





# Onderzoek fluctuaties instroom verzoeken Huurcommissie

## Ministerie van BZK

2 februari 2021

Definitief



COMPANEN ADVIES VOOR WONINGMARKT EN LEEFOMGEVING

COMPANEN ADVIES VOOR WONINGMARKT EN LEEFOMGEVING

| | |
|---|---|
| DATUM | 2 februari 2021 |
| TITEL | Onderzoek fluctuaties instroom verzoeken Huurcommissie |
| OPDRACHTGEVER | Ministerie van BZK |
| AUTEUR(S) | Jeroen Lijzenga<br>Menno van Setten<br>Ellen Ootes |
| PROJECTNUMMER | 2700.221/G |
| STATUS | Definitief |

Tivolilaan 205
6824 BV Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32

BTW NL001826517B01
IBAN NL95RABO0146973909
KVK 09035291

# Inhoud


**Samenvatting** 4

**1 Inleiding** 8
- 1.1 Aanleiding 8
- 1.2 Onderzoeksvragen 8
- 1.3 Onderzoeksmethodiek 8
- 1.4 Leeswijzer 9

**2 Typen verzoeken en betrokken partijen** 10

**3 Ontwikkeling aantal verzoeken bij de Huurcommissie 2012 - 2019** 12
- 3.1 Ontwikkeling aantal verzoeken op jaarbasis 12
- 3.2 Regionale verschillen in ontwikkeling aantal verzoeken 16
- 3.3 Fluctuaties in het aantal verzoeken binnen een jaar 18
- 3.4 Fluctuaties in het online zoekgedrag naar de Huurcommissie 19

**4 Verklaringen voor fluctuaties in het aantal verzoeken aan de Huurcommissie** 20
- 4.1 Macrofactoren 20
- 4.2 Mesofactoren 27
- 4.3 Microfactoren 30
- 4.4 Wat triggert huurders en verhuurders? 40
- 4.5 Prognose toe-/afname aantal verzoeken aan de Huurcommissie 41

**Bijlage 1: Aantal verzoeken per 1.000 huishoudens** 43

**Bijlage 2: Overzicht veronderstellingen** 44

**Bijlage 3: Overzicht macro-correlaties** 45

**Bijlage 4: Indeling schaarstegebied** 46

# Samenvatting

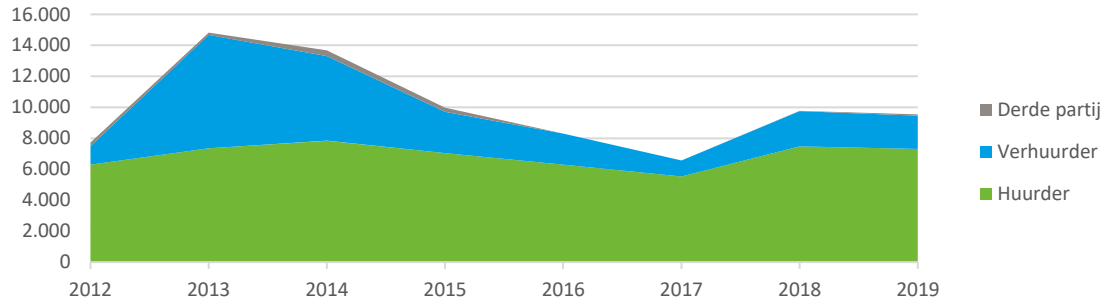
Het aantal verzoeken dat wordt ingediend bij de Huurcommissie fluctueert in de tijd. Er zijn perioden dat het aantal verzoeken sterk toeneemt en perioden waarin het aantal verzoeken weer aanzienlijk daalt. Dat maakt het voor het Ministerie van BZK en voor de Huurcommissie lastig om een inschatting te maken van de benodigde capaciteit voor de behandeling van de verzoeken. De schommelingen in het aantal verzoeken waren voor het Ministerie van BZK reden om onderzoek te laten doen naar de achterliggende verklaringen daarvoor. Welke factoren spelen een rol bij de beslissing van een huurder/verhuurder om een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen? Het onderzoek is uitgevoerd met een combinatie van deskresearch, interviews met huurteams en enquêtes onder huurders en verhuurders.

## Bevindingen

### *Trends*

- Het aantal verzoeken aan de Huurcommissie kent een sterke fluctuatie over de tijd: in 2013 piekte het aantal verzoeken op bijna 15.000, om vervolgens te dalen tot ongeveer 6.500 verzoeken in 2017.

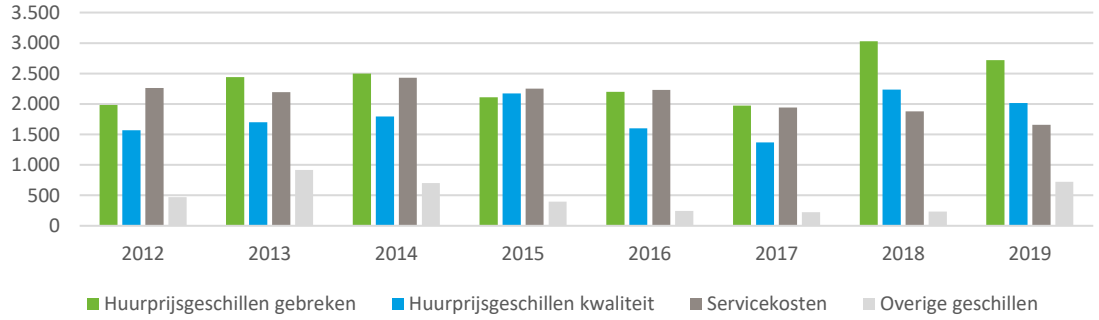
*Figuur 1: Huurcommissie. Ontwikkeling aantal verzoeken naar indiener, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

- In 2018 steeg het aantal verzoeken weer sterk tot ongeveer 10.000 per jaar. Echter is de piek anno 2018/2019 niet zo hoog als in 2013/2014.
- Zowel onder huurders als onder verhuurders is het aantal ingediende verzoeken in 2018/2019 toegenomen.
- Huurders dienen vooral verzoeken in over huurprijsgeschillen die samenhangen met gebreken en de kwaliteit van de gehuurde woning en daarnaast over servicekosten.

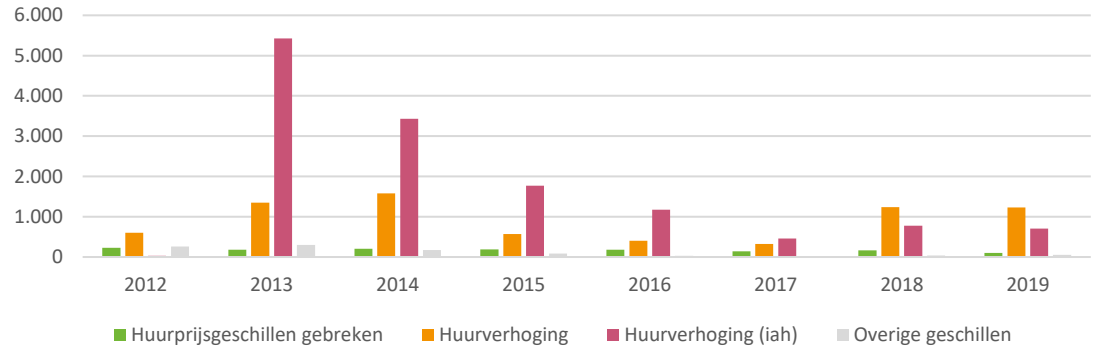
*Figuur 2: Huurcommissie. Aantal verzoeken huurders naar type verzoek, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

- Verhuurders dienen vooral verzoeken in over huurverhogingsgeschillen. In 2013 en 2014 werden er opeens veel meer verzoeken ingediend door verhuurders.

*Figuur 3: Huurcommissie. Aantal verzoeken verhuurders naar type verzoek, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

- Woningcorporaties dienden in de periode 2012 - 2019 90 procent van de verzoeken over huurverhoging en 98 procent van de verzoeken over inkomensafhankelijke huurverhoging in. In 2013 werd de inkomensafhankelijke huurverhoging ingevoerd, waarbij verhuurders de mogelijkheid kregen om de huur van huurders van een gereguleerde huurwoning met een hoog inkomen extra te verhogen. De introductie van deze nieuwe wetgeving leidde vanaf invoering tot een groot aantal verzoeken.
- In de vier grote steden ligt het aantal verzoeken van zowel huurders als verhuurders per 1.000 sociale huurwoningen elk jaar boven het landelijk gemiddelde.
- Opvallend is het relatief grote aantal verzoeken van huurders in de provincie Groningen. Mogelijk speelt hier het commercieel activisme van huurteams een belangrijke rol.
- Verhuurders dienen bijna uitsluitend in het derde kwartaal van een jaar hun verzoeken in.
- Hoewel huurders veel gelijkmatiger over het jaar verzoeken indienen bij de Huurcommissie, is er jaarlijks een piek in het tweede kwartaal. Dit is het kwartaal waarin zij het jaarlijkse voorstel tot huurverhoging ontvangen.

***Factoren die van invloed zijn op het aantal verzoeken***

Op macroniveau is het volgende zichtbaar:

- Een hogere inflatie (en de daaraan gekoppelde hogere maximaal toegestane huurverhoging) hangt samen met zowel een hoger aantal verzoeken van verhuurders als een hoger aantal verzoeken van huurders.
- Daarnaast spelen de hoogte van de werkloosheid en economische groei bij verzoeken met een directe financiële component, namelijk bij servicekosten en huurverhoging.
- Wat betreft de introductie van nieuwe wetgeving blijkt dat de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging samenhangt met een groter aantal verzoeken. Naarmate de wet langer gold, nam het aantal verzoeken hierover af omdat corporaties de inkomensafhankelijke huurverhoging minder vaak toepasten.
- Het effect van tijdelijke huurcontracten in de Wet doorstroming huurmarkt is (nog) niet zeker. De daling van het aantal verzoeken van huurders nam al voor de introductie af en die trend zette zich in de eerste jaren van de nieuwe wet voort.
- In regio's met een hogere druk op de woningmarkt ligt het aantal verzoeken van huurders wat lager dan in regio's met een meer ontspannen woningmarkt. Mogelijk voelen huurders zich afhankelijker van de verhuurder.

- Het is nog te vroeg om uitspraken te doen over de impact van de coronacrisis op het aantal verzoeken aan de Huurcommissie. De coronacrisis valt buiten de scope van dit onderzoek.

Op mesoniveau is het volgende zichtbaar:
- Huurteams zien zichzelf in eerste instantie als bemiddelaar tussen huurder en verhuurder en daarnaast als belangenbehartiger. Als het erop aankomt, kiezen zij voor het belang van de huurder.
- In gemeenten waar een huurteam actief is, worden relatief meer verzoeken ingediend, namelijk 3 tot 4,5 keer zoveel als in gemeenten zonder huurteam. Dit hoeft niet te betekenen dat er sprake is van een causaal verband. Huurteams zijn vaak actief in grotere steden waaronder de vier grote steden, waar de prijs-kwaliteitverhouding in met name de particuliere huursector geregeld minder gunstig is dan elders.
- Een causale claim dat media-aandacht en campagnes het aantal verzoeken aan de Huurcommissie laten toenemen, is moeilijk te maken. Het minste wat wel verondersteld kan worden, is dat het eerder leidt tot een groter dan een kleiner aantal verzoeken.
- In de enquête onder huurders is niet zichtbaar dat campagnes of media-aandacht een grote rol spelen. Echter gaat dat om invloed die huurders zelf waarnemen. Onbewuste beïnvloeding is een subtieler en langzamer proces.

Een aantal factoren triggert huurders om een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie dan wel bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging:
- Inflatie, ook gerelateerd aan het percentage huurverhoging waar huurders mee te maken krijgen. Hoe hoger, hoe groter de trigger. Het brengt ook onvrede over de kwaliteit van de woning of gebreken aan de woning naar boven.
- Jaarlijkse huurverhoging: een trigger om kritisch te zijn op de hoogte van de huur in verhouding tot kwaliteit, gebreken en servicekosten.
- (Verwachte) werkloosheid: woonlasten zoals huur en servicekosten worden kritischer onder de loep genomen.
- Nieuwe wetgeving over inkomensafhankelijke huurverhoging zorgt aanvankelijk voor weerstand onder huurders. In de loop der jaren zijn woningcorporaties de inkomensafhankelijke huurverhoging minder gaan toepassen.
- Woonduur: cumulatief effect van huurverhogingen in combinatie met een afnemende prijs-/-kwaliteitsverhouding. Hoe langer iemand dezelfde woning huurt, hoe groter het verschil tussen de aanvangshuur en de huidige huur. Huurders ervaren vaak dat de huur sneller stijgt dan dat de kwaliteit van de woning toeneemt.
- Het invoeren van tijdelijke huurcontracten zorgt voor een sterkere afhankelijkheid van verhuurders en aarzelingen van huurders om een verzoek in te dienen of bezwaar te maken.

Een aantal factoren triggert verhuurders om een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie:
- De meeste verzoeken gaan over (inkomensafhankelijke) huurverhoging, die bij de Huurcommissie worden ingediend vanwege bezwaren van huurders.
- Verzoeken worden ingediend als verhuurders er niet uitkomen met huurders. Bij corporaties is voor huurders vaker maatwerk mogelijk dan bij particuliere verhuurders. Als verhuurder en huurder het oneens blijven, wordt een verzoek ingediend.
- Als er onduidelijkheid bestaat, zijn verhuurders geneigd om het geschil voor te leggen aan de Huurcommissie.

- Verzoeken van woningcorporaties gaan vaak over huurverhogingen. Verzoeken van particuliere verhuurders gaan niet alleen over huurverhoging, maar ook over gebreken, servicekosten en overige geschillen.
- Particuliere verhuurders zoeken meer dan woningcorporaties maximaal financieel rendement. Door schaarste in de markt vragen zij hogere huren en zoeken zij de 'bovenkant' van de maximale huurverhoging. Dit triggert huurders om bezwaar te maken, wat kan resulteren in een verzoek van de verhuurder.

## Aanbeveling

Ervan uitgaande dat het aantal verzoeken in de toekomst zal blijven fluctueren en de capaciteit van de Huurcommissie lastig is in te schatten, is het aan te bevelen om de triggers voor huurders en verhuurders om een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen blijvend te monitoren. Hiermee kunnen aankomende toe- en afnames van het aantal verzoeken in principe in een vroeg stadium worden geïdentificeerd. De belangrijkste triggers zijn:

- Inflatie;
- Hoogte van de huurverhoging;
- Economische groei;
- Werkloosheid;
- Introductie nieuwe wetgeving.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het aantal verzoeken dat wordt ingediend bij de Huurcommissie fluctueert in de tijd. Er zijn perioden dat het aantal verzoeken sterk toeneemt en perioden waarin het aantal verzoeken weer aanzienlijk daalt. Dat maakt het voor het Ministerie van BZK en voor de Huurcommissie lastig om een inschatting te maken van de benodigde capaciteit voor de behandeling van de verzoeken. In de periode vanaf 2013 nam het aantal verzoeken bij de Huurcommissie sterk toe. Dat is mogelijk verklaarbaar doordat toen een wetswijziging werd doorgevoerd en de inkomensafhankelijke huurverhoging werd ingevoerd. Vanaf 2015 daalde het aantal verzoeken weer, maar in 2018 en 2019 nam het weer aanzienlijk toe. Ditmaal zonder voor de hand liggende oorzaak. De schommelingen in het aantal verzoeken waren voor het Ministerie van BZK reden om onderzoek te laten doen naar de achterliggende verklaringen daarvoor. Inzicht in de oorzaken geeft handvatten om de ontwikkeling van het aantal verzoeken beter te kunnen inschatten.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Het onderzoek geeft antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke (externe) factoren spelen mee in de beslissing van een huurder/verhuurder om een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen?
2. Welke van deze factoren verklaren cijfermatig dan wel theoretisch het verhoogde aantal verzoeken in 2018 en 2019, ten opzichte van de dalende trend tussen 2014 en 2018?
3. Zijn op basis van de onderzoeksresultaten voorspellingen voor de toekomst te doen?

## 1.3 Onderzoeksmethodiek

Het onderzoek is uitgevoerd met een combinatie van informatie op basis van deskresearch, interviews met huurteams en enquêtes onder huurders en verhuurders. Deskresearch levert vooral informatie op macroniveau op, enquêtes informatie op microniveau (individuele motivaties van huurders en verhuurders) en interviews met huurteams geven inzicht op intermediair niveau: zij hebben invloed op het individueel handelen van met name huurders.

### Deskresearch

Om meer zicht te krijgen op de ontwikkelingen op macroniveau werd een bureaustudie uitgevoerd naar de ontwikkeling van het aantal zaken dat aan de Huurcommissie wordt voorgelegd in de tijd. Daarbij is gekeken naar de periode 2012 - 2019. Daarmee is de aanloop naar de toename van het aantal zaken vanaf 2013 in beeld, de daling na 2014 en de toename in 2018 en 2019.

### Interviews huurteams

Huurteams kennen de reacties van huurders op ontwikkelingen die van invloed zijn op hun situatie en spelen mogelijk een (actieve) rol bij het initiëren van zaken bij de Huurcommissie. Niet elke gemeente heeft een huurteam. Met een aantal huurteams zijn telefonische interviews gehouden over hun beeld van de samenhang tussen externe ontwikkelingen en de ontwikkeling van het aantal zaken. Dit heeft informatie opgeleverd over de beweegredenen van huurders en de relevante ontwikkelingen in de tijd,

en inzicht in de mogelijke rol van huurteams bij lokale verschillen in de ontwikkeling van het aantal zaken. De input uit de gesprekken met de huurteams is gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst voor de enquêtes onder huurders en verhuurders.

### Enquêtes huurders en verhuurders

Om zicht te krijgen op de individuele beweegredenen van huurders en verhuurders om een zaak aan de Huurcommissie voor te leggen, werden uitgebreide enquêtes gehouden onder huurders en verhuurders die een verzoek hebben ingediend of bezwaar maakten tegen de jaarlijkse huurverhoging in 2018 of 2019.

*Tabel 1.1: Bruto en netto respons per vragenlijstonderzoek*

| | Bruto respons | Netto respons | Veldwerkperiode |
|---|---|---|---|
| Huurders die verzoek indienden | 1.650 | 381 (23%) | 18-9 t/m 3-11-2020 |
| Huurders bezwaar tegen huurverhoging | 990 | 193 (19%) | 15-10 t/m 3-11-2020 |
| Verhuurders die verzoek indienden | 476 | 156 (33%) | 18-9 t/m 3-11-2020 |

*Bron: Companen (2020).*

1.650 huurders en 476 huurders die een verzoek indienden bij de Huurcommissie zijn per e-mail benaderd met het verzoek om mee te werken aan het vragenlijstonderzoek. Zij kregen eenmaal een herinnering. Om de beoogde respons van 20% te realiseren zijn telefonische interviews afgenomen.
Huurders die het oneens zijn met de jaarlijkse huurverhoging maken hiertegen bezwaar bij de verhuurder en dienen niet zelf een verzoek in bij de Huurcommissie. De verhuurder kan dan een verzoek indienen. Uit deze groep zijn 990 huurders eenmaal per brief benaderd. Om de beoogde respons te behalen zijn telefonische interviews afgenomen. Voor alle doelgroepen is de beoogde respons behaald.

### Toetsing van veronderstellingen

In overleg met het Ministerie van BZK en de Huurcommissie zijn er 22 veronderstellingen opgesteld over factoren die mogelijk van invloed zijn op het aantal verzoeken, zowel in het algemeen als op specifieke typen verzoeken[1]. Deze veronderstellingen zijn getoetst op basis van correlaties, trends, enquête-resultaten en kwalitatieve informatie van huurteams. Het eindresultaat is inzicht in invloedrijke factoren, waarom die van invloed zijn en onder welke omstandigheden het effect sterker is.

## 1.4 Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt een korte beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Huurcommissie en de partijen die hierbij betrokken zijn.
- Hoofdstuk 3 beschrijft in detail de ontwikkeling van het aantal verzoeken aan de Huurcommissie: hoeveel verzoeken worden er jaarlijks ingediend door huurders en verhuurders? Waar gaan de verzoeken over? In hoeverre bestaan er regionale verschillen en fluctueert het moment van indienen binnen een jaar?
- In het vierde hoofdstuk wordt ingegaan op verklaringen voor fluctuaties in het aantal verzoeken aan de Huurcommissie: welke macrocondities en welke individuele motivaties van huurders en verhuurders kunnen verschillen in meer of mindere mate verklaren? Welke rol spelen huurteams, campagnes en media-aandacht voor de Huurcommissie en/of huurproblemen?

[1] Zie Bijlage 2.

# 2 Typen verzoeken en betrokken partijen

## Soort zaken bij de Huurcommissie

In deze rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen vier typen verzoeken die bij de Huurcommissie kunnen worden ingediend:

- Huurprijsgeschillen die samenhangen met de kwaliteit van de woning en relatie tot de gevraagde huurprijs.
- Huurprijsgeschillen die samenhangen met de aanwezigheid van gebreken in de woning.
- Verzoeken die samenhangen met de jaarlijkse huurverhoging, met een uitsplitsing naar verzoeken waar sprake is van een inkomensafhankelijke huurverhoging.
- Verzoeken die samenhangen met servicekosten en overige huurprijsgeschillen.

## Huurders en verhuurders

Zowel huurders als verhuurders kunnen een verzoek indienen bij de Huurcommissie. In onderstaande tabel staan de redenen om een verzoek in te dienen.

*Tabel 2.1: Redenen om een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie*

| Huurders | Verhuurders |
|---|---|
| U bent het niet eens met de door de verhuurder voorgestelde huurverhoging | Uw huurder heeft bezwaar gemaakt tegen de door u voorgestelde huurverhoging |
| U wilt huurverlaging omdat het aantal punten niet klopt of omdat uw inkomen is gedaald nadat u een inkomensafhankelijke huurverhoging heeft gekregen | Uw huurder wil huurverlaging en u wilt weten wat u moet doen |
| U bent het niet eens met huurverhoging na woningverbetering | U wilt de huur verhogen na woningverbetering |
| U wilt tijdelijke huurverlaging vanwege achterstallig onderhoud | U heeft na een tijdelijke huurverlaging de onderhoudsgebreken hersteld en u wilt de oude huurprijs weer vragen |
| U vindt uw maandelijks voorschot voor nutsvoorzieningen te hoog of u bent het niet eens met de jaarafrekening servicekosten en nutsvoorzieningen | Uw huurder is het niet eens met de jaarafrekening voor de servicekosten en nutsvoorzieningen |
| U woont nog geen 6 maanden in een woning en wilt weten wat een redelijke huurprijs is | U wilt uw all-inprijs laten splitsen in kale huurprijs en servicekosten |

*Bron: website Huurcommissie, oktober 2020.*

## Derde partijen

Naast huurders en verhuurders hebben een aantal andere partijen invloed op het aantal verzoeken dat bij de Huurcommissie terecht komt. Uit de interviews en enquêteresultaten komt naar voren in hoeverre deze partijen van invloed zijn.

### *Huurteams*

Deze organisaties worden vaak grotendeels gefinancierd door gemeentebesturen, om de lokale inwoners bij te staan bij misstanden in de huursector. Momenteel zijn er huurteams in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Nijmegen, Utrecht, Schiedam, Gooi en Vechtstreek, Leeuwarden en Groningen. Inwoners kunnen veelal gratis bij deze organisaties aankloppen om hun woonsituatie te laten controleren op misstanden. Als de tussenkomst van het huurteam niet tot een oplossing leidt, helpt het huurteam met de gang naar de Huurcommissie.

***Juridische dienstverleners***

Verhuurders en huurders laten zich soms bijstaan door eigen of ingehuurde juristen. Grotere verhuurders hebben juridisch medewerkers in dienst. Een aantal huurders heeft een rechtsbijstandsverzekering. Deze juristen hebben invloed op de keuzes om wel of niet een verzoek in te dienen.

***Commerciële initiatieven op basis van no-cure no-pay***

Veel huurders zullen opkijken tegen het terugvragen van een te hoge huur. Er zijn partijen die daar op inspelen en op basis van *no cure, no pay* het verzoek voor huurders regelen. Online is direct een aantal van deze bedrijven terug te vinden zoals nocurenopaylawyer.com, frently.nl en onterechtbetaald.nl. Het is niet bekend hoe groot het aandeel is van deze aanbieders.

***Belangenbehartigers***

De Woonbond is een organisatie met leden die de belangen van huurders vertegenwoordigen. Voor studentenkamers specifiek vertegenwoordigt de Landelijke Studentenvakbond de belangen van huurders. Beide partijen informeren hun achterban actief over het huurrecht.

***Overheid***

Naast het financieel ondersteunen van huurteams organiseren gemeenten campagnes om huurders voor te lichten over hun rechten, eventueel gekoppeld aan een actueel thema zoals vocht en schimmel of de mogelijkheid voor huurverlaging in tijden van corona. Daarnaast organiseren het Ministerie van BZK en de Huurcommissie campagnes om huurders en verhuurders voor te lichten.

# 3 Ontwikkeling aantal verzoeken bij de Huurcommissie 2012 - 2019

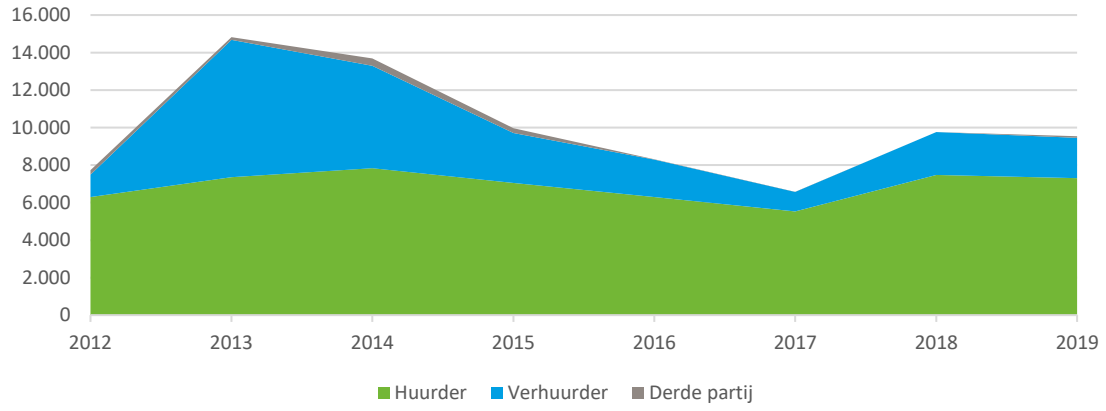
In dit hoofdstuk wordt de ontwikkeling van het aantal verzoeken van huurders en verhuurders beschreven. Het volgende hoofdstuk beschrijft verklaringen voor deze ontwikkelingen.

## 3.1 Ontwikkeling aantal verzoeken op jaarbasis

### Totaal aantal verzoeken naar indiener

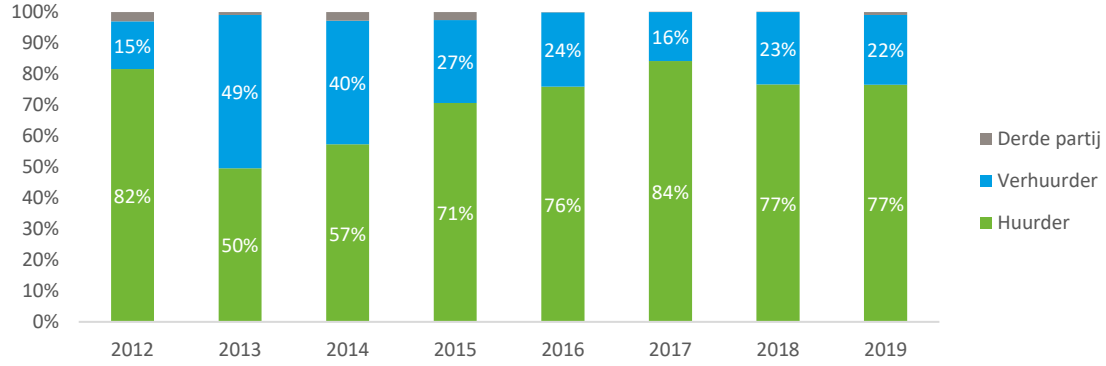
Het aantal verzoeken aan de Huurcommissie kent een sterke fluctuatie over de tijd: in 2013 piekte het aantal verzoeken op bijna 15.000, om vervolgens te dalen tot ongeveer 6.500 verzoeken in 2017. In 2018 steeg het aantal verzoeken weer sterk tot ongeveer 10.000 per jaar. Echter is de piek anno 2018/2019 niet zo hoog als in 2013/2014. Zowel onder huurders als onder verhuurders is het aantal ingediende verzoeken in 2018/2019 toegenomen.

*Figuur 3.1: Huurcommissie. Ontwikkeling aantal verzoeken naar indiener, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

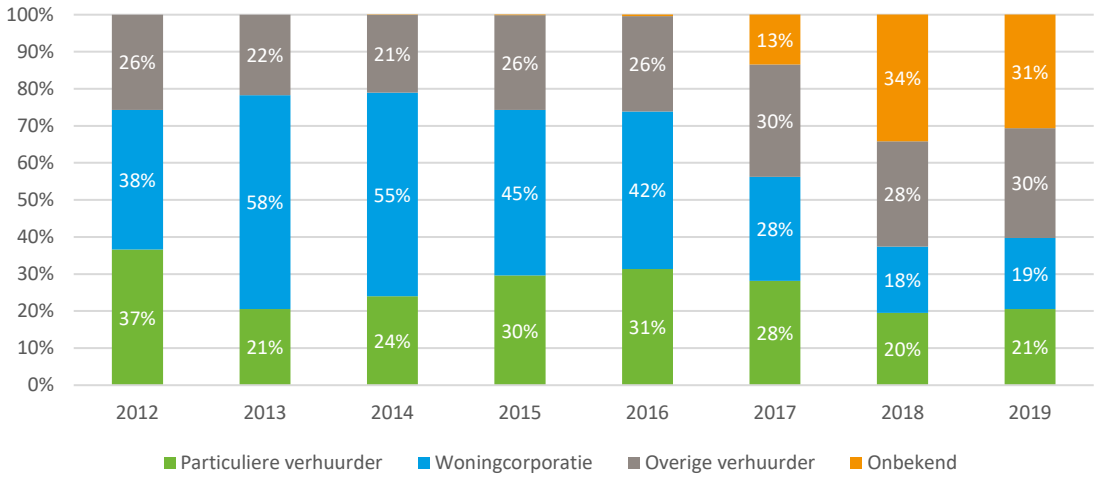
*Figuur 3.2: Huurcommissie. Verdeling aantal verzoeken naar indiener, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

Veruit de meeste verzoeken worden ingediend door huurders, met uitzondering van 2013/2014, ongeveer 70 tot 80 procent van de verzoeken. Vrijwel alle overige verzoeken werden ingediend door verhuurders. Derde partijen betreffen meestal rechtbanken en gemeenten.

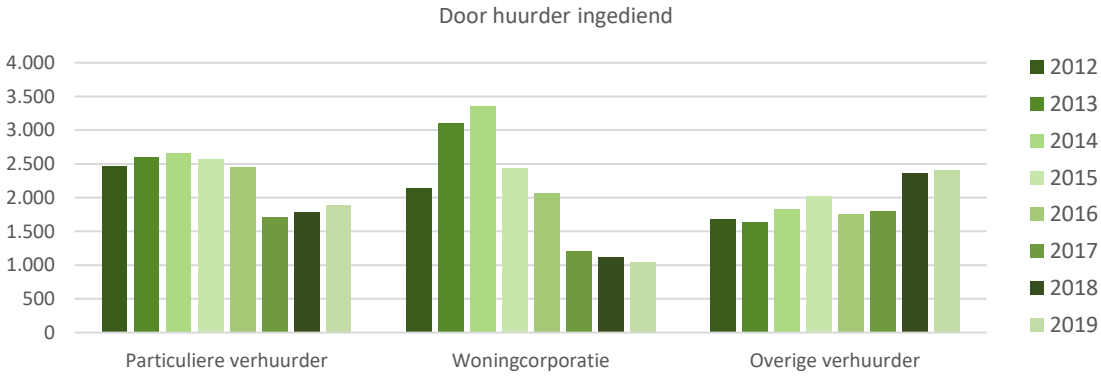
*Figuur 3.3: Huurcommissie. Verdeling aantal verzoeken naar betrokken verhuurder, 2012 - 2019*

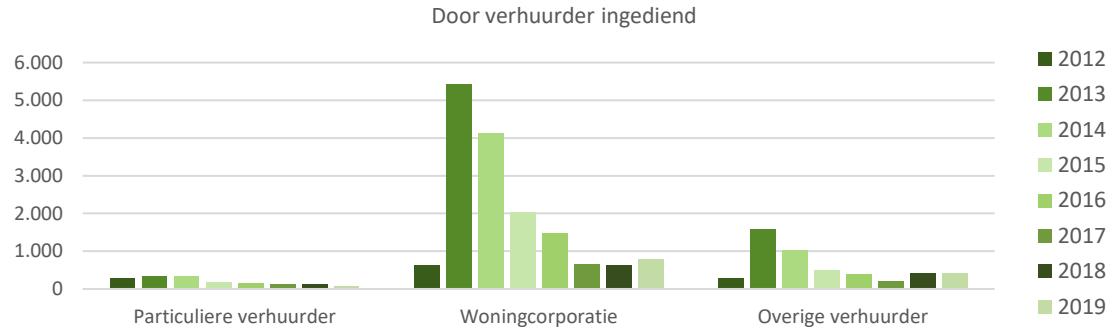



*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

Het aantal verzoeken dat door of over een woningcorporatie wordt ingediend is na een piek in 2013 en 2014 sterk afgenomen. Deels is dit een effect van registratie, omdat het aandeel onbekend vanaf 2017 substantieel is. Dit komt door een andere werkwijze van de Huurcommissie. Bij niet-digitaal ingediende verzoeken die in een vroegtijdig stadium worden afgedaan wordt het type verhuurder niet geregistreerd. Bij digitale verzoeken heeft de verzoeker dit vaak wel ingevuld. Als de categorie 'onbekend' niet wordt meegeteld, is vanaf 2017 een kleiner aandeel voor woningcorporaties (27% in 2019) en een groter aandeel voor overige verhuurders (42% in 2019).

*Figuur 3.4: Huurcommissie. Aantal verzoeken naar betrokken verhuurder en type indiener, 2012 - 2019*





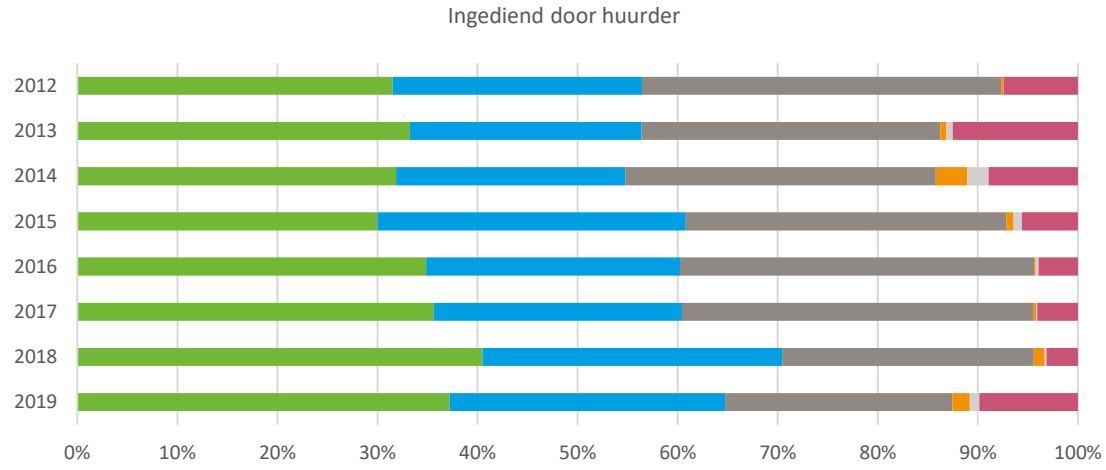

*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

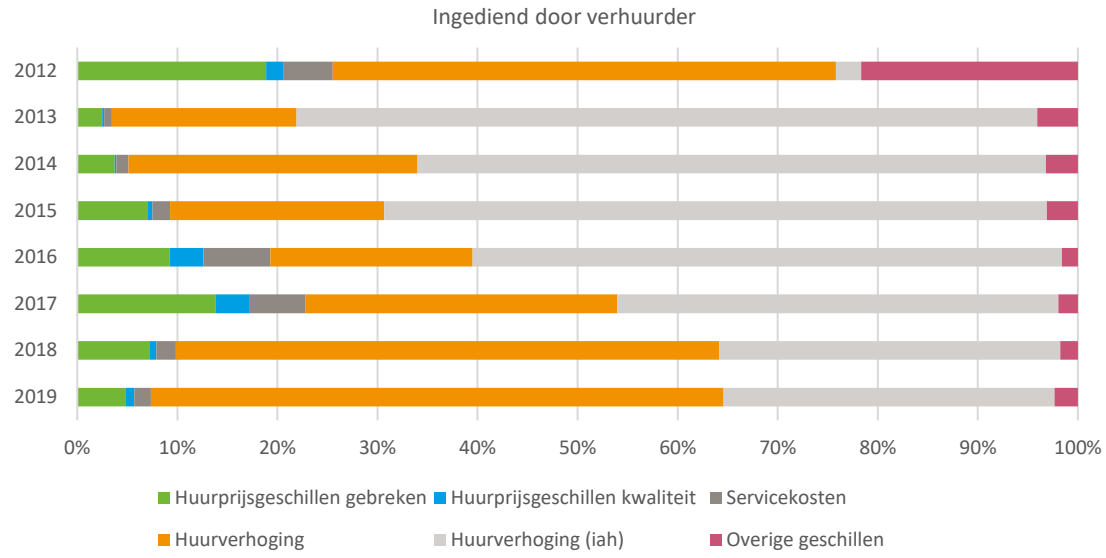
Als de uitkomsten worden uitgesplitst naar indiener is zichtbaar dat huurders over de tijd minder verzoeken indienen over woningcorporaties. Vanaf 2018 daalt het relatieve aandeel verzoeken dat door woningcorporaties wordt ingediend. Hierbij moet wel het voorbehoud van registratie-effecten worden gemaakt. In 2018 en 2019 is bij 40 tot 50 procent van de verzoeken van verhuurders onbekend om wat voor type verhuurder het gaat. Bij huurders als indiener gaat het om 30 procent van de verhuurders waarvan het type onbekend is.

## Totaal aantal verzoeken naar type verzoek

Er bestaat een groot contrast tussen het type verzoeken dat door huurders wordt ingediend en het type verzoeken dat door verhuurders wordt ingediend. Dit is een logisch gevolg van de verschillende belangen die spelen en de wet- en regelgeving.

*Figuur 3.5: Huurcommissie. Verdeling aantal verzoeken naar type verzoek en type indiener, 2012 - 2019*



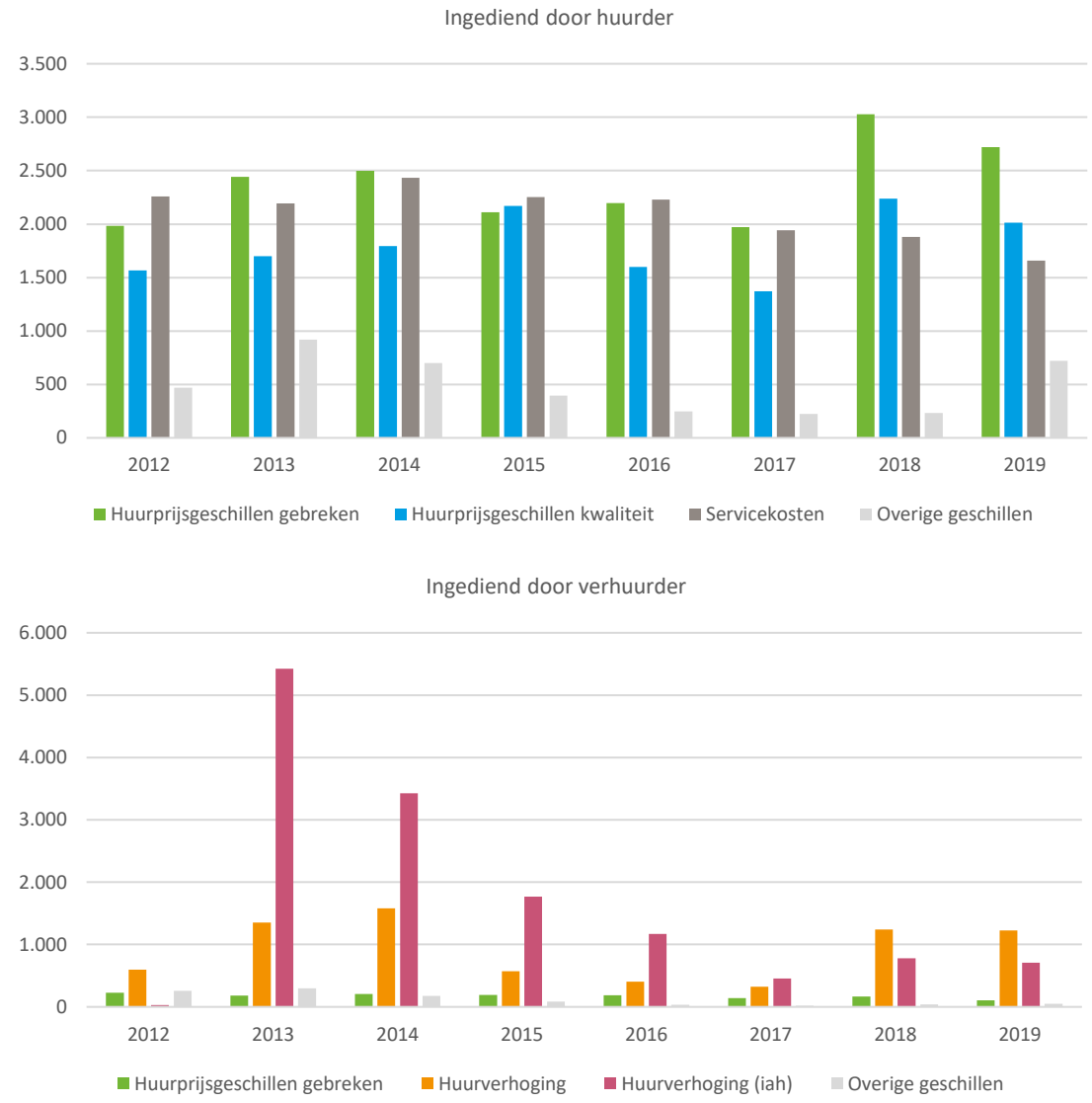



*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

Huurders dienen vooral verzoeken in over huurprijsgeschillen die samenhangen met gebreken en de kwaliteit van de gehuurde woning en daarnaast over servicekosten. Verzoeken over huurverhoging (al dan niet inkomensafhankelijk) worden door huurders nauwelijks ingediend. Dit heeft te maken met de regelgeving die bepaalt dat huurders bezwaar moeten maken bij hun verhuurder, die het vervolgens aan de Huurcommissie kan voorleggen. Over de jaren is er enige fluctuatie in het type verzoeken van huurders, maar steeds gaat ongeveer 90 procent over gebreken, de kwaliteit of servicekosten.

Verhuurders dienen vooral verzoeken in over huurverhogingsgeschillen. In 2013 en 2014 werden er opeens veel meer verzoeken ingediend door verhuurders. Van 2013 tot en met 2017 gaan de meeste huurverhogingsgeschillen over inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2018 en 2019 hebben niet-inkomensafhankelijke huurverhogingen weer de overhand. Als alleen gekeken wordt naar door particuliere verhuurders en woningcorporaties ingediende verzoeken, is zichtbaar dat woningcorporaties in de periode 2012 - 2019 90 procent van de verzoeken over huurverhoging en 98 procent van de verzoeken over inkomensafhankelijke huurverhoging indienen.

*Figuur 3.6: Huurcommissie. Aantal verzoeken naar type verzoek en type indiener, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

Huurders dienden in 2018 en 2019 veel meer verzoeken in over gebreken en kwaliteit. Ook valt op dat in 2019 meer verzoeken zijn over overige verschillen. Dit betreft vooral Uhw-geschillen (Art. 4.5).
Na invoering van inkomensafhankelijke huurverhoging in 2013 is het aantal verzoeken van verhuurders hierover tot en met 2017 jaarlijks afgenomen. Ook het aantal verzoeken over niet-inkomensafhankelijke huurverhogingen is na een piek in 2013/2014 in 2017 op het laagste aantal in de periode vanaf 2012. In 2018 en 2019 neemt het aantal verzoeken over huurverhogingen weer toe.

## 3.2 Regionale verschillen in ontwikkeling aantal verzoeken

Voor de vier grote steden en de provincies is in kaart gebracht hoe het aantal verzoeken aan de Huurcommissie zich verhoudt tot de omvang van de sociale huurvoorraad, waarin zowel corporaties als

particuliere verhuurders actief zijn[2]. Het aantal verzoeken is in de tabel gerelateerd aan de sociale huurvoorraad om de aantallen vergelijkbaar te maken.

## Ontwikkeling aantal verzoeken in verhouding tot de sociale huurvoorraad

In de vier grote steden ligt het aantal verzoeken van zowel huurders als verhuurders per 1.000 sociale huurwoningen elk jaar boven het landelijk gemiddelde. Mogelijk spelen hierbij druk op de woningmarkt, de aanwezigheid van huurteams en bewustzijn ten aanzien van huurrechten (mede door campagnes en voorlichting) een rol. Over de hele periode is het aantal verzoeken het hoogst in Utrecht en Amsterdam, hoewel de relatieve aantallen ook in Den Haag en Rotterdam sterk toenemen in 2018/2019.

*Tabel 3.1: Aantal verzoeken van **huurders** per 1.000 sociale huurwoningen naar G4 en provincie, 2012 - 2019*

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Amsterdam | 9,5 | 11,8 | 11,4 | 8,7 | 7,5 | 6,0 | 7,6 | 6,3 |
| Den Haag | 6,7 | 6,7 | 6,9 | 7,5 | 6,7 | 6,0 | 8,5 | 8,5 |
| Rotterdam | 5,0 | 5,5 | 4,8 | 4,6 | 4,3 | 3,7 | 5,9 | 6,0 |
| Utrecht (gem.) | 10,8 | 8,5 | 9,3 | 9,8 | 7,7 | 9,2 | 15,8 | 12,2 |
| Groningen | 3,4 | 6,7 | 12,2 | 12,1 | 13,3 | 8,6 | 8,8 | 8,8 |
| Friesland | 0,8 | 1,0 | 1,0 | 0,9 | 0,7 | 1,7 | 1,3 | 1,8 |
| Drenthe | 0,6 | 0,9 | 0,6 | 0,7 | 0,9 | 0,6 | 1,1 | 1,0 |
| Overijssel | 1,4 | 1,5 | 3,4 | 1,1 | 0,8 | 0,8 | 1,3 | 1,3 |
| Flevoland | 1,6 | 1,6 | 1,1 | 1,5 | 1,0 | 0,9 | 1,8 | 1,7 |
| Gelderland | 1,4 | 2,0 | 2,0 | 1,8 | 1,7 | 1,7 | 2,0 | 2,4 |
| Utrecht (prov.) | 4,3 | 3,6 | 4,0 | 4,5 | 3,2 | 3,8 | 6,3 | 5,2 |
| Noord-Holland | 5,2 | 6,4 | 6,3 | 4,8 | 4,1 | 3,6 | 4,8 | 4,1 |
| Zuid-Holland | 3,2 | 3,6 | 3,4 | 3,3 | 2,9 | 2,6 | 3,8 | 4,1 |
| Zeeland | 1,4 | 1,4 | 1,3 | 0,9 | 2,3 | 1,6 | 1,3 | 1,6 |
| Noord-Brabant | 1,7 | 1,8 | 1,4 | 1,7 | 1,4 | 1,2 | 1,7 | 1,7 |
| Limburg | 2,0 | 1,9 | 1,8 | 2,1 | 1,8 | 1,6 | 2,5 | 2,3 |
| **Nederland** | **2,9** | **3,3** | **3,6** | **3,2** | **2,8** | **2,5** | **3,4** | **3,3** |

*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen.*

Opvallend is het relatief grote aantal verzoeken van huurders in de provincie Groningen. Sinds 2014 staat Groningen op de tweede plaats (na de gemeente Utrecht) wat betreft het aantal verzoeken per 1.000 sociale huurwoningen. Mogelijk speelt hier het commercieel activisme van het huurteam een belangrijke rol. In het volgende hoofdstuk wordt hier op teruggekomen. Verder scoren zoals verwacht de provincies Utrecht, Noord-Holland en Zuid-Holland relatief hoog.

Wat verder opvalt is dat de ontwikkeling van het relatieve aantal verzoeken hetzelfde patroon vertoont voor zowel huurders als verhuurders. In 2013/2014 is er een piek, vervolgens neemt deze af tot 2017 om vervolgens weer te stijgen in 2018/2019. De piek van 2018/2019 ligt voor verhuurders een stuk lager dan de piek van 2013/2014. Voor huurders zijn beide pieken ongeveer even hoog. De vraag, die in het volgende hoofdstuk beantwoord wordt, is of de overeenkomstige patronen worden bepaald door huurders. Als het aantal verzoeken van verhuurders vooral toeneemt doordat huurders vaker bezwaar maken tegen de jaarlijkse huurverhoging, dan zijn de huurders de drijvende kracht achter beide patronen.

[2] Het aantal verzoeken per 1.000 huishoudens vertoont vergelijkbare patronen (zie Bijlage 1).

*Tabel 3.2: Aantal verzoeken van **verhuurders** per 1.000 sociale huurwoningen naar G4 en provincie, 2012 - 2019*

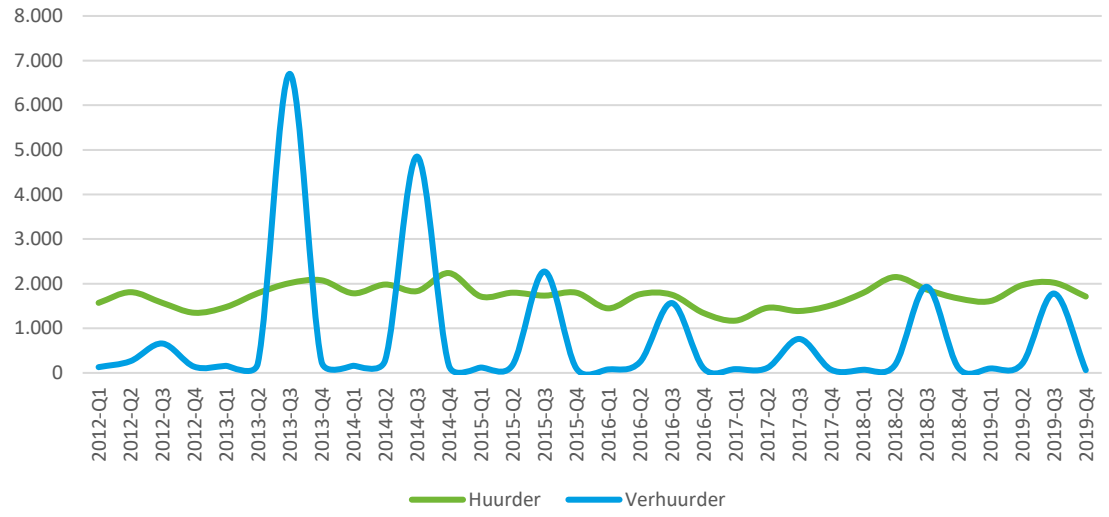
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Amsterdam | 2,0 | 11,4 | 8,5 | 4,0 | 3,9 | 1,4 | 2,9 | 2,9 |
| Den Haag | 1,2 | 2,8 | 2,0 | 1,2 | 1,2 | 0,7 | 1,8 | 1,3 |
| Rotterdam | 1,0 | 3,1 | 3,5 | 1,6 | 1,2 | 0,6 | 1,5 | 1,8 |
| Utrecht (gem.) | 1,4 | 6,6 | 4,4 | 2,3 | 0,9 | 0,8 | 2,4 | 1,9 |
| Groningen | 0,4 | 0,7 | 1,2 | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 0,8 | 0,7 |
| Friesland | 0,2 | 0,9 | 0,6 | 0,3 | 0,2 | 0,3 | 0,5 | 0,4 |
| Drenthe | 0,2 | 1,4 | 0,9 | 0,2 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 0,2 |
| Overijssel | 0,3 | 1,8 | 1,5 | 0,4 | 0,4 | 0,1 | 0,8 | 0,5 |
| Flevoland | 0,4 | 2,5 | 1,6 | 0,8 | 0,9 | 0,5 | 0,8 | 1,0 |
| Gelderland | 0,1 | 1,6 | 2,0 | 1,1 | 0,4 | 0,2 | 0,5 | 0,6 |
| Utrecht (prov.) | 0,8 | 4,7 | 3,1 | 1,4 | 0,7 | 0,5 | 1,7 | 1,3 |
| Noord-Holland | 1,0 | 7,0 | 5,3 | 2,5 | 2,3 | 1,0 | 2,0 | 1,9 |
| Zuid-Holland | 0,7 | 3,2 | 2,2 | 1,1 | 0,9 | 0,5 | 1,1 | 1,1 |
| Zeeland | 0,2 | 2,8 | 1,1 | 0,6 | 0,3 | 0,1 | 0,2 | 0,4 |
| Noord-Brabant | 0,3 | 2,3 | 1,7 | 0,9 | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0,5 |
| Limburg | 0,5 | 1,8 | 1,1 | 0,6 | 0,4 | 0,2 | 0,5 | 0,3 |
| **Nederland** | **0,5** | **3,3** | **2,5** | **1,2** | **0,9** | **0,5** | **1,0** | **1,0** |

*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen.*

## 3.3 Fluctuaties in het aantal verzoeken binnen een jaar

Er zit een aantal terugkerende patronen in het moment waarop huurders en verhuurders hun verzoek indienen. Allereerst valt op dat verhuurders bijna uitsluitend in het derde kwartaal van een jaar hun verzoeken indienen, hoewel het aantal verzoeken behoorlijk varieert tussen de jaren. Dus het moment van indienen is redelijk voorspelbaar. Na afloop van het derde kwartaal hoeft de Huurcommissie weinig verzoeken meer te verwachten van verhuurders.

*Figuur 3.7: Huurcommissie. Jaar en kwartaal van ontvangst verzoek naar type indiener, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

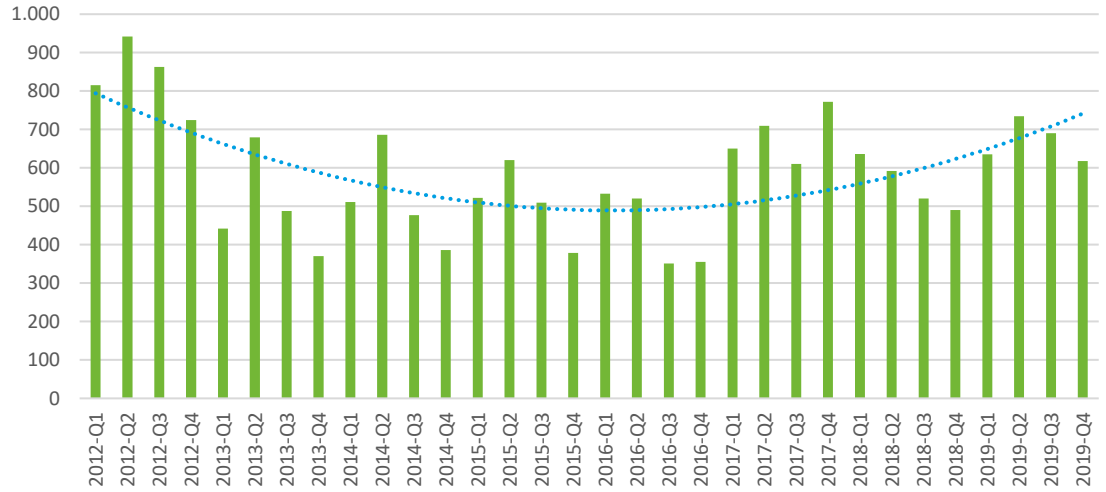
Verhuurders dienen bijna uitsluitend verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging in. In de regel gaat de huurverhoging per 1 juli in, het begin van het derde kwartaal. Huurders moeten voor die tijd bezwaar

maken bij hun verhuurder, die vervolgens een verzoek in kan dienen bij de Huurcommissie. Het is daarom logisch dat binnengekomen bezwaren in het derde kwartaal worden ingediend.
Hoewel huurders veel gelijkmatiger over het jaar verzoeken indienen bij de Huurcommissie, is er jaarlijks een piek in het tweede kwartaal. Dit is het kwartaal waarin zij het jaarlijkse voorstel tot huurverhoging ontvangen. Naast bezwaren hiertegen kan het voorstel tot huurverhoging ook een trigger zijn om een verzoek in te dienen over gebreken, de kwaliteit van de woning of servicekosten[3]. Als huurders meer moeten betalen voor een woning en/of service die in hun ogen onvoldoende woonkwaliteit biedt, zetten zij sneller de stap naar de Huurcommissie.

## 3.4 Fluctuaties in het online zoekgedrag naar de Huurcommissie

Het indienen van een verzoek begint in het tijdperk van altijd en overal toegang tot internet vaak met een online zoektocht naar hulp/oplossingen voor huurproblemen. Elk kwartaal wordt er honderden keren de zoekterm 'Huurcommissie' ingevoerd op Google. Als er vanuit mag worden gegaan dat vooral huurders online zoeken naar de Huurcommissie, dan is een vergelijkbaar patroon zichtbaar met vaak een piek in het tweede kwartaal[4]. Voor zover online zoekgedrag een voorspeller is van het indienen van een verzoek bij de Huurcommissie, is vooral sprake van een (beperkte) 'time lag' tussen het online zoekgedrag en het aantal door huurders ingediende verzoeken per jaar. Het aantal verzoeken van huurders piekt in 2013/2014 en 2018/2019. Het aantal zoekopdrachten naar de Huurcommissie piekt in 2012 en 2017/2018.

*Figuur 3.8: Aantal zoekopdrachten 'Huurcommissie' op Google per kwartaal, 2012 - 2019*




*Bron: Google Trends (2020), bewerking Companen. De stippellijn is een polynome trendlijn en houdt rekening met een verandering over de tijd.*

[3] Servicekosten worden in de regel afgerekend binnen 6 maanden na afloop van een jaar.

[4] In 2015 lag het aantal zoekopdrachten een stuk lager en hier is geen verklaring voor. De aantallen van 2015 zijn daarom geschat op basis van de resultaten van overeenkomstige kwartalen in 2014 en 2016.

# 4 Verklaringen voor fluctuaties in het aantal verzoeken aan de Huurcommissie

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste factoren besproken die van invloed zijn op het aantal verzoeken dat jaarlijks wordt ingediend bij de Huurcommissie. De factoren zijn systematisch onderzocht op basis van 22 veronderstellingen[5]. Hier wordt zowel gekeken naar het totaal aantal verzoeken als naar het specifieke type verzoeken. Er wordt steeds onderscheid gemaakt tussen door huurders en verhuurders ingediende verzoeken.
De factoren die van invloed zijn op het aantal verzoeken aan de Huurcommissie kunnen grofweg worden ingedeeld in macro-, meso- en microfactoren. Op macroniveau gaat het om landelijke ontwikkelingen, waarbij een onderscheid is gemaakt tussen economie, woningmarkt en nieuwe wetgeving. Op meso-niveau gaat het om de rol van huurteams, campagnes en media-aandacht. Hoe beïnvloeden zij huurders en verhuurders? Op microniveau gaat het om individuele beslissingen van huurders en verhuurders. Wat zijn voor hen de triggers om een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie? De wisselwerking tussen de verschillende niveaus biedt aanknopingspunten voor de omvang van het aantal verzoeken aan de Huurcommissie. Er wordt specifiek aandacht besteed aan de verschillen tussen de jaren 2014 - 2017 (met een dalende trend) en 2018 - 2019 (met een stijgende trend).
Aan het eind van dit hoofdstuk worden prognoses gepresenteerd over wat veranderingen in macro-condities betekenen voor de verwachte toename (of afname) van het aantal verzoeken aan de Huur-commissie.

## 4.1 Macrofactoren

Op macroniveau is het volgende zichtbaar:

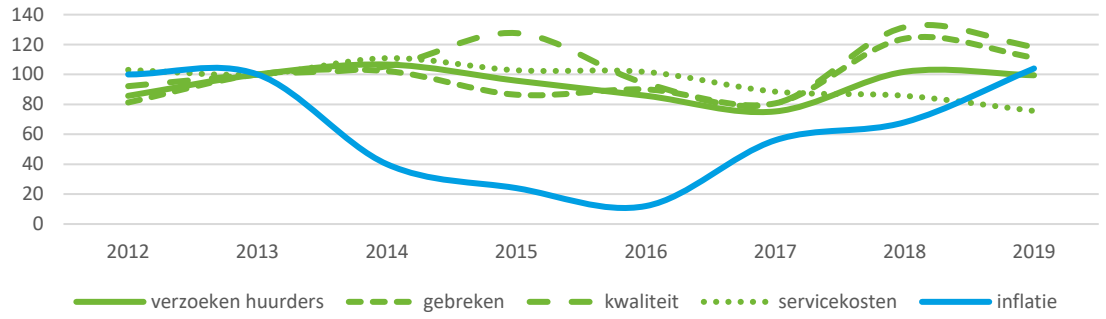
- Een hogere inflatie (en de daaraan gekoppelde hogere maximaal toegestane huurverhoging) hangt samen met zowel een hoger aantal verzoeken van verhuurders als een hoger aantal verzoeken van huurders.
- Daarnaast spelen de hoogte van de werkloosheid en economische groei een rol bij verzoeken met een directe financiële component, namelijk bij servicekosten en huurverhoging. Wat betreft de introductie van nieuwe wetgeving blijkt dat de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging samenhangt met een groter aantal verzoeken. Naarmate de wet langer gold, nam het aantal verzoeken hierover af.
- Het effect van tijdelijke huurcontracten in de Wet doorstroming huurmarkt is (nog) niet zeker. De daling van het aantal verzoeken van huurders nam al voor de introductie af en die trend zette zich in de eerste jaren van de nieuwe wet voort.

### Inflatie en gemiddelde huurverhoging

De maximaal toegestane jaarlijkse huurverhoging is onder het huidige huurbeleid van de minister van BZK direct gerelateerd aan de hoogte van de inflatie. Als de inflatie hoger is, vertaalt dat zich in een hogere nominale huurstijging. Vanaf 2017 neemt de inflatie toe, net als het totale aantal verzoeken van huurders, met name over gebreken en kwaliteit. Als het gaat om het aantal verzoeken van verhuurders, blijkt dat een hogere inflatie samenhangt met een groter aantal verzoeken in 2018/2019.

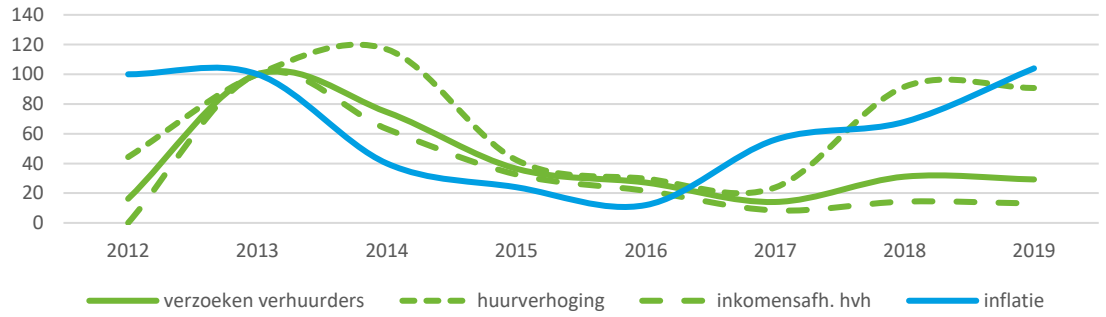
[5] Zie bijlage 2 voor een overzicht van de veronderstellingen.

*Figuur 4.1: Relatie aantal verzoeken van huurders en inflatie*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

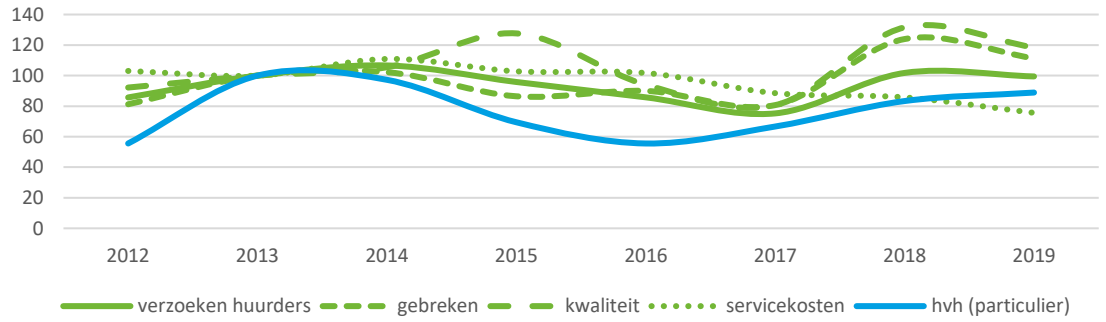
*Figuur 4.2: Relatie aantal verzoeken van verhuurders en inflatie*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

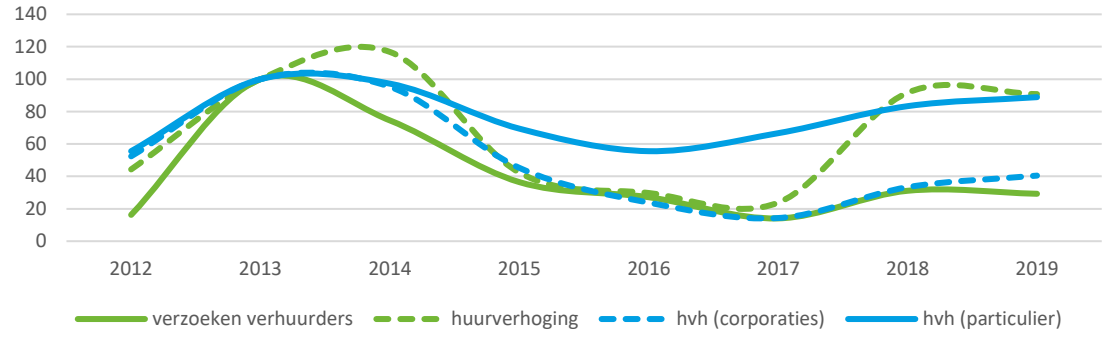
Het hogere aantal verzoeken van huurders in 2018/2019 hangt in enige mate samen met de hoogte van de jaarlijkse huurverhoging, met name van particuliere verhuurders. Bij een hogere huurstijging kijken huurders kritischer naar hun woonkwaliteit.
Daarnaast hangt de gemiddelde huurverhoging door verhuurders samen met een groter aantal verzoeken over de huurverhoging. Woningcorporaties dienen meer verzoeken in dan particuliere verhuurders. De toename is daarom vooral toe te schrijven aan de hogere huurverhoging die corporaties in 2018/2019 doorvoerden als gevolg van de gestegen inflatie.

*Figuur 4.3: Relatie aantal verzoeken van huurders en hoogte huurverhoging*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS Huurenquête (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

*Figuur 4.4: Relatie aantal verzoeken van verhuurders en hoogte huurverhoging*

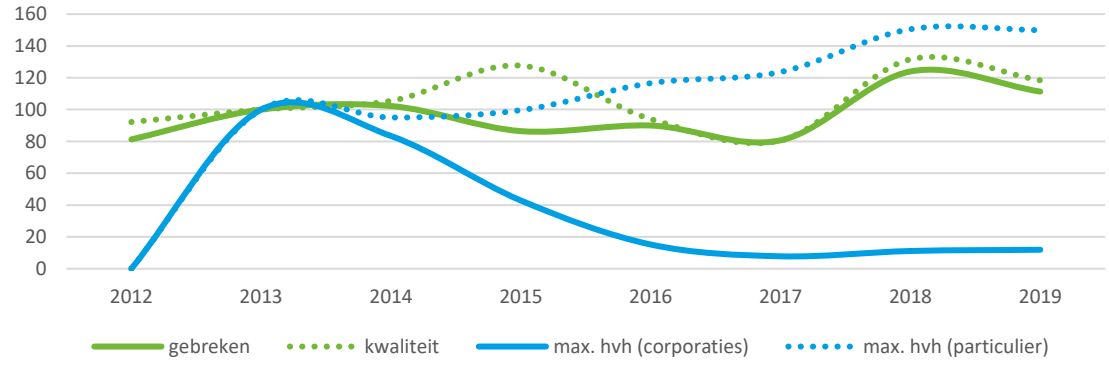



*Bron: Huurcommissie (2020), CBS Huurenquête (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

## Toepassing maximale huurverhoging

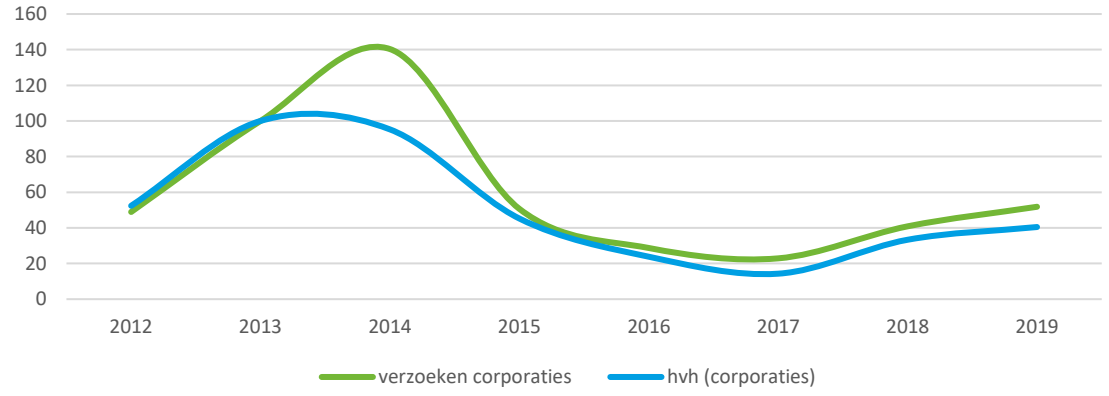
Particuliere verhuurders passen vaker de maximale jaarlijkse huurverhoging toe dan woningcorporaties (bron: CBS Huurenquête, 2020). De afgelopen jaren steeg de toepassing van de maximale huurverhoging door particulieren en daalde die door woningcorporaties. Er is een samenhang in de toename van de toepassing van de maximale huurverhoging door particuliere verhuurders en het aantal verzoeken van huurders over gebreken en kwaliteit.

*Figuur 4.5: Relatie aantal verzoeken van huurders en mate toepassing maximale huurverhoging door verhuurders, 2012 - 2019*



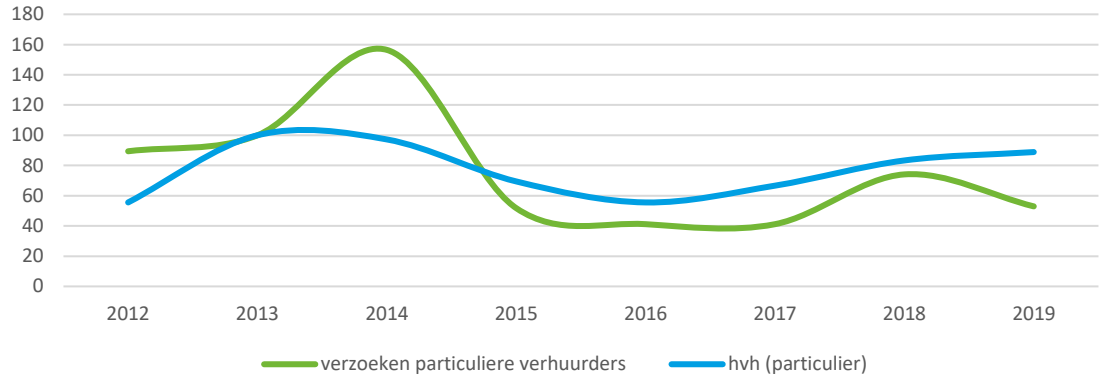

*Bron: Huurcommissie (2020), CBS Huurenquête (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

*Figuur 4.6: Relatie aantal verzoeken van verhuurders en mate toepassing maximale huurverhoging door corporaties, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS Huurenquête (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

*Figuur 4.7: Relatie aantal verzoeken van verhuurders en mate toepassing maximale huurverhoging door particuliere verhuurders, 2012 - 2019*



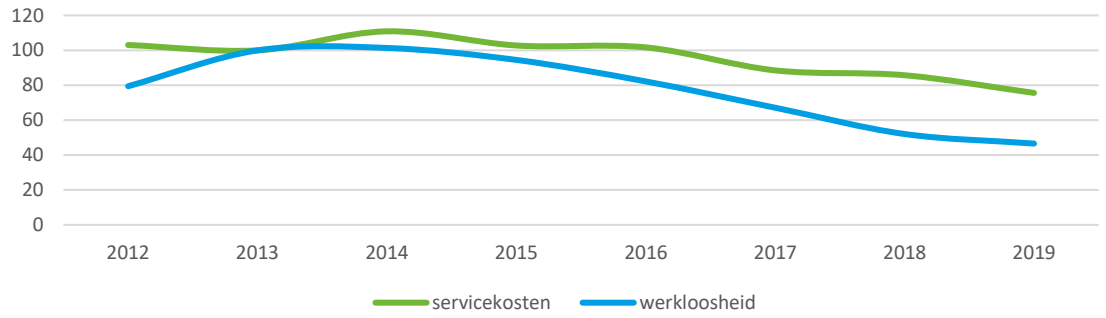

*Bron: Huurcommissie (2020), CBS Huurenquête (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

Als het gaat om het aantal verzoeken van woningcorporaties, is vanaf 2015 een sterke samenhang zichtbaar tussen de toepassing van de maximale huurverhoging en het aantal verzoeken van woningcorporaties. Bij particuliere verhuurders is die samenhang er ook maar in wat mindere mate.

## Werkloosheid en economische groei

Een groter aantal verzoeken over servicekosten hangt samen met een toename van de werkloosheid. Op basis van de aanname dat huurders proportioneel vaker werkloos zijn dan kopers, is economische onzekerheid een reden om de uitgaven sterker onder de loep te nemen. Deze redenering klinkt ook door in de interviews met huurders en huurteams.

*Figuur 4.8: Relatie aantal verzoeken van huurders en werkloosheid*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

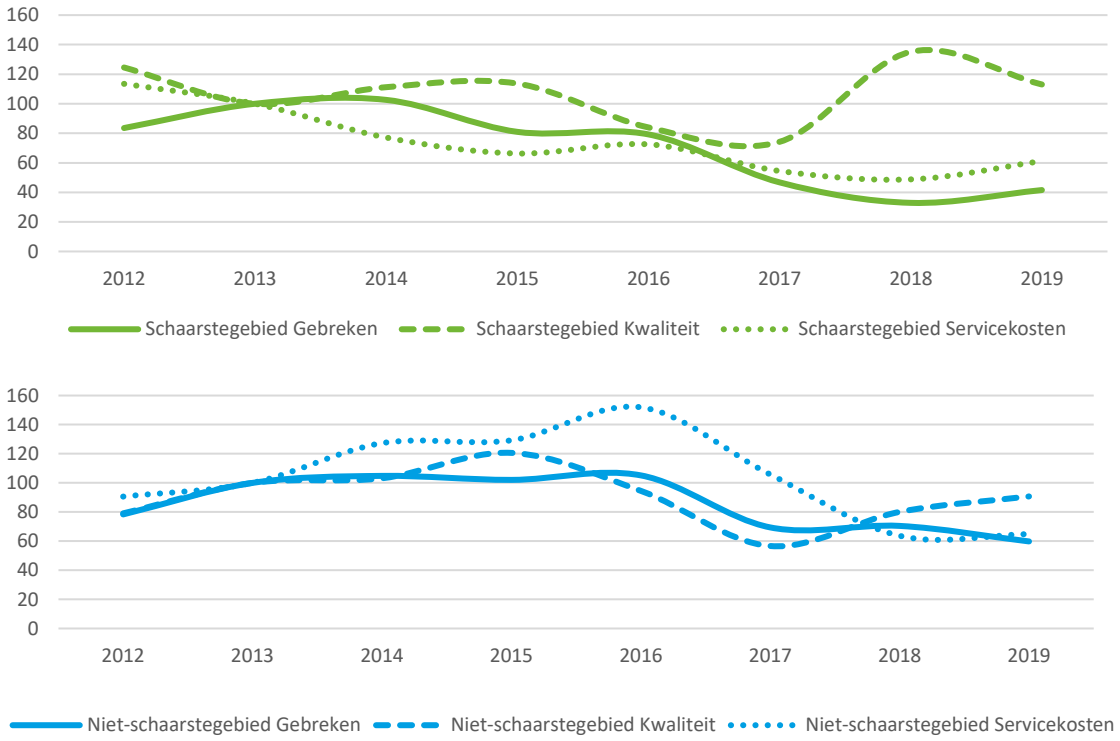
De recente afname van economische groei hangt in enige mate samen met de toegenomen aantallen verzoeken over de jaarlijkse huurverhoging. Economische onzekerheid levert voor huurders, al dan niet tijdelijk, een terugval van het inkomen op. Huurteams geven aan dat financiële omstandigheden een belangrijke drijfveer zijn voor een deel van de huurders om bij hun verhuurder bezwaar te maken tegen huurverhoging.

## Druk op de woningmarkt

Dienen huurders en verhuurders meer of minder verzoeken in in gebieden waar sprake is van hogere druk op de woningmarkt? Om een beeld te kunnen schetsen van eventuele verschillen naar druk op de woningmarkt, wordt een vergelijking gemaakt tussen de ontwikkelingen binnen en buiten het schaarstegebied.

In het verleden is in het Woningwaarderingsstelsel gewerkt met zogenoemde schaarstepunten[6]. Daartoe is een gebied in Nederland met de grootste woningschaarste aangewezen als 'schaarstegebied'[7]. In dit gebied kregen gereguleerde huurwoningen een opslag op de WWS-punten om meer marktwerking in het WWS tot uitdrukking te laten komen. Inmiddels gebeurt dit door de WOZ-waarde van woningen in het WWS mee te tellen. Het schaarstegebied geeft echter nog steeds een goede indicatie van de gebieden in Nederland met de meeste druk op de huurmarkt. In bijlage 4 is een kaart opgenomen met de afbakening van het schaarstegebied.
Voor particuliere verhuurders en woningcorporaties is vergeleken in welke mate huurders en verhuurders meer of minder verzoeken indienen in schaarstegebieden. De nadruk ligt hierbij op de veranderingen in 2018/2019 ten opzichte van eerdere jaren.

*Figuur 4.9: Relatie aantal verzoeken van huurders en druk op de woningmarkt (verhuurder=particulier)*

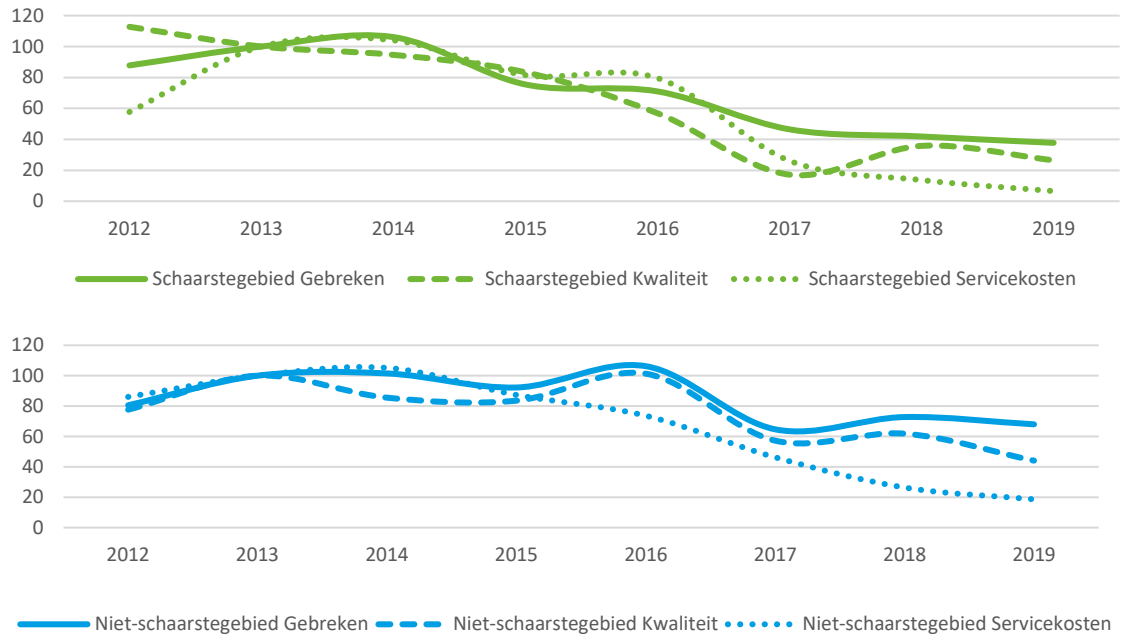



*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

Het aantal verzoeken van huurders is relatief hoger in niet-schaarstegebieden. Dit geldt voor huurders bij zowel particuliere verhuurders als woningcorporaties. Een opvallende uitzondering is de recente toename van verzoeken over de kwaliteit van de woning in schaarstegebieden. Onze interpretatie is dat in schaarstegebieden recent sterkere huurstijgingen zijn en dat huurders hier ook kritischer naar de kwaliteit kijken. Mogelijk speelt hier ook de aanvangshuur een grotere rol.

[6] Van 1 oktober 2011 tot 1 oktober 2015.
[7] Het schaarstegebied bestaat uit de tien coropgebieden met de hoogste gemiddelde WOZ-waarden voor gereguleerde huurwoningen en bakent het gebied af met de hoogste druk op de gereguleerde huurwoningenmarkt.

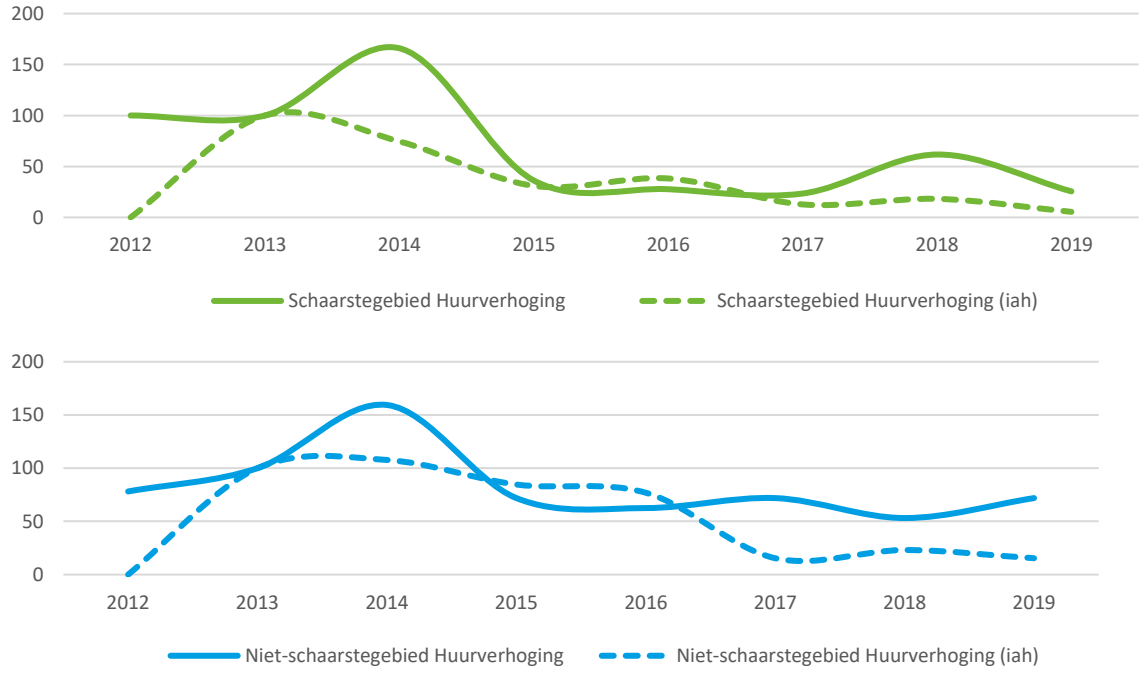
*Figuur 4.10: Relatie aantal verzoeken van huurders en druk op de woningmarkt (verhuurder=woningcorporatie)*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

Bij particuliere verhuurders is een gemengd beeld zichtbaar. In schaarstegebieden fluctueert het aantal verzoeken sterker dan in niet-schaarstegebieden. Over de tijd is het aantal verzoeken in schaarstegebieden lager. Dat geldt ook voor verzoeken over inkomensafhankelijke huurverhogingen.

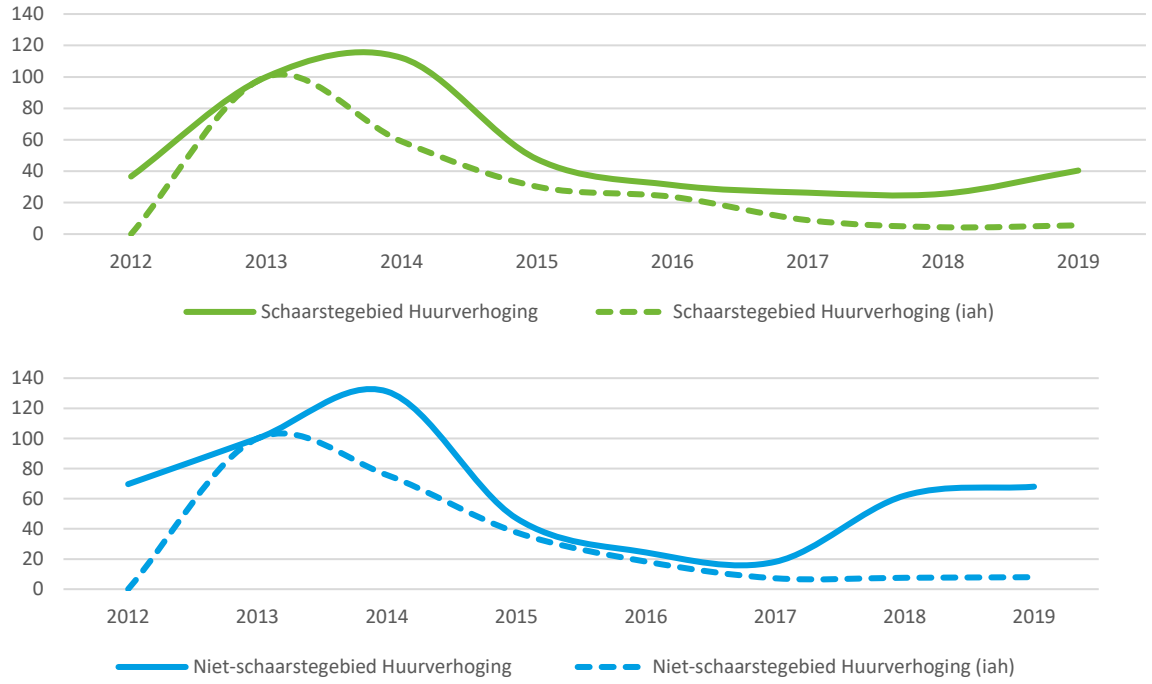
*Figuur 4.11: Relatie aantal verzoeken van verhuurders en druk op de woningmarkt (verhuurder=particulier)*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

Woningcorporaties zijn terughoudender met huurverhogingen vanwege zorgen over betaalbaarheid. Bij corporaties is het aantal verzoeken over huurverhoging in schaarstegebieden lager dan daarbuiten. Bij de inkomensafhankelijke huurverhoging is de ontwikkeling in schaarste- en niet-schaarstegebieden juist hetzelfde.

*Figuur 4.12: Relatie aantal verzoeken van verhuurders en druk op de woningmarkt (verhuurder=woningcorporatie)*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

De conclusie is dat de druk op de woningmarkt zeker een rol speelt in de ontwikkeling van het aantal verzoeken van huurders en verhuurders. In schaarstegebieden is het aantal verzoeken lager. Door de hogere druk kunnen huurders moeilijker een andere woning vinden en voelen zij zich afhankelijker van de verhuurder, zo blijkt uit de enquête en interviews met huurteams. De impact van de marktdruk is mede afhankelijk van het type huurcontract (tijdelijk of onbepaalde tijd).

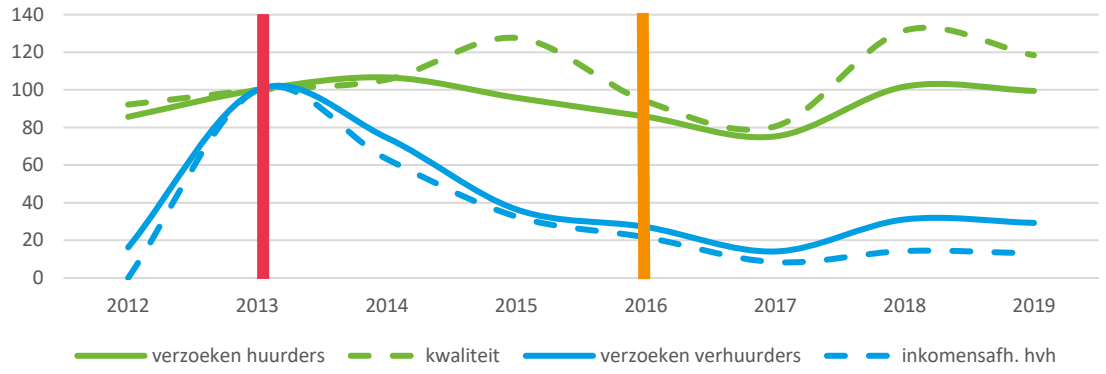
## Introductie nieuwe wetgeving

Nieuwe wetgeving die invloed heeft op de relatie tussen huurder en verhuurder is mogelijk van invloed op het aantal verzoeken van huurders en verhuurders aan de Huurcommissie. In 2013 werd de inkomensafhankelijke huurverhoging ingevoerd, waarbij verhuurders de mogelijkheid kregen om de huur van huurders van een gereguleerde huurwoning met een hoog inkomen extra te verhogen. In 2016 werd de Wet doorstroming huurmarkt 2015 van kracht, waarbij tijdelijke huurcontracten geïntroduceerd werden. Er is in beeld gebracht in hoeverre de introductie van nieuwe wetgeving samenhangt met de ontwikkeling van het aantal verzoeken over de tijd.

In de eerste jaren sinds de introductie van de inkomensafhankelijke huurverhoging is er een groot aantal verzoeken van verhuurders over inkomensafhankelijke huurverhoging. In de loop der jaren neemt het aantal sterk af. Corporaties, die vanwege hun grote aantal huurders verantwoordelijk zijn voor veel verzoeken, werden al snel terughoudend in de toepassing van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dat blijkt ook uit de enquête. Tegelijkertijd met de introductie van inkomensafhankelijke huurverhoging

is er een stijging van het aantal verzoeken van huurders over kwaliteit. Onze interpretatie op basis van de interviews met huurteams en de enquête onder huurders is dat huurders kritischer zijn op de kwaliteit van hun woning na een bovengemiddeld hoge huurverhoging.

*Figuur 4.13: Relatie aantal verzoeken van huurders en verhuurders en introductie nieuwe huurwetgeving*




*2013: introductie inkomensafhankelijke huurverhoging; 2016: invoering tijdelijke huurcontracten.*
*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen. Indexcijfers met 2013=100.*

Vanaf de introductie van tijdelijke huurcontracten is er een tijdelijke afname van het aantal verzoeken van huurders en verhuurders. De dalende tendens was echter al ingezet. Uit de enquête onder huurders en interviews met huurteams blijkt dat huurders zich afhankelijker van verhuurders voelen. Eén tot twee jaar na de introductie van de tijdelijke huurcontracten stijgt het aantal verzoeken van huurders weer. Mogelijk zijn tijdelijke huurcontracten omgezet in huurcontracten voor onbepaalde tijd en/of is er sprake van een hogere mutatiegraad waarbij vaker de aanvangshuur wordt getoetst.

### Coronacrisis

Het is nog te vroeg om uitspraken te doen over de impact van de coronacrisis op het aantal verzoeken aan de Huurcommissie. De coronacrisis valt buiten de scope van dit onderzoek.
In de media verschijnen berichten dat veel verhuurders bereid zijn om getroffen huurders tegemoet te komen. Dat zal niet altijd het geval zijn. In de enquêtes onder huurders sijpelt door dat het water bij sommigen aan de lippen staat. Juist in deze unieke tijd staan huurders op scherp en zouden ze sneller in actie kunnen komen. Aan de andere kant heeft een deel van de huurders getwijfeld of ze het verzoek moesten indienen, omdat ze geen conflict willen met hun verhuurder. De mate waarin huurders en verhuurders elkaar weten te vinden zal bepalend zijn voor de ontwikkelingen van het aantal verzoeken aan de Huurcommissie in coronatijd. De huurteams kunnen hierbij een belangrijke rol spelen.

## 4.2 Mesofactoren

Naast huurders en verhuurders heeft een aantal andere partijen invloed op het aantal verzoeken dat bij de Huurcommissie terecht komt. Gekeken is naar de rol van huurteams, commerciële bureaus, media-aandacht en campagnes van de overheid en belangenorganisaties.

## Huurteams

In de gemeenten waar huurteams actief zijn, staan anno 2019 972.000 huurwoningen, oftewel 29,5 procent van de totale huurvoorraad in Nederland. Ongeveer 60 procent van alle verzoeken is afkomstig uit een gemeente waar momenteel een huurteam actief is.

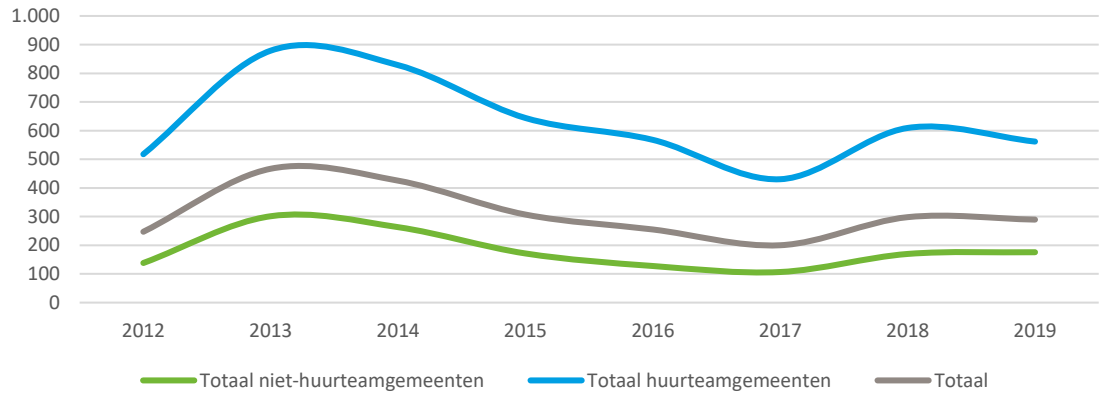
Huurteams zien zichzelf in eerste instantie als bemiddelaar tussen huurder en verhuurder en daarnaast als belangenbehartiger. Als het erop aankomt, kiezen zij voor het belang van de huurder. Zij adviseren huurders, maar laten de keuze om een verzoek in te dienen aan de huurder. De indruk die huurteams in de interviews geven, is dat zij zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid om het aantal verzoeken aan de Huurcommissie zoveel mogelijk te beperken. Enerzijds doen ze dat door bemiddeling tussen huurder en verhuurder, anderzijds door negatief te adviseren over verzoeken met weinig kans van slagen.

### *Verschillen in aantallen verzoeken tussen steden met en zonder huurteam*

Het aantal verzoeken aan de Huurcommissie per 100.000 huurwoningen vanuit gemeenten met een huurteam is vergeleken met het aantal verzoeken vanuit andere gemeenten. Hieruit blijkt dat er in gemeenten waar een huurteam actief is relatief meer verzoeken worden ingediend, namelijk 3 tot 4,5 keer zoveel als in gemeenten zonder huurteam. Dit hoeft niet de betekenen dat er sprake is van een causaal verband: huurteams kunnen juist ook opgericht worden in gemeenten waar meer geschillen zijn tussen huurders en verhuurders.

Gemiddeld wordt er over minder dan 1 procent van de huurwoningen een verzoek ingediend[8].

*Figuur 4.14: Aantal verzoeken per 100.000 huurwoningen naar aanwezigheid van een huurteam in de gemeente*

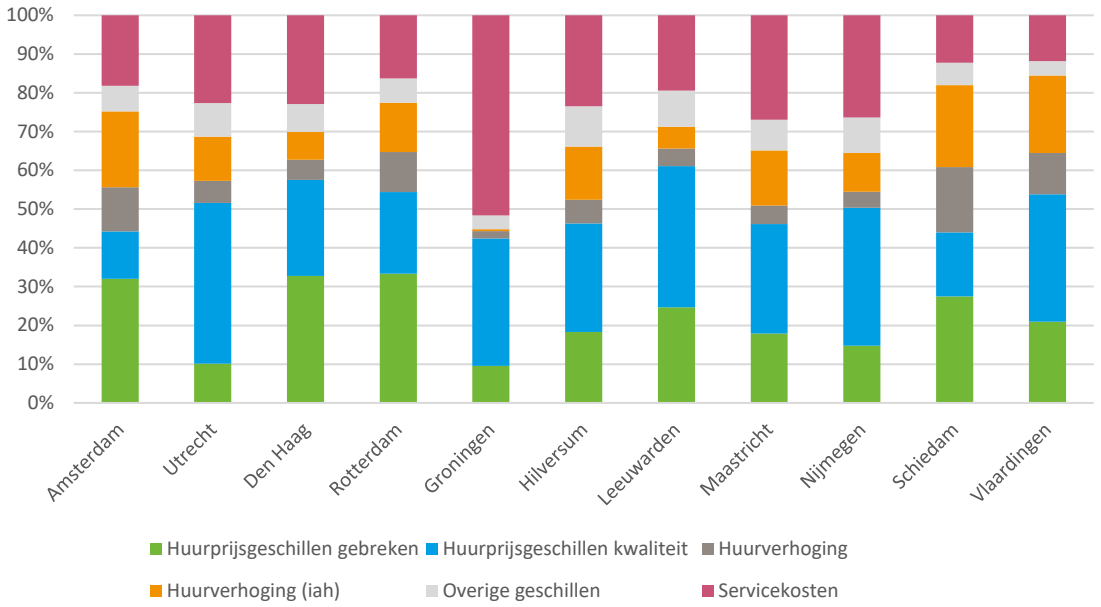



*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen.*

Bezien naar het type verzoeken dat in gemeenten met een huurteam wordt ingediend, valt op dat in Utrecht relatief veel verzoeken worden ingediend over de kwaliteit van de woning en in de gemeente Groningen over servicekosten. In Groningen worden huurders door commerciële huurteams actief gewezen op de mogelijkheid om een verzoek in te dienen om de servicekosten te verlagen. In het volgende blokje wordt nader ingegaan op de casus Groningen en de rol van commerciële bureaus.

[8] Dit betekent niet dat er over 1 procent van de huurwoningen een verzoek is ingediend. Er kunnen immers meerdere verzoeken worden ingediend over dezelfde woning.

*Figuur 4.15: Type verzoeken voor gemeenten met een actief huurteam, 2012 - 2019*



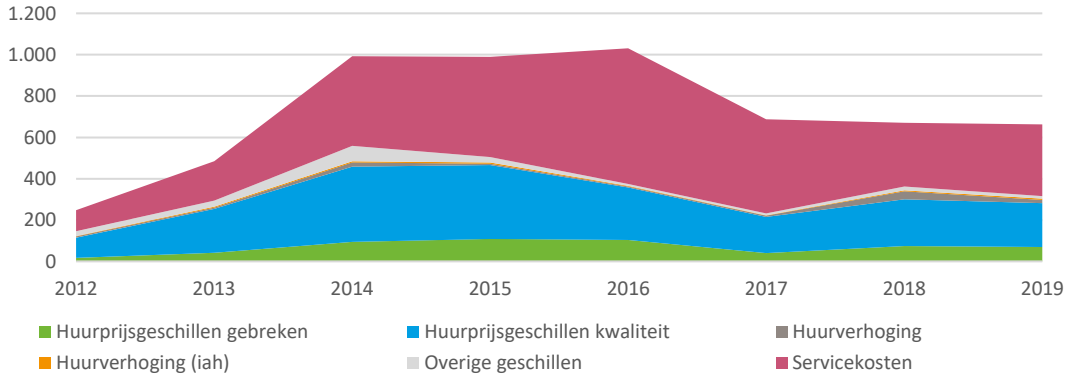

*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

De huurteams hebben ook een beeld geschetst van de motivaties van huurders om verzoeken in te dienen of bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging. Deze beelden zijn gebruikt om de uitkomsten van de enquêtes in paragraaf 4.3 te verrijken.

***Commerciële bureaus, casus Groningen***

Commercieel huurteam Frently is vanaf 2014 actief in de gemeente Groningen en daarnaast is ook Bumarang actief. Frently is sterk gericht op teveel betaalde servicekosten en Bumarang adverteert met het terugkrijgen van geld. Er is vanaf 2014 een sterke stijging van het aantal verzoeken over servicekosten in de gemeente Groningen. Het ligt voor de hand om deze toe te schrijven aan de activiteiten van commerciële huurteams.

*Figuur 4.16: Totaal aantal verzoeken per 100.000 huurwoningen in de gemeente Groningen, 2012 - 2019*




*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), bewerking Companen.*

## Media-aandacht en campagnes

Vanaf eind 2016 is er toenemende media-aandacht voor huurdersproblemen. In het najaar van 2016 zendt Radar een item uit over onterecht gerekende bemiddelingskosten, een regeling die vanaf juli 2016

ook geldt voor onzelfstandige woonruimten. In augustus is er een uitzending van #BOOS waarin Tim Hofman een verhuurder benadert, die daarbij fysiek geweld gebruikt. Ongeveer 2,2 miljoen mensen keken naar deze uitzending. In januari 2018 zendt Kassa een item uit over huurders in de vrije sector die niet op de hoogte zouden zijn van de Huurcommissie. In het voorjaar van 2019 verschijnt de kernpublicatie van WoON 2018 en wordt de schimmelproblematiek die hierin wordt besproken breed uitgemeten in de media. In het najaar van 2019 zendt Radar opnieuw een item uit over bemiddelingskosten, is er de actie tegen de verhuurderheffing met de hashtag #ikwileenhuis en zendt Radar een special uit wat zij de 'Woningnoodramp' noemen.
Campagnes hebben soms een landelijke uitstraling en zijn soms gericht op de lokale situatie. De gemeente Amsterdam voert regelmatig campagne voor specifieke woninggerelateerde problemen, zoals schimmel, tocht, loden leidingen, huurrechten of onveilige balkons. De Huurcommissie heeft een coronameldpunt waar huurders terecht kunnen als de huur te hoog is door corona en de verhuurder niet meewerkt aan een passende oplossing.
Een causale claim dat media-aandacht en campagnes het aantal verzoeken aan de Huurcommissie laten toenemen, is moeilijk te maken. Het minste wat wel kan worden verondersteld, is dat het eerder leidt tot een groter dan een kleiner aantal verzoeken. Uit de enquête onder huurders blijkt niet dat campagnes of media-aandacht een grote rol spelen. Echter gaat dat om directe invloed die huurders zelf waarnemen. Onbewuste beïnvloeding is een subtieler en langzamer proces.

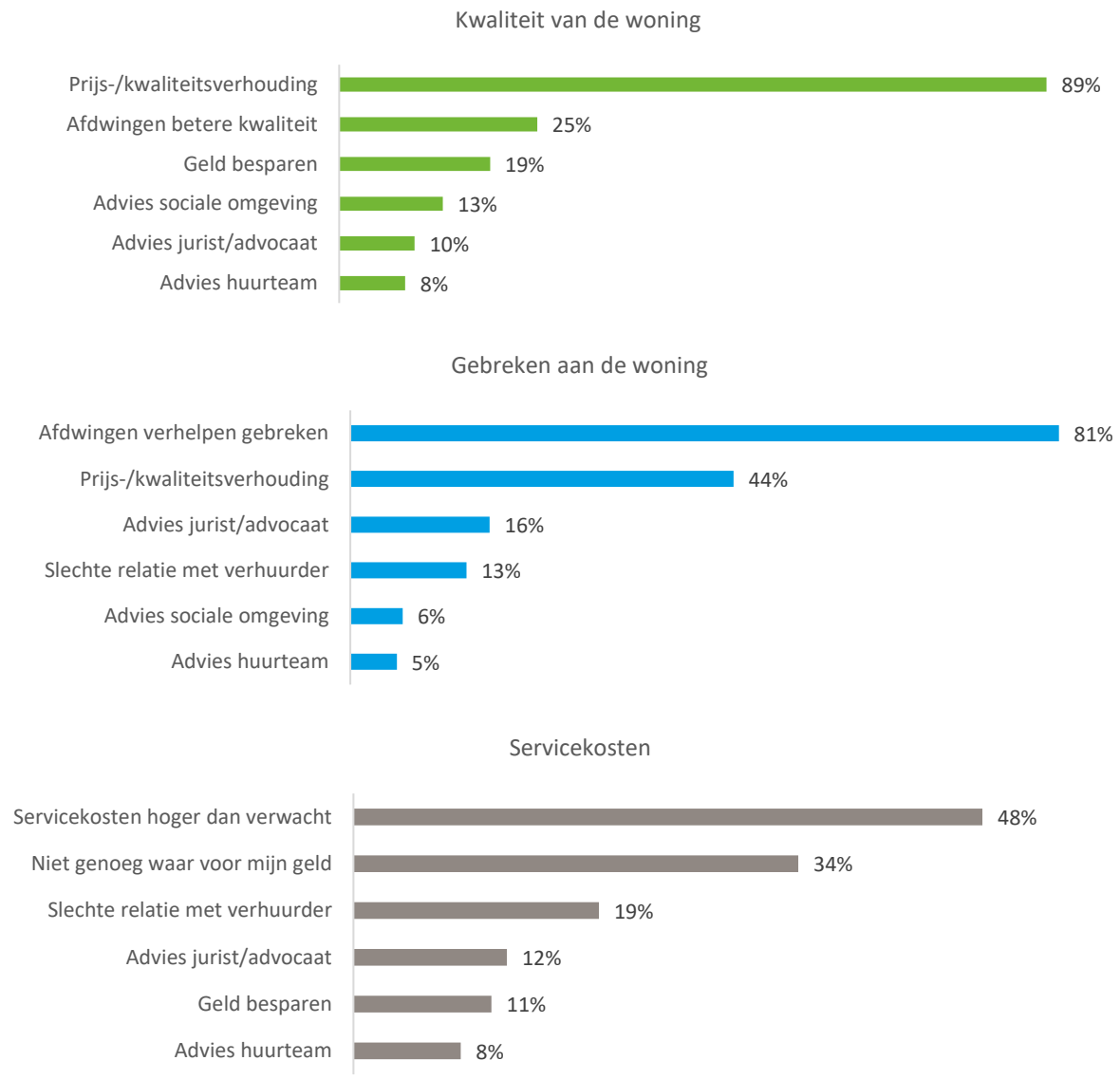
## 4.3 Microfactoren

In deze paragraaf worden de belangrijkste uitkomsten samengevat van de enquête onder huurders en verhuurders. De belangrijkste uitkomsten zijn besproken in relatie tot de macrofactoren en komen in de volgende paragraaf aan bod bij de triggers van huurders en verhuurders.

### Huurders

***Redenen indienen verzoek***
Bij verzoeken over de kwaliteit van de woning speelt de verhouding tussen huurprijs en kwaliteit een belangrijke rol. Het afdwingen van kwaliteitsverbetering lijkt een belangrijkere motivatie dan financiële motieven. Bij verzoeken over gebreken aan de woning blijken vergelijkbare prioriteiten, maar is de grootste drijfveer het verhelpen van gebreken.

*Figuur 4.17: Redenen voor huurders om verzoeken in te dienen naar type verzoek*




*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

Ook bij verzoeken van huurders over servicekosten speelt de prijs-/kwaliteitsverhouding (waar voor je geld) een duidelijke rol. De belangrijkste reden is echter dat de servicekosten hoger zijn dan verwacht.

***Redenen indienen bezwaar***

Er is ook gekeken naar wat huurders beweegt om bezwaar te maken tegen de huurverhoging. Hierbij is zichtbaar dat naast verwachtingen over de huurverhoging ook rechtvaardigheidsopvattingen en het oordeel over de kwaliteit of gebreken een rol spelen. Opvallend is verder dan 20 procent van de huurders bezwaar maakt omdat ze zeggen het niet te kunnen betalen.

*Figuur 4.18: Redenen voor huurders om bezwaar in te dienen naar type verzoek*

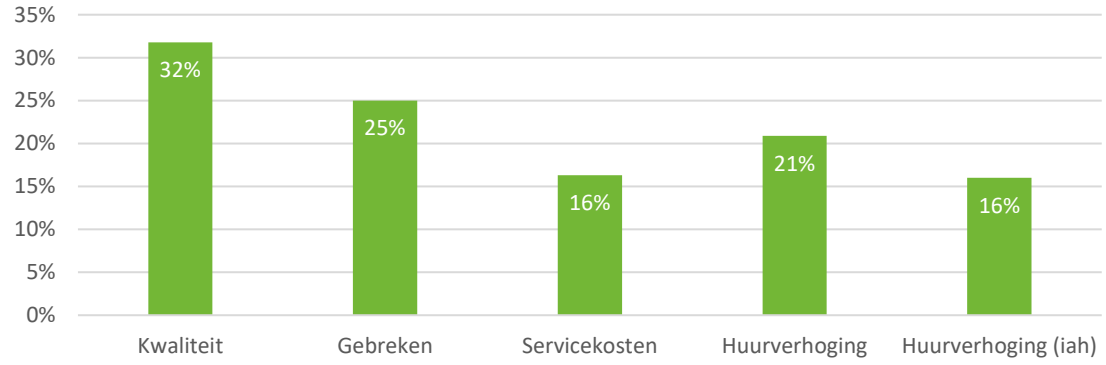



*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

### *Getwijfeld over indienen verzoek of bezwaar*

De typen verzoeken waar huurders het meest twijfelen over indiening zijn kwaliteit en gebreken. Er is minder twijfel onder huurders over verzoeken/bezwaren met een rechtstreekse financiële component (servicekosten en huurverhoging).

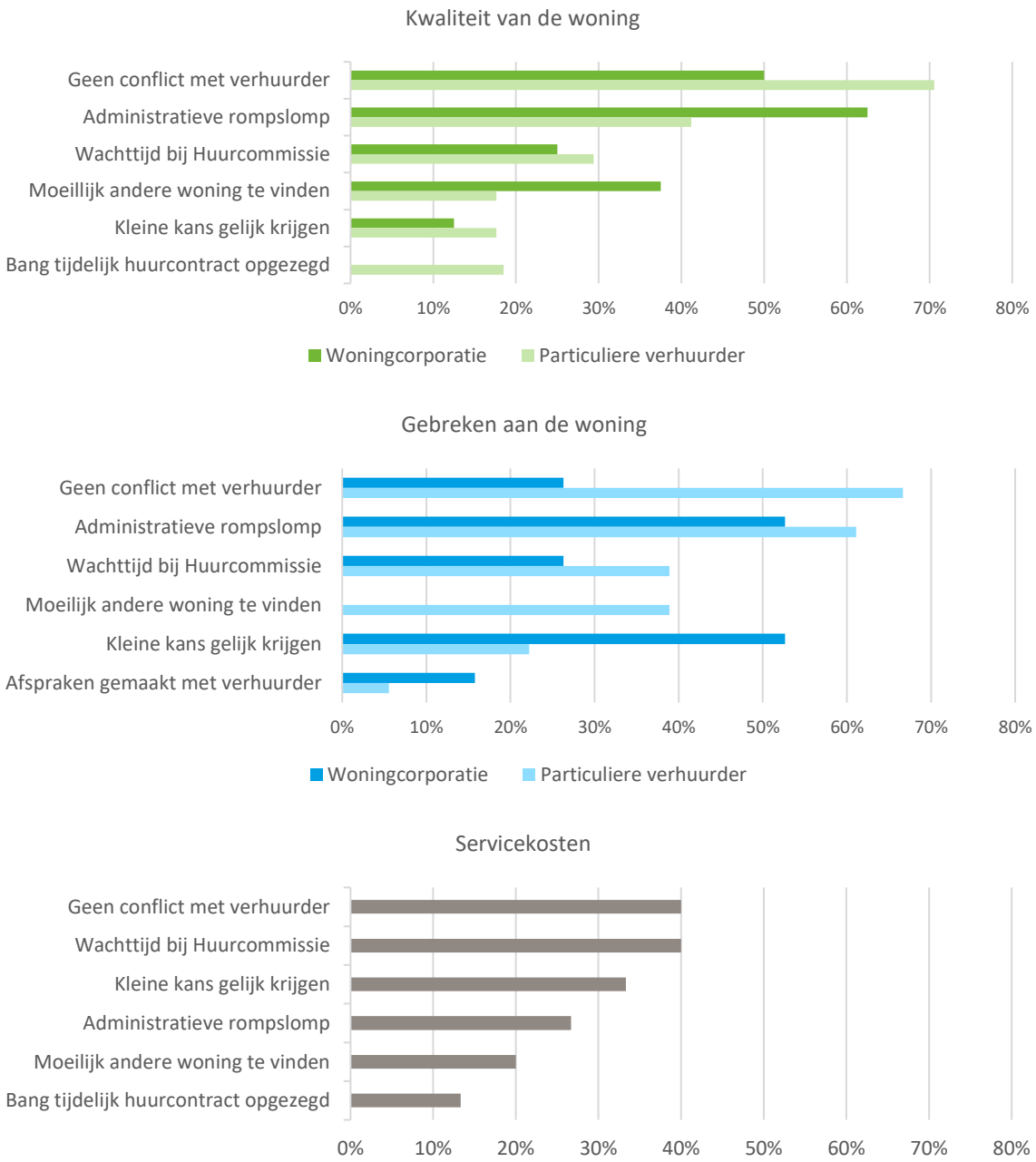
*Figuur 4.19: Getwijfeld over indienen verzoek aan Huurcommissie of bezwaar bij verhuurder*




*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

De meest genoemde reden om te twijfelen over het indienen van een verzoek is het vermijden van een conflict met de verhuurder. Dit geldt vooral bij particuliere verhuurders. Ook de administratieve rompslomp, de wachttijd bij de Huurcommissie en de kleine kans om gelijk te krijgen worden als redenen tot twijfel genoemd. Opvallend is dat bij verzoeken over kwaliteit en gebreken, het moeilijk kunnen vinden van andere woonruimte wordt genoemd. Voor 20% van de huurders bij een particuliere verhuurder is de angst dat het tijdelijke huurcontract wordt opgezegd een reden om te twijfelen.

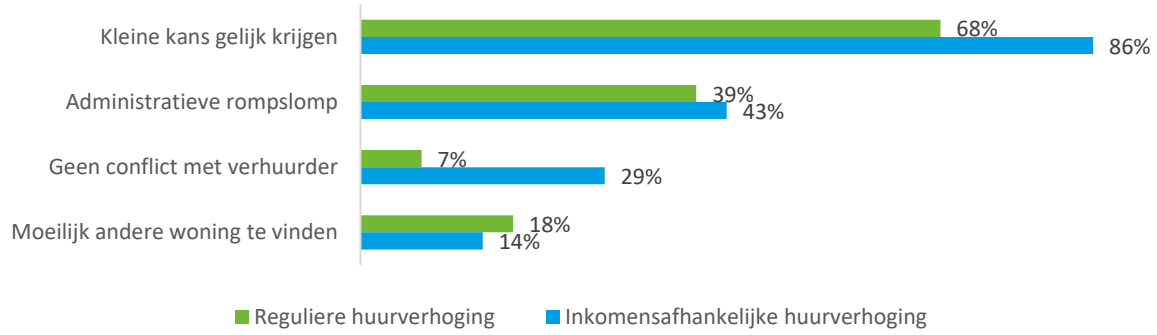
*Figuur 4.20: Redenen voor huurders om te twijfelen over indienen verzoek naar type verzoek*




*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen. Het aantal respondenten dat een verzoek over servicekosten heeft ingediend bij een woningcorporatie is te klein om uit te splitsen.*

Een deel van de twijfel van huurders om bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging betreft ook de administratieve rompslomp, conflictvermijding met de verhuurder en het moeilijk kunnen vinden van andere woonruimte. Echter is de belangrijkste reden tot twijfel de kleine kans om gelijk te krijgen. Dit geldt nog sterker voor bezwaren tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging.

*Figuur 4.21: Redenen voor huurders om te twijfelen over indienen bezwaar naar type verzoek*




*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

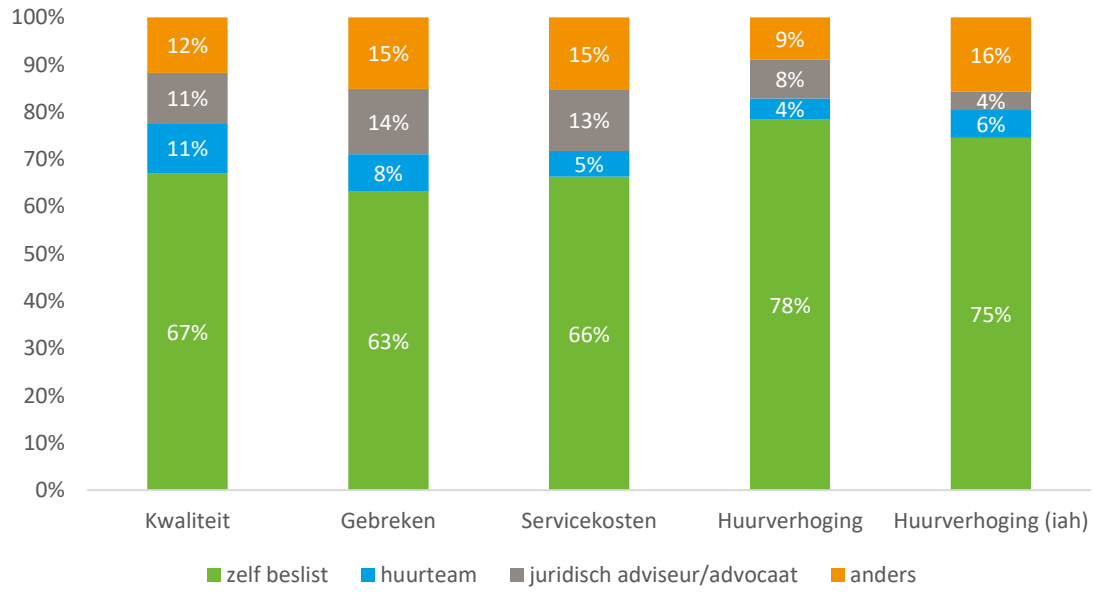
Waarom hebben huurders uiteindelijk toch het verzoek ingediend of bezwaar gemaakt? De belangrijkste redenen die blijken uit de open antwoorden zijn:

- Gerechtigheid/principekwestie
- Omdat het probleem nog niet is opgelost, verhuurder in beweging willen krijgen
- Geschil levert stress/gezondheidsproblemen op
- Huurder ziet geen andere oplossing

### *Wie geeft de doorslag?*

De huurder beslist in ruim de helft van de verzoeken en bezwaren zelfstandig over het indienen. Dit geldt in het bijzonder voor huurverhogingsbezwaren. Mogelijk speelt hierbij mee dat huurteams het indienen van een bezwaar ontraden als de huurverhoging volgens de regels is gedaan en huurders toch willen doorzetten. Huurteams geven vooral de doorslag bij verzoeken over kwaliteit en gebreken. De rol van juridisch adviseurs, advocaten en anderen is echter groter. Bij anderen gaat het om bijvoorbeeld familie/vrienden, een huurdersorganisatie (waaronder de Woonbond) en de rechtsbijstandsverzekering.

*Figuur 4.22: Wie neemt de uiteindelijke beslissing om een verzoek/bezwaar in te dienen?*

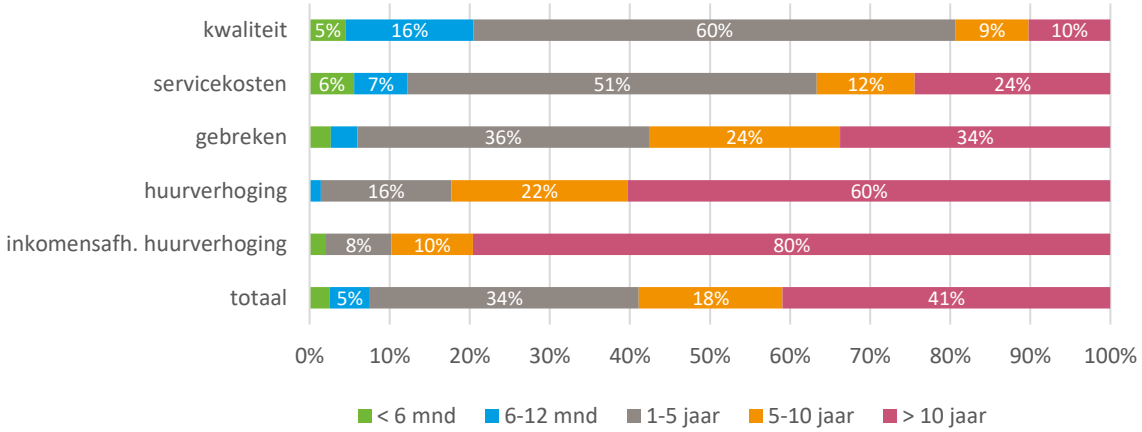



*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

### *Woonduur*

Een groot deel van de indieners van een verzoek of bezwaar woont langer dan tien jaar in de woning. Dit geldt met name voor bezwaarmakers tegen de jaarlijkse huurverhoging en de indieners van verzoeken over gebreken. Bij verzoeken over de kwaliteit of servicekosten gaat het vaak om huurders die langer dan een jaar de woning huren.

*Figuur 4.23: Type verzoeken naar woonduur, 2018 - 2019*

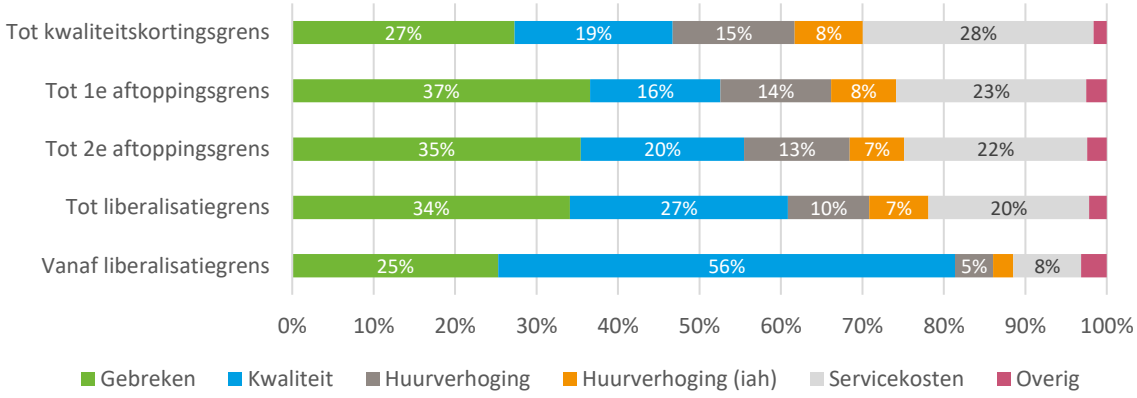



*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

### *Hoogte huurprijs*

In de hogere huurprijsklassen zijn er meer verzoeken over kwaliteit en relatief minder verzoeken over huurverhoging en servicekosten. Servicekosten worden vermoedelijk vooral gevraagd in appartementen, die vaker een lagere huurprijs hebben.

*Figuur 4.24: Type verzoeken naar huurprijs, 2017 - 2019*

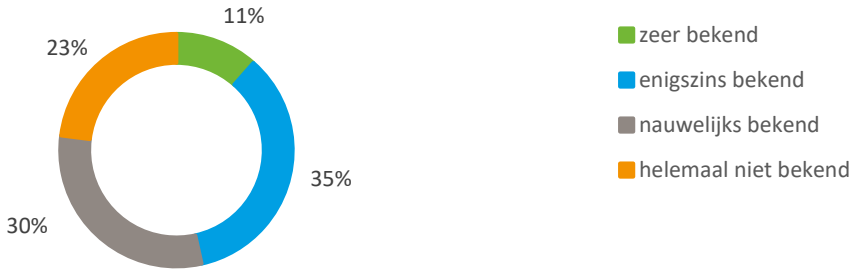



*Bron: Huurcommissie (2020), bewerking Companen.*

### *Achtergrondkenmerken huurders*

Iets minder dan de helft van de huurders was (enigszins) bekend met de Huurcommissie voordat ze een verzoek indienden of bezwaar maakten tegen de huurverhoging.

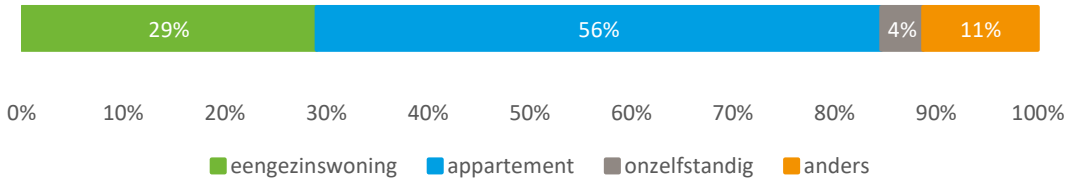
*Figuur 4.25: Bekendheid van de Huurcommissie onder huurders voor ze verzoek/bezwaar indienden*




*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

Meer dan de helft van de verzoeken komt van huurders van appartementen. Over onzelfstandige woningen worden nauwelijks verzoeken ingediend. De voorraad onzelfstandige woningen is veel kleiner dan de voorraad zelfstandige woningen.

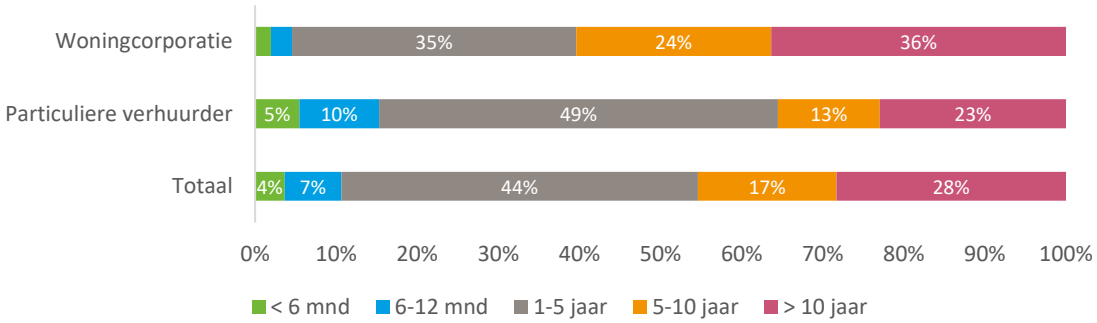
*Figuur 4.26: Woningtype van huurders die verzoeken indienen*




*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

Bij particuliere verhuurders zijn er relatief meer huurders die in het eerste jaar een verzoek of bezwaar indienen in vergelijking met woningcorporaties. Bij woningcorporaties gaat het vaak om huurders die vijf jaar of langer in de woning verblijven. Dit heeft vermoedelijk ook te maken met een lagere mutatiegraad van corporatiewoningen.

*Figuur 4.27: Woonduur van huurders die verzoeken indienen*



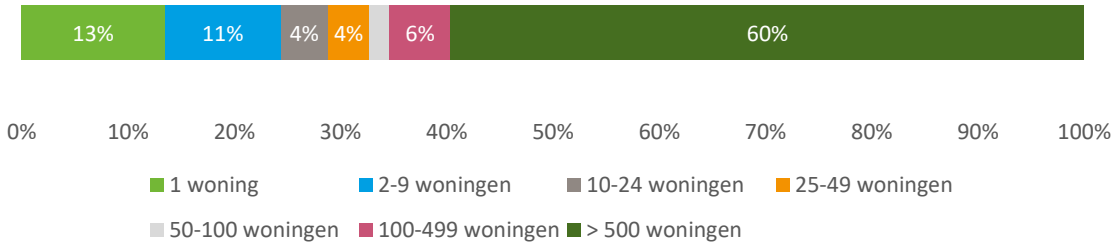

*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

## Verhuurders

### *Aantal verhuurde woningen*

Ruim de helft van de verhuurders die deelnamen aan de enquête hebben meer dan 500 woningen in bezit. Ongeveer een kwart van de deelnemende verhuurders bezit minder dan tien woningen.

*Figuur 4.28: Aantal verhuurde woningen*

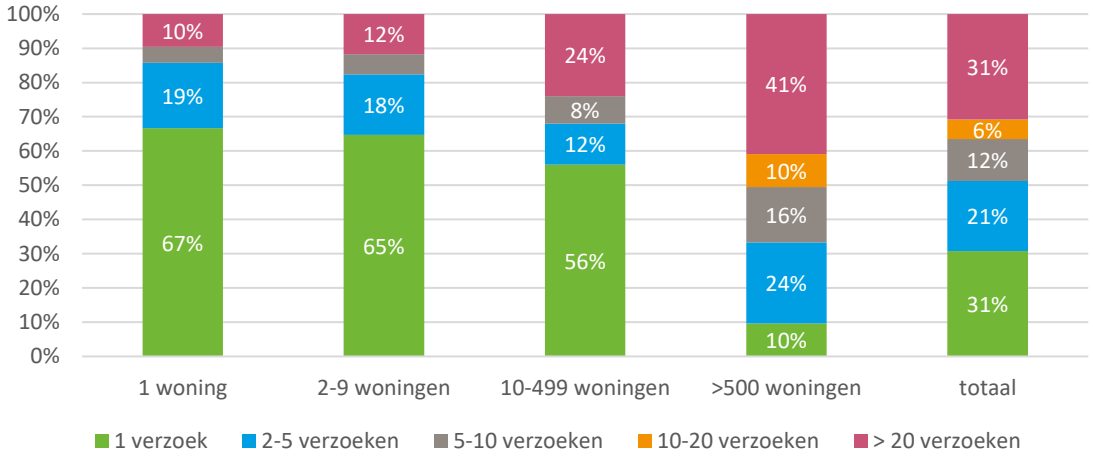



*Bron: Enquêtes onder huurders (2020), bewerking Companen.*

### *Aantal en type verzoeken*

Het aantal verzoeken dat verhuurders per jaar indienen is mede afhankelijk van het aantal woningen dat zij verhuren. Verhuurders met een bezit tot 10 woningen dienen vaak één of enkele verzoeken per jaar in. Hierbij zijn ook uitschieters die meer dan 20 verzoeken indienen. In het algemeen geldt, hoe meer verhuurde woningen, hoe meer verzoeken worden ingediend. Toch dient de helft van de verhuurders met meer dan 500 woningen hooguit 10 verzoeken per jaar in.

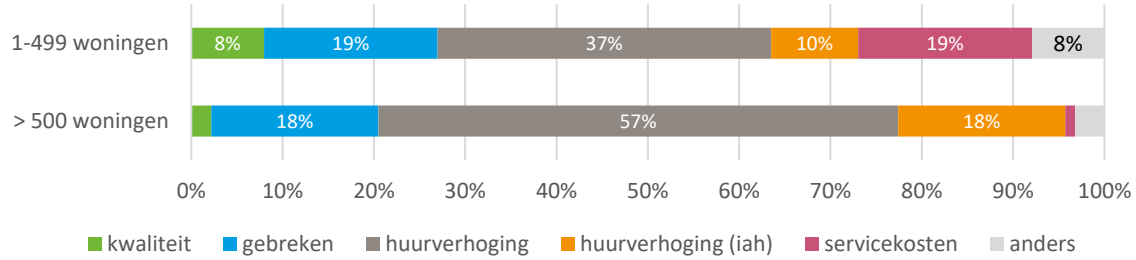
*Figuur 4.29: Aantal verzoeken per verhuurder in 2018 en 2019*




*Bron: Enquêtes onder verhuurders (2020), bewerking Companen.*

Verhuurders met meer dan 500 woningen dienen vooral verzoeken over huurverhogingen en gebreken in. Bij deze verhuurders gaat het nauwelijks om servicekosten en de kwaliteit van de woning. Bij kleinere verhuurders is de samenstelling van het type verzoeken wat meer divers. Naast huurverhogingen gaat het voor een belangrijk deel om servicekosten.

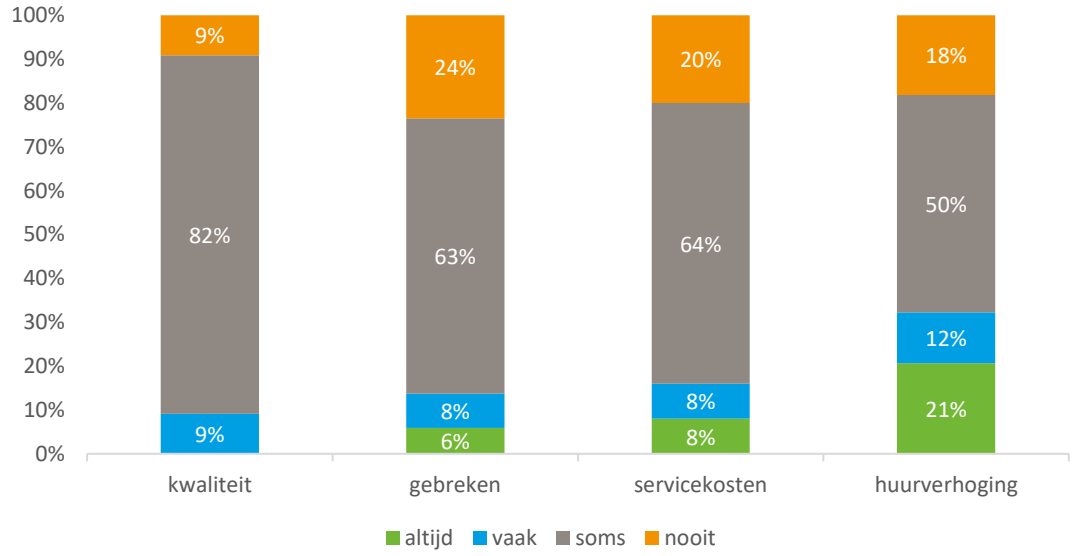
*Figuur 4.30: Aantal verzoeken per verhuurder in 2018 en 2019 naar aantal verhuurde woningen*




*Bron: Enquêtes onder verhuurders (2020), bewerking Companen.*

Het indienen van een verzoek is voor de meeste verhuurders geen standaardprocedure. Waar verzoeken relatief veel 'altijd of vaak' worden ingediend gaat het om huurverhogingen. Bij dit type verzoek wordt één op de drie geschillen voorgelegd aan de Huurcommissie. Een substantieel deel van de verhuurders dient naar eigen zeggen nooit een verzoek in over gebreken, servicekosten of huurverhogingen.
De grootste categorie betreft verhuurders die soms een verzoek indienen. Grotere verhuurders geven vaker aan 'soms' een verzoek in te dienen. Zij zien vaker mogelijkheden om er met de huurder uit te komen. Kleinere verhuurders die twijfelen verwachten vaker dat ze geen gelijk zullen krijgen en dienen het daarom niet altijd in.

*Figuur 4.31: Frequentie van indienen verzoek naar type verzoek*

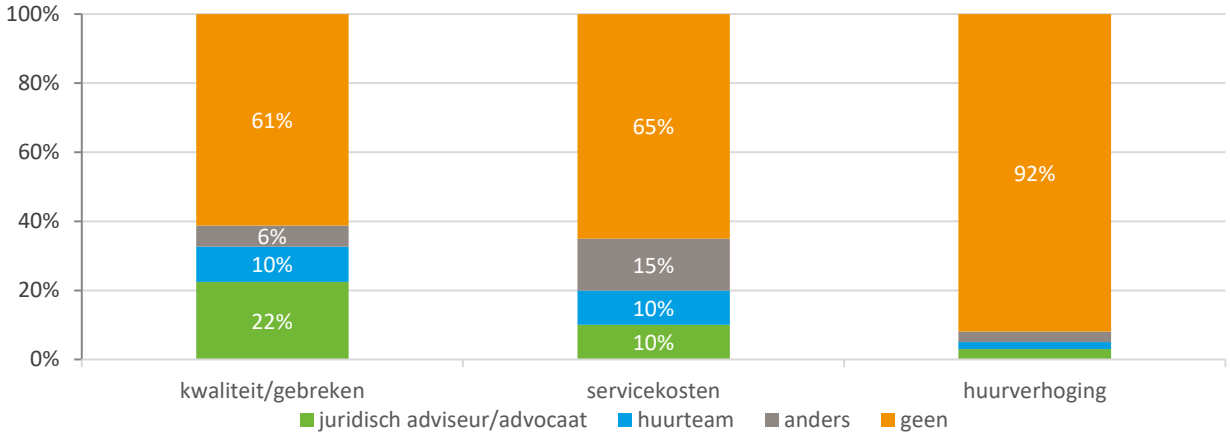



*Bron: Enquêtes onder verhuurders (2020), bewerking Companen.*

### *Betrokkenheid externe partijen*

Bij de meeste verzoeken van verhuurders zijn geen externe partijen betrokken. Dit geldt met name voor huurverhogingsgeschillen. Juridisch adviseurs en advocaten worden het meest ingeschakeld voor verzoeken over kwaliteit en gebreken. Opvallend is dat bij tien procent van de verzoeken over kwaliteit, gebreken en servicekosten een huurteam betrokken is. Dit kan op verzoek van een huurder zijn, maar uit gesprekken met huurteams bleek dat verhuurders ook zelf wel eens contact opnemen.

*Figuur 4.32: Betrokkenheid externe partijen naar type verzoek*

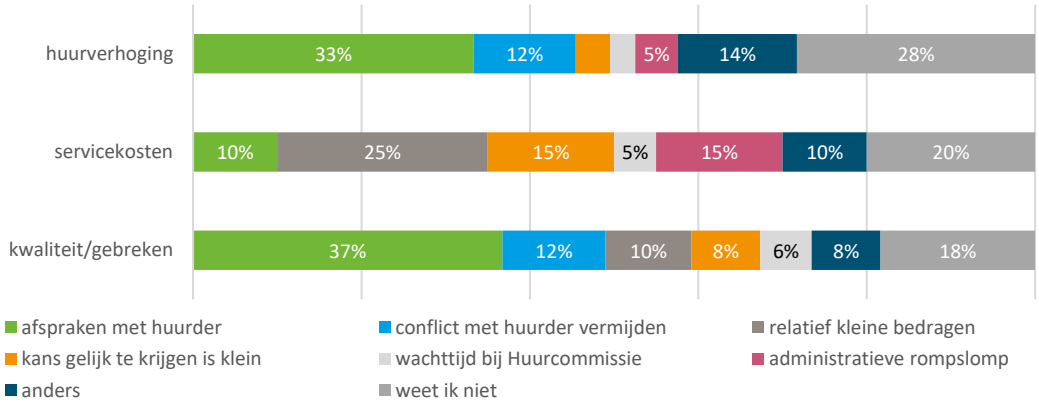



*Bron: Enquêtes onder verhuurders (2020), bewerking Companen.*

### *Redenen om geen verzoek in te dienen*

De belangrijkste reden om geen verzoek in te dienen over huurverhogingen, kwaliteit en gebreken is dat verhuurders afspraken hebben gemaakt met de huurder. Bij servicekostengeschillen is de afweging vaak dat het om kleine bedragen gaat, de kans om gelijk te krijgen laag wordt ingeschat of dat het een administratieve rompslomp is.

*Figuur 4.33: Redenen om geen verzoek in te dienen naar type verzoek*




*Bron: Enquêtes onder verhuurders (2020), bewerking Companen.*

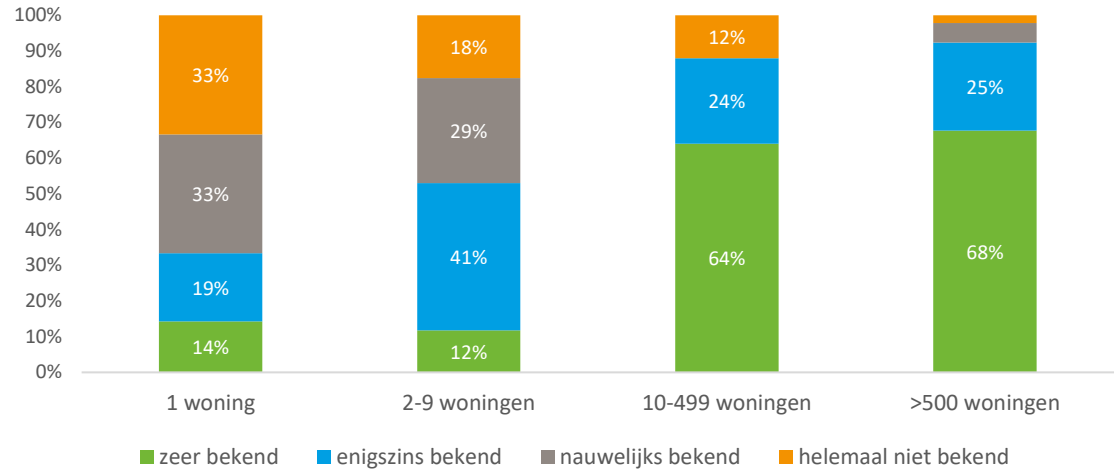
Waarom hebben verhuurders bij twijfel uiteindelijk toch het verzoek ingediend? De belangrijkste redenen die blijken uit de open antwoorden zijn:

- Er uiteindelijk niet uitkomen met huurder.
- Om de discussie te beëindigen.

### *Bekendheid van de Huurcommissie*

De Huurcommissie is met name onder grotere verhuurders behoorlijk bekend. De bekendheid van de Huurcommissie onder grote verhuurders zal mede te maken hebben met de verhuurderbijdrage. Elke verhuurder met meer dan 50 woningen is verplicht bij te dragen aan de Huurcommissie.
Daartegenover staat dat relatief veel kleinere verhuurders nauwelijks of helemaal niet bekend zijn met de Huurcommissie.

*Figuur 4.34: Bekendheid Huurcommissie naar aantal verhuurde woningen*




*Bron: Enquêtes onder verhuurders (2020), bewerking Companen.*

## 4.4 Wat triggert huurders en verhuurders?

### Huurders

Een aantal factoren triggert huurders om een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie dan wel bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging:

- Inflatie, ook gerelateerd aan het percentage huurverhoging waar huurders mee te maken krijgen. Hoe hoger, hoe groter de trigger. Het brengt ook onvrede over de kwaliteit van de woning of gebreken aan de woning naar boven.
- Jaarlijkse huurverhoging: een trigger om kritisch te zijn op de hoogte van de huur in verhouding tot kwaliteit, gebreken en servicekosten.
- (Verwachte) werkloosheid: woonlasten zoals huur en servicekosten worden kritischer onder de loep genomen.
- Nieuwe wetgeving over inkomensafhankelijke huurverhoging zorgt aanvankelijk voor weerstand onder huurders. Na enige tijd treedt gewenning dan wel berusting op. Daarbij speelt ook mee dat corporaties de inkomensafhankelijke huurverhoging in de loop der jaren minder zijn gaan toepassen.
- Woonduur: mogelijk cumulatief effect van huurverhogingen in combinatie met een afnemende prijs-/kwaliteitsverhouding.

Het invoeren van tijdelijke huurcontracten zorgt volgens huurders en huurteams voor een sterkere afhankelijkheid van verhuurders en aarzelingen van huurders om een verzoek in te dienen of bezwaar te maken.

### Verhuurders

Een aantal factoren triggert verhuurders om een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie:

- De meeste verzoeken gaan over (inkomensafhankelijke) huurverhoging, die bij de Huurcommissie worden ingediend vanwege bezwaren van huurders.
- Verzoeken worden ingediend als verhuurders er niet uitkomen met huurders. Bij corporaties is voor huurders vaker maatwerk mogelijk dan bij particuliere verhuurders. Als verhuurder en huurder het oneens blijven, wordt een verzoek ingediend.

- Als er onduidelijkheid bestaat, zijn verhuurders geneigd om het geschil voor te leggen aan de Huurcommissie.
- Verzoeken van woningcorporaties gaan vaak over huurverhogingen. Verzoeken van particuliere verhuurders gaan niet alleen over huurverhoging, maar ook over gebreken, servicekosten en overige geschillen.
- Particuliere verhuurders zoeken meer dan woningcorporaties maximaal financieel rendement. Door schaarste in de markt vragen zij hogere huren en zoeken zij de 'bovenkant' van de maximale huurverhoging. Dit triggert huurders om bezwaar te maken, wat kan resulteren in een verzoek van de verhuurder.

## 4.5 Prognose toe-/afname aantal verzoeken aan de Huurcommissie

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste verklaringen voor de stijging van het aantal verzoeken van huurders en verhuurders aan de Huurcommissie beschreven. In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van wat er anders was in 2018 en 2019 en een indicatie van het effect van macrofactoren op het aantal verzoeken.

### Wat is er anders in 2018 en 2019 vergeleken met eerdere jaren?

In 2018 en 2019 is een aantal ontwikkelingen zichtbaar die van invloed zijn op het aantal verzoeken:

- Hoger aantal verzoeken dan voorgaande jaren
- Hoogste gemiddelde huurverhoging sinds 2015, zowel voor corporaties als particulieren
- Toename maximale huurverhoging woningcorporaties (meer dan 8,5% van de corporaties past de maximale huurverhoging toe)
- Toename maximale huurverhoging particulieren (meer dan 80% van de particuliere verhuurders past de maximale huurverhoging toe)
- Hogere inflatie dan in 2017
- Lagere werkloosheid dan in 2017
- Lagere economische groei dan in 2017

### Indicatie elasticiteit macrofactoren en aantal verzoeken van huurders en verhuurders

In onderstaande tabel wordt een indicatie gegeven van de elasticiteit van macrofactoren die gerelateerd zijn aan ontwikkelingen in de economie en op de woningmarkt. De elasticiteit geeft de verhouding aan tussen de procentuele verandering van een onafhankelijke variabele en de procentuele verandering van een afhankelijk variabele. Als de inflatie met 1 procent toeneemt, neemt het aantal verzoeken van huurders naar verwachting met bijna 7 procent toe.

Elke indicator uit tabel 4.1 is gerangschikt van laag naar hoog en afgezet tegen het aantal verzoeken van huurders en verhuurders. Dit geeft inzicht in de elasticiteit van de betreffende indicator en het aantal verzoeken. Vanwege het beperkte aantal waarnemingen kan niet de unieke bijdrage van elke indicator aan het aantal verzoeken in beeld gebracht worden. Omdat meerdere effecten tegelijkertijd spelen en de jaren 2013 en 2014 vanwege het grote aantal verzoeken afwijkende jaren zijn, moeten de effecten met grote voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

*Tabel 4.1: Elasticiteit macrofactoren en aantal verzoeken van huurders en verhuurders*

| Indicator | Verzoeken huurders | Verzoeken verhuurders | Toelichting |
|---|---|---|---|
| Inflatie (+1%; absoluut) | +6,9% | +3,4% | |
| Werkloosheid (+1%; absoluut) | +1,8% | +6,2% | Excl. 2013/2014, toen piek werkloosheid (> 7%) en aantal verzoeken |
| BBP-groei (+1%; absoluut) | -3,1% | -3,4% | |
| Huurverhoging (+1%; absoluut) | +4,6% | +5,1% | Excl. 2013/2014, toen piek hvh (> 3,9%) en aantal verzoeken |
| Aandeel max. hvh (corporaties; +10%) | +0,1% | +0,7% | Excl. 2013/2014, toen piek hvh (corp.) en aantal verzoeken |
| Aandeel max. hvh (particulier; + 10%) | +0,0% | +0,0% | Excl. 2013/2014, toen piek aantal verzoeken |

*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), CBS Huurenquête (2020), bewerking Companen.*

De grootste triggers voor huurders om verzoeken in te dienen of bezwaar te maken tegen de jaarlijkse huurverhoging zijn zoals eerder beschreven de inflatie en de daaraan gerelateerde huurverhoging. Hogere werkloosheid en lagere economische groei zijn relatief sterk van invloed op het aantal verzoeken van huurders en verhuurders.

## Aanbeveling

Ervan uitgaande dat het aantal verzoeken in de toekomst zal blijven fluctueren en de capaciteit van de Huurcommissie lastig is in te schatten, is het aan te bevelen om de triggers voor huurders en verhuurders om een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen blijvend te monitoren. Hiermee kunnen aankomende toe- en afnames van het aantal verzoeken in principe in een vroeg stadium worden geïdentificeerd. De belangrijkste triggers zijn:

- Inflatie;
- Hoogte van de huurverhoging;
- Economische groei;
- Werkloosheid;
- Introductie nieuwe wetgeving.

# Bijlage 1: Aantal verzoeken per 1.000 huishoudens

*Tabel B1.1: Aantal verzoeken van **huurders** per 1.000 huishoudens naar G4 en provincie, 2012 - 2019*

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Amsterdam | 3,9 | 4,8 | 4,6 | 3,5 | 2,9 | 2,3 | 2,9 | 2,3 |
| Den Haag | 2,1 | 2,1 | 2,2 | 2,3 | 2,0 | 1,8 | 2,5 | 2,5 |
| Rotterdam | 2,2 | 2,4 | 2,0 | 2,0 | 1,8 | 1,6 | 2,4 | 2,5 |
| Utrecht | 3,1 | 2,4 | 2,6 | 2,8 | 2,1 | 2,5 | 4,3 | 3,3 |
| Groningen | 0,9 | 1,8 | 3,4 | 3,4 | 3,7 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| Friesland | 0,2 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0,2 | 0,5 | 0,4 | 0,5 |
| Drenthe | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,1 | 0,3 | 0,3 |
| Overijssel | 0,4 | 0,4 | 0,9 | 0,3 | 0,2 | 0,2 | 0,4 | 0,4 |
| Flevoland | 0,4 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,4 | 0,4 |
| Gelderland | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,6 |
| Utrecht | 1,2 | 1,0 | 1,1 | 1,2 | 0,8 | 1,0 | 1,6 | 1,4 |
| Noord-Holland | 1,7 | 2,1 | 2,0 | 1,5 | 1,3 | 1,1 | 1,5 | 1,2 |
| Zuid-Holland | 1,1 | 1,2 | 1,1 | 1,1 | 0,9 | 0,8 | 1,2 | 1,3 |
| Zeeland | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,4 |
| Noord-Brabant | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,4 |
| Limburg | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,6 | 0,6 |
| **Nederland** | **0,8** | **1,0** | **1,0** | **0,9** | **0,8** | **0,7** | **0,9** | **0,9** |

*Bron: Huurcommissie, CBS (2020), bewerking Companen.*

*Tabel B1.2: Aantal verzoeken van **verhuurders** per 1.000 huishoudens naar G4 en provincie, 2012 - 2019*

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Amsterdam | 0,8 | 4,6 | 3,4 | 1,6 | 1,5 | 0,5 | 1,1 | 1,1 |
| Den Haag | 0,6 | 1,7 | 1,9 | 0,8 | 0,6 | 0,3 | 0,8 | 0,9 |
| Rotterdam | 0,3 | 0,7 | 0,5 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0,4 | 0,3 |
| Utrecht | 0,4 | 1,9 | 1,2 | 0,6 | 0,3 | 0,2 | 0,7 | 0,5 |
| Groningen | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,2 | 0,2 |
| Friesland | 0,0 | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| Drenthe | 0,1 | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| Overijssel | 0,1 | 0,5 | 0,4 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 0,2 | 0,1 |
| Flevoland | 0,1 | 0,6 | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 0,1 | 0,2 | 0,2 |
| Gelderland | 0,0 | 0,4 | 0,5 | 0,3 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,2 |
| Utrecht | 0,2 | 1,3 | 0,8 | 0,4 | 0,2 | 0,1 | 0,4 | 0,3 |
| Noord-Holland | 0,3 | 2,3 | 1,7 | 0,8 | 0,7 | 0,3 | 0,6 | 0,6 |
| Zuid-Holland | 0,2 | 1,1 | 0,7 | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,3 | 0,3 |
| Zeeland | 0,0 | 0,7 | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,1 |
| Noord-Brabant | 0,1 | 0,6 | 0,5 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| Limburg | 0,1 | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,1 |
| **Nederland** | **0,2** | **1,0** | **0,7** | **0,3** | **0,3** | **0,1** | **0,3** | **0,3** |

*Bron: Huurcommissie, CBS (2020), bewerking Companen.*

# Bijlage 2: Overzicht veronderstellingen

| Factor van invloed: | Heeft invloed op: | Vooral onder/tegen: | Reden: |
|---|---|---|---|
| 1. Voorlichtingscampagnes (+) | Totaal aantal verzoeken | | |
| 2. Aanwezigheid huurteam (+) | Totaal aantal verzoeken | - Proactieve huurteams<br>- Type zaken/woningen waarop gericht | |
| 3. Ontwikkeling leges (-) | Totaal aantal verzoeken | | |
| 4. Samenstelling huurvoorraad | Totaal aantal verzoeken | - Verouderde voorraad<br>- Aandeel corporatievoorraad<br>- Aandeel particuliere voorraad | |
| 5. Druk op de woningmarkt (-) | Totaal aantal verzoeken | | Meer afhankelijkheid van verhuurder |
| 6. Druk op de woningmarkt (+) | Totaal aantal verzoeken | | Er worden hogere huren gevraagd |
| 7. Lage huurprijs (-) | Totaal aantal verzoeken | | Bij lage huurprijs minder motivatie |
| 8. Woonduur (+) | Totaal aantal verzoeken | - Verhuurders die minder hebben geïnvesteerd in kwaliteit en onderhoud | Stapeling van huurverhoging is op een gegeven moment een druppel teveel |
| 9. Invoering tijdelijke huurcontracten (-) | Totaal aantal verzoeken | | Meer afhankelijkheid van verhuurder |
| 10. Invoering tijdelijke huurcontracten (>) | Totaal aantal verzoeken | | Uitstel verzoeken totdat het contract niet meer tijdelijk is |
| 11. Coronacrisis (-) | Totaal aantal verzoeken | | |
| 12. Aantal verhuizingen huursector (+) | Verzoeken kwaliteit/huurprijs | | |
| 13. Druk op de huurmarkt (+) | Verzoeken gebreken/huurprijs | - Particuliere verhuurders | Tijdens krapte minder investeringen bezit |
| 14. Druk op de huurmarkt (-) | Verzoeken gebreken/huurprijs | | Meer afhankelijkheid van verhuurder |
| 15. Media-aandacht voor loden leidingen en schimmel (+) | Verzoeken gebreken/huurprijs | | |
| 16. Gemiddelde jaarlijkse huurverhoging (+) | Verzoeken (iah) huurverhoging | | |
| 17. Succespercentage verhuurders bij verzoeken over (iah) huurverhoging (-) | Verzoeken (iah) huurverhoging | | Ontmoediging van huurders |
| 18. Timing invoering inkomensafhankelijke huurverhoging (+ -> -) | Verzoeken (iah) huurverhoging | | Door invoering tijdelijk hoog, daarna afname door gewenning |
| 19. Mate waarin inkomensafhankelijke huurverhoging wordt gehanteerd (+) | Verzoeken (iah) huurverhoging | | Huurstijging voor grotere groep huurders sterk hoger dan jaar daarvoor |
| 20. Aandeel maximale huurverhoging | Verzoeken (iah) huurverhoging | - Particuliere verhuurders | Huurstijging voor grotere groep huurders sterk hoger dan jaar daarvoor |
| 21. Media-aandacht huurstop corona (+) | Verzoeken (iah) huurverhoging | - Corporaties | Morele bezwaren van huurders |
| 22. Aanwezigheid commerciële bureaus (+) | Verzoeken servicekosten | - Particuliere verhuurders | Particuliere verhuurders maken vaker fouten in de afrekening. Commerciële bureaus richten zich hierop |

# Bijlage 3: Overzicht macro-correlaties

| | | Totaal verzoeken (huurders) | Gebreken (huurders) | Kwaliteit (huurders) | Servicekosten (huurders) | Totaal verzoeken (verhuurders) | Huurverhoging (verhuurders) | Inkomensafh. huurverhoging (verhuurders) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Economie** | Economische groei | -0,11 | 0,24 | 0,25 | -0,42 | -0,35 | -0,19 | -0,94 |
| | Werkloosheid | 0,16 | -0,45 | -0,24 | 0,92 | 0,64 | 0,07 | 0,76 |
| | Inflatie | 0,14 | 0,26 | -0,03 | -0,45 | 0,14 | 0,38 | 0,25 |
| **Huurverhoging (gereguleerd)** | Totaal | 0,69 | 0,23 | 0,07 | 0,47 | 0,93 | 0,78 | 0,93 |
| | Corporaties | 0,67 | 0,17 | 0,05 | 0,53 | 0,91 | 0,74 | 0,93 |
| | Particulier | 0,80 | 0,66 | 0,36 | -0,11 | 0,79 | 0,92 | 0,66 |
| **Maximale huur-verhoging** | Corporaties | 0,60 | 0,13 | 0,06 | 0,52 | 0,97 | 0,62 | 0,97 |
| | Particulier | 0,25 | 0,61 | 0,41 | -0,62 | 0,04 | 0,23 | -0,69 |
| **Nieuwe wetgeving** | Inkomensafh. Huurverhoging | 0,18 | 0,36 | 0,36 | -0,30 | -0,06 | 0,07 | -0,84 |
| | Tijdelijke huurcontracten | -0,24 | 0,40 | 0,09 | -0,88 | -0,53 | -0,12 | -0,79 |
| **Succesperc. verhuurders** | Huurverhoging | 0,24 | -0,01 | -0,12 | -0,03 | 0,66 | 0,32 | 0,65 |
| | Inkomensafh. huurverhoging | 0,34 | 0,43 | 0,32 | -0,24 | 0,36 | 0,30 | 0,63 |

*Bron: Huurcommissie (2020), CBS (2020), WoON 2018, bewerking Companen. Correlaties die in absolute zin groter zijn dan 0,5 zijn gemarkeerd.*

# Bijlage 4: Indeling schaarstegebied

