



## **HANDBOEK HUURCOMMISSIE**

Datum      1 januari 2019



## Inhoud

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding.....                                                        | 5  |
| 1 Algemene informatie .....                                           | 6  |
| 1.1 Huurcommissie .....                                               | 6  |
| 2 Benoeming, herbenoeming en ontslag bestuur .....                    | 8  |
| 2.1 Besluitvorming benoeming bestuur .....                            | 8  |
| 2.2 Besluitvorming herbenoeming en ontslag .....                      | 8  |
| 2.3 Bezoldiging .....                                                 | 9  |
| 3 Benoeming, herbenoeming en ontslag zittingsvoorzitters .....        | 10 |
| 3.1 Selectieprocedure en profielschets zittingsvoorzitters .....      | 10 |
| 3.2 Besluitvorming benoeming zittingsvoorzitters .....                | 10 |
| 3.3 Besluitvorming herbenoeming en ontslag .....                      | 10 |
| 3.4 Bezoldiging .....                                                 | 10 |
| 3.5 Scholing.....                                                     | 11 |
| 3.6 Functioneringsgesprekken .....                                    | 11 |
| 4 Benoeming, herbenoeming en ontslag zittingsleden .....              | 12 |
| 4.1 Selectieprocedure en profielschets .....                          | 12 |
| 4.2 Besluitvorming benoeming zittingslid .....                        | 12 |
| 4.3 Besluitvorming herbenoeming en ontslag .....                      | 12 |
| 4.4 Vergoedingen aan zittingsleden .....                              | 13 |
| 4.5 Introductieprogramma .....                                        | 13 |
| 4.6 Scholingsprogramma .....                                          | 14 |
| 4.7 Functioneringsgesprekken .....                                    | 14 |
| 5 Benoeming, herbenoeming en ontslag Raad van Advies .....            | 15 |
| 5.1 De Raad van Advies .....                                          | 15 |
| 5.2 Selectieprocedure en profielschets .....                          | 15 |
| 5.3 Besluitvorming benoeming van de leden van de Raad van Advies..... | 15 |
| 5.4 Besluitvorming herbenoeming en ontslag .....                      | 16 |
| 5.5 Vergoedingen aan leden Raad van Advies .....                      | 16 |
| 6 Het verzoek en de leges .....                                       | 17 |
| 6.1 Het indienen van verzoeken .....                                  | 17 |
| 6.2 Leges .....                                                       | 17 |
| 6.3 De NAW-gegevens van ingediende verzoeken .....                    | 17 |
| 6.4 De behandeltermijn voor ingediende verzoeken .....                | 18 |
| 7 De intake en bemiddeling .....                                      | 19 |
| 7.1 De intake en bemiddeling.....                                     | 19 |
| 7.2 Reglement bemiddeling .....                                       | 20 |
| 8 Onderzoek en inhoudelijke voorzittersuitspraak .....                | 21 |
| 8.1 Het voorbereidend onderzoek .....                                 | 21 |
| 8.2 Inhoudelijke voorzittersuitspraak .....                           | 22 |
| 9 Zittingen.....                                                      | 23 |
| 9.1 Aanmelding voor zittingen.....                                    | 23 |
| 9.2 Werkwijze vóór de zitting .....                                   | 24 |

|      |                                                                                                |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9.3  | Informatieverstrekking tijdens en na de zitting .....                                          | 25 |
| 9.4  | Vertegenwoordiging en bijstand .....                                                           | 26 |
| 9.5  | Identificatie van partijen .....                                                               | 27 |
| 9.6  | Gedrag ter zitting (huisregels, praktische zaken) .....                                        | 27 |
| 10   | Beraadslaging en uitspraak .....                                                               | 29 |
| 10.1 | Beraadslaging en kwaliteitsborging uitspraken .....                                            | 29 |
| 10.2 | Rechtskracht van de uitspraak .....                                                            | 29 |
| 10.3 | Herstel van kennelijke fouten .....                                                            | 29 |
| 11   | Huurcommissievergaderingen.....                                                                | 31 |
| 11.1 | Voorjaars- en najaarsvergadering .....                                                         | 31 |
| 11.2 | Vergoedingen .....                                                                             | 31 |
| 12   | Gedragsregels en beleid .....                                                                  | 32 |
| 12.1 | Integriteit .....                                                                              | 32 |
| 12.2 | Wraking en verschoning.....                                                                    | 32 |
| 12.3 | Communicatie en persprotocol.....                                                              | 33 |
| 12.4 | Bescherming van persoonsgegevens .....                                                         | 33 |
| 12.5 | Geheimhouding beraadslaging en nog niet verzonden uitspraak.....                               | 36 |
| 12.6 | Klachten en Nationale Ombudsman .....                                                          | 36 |
| 12.7 | Verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) .....                             | 36 |
| 12.8 | Kwaliteitsborging .....                                                                        | 37 |
| 13   | Kennis en informatie over inhoudelijke zaken .....                                             | 39 |
| 13.1 | De taken van de Huurcommissie .....                                                            | 39 |
| 13.2 | Huurcommissie-uitspraak of voorzittersuitspraak .....                                          | 40 |
| 13.3 | Beleidsboeken .....                                                                            | 41 |
| 13.4 | Huurprijschecks .....                                                                          | 41 |
| 13.5 | Uitsprakenregister.....                                                                        | 41 |
| 13.6 | Infomails aan zittingsleden.....                                                               | 41 |
| 13.7 | Wohv-zaken .....                                                                               | 41 |
| 13.8 | Vindplaatsen algemene wetsinformatie (wet- en regelgeving, rijksoverheid onderdeel Huurwoning) | 42 |
| 14   | Achtergronden, geschiedenis, Huurcommissie en het huurrecht .....                              | 43 |
| 14.1 | Achtergronden, geschiedenis Huurcommissie.....                                                 | 43 |

## Inleiding

Dit Handboek ZBO Huurcommissie is door het bestuur opgesteld voor iedereen binnen de Huurcommissie en voor geïnteresseerden buiten de Huurcommissie. Het Handboek geeft aan hoe de Huurcommissie werkt. Deze eerste versie van het Handboek is vooral opgebouwd uit en een nadere invulling van wettelijke bepalingen, regels en documenten die al eerder vastgesteld zijn. Het Handboek zal actueel gehouden worden.

In hoofdstuk 1 is algemene informatie opgenomen over de Huurcommissie. In hoofdstuk 2 tot en met 5 worden de regels voor benoeming, herbenoeming en ontslag van achtereenvolgens het bestuur, de zittingsvoorzitters, de zittingsleden en de Raad van Advies gegeven. In hoofdstuk 6 worden het verzoek en de leges behandeld. Hoofdstuk 7 geeft de werkwijze bij de intake en bemiddeling weer. In hoofdstuk 8 zijn de regels over het onderzoek in de woning opgenomen. Hoofdstuk 9 en 10 geven de werkwijze aan voor de zittingen in de geschilbeslechting, de beraadslagingen in de raadkamer en de uitspraak. Naast de zittingen en raadkamer zijn er ook Huurcommissievergaderingen. In hoofdstuk 11 wordt daarover uitleg gegeven. Een overzicht van gedragsregels en beleid is gegeven in hoofdstuk 12. Daarin komen onder meer de Gedragsregels integriteit, wraking en verschoning, communicatie en de pers, bescherming van persoonsgegevens aan de orde. Kennis en informatie over inhoudelijke zaken worden gegeven in hoofdstuk 13. Tot slot worden achtergronden en geschiedenis in hoofdstuk 14.

Versie 1.0: versie vastgesteld in Beleidsvergadering d.d. 6 september 2017 en gereedgemaakt voor publicatie op de website.

Versie 1.1: versie vastgesteld in Beleidsvergadering d.d. 7 mei 2018. Wijziging van blz. 32 als gevolg van Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Versie 1.2: versie vastgesteld in Beleidsvergadering d.d. 4 juni 2018. Aangepast reglement bemiddeling V2.0 vastgesteld. Klachtenreglement voor huurders/verhuurders, intern klachtenreglement ZBO en intern klachtenreglement DHC vastgesteld. Wijziging van blz. 33 als gevolg van klachtenreglementen.

Versie 1.3: versie vastgesteld in Beleidsvergadering d.d. 5 november 2018. Wijzigingen als gevolg van implementatie van de wetswijziging Uhw 2018. Notitie op hoofdlijnen vastgesteld. Profielschets taak en profiel Raad van Advies vastgesteld. Wijzigingen als gevolg van AVG: paragraaf 12.4 Bescherming van persoonsgegevens uitgebreid. Wijzigingen inzake kwaliteitsborging: paragraaf 12.8 toegevoegd.

# 1 Algemene informatie

## 1.1 Huurcommissie

Iedereen kan bij de Huurcommissie terecht met verschillende soorten vragen over de relatie tussen huurder en verhuurder: van huurprijs tot onderling overleg. Huurders en verhuurders weten de Huurcommissie gemakkelijk te vinden en waarderen haar betrouwbare werkwijze. In dit handboek wordt deze werkwijze toegelicht.

De Huurcommissie heeft als taak om geschillen tussen huurders en verhuurders over de huurprijs, huurverhoging, het onderhoud en de servicekosten van huurwoningen in de sociale sector te helpen voorkomen, te bemiddelen en/of te beslechten. Daarnaast doet zij uitspraak in geschillen op grond van de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv). In deze wet worden verhuurders van meer dan 25 woningen verplicht jaarlijks overleg te voeren met hun huurders. Vanaf 1 januari 2019 behandelt de Huurcommissie ook geschillen voortvloeiende uit klachten over de gedraging van een verhuurder in het kader van de door de verhuurder op basis van de tussen partijen geldende huurovereenkomst aan de huurder geleverde producten en verrichte diensten. De Huurcommissie draagt bovendien door het geven van goede voorlichting bij aan het voorkomen van geschillen.

De Huurcommissie behandelt de geschillen onafhankelijk en onpartijdig. Andere personen of instanties hebben geen enkele betrokkenheid bij de behandeling van individuele geschillen. Er vindt bij de behandeling van geschillen geen ruggespraak of overleg plaats met bijvoorbeeld belangenorganisaties voor huurders en verhuurders of beleidsambtenaren op het ministerie.

Sinds 1 april 2010 is het zelfstandig bestuursorgaan Huurcommissie (ZBO) ingesteld.<sup>1</sup> Het ZBO bestaat uit het bestuur (een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter), de zittingsvoorzitters en de zittingsleden zowel uit de kring van huurders als uit de kring van verhuurders. Het ZBO wordt ondersteund door een agentschap (een baten-lastendienst), de Dienst van de Huurcommissie (DHC).

In afwijking van artikel 22, eerste lid, van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen strekt de bevoegdheid van de minister tot het vernietigen van besluiten zich niet uit tot de uitspraken, de adviezen en de verklaringen van de Huurcommissie en van de Voorzitter. De minister treedt bij de uitvoering van de bevoegdheden, toegedeeld bij of krachtens de wet en de in het eerste lid genoemde wet niet in de procedurele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van en de beslissing in een concrete zaak of in categorieën van zaken.<sup>2</sup>

Het bestuur geeft leiding aan de werkzaamheden van de Huurcommissie (het ZBO, de zittingsvoorzitters en zittingsleden) en de administratieve ondersteuning (DHC).<sup>3</sup>

Het bestuur en de zittingsvoorzitters hebben tot taak binnen de Huurcommissie de eenheid en de kwaliteit van de uitspraken, adviezen en verklaringen te bevorderen.

<sup>1</sup> Voor die tijd bestonden er 59 ZBO's, een landelijk netwerk van Huurcommissies. Deze zijn per 1 april 2010 tot één ZBO samengevoegd. Vanaf 1 april 2010 treedt de Huurcommissie op in haar nieuwe organisatievorm.

<sup>2</sup> Artikel 3j Uhw.

<sup>3</sup> Artikel 3c Uhw.

Zij kunnen met het oog hierop regels stellen. Het bestuur en de zittingsvoorzitters komen hiertoe bijeen in de Beleidsvergadering. Met het opstellen van de regels streven het bestuur en de zittingsvoorzitters ten minste naar een uniforme interpretatie van bepalingen en termen in wetgeving en in regelgeving.<sup>4</sup>

Het bestuur wordt geadviseerd door een Raad van Advies. Daarin zijn de koepelorganisaties van huurders en verhuurders vertegenwoordigd (drie leden van de Nederlandse Woonbond, drie leden van Aedes (1), IVBN (1) en Vastgoed Belang (1) en drie onafhankelijke leden). De Raad adviseert het bestuur over algemene aspecten van de geschillenbeslechting en kan het bestuur op verzoek of uit eigen beweging in kennis stellen van de binnen de Raad levende standpunten. De Raad van Advies adviseert het bestuur gevraagd of ongevraagd, schriftelijk of mondeling over de uitvoering van de wettelijke taken van de huurcommissie. De Raad van Advies besteedt daarbij in het bijzonder aandacht aan de laagdrempeligheid, de toegankelijkheid en de kwaliteit van de huurgeschillenbeslechting. De Raad van Advies adviseert het bestuur over het uitvoeringsbeleid en over de meerjarenbeleidsstrategie, de ontwerpbegroting, het concept-jaarplan, de concept-jaarrekening en het concept-jaarverslag.

De zittingsvoorzitters en de zittingsleden zijn primair belast met het beslissen over de geschillen. Daarnaast nemen zij deel aan vergaderingen met het bestuur. Dit zijn voor de zittingsleden twee vergaderingen per jaar: de Voorjaarsvergadering en de Najaarsvergadering. Tijdens deze vergaderingen kunnen zittingsleden, al dan niet gezamenlijk, aan het bestuur en de zittingsvoorzitters, advies uitbrengen over de (uitvoerings)beleidsregels die door de beleidsvergadering (het bestuur en de zittingsvoorzitters) worden vastgesteld. Tijdens de beide Huurcommissie-vergaderingen kunnen daarnaast zittingsvoorzitters en zittingsleden aan het bestuur zwaarwegende adviezen uitbrengen over de conceptversies van het jaarplan en het jaarverslag.

Op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) is meer informatie te vinden over de organisatie van de Huurcommissie. Daar zijn ook de Jaarverslagen te vinden en te downloaden.

<sup>4</sup> Artikel 7, tweede lid, Bestuursreglement.

## 2 Benoeming, herbenoeming en ontslag bestuur

### 2.1 Besluitvorming benoeming bestuur

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden door de minister die het beleidsdomein Wonen in zijn portefeuille heeft (hierna te noemen: de minister) benoemd, geschorst en ontslagen.

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden benoemd voor een tijdvak van zes jaar en kunnen voor maximaal een aansluitend tijdvak van zes jaar als voorzitter onderscheidenlijk plaatsvervangend voorzitter worden herbenoemd. De zittingsvoorzitters worden over de benoeming en herbenoeming van de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter gehoord.

Ook de Raad van Advies wordt gehoord over de benoeming, de herbenoeming en het ontslag, behoudens het ontslag vanwege het bereiken van de voor hen geldende pensioengerechtigde leeftijd, van de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.

Ingevolge de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) moet de voorzitter voldoen aan opleidingseisen, of blijk hebben gegeven op andere wijze de voor de functie van voorzitter benodigde kennis te hebben verworven. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) overleggen.

Daarnaast mogen de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter niet metterdaad betrokken zijn bij de uitoefening van een bedrijf dat werkzaam is of mede werkzaam is in de branche. De nevenfuncties worden op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) vermeld.

### 2.2 Besluitvorming herbenoeming en ontslag

De herbenoeming volgt niet automatisch. Voor de herbenoeming gelden dezelfde voorwaarden als voor de benoeming.

Blijft herbenoeming uit, dan volgt daaruit de beëindiging per einde van de benoemingstermijn. Op verzoek van de voorzitter respectievelijk de plaatsvervangend voorzitter kan de benoeming tussentijds eindigen.

Ontslag van de voorzitter respectievelijk de plaatsvervangend voorzitter kan worden verleend door de Minister. Schorsing en ontslag vinden slechts plaats wegens ongeschiktheid of onbekwaamheid voor de vervulde functie dan wel wegens andere zwaarwegende in de persoon van de betrokkene gelegen redenen. Ontslag vindt voorts plaats op eigen verzoek.<sup>5</sup>

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden ook ontslagen indien zij de leeftijd van zeventig jaren hebben bereikt (artikel 3e Uhw).

<sup>5</sup> Artikel 12 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

## **2.3 Bezoldiging**

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter genieten een bezoldiging, een vergoeding voor reis- en verblijfskosten en verdere vergoedingen volgens bij ministeriële regeling te geven regels, de Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte. Hun rechtspositie wordt nader geregeld bij algemene maatregel van bestuur (Rechtspositiebesluit).

## 3 Benoeming, herbenoeming en ontslag zittingsvoorzitters

### 3.1 Selectieprocedure en profielschets zittingsvoorzitters

Het bestuur zorgt voor voldoende zittingsvoorzitters, passend bij de hoeveelheid en de aard van de zaken. Het bestuur werft en selecteert zittingsvoorzitters en draagt hen voor benoeming voor aan de Minister.

De profielschets voor zittingsvoorzitters is verouderd en zal worden geactualiseerd.

### 3.2 Besluitvorming benoeming zittingsvoorzitters

De zittingsvoorzitters worden door de Minister benoemd, geschorst en ontslagen.

De zittingsvoorzitters worden benoemd voor een tijdvak van vier jaar en kunnen voor maximaal twee aansluitende tijdvakken van vier jaar als zittingsvoorzitter worden herbenoemd. Het bestuur wordt door de minister over de benoeming en herbenoeming van de zittingsvoorzitters gehoord.

Ingevolge de Uhw moeten de zittingsvoorzitters voldoen aan in de wet genoemde opleidingseisen, of blijk hebben gegeven op andere wijze de voor de functie van zittingsvoorzitter benodigde kennis te hebben verworven.

De zittingsvoorzitters moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) overleggen.

Daarnaast mogen de zittingsvoorzitters niet metterdaad betrokken zijn bij de uitoefening van een bedrijf dat werkzaam is of mede werkzaam is in de branche. De nevenfuncties worden op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) vermeld.

### 3.3 Besluitvorming herbenoeming en ontslag

De herbenoeming volgt niet automatisch. Voor de herbenoeming gelden dezelfde voorwaarden als voor de benoeming. Blijft herbenoeming uit, dan volgt daaruit de beëindiging per einde van de benoemingstermijn.

Ontslag van een zittingsvoorzitter kan worden verleend door de Minister. Schorsing en ontslag vinden slechts plaats wegens ongeschiktheid of onbekwaamheid voor de vervulde functie dan wel wegens andere zwaarwegende in de persoon van de betrokkene gelegen redenen. Ontslag vindt voorts plaats op eigen verzoek.<sup>6</sup>

De zittingsvoorzitters worden ook ontslagen indien zij de leeftijd van zeventig jaren hebben bereikt (artikel 3e Uhw).

### 3.4 Bezoldiging

De zittingsvoorzitters genieten een bezoldiging, een vergoeding voor reis- en verblijfskosten en verdere vergoedingen volgens bij ministeriële regeling te geven

<sup>6</sup> Artikel 12 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

regels (de Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte). Hun rechtspositie wordt nader geregeld bij algemene maatregel van bestuur (Rechtspositiebesluit).

### **3.5 Scholing**

De zittingsvoorzitters volgen ieder op zich en als groep opleidingen en trainingen om hun kennis en vaardigheden actueel en op hoog peil te houden.

### **3.6 Functioneringsgesprekken**

Iedere zittingsvoorzitter voert minimaal één keer per jaar een functioneringsgesprek met de voorzitter van het bestuur. Daarnaast voert iedere zittingsvoorzitter voortgangsgesprekken met de voorzitter van het bestuur.

## 4 Benoeming, herbenoeming en ontslag zittingsleden

### 4.1 Selectieprocedure en profielschets

Het bestuur organiseert de werving en selectie van zittingsleden namens de minister. De zittingsvoorzitter kan op verzoek van het bestuur selectiegesprekken voeren met de kandidaten en adviseert het bestuur in dat geval over het al dan niet benoemen. Een assessment kan deel uitmaken van de selectieprocedure. Het bestuur draagt de kandidaten voor. Het bestuur houdt bij de voordracht van kandidaten aan de Minister rekening (naast de voormelde criteria) met de benodigde deskundigheid, en het aantal benodigde zittingsleden voor een efficiënte bedrijfsvoering van de Huurcommissie.

Een zittingslid wordt op voordracht van het bestuur door de Minister benoemd, geschorst en ontslagen. De voordracht vindt plaats na overleg tussen het bestuur en de door de Minister daartoe aangewezen betrokken organisaties, die geacht kunnen worden de belangen van de huurders, onderscheidenlijk de belangen van de verhuurders te behartigen (hierna: de belangenorganisaties).

De voordracht vindt plaats na overleg tussen het bestuur en de belangenorganisaties. Het bestuur toetst bij de directeurs van de belangenorganisaties of er onoverkomelijke bezwaren zijn tegen een door het bestuur geselecteerde kandidaat. Er is geen sprake van een veto-stem voor de belangenorganisaties. De belangenorganisaties geven advies aan het bestuur van de Huurcommissie. Er wordt gebruik gemaakt van een profielschets.

### 4.2 Besluitvorming benoeming zittingslid

Tot zittingslid worden slechts benoemd personen die over voldoende deskundigheid beschikken om bij te dragen aan een behoorlijke uitoefening van de ingevolge de wet aan de Huurcommissie opgedragen taken.<sup>7</sup>

De zittingsleden moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) overleggen.

De benoemingsprocedure bij zittingsleden volgt uit de Uhw; zittingsleden worden door de Minister benoemd, geschorst en ontslagen. De benoeming van de zittingsleden geschiedt zodanig dat zittingsleden uit de kring van huurders, onderscheidenlijk uit de kring van verhuurders, gelijkkelijk zijn vertegenwoordigd in de commissie. De Minister neemt binnen zes weken nadat de voordracht is gedaan een beslissing over de benoeming.

Eventuele klachten over de werving en selectie van zittingsleden kunnen schriftelijk worden gericht aan het bestuur van de Huurcommissie. Het bestuur organiseert een zorgvuldige afhandeling van de klachten.

### 4.3 Besluitvorming herbenoeming en ontslag

De zittingsleden worden benoemd voor een tijdvak van vier jaar en kunnen voor maximaal twee aansluitende tijdvakken van vier jaar als zittingslid worden herbenoemd. Het herbenoemen gebeurt niet automatisch; bij de voordracht door

<sup>7</sup> Artikel 3d, lid 2 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.

het bestuur aan de minister gelden dezelfde criteria als bij de benoeming. In principe is een benoeming voor één periode van vier jaar.

Blijft herbenoeming uit, dan volgt daaruit de beëindiging per einde van de (laatste) benoemingstermijn. Op verzoek van een zittingslid kan de benoeming tussentijds eindigen.

Ontslag van een zittingslid kan worden verleend door de Minister. Schorsing en ontslag vinden slechts plaats wegens ongeschiktheid of onbekwaamheid voor de vervulde functie dan wel wegens andere zwaarwegende redenen gelegen in de persoon van de betrokkene. Ontslag vindt voorts plaats op eigen verzoek.<sup>8</sup>

De leeftijdsgrens voor ontslag op zeventigjarige leeftijd, die van toepassing is op de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de zittingsvoorzitters (artikel 3e Uhw), geldt niet bij zittingsleden.

#### 4.4 Vergoedingen aan zittingsleden

In de wet (artikel 3d lid 6 Uhw) is bepaald dat er een vergoeding aan zittingsleden kan worden betaald voor de hierna te noemen kosten. Dit in tegenstelling tot het bestuur en de zittingsvoorzitters, die een bezoldiging ontvangen (artikel 3b lid 4 Uhw). Bij zittingsleden bestaat er géén dienstbetrekking. De Huurcommissie betaalt daarom ook geen premies voor de zittingsleden. Daarom zijn zittingsleden zelf verantwoordelijk voor het opgeven van hun vergoedingen als inkomsten voor de belastingaangifte.

De zittingsleden genieten op declaratiebasis een vergoeding voor reiskosten<sup>9</sup> en verdere vergoedingen volgens bij ministeriële regeling te geven regels. Voor de declaraties gelden regels die vastgelegd zijn in een instructie declaratieformulier.

De zittingsleden genieten een vergoeding voor reiskosten ter zake van dienstreizen ten behoeve van de Huurcommissie gedaan, overeenkomstig het Reisbesluit binnenland en de Reisregeling binnenland (met daarin de bedragen, te vinden op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) onder 'landelijke wet- en regelgeving').

De zittingsleden genieten een vergoeding per zitting van de zittingscommissie, per vergadering van de Huurcommissie (Voorjaarsvergadering en Najaarsvergadering) en per scholingsactiviteit. Het bedrag van de vergoeding wordt jaarlijks per 1 april gewijzigd met het onmiddellijk daaraan voorafgaande in januari de in de Staatscourant bekendgemaakte percentage, waarmee de consumentenprijzen (alle huishoudens) ten opzichte van het aan die bekendmaking voorafgaande jaar zijn gewijzigd. Zittingsleden ontvangen van DHC jaarlijks informatie wanneer het bedrag is aangepast.

#### 4.5 Introductieprogramma

Nieuwe zittingsleden worden uitgenodigd om op de locatie in Den Haag een introductieprogramma bij te wonen. Tijdens deze introductiedag kunnen de zittingsleden kennismaken met het bestuur, een of meer zittingsvoorzitters en enkele medewerkers van de Dienst en worden de zittingsleden geïnformeerd over het werk als zittingslid bij de Huurcommissie. Daarnaast kan tijdens deze

<sup>8</sup> Artikel 12 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

<sup>9</sup> In de praktijk worden alleen reiskosten vergoed, en worden alleen onvoorziene verblijfskosten vergoed.

bijeenkomst ook kennis worden gemaakt met (de eventuele) andere nieuwe zittingsleden. Een vakinhoudelijke training, gegeven door een zittingsvoorzitter en een zittingslid, maakt onderdeel uit van het programma. Een ander element is het meedraaien als toehoorder bij een zitting. Daarvoor worden nieuwe zittingsleden apart van de introductiedag benaderd.

#### **4.6 Scholingsprogramma**

De Huurcommissie hecht een groot belang aan het op peil houden van de actuele kennis en vaardigheden en biedt daarom een scholingsprogramma aan de zittingsleden aan. Elk jaar krijgen zittingsleden de gelegenheid zich in te schrijven voor één of meer trainingen. Voor nieuwe zittingsleden is het gehele scholingsprogramma verplicht en onderdelen van het scholingsprogramma zijn voor alle zittingsleden verplicht.

In het scholingsprogramma zijn zowel vakinhoudelijke trainingen als vaardigheids-/gedragstrainingen (wat wordt van een zittingslid verwacht) opgenomen. Het gaat dan bijvoorbeeld over servicekosten, gebreken in de woning, communicatietraining voor de bewustwording van het eigen gedrag ter zitting, prettig contact met de Huurcommissie, of omgaan met agressie.

#### **4.7 Functioneringsgesprekken**

De zittingsvoorzitters voeren regelmatig functioneringsgesprekken met de zittingsleden. De gesprekscyclus is elke twee jaar een gesprek. Dus na één jaar en na drie jaar in de termijn van vier jaar. Aan het einde van de benoeming wordt er een exitgesprek gevoerd.

Onderwerp in het functioneringsgesprek zijn de uitvoering van de taken en het gedrag in de rol als zittingslid, de eventuele wrakingen of verschoningen en het aantal bijgewoonde zittingen en opleidingen.

## 5 Benoeming, herbenoeming en ontslag Raad van Advies

### 5.1 De Raad van Advies

Er is een Raad van Advies. De Raad bestaat uit negen leden, die afkomstig zijn uit de door de Minister aangewezen organisaties van huurders en verhuurders en onafhankelijke organisaties of personen. In de Raad van Advies zijn de koepelorganisaties van huurders en verhuurders gelijkkelijk vertegenwoordigd: drie leden van de Nederlandse Woonbond, drie leden van Aedes (1), IVBN (1) en Vastgoed Belang (1) en drie onafhankelijke leden.

De Raad adviseert het bestuur over algemene aspecten van de huurgeschillenbeslechting en de beslechting van de geschillen op grond van de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv), en kan het bestuur op verzoek dan wel uit eigen beweging in kennis stellen van de binnen de Raad levende standpunten. De Raad van Advies adviseert het bestuur gevraagd of ongevraagd, schriftelijk of mondeling over de uitvoering van de wettelijke taken van de Huurcommissie. De Raad van Advies besteedt daarbij in het bijzonder aandacht aan de laagdrempeligheid, de toegankelijkheid en de kwaliteit van de huurgeschillenbeslechting. De Raad van Advies adviseert het bestuur over het uitvoeringsbeleid en over de meerjarenstrategie, de ontwerpbegroting, het conceptjaarplan, de conceptjaarrekening en het conceptjaarverslag.

De Raad wordt voorts gehoord over de benoeming, de herbenoeming en het ontslag, behoudens het ontslag vanwege het bereiken van de voor hen geldende pensioengerechtigde leeftijd, van de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van het bestuur.

In artikel 3f Uhw en in het bestuursreglement (als bedoeld in artikel 3f Uhw) worden nadere regels gesteld omtrent de uitoefening van de taken en de bevoegdheden van de Raad en de wijze waarop het bestuur met de Raad overleg voert. De Raad van Advies komt ten minste viermaal per jaar in een gezamenlijke vergadering met het bestuur bijeen om te adviseren over de hiervoor genoemde onderwerpen.

### 5.2 Selectieprocedure en profielschets

Het bestuur van de Huurcommissie coördineert de werving en selectie van de leden van de Raad van Advies voor de Minister. Het bestuur stelt de profielschets voor de Raad en de leden vast en toetst kandidaat-leden aan het profiel. Het bestuur draagt de kandidaat-leden voor benoeming aan de Minister voor.

### 5.3 Besluitvorming benoeming van de leden van de Raad van Advies

De leden van de Raad van Advies worden door de Minister benoemd, geschorst en ontslagen. De benoeming van de leden die afkomstig zijn uit de door de Minister aangewezen onafhankelijke organisaties of personen vindt plaats op voordracht van het bestuur en na overleg tussen het bestuur en die organisaties of personen. De Minister neemt binnen zes weken na het doen van de voordracht een beslissing over de benoeming. De leden van de Raad van Advies moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) overleggen.

#### **5.4 Besluitvorming herbenoeming en ontslag**

De leden van de Raad van Advies worden benoemd voor een tijdvak van vier jaar en kunnen voor een aansluitend tijdvak van vier jaar als lid van de Raad worden herbenoemd. In principe is een benoeming voor één periode van vier jaar.

#### **5.5 Vergoedingen aan leden Raad van Advies**

De leden van de Raad van Advies genieten een vergoeding voor reiskosten op declaratiebasis en verdere vergoedingen volgens bij ministeriële regeling te geven regels (de Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte).

De leden van de Raad van Advies genieten een vergoeding per maand. Het bedrag van de vergoeding wordt jaarlijks per 1 april gewijzigd met het onmiddellijk daaraan voorafgaande in januari in de Staatscourant bekendgemaakte percentage, waarmee de consumentenprijzen (alle huishoudens) ten opzichte van het aan die bekendmaking voorafgaande jaar zijn gewijzigd.

## 6 Het verzoek en de leges

### 6.1 Het indienen van verzoeken

De huurder of verhuurder die het niet eens is met zijn wederpartij over huurprijs, onderhoud, servicekosten of kosten voor nutsvoorzieningen, kan mogelijk een procedure starten bij de Huurcommissie. Vanaf 1 januari 2019 kan de huurder ook een verzoek indienen over zijn geschil voortvloeiende uit een klacht over de gedraging van een verhuurder in het kader van de door de verhuurder geleverde producten en verrichte diensten. Met het digitaal of per post indienen van een verzoek en het betalen van een voorschot op de kosten van de procedure, de leges, begint vrijwel elke procedure bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie registreert het verzoek na ontvangst en stuurt de partijen een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat in de meeste gevallen vermeld dat de verzoeker een voorschot op de leges moet betalen. Als de Huurcommissie nog stukken nodig heeft worden die opgevraagd.

Als het voorschot op de leges is betaald, neemt de Huurcommissie het verzoek in behandeling.

### 6.2 Leges

De leges zijn een bijdrage in de kosten van de procedure bij de Huurcommissie en zijn in de wet vastgelegd. De Huurcommissie voert de wet uit.

De kosten (leges) van de procedure voor huurders en verhuurders worden bij de meeste procedures als voorschot bij het begin van een procedure bij de verzoeker geïnd. Er kan ook vrijstelling van leges worden gevraagd. In de uitspraak van de Huurcommissie wordt bepaald welke partij in het ongelijk wordt gesteld en de leges moet betalen. De huurder of verhuurder die in het ongelijk gesteld is in de uitspraak van de Huurcommissie, betaalt de leges.

Bij procedures over de Wohv en bij procedures over geliberaliseerde woningen moeten de leges vooraf worden betaald door de verzoeker.

Vanaf 1 januari 2019 wordt op grond van de wet (artikel 7 Uhw) een gedifferentieerd legestartief opgelegd aan een verhuurder die binnen een tijdsbestek van drie kalenderjaren twee keer of vaker in het ongelijk wordt gesteld bij een geschil over de aanvangshuur of all-in huren.

Het bestuur en de zittingsvoorzitters hebben met het oog op de eenheid in het opleggen van de leges in de beleidsvergadering het uitvoeringsbeleid voor het vaststellen van de leges vastgesteld in de Legesnotitie.

### 6.3 De NAW-gegevens van ingediende verzoeken

Uitgangspunt is dat de verzoeker verantwoordelijk is voor de juistheid van de gegevens van de wederpartij. Het gaat dan bijvoorbeeld om de naam, adres of woonplaats (NAW). Bij de intake worden deze gegevens door de Huurcommissie geverifieerd.

Zijn de gegevens niet juist en komt de post niet aan bij de wederpartij, dan kan het voorkomen dat de wederpartij, nadat hij van de uitspraak heeft vernomen, niet heeft kunnen reageren op stukken. Hoor en wederhoor ontbreekt in dat geval.

Als de Huurcommissie signalen krijgt dat de verkeerde wederpartij of verkeerde adresgegevens in het verzoekschrift zijn ingevuld, bijvoorbeeld bij terugontvangen post, onderzoekt de Huurcommissie de gegevens op juistheid en wordt dit teruggelegd bij de verzoeker. De verzoeker moet vervolgens nagaan of de bevindingen van de Huurcommissie over de wederpartij juist zijn.

Bij de voorbereiding van de zitting controleert de Huurcommissie de juistheid van de gegevens van de verzoeker en de wederpartij voor de uitnodiging voor de zitting. Het niet verschijnen van een partij ter zitting geeft ook aanleiding tot verificatie door de zittingscommissie naar de verzending van de uitnodiging naar het juiste adres.

#### **6.4 De behandeltermijn voor ingediende verzoeken**

Voor de behandeling van een ingediend verzoek bestaan twee wettelijke termijnen, namelijk op grond van de Uhw en op grond van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (tot implementatie van de Europese Richtlijn voor Alternative Dispute Resolution, ADR).

Ingevolgde de Uhw (artikel 37) doet de Huurcommissie binnen vier maanden na het verstrijken van de termijn voor het betalen van het legesvoorschot schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak, of als er geen legesvoorschot hoeft te worden betaald, na ontvangst van de leges. In geval van WOHV-geschillen doet de Huurcommissie uitspraak binnen acht weken na het verstrijken van de betalingstermijn voor de leges.

Als de termijn niet kan worden gehaald, doet de Huurcommissie uitspraak binnen een door de Huurcommissie aan te geven langere termijn, mits zij aan beide partijen daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk en met redenen omkleed heeft kennisgegeven.

Een andere norm waarmee de Huurcommissie rekening moet houden, is de termijn van maximaal 90 dagen tussen de datum waarop het dossier compleet is en de datum van de verzending van de uitspraak. Deze termijn volgt uit de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten uit 2015. Bij geschillen die tijdens een zitting worden behandeld, hanteert de Huurcommissie de datum van de zitting als startdatum voor 'dossier compleet'. Bij geschillen waarvoor geen hoorzitting of anderszins horen plaats vindt, geldt de datum van de ontvangst van het legesvoorschot (of de leges als er geen sprake is van voorschot) als startdatum. Voor niet-legesplichtige zaken zoals aangevraagde huurtoeslagverklaringen is de ontvangstdatum bepalend als startmoment. De minimumnorm die de Huurcommissie hanteert, is dat 90 procent van de zaken binnen 90 dagen na de zitting moet zijn afgehandeld. Deze norm werd in 2016 in veel gevallen gehaald. De doorlooptijd tussen zitting en uitspraak was 30 dagen voor alle typen procedures gemiddeld.

## 7 De intake en bemiddeling

### 7.1 De intake en bemiddeling

Geregeld blijkt dat een formele procedure voor geschilbeslechting niet nodig is om het conflict tussen huurder en verhuurder op te lossen. Daarom is de Huurcommissie op zoek gegaan naar nieuwe vormen van dienstverlening. In 2016 is een regionale pilot gestart om bij de intake van een verzoek bemiddeling aan huurder en verhuurder aan te bieden, naast geschilbeslechting. In 2017 wordt het aanbieden van bemiddeling geleidelijk aan ingevoerd voor heel Nederland en voor meer soorten geschillen. Doel is om een conflict tussen partijen sneller tot een oplossing te brengen en het niet tot een formele procedure te laten komen.

Bij bemiddeling zoekt de Huurcommissie na ontvangst van het verzoek eerst contact met de indiener om goed door te vragen naar de kern van het probleem en te vragen wat men als mogelijke oplossing ziet. Daarna legt de Huurcommissie dezelfde vragen voor aan de andere partij.

Vanuit haar deskundigheid toetst de Huurcommissie de voorgestelde oplossingen aan wet- en regelgeving. De meest redelijke oplossing wordt voorgelegd aan beide partijen, waaraan zij zich onderling kunnen verbinden.

Bij een succesvolle bemiddeling, die is geëindigd door een vaststellingsovereenkomst tussen huurder en verhuurder, krijgt de indiener de leges terug. De doorlooptijd van de bemiddeling is maximaal 90 dagen.

De Huurcommissie gebruikt de volgende criteria om te beoordelen of een geschil zich in beginsel leent voor bemiddeling:

1. De aard van het geschil leent zich voor bemiddeling.
2. Huurder en verhuurder spreken voldoende Nederlands en begrijpen wat bemiddeling inhoudt.
3. Huurder en verhuurder stemmen beiden in met bemiddeling, en zetten zich beiden actief in voor het bereiken van een oplossing van het conflict.
4. De Huurcommissie heeft voldoende capaciteit voor bemiddeling.

Ad 1: In principe lenen alle geschillen zich voor bemiddeling, als huurder en verhuurder zich hiervoor actief inzetten. Omdat de Huurcommissie nog weinig ervaring heeft met bemiddeling, worden in 2017 relatief eenvoudige, overzichtelijke geschillen geselecteerd voor bemiddeling. Als er meer ervaring is opgedaan, kunnen ook complexere geschillen in aanmerking komen voor bemiddeling. De selectie van geschillen zal dus in de loop van de tijd uitgebreid worden.

Ad 3: bemiddeling vindt plaats op vrijwillige basis. De instemming van huurder en verhuurder tot bemiddeling is nodig.

Partijen die zich tot de Huurcommissie wenden en bereid zijn tot bemiddeling, gaan daarmee een apart traject in. Zij zijn bereid om afspraken (een vaststellingsovereenkomst) te maken om onderling tot een oplossing te komen.

Partijen die zich tot de Huurcommissie wenden en een uitspraak vragen, vragen aan de Huurcommissie hun onderlinge geschil te beslechten.

In de situaties waarin eerst een poging is gedaan tot bemiddelen en deze niet slaagt, zal de behandeling van het verzoek dan ook moeten worden overgedragen naar de werkwijze van beslechten, met uitsluiting van de gegevens over de onderlinge onderhandelingsposities. Beslechten geschiedt op basis van het oorspronkelijk ingediende verzoek en met toepassing van de vigerende wet- en regelgeving. De onderhandelingsposities worden uitgesloten omdat partijen in een onderhandeling vaak bereid zijn verder te gaan dan strikt genomen noodzakelijk is vanuit de huurwetgeving. Dit doen zij om hun onderlinge relatie niet te veel te belasten met het conflict. Zo'n onderhandelingspositie mag bijvoorbeeld niet worden gezien als een schuldbekentenis door de wederpartij of een verlichting van het verzoek door de verzoeker.

De zittingscommissie ontvangt in deze situaties geen informatie over de onderhandelingsposities, alleen wel de informatie dat er een poging tot bemiddelen geweest is. Organisatorisch wordt de bemiddeling van geschillen gescheiden van het onderzoek en het beslechten ervan.

## **7.2 Reglement bemiddeling**

Voor de bemiddeling is een reglement opgesteld, waarin is aangegeven hoe de Huurcommissie bij de bemiddeling werkt. Het Reglement bemiddeling is openbaar en is te downloaden op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

## 8 Onderzoek en inhoudelijke voorzittersuitspraak

### 8.1 Het voorbereidend onderzoek

Na intake van een verzoek wordt, als er geen bemiddeling plaatsvindt of de bemiddeling niet tot een voor beide partijen acceptabel resultaat heeft geleid, in de meeste gevallen door de onderzoeker van de Huurcommissie een onderzoek in de woning gedaan of een deskundigenrapport opgesteld (bijvoorbeeld over de servicekosten). Gaat het geschil over gebreken in de woning, dan zal de onderzoeker van de Huurcommissie een rapport opstellen over de gebreken die in het verzoek van de huurder zijn aangegeven. In andere gevallen maakt de onderzoeker een algemeen puntenrapport. Hiermee kan de Huurcommissie de maximale huurprijs bepalen.

Wat de onderzoeker van de Huurcommissie onderzoekt, en wat niet (dus waar partijen een eigen onderzoeksverantwoordelijkheid hebben), wordt in de beleidsboeken op de website vermeld. Ook in het kader van de intake wordt aangegeven wat een huurder of verhuurder zelf moet aantonen en wat door de onderzoeker van de Huurcommissie onderzocht wordt.

Het is belangrijk dat de huurder bij het woningonderzoek aanwezig is. Dit mag ook een gemachtigde van de huurder zijn. Ook de verhuurder wordt uitgenodigd. De Huurcommissie vindt het belangrijk dat hij aanwezig is.

Na het onderzoek krijgen zowel de huurder als de verhuurder het rapport van het onderzoek per post of desgewenst per email thuisgestuurd. De uitnodiging voor de zitting kan tegelijkertijd met het rapport worden verstuurd, of later.

Het betaalde voorschot op de leges wordt voor de helft aan de verzoeker terugbetaald, indien de verzoeker binnen drie weken na verzending van het rapport te kennen geeft het geschil niet voort te zetten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de huurder en verhuurder op basis van het onderzoeksrapport tot onderlinge overeenstemming zijn gekomen voor de oplossing van hun geschil.

Voor het onderzoek in de woning gelden huisregels die op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) te vinden zijn. Voor de veiligheid van de aanwezigen tijdens het onderzoek ter plaatse is het belangrijk rekening te houden met het volgende:

- de huurder kan vooraf aangeven dat de verhuurder niet aanwezig mag zijn, of hem tijdens het onderzoek vragen de woning te verlaten;
- als er tijdens het onderzoek sprake is van intimidatie of agressie in de woonruimte, kan de onderzoeker het onderzoek afbreken;
- als er een hond in de woning is, dient deze te worden afgeschermd van de onderzoeker;
- onderzoekers mogen niet klimmen op hoogtes vanaf 2,5 meter of zich begeven in kruipruimtes;
- onderzoekers mogen zich niet begeven op platte daken tenzij er een goede trap naar toe leidt. Voorwaarde is dat de onderzoeker op een afstand van 4 meter van de dakrand kan blijven (2 meter indien er een hek is).

De onderzoeker mag en zal het onderzoek afbreken als hij van mening is dat de situatie niet veilig genoeg is. Dit kan gevolgen hebben voor het vervolg van de procedure.

Het maken van geluidsopnamen tijdens het onderzoek in de woning is toegestaan, als het vooraf wordt aangekondigd en de onderzoeker ermee instemt.

Het onderzoek vindt in het Nederlands plaats. Een partij kan een tolk aanwezig laten zijn.

## **8.2 Inhoudelijke voorzittersuitspraak**

Huurder en verhuurder hebben tijdens de procedure bij de Huurcommissie keuzemogelijkheden om hun geschil in onderlinge overeenstemming te beëindigen. Hiervoor in paragraaf 8.1 is aangegeven dat de verzoeker de procedure na ontvangst van het onderzoeksrapport kan beëindigen. Gedacht wordt aan de situatie dat huurder en verhuurder met het onderzoeksrapport voldoende geïnformeerd zijn tot onderlinge overeenstemming zijn gekomen.

Als de indiener van het verzoek de procedure toch wil voortzetten, wordt gevraagd of partijen een uitspraak van de (voltallige) Huurcommissie willen krijgen of een uitspraak door de Voorzitter, bedoeld in artikel 20 van de Uhw, voldoende achten. Als beide partijen aangeven geen behoefte te hebben aan een zitting door een voltallige Huurcommissie, wordt voorgesteld om het geschil te beslechten met een (inhoudelijke) voorzittersuitspraak. Het voordeel van een uitspraak door de Voorzitter zit met name in tijdwinst en kosten. Met de voorzittersuitspraak wordt tegemoet gekomen aan het belang van huurders en verhuurders om snel een uitspraak te krijgen. Overigens, staat tegen een uitspraak van de Voorzitter te allen tijde verzet open (artikel 20, zesde lid, van de Uhw).

## 9 Zittingen

### 9.1 Aanmelding voor zittingen

Het rapport van onderzoek wordt zowel de huurder als de verhuurder per post of desgewenst per email thuisgestuurd. De uitnodiging voor de zitting kan tegelijkertijd met het rapport worden verstuurd, of later. De zaken die na het onderzoeksrapport doorgezet worden naar de geschillenbeslechting, worden gepland op zitting. Het bestuur van de Huurcommissie vormt voor de behandeling van zaken ter zitting een zittingscommissie. De medewerkers van DHC stellen (in opdracht van het bestuur) zo'n zittingscommissie samen. Een zittingscommissie bestaat uit een (onafhankelijke) zittingsvoorzitter, een zittingslid van huurderzijde en een zittingslid van verhuurderzijde. Alle zittingsvoorzitters en zittingsleden kunnen deel uitmaken van elke zittingscommissie<sup>10</sup>.

Het bestuur streeft bij het samenstellen van een zittingscommissie naar (Bestuursreglement artikel 3 lid 1):

- a. een balans tussen enerzijds de reisafstand van zittingsvoorzitters respectievelijk zittingsleden en anderzijds de flexibele inzetbaarheid van zittingsvoorzitters respectievelijk zittingsleden;
- b. een regelmatige afwisseling van de samenstelling van een zittingscommissie;
- c. een evenredige verdeling van de werklast over zittingsvoorzitters respectievelijk zittingsleden; en
- d. het benutten van de kennis en ervaring van zittingsvoorzitters respectievelijk zittingsleden.

Bij het plannen wordt dus met een groot aantal variabelen rekening gehouden, zoals de doorlooptijd van zaken, de zittingslocaties, de aantallen zaken, de wensen van huurder en verhuurder en de beschikbaarheid van zittingsvoorzitters en zittingsleden. Bij het plannen wordt er ook rekening mee gehouden dat er geen verwantschappen mogen bestaan tussen de zittingsleden en de zittingsvoorzitter enerzijds en een partij anderzijds. De Huurcommissie vindt het voor een goede en vlotte doorstroming van de procedure van belang dat de zittingsleden zich elk voor voldoende zittingen inschrijven, zodat de zittingen niet alleen efficiënt maar ook rekening houdend met de wensen van huurder en verhuurder kunnen worden ingepland. Bij de indeling wordt er ook op gelet dat alle zittingsleden voldoende aan bod komen, om de ervaring met zittingen bij elk zittingslid op peil te houden. Een zittingslid moet bij voorkeur tweemaal en in ieder geval minimaal eenmaal per maand aan een zittingscommissie deelnemen.

De medewerkers van DHC mailen alle zittingsleden een totaaloverzicht (rooster) van zittingen van een maand. Daarin kunnen zittingsleden zich aanmelden voor een of meerdere zittingen. Op basis van deze reacties wordt het zittingslid in het rooster ingedeeld.

<sup>10</sup> Alleen voor de geschillen over de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv) zijn specifieke zittingsleden benoemd (zie ook paragraaf 13.7).

## 9.2 Werkwijze vóór de zitting

### *Dossiercontrole voor de zitting*

Uiterlijk twee weken van te voren worden de uitnodigingen verstuurd naar partijen. De zitting is dan definitief gemaakt. Daarbij controleert de behandelaar ook de brieven en de adresgegevens.

### *Uitnodiging voor de zitting*

Partijen worden uitgenodigd in persoon ter zitting te verschijnen. Bij de uitnodiging wordt het rapport van voorbereidend onderzoek verzonden.

Als partijen naast het verzoek en het rapport van voorbereidend onderzoek extra informatie van belang achten kunnen zij die informatie tot een week voor de zittingsdatum aan de Huurcommissie en aan de wederpartij sturen. Wordt die extra informatie minder dan een week voor de zitting ontvangen, dan wordt deze door de Huurcommissie alleen toegevoegd aan het dossier en ter zitting besproken, als de Huurcommissie zelf voldoende tijd heeft gehad om de (te) laat ontvangen stukken te bestuderen en als de wederpartij voorafgaand aan of ter zitting ook in de gelegenheid gesteld is geweest om de stukken te bestuderen. Zie ook hierna paragraaf 9.3.

### *Inzien dossier*

Als een partij zijn eigen dossier wil inzien, kan hij contact opnemen met de Huurcommissie en een afspraak maken voor het inzien bij de Huurcommissie op de locatie in Den Haag. Hij moet een verklaring ondertekenen dat hij deze informatie uitsluitend gebruikt voor deze zitting in deze zaak.

Bij de Huurcommissie wordt daarnaast gewerkt aan een ICT-voorziening waarbij huurder en verhuurder hun dossier kunnen inzien via een beveiligde, persoonlijke internetpagina (PIP). Verwacht wordt dat deze voorziening in 2018 zal kunnen worden gebruikt.

### *Verschoning vóór de zitting*

De zittingsvoorzitter en de zittingsleden worden uiterlijk twee weken vóór de zitting in kennis gesteld van de zittingsrol met daarop de namen van betrokken partijen, het verzoek en het onderzoeksrapport (en de eventuele extra informatie die de partijen hebben toegezonden aan de Huurcommissie en aan hun wederpartij). Bij die gelegenheid bezien de zittingsleden onmiddellijk of zich feiten en omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Dit is een check door het zittingslid zelf, al is bij het samenstellen van de zittingsrol rekening gehouden met de bekende verwantschappen van de zittingsleden. Indien daartoe aanleiding bestaat, dient het zittingslid direct per email een verschoningsverzoek in bij de zittingsvoorzitter in die zaak. De zittingsvoorzitter zorgt direct voor een vervangend zittingslid. Als het verschoningsverzoek pas op het allerlaatst zou worden ingediend, leidt dit tot incomplete zittingscommissies en dat is ongewenst.

Een verschoningsverzoek wordt in ieder geval ingediend, indien zich één of meer van de volgende omstandigheden voordoen:

- a. procespartij is de (vroegere) echtgeno(o)t(e), (ex-)partner en/of nauwe bloed- en aanverwanten van het zittingslid;

- b. procespartij is persoon uit persoonlijke en/of zakelijke kennissenkring van het zittingslid;
- c. zittingslid is uit hoofde van een andere door hem of haar beklede nevenfunctie zodanig betrokken dat zijn of haar onpartijdigheid ter discussie kan komen te staan;
- d. zittingslid is uit hoofde van (neven)functies van zijn of haar (vroegere) echtgeno(o)t(e), (ex)partner of nauwe bloed- en aanverwanten zodanig betrokken dat zijn of haar onpartijdigheid ter discussie kan komen te staan;
- e. zittingslid is uit hoofde van zijn (voormalige) werkkring betrokken (geweest) bij de zaak.

Indien het verschoningsverzoek wordt toegewezen, wordt vóór de zitting een vervangend zittingslid benoemd, dat zich ervan vergewist dat geen sprake is van feiten en omstandigheden als bedoeld onder a tot en met e.

#### *Wraking*

In de uitnodiging voor de zitting, gericht aan huurder en verhuurder, wordt de naam van de zittingsvoorzitter en de zittingsleden vermeld.

Een partij kan zo zien of er sprake is van feiten en omstandigheden als bedoeld onder a. tot en met e. en een wrakingsverzoek indienen. De zittingsvoorzitter en de zittingsleden van de zittingscommissie, uitgezonderd de persoon ten aanzien van wie de wraking wordt gevraagd, beslissen zo spoedig mogelijk op het wrakingsverzoek. Wordt ten aanzien van alle leden van de zittingscommissie om wraking verzocht, dan wordt de zaak op een andere zitting gepland en beslist een andere zittingscommissie op het wrakingsverzoek. De zaak wordt in dat geval aangehouden totdat op het wrakingsverzoek is beslist en, in geval van toewijzing, een vervangende zittingscommissie is benoemd. Dit geldt ook wanneer alleen de zittingsvoorzitter wordt gewraakt.

Voor wraking en verschoning: zie ook paragraaf 12.2.

### **9.3 Informatieverstrekking tijdens en na de zitting**

#### *(Te) laat vóór de zitting ontvangen stukken*

Tijdens de zitting bespreekt de zittingscommissie het verzoek en het rapport van voorbereidend onderzoek. Als partijen extra informatie van belang achten kunnen zij die informatie tot een week voor de zittingsdatum aan de Huurcommissie en aan de wederpartij sturen. Wordt die extra informatie minder dan een week voor de zitting ontvangen, dan wordt deze door de Huurcommissie alleen toegevoegd aan het dossier en ter zitting besproken, als de Huurcommissie zelf voldoende tijd heeft gehad om de (te) laat ontvangen stukken te bestuderen en als de wederpartij voorafgaand aan of ter zitting ook in de gelegenheid is geweest om de stukken te bestuderen. Dit wordt beoordeeld door de zittingsvoorzitter.

Doorslaggevend daarbij is of de goede procesorde zich niet tegen toelating van de betreffende stukken verzet en of met toelating van de stukken het beginsel van hoor en wederhoor niet in het gedrang komt. In het proces-verbaal van de zitting wordt vermeld welke afspraken zijn gemaakt.

#### *Ter zitting ontvangen stukken*

Hetgeen hiervoor is opgemerkt met betrekking tot (te) laat ontvangen stukken, geldt ook voor stukken die ter zitting worden overgelegd.

*Na de zitting ontvangen stukken*

Stukken die pas na de zitting worden ontvangen, worden buiten beschouwing gelaten en niet in de beoordeling door de Huurcommissie betrokken, tenzij deze stukken ter zitting zijn besproken en de Huurcommissie tijdens de zitting uitdrukkelijk om toezending van deze stukken heeft gevraagd.

In de ontvangstbevestiging van de na de zitting ontvangen stukken die terzake aan de indienende partij wordt verstuurd, wordt meegedeeld dat deze stukken geen onderdeel uitmaken van het dossier en niet in de beoordeling door de Huurcommissie zullen worden betrokken. Van de ontvangstbevestiging wordt een afschrift gestuurd aan de wederpartij.

## **9.4 Vertegenwoordiging en bijstand**

*Vertegenwoordiging en bijstand*

De Huurcommissie wil laagdrempelig en toegankelijk voor partijen zijn. Daarbij past dat partijen niet verplicht zijn zich in een procedure bij de Huurcommissie te laten vertegenwoordigen of bijstaan door een gemachtigde of advocaat. Uitgangspunt is dan ook dat partijen bij de Huurcommissie in persoon kunnen procederen en in persoon ter zitting kunnen verschijnen. Tegelijkertijd staat de mogelijkheid tot vertegenwoordiging en bijstand open voor partijen die daar prijs op stellen.

Een partij kan zich in de procedure bij de Huurcommissie ter behartiging van zijn belangen door een derde laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Indien een partij door een gemachtigde wordt vertegenwoordigd, verzoekt de Huurcommissie de gemachtigde een schriftelijke machtiging over te leggen, tenzij de gemachtigde advocaat is, en richt de Huurcommissie zijn correspondentie aan de gemachtigde.

Indien een partij zich door een derde laat bijstaan, is geen schriftelijke verklaring van de partij daaromtrent vereist en wordt de correspondentie gericht aan de partij.

*Weigering bijstand of vertegenwoordiging*

De Huurcommissie kan de bijstand of vertegenwoordiging door een derde tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Dit geldt niet voor bijstand of vertegenwoordiging door een advocaat.

De beslissing tot weigering wordt onverwijld schriftelijk of ter zitting aan de partij en de geweigerde persoon toegelicht. De weigering geldt voor een bepaalde zaak of een bepaalde periode. De partij wordt in de gelegenheid gesteld een andere persoon voor vertegenwoordiging of bijstand aan te wijzen.

*Machtiging voor de vertegenwoordiging ter zitting*

Als een partij niet zelf kan komen, kan hij iemand machtigen om namens hem de zaak uit te leggen. Die persoon moet dan wel een door de partij ondertekende schriftelijke machtiging hebben. Als een machtiging ontbreekt, kan de

zittingscommissie op grond van artikel 35 Uhw besluiten de zaak aan te houden.<sup>11</sup> Spreekt een partij niet goed Nederlands, dan kan hij een tolk meenemen. De zitting is altijd in het Nederlands.

#### *Geen machtiging ter zitting*

Indien een derde namens een partij ter zitting verschijnt, zonder dat deze partij aanwezig is ter zitting, en niet duidelijk is dat deze derde is gemachtigd door die partij, wordt deze in de gelegenheid gesteld binnen een week na de zitting een machtiging alsnog over te leggen. Gebeurt dit niet, dan wordt hetgeen die derde op zitting heeft verklaard niet meegenomen in de uitspraak.

### **9.5 Identificatie van partijen**

Om voor een zitting het gebouw binnen te komen, moet men zich kunnen legitimeren. Daarom wordt in de uitnodiging van de zitting gevraagd om een geldig legitimatiebewijs mee te nemen: een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. De partijen worden door de zittingssecretaris opgehaald voor het betreden van de zittingszaal wanneer hun zaak aan de orde is. De behandelaar vergewist zich van ieder persoon of deze huurder dan wel verhuurder is, dan wel of deze een van beide partijen vertegenwoordigt. De behandelaar kondigt de partijen aan bij de zittingscommissie.

### **9.6 Gedrag ter zitting (huisregels, praktische zaken)**

#### *Start van de zitting*

Partijen worden welkom geheten door de zittingsvoorzitter die zichzelf en de zittingsleden voorstelt. Hun namen zijn te lezen op de naambordjes. De zittingsvoorzitter geeft uitleg over het verloop van de zitting en dat deze ongeveer tien tot twintig minuten zal duren.

#### *Tijdens de zitting*

Tijdens de zitting worden het verzoek en het rapport van voorbereidend onderzoek besproken. De zitting gaat alleen over dit rapport en het verzoekschrift<sup>12</sup>. Huurder en verhuurder kunnen tijdens de zitting reageren op het rapport en op hetgeen er naar voren wordt gebracht. De zitting is openbaar. Dat betekent dat er publiek aanwezig kan zijn. De zittingsvoorzitter kan besluiten de zitting voor een bepaalde zaak achter gesloten deuren te houden, als de belangen dat eisen. Tijdens de zitting mogen partijen niet fotograferen, filmen of geluidsopnamen maken. Dit is om de privacy van alle betrokkenen te beschermen.

#### *De zittingsvoorzitter*

De zittingsvoorzitter heeft de leiding tijdens de zitting en stelt partijen in de gelegenheid om te reageren op het rapport. Nadat partijen door de zittingsvoorzitter zijn gehoord, stelt de zittingsvoorzitter de zittingsleden in de gelegenheid om vragen te stellen aan partijen. De zittingsvoorzitter en de zittingsleden dienen zich tijdens de zitting onpartijdig op te stellen. Zodra de behandeling ter zitting gesloten is, deelt de zittingsvoorzitter de partijen mee wanneer uitspraak zal worden gedaan.

<sup>11</sup> Artikel 35 Uhw: " Indien een machtiging als bedoeld in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht ontbreekt, kan een zittingscommissie de zaak aanhouden totdat de betrokken partij in de gelegenheid is geweest op de juiste wijze in zijn vertegenwoordiging te voorzien."

<sup>12</sup> Voor aanvullende stukken: zie paragraaf 9.3.

### *Zittingsleden*

De zittingscommissie is onpartijdig en moet een zaak ook onpartijdig kunnen behandelen en beoordelen. Van een zittingsvoorzitter en een zittingslid wordt daarom verwacht:

- dat hij de aan hem ter beschikking gestelde stukken (dossiers) voorafgaand aan de zitting heeft bestudeerd en zich goed heeft voorbereid;
- dat hij ruim voor de zittingsdatum melding maakt van een eventuele belangenverstrengeling en zich verschoont;
- dat indien ter zitting blijkt dat hij bekend is met één van de verschenen partijen hij dit onmiddellijk aan de zittingsvoorzitter meldt;
- dat hij kennis heeft genomen van het wrakingsprotocol;
- dat hij tijdig en uiterlijk 30 minuten voor aanvang van de zitting aanwezig is in de zittingszaal;
- dat hij actief deelneemt aan de voorbespreking en eventuele vragen en opmerkingen tijdens de voorbespreking deelt;
- dat hij een neutrale houding ter zitting heeft;
- dat hij zich representatief kleedt;
- dat hij partijen met respect behandelt;
- dat hij waar nodig de zittingsvoorzitter aanvult;
- dat hij zich als een teamplayer gedraagt.

Tijdens de zitting en op de locatie van de zitting geldt een aantal huisregels (deze staan op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) vermeld). De huisregels luiden als volgt:

- als u als publiek een zitting wilt bijwonen, moet u zich vooraf melden bij de receptie. Komt u met meer dan twee personen, neem dan uiterlijk twee dagen voor de zitting contact op met de Huurcommissie;
- als u als journalist een zitting wilt bijwonen, dan kunt u contact opnemen met de persvoorlichter van de Huurcommissie;
- u moet uw mobiele telefoon uitschakelen;
- u mag niet fotograferen, filmen of geluidsopnamen maken. Dit is om de privacy van alle betrokkenen te beschermen;
- als de orde tijdens de zitting verstoord wordt, kan de voorzitter van de zittingscommissie maatregelen nemen. Dit kan betekenen dat de personen die overlast veroorzaken de zitting niet verder mogen bijwonen;
- het is niet toegestaan om dieren mee te nemen. Een uitzondering geldt voor een geleidehond van een (visueel) gehandicapte;
- u mag kinderen meenemen, maar er zijn geen (speel)voorzieningen.

Als er sprake is van wangedrag van huurder, verhuurder, gemachtigde, publiek of zittingslid, kan de zittingsvoorzitter deze persoon verzoeken de ruimte te verlaten. In voorkomende gevallen kan de zittingsvoorzitter besluiten om die persoon te laten verwijderen door een medewerker van de beveiligingsdienst.

Als een partij op de juiste wijze voor de zitting is opgeroepen en ook wilde verschijnen, maar door omstandigheden te laat voor de zitting arriveert, kan de zitting alleen heropend worden als er nog zittingsruimte in de agenda van de dag beschikbaar is en de wederpartij nog aanwezig is, zodat hoor en wederhoor kan plaatsvinden. Als de wederpartij vertrokken is, kan de zitting niet meer heropend worden.

## 10 Beraadslaging en uitspraak

### 10.1 Beraadslaging en kwaliteitsborging uitspraken

Een zittingscommissie (te weten een zittingsvoorzitter, een zittingslid van huurderszijde en een zittingslid van verhuurderszijde) beraadslaagt buiten aanwezigheid van partijen of derden en beslist daarbij bij meerderheid van stemmen.

Bij de beraadslaging van de zittingscommissie na de zitting is de behandelaar (medewerker van de DHC die de zittingscommissie ondersteunt) aanwezig. De behandelaar maakt aantekeningen van hetgeen tijdens de beraadslaging wordt besproken. De zittingscommissie baseert haar uitspraken alleen op hetgeen ter zitting is besproken en op de stukken in het zittingsdossier. Na de beraadslaging van de zittingscommissie na de zitting is de raadkamer gesloten. Er vindt dan geen beraadslaging meer plaats.

De uitspraak van de zittingscommissie wordt door de behandelaar overeenkomstig hetgeen tijdens de beraadslaging is besproken, uitgewerkt en opgemaakt. De uitspraak wordt door de zittingsvoorzitter gecontroleerd en ondertekend.

Nadat de uitspraak door de behandelaar is uitgewerkt en opgemaakt, is het de zittingsvoorzitter die controleert of de uitspraak strookt met de wet en de eisen die aan een goede procesgang worden gesteld. De uitspraak vermeldt de namen van degenen die aan de behandeling van de zaak ter zitting hebben deelgenomen. De zittingsvoorzitter ondertekent de uitspraak, waarna die door de behandelaar aan partijen wordt toegestuurd.

### 10.2 Rechtskracht van de uitspraak

In de uitspraak staan de beslissing en de uitleg hoe de Huurcommissie daartoe is gekomen.

De uitspraak van de Huurcommissie geldt als overeengekomen afspraak tussen huurder en verhuurder. Wanneer de Huurcommissie op verzoek van een huurder of verhuurder uitspraak heeft gedaan, worden zij geacht te zijn overeengekomen wat in die uitspraak is gesteld, tenzij een van hen binnen acht weken nadat aan hen afschrift van die uitspraak is verzonden, een beslissing van de kantonrechter heeft gevorderd over het punt waarover de Huurcommissie om een uitspraak was verzocht (artikel 7:262 Burgerlijk Wetboek). Buiten de gang naar de kantonrechter binnen acht weken is geen herziening of beroep mogelijk.

### 10.3 Herstel van kennelijke fouten

Alleen bij hoge uitzondering herstelt de Huurcommissie een kennelijke administratieve fout in de uitspraak. Deze situatie komt nauwelijks voor. Als zich onverhoopt een kennelijke fout in de uitspraak voordoet, zal de Huurcommissie daartoe alleen over kunnen gaan aan de hand van de volgende regels.

Kennelijke schrijf- of rekenfouten zijn fouten die zich eenvoudig lenen voor verbetering. Een kennelijke schrijffout doet zich bijvoorbeeld voor indien de Huurcommissie een cijfer toevoegt aan een berekende huurprijs.

Een inhoudelijke verkeerde beoordeling omtrent een geschilpunt leent zich niet voor herstel op basis van deze regel. Bezwaren tegen inhoudelijke beslissingen van de Huurcommissie kunnen door partijen op de voet van artikel 7:262 lid 1 BW aan de kantonrechter worden voorgelegd.

#### *Wanneer niet*

Bij het herstel van kennelijke fouten moet ervoor worden gewaakt dat de beginselen van de goede procesorde en hoor en wederhoor niet in het gedrang komen. Aan deze beginselen wordt betekenis gegeven door partijen in de gelegenheid te stellen zich uit te laten over een mogelijk herstel van een kennelijke fout. Dat sluit aan bij de kernwaarden oplossingsgericht en toegankelijk die de Huurcommissie hanteert.

#### *Fouten in de uitnodiging voor de zitting*

Indien een partij, zonder voorafgaande afmelding, niet ter zitting verschijnt, controleert de behandelaar ter zitting aan de hand van de dossiernotitie of voldaan is aan de vereisten van een goede procesorde en hoor en wederhoor. Indien de behandelaar met zekerheid kan vaststellen dat zich in het dossier een juist geadresseerde uitnodiging met de juiste gegevens omtrent de zitting bevindt, wordt na de zitting uitspraak gedaan. In de uitspraak wordt vermeld dat de Huurcommissie heeft vastgesteld dat de niet verschenen partij op de juiste wijze voor de zitting is uitgenodigd.

#### *Kennelijke fouten in uitspraken van de Huurcommissie*

Indien volgens een van de betrokken partijen sprake is van een kennelijke fout in een uitspraak, dan kan zij bij de Huurcommissie schriftelijk om herstel van deze fout verzoeken. Een afschrift van dit verzoek wordt aan de wederpartij gestuurd met het verzoek om binnen twee weken te reageren. De Huurcommissie neemt bovendien met beide partijen telefonisch contact op. Het verzoek om rectificatie wordt vervolgens beoordeeld en voorgelegd aan de zittingsvoorzitter die bij de uitspraak betrokken was. Indien uit deze beoordeling volgt dat er inderdaad sprake is van overduidelijke verschrijving of een eenvoudige misslag, dan wordt een schriftelijke kennisgeving ofwel rectificatie voor partijen opgesteld. In deze rectificatiebrief wordt vermeld dat sprake is van een fout in de uitspraak en op welke wijze de uitspraak op dat punt gelezen moet worden.

De Huurcommissie heeft de mogelijkheid om een kennelijke fout in een uitspraak binnen een redelijke termijn te verbeteren. Een rectificatie kan volgens dit beleid ook plaatsvinden nadat de termijn genoemd in art. 7:262 lid 1 BW is verstreken. Achterliggende gedachte is dat het gaat om een verbetering van een kennelijke fout en niet om een inhoudelijke beslissing.

Een verzoek tot rectificatie heeft geen schorsende werking. Dit brengt met zich mee dat partijen tegen de verbetering van een kennelijke fout in de uitspraak van de Huurcommissie enkel bezwaar kunnen maken bij de kantonrechter indien de termijn van acht weken als bedoeld in art. 7:262 lid 1 BW, gerekend vanaf de datum van verzending van de oorspronkelijke uitspraak, nog niet verstreken is. Indien deze termijn wel verstreken is, dan hebben partijen geen mogelijkheid om bezwaar tegen de verbetering van de kennelijke fout te maken.

## 11 Huurcommissievergaderingen

### 11.1 Voorjaars- en najaarsvergadering

Het bestuur, de zittingsvoorzitters en de zittingsleden komen tenminste tweemaal per jaar bijeen in een vergadering van de Huurcommissie.<sup>13</sup> In de praktijk betekent dat een Voorjaarsvergadering (meestal in maart) en een Najaarsvergadering (meestal in oktober).<sup>14</sup>

De zittingsleden kunnen, al dan niet gezamenlijk, aan het bestuur en de zittingsvoorzitters, advies uitbrengen over de regels voor uitvoeringsbeleid die door het bestuur en de zittingsvoorzitters (daarna) in de beleidsvergadering<sup>15</sup> worden vastgesteld. De zittingsleden kunnen daarnaast aan het bestuur zwaarwegende adviezen uitbrengen over concept versies van het jaarplan en het jaarverslag.

Het bestuur voorziet de zittingsleden tijdig, gevraagd en ongevraagd van voldoende informatie om de advisering bedoeld in de vorige leden naar behoren uit te kunnen voeren en draagt bovendien zorg voor een goede ondersteuning bij de taken en de werkzaamheden op vergaderingen van de Huurcommissie.

#### *Wijze van vergaderen*

Vergaderingen van de Huurcommissie worden geleid door de voorzitter of door de plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter kan ten behoeve van de continuïteit van de vergadering een vervangingsregeling opstellen voor het leiden van de vergadering.

De oproeping geschiedt door de voorzitter, voor zover mogelijk tenminste drie weken tevoren, de dag van de oproeping en die van de vergadering niet meegerekend. De voorzitter bepaalt tijd, plaats en conceptagenda van een vergadering en vermeldt deze in de oproeping. In de praktijk worden de data van de Voorjaarsvergadering en de Najaarsvergadering al maanden van tevoren bekendgemaakt.

De agenda wordt vastgesteld bij aanvang van de vergadering. De zittingsvoorzitters en zittingsleden kunnen agendavoorstellen indienen bij de voorzitter van de vergadering. Daarvoor wordt in de aankondiging een termijn gesteld.

De voorzitter van de vergadering draagt zorg voor een goede verslaglegging. Het verslag wordt vastgesteld in een vergadering van de Huurcommissie.

### 11.2 Vergoedingen

Voor het deelnemen aan Huurcommissievergaderingen kunnen zittingsleden een vergoeding ontvangen en kunnen reiskosten worden vergoed. Zie paragraaf 4.4.

<sup>13</sup> Artikel 10, eerste lid Bestuursreglement.

<sup>14</sup> Voor de WOHV is er minimaal eenmaal per jaar een eigen vergadering van het bestuur, zittingsvoorzitters en zittingsleden.

<sup>15</sup> De Beleidsvergadering is de vergadering van het bestuur en de zittingsvoorzitters, waarin uitvoeringsbeleid wordt vastgesteld (zie ook paragraaf 1.1).

## 12 Gedragsregels en beleid

### 12.1 Integriteit

Artikel 38 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte luidt:

De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de zittingsvoorzitters, de zittingsleden en de medewerkers van de Dienst Huurcommissie mogen zich, indien dit de onpartijdigheid in gevaar brengt, direct noch indirect in enig bijzonder onderhoud of gesprek inlaten met partijen of hun raadslieden, noch enige bijzondere onderrichting, memorie of geschriften aannemen over enige aangelegenheid, welke aanhangig is of waarvan zij weten of vermoeden, dat deze aanhangig zal worden bij de Huurcommissie.

De samenleving verwacht dat de Huurcommissie onpartijdig is en integer handelt.

Ingevolge het bestuursreglement bevat een integriteitscode regels, in acht te nemen door de leden van de Huurcommissie. De integriteitscode behandelt in ieder geval de volgende onderwerpen:

- a. gedragingen, als bedoeld in artikel 38 van de wet;
- b. functies naast die bij de Huurcommissie;
- c. misbruik van bevoegdheden;
- d. verduistering en diefstal;
- e. declaratie van gemaakte kosten;
- f. belangenverstrengeling;
- g. informatieplicht en waarschuwingsplicht van leden van de Huurcommissie in situaties waarin de integriteit in het geding is, en consequenties van inbreuk op integriteitsregels.

Het bestuur heeft hiertoe een Gedragscode integriteit ZBO Huurcommissie vastgesteld. Het bestuur, zittingsvoorzitters, zittingsleden en leden van de Raad van Advies dienen deze regels in acht te nemen. Een vergelijkbare regeling is op de medewerkers van de DHC van toepassing.

#### *Zorgvuldig omgaan met informatie*

In de Gedragscode integriteit ZBO Huurcommissie zijn ook regels te vinden over het zorgvuldig omgaan met informatie.

#### *Vertrouwenspersoon integriteit*

Het bestuur, zittingsvoorzitters, zittingsleden en leden van de Raad van Advies en medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie die een schending van integriteit of een situatie van ongewenst gedrag vertrouwelijk willen bespreken en/of melden kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

### 12.2 Wraking en verschoning

Artikel 31 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte luidt:

1. voor de aanvang van de behandeling van het verzoek ter zitting kunnen de zittingsvoorzitter en elk van de aan de zitting deelnemende zittingsleden door een van de partijen worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken.

2. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kan de zittingsvoorzitter, alsmede elk van de aan de zitting deelnemende zittingsleden, zich verschonen.

3. De zittingsvoorzitter en de aan de zitting deelnemende zittingsleden, uitgezonderd de persoon ten aanzien van wie ingevolge het eerste of tweede lid wraking, onderscheidenlijk verschoning, wordt gevraagd, beslissen zo spoedig mogelijk of de wraking, onderscheidenlijk de verschoning, wordt toegestaan. In geval van staking van stemmen is het verzoek tot wraking of verschoning toegestaan. De behandeling van de zaak kan in dat geval tot een door de zittingsvoorzitter te bepalen dag en uur worden aangehouden.

Wraking en verschoning gaan over het voorkomen van de schijn van partijdigheid. Door bepaald gedrag of door bijvoorbeeld familiebanden van de zittingsvoorzitter of het zittingslid, kan door partijen worden ervaren dat die zittingsvoorzitter of dat zittingslid in zijn zaak vooringenomen of partijdig is.

Van zittingsvoorzitters en zittingsleden wordt een actieve houding verwacht: zodra zij bij het zittingsdossier de namen van de partijen ontvangen, dienen zij direct na te gaan of zij verwantschappen hebben met die partij(en) en dit in voorkomend geval aan de DHC door te geven. Hij dient zich dan te verschonen. Dan kan op tijd een andere zittingscommissie worden samengesteld voor die zaak. Soms komt het pas vlak voor aanvang van de zitting tot uiting. Dan volgt de procedure zoals in lid 3 is vermeld. Zie ook paragraaf 9.2 (werkwijze voor de zitting).

Het bestuur heeft hiertoe een Beleid voor wraking en verschoning vastgesteld. Zittingsleden en zittingsvoorzitters dienen deze regels in acht te nemen. Zij moeten zelf hun verwantschappen melden bij de Huurcommissie en deze actueel houden.

### **12.3 Communicatie en persprotocol**

In verband met de integriteit, de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de Huurcommissie is een Persprotocol vastgesteld door het bestuur. Het bestuur, zittingsvoorzitters, zittingsleden en leden van de Raad van Advies en medewerkers DHC dienen deze regels in acht te nemen. Alleen het bestuur en/of de zittingsvoorzitters kunnen namens de Huurcommissie met de pers spreken.

### **12.4 Bescherming van persoonsgegevens**

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn bepalingen opgenomen voor het gebruik van persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld naam, adres en woonplaats. In het Privacyprotocol op de website van de Huurcommissie staat meer informatie over hoe de Huurcommissie de persoonsgegevens beschermt.

Ook in de Gedragscode integriteit ZBO Huurcommissie zijn regels opgenomen ten behoeve van privacybescherming. Het bestuur, de zittingsvoorzitters, de zittingsleden en de leden van de Raad van Advies dienen deze regels in acht te nemen. Voor de medewerkers DHC gelden vergelijkbare regels.

#### *Datalekken*

Sinds 1 januari 2016 geldt de 'meldplicht datalekken', dat wil zeggen de verplichting voor medewerkers en ZBO-leden waaronder zittingsleden om het lekken van persoonsgegevens te melden. Datalekken (zie de Gedragscode) dienen te worden gemeld bij de Servicedesk ICT van de Huurcommissie.

#### *Verzoeken over verwerking persoonsgegevens*

Als er persoonsgegevens van iemand worden verwerkt heeft deze het recht te weten welke gegevens dit zijn, waarvoor de Huurcommissie deze gegevens precies gebruikt en met wie deze eventueel worden gedeeld. Dit is het recht op inzage (artikel 15 van de AVG). Betrokkene kan alleen gegevens over zichzelf opvragen, niet over anderen. Er hoeft geen reden te worden gegeven voor een inzageverzoek.

#### *Indienen verzoek*

Als de Huurcommissie gegevens verwerkt, hebben betrokkenen recht op inzage in hun eigen gegevens en op de volgende informatie over de verwerking:

- a. het doel van de verwerking;
- b. de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- c. of er gegevens aan derden worden doorgegeven, en zo ja, welke partijen dat zijn;
- d. doorgifte aan andere landen of internationale organisaties;
- e. indien mogelijk de verwachte opslagtermijn van de gegevens;
- f. welke verdere rechten de betrokkenen heeft met betrekking tot zijn of haar gegevens;
- g. dat de betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- h. of er gegevens van de betrokkene uit andere bronnen dan de betrokkene zelf worden gehaald, en zo ja, welke;
- i. of er sprake is van geautomatiseerde besluitvorming/profileren, en zo ja, hoe dit werkt en de mogelijke gevolgen voor de betrokkene.

Naast een verzoek om inzage kan een betrokkene:

- bezwaar maken tegen de verwerking van persoonsgegevens;
- correctie vragen van de persoonsgegevens;
- beperking vragen van de verwerking van persoonsgegevens;
- verwijdering van de persoonsgegevens vragen.

Een verzoek moet per brief of via de website van de Huurcommissie worden ingediend. De Huurcommissie stelt op de website een digitaal formulier beschikbaar voor een verzoek om inzage. Om de identiteit te controleren, vraagt de Huurcommissie om bij het verzoek een kopie van het identiteitsbewijs toe te voegen.

Voordat de Huurcommissie een verzoek accepteert moet het verzoek duidelijk zijn. De medewerker die het verzoek behandelt kan de verzoeker vragen het verzoek aan te vullen, bijvoorbeeld als niet duidelijk is op welke persoonsgegevens het verzoek betrekking heeft. Het is tevens mogelijk dat het noodzakelijk is dat de Huurcommissie derden vraagt om een zienswijze als het gaat om gegevens die een andere persoon betreffen. Deze persoon moet in de gelegenheid worden gesteld om eventuele bedenkingen naar voren te brengen. Wanneer het om grote hoeveelheden persoonsgegevens gaat, laat de AVG ruimte om aan verzoeker te vragen het verzoek te specificeren.

#### *Termijn voor afhandeling*

De besluittermijn voor een verzoek is vier weken. Bij grote of complexe verzoeken kan de termijn met maximaal 2 maanden worden verlengd. De Huurcommissie stelt de verzoeker binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van een dergelijke verlenging.

*Besluit*

De Huurcommissie kan het verzoek (deels) toewijzen of afwijzen. Het verstrekken van de informatie gebeurt kosteloos, tenzij de verzoeken van een betrokkene kennelijk ongegrond of buitensporig zijn. Dan mag een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht ofwel het verzoek worden geweigerd.

De beslissing op het verzoek is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Bezwaar en beroep is dus mogelijk.

De plaatsvervangend voorzitter van de Huurcommissie is bevoegd om in eerste aanleg een besluit te nemen op deze verzoeken. Een besluit op bezwaar wordt door de voorzitter van de Huurcommissie genomen.

*Positief besluit*

Bij (gedeeltelijk) positief besluit op een verzoek om inzage zal de Huurcommissie een volledig overzicht van de persoonsgegevens verstrekken. Het gaat om de volgende informatie:

- a. de doeleinden van de verwerkingen;
- b. de categorieën van persoonsgegevens en om welke persoonsgegevens het gaat;
- c. de (categorieën) ontvangers aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt;
- d. de bewaartermijn van de persoonsgegevens;
- e. de bron/herkomst van de persoonsgegevens;
- f. of sprake is van geautomatiseerde besluitvorming of profilering;
- g. de getroffen waarborgen bij internationale doorgifte;
- h. de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking.

De Huurcommissie kan het overzicht met persoonsgegevens zo nodig digitaal in een Word-document opsturen.

Bij een positief besluit op een bezwaar tegen verwerking of een positief besluit op een verzoek om correctie of verwijdering van persoonsgegevens, zal de Huurcommissie aangeven hoe de persoonsgegevens zijn gecorrigeerd of verwijderd.

Bij een positief besluit op een verzoek om beperking van de verwerking van persoonsgegevens zal de Huurcommissie aangeven hoe dit vorm krijgt en in welke periode. Het kan betekenen dat gegevens uitsluitend nog worden verwerkt:

- a. met toestemming;
- b. voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- c. ter bescherming van de rechten van andere personen of organisatie;
- d. om gewichtige redenen van algemeen belang.

*Afwijzingsgronden*

Aan een verzoek tot inzage wordt niet voldaan voor zover de weigering noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de landsverdediging, de openbare veiligheid, de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten en overige in artikel 23 AVG vermelde beperkingen. Aan een verzoek tot correctie wordt niet voldaan indien de gegevens van de betrokkene niet onjuist zijn.

*Bezwaar en beroep*

Tegen een besluit op het verzoek kan bezwaar gemaakt worden bij de voorzitter van de Huurcommissie. Tegen het besluit op bezwaar kan beroep worden ingesteld bij de Rechtbank, sector bestuursrecht.

## **12.5 Geheimhouding beraadslaging en nog niet verzonden uitspraak**

De beraadslaging aan het einde van de zitting geschiedt buiten aanwezigheid van partijen of derden.<sup>16</sup> Degenen die zijn betrokken bij een (Huurcommissie-) uitspraak (zittingsvoorzitter, zittingsleden, behandelaar) hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat in de raadkamer besproken is. Dat volgt uit artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb): "Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit."

De geheimhoudingsplicht geldt niet voor wat zich op een zitting afspeelt, want de zittingen zijn in beginsel openbaar, tenzij de zittingscommissie besluit dat de zitting met gesloten deuren zal worden gehouden, in het belang van de openbare orde of op verzoek van één van de partijen, indien haar belangen dit eisen.<sup>17</sup>

De geheimhoudingsplicht houdt ook in dat niemand mededelingen mag doen over de uitslag van de zaak, voordat de uitspraak is verzonden.

De geheimhouding geldt ook jegens publieksrechtelijke instanties. Sommige partijen zijn erg openhartig, ze leggen bijvoorbeeld ongevraagd vertrouwelijke stukken als medische verklaringen en bankafschriften over, of doen ongevraagd mededelingen over met wie ze precies samenwonen. Deze informatie kan, gelet op de geheimhoudingsplicht, niet gebruikt worden in andere procedures, zoals in de huurcontrole voor de huurtoeslag.

## **12.6 Klachten en Nationale Ombudsman**

Klachten van huurders en verhuurders over de bejegening door de Huurcommissie bijvoorbeeld tijdens zittingen, worden behandeld door de medewerkers van de Dienst Huurcommissie volgens het klachtenreglement. Het bestuur besluit op alle ingediende klachten, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen het besluit op een klacht kan bij de Nationale Ombudsman een klacht worden ingediend.

Voor het ZBO respectievelijk de Dienst Huurcommissie zijn een intern klachtenreglement ZBO respectievelijk een intern klachtenreglement DHC vastgesteld.

## **12.7 Verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob)**

Op verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) wordt in eerste aanleg besloten door een door het bestuur aangewezen functionaris in de DHC. Tegen een besluit op een Wob-verzoek kan bezwaar gemaakt worden bij de Voorzitter van de Huurcommissie. Tegen het besluit op bezwaar kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank, sector bestuursrecht.

<sup>16</sup> Artikel 32 derde lid Uhw.

<sup>17</sup> Artikel 32 Uhw.

## 12.8 Kwaliteitsborging

Bestuur en zittingsvoorzitters zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening door de Huurcommissie. Zij hebben tot taak om binnen de Huurcommissie de eenheid en de kwaliteit van de uitspraken, adviezen en verklaringen te bevorderen (artikel 3a lid 3 Uhw). Bestuur en zittingsvoorzitters stellen met het oog hierop de zogenaamde beleidsregels voor de Huurcommissie vast in de beleidsvergadering (artikel 7 van het Bestuursreglement (Stcrt 2015, 19349)). Deze regels hebben betrekking op de processen en op de inhoud. De beleidsvergadering is bijvoorbeeld de eigenaar van het Handboek Huurcommissie en de beleidsboeken.

De Huurcommissie kent allerlei werkwijzen en voorschriften om de kwaliteit van de geschilbeslechting hoog te houden. De kwaliteitsborging bestaat uit verschillende pijlers:

1. Normstelling: van tevoren vastleggen van de kwaliteit van producten en diensten en van de werkwijze (bejegening, telefoonbeantwoording, gesprek voeren, gedrag), met het oog op wat huurders en verhuurders nodig hebben en wat de mogelijkheden zijn van de organisatie. Hiervoor wordt het product (inclusief de werkwijze) beschreven, de kwaliteitscriteria voor het product en de norm.
2. Controle: meten of wordt voldaan aan de norm.
3. Beheersing: kwaliteit op het gewenste niveau houden.
4. Borging: van de kwaliteitsborging zelf.

Met betrekking tot dit laatste punt 4, zijn de onderdelen van de kwaliteitsborging van de Huurcommissie:

- a. Organisatie, medewerkers en management: verantwoordelijken zijn aangewezen, rollen zijn ingevuld, er zijn functiebeschrijvingen en er is een opleidings- en scholingsprogramma.
- b. Mens en cultuur: kwaliteit als onderdeel van het dagelijks werk (collegiale feedback op kwaliteit), en bij het werven en beoordelen van medewerkers.
- c. ICT: ICT ondersteunt de gewenste kwaliteit en het structureel meten van kwaliteit.
- d. Informatie en proces: kwaliteit is verankerd in processen, criteria en rapportages.

Medewerkers van de Dienst van de Huurcommissie (DHC) en ZBO-leden merken bijvoorbeeld in de dagelijkse praktijk het volgende van de kwaliteitsborging:

- Bij de werving: functieprofielen, selectiegesprekken, assessments, en tijdens het dienstverband geregeld collegiale feedback geven/ontvangen en periodiek functioneringsgesprekken voeren waarbij kwaliteit (kennis, vaardigheden) een belangrijk onderdeel is. Er worden geen concessies gedaan op kwaliteit.
- Inwerken van nieuwe medewerkers en ZBO-leden: inwerkprogramma over noodzakelijke kennis, over te vertonen gedrag, en coaching en begeleiding van nieuwkomers.
- Meerjarig opleidingsprogramma op inhoud en vaardigheden voor zittingsvoorzitters, zittingsleden en medewerkers, voor zowel "beginners" als "gevoorderden".
- Handboek Huurcommissie, waarin voor iedereen staat beschreven hoe de Huurcommissie werkt.
- Standaardisatie van werkprocessen en producten, bijvoorbeeld met beleidsboeken, werkinstructies, standaardbrieven, formats voor brieven en uitspraken.

- Processen, verantwoordelijkheidsverdeling, hand-, beleidsboeken en werkinstructies zijn opgenomen in MAVIM.
- Klachtenbeleid, waarin klachten positief worden benaderd als suggesties om werkwijzen te verbeteren.
- Klanttevredenheidsonderzoeken.
- Collegiaal meekijken bij uitgaande stukken (4 ogen)
- Voortdurend aandacht voor integriteit in de Dienst en het ZBO.
- Meten en monitoren, rapportages die maandelijks worden besproken in het managementteam van de DHC en het ZBO.

## 13 Kennis en informatie over inhoudelijke zaken

### 13.1 De taken van de Huurcommissie

De taken van de Huurcommissie zijn opgenomen in de artikelen BW 7:249 tot en met 7:262 BW en de artikelen 4, 4a en 5 Uhw. In de onderstaande tabel zijn de producten en de wettelijke grondslag genoemd.

*Tabel: Producten en wettelijke grondslag*

**Producten**

*Huurprijsgeschillen*

*Servicekosten*

*Huurverhoging*

*Huurtoeslagverklaring*

*Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv)*

*Inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH)*

**Wettelijke grond**

BW 249 Toetsing aanvangshuurprijs  
 BW 254 Voorstel huurverlaging op grond van punten  
 BW 254 Voorstel huurverlaging op grond van inkomen  
 BW 255 Huurverhoging na woningverbetering  
 BW 257 Huurverlaging in verband met gebreken  
 BW 258 Uitsplitsing all inhuur  
 Uhw 4.3 Melding herstel van gebreken  
 Uhw 4.4 Verzet tegen uitspraak voorzitter  
 Uhw 5.1 Inlichtingen aan rechtbank sector kanton  
 Uhw 5.2 Verzoek publiekrechtelijk orgaan om verklaring  
 Uhw 5.3 Advies geliberaliseerde huurprijs  
 Uhw 20.7 Behandeling na gegrond verzet  
 Awb 7.1 Bezwaar tegen legesveroordeling bij elk type geschil  
 BW 260 Afrekening servicekosten  
 BW 261 Hoogte voorschot nutsvoorzieningen met individuele meter  
 Uhw 20.7 Behandeling na gegrond verzet  
 BW 253.1 Verzoek verhuurder na bezwaar tegen huurverhoging op grond van punten  
 BW 253.2 Verzoek huurder na rappel verhuurder bij huurverhoging  
 BW 253.5 Verzoek verhuurder na voorstel huurverhoging per aangetekende post  
 Uhw 20.7 Behandeling na gegrond verzet  
 Uhw 6b Verklaring over redelijkheid van de huurprijs  
 Geschil over naleving bepalingen in de Wet overleg huurders verhuurder  
 253.1 BW Verzoek verhuurder na bezwaar tegen huurverhoging op grond van inkomen  
 Uhw 4.5 Geschil voortvloeiend uit klacht van huurder over door de verhuurder geleverde producten en verrichte diensten

In 2016 is de Huurcommissie zich meer dan in de jaren daarvoor gaan richten op het behandelen van zaken via intake en bemiddeling. Bij intake wordt in telefonisch overleg met de verzoeker inhoudelijk bepaald wat het verzoek precies is. Hierbij kijkt de Huurcommissie bijvoorbeeld naar formele ontvankelijkheidscriteria – is de procedure bijvoorbeeld te vroeg of te laat gestart. Door goede informatie te verstrekken over het betreffende onderwerp of door te verwijzen naar de juiste instantie kan een deel van de verzoeken snel worden afgehandeld. Bovendien draagt

een inhoudelijke intake bij aan een betere route van geschillen binnen de Huurcommissie (meteen op de juiste plek) wanneer het toch tot een procedure komt. Als dit volgens de Huurcommissie mogelijk is en huurder en verhuurder hiermee instemmen, worden verzoeken ook afgehandeld via bemiddeling. De Huurcommissie biedt dan nadere informatie die relevant is voor het gedane verzoek. Hiermee kunnen huurder en verhuurder zelf hun geschil oplossen. Voor een deel van de conflicten kan op deze manier sneller een passende oplossing worden gevonden dan door het traject van onderzoek in de woning, zitting en uitspraak te doorlopen. Zowel intake als bemiddeling gebeuren vooral telefonisch.

Daarnaast is de Huurcommissie gestart met het opbouwen van nieuwe werkwijzen voor het voorkómen van geschillen waarbij ook het anders benutten en inzetten van voorlichting en expertise past. Dit wordt ingevuld door preventieve voorlichting via een internetsite met casuïstiek, voorbeelden, informatie voor zowel huurder, verhuurder als intermediair.

### **13.2 Huurcommissie-uitspraak of voorzittersuitspraak**

In de geschillenbeslechting kunnen er twee soorten uitspraak worden gedaan:

1. de Huurcommissie-uitspraak: deze uitspraak wordt gedaan op grond van de beraadslagingen in de raadkamer door de zittingscommissie bestaande uit de zittingsvoorzitter, een zittingslid uit de kring van huurders en een zittingslid uit de kring van verhuurders;
2. de Voorzittersuitspraak; deze uitspraak wordt door alleen de voorzitter gedaan. De voorzitter kan zich hierbij laten vervangen door een zittingsvoorzitter. Dit kan in de volgende gevallen (zie ook artikel 20, eerste lid van de Uhw en voor onderdeel 1b: paragraaf 8.2 hiervóór):
  - a. de voorzitter doet onverwijld, in ieder geval binnen vier weken na het verstrijken van de termijn voor het betalen van de leges of na het ontvangen van de leges, of na het voorbereidend onderzoek, schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak, indien:
    1. het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is;
    2. het verzoek kennelijk redelijk of niet redelijk is;
    3. het voorstel dat ten grondslag ligt aan het verzoek, kennelijk redelijk of niet redelijk is;
    4. de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond zijn of
    5. de bezwaren tegen het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel kennelijk ongegrond zijn.
  - b. Onverminderd onderdeel a doet de voorzitter binnen vier maanden na het verstrijken van de in artikel 7, vierde lid, genoemde termijn, dan wel, indien de in dat artikellid bedoelde oproep niet behoeft te worden gedaan, na het tijdstip waarop de aldaar bedoelde vergoeding van de verzoeker is ontvangen of binnen vier maanden na het voorbereidend onderzoek, bedoeld in artikel 28, desverzocht tevens schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak indien in de huurovereenkomst of anderszins tussen partijen is afgesproken dat de desbetreffende aangelegenheden bij geschil aan de voorzitter kunnen worden voorgelegd.

Tegen een voorzittersuitspraak kan verzet worden aangetekend. In dat geval doet de zittingscommissie uitspraak in de verzetprocedure.<sup>18</sup>

Bij geschillen over de huurprijs van woningen in de geliberaliseerde sector kan, als partijen daartoe onderling afspraken hebben gemaakt, van de Huurcommissie een advies worden gevraagd. Dit vloeit voort uit artikel 5, lid 3 Uhw.

### **13.3 Beleidsboeken**

Het bestuur en de zittingsvoorzitters stellen in de beleidsvergadering regels voor het uitvoeringsbeleid door de Huurcommissie vast. Daarin wordt de wijze van uitvoering van de taken van de Huurcommissie toegelicht en geïnterpreteerd. In de praktijk heten deze regels "Beleidsboeken". De beleidsboeken geven de regels hoe om te gaan met het huurrecht dat voor het werkgebied van de Huurcommissie geldt, zodat gelijke gevallen gelijk worden behandeld. De beleidsboeken zijn openbaar en te downloaden op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl). Het betreft:

- Beleidsboek zelfstandige woonruimte;
- Beleidsboek onzelfstandige woonruimte;
- Beleidsboek huurverhoging na woningverbetering;
- Beleidsboek servicekosten;
- Gebrekenboek.

De Raad van Advies en de zittingsleden geven het bestuur en de zittingsvoorzitters advies over de inhoud van de beleidsboeken en mogelijke wijzigingen daarin voorzover die niet rechtstreeks voortvloeien uit wijzigingen in wet- en regelgeving.

### **13.4 Huurprijschecks**

Met de huurprijschecks die op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) staan, kan het aantal punten en daarmee de huurprijs van een woning worden berekend. Er is een huurprijscheck voor zelfstandige woonruimten en een huurprijscheck voor onzelfstandige woonruimten. Met behulp van deze checks kan een inschatting worden gemaakt door huurders en verhuurders van het aantal punten en daarmee de huurprijs van de woning.

### **13.5 Uitsprakenregister**

De uitspraken van de Huurcommissie zijn (geanonimiseerd) opgenomen in een openbaar register op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl). Daarin kan gezocht worden op vergelijkbare uitspraken en trefwoorden.

Ook de uitspraken op grond van de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv) zijn op de website, op een aparte pagina, te downloaden.

### **13.6 Infomails aan zittingsleden**

Meerdere keren per jaar ontvangen zittingsleden informatieve emails van het bestuur over onderwerpen die actueel zijn voor de zittingsleden.

### **13.7 Wohv-zaken**

De rechten van huurdersorganisaties en bewonerscommissies zijn opgenomen in de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv). Als er conflicten zijn over de naleving van deze regels kunnen zij de Huurcommissie inschakelen.

<sup>18</sup> Zie artikel 20, zesde lid Uhw.

De Huurcommissie heeft, gelet op de specifieke deskundigheid en vaardigheden die benodigd zijn voor de behandeling van Wohv-geschillen, specifieke zittingsleden benoemd die voor de Wohv-geschillen kunnen worden ingezet.

Wohv-zittingsleden komen eens per jaar bijeen met het bestuur en de zittingsvoorzitters in de Wohv-Jaarvergadering. Zittingsleden die specifiek kunnen worden ingezet voor Wohv-zaken worden daarvoor uitgenodigd.

### **13.8 Vindplaatsen algemene wetsinformatie (wet- en regelgeving, rijksoverheid onderdeel Huurwoning)**

De belangrijkste wet- en regelgeving over het huurrecht dat voor het werkgebied van de Huurcommissie van toepassing is, betreft:

- de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte;
- de artikelen 7:249 tot en met 7:262 BW;
- het Besluit huurprijzen woonruimte;
- de Uitvoeringsregeling huurprijzen woonruimte;
- het Besluit kleine herstellingen;
- het Besluit servicekosten;
- het Bestuursreglement Huurcommissie;
- de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

Deze wet- en regelgeving is in te zien en te downloaden via de website [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). N.B. De tekstuitgave (wettenboekje) die zittingsleden ter informatie krijgen toegezonden, geeft soms niet de meest recente, geldende wetstekst weer. Die dient - voor zover nodig - via de website [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) te worden ingezien.

Verder is algemene informatie over de belangrijkste wet- en regelgeving te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), onderdeel Huurwoning.

## 14 Achtergronden, geschiedenis, Huurcommissie en het huurrecht

### 14.1 Achtergronden, geschiedenis Huurcommissie

De regels over de huurprijs van woonruimte zijn aan voortdurende verandering onderhevig. Dat is niet alleen iets van deze tijd. Al aan het begin van de twintigste eeuw bestond er een Huurcommissie en een wettelijk systeem om de huurprijzen te reguleren. Daarna hebben verschillende wettelijke regelingen gegolden. In wisselende hoedanigheden doemde de Huurcommissie op. Zij werd beurtelings aangeduid als Huurcommissie, Prijzenbureau, Huuradviescommissie en vanaf 1979 weer als Huurcommissie(s).

De geschiedenis van de Huurcommissie gaat terug tot 1917, bij het van kracht worden van de Huurcommissiewet of Wet tot voorkoming van de onredelijke opdrijving van de huurprijzen van woningen. De Huurcommissies opereerden op gemeentelijk niveau. De Huurcommissie was dan ook een gemeentelijke aangelegenheid. Burgemeester en wethouders droegen zorg voor benoeming, toezicht en ontslag van de Huurcommissieleden en de secretariaatsmedewerkers. Liet de gemeente na een Huurcommissie in te stellen, dan kon zij daartoe gedwongen worden door het provinciale bestuur.

De Huurcommissie deed uitspraak in huurprijsgeschillen en over 'onredelijke bedingen'. Tegen een uitspraak van deze Huurcommissie kon men binnen 14 dagen in beroep gaan bij de kantonrechter. De Huurcommissie had in die tijd meer bevoegdheden dan tegenwoordig. Zo kon zij partijen onder ede horen. De Huurcommissie bemoeide zich destijds ook niet uitsluitend met huurprijzen; de huurder kon er ook terecht om een huuropzegging te laten toetsen. Bij onredelijke huurbedingen kon de Huurcommissie een boete van duizend gulden opleggen of hechtenis van één maand!

In 1927 werd dit systeem afgeschaft. De Huuropzeggingswet werd ingevoerd. Voor de Huurcommissie was in dat verband ook een taak weggelegd. Binnen een week nadat de huur was opgezegd, kon de huurder zich tot de Huurcommissie wenden, die dan moest beslissen of de opzegging terecht was of niet. Tot 1951 golden verschillende stelsels, waarbij de gemeente steeds een belangrijke rol bleef spelen. Er waren Prijzenbureaus die zich vooral bezighielden met het beslechten van huurprijsgeschillen. Zij stonden onder voorzitterschap van het hoofd van de gemeentelijke dienst Bouw- en Woningtoezicht.

In 1951 trad de Huurwet (Hw) in werking. Deze gold tot 1979 ook voor woonruimte. De gevolgen van de Tweede Wereldoorlog uitte zich onder meer in ernstige prijsopdrijving van gebouwd onroerend goed, waaronder woningen. De Huurwet moest dit aan banden leggen. Verder bevatte de Huurwet een krachtige regeling voor huurbescherming. De Huuradviescommissie werd geïntroduceerd als één van de instanties die de Huurwet moest gaan uitvoeren. De band met de gemeente werd losgelaten. De Huuradviescommissies opereerden regionaal. De provincies oefenden er toezicht op uit. Geleidelijk aan zijn er steeds meer onderdelen uit de Huurwet gehaald. Door tal van liberalisatiemaatregelen zijn grote delen van de Huurwet in veel gemeenten al sinds het eind van de jaren zestig niet meer van toepassing. Daar hadden huurders in die tijd praktisch geen huur(prijs)bescherming.

In 1971 werd een speciale regeling voor middenstandsbedrijfsruimten ingevoerd, zodat de Huurwet voor die huurobjecten zijn werking verloor. De toepasbaarheid voor woonruimte verviel in 1979, toen de huurprijsbeschermingsartikelen in het BW werden opgenomen. Daarnaast werden per 1 juli 1979 de Huurprijzenwet woonruimte (Hpw) en de Wet op de Huurcommissies (Whc) ingevoerd. De Huurcommissie heeft als geschillenbeslechter tussen huurder en verhuurder een centrale rol in de Hpw. De bestaande Huuradviescommissies kregen toen weer een andere naam en heetten toen weer Huurcommissies. De Huuradviescommissie, de naam zegt het al, gaf alleen adviezen. De Huurcommissies doen vanaf 1979 in een groot aantal zaken uitspraak. ook nieuw was de instelling van de professionele voorzitter.

In 1986 hebben binnen de bestaande wetgeving nog enkele wijzigingen plaatsgevonden. Om de stroom van zaken enigszins in te dammen werd voor enkele procedures een legesheffing ingesteld. Verder werd ten behoeve van meer efficiency de 'voorzittersuitspraak' geïntroduceerd. Ook werd het woningwaarderingssysteem voor zelfstandige woonruimte ingrijpend gewijzigd.

In 1999 volgde de invoering van de gebrekenregeling of onderhoudsprocedure. Het toezicht, tot dan bij de provincies, kwam bij het Rijk te liggen.

In 2003 volgde de tweede fase van de Integrale Herziening van de huurprijswetgeving. De huurprijsbescherming werd in navolging van de huurbescherming, ook naar het Burgerlijk Wetboek overgeheveld (artikelen 7:246 tot en met 7:265 BW). De Hpw en Whc zijn ingetrokken.

In 2010 volgde de omvorming tot één zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Tot dan waren er 59 Huurcommissies die elk een ZBO vormden. Met de wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) per 1 april 2010 is er één Huurcommissie.

Op 27 maart 2017 heeft de Huurcommissie samen met de organisaties van huurders en verhuurders stil gestaan bij 100 jaar Huurcommissie. Het jubileumboek kan worden gedownload van de website van de Huurcommissie.