



Huurcommissie

Huurcommissie
Postbus 16495
2500 BL Den Haag

[Redacted]
[Redacted]

Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening

[Redacted]

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Contactpersoon

[Redacted]
[Redacted]

Datum
13 december 2025

Den Haag 13 december 2025

Onderwerp Bestuurlijke reactie doorlichtingsrapport Dienst Huurcommissie

[Redacted]

Met belangstelling hebben we kennisgenomen van het doorlichtingsrapport van de het agentschap Dienst Huurcommissie. Het stemt ons positief dat ook het ZBO deel tezamen met de Dienst onder de loep is genomen door het bureau Improven omdat de verwevenheid groot is. We opereren immers onder één noemer De Huurcommissie. Er komt een positief beeld uit naar voren over de stappen die zijn gezet in afgelopen jaren. Dit leest als een bevestiging van de keuzes gemaakt in het verleden met als conclusie dat we op de goede weg zijn.

In deze bestuurlijke reactie willen we per thema ingaan op de conclusies en aanbevelingen opgenomen in het rapport. Voor de leesbaarheid wordt eerst een korte samenvatting opgenomen van de bevindingen.

I. Governance

De rollen van het besturingsmodel worden vervuld door opdrachtnemer, opdrachtgever en eigenaar conform het agentschapsmodel. Er wordt actief geïnformeerd over en gestuurd op de (kwaliteit van de) dienstverlening. De verwevenheid van het ZBO Huurcommissie en het agentschap Dienst Huurcommissie blijft vragen oproepen over verantwoordelijkheden en onafhankelijkheid. Er is sprake van een adequate rolvulling en een goede persoonlijke relatie in de driehoek op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Het risico is wel dat er niet kan worden teruggevallen op een actuele en afgesproken beschrijving van het volledige besturingsmodel indien eventuele toekomstige situaties waarin de onderwerpen problematischer of persoonlijke relaties minder goed verlopen.

Aanbevelingen

- Stel een expliciete reflectie op over de bestuurlijke inrichting van de Huurcommissie en met name hoe met de bestuurlijke verwevenheid tussen ZBO en agentschap moet worden omgegaan.
- Beschrijf het volledige besturingsmodel en stelt dit samen vast in een geactualiseerd managementprotocol. Let hierbij met name op de specifieke rollen van FEZ.

Reactie

We herkennen ons in de conclusies over de goede samenwerking binnen het stelsel van opdrachtgever, -nemer en eigenaar, de driehoek. De invulling van de breng- en haalfunctie van de partijen in de driehoek leidt tot goede wederzijdse samenwerking waar de partijen van profiteren

waar we het voor doen (huurders, verhuurders en gemeenten). De governance richt zich op het functioneren van de driehoek en het functioneren van de Huurcommissie intern. Beide onderdelen vragen om evaluatie en mogelijk herijking. Governance richt zich op de verantwoordelijkheden die zowel op de interne als externe positie betrekking heeft. De recente opmerkingen van de Raad van State (alook eerder in een rapportage van het bureau AEF), zien we nu wederom terugkomen in dit rapport. We omarmen dan ook de aanbeveling om gezamenlijk te komen tot een expliciete reflectie van de inrichting van de Huurcommissie omdat de interne situatie als ook de externe omgeving tussen oprichting in 2010 en nu wezenlijk veranderd is.

II. II Financieel beheer

De financiële meerjarenraming wordt jaarlijks geactualiseerd en goed onderbouwd op basis van de geactualiseerde verwachte vraag naar de dienstverlening van DHC. Dit gebeurt in samenspraak met de opdrachtgever, eigenaar en FEZ. Het aantal bevindingen en onvolkomenheden die de ADR constateert over het financieel beheer, zijn de laatste jaren sterk afgenomen. DHC reageert adequaat op risico's en fouten in het financieel beheer. Het beoordelingskader inkoopbeheer is geïmplementeerd bij DHC. Het ZBO Huurcommissie biedt het jaarverslag formeel niet aan aan de Staten-Generaal en voldoet daarmee niet aan de Kaderwet ZBO. De kosten die worden gemaakt door het zelfstandig bestuursorgaan (personeelskosten voor bestuur, voorzitters en commissieleden) worden niet afzonderlijk van het agentschap begroot en verantwoord.

Aanbevelingen

- Biedt als ZBO Huurcommissie het jaarverslag formeel aan aan de Staten-Generaal.
- Maak het onderscheid tussen ZBO- en agentschapskosten structureel zichtbaar in de formele begroting en jaarverantwoording van de Ministerie.
- Zorg voor een eenduidige en herleidbare koppeling tussen de offerte, het jaarplan en de financiële verantwoording van DHC, zodat de kosten van het ZBO afzonderlijk kunnen worden gevolgd en beoordeeld.

Reactie

We wensen ons als Huurcommissie als één entiteit te presenteren. Dat we zijn samengesteld uit een ZBO en een agentschap is voor de buitenwereld minder interessant. Voorop staat de onafhankelijkheid van de Huurcommissie en dit is geborgd met het zijn van een (partieel) ZBO. De verwevenheid tussen Dienst en ZBO is ook groot met als consequentie dat het een niet zonder het andere kan worden gezien. De Staten Generaal wordt al nu formeel geïnformeerd via de begroting- en verantwoordingsdocumenten van VRO. Hierin kan wel meer expliciet inzichtelijk worden gemaakt, in woord en cijfers, wat het aandeel van het ZBO precies behelst waardoor de directe kosten van het ZBO door de Kamers kunnen worden gevolgd en beoordeeld. In de expliciete reflectie van de bestuurlijke inrichting van de Huurcommissie zal dit verantwoordingspunt van het ZBO worden meegenomen.

III. Bekostiging

DHC kent een hybride bekostigingsmodel dat gebaseerd is op een p x q onderbouwing van dienstverlening en voldoet daarmee aan de eisen van de Regeling agentschappen. Het eigen vermogen van DHC heeft pas vanaf 2020 gefungeerd als buffer om exploitatieresultaten te kunnen opvangen. In het merendeel van de jaren heeft deze buffer goed gewerkt. De continuïteit van de DHC-organisatie en daarmee van de dienstverlening werd niet ondersteund door een hierop aansluitende meerjarige financiering door het moederdepartement. Dit is verbeterd in het voorjaar van 2025.

Aanbevelingen

- Onderzoek of (een gedeeltelijke) outputbekostiging niet beter aansluit bij de productie en bekostiging van DHC.
- Actualiseer jaarlijks de meerjarige bijdrage aan DHC vanuit het beleidsartikel zodat deze in overeenstemming is met de productie en de offerte zoals overeengekomen in het driehoeksoverleg.

Reactie

De Huurcommissie heeft goed inzicht in haar kostprijs van de geschillen en snapt in dat kader de aanbeveling richting partiele outputbekostiging als logische volgende te nemen stap. Binnen de geschilbeslechting is de koppeling tussen afnemer van het eindproduct en degene die de betaling verricht niet één op één. We kennen geen afnemer die deze output betaalt, de afnemer betaalt immers een fractie van de werkelijke kosten, dit maakt outputbekostiging ons inziens niet een logische volgende stap.

De twee thema's benoemd bij dit onderdeel (bekostigingssystematiek en eigen vermogen) hangen verder nauw met elkaar samen. Omdat er sprake was van een input-financiering heeft het eigen vermogen de laatste jaren gefungeerd als buffer. Zou er op outputbekostiging worden afgerekend is de financiering van de Huurcommissie meer onzeker geworden wat een groter ventiel in de vorm van het eigen vermogen naar ons idee noodzakelijk maakt. Het bekostigingsthema is vier jaar geleden onder de loep genomen en gewogen. De omstandigheden zijn niet wezenlijk veranderd wat noopt tot een nieuw onderzoek.

Wij zullen, wat nu al het geval is, zorgdragen voor een duidelijke koppeling tussen offerte en begroting. De voorgestane koppeling tussen bijdrage aan de Huurcommissie vanuit het beleidsartikel en de reeks bijdrage vanuit het moederdepartement in de agentschapsparagraaf is wenselijk, te omarmen en zou bestaand beleid moeten zijn, maar valt buiten onze invloedssfeer als uitvoeringsinstantie.

IV. Doelmatigheid

De kostprijs van de inhoudelijk afgehandelde geschillen is tussen 2018 en 2024 aanzienlijk gedaald en de Huurcommissie is daarmee efficiënter geworden. De informatie over de ontwikkeling van doelmatigheid is betekenisvol en wordt gebruikt in het besturingsmodel en in de formele en publieke verantwoording. De Huurcommissie stuurt op haar eigen doelmatigheid door de bedrijfsprocessen te monitoren en indien nodig deze te optimaliseren.

Aanbevelingen

- Verrijk de externe verantwoording met doelmatigheidsinformatie.
- Publiceer de doelmatigheidsinformatie niet alleen in het jaarverslag, maar ook in publieksvriendelijke formats zoals dashboards of infographics op de website, zodat de publieke transparantie en legitimiteit worden versterkt.

Reactie

We zien de conclusies van Improven als een bevestiging van ons beleid in de afgelopen jaren. We zijn zichtbaar doelmatiger geworden en daar waar dit toegevoegde waarde heeft richting onze externe omgeving zullen we dit met hen blijven delen zoals nu ook al het geval is.

V. Doeltreffendheid

De gestelde doelen bij oprichting op het gebied van doeltreffendheid zijn niet gehaald. Dit is mede veroorzaakt door een verhoging van de inhoudelijke (en dus complexere) afwikkeling van geschillen. De Huurcommissie is actief om de doeltreffendheid van geschillenbeslechting te verhogen door andere (efficiëntere) vormen van afhandeling. Dit wordt in samenspraak met de opdrachtgever en eigenaar gedaan. De Huurcommissie is nog beperkt actief om haar naamsbekendheid te verhogen. Dit is een van de wijze waarop de bekendheid en daarmee de doeltreffendheid van het instrument geschillenbeslechting kan worden verhoogd.

Aanbevelingen

1. Zet het werk voort om de doeltreffendheidsnormen te bereiken, met specifieke aandacht voor het structureel behalen van de wettelijke Uhw-termijn. Koppel klant- en medewerkersfeedback aan dashboardindicatoren. Integreer kwalitatieve signalen uit tevredenheidsonderzoeken in de dashboards zodat deze ook als early warning systeem kunnen functioneren.
2. Blijf inzetten op differentiatie in afhandelingsvormen, waarbij voorzittersuitspraken strategisch worden toegepast om doorlooptijden te verkorten zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit.
3. Onderzoek hoe hoog de naamsbekendheid van de Huurcommissie ten algemene is en of hogere bekendheid zou leiden tot meer aanvragen tot geschillenbeslechting of een stimulans voor het zorgen voor een goede bejegening van huurder en verhuurder (preventieve werking).

Reactie

We hebben in de afgelopen jaren grote stappen gezet in de doeltreffendheid van ons handelen. De gradueel stijgende klanttevredenheidslijn is hiervan het mooiste voorbeeld. Dit laat onverlet dat het behalen van de doorloopdoelstelling als belangrijke doeltreffendheidsindicator weerbarstige materie is. De aanbevelingen zijn in lijn met de stappen die we al hebben gezet en voornemens zijn nog te zetten op dit vlak. Een goede feedback-loop van signalen uit het veld en differentiatie van afhandelingsvormen moeten zorgen voor verdere verbeteringen. We zien deze aanbevelingen dus als een ondersteuning van ons bestaande beleid.

De aanbeveling om onze naambekendheid te verhogen zien we als een ondersteuning van onze bestaande wens het niet-gebruik tegen te gaan. Dit willen we o.a. bereiken door de toegankelijkheid van de Huurcommissie zo laag mogelijk te houden. Ook de vele digi- en analfabeten in Nederland moeten een aanvraag bij ons in kunnen dienen. Daar waar deze partijen hulp nodig hebben moet hen dat geboden worden. Daar hoort ook bij dat enkel het bestaan van een Huurcommissie al leidt tot een tuchtende werking. Dit is een onderwerp waar we met onze opdrachtgever graag het gesprek over wil aangaan. Onze organisatie is in de afgelopen jaren dermate verstevigd dat een verdere stap naar buiten gezet kan worden.

Met vriendelijke groet,

Bestuursvoorzitter Huurcommissie

Directeur Huurcommissie