

> Retouradres Postbus 16495 2500 BL Den Haag

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
Mevrouw drs. K.H. Ollongren
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Huurcommissie
Bestuur
Muzenstraat 61
Postbus 16495
2500 BL Den Haag

Kenmerk
MA/2021-032/UP

Datum 6 oktober 2021
Betreft Voortgang actieplan 'Aanpak achterstanden' Huurcommissie en
resultaten tweejaarlijkse evaluatie implementatiewet

Hooggeachte mevrouw Ollongren,

Op 28 november 2020 stuurde ik u een afschrift van het actieplan 'Aanpak achterstanden' van de Huurcommissie. Op 31 mei 2021 stuurde ik u een eerste voortgangsrapportage. Hierbij stuur ik u een tweede voortgangsrapportage. Daarin leest u dat ik nog altijd voorzichtig optimistisch ben over het behalen van onze doelstellingen. Ook informeer ik u over de resultaten van de tweejaarlijkse evaluatie in het kader van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschilbeslechting die onlangs is opgeleverd. Wij herkennen ons in de gedane aanbevelingen en zien daarin tegelijkertijd een bevestiging van de koers die wij sinds vorig jaar hebben ingezet.

Het actieplan Aanpak achterstanden

Om huurders en verhuurders beter van dienst te kunnen zijn, heeft de Huurcommissie zich dit jaar ten doel gesteld om haar werkvoorraad terug te brengen tot een voorraad van circa 3.500 zaken en om volgend jaar aan de voor haar geldende wettelijke afdoeningstermijnen (doorlooptijden) te voldoen. Om deze doelstellingen te bereiken, moet de Huurcommissie dit jaar zo'n 20.000 zaken afhandelen, hetgeen een verdubbeling is ten opzichte van het aantal afgehandelde zaken in 2020.

In ons actieplan 'Aanpak achterstanden' hebben we drie maatregelen gedefinieerd waarmee we bovenstaande doelstellingen willen bereiken:

- vaker toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken;
- verbeteren van het intakeproces door middel van het project Kwaliteit aan de Poort en
- vereenvoudigen van procedures door middel van het programma Eenvoudig naar Gezag 2021.

Actieplan in een notendop

Kennelijke voorzittersuitspraken

De belangrijkste maatregel uit het actieplan is het vaker toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken. Dit is mogelijk wanneer over de uitkomst van een procedure geen twijfel bestaat. Bijvoorbeeld een procedure waarbij de betalingsverplichting van de servicekosten kan worden vastgesteld aan de

hand van de facturen. In een dergelijk geval kan de voorzitter van de Huurcommissie zelf schriftelijk uitspraak doen. Hij treedt daarbij dan op als onafhankelijke geschillenbeslechter. Bij het doen van kennelijke voorzittersuitspraken zijn de belangen van huurder en verhuurder goed gewaarborgd. Als zij het niet eens zijn met de voorzittersuitspraak, kunnen zij zonder bijkomende kosten in verzet gaan. Een zittingscommissie beoordeelt dan of het verzet gegrond is of niet. Wanneer een verzet gegrond blijkt te zijn, beoordelen wij de zaak opnieuw.

Het project Kwaliteit aan de Poort

Het project Kwaliteit aan de Poort is eveneens een belangrijke maatregel uit het actieplan. Dit project heeft als doel het intakeproces eenvoudiger, efficiënter en daarmee ook sneller te maken. Hiertoe ontwerpen we gebruiksvriendelijke verzoekschriftformulieren, voorzien van de mogelijkheid om direct online het voorschot op de leges te betalen. Op deze manier vergroten we ook de toegankelijkheid van de Huurcommissie.

Het programma Eenvoudig naar Gezag 2021 (EGT)

Het project Kwaliteit aan de Poort en de inzet op kennelijke voorzittersuitspraken vinden hun oorsprong in het programma Eenvoudig naar Gezag 2021. Doel van dit programma is de dienstverlening te verbeteren door procedures te vereenvoudigen. Een goede dienstverlening is laagdrempelig, eenvoudig en efficiënt. Door de website, formulieren, brieven en beleidsboeken aan te passen, kan eveneens het gezag van de Huurcommissie als autoriteit op de (sociale) huurmarkt worden versterkt. Bij de aanpak van dit programma nemen we de wettelijke termijnen (doorlooptijden) telkens tot uitgangspunt.

Resultaten actieplan Aanpak achterstanden

De positieve ontwikkelingen waarover ik u in mijn eerdere brief heb bericht, hebben zich ook de afgelopen maanden doorgezet. De productie ligt hoog, als gevolg waarvan zaken sneller afgedaan worden en de voorraad gestaag afneemt. De eerste tekenen uit ons doorlopende klanttevredenheidsonderzoek zijn positief, de waardering van de Huurcommissie stijgt.

Daarnaast is ook de afgelopen maanden weer hard gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van onze uitspraken en van onze dienstverlening in bredere zin. Deze ontwikkelingen zal ik hieronder nader toelichten met een overzicht van enkele kerncijfers tot 1 oktober 2021. Daarna ga ik in op een aantal specifieke thema's die raken aan de doelstellingen van het actieplan.

Instroom

Prognose instroom per 1/10	11.400
Feitelijke instroom op 1/10	7.954

Bij de instroom ging de Huurcommissie uit van een prognose van circa 14.000 zaken in 2021 (inclusief de instroom als gevolg van nieuwe wetgeving). De totale instroom is lager dan verwacht. Dit komt voornamelijk doordat huurverlagingsgeschillen als gevolg van de wet Eenmalige huurverlaging nagenoeg zijn uitgebleven en door de huurbevriezing zijn er vrijwel geen huurverhogingsgeschillen. Bij de instroom voor dit jaar was rekening gehouden met circa 1.300 verzetzaken, dit aantal overstijgt thans de 2.000. Dit is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de praktijk van de kennelijke voorzittersuitspraken, waartegen men vervolgens bij de Huurcommissie in verzet kan komen. Verzet is een belangrijke voorwaarde om te zorgen dat de belangen van huurders en verhuurders goed zijn geborgd. Een hoger aantal verzetten was voorzien maar niet in deze mate.

Productie

Prognose productie per 1/10	14.700
Feitelijke productie op 1/10	10.972

Bij de planning van de productie zijn we uitgegaan van een progressieve ontwikkeling in het aantal zaken dat wordt behandeld, vanwege de opbouw van de capaciteit en toenemende efficiëntie in de tweede helft van dit jaar. De norm voor het aantal te behandelen zaken monitoren we wekelijks en stellen we waar nodig bij. De investeringen in extra capaciteit en in de maatregelen om de efficiëntie te vergroten, lijken zich inmiddels uit te betalen. Zo is het aantal verzoeken dat niet inhoudelijk behandeld wordt meer dan gehalveerd. Een significante afname die onder andere te danken is aan het project kwaliteit aan de poort. Dit betekent dat het aandeel zaken dat met een inhoudelijke voorzitters- of commissieuitspraak wordt afgehandeld is toegenomen van 49% in 2020 naar 81% nu. Voor huurders en verhuurders betekent dit dat een aangedragen geschil vaker tot een inhoudelijke uitspraak leidt. Dit draagt bij aan de gewenste laagdrempeligheid. Een meer zorgvuldige intake leidt tot betere geschilbeslechting.

Door het nagenoeg ontbreken van de (relatief eenvoudige) huurverlagings- en huurverhogingszaken is de productie lager dan geprognostiseerd. Afgezet tegen de voorgaande jaren is onze productie echter fors hoger waardoor de doorlooptijd van een geschil tussen huurder en verhuurder verder afneemt. In de eerste negen maanden van het jaar zijn dubbel zoveel zaken afgewikkeld als die in 2019 en 2020. Dit is ook nodig om te komen tot de gewenste werkvoorraad van circa 3.500 zaken.

Voorraad

Voorraad op 1 januari 2021	9.400
Prognose voorraad per 1/10	6.115
Feitelijke voorraad op 1/10	6.481

Bij een voorraad van 9.400 zaken op 1 januari 2021, en de doelstelling om op 1 januari 2022 te eindigen op circa 3.500 zaken, zou de Huurcommissie dit jaar zo'n 20.000 zaken behandelen. Door een lagere instroom is dit aantal niet langer actueel. Een productie van 17.000 zaken volstaat om te komen tot een acceptabele werkvoorraad.

Ultimo september bedroeg de voorraad circa 6.500 zaken, bijna 3.000 zaken minder dan de stand aan het begin van het jaar. De reguliere instroom van dit soort zaken tot deze maand lag circa 750 zaken lager dan de prognose. Dus de afname van de werkvoorraad is voor een kwart te relateren aan een lagere instroom en voor driekwart door een hogere productie.

Verzet

In de brief die ik u op 31 mei jl. heb gestuurd over de voortgang van het actieplan berichtte ik u dat de instroom van verzetszaken zich had gestabiliseerd rond een percentage van 20%. Dit percentage is de afgelopen maanden gestegen en ligt nu rond de 28%, wat in deze fase nog steeds een acceptabel percentage is.

Van het aantal ingestelde verzetten is bijna 75% ongegrond. Dat betekent dat in de overgrote meerderheid van de verzetszaken de oorspronkelijke voorzittersuitspraak werd gehandhaafd. De zaken waarbij het verzet gegrond wordt verklaard gebruiken we om werkinstructies en criteria voor voorzitteruitspraken aan te scherpen en daarmee onnodig gegronde verzetten te voorkomen. Dat is in het belang van de huurder en verhuurder, maar ook van de Huurcommissie. Ik ga hier onder het volgende kopje verder op in.

Om ook het aantal verzetszaken tijdig te kunnen verwerken, zijn inmiddels nieuwe zittingsvoorzitters aangetrokken en houden we wekelijks 14 zittingen, waarvan gemiddeld 8 verzetszittingen. Dit is een stijging ten opzichte van eerdere jaren, waarin gemiddeld (ruim) 6 zittingen per week werden gehouden. Tot het einde van het jaar zijn alle verzetszittingen ingepland.

Kwaliteit van uitspraken

Nu de Huurcommissie vanuit het actieplan meer stuurt op het doen van kennelijke voorzittersuitspraken waar dit mogelijk is, is het essentieel dat we de kwaliteit van deze uitspraken goed borgen. Om deze reden hebben we veel aandacht besteed aan het opzetten van een systeem van kwaliteitscontrole. Zo hebben we nu criteria op grond waarvan we zaken al aan de voorkant van de procedure kunnen beoordelen en aan de hand waarvan we het begrip 'kennelijk' op een evenwichtige manier kunnen invullen. Ook kent de Huurcommissie 'twijfelteams', waarin zij zaken bespreekt waarin de beleidscriteria niet direct leiden tot een helder besluit over de afdoeningswijze. Tot slot is er een intern auditteam, dat aan de achterkant van de procedure steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole verricht op de voorzittersuitspraken en dat periodiek rapporteert over zijn bevindingen.

Naast de bevindingen van het auditteam zijn ook de signalen vanuit bijvoorbeeld het klachtenteam, de twijfelteams en de tweewekelijkse analyse van verzetsuitspraken belangrijke peilers van kwaliteit. Ook de externe terugkoppelingen die wij krijgen van bijvoorbeeld zittingscommissies, huurteams en andere stakeholders zijn in dit kader uitermate waardevol. Om ervoor te zorgen dat de Huurcommissie binnen de organisatie opvolging geeft aan dergelijke signalen en bevindingen, zijn inmiddels verschillende feedbackloops ingericht. Doel daarvan is om signalen en bevindingen over de kwaliteit van uitspraken te verzamelen, vast te leggen, terug te koppelen en te verwerken binnen de organisatie. Op deze manier investeren we in een continue verbetering van de kwaliteit van onze werkprocessen en uitspraken.

Verbeterde procedures

Naast de toename van het aantal zaken dat wordt behandeld en de verbeterde kwaliteit van uitspraken, zijn de afgelopen maanden ook positieve ontwikkelingen zichtbaar bij de verbetering van onze dienstverlening in de bredere zin. Zo is als gevolg van het project Kwaliteit aan de Poort inmiddels een groot deel van de bestaande verzoekschriftformulieren aangepast en gepubliceerd op de website, en zijn wegens nieuwe wetgeving enkele geheel nieuwe verzoekschriftformulieren opgesteld. Voor elk van deze verzoekschriftformulieren geldt dat duidelijkheid en toegankelijkheid voorop staan. Voor een klein aantal procedures worden nog de criteria opgesteld voor het toepassen van kennelijke voorzittersuitspraken. Hier werken we op dit moment hard aan.

Naast de aangepaste verzoekschriftformulieren zet de Huurcommissie ook binnen het programma Eenvoudig naar Gezag 2021 op dit moment waardevolle stappen. Doel van dit programma is de dienstverlening te verbeteren door procedures te vereenvoudigen en meer gelijksoortig te maken. In mei berichtte ik u al dat het eerste deelproject was afgerond en dat dit voor de zaaksoort 'toetsing aanvangshuurprijs' heeft geleid tot een werkinstructie en vijf beleidsregels.

Sindsdien ronden we ook het tweede deelproject af. Dit resulteerde voor de zaaksoort 'servicekosten' in twee beleidsregels, een aangepast verzoekschriftformat en modelbrieven voor huurders. Ook zijn wij met uw departement in gesprek over de samenhang tussen wet- en regelgeving voor servicekostenprocedures. Op het moment van schrijven van deze brief is ook

het derde deelproject voortvarend van start gegaan. Hierin worden de verschillende beleidsboeken van de Huurcommissie onder de loep genomen en zal invulling worden gegeven aan het begrip 'onderzoek ter plaatse'.

Tot slot is het in het kader van de verbeterde procedures nog goed om te noemen dat we ons de afgelopen tijd hebben ingespannen om de toegankelijkheid van de Huurcommissie beter te borgen. Naast de eerdergenoemde, meer toegankelijke verzoekschriften resulteerde dit eerder dit jaar al in een verbeterde website en duidelijkere brieven, allemaal volledig op B1-taalniveau. Op dit moment maken wij ook onze uitspraken toegankelijker.

Vervolg

Het bovenstaande in aanmerking nemende, durf ik voorzichtig optimistisch te zijn over de resultaten aan het einde van het jaar. De cijfers op dit moment geven aanleiding tot de verwachting dat we de doelstelling van een werkvoorraad van zo'n 3.500 zaken aan het einde van het jaar kunnen halen.

De laatste maanden zijn evenwel cruciaal. In de prognose is namelijk steeds uitgegaan van een progressieve ontwikkeling in het aantal te behandelen zaken. Wij zullen ons dus ook de komende maanden moeten blijven inspannen om de hogere doelstellingen te halen. Ook moeten wij blijven investeren in de verbetering van de kwaliteit van uitspraken en het verbeteren van onze procedures in bredere zin. De belangen van huurders en verhuurders blijven hierbij altijd het uitgangspunt.

In dit kader onderwerpen we bijvoorbeeld de eerste opgeleverde verzoekschriftformulieren (resultaat van het project Kwaliteit aan de Poort) aan een evaluatie. Ook bekijken we met het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) voortdurend hoe betrokken partijen de procedures bij de Huurcommissie ervaren en waar verdere behoefte aan verbetering is gewenst.

Tweejaarlijkse evaluatie in het kader van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting

De Huurcommissie is in augustus 2017 aangewezen als instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ('ADR-instantie'). Als gevolg hiervan zijn wij op grond van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting verplicht om elke twee jaar een evaluatie te (laten) verrichten over hoe doeltreffend onze procedure is en wat de mogelijkheden zijn voor prestatieverbetering. Met enige vertraging zijn wij begin dit jaar begonnen met het evaluatieonderzoek. Dit is de eerste keer dat een dergelijk evaluatieonderzoek is verricht. De evaluatie is uitgevoerd door USBO Advies en beslaat de periode 2017 tot en met 2020. Graag breng ik u op de hoogte van de resultaten van deze evaluatie.

Wij herkennen de aanbevelingen uit het evaluatierapport, zoals ik ze hieronder ook beschrijf. We zien hierin een bevestiging van de stappen die we sinds vorig jaar al hebben genomen met het Actieplan. Hieronder bericht ik u per thema graag eerst over de resultaten van het onderzoek en vervolgens de maatregelen die reeds zijn genomen, of zullen worden genomen.

Resultaten

Het evaluatieonderzoek onderscheidt vijf kenmerken van een doeltreffende procedure, te weten: vindbaarheid en toegankelijkheid van de procedure, mogelijkheid tot juridische bijstand, geen of geringe kosten voor de procedure voor consumenten (hier: huurders), korte doorlooptijden en proactieve en tijdige informatievoorziening.

Uit het onderzoek blijkt dat onze procedure in de onderzochte periode op belangrijke onderdelen nog onvoldoende doeltreffend was. Hoewel de procedures zowel online als offline goed vindbaar waren en het mogelijk was om een procedure tegen lage of geen kosten te starten (indien gewenst met juridische bijstand) was op het gebied van toegankelijkheid, informatievoorziening en doorlooptijden nog veel ruimte voor verbetering. Hieronder geef ik per kenmerk een beknopte samenvatting van de bevindingen uit het evaluatieonderzoek op dat punt.

Vindbaarheid en toegankelijkheid

Uit het onderzoek komt naar voren dat de procedure bij de Huurcommissie in de onderzochte jaren zowel online als offline goed vindbaar was. Klachten konden online uitstekend kenbaar worden gemaakt, maar een procedure kon ook volledig offline worden gevoerd. Wel blijkt dat partijen gedurende de procedure tegen blokkades aanliepen: de Huurcommissie communiceerde onvoldoende over de voortgang van zaken, de informatievoorziening was onduidelijk en er werd nog te vaak gebruik gemaakt van onjuiste contactgegevens van partijen in de correspondentie. Ook waren de wachttijden voor telefonisch contact lang en voelden partijen zich vaak niet geholpen. Wel heeft de Huurcommissie gewerkt aan de toegankelijkheid voor buitenlandse partijen en heeft zij haar taalgebruik aangepast naar B1-niveau.

Juridische bijstand

Partijen hadden met en zonder juridische bijstand toegang tot de procedure. Partijen konden op elk moment in de procedure gebruik maken van deze bijstand. Hoeveel partijen dit in de praktijk ook hebben gedaan, is niet bekend.

Kosten van de procedure voor huurders

Huurders konden gedurende de hele onderzoeksperiode tegen een bedrag van €25 een procedure bij de Huurcommissie doorlopen. Huurders die huurtoeslag ontvangen of die een inkomen op bijstandsniveau hebben, kunnen vrijstelling van de legeskosten aanvragen. Dan is de procedure kosteloos.

Doorlooptijden

De Huurcommissie heeft in haar dienstverlening te maken met twee verschillende doorlooptijden. Ten eerste is er de doorlooptijd op grond van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze bedraagt 90 dagen nadat het dossier als compleet is aangemerkt. Daarnaast is er ook nog de doorlooptijd op grond van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw). Deze doorlooptijd bedraagt 120 dagen vanaf het moment dat de verzoeker het voorschot op de leges heeft betaald tot en met het moment dat de Huurcommissie uitspraak doet in de zaak.

In de jaren waar het evaluatieonderzoek op ziet is de wettelijke norm van 100% van de verzoeken binnen 90 dagen afgehandeld hebben uit de Implementatiewet nog nooit gehaald. Ook de vier maanden-termijn uit de Uhw is in de onderzochte jaren niet gehaald. Een deel van de oorzaken hiervoor lag buiten de invloedssfeer van de Huurcommissie, bijvoorbeeld wanneer partijen slecht of zelfs niet meewerkten. Er waren echter ook een aantal factoren die de Huurcommissie wel degelijk kon beïnvloeden, bijvoorbeeld door te anticiperen op piekbelasting.

Doorlooptijden zijn een heikel punt. Immers, formeel gemeten doorlooptijden zeggen niet alles. De ervaren doorlooptijden kunnen voor partijen nog vele malen langer zijn, nu deze al beginnen te lopen voor het moment dat zij een procedure bij de Huurcommissie starten. Daarnaast hebben de lange doorlooptijden de nodige media-aandacht gehad en is hierover vorig jaar door verschillende huurteams in Nijmegen en Amsterdam aan u een brandbrief

gestuurd. Ook de Nationale ombudsman liet zich kritisch uit over de doorlooptijden bij de Huurcommissie.

Informatievoorziening

In de onderzochte jaren stelde de Huurcommissie partijen onvoldoende (proactief) op de hoogte van de status van hun procedure. Ook werden partijen onvoldoende geïnformeerd over de overschrijding van de wettelijke termijnen. Tot slot sprak de Huurcommissie weinig proactieve verwachtingen uit over de extra tijd die nodig was om een geschil alsnog te behandelen.

Aanbevelingen

Het onderzoeksrapport bevatte – naast de evaluatie zelf – een aantal aanbevelingen voor prestatieverbetering. De aanbevelingen zijn gestructureerd aan de hand van drie thema's, te weten: verbetering van de tijdigheid van de dienstverlening, vergroting van de kwaliteit van de dienstverlening en vergroting van het zelflerende vermogen van de organisatie.

Aanbeveling 1: verbeter de tijdigheid van de dienstverlening

De eerste aanbeveling die het eindrapport van de ADR-evaluatie doet is verbetering van de tijdigheid van de dienstverlening. In dat kader adviseert het rapport de Huurcommissie om het actieplan Aanpak achterstanden de hoogste prioriteit te geven, om te anticiperen op piekbelasting en om de mogelijkheden te verkennen van beeldbellen bij huisbezoeken.

Eerder in deze brief berichtte ik u al over de voortgang van het actieplan. Realisering van de doelstellingen uit het actieplan geniet op dit moment de hoogste prioriteit en de resultaten tot op heden stemmen mij voorzichtig optimistisch over de realisatie van de doelstellingen aan het einde van het jaar. Naast het prioriteren van het actieplan proberen we te anticiperen op pieken in de instroom van verzoeken. Zo werken we met een onboardingsprogramma aan de flexibele inzetbaarheid van nieuwe medewerkers en is dit jaar al vroeg in het jaar geworven om de verwachte piekdrukke voor servicekostenzaken te kunnen ondervangen.

Tot slot zetten we beeldbellen in bij videozittingen. Onderzocht wordt of deze mogelijkheid op termijn wellicht kan worden uitgebreid naar huisbezoeken. Van belang blijft daarbij uiteraard dat onderzoekers zich een gedegen oordeel kunnen vormen over de situatie in de woonruimte en dat partijen zich gehoord blijven voelen.

Aanbeveling 2: vergroot de kwaliteit van de dienstverlening

Een tweede aanbeveling uit het evaluatierapport is het vergroten van de kwaliteit van de dienstverlening. In dat kader is het bijvoorbeeld van belang dat de Huurcommissie voorspelbaar en transparant is. Zo moeten we partijen op de hoogte houden van de voortgang van hun zaak. Dit gebeurt nu onvoldoende en hier komen bijgevolg veel klachten over binnen. Het rapport adviseert de Huurcommissie om dit punt mee te nemen in de realisatie van haar nieuwe zaakstelsel, dat in 2022 opgeleverd zal worden. Ik kan u berichten dat dit inmiddels is gebeurd. Wij onderschrijven het belang van heldere communicatie over de zaak naar partijen toe. Om die reden werken we in het kader van het nieuwe zaakstelsel aan de realisatie van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP), waar partijen te allen tijde informatie kunnen vinden over (de voortgang van) hun zaak.

Voor een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening is het voorts van belang dat de Huurcommissie procedureel rechtvaardig is. Partijen moeten zich gehoord voelen, moeten begrijpen waarom een uitspraak is gedaan en deze uitspraak dient te allen tijde duidelijk gemotiveerd te zijn, in begrijpelijk

taalgebruik. Ook ten aanzien van dit punt kan ik u berichten dat wij hiermee voortvarend aan de slag zijn gegaan. Zo bieden en boden we de medewerkers van de Huurcommissie schrijftrainingen aan om de begrijpelijkheid van uitspraken te vergroten, herschrijven we alle brieven en uitspraken op B1-taalniveau en maakten we de website toegankelijker. Ook besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van al onze uitspraken, zowel commissie- als voorzittersuitspraken. Hiertoe verduidelijken we bijvoorbeeld ons beleid door beleidsboeken te herzien en nieuwe beleidsregels te formuleren.

Verder heeft de Huurcommissie sinds dit jaar ook een Huuracademie, waarbinnen we diverse leer- en ontwikkeltrajecten vormgeven. Het aanbod van de Huuracademie is zowel gericht op het ontwikkelen van vakinhoudelijke kennis als op vaardigheden, en is toegankelijk voor medewerkers van zowel de Dienst van de Huurcommissie als het ZBO Huurcommissie. Voorbeelden van cursussen die reeds zijn aangeboden zijn de eerdergenoemde training voor het schrijven van begrijpelijke uitspraken en een cursus actualiteiten in het huurrecht.

Tot slot is het van belang dat de Huurcommissie zorgvuldiger omgaat met persoonsgegevens van partijen. Het komt nu nog wel eens voor dat correspondentie naar een verkeerde partij wordt verzonden. Dit heeft grote gevolgen, die ook door ons onderkend worden. Wij zullen de komende tijd verdergaande stappen zetten op dit punt.

Aanbeveling 3: vergroot het zelflerend vermogen van de organisatie

Een laatste aanbeveling uit het evaluatierapport is het vergroten van het zelflerend vermogen van de organisatie. Dit kunnen we bereiken door meer aan zelfevaluatie te doen vanuit zowel cliënt- als werknemersperspectief, door de effectiviteit en efficiëntie van werkprocessen te monitoren en door aan bestuurlijke visitatie met andere ADR-instanties te doen.

De afgelopen tijd boekten we ook op dit vlak veel winst. Eerder in deze brief berichtte ik u al over (de resultaten van) onze kwaliteitscontroles en feedbackloops. Ook doen we komende tijd meer met data-analyses, opdat de Huurcommissie zo een beter beeld krijgt van de effectiviteit van haar processen. Tot slot overleggen wij periodiek op verschillende niveaus met de andere ADR-instanties. Wij willen in deze overleggen de komende tijd meer inzetten op kennisuitwisseling en benchmarken, opdat we ten aanzien van onderwerpen die we gemeen hebben van elkaar kunnen leren.

Tot slot

Wij blijven ons ook de komende tijd onvermoeid inzetten om de doelstellingen uit het actieplan te behalen en om verder gevolg te geven aan de aanbevelingen uit het ADR-evaluatierapport. Dit zodat wij onze belangrijke maatschappelijke taak voortaan doeltreffend en binnen de wettelijke termijn kunnen uitvoeren. Ik zeg u hierbij toe dat ik u in januari van volgend jaar verder zal informeren over de resultaten van de laatste fase van het actieplan Aanpak achterstanden. Over de ontwikkelingen in de doeltreffendheid van onze procedures zal ik u in de loop van 2022 berichten.

Hoogachtend,

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