovendien heeft de Huurcommissie een Raad van Advies, deze bestaat uit een vertegenwoordiging van huurders en verhuurders en drie onafhankelijke leden. Deze Raad geeft advies aan het bestuur van de Huurcommissie over het uitvoeringsbeleid en de werkwijze van de Huurcommissie. De Raad is recent schriftelijk geïnformeerd en er vindt regelmatig overleg plaats.

37

Hoeveel zaken, die normaliter door de Huurcommissie worden afgedaan zijn sinds de coronacrisis behandeld door de kantonrechter?

De Huurcommissie of ik hebben hier geen zicht op.

38

Is de informatie over de Huurcommissie ook in het Fries beschikbaar?

Nee, de informatie op de website van de Huurcommissie is in het Nederlands beschikbaar en voor essentiële onderdelen in het Engels.

39

Wat is de uitkomst van de monitoring van de Huurcommissie van het registratiepunt waar huurders kunnen laten registreren dat hun verhuurder geen maatwerk wil bieden?

Het registratiepunt bij de Huurcommissie heeft tot en met 25 oktober 2020 in totaal 144 registraties ontvangen van huurders waarbij de huurder aangeeft dat de verhuurder geen of beperkt maatwerk wil toepassen. De registraties bij het registratiepunt zijn meegenomen in mijn analyse om te komen tot aanvullende maatregelen om de betaalbaarheid voor huurders te verbeteren. In mijn brief op Prinsjesdag¹ heb ik het wetsvoorstel Eenmalige huurverlaging huurders met lager inkomen (35 578) aangekondigd. Daarmee krijgen huurders met een lager inkomen en een hoge huur bij woningcorporaties in 2021 recht op een huurverlaging.

40

Heeft de Dienst de capaciteit om ook het registratiepunt voor huurders die te maken hebben met een verhuurder die geen maatwerk wil bieden voldoende te monitoren? Is hier breed draagvlak voor binnen de Dienst van de Huurcommissie om dit uit te voeren?

De capaciteit die is ingezet voor de registratie heeft geen invloed gehad op de beschikbare capaciteit voor de operationele taken van de Huurcommissie.

¹ Kamerstuk 27 926, nr. 327