



huurteams

Amsterdam

Huur- en kwaliteitsteams Amsterdam

Jaarverslag 2006

Huurrondejaar 2005 - 2006



Huurteams Amsterdam

Jaarverslag huurrondejaar 2005 - 2006

1 juli 2005 - 30 juni 2006

Noot:

In dit verslag treft u de bevindingen aan van de Amsterdamse huurteams gedurende het huurrondejaar 2005-2006. Een huurrondejaar loopt van 1 juli tot en met 30 juni.

De signaleringen achterin het rapport zijn gebaseerd op wat de huurteams dit huurrondejaar in de praktijk hebben ervaren. Het voorwoord is geheel voor rekening van de stuurgroep huurteams.

Inhoud

Voorwoord

- 1 **Samenvatting e n kerncijfers**
- 2 **Het project huurteams**
- 3 **Resultaten en de cijfers**
- 4 **Financiën en werkgelegenheid**
- 5 **Signaleringen**

Bijlage 1 Per huurteam een deelverslag met de eigen kerngegevens

Huurteam Binnenstad
Huurteam Oost
Huurteam ZuiderAmstel
Huurteam Oud Zuid
Huurteam Oud-West
Huurteam Baarsjes/Bos en Lommer
Huurteam Westerpark
Huurteam Tuinsteden

Bijlage 2 Tabellen

- | | |
|---------|---|
| Tabel 1 | Aantal benaderde adressen en opgenomen woningen |
| Tabel 2 | Gevraagde huurprijs en gemiddelde huurprijs |
| Tabel 3 | Maximale huurprijs per categorie |
| Tabel 4 | Gevraagde huurprijs als percentage van de maximale huurprijs |
| Tabel 5 | Aantal door de huurteams gestarte procedures |
| Tabel 6 | Aantal afgeronde procedures |
| Tabel 7 | Aantal procedures dat iets heeft opgeleverd voor de huurder |
| Tabel 8 | Resultaat afgeronde huurverlagingprocedures in euro's per maand |
| Tabel 9 | Gemiddelde huurverlaging als percentage van de oude huurprijs |

De stuurgroep huurteams

De inhoudelijke aansturing en het bewaken van uitgangspunten en werkwijze van de huurteams gebeurt door de Stuurgroep huurteams. Hierin hebben vertegenwoordigers zitting van de stadsdelen (zowel namens de portefeuillehouders Wonen als de hoofden Wonen), de Dienst Wonen, de wijkorganisaties, het Amsterdams Steunpunt Wonen, de Makelaarsvereniging Amsterdam, de Vereniging Vastgoed Belang en de Huurdersvereniging Amsterdam. De Federatie van woningcorporaties volgt het project op afstand. De stuurgroep komt zo'n 6 tot 8 maal per jaar bijeen.

Voorwoord

Bij Amsterdamse huurders heerst grote onzekerheid over het huurbeleid. Een flink deel van de woningvoorraad dreigt geliberaliseerd te gaan worden. Bij introductie van de WOZ-waarde in het woningwaarderingssysteem stijgt de maximale huurprijs van veel woningen. Koppeling van WOZ-waarde en huurprijzen maakt de regelgeving en daarmee ook het werk van de huurteams een stuk gecompliceerder. Dit komt bovenop de normale werkzaamheden en de sterk toegenomen vraag over de rechtspositie van huurders.

Werk voor de huurteams is er dan ook volop. Te hoge huurprijzen bij nieuw verhuurde woningen, onderhoudsproblemen of discussie over de servicekosten. Dat geldt niet alleen voor particuliere huurwoningen, maar steeds vaker ook voor corporatiewoningen. Vandaar dat in 2005 besloten is het werkkterrein van de huurteams uit te breiden naar de gehele huurwoningmarkt. Tegelijkertijd is de 'bloksgewijze aanpak' door de huurteams grotendeels vervangen door andere vormen van actief benaderen. Het huurteam komt in actie bij signalen dat bij meerdere woningen in een complex, bijvoorbeeld vanwege de staat van onderhoud, inbreng van het huurteam noodzakelijk en door de bewoners gewenst is. Bovendien worden, zoveel als mogelijk is, alle nieuw verhuurde woningen in Amsterdam benaderd.

Tegelijkertijd vindt een proces plaats van transformatie van de woningvoorraad. De huurteams worden geconfronteerd met steeds complexer vragen van huurders. De huurteams kunnen eenvoudige vragen beantwoorden en bij vragen die huurprijs, bijkomende kosten, onderhoud of de rechtspositie betreffen juridische ondersteuning bieden. Verdere ondersteuning van huurders bij ingrepen in de woning valt echter buiten het directe werkkterrein en de competenties van de huurteams.

Mede daarom wordt momenteel hard gewerkt aan de realisering van Wijksteunpunten Wonen (WSW), waarbij de werkzaamheden van huurteam, bewonersondersteuners en woonsprekers goed op elkaar worden afgestemd, en waarbij de directe betrokkenheid van de bewoners en de belangenbehartiging via de lokale huurdersorganisaties worden versterkt. Het nieuwe college van B&W heeft gezorgd voor een belangrijke impuls door in ieder geval voor 2 jaar middelen uit te trekken. Hiermee worden de stadsdelen gestimuleerd te werken aan het tot stand komen van Wijksteunpunten Wonen. Een aantal stadsdelen, zoals Oud Zuid, Centrum, Oud-West en ZuiderAmstel waren daar reeds mee gestart of in een vergevorderd stadium. Bij een aantal andere stadsdelen heeft het Dagelijks Bestuur haar steun uitgesproken in het programakkoord. We spreken de hoop uit dat in de komende maanden ook in alle andere stadsdelen het Dagelijks Bestuur bereid zal zijn daar voldoende middelen voor te reserveren, zodat ook daar een start gemaakt kan worden met het Wijksteunpunt Wonen. Daarmee hopen wij een goede bijdrage te leveren aan de broodnodige versterking van de positie van de huurder.

Namens de Stuurgroep Huurteams,

E. Meijerman, voorzitter

De werkwijze van de Amsterdamse huurteams

De huurteams benaderen huurders actief. Na een schriftelijke aankondiging bellen zij huis-aan-huis aan. Bewoners die recent een nieuwe huisvestingsvergunning hebben verkregen krijgen het aanbod de huurprijs te toetsen. Natuurlijk worden huurders die zelf contact met het huurteam zoeken, zelfmelders genoemd, altijd geholpen. Door de grotere naamsbekendheid van de huurteams neemt naar verhouding het aantal zelfmelders toe.

De huurteams maken tijdens de woningopname een puntentelling en controleren de verhouding tussen prijs en kwaliteit. Daarbij wordt de staat van onderhoud opgenomen en worden huurders geïnformeerd over hun rechtspositie en mogelijkheden. Zonodig wordt ook gekeken naar de servicekostenafrekening en de huurovereenkomst. Waar nodig worden huurders bijgestaan in procedures bij huurcommissie of kantonrechter.

In een aantal gevallen wordt doorverwezen naar een advocaat, waarbij de huurder gewezen wordt op de mogelijkheid een bijdrage voor de kosten aan te vragen uit het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Wanneer ongeregelheden in de verhuurrelatie worden geconstateerd wordt een signaal afgegeven aan het Meldpunt ongewenst verhuurgedrag.

De gegevens van de bezochte woningen worden vastgelegd in een speciaal daarvoor ontwikkeld registratieprogramma.

Corporatiewoningen worden bezocht op verzoek van een individuele huurder (zelfmelder). Wanneer echter de staat van onderhoud en/of bijkomende kosten daartoe aanleiding geeft zal een huurteam besluiten een geheel complex woningen actief te benaderen. Ook worden alle nieuwe bewoners in corporatiewoningen actief door de huurteams benaderd.

1 Samenvatting en kerncijfers

De Amsterdamse huurteams hebben dit huurrondejaar ruim 21.000 woningen benaderd. De grote meerderheid hiervan betreft nog altijd vooroorlogse particuliere huurwoningen. Met 7.953 huurders is dit jaar contact geweest en van 3.687 woningen is de staat van onderhoud opgenomen, een puntentelling gemaakt of zijn de servicekosten gecontroleerd. Er zijn in totaal 3.757 nieuwe procedures gestart. Sinds de start van de huurteams in 1997 zijn nu ruim 20.000 procedures afgerond.

De productie van de huurteams blijft redelijk constant. Bovengenoemde aantallen wijken niet veel af van de voorgaande jaren. Wel is een lichte daling te zien in het aantal procedures, met name de huurverlaging op grond van de puntentelling. Dit is het gevolg van een aanpassing in de regelgeving. Jaarlijks spreken de huurteams met de stadsdelen af hoeveel woningen zij zullen benaderen en opnemen. De vergelijking tussen productie en deze prestatieafspraken vindt jaarlijks plaats in een activiteitenverslag, welk apart van dit jaarverslag verschijnt na afloop van elk kalenderjaar.

De geslaagde procedures

Dit huurrondejaar zijn er 2.283 procedures afgerond.

Het betreft:

965 voorstellen tot huurverlaging	waarvan er 585 met succes werden afgerond (succes 61%)
625 servicekostenprocedures	waarvan er 330 met succes (53%)
607 bezwaren tegen huurverhoging	waarvan er 374 werden gehonoreerd (62%)
<u>85</u> overige procedures,	waarvan er <u>8</u> met succes werden afgerond (10%)
2.283	1.297

Deze cijfers zijn alleen gebaseerd op de uitspraken van de huurcommissie. Een procedure die is ingetrokken omdat de verhuurder na het melden van de gebreken alsnog aan zijn onderhoudsverplichtingen voldoet is hier derhalve niet als succes geboekt.

Verder sneuvelt ongeveer 20% van de procedures op de legesregeling, waarna er geen inhoudelijke beoordeling plaatsvindt.

In 211 gevallen is de huurprijs structureel verlaagd en in 374 zaken is de verlaging in principe tijdelijk wegens ernstige onderhoudsgebreken, en totdat de gebreken zijn verholpen (totaal 585 huurverlagingen). Bovendien zijn in 51 zaken huurder en verhuurder een schikking overeengekomen

Gemiddeld ligt het succespercentage dit jaar rond de 60%. De score is in de loop der jaren iets afgenomen, vooral omdat het accent van het huurteamwerk meer op onderhoudszaken en servicekostenprocedure is komen te liggen en minder op huurverlagingen op grond van de woningwaardering. Door het schrappen van de verouderingsaftrek uit het puntenstelsel zijn de maximale huurprijzen inmiddels veel hoger, met als gevolg dat de gevraagde huurprijs ook minder vaak boven het maximum ligt.

Verdere resultaten

Het werk van de huurteams levert niet alleen huurverlagingen op. De huurteams dragen bij aan het afdwingen van onderhoud, het corrigeren van onjuiste servicekostenafrekeningen, het bestrijden van een onredelijke beding bij het aangaan van de huurovereenkomst, het tegengaan van zogenaamde 'all-in huurprijzen', het (tijdig) toetsen van nieuwe huurprijzen en het op de juiste wijze vaststellen van de huurprijs na een woningverbetering. Verder dragen de signaleringen door de huurteams bij aan het naleven van de huurprijzenregelgeving door verhuurders.

Opvallend is dat met name bij onderhoud- en servicekostenzaken niet alleen particuliere verhuurders, maar ook woningcorporaties middels een procedure tot een verlaging worden gedwongen. Gelukkig is het niet altijd nodig de huurcommissie in te schakelen. Het melden van gebreken is op zich vaak aanleiding voor verhuurders om alsnog de werkzaamheden te laten verrichten.

Dit jaar ontvingen de huurteams ruim 30.000 telefoontjes van huurders en daarnaast bezochten bijna

25.000 huurders de inloopsprekuren. De ingewikkelde regelgeving en de slepende procedures bij de huurcommissie vragen om veel uitleg. De laatste jaren komen daar ook meer en meer vragen over de WOZ-waardering en de gevolgen voor de huurprijzen bij.

Tenslotte levert het werk van de huurteams veel informatie op over ontwikkelingen op de woningmarkt. Signalen worden doorgegeven aan het backoffice huurteams, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, de Dienst Wonen en aan de stadsdelen.

De bezochte woningvoorraad

De gemiddelde kale huur van de dit jaar bezochte woningen lag op € 358 per maand. Dat is opmerkelijk, omdat er voor het eerst in de geschiedenis van het huurteamwerk geen sprake is van een stijging ten opzichte van het vorig jaar. Omdat niet elk jaar dezelfde woningen worden opgenomen kan zich een dergelijke schommeling voordoen, de bezoekresultaten geven geen representatief beeld van de totale voorraad.

Van de bezochte woningen heeft 31% een huurprijs boven het wettelijk maximum, op basis van de telling van het huurteam. Dit is exact gelijk aan vorig jaar. Bij 13% van de dit jaar door een huurteam bezochte woningen betaalde de huurder meer dan 20% boven het maximum.

In tegenstelling tot enkele jaren geleden ligt de gemiddeld gevraagde huurprijs (€ 358) nu wel onder de gemiddelde maximale huurprijs (€ 387). De gevraagde huurprijs bedraagt gemiddeld derhalve 93% van de maximale huurprijs. Dat komt vooral doordat de maximale huurprijzen de afgelopen jaren sneller zijn gestegen dan de betaalde huurprijzen. Desalniettemin is het opvallend dat de gevraagde huurprijs dit jaar lager is dan die van vorig jaar.

Bezoekresultaten:

	'05-'06	'04-'05	'03-'04	'02-'03	'01-'02	'00-'01
adressen benaderd	21.298	21.744	19.970	19.983	18.840	13.624
contact met bewoners	7.593	9.749	9.018	8.569	9.805	7.007
woningopnames	3.687	3.905	3.944	3.677	3.777	2.847

Prijs en kwaliteit van de woningen:

	'05-'06	'04-'05	'03-'04	'02-'03	'01-'02	'00-'01
gemiddelde huurprijs	€ 358	€ 372	€ 355	€ 346	€ 311	€ 291
gemiddeld maximale huur	€ 387	€ 393	€ 359	€ 336	€ 291	€ 267
punten gemiddeld (telling huurteam)	95	97	89	83	72	70
gemiddeld van de maximale huurprijs	93%	95%	99%	103%	107%	109%
percentage met huur boven maximaal	31%	31%	42%	52%	62%	61%

Sinds 2002 is, vooral door het in 3 jaarlijkse stappen afschaffen van de verouderingsaftrek, het gemiddeld aantal punten fors gestegen. Op grond van de betaalde huurprijs behoort op dit moment bijna 66% van de bezochte woningen tot de voorraad goedkope woningen (huurprijs < € 386).

Nieuwe verhueringen

Dit jaar werd, met steun van een huurteam, voor 210 nieuw verhuurde woningen de huurprijs getoetst door de huurcommissie. Van 114 woningen werd de huurprijs verlaagd, gemiddeld met maar liefst € 180 per maand. Gemiddeld bleek over alle woningen waarvan de nieuwe huurprijs werd getoetst (en waarvan de huurcommissie een uitspraak deed) de huurprijs € 98 boven het maximum te liggen. Hieruit komt een beeld naar voren dat een aantal verhuurders, ondanks de forse stijging van de maximale huurprijs, geneigd blijft huren boven het wettelijk maximum te vragen. Door de relatief lage aantallen kunnen geen conclusies worden getrokken over alle verhuurders of woningen.

Anderzijds echter is duidelijk dat slechts een klein deel van de nieuwe huurders bekend is met de mogelijkheid de huurprijs te toetsen, dan wel geen gebruik maakt van deze mogelijkheid (of te laat ontdekt dat die procedure binnen 6 maanden gestart had moeten worden). Hoopvol is de uitspraak van

het Amsterdamse gerechtshof, waarbij verhuurmakelaar Direct Wonen tot een forse schadevergoeding is veroordeeld wegens het ten onrechte vragen van een huurprijs boven de liberalisatiegrens. Niet alleen kunnen door deze uitspraak meer huurders alsnog een schadevergoeding gaan eisen; er zal voor verhuurders ook een afschrikwekkende werking van uitgaan. Terecht stelt de Makelaarsvereniging Amsterdam in een reactie op de uitspraak dat makelaars zich gewoon aan de regels moeten houden.

Het liefst zouden de huurteams in contact komen met de huurders van alle nieuwe verhuurde woningen. Nu worden slechts de woningen met een huur onder de vergunningengrens (€ 520 per maand) actief benaderd. Bij de andere nieuwe huurders ligt het initiatief bij de huurder zelf. Omdat een nieuwe huurder vanzelfsprekend doorgaans blij is met zijn of haar nieuwe woning zal men niet snel geneigd zijn het huurteam te benaderen of een procedure te starten tegen de verhuurder.

Ook is er weinig bekendheid met het feit dat de toetsing van de huurprijs binnen 6 maanden na aanvang van het huurcontract moet worden aangevraagd. Dat kan vooral zuur zijn voor huurders bij wie de betaalde huurprijs boven de liberalisatiegrens ligt, maar waar de maximale huurprijs op basis van de puntentelling daaronder zou behoren te liggen. Als de huurprijs niet binnen 6 maanden via een toetsingsprocedure wordt gecorrigeerd kan de huurder namelijk geen beroep meer doen op huurprijsbescherming.

Inburgeren voor gevorderden

Een verhuurder in Zuid wil dat de nieuwe huurders het eerste couplet van het Wilhelmus kunnen opzeggen. Anders worden ze niet geaccepteerd.

Huurverlaging of huurverhoging?

Wanneer als gevolg van een onderhoudprocedure de huurprijs wordt verlaagd, dan mag deze niet worden verhoogd zolang de gebreken niet zijn verholpen. Bij Ymere dachten enkele medewerkers hier anders over. Nadat de huur door de huurcommissie op grond van ernstige gebreken verlaagd was naar 40% van de maximale huurprijs, werd door Ymere vastgesteld dat huurder nu minder betaalde van de helft van de maximale huurprijs en ook nog eens minder dan 200 euro per maand. Daarom werd vervolgens een verhogingsvoorstel verstuurd van 25 euro netto.

Het zou allemaal hebben gekund volgens de regels, ware het niet dat de tijdelijke huurverlaging juist een sanctie was voor de verhuurder vanwege het niet verhelpen van gebreken. Uiteraard is deze denkfout van Ymere gecorrigeerd door het huurteam.

2 De organisatie van de huurteams

Bij de Amsterdamse huurteams zijn in totaal 46 parttime-medewerkers in dienst. Het gaat om 7 coördinatoren, 24 medewerkers met een reguliere aanstelling, en 11 gesubsidieerde banen. Dit jaar hebben tevens 3 stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam (van de HBO-opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening) werkervaring opgedaan bij een huurteam.

Elk huurteam is ondergebracht bij een aparte werkgever. Soms is dat een wijkcentrum, soms een grotere welzijnsinstelling en soms het ASW. De keuze voor de werkgever ligt bij het stadsdeel. De huurteams worden gefinancierd door de stadsdelen. De centrale stad levert aanvullend een bijdrage voor de reguliere arbeidsplaatsen.

Met de stadsdelen en de werkgevers zijn convenanten afgesloten, waarin de doelstelling, de werkwijze en de organisatie van de huurteams is vastgelegd. Daaraan gekoppeld zijn prestatieafspraken. Het stedelijk backoffice maakt jaarlijks een model voor de prestatieafspraken. Stadsdeel en werkgever vullen deze vervolgens in, afhankelijk van de lokale situatie en eigen beleidsafwegingen.

De gesubsidieerde banen

Het aantal gesubsidieerde banen neemt de laatste jaren geleidelijk af. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen. In een aantal gevallen bleek vanwege bezuinigingen het huurteambudget niet langer toereikend te zijn om de inleenvergoedingen te kunnen betalen. Een andere factor is dat het huurteamwerk steeds ingewikkelder wordt en daardoor de eisen aan medewerkers hoger. Het blijkt daardoor steeds lastiger geschikte kandidaten te vinden.

De begeleiding van de medewerkers en alle praktische zaken rond het inlenen van medewerkers werd vroeger verzorgd door Maatwerk. Sinds 2006 is dit uitbesteed aan de WRA-groep, die daarvoor een speciale divisie 'Pantar' voor in het leven heeft geroepen.

De Dienst Werk en Inkomen weigert helaas de oude afspraken met Maatwerk over te nemen. Daardoor weegt vaak de investering welke gedaan moet worden in training en begeleiding van deze medewerkers niet meer op tegen het uiteindelijke rendement. De bestaande werkervaringsplaatsen worden derhalve steeds vaker aangeboden aan HBO-stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam.

Het stedelijk backoffice huurteams, met 4 parttime medewerkers, ondersteunt verder de huurteams en verzorgt onder meer de deskundigheidsbevordering, de gegevensverwerking en het onderling overleg, bewaakt de kwaliteit en productiviteit en vervaardigt rapportages met signaleringen en aanbevelingen.

Door het backoffice huurteams wordt tevens elk jaar via een schriftelijke enquête de klanttevredenheid gemeten. Ook rapporteert het backoffice over eventuele klachten van huurders over het functioneren van de huurteams of medewerkers.

Het stedelijk backoffice is tevens verantwoordelijk voor het secretariaat van de stuurgroep en het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Een stedelijk inzetbare medewerker ('vliegende keep') valt in bij huurteams die kampen met onderbezetting door ziekte of vacatures.

Juridische ondersteuning

De huurprijswetgeving biedt een redelijk kader om huurprijs en kwaliteit in overeenstemming te brengen. Als een zaak te juridisch wordt is assistentie van een jurist of advocaat vereist. Het kan gaan om het bestrijden van creatieve constructies om onder de wettelijke regelingen uit te komen, of om een verhuurder die na een voorstel tot huurverlaging een uitzettingsprocedure begint. Het kan gaan om een onredelijk hoog voorschot op de servicekosten of er kan sprake zijn van ernstig achterstallig onderhoud dat acuut ingrijpen vereist. Voor dergelijke gevallen is een zo sluitend mogelijke opvang nodig. Hiervoor is in mei 1999 het Emil Blaauw Proceskostenfonds opgericht. De betrokken stadsdelen leveren een bijdrage voor het fonds in hun stadsdeel. De Stichting Emil Blaauw Proceskostenfonds beheert de gelden en rapporteert zelfstandig (zie: "Jaarverslag en jaarrekening 2005").

Het secretariaat wordt gevoerd door het backoffice huurteams. Aanvragen lopen via de coördinatoren van de huurteams die bijgestaan worden door een juridische adviescommissie.

De huurders worden doorverwezen naar een advocaat die hen verder bijstaat. Dit stimuleert huurders gebruik te maken van hun rechten en geeft duidelijkheid over de toepassing van de regelgeving. Zo wordt de effectiviteit van het werk van de huurteams aanzienlijk vergroot en wordt voorkomen dat constructies ontstaan om de wet- en regelgeving te omzeilen.

Het fonds is een belangrijke aanvulling op het werk van de huurteams en functioneert goed.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag

Sinds juni 2001 bestaat het stedelijk Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Doel van het meldpunt is om situaties van ongewenst verhuurgedrag in beeld te brengen en waar mogelijk op te lossen. Bij dit meldpunt zijn 3 parttime medewerkers betrokken.

Het meldpunt wordt mede gevoed door signalen van huurteammedewerkers, bewonersconsulenten en spreekuurhouders. Signaleren is een belangrijke taak voor huurteams en meldpunt. Voor de feitelijke ondersteuning van de huurders blijven het huurteam en andere instanties onmisbaar. Het betreft vaak langdurige en ingewikkelde conflicten tussen huurder en verhuurder, die onmogelijk allemaal kunnen worden opgelost door de medewerkers van het meldpunt.

Veel zaken worden in eerste instantie door de huurteams opgepakt waarbij een melding aan het meldpunt volstaat. Daarnaast verwijzen de huurteams zeer geregeld huurders door naar het Meldpunt indien een zaak zeer complex is of als de verwachte tijdsinvestering te veel is voor het huurteam. Het grote voordeel van het signaleringssysteem is dat er bij het meldpunt meerdere signalen die uit de hele stad binnen komen bij elkaar komen zodat daar actie op ondernomen kan worden. Op deze wijze kan blijken dat enkele ogenschijnlijk losstaande incidenten onderdeel uitmaken van een vaste werkwijze. Deze kennis kan vervolgens gebruikt worden om de verhuurder in kwestie aan te spreken op zijn gedrag.

Sociale verhuur

Woningcorporatie De Key stuurt een huurder op 5 mei een voorstel voor de jaarlijkse huurverhoging. Bij deze woning is kort daarvoor, met ondersteuning door het huurteam en op grond van de puntentelling de huurprijs verlaagd van € 1250 naar € 600 per maand.

Het huurteam belt naar de corporatie en meldt dat ze te laat zijn met hun voorstel voor de verhoging per 1 juli. Deze moet immers voor 1 mei worden aangezegd. Er volgt een boze reactie: "door jullie woont nu iemand met te hoog inkomen in een betaalbare woning, nu ook dit nog. Ik maak het wel in orde!" Vervolgens gooit de medewerker boos de hoorn op de haak.

Huurteams in andere steden

Naast Amsterdam kennen ook Den Haag en Rotterdam eigen huurteams. In Den Haag betreft het een initiatief van de gemeente zelf. De medewerkers zijn in dienst bij het Instituut Sociaal Raadslieden. Het Rotterdamse huurteam bestaat sinds 2000 en valt onder verantwoordelijkheid van het Steunpunt Wonen Rotterdam.

In Utrecht zijn de initiatieven niet verder gekomen dan een verkennende inventarisatie. Verder schijnen er in Leiden bestuurlijke voornemens te bestaan een huurteam te starten. Ook in kleinere steden zijn er zo en nu en dan voorzichtige initiatieven. Het is niet helemaal duidelijk waarom hier geen vervolg aan wordt gegeven. Een degelijke verkenning van de lokale woningmarkt, met specifieke aandacht voor de huurprijzen en de staat van onderhoud zou al veel duidelijk kunnen maken.

Deze huurteams verschillen qua opzet en omvang nogal met de Amsterdamse huurteams. Het Rotterdamse team bestaat uit 8 medewerkers, waaronder een teamleider en een adviseur. Het Haagse team bestaat uit twee fulltime en 10 parttime medewerkers (de coördinatie inbegrepen). Vergeleken met Amsterdam is hier dus een meer bescheiden opzet.

Zo nu en dan wordt in een gezamenlijke bijeenkomst met afgevaardigden uit de drie steden onderling informatie uitgewisseld. Voor het overige werken de huurteams in de diverse steden zelfstandig en onafhankelijk van elkaar.

3 Resultaten en cijfers

De huurteams registreren de kwaliteit van de woning, uitgedrukt in punten en de betaalde huur. In dit hoofdstuk worden de gegevens besproken en geanalyseerd. De gegevens in dit hoofdstuk zijn ontleend aan de tabellen die opgenomen zijn in de bijlage.

3.1 De bezoeken en woningopnames

Tussen 1 juli 2005 en 30 juni 2006 zijn in totaal 18.697 huurders aangeschreven. 2.607 huurders namen zelf contact op met het huurteam. In totaal vormt dat 21.298 'benaderingen'. Met 7.953 huurders is contact geweest en in 3.687 woningen is een opname gemaakt (*tabel 1*).

Het totaal aantal woningopnames sinds de start van de huurteams komt daarmee op 31.538

Van de in dit huurrondejaar met huurders gelegde *contacten* is 67% afkomstig uit een actieve benadering (5.326). Huurders die zelf contact zochten met het huurteam ('zelfmelders') leveren 33% van de contacten tussen huurteam en huurders. Een actieve benadering kan onder meer inhouden: de ouderwetse 'bloksgewijze aanpak' (waarbij huis-aan-huis wordt aangebeld), het aanschrijven van adressen waarvoor recentelijk een huisvestingsvergunning is verleend (en vervolgens aanbellen), of het aanschrijven van huurders aan wie in het verleden reeds bijstand is verleend, met het verzoek contact op te nemen met het huurteam. Vanzelfsprekend is de respons doorgaans hoger bij 'face-to-face-contacten', een brief of folder heeft minder rendement.

Van alle *woningopnames* in dit huurrondejaar kwam 59% voort uit de actieve benaderingen (2.165). Bij 41% had de huurder zelf het initiatief genomen. Hierbij zijn de verschillen in de resultaten van de actieve aanpak tussen de huurteams opvallend. Over heel Amsterdam gezien leidt 11,6% van de actieve benaderingen tot een woningopname. De huurteams Oud Zuid en Tuinsteden scoren duidelijk bovengemiddeld met 16,4% en 27,6%, terwijl de huurteams ZuiderAmstel (5,9%), Westerpark (7,4%) en Oud-West (7,5%) beduidend lager scoren. Niet alleen verhoudingsgewijs (opnames t.o.v. actieve benaderingen) scoren deze huurteams lager, maar ook in absolute aantallen (al geldt dat laatste minder voor Oud-West).

Het lukte in 71% van de actieve benaderingen niet om contact te leggen met de bewoners. Meestal is de reden van het vergeefs aanbellen of aanschrijven dat de bewoners niet thuis zijn of in het geheel niet reageren op de brief (84%). 4% heeft geen interesse, bijvoorbeeld omdat de huurprijs in orde is. Bij eveneens 4% van de benaderde woningen blijkt het om een eigenaar-bewoner te gaan. Terwijl overigens de woning bij de gemeente (nog) wel als huurwoning geregistreerd staat.

Belevissen van een huurteammedewerker

Een medewerker van een huurteam wordt op zondagochtend om half acht uit zijn bed gebeld.

"Meneer, u moet die procedure nu intrekken."

"Maar mevrouw, het is zondagochtend."

"Nou en?"

"Wij werken niet op zondag mevrouw".

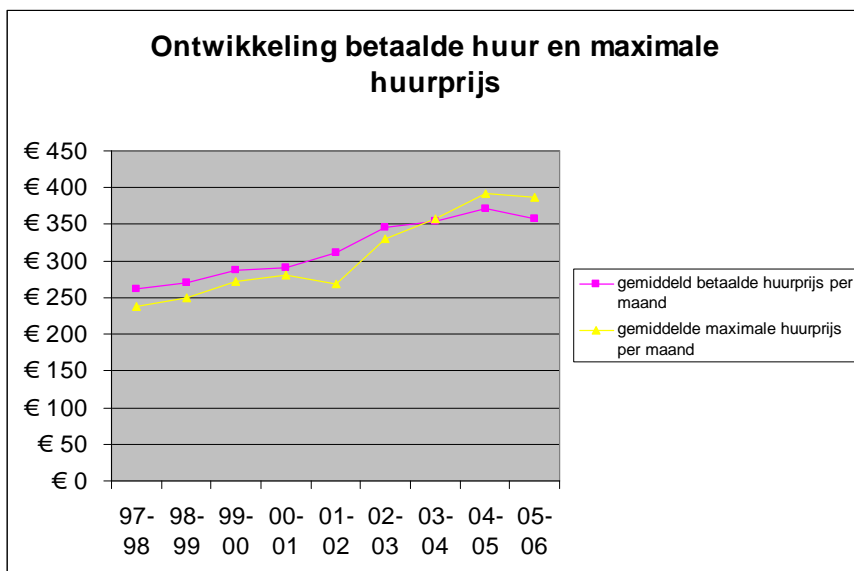
"Nou, dan doe je dat maar eens een keer wel, dat deden wij vroeger ook."

"Maar hoe komt u eigenlijk aan mijn privé-nummer?"

"Dat heb ik opgezocht in het telefoonboek."/

3.2 Huurprijs en kwaliteit

De gemiddelde kale huurprijs van de in dit verslagjaar bezochte woningen is € 358. De dit huurrondejaar door de huurteams opgenomen woningen hebben gemiddeld 95 punten.



Gemiddeld betaalde huurprijs en maximale huurprijs in euro's per maand

Bezwaar en beroep tegen de WOZ-waarde

Dit verslagjaar zijn er wederom veel vragen gekomen van verontruste huurders over het nieuwe huurbeleid. Daarnaast, en mede naar aanleiding daarvan, hebben veel huurders zich tot het huurteam gewend met vragen over de WOZ-beschikking of de reactie op hun bezwaar. De stuurgroep huurteams had aanvankelijk in 2005 besloten dat de ondersteuning door de huurteams bij WOZ-zaken beperkt diende te blijven tot het geven van algemene informatie en het wijzen op de mogelijkheid bezwaar te maken. Dit om te voorkomen dat de huurteams door de enorme hoos aan WOZ-vragen niet meer aan andere werkzaamheden zouden toekomen. Nu er inmiddels meer duidelijkheid bestaat over de voorgenomen aanpassingen van het woningwaarderingssysteem is de rol van de huurteams opnieuw vastgesteld. Zodra het nieuwe huurbeleid van kracht wordt zullen de huurteams ook op het terrein van de WOZ-waardering huurders

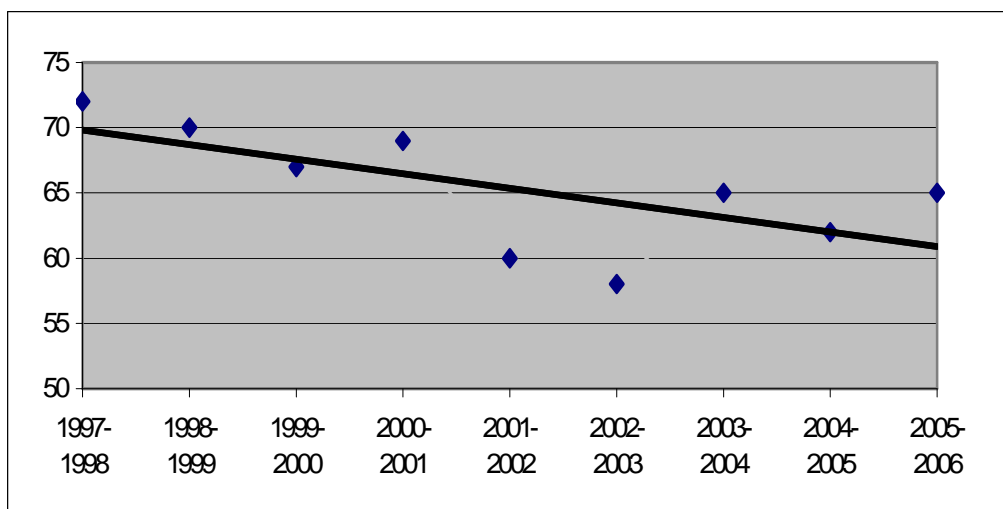
	'05/'06	'04/'05	'03/'04	'02/'03	'01/'02	'00/'01	'99/'00	'98/'99	'97/'98
woningen in goedkope voorraad	65%	62%	65%	58%	60%	69%	67%	70%	72%

De betaalde huurprijs ligt dit huurrondejaar bij 65% van de door de huurteams opgenomen woningen onder de € 387, de grens voor de goedkope voorraad. Bij 26% ligt de woning in de "betaalbare" voorraad (tussen € 386 en € 509), bij 4% in de "dure voorraad" (tussen € 510 en € 605) en bij 4% ligt de betaalde huurprijs boven de liberalisatiegrens (€ 605, **tabel 2**).

Dit is geen representatief beeld van de Amsterdamse woningvoorraad. Doordat de aanpak van de huurteams wijzigt (minder blokbenaderingen, in de loop der jaren meer gericht op onderhoudklachten dan op de puntentelling en ook vaker opnames bij corporatiewoningen) lijken de huurteams, vergeleken met voorgaande jaren, naar verhouding vaker werkzaam te zijn in het goedkopere segment. Daardoor daalt de gemiddelde betaalde huurprijs van alle opgenomen woningen zelfs licht ten opzichte van vorig jaar. Uiteraard is dat beeld niet van toepassing op de gehele woningvoorraad.

Gelet op de maximale huurprijs (in plaats van de feitelijk betaalde huur) zou nog slechts 53% van de dit jaar bezochte woningen tot de goedkope voorraad gerekend kunnen worden. Gezien het verhuurbeleid van de meeste particuliere en veel sociale verhuurders mag verondersteld worden dat de komende jaren huurprijs voor deze woningen bij nieuwe verhuur fors hoger zal worden. De betreffende woningen zullen derhalve bij nieuwe verhuring naar alle waarschijnlijkheid verdwijnen uit de goedkope voorraad.

De meerjarige trend is een toename van de dure en de geliberaliseerde voorraad en een afname van de voorraad goedkope woningen. In de toekomst zal, indien het nieuwe huurbeleid in werking treedt, de goedkope voorraad snel verder afnemen. *(zie verder tabel 3).*



Percentage woningen in de goedkope huurvoorraad

3.4 Geliberaliseerde huurcontracten

Nieuwe huurders hebben groot belang bij het tijdig controleren van de huurprijs. Dat geldt zeker als de aanvangshuurprijs boven de huursubsidiiegrens ligt. Een nieuwe huurder heeft zes maanden de tijd om de huurprijs te laten toetsen. Ligt de maximale huurprijs boven de huursubsidiiegrens (€ 606 per 1 juli 2005) dan is de huurovereenkomst geliberaliseerd en vindt er geen verlaging plaats. Een groot deel van de huurprijsbescherming vervalt dan. Ligt de maximale huurprijs onder de genoemde grens, dan is huurverlaging mogelijk.

Een huurder met een huurprijs boven de genoemde grens die pas na zes maanden actie onderneemt, komt bedrogen uit. Ook al is de woning klein en slecht, huurverlaging zit er dan niet meer in. Een onderhoudsprocedure bij de huurcommissie is dan ook niet mogelijk.

Dit huurrondejaar hebben de huurteams 142 woningen bezocht met een geliberaliseerde huurovereenkomst waar geen procedure meer mogelijk was. Van deze woningen zouden er 52 op basis van de woningwaardering onder de liberalisatiegrens vallen. Ruim de helft van deze woningen is dus ten onrechte geliberaliseerd en de huurders zouden nu een lagere huurprijs hebben als zij tijdig een beroep op de huurcommissie hadden gedaan. Voor de huurders in kwestie scheelt dat gemiddeld maar liefst € 359 per maand.

Resultaten van de onderhoudprocedures

De huurteams hebben niet altijd zicht op het resultaat van de onderhoudsprocedures. Naar aanleiding van uitspraken van de huurcommissie of kantonrechter is wel zichtbaar met welk bedrag de huurprijs is verlaagd. Maar het doel is dat de klachten worden verholpen. Gelukkig hoeft het niet altijd tot een uitspraak te komen; soms worden de klachten netjes binnen de termijn verholpen, of alsnog in een later stadium. Helaas komt het andersom ook voor dat de huurder, ondanks een uitspraak tot tijdelijke huurverlaging, nog altijd blijft zitten met zijn of haar onderhoudsklachten.

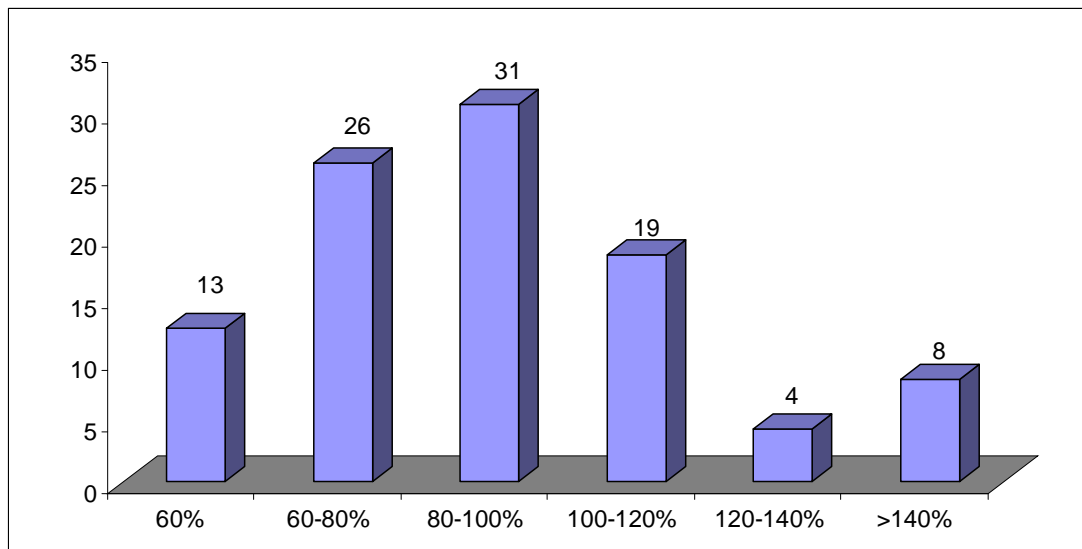
Dit huurrondejaar is hiernaar onderzoek gedaan door twee stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam. Zij stuurden een schriftelijke enquête naar alle huurders waarvoor in 2004 door een huurteam werkzaamheden voor een onderhoudprocedure zijn gestart. Dat hoeft dus nog niet te betekenen dat het ook leidt tot een procedure bij de huurcommissie. De procedure begint voor een huurteam immers bij de schriftelijke gebrekenmelding. Als de klachten tijdig worden verholpen, leidt het niet tot een procedure bij de huurcommissie, maar telt deze wel als huurteamprocedure.

Er werden 1.224 enquêtes verstuurd, daarop reageerden 323 huurders. Op grond daarvan hebben de onderzoekers het volgende geconcludeerd over de onderhoudzaken:

- De huurteams starten ongeveer tweemaal zoveel onderhoudprocedures bij particuliere eigenaars dan bij woningcorporaties. De meeste onderhoudprocedures worden gestart in stadsdeel Oud Zuid. Daarbij betreft het meestal vooroorlogse woningen, welke behoren tot de goedkope voorraad (huurprijs lager dan € 400,- per maand). De meeste klachten (33%) hebben betrekking op vocht, schimmel en/of lekkage. Daarnaast wordt scheurvorming heel vaak genoemd (23%).
- Door 287 respondenten is in 2004 het huurteam ingeschakeld om iets te doen aan de onderhoudsklachten. Daarbij was het 229 keer noodzakelijk een onderhoudprocedure te starten. In slechts 58 gevallen heeft de verhuurder binnen de termijn van 6 weken de gebreken verholpen. Bij 38 huurders zijn de klachten meteen verholpen nadat het huurteam is ingeschakeld. Bovendien zijn er 14 schikkingen getroffen.
- De tijdelijke huurverlaging op grond van de onderhoudprocedure kan gevolgen hebben voor ontvangers van huurtoeslag. Bij de helft hiervan (30 van de 60) heeft het winnen van de onderhoudprocedure tot gevolg gehad dat de huurtoeslag werd verlaagd of gestopt. Dit heeft voor de huurders in kwestie tot veel rompslomp geleid. Veel van deze huurders (17 van de 30) geven daarom aan dat ze er niet aan waren begonnen als ze dit vooraf hadden geweten.
- Bij de helft van de huurders zijn de klachten uiteindelijk verholpen. Bij de huurders die aangeven dat hun klachten pas zijn verholpen na de uitspraak van de huurcommissie gebeurde dat in ongeveer de helft van de gevallen binnen 6 maanden nadat de uitspraak bekend was. Ruim 20% echter (31 maal) had zelfs een jaar na de uitspraak nog altijd klachten.
- In die gevallen waarbij de klachten wel werden verholpen blijkt dat de corporaties daarin wel iets sneller waren: 54% van de verholpen klachten werd binnen 6 maanden uitgevoerd. Bij particuliere verhuurders gebeurde dit bij 45% van de verholpen klachten.
- Opvallend is dat de klachten iets minder vaak worden verholpen bij corporaties. Ook wordt in de sociale sector minder vaak een schikking met de huurder overeengekomen dan bij de particuliere verhuurders. Ruim de helft van de klachten van huurders bij corporaties is niet verholpen, zelfs niet nadat de huurcommissie uitspraak heeft gedaan
- Ongeveer de helft van alle huurders beoordeelde de relatie met de verhuurder voor de klachtenmelding als neutraal, 7% goed of zeer goed en 44% slecht of zeer slecht. Na de melding verschuift dat een klein beetje: volgens de meerderheid van de huurders (61,6%) heeft er geen verandering plaatsgevonden. Bijna een kwart van de huurders (23,6%) geeft aan dat er nu sprake is van wrijving, intimidatie of agressie. Daarentegen is er volgens 14,7% van de huurders nu juist sprake van meer begrip, meer of zakelijker contact. Bij corporaties is de relatie huurder - verhuurder stabiel.

3.5 Hoger dan de maximale huurprijsgrens

Gemiddeld ligt de betaalde huur op 93% van het maximum. Dit is lager dan vorig jaar omdat bijna alle woningen er door het afschaffen van de verouderingsaftrek punten bij hebben gekregen. Extreme huurprijzen in de populaire wijken zorgen voor een tegeneffect naar boven. Dit geldt met name voor de binnenstad. De huren in de bezochte voorraad blijven gemiddeld zeer hoog in verhouding tot de kwaliteit. (*tabel 4*).



Betaalde huurprijs als percentage van de maximale huur (per categorie)

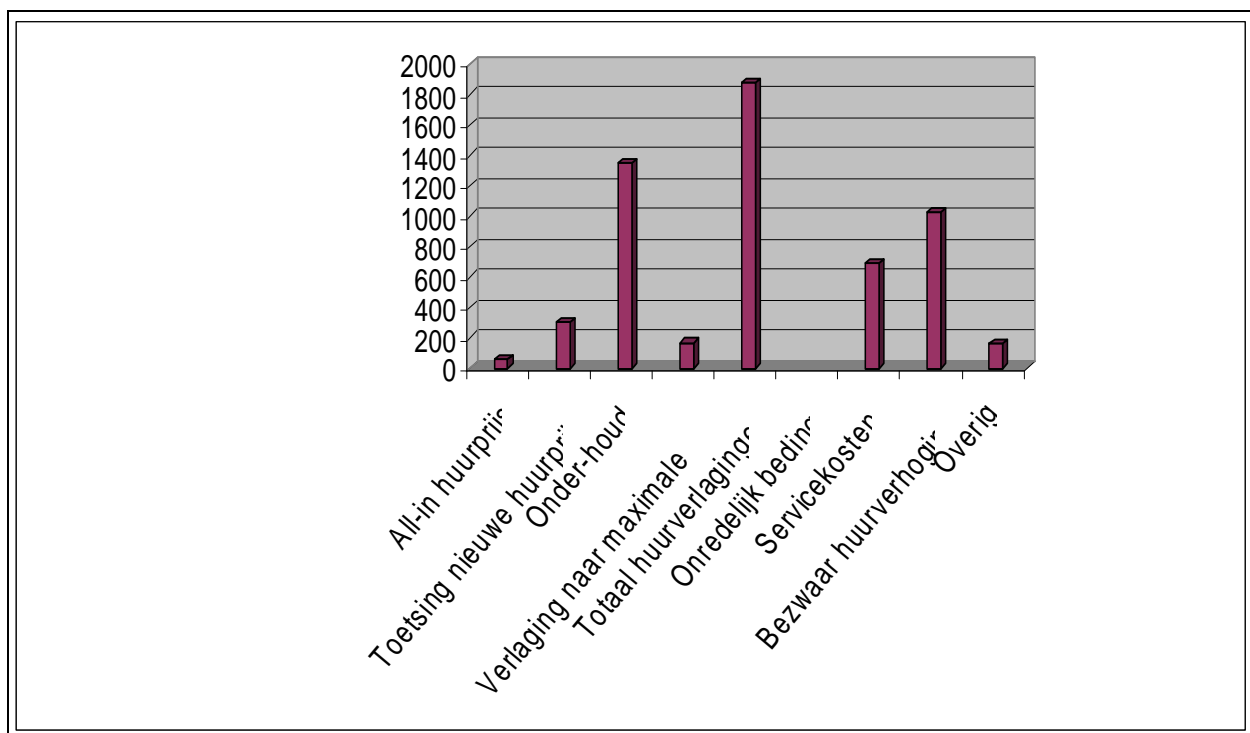
3.6 Nieuwe verhuringen

De ontwikkeling op de huurwoningmarkt is het beste af te lezen aan de prijzen die nieuwe bewoners betalen. Interessante vraag is of de verhuurders zich aan het nieuwe, ruime maximum gaan houden. De signalen wijzen niet in die richting. Van 210 woningen waarvoor de huurcommissie dit huurrondejaar een uitspraak deed bij een toetsing van de huurprijs werd in 114 gevallen de huurprijs verlaagd met gemiddeld € 180 per maand. Deze tendens wijst op een verdere stijging van de huurprijzen die ook in de toekomst om de inzet van huurteams vraagt. Het gaat hier echter om de woningen waar een procedure is opgestart. Gerichte aandacht voor de nieuwe verhuringen in het algemeen en de mogelijkheid de huurprijs te toetsen verdienen daarbij extra aandacht. Sinds begin 2006 worden ook de door corporaties nieuw verhuurde woningen door de huurteams aangeschreven. Het is momenteel nog te vroeg daar conclusies uit te trekken. Tot 1 juli 2006 resulteerden ruim 2.000 schriftelijke benaderingen in 173 woningopnames, met als gevolg dat er 77 procedures 'toetsing nieuwe huurprijs' werden gestart. De resultaten daarvan, in de vorm van een uitspraak van de huurcommissie, moeten nog worden afgewacht.

3.7 De procedures

Het aantal gestarte procedures bedroeg dit jaar 3.757. (*tabel 5*).

Vorig jaar werden er 4.367 procedures gestart. Er is sprake van een lichte daling, vooral omdat er minder huurverlagingprocedures op grond van de woningwaardering mogelijk zijn.



Aantal gestarte huurprijspcedures naar soort procedure

3.8 De resultaten van de procedures

Niet in alle gevallen wordt het resultaat van een procedure bekend. De huurder meldt het resultaat niet altijd bij het huurteam. Ook de informatievoorziening vanuit de Huurcommissie over het resultaat van de procedures is uiterst beperkt. Tot op heden is het secretariaat niet in staat in enigerlei vorm geautomatiseerde gegevens hieromtrent te leveren. De huurteams blijven daardoor afhankelijk van de dicta, de laatste pagina's van de Huurcommissie-uitspraken. De relevante gegevens daaruit worden tot op heden handmatig door de huurteams zelf ingevoerd.

In 2.283 procedures, welke dit huurrondejaar werden afgerond, is de uitspraak van de huurcommissie wel bekend. Het gaat om 965 voorstellen tot huurverlaging. Daarvan leverde 61% (585) een positief resultaat op voor de huurder. *(tabel 6 en 7)*.

In 211 gevallen was de huurverlaging blijvend, bijvoorbeeld na een toetsing van de huurprijs of nadat aan de hand van het woningwaarderingstelsel is gebleken dat de gevraagde huur hoger was dan de maximale huurprijs.

374 maal werd de huur tijdelijk verlaagd, als sanctie aan de verhuurder, omdat deze niet aan zijn onderhoudsverplichtingen had voldaan.

Het totaal aantal afgeronde onderhoudprocedures bedroeg dit jaar 635. De successcore was derhalve 59% (vorig jaar 51%).

Het totaal aantal onderhoudzaken is ongeveer gelijk aan vorig jaar; het aantal zaken o.g.v. de puntentelling neemt af.

In 374 zaken is, mede door de inzet van de huurteams, de jaarlijkse huurverhoging niet (of slechts gedeeltelijk) doorgestaan en werden 330 servicekostenzaken (van in totaal 625 procedures) met succes afgerond. Ook deze cijfers zijn lager dan vorig jaar.

3.9 De procedures uitgedrukt in geld

De dit jaar afgeronde huurverlagingprocedures betekenen voor de Amsterdamse huurders een besparing van € 32.928 per maand. Dat is gemiddeld € 81 per maand, gemeten over alle verlagingprocedures (inclusief de procedures die geen resultaat opleverden en de schikkingen met de verhuurder, maar exclusief de onderhoudprocedures, waar de verlaging in principe tijdelijk is). Bij de onderhoudprocedures is het resultaat in geld uitgedrukt € 39.560 per maand, gemiddeld € 65,- per maand (*tabel 8*).

3.10 De verhuurders en de huurverlaging

De gerealiseerde huurverlagingen betreffen een groot aantal verschillende verhuurders. Een derde komt voor rekening van 40 grote verhuurders, doorgaans makelaars die grote aantallen woningen verhuren. Zij geven geen informatie over het aantal woningen dat zij beheren, dat maakt het onmogelijk een verband te leggen tussen het aantal verlagingen en hun totale bezit.

Bemiddelingsbureaus spelen nog altijd een dubieuze rol. Met (ongeldige) passages in het huurcontract trachten ze vaak de indruk te wekken dat de overeenkomst buiten de huurprijsbescherming valt. Daarbij maken zij misbruik van de onwetendheid van de (vaak buitenlandse) huurders. Vaak handelen zij in strijd met de gemeentelijke Verordening op de Woning- en kamerbemiddelingsbureaus. De gemeente Amsterdam heeft extra middelen vrijgemaakt om intensiever te handhaven.

Opvallend is dat ook corporaties soms gebruik maken van de diensten van bemiddelingsbureaus. Deze bureaus maken soms ten onrechte gebruik van tijdelijke huurovereenkomsten bij voor verkoop bestemde woningen. (enkele voorbeelden: Ymere - Berlageblokken, in de Bijlmer: Customizing BV, de AWV - Van de Kunbuurt). Uit een interview in Het Parool (22 aug. 2006) met een medewerker van de dienst Wonen blijkt dat het voor de gemeente lastig is toezicht te houden op de regels omtrent tijdelijke verhuur:

“Volgens Jansen - hoofd vergunningen en buitendienst - zijn de regels strikt, maar ingewikkeld en dus vatbaar voor misverstanden. Twee jaar geleden werd wettelijk bepaald dat tijdelijke huurcontracten voor zes maanden tot twee jaar voor panden die gerenoveerd of gesloopt worden, nog drie keer met een jaar verlengd mogen worden. Verder neemt het gebruik van antikraakcontracten toe. Ook kregen de campuscontracten, waarbij studenten verplicht zijn hun kamer na de studie op te geven, deze zomer wettelijke basis. De meeste vormen van tijdelijke verhuur, zoals gemeubileerde verhuur en short stay-contracten, hebben volgens Jansen nauwelijks wettelijke basis, maar komen veel voor. Jansen zegt dat woningcorporaties de mazen van de wet zoeken. Zij gebruiken tijdelijke verhuurcontracten voor panden die ze later verkopen. “Ze vragen bij ons massaal vergunningen voor tijdelijke verhuur in verband met renovaties. Later gaan ze over tot verkoop. Dan kan ik niet bewijzen dat ze dat van meet af aan van plan waren.” Een rondgang langs de woningcorporaties leert dat ze allemaal tijdelijke contracten sluiten, maar, zeggen zij, voor te renoveren panden. Bij Alliantie Amsterdam gaat het om vierhonderd woningen, bij Ymere om 964 plus 311 antikrakers via Ad Hoc Beheer en 126 campuscontracten. Het Oosten heeft 75 antikraakcontracten. Duwo telt 6500 campuscontracten. AWV heeft bijna tweehonderd woningen in de tijdelijke verhuur. De Key meldt 251 woningen in tijdelijke verhuur. Eigen Haard zegt geen informatie te hebben .

De huurteams ontvingen in juli 2006 een overzicht van alle door de gemeente verleende tijdelijke vergunningen. Het betrof maar liefst 3.431 woningen. Dat aantal overtreft ruimschoots het aantal op korte termijn te renoveren panden.

3.11 De sociale verhuurders

Het aantal procedures dat dit jaar bij de sociale verhuurders werd gestart bedroeg 1.086. In 511 zaken betrof het onderhoudprocedures. In 222 gevallen is bijstand geleverd bij bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging; bovendien werden er 229 servicekostenprocedures gestart. Het totaal aantal procedures bij de sociale verhuurders blijft over de gehele stad weliswaar nog betrekkelijk gering in verhouding tot het aantal procedures bij particuliere verhuurders (1.086 van in totaal 3.757), maar neemt verhoudingsgewijs toe.

Het grootste aandeel in de procedures bij de corporaties komt op het conto van huurteam Tuinsteden: liefst 497 procedures zijn door dit huurteam gestart. Daarvan bestond een aanzienlijk deel uit servicekostenzaken (186) en verder veel onderhoudprocedures (243). Vooral onderhoudprocedures worden nog regelmatig gestart bij de corporaties: in totaal dit jaar 511 maal.

Huurrondejaar	Aantal corporatie woningen	Totaal aantal woningen	Percentage corporatie woningen
1999 - 2000	106	1.025	10.3%
2000 - 2001	162	1.774	9.1%
2001 - 2002	297	1.795	16.6%
2002 - 2003	268	1.262	21.2%
2003 - 2004	238	1.359	17.5%
2004 - 2005	416	1.362	30,5%
2005 - 2006	511	1.346	38,0 %
Totaal	1.998	10.242	19.5%

Het aandeel corporatiewoningen bij de gestarte onderhoudprocedures

De onderhoudprocedures

In totaal hebben de huurteams dit huurrundejaar 1.346 nieuwe onderhoudsprocedures gestart, respectievelijk gebreken gemeld bij de verhuurder. Niet allemaal worden die uiteindelijk ook door de huurcommissie behandeld: de verhuurder kan de klachten uiteraard verhelpen binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Verder sneuvelt een aantal zaken doordat leges niet betaald zijn. Dit jaar werd 235 maal de huurder en 13 maal de verhuurder niet ontvankelijk verklaard.

Ook in een later stadium kan een procedure nog worden ingetrokken als de verhuurder de gebreken alsnog verhelpt. Dat is 64 maal gemeld

De onderhoudsprocedure is ook vooral bedoeld om de verhuurder ertoe te bewegen zijn onderhoudsverplichtingen na te komen. De verlaging is dus eerder een tijdelijke sanctie voor de verhuurder dan opbrengst voor de huurder (die heeft immers nog altijd last van de geconstateerde gebreken).

3.11 De Kantonrechters

Dit jaar werden door de huurteams (of door een met het huurteam samenwerkende advocaat) 42 zaken voor de kantonrechter gebracht. Het aantal zaken bij de kantonrechter sinds de start van de huurteams is daarmee gestegen naar een totaal van 1.196. Dit is relatief weinig in verhouding tot de ruim 20.000 afgeronde zaken bij de huurcommissie. In ongeveer 5% van de via het huurteam gevoerde zaken doet de huurder of de verhuurder een beroep op de kantonrechter.

Onzekere factor is de grote zelfstandigheid van de kantonrechters. Dat kan leiden tot tegengestelde uitspraken in soortgelijke zaken. De ene kantonrechter staat bij voorbeeld veel kritischer tegenover onderhoudsgebreken of opgevoerde investeringskosten dan de ander.

Sinds 1 augustus 2004 is de regelgeving op dit gebied overigens een stuk gecompliceerder geworden. Voorheen konden huurder of verhuurder zich met een eenvoudig verzoekschrift (brief) tot de kantonrechter wenden. Tegenwoordig kan dat alleen per dagvaarding via een deurwaarder en dat brengt extra werk en kosten met zich mee. De procedure is ingewikkelder omdat de vordering nauwkeurig omschreven moet worden. Ook is de kans op een tegenvordering groter. Bovendien volgt veel vaker dan in het verleden een kostenveroordeling bij verlies. De gang naar de kantonrechter is daarmee een stuk minder laagdrempelig dan voorheen.

3.12 Voorlichting aan en ondersteuning van huurders

Huurteams voorzien in een grote behoefte aan voorlichting. Het hele jaar door is er een constante stroom inkomende telefoongesprekken. Rond de jaarlijkse huurverhoging is de behoefte het grootst. In totaal ontvingen de gezamenlijke huurteams dit huurrondejaar ruim 30.000 telefoontjes van huurders. Dat zijn er gemiddeld ruim 15 per huurteam per werkdag. Bij deze aantallen zijn de huurders buiten beschouwing gebleven waarvoor een nieuwe aanpak is gestart (benadering, woningopname of procedure). Het betreft dus de relatief korte, informatieve contacten, bijvoorbeeld bij een spreekuur, welke niet leiden tot een aanpak (immers: wat wel tot een aanpak leidt, wordt geregistreerd).

Of het betreft vervolcontacten, als een huurder een later stadium weer vragen heeft.

Bij het aantal telefonische contacten zijn mailberichten inbegrepen. Hierbij is afgesproken dat alleen het aantal uitgaande mailberichten (dus het aantal beantwoorde berichten) wordt geturfd. Een telefonisch contact zijn zowel inkomend als uitgaand zijn.

Huurteam	Aantal bezoekers	Aantal telefonische contacten
Binnenstad	5.272	6.696
Oost/Zeeburg	3.326	4.010
ZuiderAmstel	3.634	4.042
Oud Zuid	3.895	6.106
Oud West	2.422	2.874
Baarsjes/Bos en Lommer	3.637	4.677
Westerpark	1.822	2382
Tuinstiteden	763	1050
Totaal Amsterdam	24.771	31.837

Het aantal bezoekers en telefonische contacten

De vragen gaan meestal over huurprijzen, onderhoud en lopende procedures. Voor informatie over en hulp bij huurtoeslag wordt verwezen naar de sociaal raadslieden en het wooninformatiecentrum in de Zuiderkerk. Vragen over woonruimteverdeling gaan naar de woonsprekuren, het wooninformatiecentrum of het algemeen spreekuur van het Amsterdams Steunpunt Wonen.

Lastiger zijn vragen over ingrepen in de woning. Voor zover deze achterstallig onderhoud of de huurprijs betreffen is het een zaak van het huurteam. Eenvoudige vragen over de rechten bij een opknopbeurt kunnen ook door het huurteam beantwoord worden. Het huurteam kan niet de begeleiding en steun bieden die deze huurders vaak nodig hebben. Vervelend is dat er in veel buurten deze ondersteuning niet geboden wordt, waardoor het huurteam niet kan doorverwijzen maar ook niet echt kan helpen. Opknopbeurten van woningen verlopen vaak moeizaam. De huurders krijgen over het algemeen weinig informatie en delven het onderspit in de onderhandelingen met de verhuurder. Vaak ontbreken afspraken over de werkzaamheden, de termijn en de uitvoering. Met de ingezette transformatie van de woningvoorraad door splitsing en samenvoeging van woningen is de behoefte aan ondersteuning sterk toegenomen.

Met de oprichting van Wijksteunpunten Wonen hopen we dit gat te dichten. De huurteams hebben gezamenlijk hun steun en sympathie uitgesproken voor de realisering van de Wijksteunpunten Wonen en zijn bereid daar een stevige bijdrage aan te leveren. Als voorwaarde is gesteld dat een en ander niet ten koste gaat van de omvang en kwaliteit van het huurteamwerk, maar dat de inzet moet zijn dat de diverse werksoorten elkaar versterken en dat het aanbod voor huurders overzichtelijker, completer en van een nog hogere kwaliteit wordt. Tevens zal de realisering van lokale wijksteunpunten niet ten koste mogen gaan van de samenwerking tussen de huurteams op stedelijk niveau, de afstemming met het stedelijk backoffice huurteams (straks: Stedelijk bureau wijksteunpunten wonen) en de aansturing door de stuurgroep huurteams/wijksteunpunten wonen.

Website

Het aantal bezoekers op de gezamenlijke website van de huurteams is dit jaar iets afgenomen ten opzichte van vorig huurrondejaar. Met gemiddeld ruim 1.000 bezoekers per maand voorziet de site duidelijk in een behoefte. Naar verwachting zal deze website in 2007 worden opgeheven en onderdeel gaan uitmaken van de bredere website van de wijksteunpunten wonen.

Jaar	2005-2006	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Aantal bezoekers	12.457	13.936	8.118	6.569

Aantal bezoekers van de website www.huurteams.nl

3.13 Evaluatie van 9 jaar huurteamwerk

Deze zomer heeft Bureau Companen, in opdracht van de dienst Wonen (en op verzoek van de stuurgroep huurteams), een evaluatieonderzoek verricht naar de resultaten van 9 jaar huurteamwerk. De resultaten van de evaluatie zijn mede gebruikt als input voor het Stedelijk Raamwerk bij het oprichten van de wijksteunpunten wonen. De volledige tekst van dit rapport is te vinden op www.huurteams.nl

De belangrijkste conclusies(SWOT-analyse) leest u op de volgende bladzijde.

Sterke punten

De kerntaak van de huurteams, ondersteuning van huurders bij procedures, staat als een huis. De huurteams worden door huurders en andere organisaties op dit onderdeel erkend als specialist, en ervaren op dit onderdeel niet of nauwelijks concurrentie.

Door de keuze voor een groot aantal huurteams verdeeld over diverse stadsdelen en de 'organische groeiwijze' van de verschillende huurteams, is recht gedaan aan de verscheidenheid van de Amsterdamse bevolking en aanwezige woningvoorraad.

De inzet van de huurteams wordt afgestemd op behoefte en mogelijkheden van de cliënt; dit leidt tot een vraaggerichte klantbenadering waarbij de mate van zelfredzaamheid van de cliënt het uitgangspunt is voor de inzet van het huurteam.

De huurteams kunnen bogen op een grote klanttevredenheid en een laagdrempelige dienstverlening. Het leveren van 'maatwerk' lijkt in die zin effectief te zijn.

De medewerkers hebben doorgaans zeer veel 'hart voor de zaak' (inhoudelijk en sociaal bewogen). Ook heeft zich een grote inhoudelijke deskundigheid ontwikkeld bij veel medewerkers van de huurteams.

Zwakke punten

Ondoorzichtige aansturing van huurteams

Het backoffice heeft in theorie een ondersteunende rol, maar in de praktijk een vrij grote rol in de aansturing.

Veel diversiteit bij de invulling van het werkgeverschap

Beperkte affiniteit van de huurteams met beleid en politiek

De formatie van de huurteams is klein en kwetsbaar

Ervaringen van andere huurteams worden te weinig benut.

Doordat veel spelers actief zijn in de ondersteuning van en dienstverlening aan huurders wordt het aanbod diffuus voor de burger en dreigt overlap

Kansen

Verbetering van de samenwerking met de stadsdelen

- * vakinhoudelijke contactpersoon wonen
- * regulier ambtelijk overleg
- * jaarlijks overleg met de bestuurder

Inspelen op nieuwe vragen

Nieuwe wetgeving en nieuwe klantgroepen zullen nieuwe vragen genereren.

Ontwikkeling tot Wijksteunpunt Wonen

Dit biedt kansen voor een betere samenwerking met verschillende organisaties en (dus) betere dienstverlening naar klant.

Organisatorische uitdaging

- * Nadere professionalisering en uniformering
- * Meer uniformiteit in registratie van gegevens
- * Betere informatievoorziening (ICT) van stadsdelen ten behoeve van proactieve benadering van potentiële klanten
- * Delen van 'best practices' tussen de huurteams

Bedreigingen

Financiering

Financiering uitsluitend door de lokale overheid is erg kwetsbaar

Afhankelijkheid

Bovendien zijn huurteams afhankelijk van met name werkgevers, stadsdelen en backoffice voor de randvoorwaarden om goed en efficiënt te kunnen werken.

Landelijk huurbeleid

Door de huurliberalisatie zijn hogere huren mogelijk, waardoor minder goede woningen beschikbaar blijven voor de doelgroep; op termijn mogelijk minder vragen.

Wetgeving

De nieuwe wetgeving ontnemt burgers mogelijkheden tot het starten van procedures.

Ontwikkeling tot Wijksteunpunt Wonen

Opgaan in een Wijksteunpunt Wonen kan leiden tot afname van resultaten, vanwege het ondersneeuwen van de taken van het huurteam.

4 Signaleringen

De contacten met huurders leveren veel informatie op over de huurwoningmarkt. Hieronder volgt een aantal signalen vanuit de dagelijkse praktijk op de werkvloer van de huurteams.

Huurbeleid

1. De huurteams signaleren nog altijd grote ongerustheid bij veel huurders over hun rechtspositie, naar aanleiding van de kabinetsplannen voor een nieuw huurbeleid. De voorstellen zijn voor een gemiddelde huurder te complex en onduidelijk. Dit leidt tot veel vragen, bijvoorbeeld over de WOZ-waardering en de koppeling met huurprijzen, welke niet eenvoudig te beantwoorden zijn.
2. Huurders en verhuurders blijven lang in onzekerheid over de regelgeving. Zo werd pas eind juni een wetwijziging in de Eerste Kamer aangenomen en vervolgens gepubliceerd, waarmee nieuwe voorwaarden en regels rond de huurverhoging per 1 juli 2006 van kracht werden. Per 1 januari 2007 is voor huurders die geen huurtoeslag ontvangen eenmalig een extra huurverhoging van 0,5% voorzien, hetgeen een opmerkelijke afwijking is van de algemene beschermingsregel dat de huurprijs slechts eenmaal per jaar kan worden gewijzigd. Dergelijke maatregelen vergroten de onrust en onzekerheid bij huurders.
3. Een deel van de huurders heeft in 2005 bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waardering en daarbij gebruik gemaakt van het bij de huurteams verkrijgbare modelbezwaarschrift. De afhandeling van de bezwaren door de Dienst Gemeentebelastingen leidt tot veel vragen. Er blijken soms onverklaarbaar grote verschillen te zijn in de WOZ-waardering, zelfs binnen complexen met identieke woningen. Inmiddels heeft een aantal huurders sterke verlagingen van de WOZ-waarde weten te bewerkstelligen. In een aantal gevallen is er een schikking getroffen. De rol van de huurteams hierbij bleef, ondanks veel verzoeken om ondersteuning bij de WOZ-bezwaren, tot nu toe beperkt tot het geven van algemene voorlichting. Mocht het nieuwe huurbeleid doorgang vinden, en daarmee de WOZ-waardering ook onderdeel gaan uitmaken van het woningwaarderingstelsel, dan zal de huurteamtaak worden uitgebreid. Huurteams zullen dan voor de huurprijvaststelling ook ondersteuning bieden bij het aantekenen van bezwaar en beroep tegen de WOZ-waardering.

Woningmarkt

1. Het aantal geliberaliseerde woningen neemt, ook in het huidige gereguleerde beleid, toe. Dat is echter lang niet altijd gerechtvaardigd op basis van de kwaliteit van de woning. Van 81 bezochte woningen bleek de huurprijs geliberaliseerd (gemiddelde huurprijs € 853). Bij 52 daarvan (64%) was een aanzienlijke huurverlaging mogelijk geweest (gemiddeld € 359 per maand) als de huurders tijdig hadden verzocht om een toetsing van de huurprijs. De gevraagde huurprijs bij deze 52 woningen was gemiddeld € 844, de maximale huurprijs gemiddeld € 484.
2. Door de stijging van de maximale huurprijzen is verhuizen voor huurders minder aantrekkelijk geworden. Dit heeft een negatief effect op de doorstroming. Het aantal vragen en signalen van huurders die bijvoorbeeld om deze reden (moeten) afzien van woningruil neemt toe.
3. Veel huurders ondervinden problemen met renovaties, al dan niet in combinatie met splitsen. Eenvoudige vragen kunnen worden beantwoord door het huurteam. Als er behoefte bestaat aan ondersteuning en begeleiding in het proces, dan zal dit verzorgd moeten worden door de formatie bewonersondersteuning. Helaas is nog lang niet in alle wijken hiervoor capaciteit beschikbaar, of men heeft maar zeer beperkte capaciteit. Bij de totstandkoming van de Wijksteunpunten Wonen is deze werksoort, voor zover nog niet of onvoldoende aanwezig, een essentiële aanvulling op het huurteamwerk.
4. Er is sprake van een toename van het aantal excessen. Gelukkig kunnen huurteams dergelijke complexe vraagstukken, die een specifieke aanpak en deskundigheid vereisen, doorverwijzen naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Dit vervult dan ook een belangrijke functie in de stedelijke ondersteunings- en signaleringsstructuur.

- 5 Het Emil Blaauw Proceskostenfonds staat door toenemend gebruik zwaar onder druk. Dit fonds is een noodzakelijke aanvulling op het werk van de huurteams, waar toenemend beroep op wordt gedaan.
- 6 Het werk van de huurteams is wederom ingewikkelder geworden. De WOZ-waarde wordt onderdeel van het puntenstelsel en daarmee is een nieuw onderdeel, met een geheel eigen rechtsgang, toegevoegd aan de woningwaardering. Een aantal huurders heeft al in 2005 bezwaar gemaakt tegen de waardering om te voorkomen dat ze rechten zouden verspelen als deze systematiek in 2006 wordt ingevoerd. De overgrote meerderheid van de huurders heeft de WOZ-waarde nog niet aangevochten. Verder zal het door de gescheiden rechtsgangen langer duren voor duidelijkheid bestaat over de redelijke huurprijs en dat komt de relatie tussen huurders en verhuurders niet ten goede.
- 7 De kwaliteit van de voorlichting, rapporten, uitspraken en correspondentie met huurders en verhuurders vanuit het Ministerie van VROM en de huurcommissie blijft voortdurend aandacht vragen. Zo is bijvoorbeeld geen of weinig aandacht besteed aan informatie voor een breed publiek over de wetswijzigingen per 1 juli (o.a. de gewijzigde rappelprocedure). Derhalve klopten veel huurders vol onbegrip aan bij een huurteam, met een rappelbrief van de verhuurder in de hand, waaruit ze moesten begrijpen dat de regels inmiddels veranderd waren. Dit wordt nog erger mocht de Eerste Kamer in december instemmen met een ingrijpende stelselwijziging per 1 januari.
- 8 Ontvangers van huurtoeslag lopen een risico bij huurverlagingen. VROM vordert direct nadat een uitspraak van de huurcommissie bekend is het gehele (teveel betaalde) bedrag terug, op een moment dat het voor de huurder niet zeker is of de teveel betaalde huur ook daadwerkelijk terugbetaald zal gaan worden door de verhuurder. De daarmee gepaard gaande rompslomp maakt de laagdrempelige onderhoudprocedure nauwelijks interessant voor juist de meest kwetsbare groep op de woningmarkt.
- 9 De controle op bemiddelingsbureaus blijft aandacht vragen. Deze bureaus spelen een belangrijke rol bij het vragen van te hoge huurprijzen, het onttrekken van woningen uit de goedkope of betaalbare voorraad en andere ongewenste zaken. Een recente uitspraak van het Gerechtshof tegen 'Direct Wonen' toont aan dat de Amsterdamse verordening een belangrijk middel kan zijn om efficiënt op te treden tegen overtredingen en dat een bureau bovendien bij bemiddeling naar woningen met een te hoge huurprijs of ten onrechte geliberaliseerde woningen met een forse schadevergoeding kan worden geconfronteerd. Terecht heeft het nieuwe college van B&W hiervoor extra middelen uitgetrokken.
- 10 In toenemende mate sluiten ook woningcorporaties (met name Ymere en Rochdale) tijdelijke huurcontracten af, waarbij ze ten onrechte een beroep doen op de uitzonderingsregel van 'gebruik naar zijn aard van korte duur'. Voorheen probeerden alleen bemiddelingsbureaus en particulieren op deze wijze de huurprijsbescherming te omzeilen. Het Gerechtshof heeft deze constructie ongeldig verklaard.
- 11 Zorgwekkend is verder het hoge aantal verleende vergunningen voor tijdelijke verhuur. Volgens de Leegstandswet wordt een vergunning verleend als de verhuurder vooraf met een haalbaarheidsonderzoek aannemelijk maakt dat de woning binnen 2 jaar in verband met sloop of vernieuwbouw leeg moet worden opgeleverd. Die termijn kan vervolgens steeds met 1 jaar worden verlengd tot maximaal 5 jaar. In de praktijk echter blijkt dat het toezicht hierop gebrekkig is: termijnen worden overschreden, men gaat niet over tot sloop, maar probeert de woning te verkopen, enzovoorts. Ook bij corporaties komt dit geregeld voor.

Kwaliteit, capaciteit en productie huurteams, ontwikkeling Wijksteunpunten Wonen

1. Uit de jaarlijkse tevredenheidsmeting onder huurders blijkt dat de dienstverlening door de huurteams nog altijd zeer hoog wordt gewaardeerd. Gemiddeld werd in 2005 door respondenten als rapportcijfer een 8,2 gegeven.

2. De beschikbare capaciteit bij de huurteams is verder afgenomen. Dit komt door afname van het aantal WIW-medewerkers. De gesubsidieerde arbeid bij de huurteams is een sterfhuisconstructie. Op termijn valt deze capaciteit geheel weg, met de nodige gevolgen voor de productie en de mogelijkheden werkervaring op te doen. Voor een klein stukje kan dit worden opgevangen door stageplaatsen aan te bieden aan HBO-studenten. Voor de productie zal dat echter van beperkte betekenis zijn.
3. In een aantal stadsdelen is inmiddels sprake van een (aanzet tot een) Wijksteunpunt Wonen. Het feit dat het nieuwe college van B&W in haar programmakkoord voor 2 jaar extra middelen heeft uitgetrokken om dergelijke wijksteunpunten te realiseren betekent een enorme stimulans voor de stadsdelen. Het doel van de WSW's is dat de ondersteuning aan bewoners gebundeld wordt en dat hiaten worden opgevuld. De stedelijke middelen alleen zijn hiertoe niet voldoende. Het vereist ook een inspanning vanuit de stadsdelen zelf.
4. Sinds januari 2006 is de actieve benadering van nieuwe woonvergunningen uitgebreid: ook alle corporatiewoningen worden nu benaderd. Met uitzondering van de huurteams Tuinsteden en Westerpark (in verband met de beschikbare capaciteit) worden alle adressen aangeschreven en zonodig tweemaal bezocht, waarvan een keer 's avonds. De eerste signalen wijzen op redelijk veel fouten in de woningwaardering en huurprijzen boven de maximale huur. In veel gevallen is het huurbeleid van corporaties gericht op het vragen van de maximale huurprijs bij nieuwe verhuur, of een huurprijs die dicht bij die grens ligt. Een (bedoeld of onbedoeld) foute puntentelling impliceert dan vaak dat er een huurprijs wordt gevraagd boven de maximale huur. In het verleden werden deze fouten nauwelijks zichtbaar, omdat de huren gemiddeld tussen de 60% en 90% van de maximale huurprijs lagen.
5. Bij de nieuwe verhuringen blijken verder woningen soms in slechte staat te worden opgeleverd. Als de procedure tijdig wordt gestart (binnen 6 maanden) kunnen huurteams via een toetsing van de nieuwe huurprijs met terugwerkende kracht een huurverlaging afdwingen. Het doel daarvan is dat de klachten alsnog worden verholpen.
6. Het aantal zelfmelders neemt gestaag toe; het aandeel steeg dit jaar van 28% naar 33% van alle contacten. Dit kan enerzijds duiden op een grotere naamsbekendheid van de huurteams, anderzijds is er vanwege de hoge werkdruk bij het huurteam mogelijk minder ruimte voor de actieve benaderingen.
7. In de wijze waarop huurders worden benaderd ontstaan steeds meer verschillen tussen de huurteams, soms zelfs tussen verschillende medewerkers binnen een huurteam. Aanvankelijk werden bij de bloksgewijze aanpak de woningen standaard eerst schriftelijk aangeschreven en werd er daarna tenminste tweemaal aangebeld (met achterlaten van een 'niet-thuiskaartje' als iemand de eerste keer niet thuis was). Deze werkwijze is door een aantal teams (bijvoorbeeld ZuiderAmstel) vervangen door een aanpak waarin bij de brief een antwoordkaart wordt gevoegd, zodat de huurder kan bellen om een afspraak te maken voor een woningopname. Dit is uiteraard minder arbeidsintensief, maar levert ook minder respons op.
8. Een ander verschil in de benaderingen heeft te maken met de bereidheid van medewerkers ook buiten kantooruren te werken. De respons blijkt hoger bij het aanbellen 's avonds, maar begrijpelijkerwijs blijft het aantal uren dat 's avonds gewerkt wordt beperkt, en moet er ook rekening worden gehouden met de veiligheid van medewerk(st)ers. Hierin worden door de teams verschillende keuzes gemaakt.
9. Een analyse van de aanpak door de huurteams leert dat een actieve benadering en voorlichting van groot belang is om huurders bewust te maken van hun rechten en problemen te voorkomen. Door zelf huurders op te zoeken worden ook andere groepen bereikt en is er vanzelfsprekend een minder hoge drempel. Er zou een aanzienlijke verbetering van het aantal contacten met huurders mogelijk zijn bij voldoende capaciteit.

Huurteams Amsterdam, november 2006