

Veel te verbeteren bij afhandeling bezwaarschriften huurverhoging door Amsterdamse corporaties

Notitie voor Eigen Haard, de Key, Ymere, de Alliantie Amsterdam, Stadgenoot en de huurderskoepels bij deze corporaties. Ter info ook aan Huurdersvereniging Amsterdam en de AFWC.

8 augustus 2013

De afhandeling van de dit jaar ingevoerde inkomensafhankelijke huurverhoging blijkt voor veel verhuurders, waaronder ook woningcorporaties, niet gemakkelijk. Bij de Amsterdamse Wijksteunpunten Wonen valt het op dat er fouten worden gemaakt die huurders op het verkeerde been zetten voor wat betreft hun (wettelijke) positie. De inkomensafhankelijke huurverhoging is nieuw, en er zijn dit jaar veel extra bezwaarschriften ingediend. Dat daarbij fouten worden gemaakt is niet onlogisch. Toch hadden de wijksteunpunten niet verwacht hiervan zoveel meldingen te ontvangen van corporatiehuurders. Dit is aanleiding voor deze notitie van de Wijksteunpunten Wonen.

Doel van deze notitie is vooral te voorkomen dat er onterecht bezwaarschriften bij de Huurcommissie terecht komen en dat onterecht incassoprocedures gestart worden bij lopende bezwaarschriften. We hopen te bereiken dat bezwaarschriften zorgvuldiger behandeld zullen worden en dat de voorlichting aan huurders door de corporaties wordt verbeterd. Het is zeker niet de bedoeling van de Wijksteunpunten Wonen om met deze notitie de relatie met de woningcorporaties op scherp te zetten. Wel verwachten wij dat de corporaties bereid zijn om zich nog eens in de materie te verdiepen. Huurderskoepels kunnen het onderwerp mogelijk agenderen op het overleg met de corporatie en zo bijdragen aan een oplossing. Natuurlijk staan de wijksteunpunten open voor commentaar en verder overleg.

Een overzicht van de meest gemaakte fouten:

- Het aan huurders medelen dat de verhuurder heeft besloten dat de ingediende bezwaren ongegrond zijn. Het is niet aan de verhuurder, maar alleen aan de Huurcommissie om te oordelen of bezwaren ongegrond zijn.
- Het sturen van betalingsherinneringen aan huurders die de huurverhoging niet hebben betaald. Wettelijk is de huurverhoging een voorstel. Deze niet betalen betekent niet dat er een huurachterstand is, totdat de Huurcommissie heeft uitgesproken dat het voorstel wel redelijk was.
- In deze betalingsherinneringen meteen dreigen met een incassoprocedure of deurwaarder en daarbij behorende kosten is nog ernstiger. Bij de Wijksteunpunten Wonen definiëren we het herhaald sturen van dergelijke -onterechte- herinneringen zelfs als ongewenst verhuurbedrag.
- Niet goed opletten bij de afhandeling van het bezwaarschrift. Sommige huurders hebben meerdere bezwaren. Enkele corporaties hebben een speciaal team ingericht

voor specifieke bezwaargronden (m.n. de inkomensafhankelijke huurverhoging). Bij de afhandeling komt het geregeld voor dat dan vergeten wordt alle bezwaargronden te onderzoeken.

- Het beoordelen van bezwaren op grond van gedaald inkomen in 2012 verloopt moeizaam. Corporaties willen geregeld meer bewijzen hiervan dan is voorgeschreven.

Opvallend is dat veel van deze fouten voorkomen hadden kunnen worden. De branchevereniging van woningcorporaties, Aedes, publiceert immers duidelijk adviezen geschreven over de inkomensafhankelijke huurverhoging en afhandeling van bezwaarschriften:

<http://www.aedes.nl/content/artikelen/klant-en-wonen/inkomensafhankelijke-huurverhoging/Vragen-en-antwoorden-over-inkomensafhankelijke-huu.xml>

Hierna volgt een opsomming van voorbeelden van voorvallen bij de corporaties (in willekeurige volgorde) Eigen Haard, de Key, Ymere, de Alliantie (Amsterdam) en Stadgenoot. Over de Amsterdamse corporaties Rochdale en DUWO kregen wij geen vergelijkbare meldingen.

Casuïstiek Eigen Haard

1. Informatie op de website over afhandeling bezwaarschriften niet juist

Citaat “Heeft u bezwaar gemaakt tegen de huurverhoging, maar is uit nader onderzoek gebleken dat de huurverhoging toch terecht is? Dan vragen wij u om uw bezwaar in te trekken”

- Alleen de Huurcommissie kan beoordelen of de huurverhoging toch terecht is. Eigen Haard kan hier geen oordeel over vellen.
- Het toesturen van het formulier “Intrekken Bezwaarschrift” is zowel voor Eigen Haard als voor de huurder een onnodige administratieve belasting.
- Eigen Haard noemt in het intrekingsformulier het CJIB, wat naar huurders een afschrikkende werking heeft.

2. Eigen Haard negeert lopende procedure onderhoudsgebreken (Centrum)

- Huurder krijgt maar liefst drie ontvangstbevestigingen met dezelfde datering.
- Eigen Haard gaat in op de bezwaren wegens inkomensdaling 2013. Huurder heeft inkomensverklaring 2012 bijgevoegd waaruit duidelijk lager inkomen blijkt en daar gaat het om.
- Eigen Haard gaat verder voorbij aan de lopende onderhoudsprocedure. Ook dit is aangegeven op het bezwaarformulier.
- Eigen Haard brengt de huurverhoging toch in rekening. Vreemd, want op de website staat andere informatie.
- Jammer dat Eigen Haard de huurder niet tegemoet wil komen vanwege de inkomensdaling in 2013.

- Uitleg over procedure huurverlaging bij inkomensdaling is niet correct. Eigen Haard schrijft dat daartoe de IB60 over 2013 beschikbaar moet zijn. Dit is echter geen voorwaarde.

3. Vragen om onduidelijk bewijs gedaald inkomen

Een huurder in Oost maakt bezwaar wegens gedaald inkomen in 2012. Eigen Haard wijst dit af omdat huurder geen voldoende bewijs heeft meegestuurd.

Waarom de huurder niet vragen dit alsnog op te sturen? De wet is op dit punt onduidelijk en volgens advies van Aedes zou een corporatie de huurders alsnog in de gelegenheid moeten stellen om e.e.a. aan te tonen.

<http://www.aedes.nl/content/artikelen/klant-en-wonen/inkomensafhankelijke-huurverhoging/Vragen-en-antwoorden-over-inkomensafhankelijke-huu.xml>

4. Reactie op principiële bezwaren (Nieuw-West)

Nogal wat huurders hebben principiële bezwaren tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging: schending privacy, niet eens met gegeven inkomensafhankelijkheid of ongelijke behandeling. Op zich is het niet onlogisch dat Eigen Haard het bezwaar niet erkent. Bij deze huurders valt het formulier om bezwaar weer in te trekken echter extra verkeerd.

5. Bezwaar wel of niet ontvangen? (Oost)

Huurder heeft bezwaar gemaakt tegen huurverhoging wegens gedaald inkomen 2012 en heeft keurig alle documenten ingestuurd, IB 60 enz. Eigen Haard heeft haar geautomatiseerd geschreven dat ze het schrijven hebben ontvangen maar een andere afdeling (die zich met de bezwaarschriften bezighoudt) zegt dat ze niks hebben ontvangen en dat het bezwaar huurverhoging wordt afgewezen.

5. Positieve opmerkingen:

- ✓ Eigen Haard geeft op de website juiste informatie over het niet hoeven betalen van de huurverhoging als er een bezwaarschrift is ingediend.
- ✓ Eigen Haard heeft snel gereageerd bij aantoonbaar gedaald inkomen in 2011 en 2012.

Casuïstiek de Key

1. Informatie op de website over afhandeling bezwaarschriften

- De Key adviseert huurders om de huurverhoging toch te betalen. Je kunt dit lezen als een vrijblijvend advies, maar waarom?

2. Allerlei fouten tegelijk (Centrum)

- In een complex speelt een zeer ingewikkeld onderhoudsprobleem. Onderhoudsprocedures hierover zijn al enige tijd in behandeling. De Key erkent de problemen maar kan moeilijk een oplossing vinden. De Key
- Verzoekt (in dit geval niet: adviseert) deze huurders gewoon de huurverhoging te betalen;
 - Adviseert deze huurders het bezwaarschrift in te trekken.

Dit is allebei niet de juiste gang van zaken. De Huurcommissie behandelt dergelijke bezwaarschriften juist gekoppeld met de onderhoudsprocedure. In dit geval had de Huurcommissie de huurders juist geadviseerd ook bezwaarschriften in te dienen. Als de Huurcommissie de gebreken erkent, gaat de huurverhoging niet door.

- Ook de Key stuurt een formulier mee om het bezwaar in te trekken. Extra administratieve belasting voor beide partijen. Korte indieningstermijn (15 juli).
- De Key stuurt al op 12 juli, een betalingsherinnering voor de niet betaalde huurverhoging. Dit is niet correct, er is geen sprake van huurachterstand. De oude huur is wel betaald. De tekst en toonzetting van deze betalingsherinnering is dezelfde als bij huurders die de hele maand huur niet betalen. Dit komt op huurders intimiderend over:
 - Wanneer huurder een bezwaarschrift indient is de nieuwe huur nog niet verschuldigd. Er is dan geen sprake van een huurachterstand. Dat is pas het geval als de Huurcommissie een voor huurder negatieve uitspraak heeft gedaan.
 - Het meteen dreigen met inschakelen van een deurwaarder over 14 dagen, met de nodige extra kosten, komt mede daarom behoorlijk intimiderend over.
 - Het zou de Key sieren als de huuradministratie zodanig wordt aangepast dat deze brieven in de maanden rond de huurverhoging niet worden verstuurd bij een vermeende achterstand van juist dit bedrag.

3. Onterechte betalingsherinneringen (meerdere huurders, meerdere stadsdelen)

Meerdere huurders die bezwaar maken o.g.v het inkomen ontvangen ook de brief van De Key dat er een huurachterstand is omdat de huurverhoging niet betaald is incl. het dreigement met de deurwaarder. Meerdere van deze huurders hebben ter onderbouwing ook een IB 60 formulier of jaaropgave meegestuurd waaruit de inkomensdaling zonneklaar blijkt. Tenminste één van de huurders deed zelfs een tegenvoorstel van 4%, maar hier komt geen reactie op. Zie punt 2.

4. Negeren bezwaren puntenaantal woning (Oost)

Huurder heeft bezwaar huurverhoging gemaakt op basis van puntenaantal en niet op inkomen. Huurder kreeg daarna van De Key op dezelfde dag 2 brieven. In brief 1 staat dat het bezwaarschrift is ontvangen en dat de Key voor 1 augustus iets laat horen. In brief 2 staat dat de Key het bezwaar tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging niet honoreert en verzoekt huurder dit in te trekken. Slordige afhandeling?

5. Reactie op principiële bezwaren (huurders Nieuw-West)

Nogal wat huurders hebben principiële bezwaren tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging: schending privacy, niet eens met gegeven inkomensafhankelijkheid of ongelijke behandeling. Dit kunnen ook huurders zijn die 4% aangezegd hebben gekregen. Het is niet onlogisch dat de Key deze bezwaren niet erkent. En ook bij dergelijke bezwaren is het sturen van een betalingsherinnering onterecht en het dreigement inschakelen deurwaarder bijzonder onvriendelijk. Zie punt 2.

6. Verkeerde aanzegging honderden huurders

- Nadat de Key er in juni achter kwam dat ongeveer 1700 huurders een huurverhoging van nul procent aangezegd hadden gekregen, zijn wij hierover door HV Arcade geïnformeerd. Jammer om er vervolgens achter te komen dat in de nieuwe voorstellen met ingangsdatum 1 september a.s. ook fouten zitten. Waar 2,5% staat aangegeven, wordt bij narekening feitelijk 4 of 6,5% aangezegd. Na signalering is inmiddels toegezegd dat de Key dit actief zal herstellen.

7. Positieve opmerking:

- ✓ De Key heeft snel gereageerd op ons signaal dat er onterecht huurverhoging was aangezegd aan huurders van wie de huur o.g.v. onderhoudsgebreken al was verlaagd door de Huurcommissie. We vertrouwen erop dat de Key deze voorstellen inmiddels heeft ingetrokken. Hiermee is extra werk voor beide kanten voorkomen.

Casuïstiek Ymere

1. Onterechte betalingsherinneringen (meerdere huurders, meerdere stadsdelen)

Meerdere huurders die een bezwaarschrift tegen de huurverhoging hebben ingediend bij Ymere ontvangen betalingsherinneringen. Een aantal voorbeelden:

- Op 15 juli stuurt Ymere een eerste betalingsherinnering en al op 22 juli een tweede naar meerdere huurders in Oost.
- Een van deze huurders gaat na de eerste aanmaning wegens vermeende huurachterstand in discussie met Ymere maar dat leidt niet tot een oplossing. Vervolgens krijgt zij twee aanmaningen van 32,35 resp. 31,71 gedateerd op dezelfde datum. 31,71 is het bedrag van de huurverhoging.
- Huurder maakt bezwaar tegen voorstel huurverhoging en wil automatische incasso intrekken. Medewerker corporatie zegt dat dit niet kan en dat ze eerst moet betalen en later eventueel geld terugkrijgt.

Een betalingsherinnering is in deze gevallen niet correct, er is geen sprake van

huurachterstand. Ook Aedes is hierover duidelijk in haar advies aan de corporaties:

De huurders betalen gewoon de oude huur of willen dat blijven doen (in het geval van wens intrekken incasso). De tekst en toonzetting van deze betalingsherinnering is dezelfde als bij huurders die de hele maand huur niet betalen. Dit komt op huurders intimiderend over:

- Wanneer huurder een bezwaarschrift indient is de nieuwe huur nog niet verschuldigd. Er is dan geen sprake van een huurachterstand. Dat is pas het geval als de Huurcommissie een voor huurder negatieve uitspraak heeft gedaan.
- Het in de tweede brief die al na een week wordt verstuurd meteen dreigen met een incassoprocedure, met de nodige extra kosten, komt mede daarom behoorlijk intimiderend over.
- Het zou Ymere sieren als de huuradministratie zodanig wordt aangepast dat deze brieven in de maanden rond de huurverhoging niet worden verstuurd bij een vermeende achterstand van juist dit bedrag.

2. Ook bij bemiddeling Huurdersvereniging komt het niet goed

Huurdersvereniging Oost (HV) probeert in een van deze gevallen te bemiddelen. Ymere reageert met een bericht aan de HV dat ze bij de verkeerde persoon aankloppen omdat de

huurster geen inkomensafhankelijke huurverhoging hebben gekregen. Vervolgens is het bericht dat er geen bezwaar binnen zou zijn gekomen. Dit is echter wel degelijk verstuurd. Nu kan er bij ontvangst natuurlijk iets mis zijn gegaan, maar in een dergelijk geval is het aan Ymere om de zgn. rappèlprocedure te starten, niet om betalingsherinneringen te sturen.

3. Verkeerde reacties bij combinatie onderhoudsprocedure en bezwaar huurverhoging

Huurder heeft al drie maal melding gemaakt van onderhoudsgebreken. De procedure loopt ook al bij de Huurcommissie. Huurder dient voor de volledigheid ook een bezwaarschrift in (wij adviseren dit huurders ook), de onderhoudsprocedure zal bij winst immers ook tot huurbevrozing leiden. Huurder ontvangt nu brief van Ymere, waarin staat dat onderhoudsgebreken geen reden zijn voor bezwaar huurverhoging (terwijl er dus al 3 klachtmeldingen liggen én een onderhoudsprocedure bij Huurcommissie ingediend is) en dat als huurder het alsnog niet eens is met Ymere dat huurder dan bezwaar moet doorsturen naar Huurcommissie. Dat is niet juist: in dit geval dient juist de **verhuurder** zich tot de Huurcommissie te wenden. De Huurcommissie zal beide zaken dan gebundeld behandelen.

Een vergelijkbare kwestie speelt bij een huurster in West die de onderhoudsgebreken al wel heeft gemeld, maar waar de Huurcommissie nog niet is ingeschakeld. De startdatum van een gebrekenprocedure is de datum van melden van klachten (huurder heeft deze al 3x gemeld) en de ingangsdatum van de huurverlaging of –bevrozing de 1^e van de daarop volgende maand.

Dit is dus ook nog van toepassing voor alle onderhoudsklachten die in juni bij Ymere zijn gemeld.

4. Negeren juiste bezwaargronden

Ymere gaat in een reactie naar een huurder in het Centrum totaal voorbij aan de reden van bezwaar dat de nieuwe huurprijs het wettelijk maximum te boven gaat. De brief gaat alleen maar in op de inkomensafhankelijke huurverhoging. Huurder heeft helemaal geen bezwaar gemaakt tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging (want huurverhoging is 4%). In brief van 26 juli zegt Ymere het bezwaar ongegrond te hebben verklaard. Het is niet aan Ymere om deze term te gebruiken.

5. Starre reactie bij bouwvallig complex (Oost)

In een slecht onderhouden complex zijn recent zelfs de balkons dichtgezet vanwege onveiligheid. Ondanks deze toestand krijgen bewoners gewoon een huurverhoging aangezegd. Ze zijn hier bijzonder verontwaardigd over. Het WSWonen doet een beroep op Ymere deze huurverhoging bij uitzondering in te trekken. Jammer dat Ymere hiertoe niet bereid blijkt, de huurders zitten immers in een vergelijkbare situatie als huurders met een peildatum.

6. Discussie over WVG-beschikking (West)

Een huurder heeft de benedenwoning gekregen met een medische indicatie. De huurder heeft een WVG-beschikking voor een vervoermiddel. Er zijn bij de woning voorzieningen aangebracht om dit vervoermiddel te gebruiken. De huurder dient bezwaar in o.g.v. regeling voor chronisch zieken en gehandicapten. Deze regeling is er omdat van deze groep huurders niet verwacht kan worden dat zij verhuizen als ze scheef wonen.

- Ondanks een nadere toelichting door de huurder volhardt Ymere in het afwijzen van dit bezwaar omdat de huurder niet geheel aan de voorwaarden van deze regeling zou voldoen. Dat de woning niet is aangepast is waar, maar dat komt omdat het feit dat de huurder met de urgentie naar een benedenwoning kon verhuizen in dit geval genoeg was. Overigens zijn er door de gemeente wél aanpassingen in de gemeenschappelijke berging gedaan. Dit liet de huurder Ymere ook weten.
- Ook hier valt de formulering van het meegestuurde formulier “Intrekken bezwaar” op “ik ben huurder ... van Ymere en op de hoogte dat ik voor 1 augustus 2013 mijn bezwaar heb moeten intrekken.”

7. Positieve opmerkingen

- ✓ Heel mooi dat Ymere en SHY een eigen regeling overeen zijn gekomen voor huurders met een in 2013 gedaald inkomen. Hopelijk doet dit goede voorbeeld volgen!
- ✓ Ymere heeft zelf, na bekendmaking van de regeling voor gehandicapten en chronisch zieken, bij diversie huurders de huurverhoging van 6,5 % teruggebracht naar 4% omdat de woning een ADL-woning is.

Casuïstiek de Alliantie (Amsterdam)

1. Huurders op het verkeerde been gezet door formulier “bezwaar ongegrond”

Een huurder maakt bezwaar op grond van onderhoudsklachten. De Alliantie wil dit bezwaar niet in behandeling nemen omdat onderhoudsgebreken geen geldige reden zijn voor bezwaar. Dit is feitelijk juist. Onjuist is echter dat de Alliantie een formulier meestuurt wat de huurder zou moeten terugsturen en waarin hij laat weten niet akkoord te gaan met de conclusie van de Alliantie.

Een andere huurder krijgt een brief dat de Alliantie overlast niet erkent als bezwaargrond. Dat kan zo zijn, maar ook hier zet het formulier de huurder op het verkeerde been.

Ook enkele huurders die bezwaar maken vanwege een gedaald inkomen in 2013 krijgen een brief met dit formulier (mogelijk is dit hersteld inmiddels? zie ook punt)

Citaat “Ik ga niet akkoord met de conclusie van de Alliantie dat mijn bezwaar tegen de huurverhoging ongegrond is. Ik wil dat de Alliantie mijn bezwaar tegen de huurverhoging doorstuurt naar de Huurcommissie met het verzoek uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel huurverhoging 2013. Handtekening.... ”

- Het is niet aan de Alliantie om te beoordelen of een bezwaar gegrond is of niet, dat oordeel is alleen aan de Huurcommissie
- Als de Alliantie het niet eens is met het bezwaar en dit wil voorleggen aan de Huurcommissie, dan moet de Alliantie dat gewoon doen.
- Wanneer de huurder dit formulier niet terugstuurt dan gaat de huurverhoging wettelijk niet door.

(deze casus is al eerder gemaild aan Palladion).

2. Onjuiste reactie op principiële bezwaren

Verschillende huurders hebben principieel bezwaar gemaakt tegen de huurverhoging. De Alliantie reageert naar één van de huurders eerst met: “We kunnen uw bezwaar nog niet in behandeling nemen omdat gegevens ontbreken”. De brief sluit af met “als wij de stukken

niet tijdig ontvangen, dan gaan wij ervan uit dat u uw bezwaar intrekt.” Even later heeft de Alliantie huurder een incassobrief gestuurd.

Een andere huurder met principiële bezwaren krijgt gewoon een afwijzing met het eerder genoemde formulier.

Normale route zou zijn om dit bezwaar voor te leggen aan de Huurcommissie of tweezijdig tot de conclusie te komen om het bezwaar in te trekken.

(de eerste casus is al eerder gemaild aan Palladion).

3. Positieve opmerkingen

- ✓ Mooi dat de Alliantie en HPA een eigen regeling overeen zijn gekomen voor huurders met een in 2013 gedaald inkomen. Een aantal huurders is in juni echter niet tijdig over deze regeling geïnformeerd, maar kreeg een afwijzing op het bezwaar. Deze signaleringen zijn eerder al bij Palladion gemeld. Heeft de Alliantie vergelijkbare gevallen nog actief geïnformeerd over de nieuwe regeling?

Casuïstiek Stadgenoot

1. Onterecht formulier intrekken bezwaarschrift (meerdere huurders)

Ook bij Stadgenoot duikt het formulier “Intrekken bezwaren” op. In één geval is dit nadat huurder alsnog akkoord gaat met 4% na eerder voorstel met hogere huurverhoging. In zo’n geval is het zeker niet juist, want de bezwaren tegen het eerdere voorstel blijven bestaan, een meer persoonlijke reactie is dan op zijn plaats.

2. Inkomensafhankelijke huurverhoging in vrije sector huurwoning doorgezet (Zuid)

Een huurster betaalt al ruim € 700 kale huur. Stadgenoot vraagt toch een inkomensverklaring op en stelt een huurverhoging voor van 6,5%. Huurster vindt dit onterecht, zij woont niet scheef. Stadgenoot wil niet ingaan op het ingediende bezwaar en zet door.

(signaal al eerder neergelegd bij Huurgenoot).

Contact en meer informatie

Voor meer informatie over deze notitie kunt u contact opnemen met Ingrid Houtepen

Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen

Nieuwezijds Voorburgwal 32

1012 RZ Amsterdam

(020) 4283865

sb@wswonen.nl