



MELDPUNT ONGEWENST VERHUURGEDRAG



RAPPORTAGE 2014

MELDPUNT
ONGEWENST VERHUURGEDRAG



RAPPORTAGE 2014

COLOFON

TEKSTEN: Ramón Donicie, Gert Jan Bakker

REDACTIE: Tjerk Dalhuisen

EINDREDACTIE: Helen Meesters

GRAFISCH ONTWERP: JUSTAR.NL

FOTO's: archief Wijksteunpunten Wonen

DRUKWERK: DR&DV Media Services

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	5
1 AANTAL MELDINGEN	6
2 BEMIDDELINGBUREAUS	9
3 ILLEGALE HOTELS EN VAKANTIEVERHUUR	12
4 UIT DE PRAKTIJK: KORSJESPOORTSTEEG	16
5 CIVIEL- OF STRAFRECHT? MELDPUNT PRAAT MET DE POLITIE	18
6 UIT DE PRAKTIJK: HEATHROWSTRAAT	19
7 WONINGDELEN	21
8 UIT DE PRAKTIJK: DE WITTENSTRAAT	23
9 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	26

VOORWOORD

De woningmarkt groeit, maar de druk is onverminderd hoog. In 2014 ontving het Meldpunt een record aantal meldingen. Ruim een kwart gaat over pressie op bewoners en intimidatie. Verder scoren dreigende ontruimingen, langdurige onderhoudsklachten, extreme huurverhogingen en overtreding van de regels hoog. Tien procent van de meldingen gaat over ongeoorloofd handelen door bemiddelingsbureaus. Daarnaast komen er veel klachten binnen over vakantieverhuur en nieuwe vormen van kortdurende verhuur. In dit verslag leest u een aantal voorbeelden uit de praktijk.

De lokale wijksteunpunten wonen pakken de meeste problemen op, desgevraagd met advies van het Meldpunt. Bij ingewikkelde zaken of gespannen situaties neemt het Meldpunt de ondersteuning over. De signalen, ontwikkelingen en aanpak worden besproken met de lokale collega's en vertegenwoordigers van de professionele betrokkenen (gemeente, huurrecht advocaten, politie, verhuurdersorganisaties).

In 2014 is verder gewerkt met de dienst Wonen Zorg en Samenleven (inmiddels RvE Wonen). In lijn met de wens van het vorige College van B&W is gewerkt aan een efficiëntieslag in de samenwerking tussen gemeente en Meldpunt bij de handhaving. Met de politie is effectief overleg naar aanleiding van vier gevallen waarbij politiemensen niet optraden tegen eigenrichting door eigenaren.

De stijgende lijn in de meldingen belooft wat voor 2015. De vele maatregelen uit Den Haag komen hard aan bij veel huurders en zetten de investeringen van verhuurders onder druk. Het Meldpunt komt vooral in aanraking met "creatieve" pogingen van vastgoedeigenaren om meer opbrengst te realiseren ten koste van de huurder(s) en omwonenden. Aantasten van huurrecht, afwentelen van risico's op de huurder, te hoge prijzen, onachtzaamheid voor veiligheid en overlast voor de burens komen regelmatig voor. Dat gaat vaak gepaard met druk op mensen die de lucratieve plannen in de weg staan.

Gelukkig kunnen we bijna altijd iets betekenen voor deze bewoners. Het project Wijksteunpunten Wonen, waar het Meldpunt ook onder valt, is dan ook positief geëvalueerd en het nieuwe gemeentebestuur heeft zich uitgesproken voor de voortzetting van de voor de vele Amsterdammers zo belangrijke professionele ondersteuning.

Het Meldpunt heeft dan ook in de toekomst een duidelijke taak en zal, samen met de partners, de bewoners die in een lastig parket komen, deskundig blijven bijstaan. Daarmee vormt het een belangrijk onderdeel van de ondersteuning van bewoners in de stad.

Eef Meijerman, lid Raad van Bestuur
St. Amsterdams Steunpunt Wonen

1 AANTAL MELDINGEN

In 2014 is het aantal meldingen gestegen tot boven de 500. Dat is een stijging van 16%. Deze meldingen worden zowel gedaan door collega's van de Wijksteunpunten Wonen als door huurders zelf. Ook instanties zoals Politie Amsterdam-Amstelland, Juridisch Loket, Burenbemiddeling of stadsdelen verwijzen huurders met klachten over hun verhuurder naar het Meldpunt. Vooral in Zuid is een sterke toename waar te nemen.

Intimideren, bedreigen of op een andere manier onder druk zetten van huurders komt nog steeds vaak voor. Meestal is het doel van de verhuurder de huurder(s) te laten vertrekken, bijvoorbeeld om de woning te verkopen of tegen een veel hogere prijs te verhuren. Nogal eens volgen de bedreigingen en intimidaties na een gang naar de Huurcommissie in de hoop dat de huurder de procedure intrekt en afziet van zijn wettelijke rechten.

Naast deze categorieën waren er dit jaar erg veel meldingen over woningbemiddelaars (10%). Vooral aan het einde van het jaar nadat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zich duidelijk had uitgesproken over de courtagekwestie hebben we tientallen huurders te woord gestaan en geïnformeerd over hoe zij hun betaalde courtage kunnen terugvorderen en hoe de wijksteunpunten daar, waar nodig, bij kunnen helpen.

AANTAL MELDINGEN BIJ MOV

	2014	2013	2012
Centrum	80	89	80
Oost	97	112	97
West	89	74	104
Zuid	162	113	122
Nieuw-West	44	33	27
Noord	21	10	10
Zuidoost	19	6	13
Onbekend	0	4	3
Totaal	512	441	456

TOP VIJF ONDERWERPEN MELDINGEN

	2014	2013	2012
Intimidatie / druk / fatsoen	28%	20%	21%
Overtreding verordeningen, regels	7%	16%	11%
Extreme huurprijs / huurverhoging	7%	12%	9%
Huuropzegging / huurbescherming	12%	11%	17%
Ernstige / voortdurende gebreken	10%	10%	12%

SIGNALEREN KNELPUNTEN

Een belangrijke functie van het Meldpunt is het signaleren van specifieke knelpunten. Ook in 2014 heeft het Meldpunt zich weer actief bezig gehouden met ondersteunen van klagers over illegale hotels en vakantieverhuur.

Via www.meldshortstay.nl, recent omgezet naar www.overlastvakantieverhuur.nl, zijn er in 2014 ongeveer 200 meldingen ontvangen over illegale hotels en overlast van (illegale) vakantieverhuur. In totaal komt het aantal meldingen dan op ruim 700. In dit verslag treft u meer informatie over vakantieverhuur en de problemen die daar mee gepaard gaan.

Begin 2014 heeft de Gemeenteraad nieuw beleid over woningdelen aangenomen. Toch bleef het heel 2014 voor veel huurders en verhuurders onduidelijk wat de regels nu precies zijn. De onzekerheid werd gevoed door uitspraken van het nieuwe college dat aangaf dat het aangenomen beleid alweer spoedig aangepast zal worden.

Naast actuele zaken als vakantieverhuur en woningdelen gaat ook veel tijd zitten in het 'ouderwetse' ongewenst verhuurgedrag. Vervelende kwesties met bedreigingen, geweldpleging tegen huurders, inbraak en huisvredebreuk



komen nog altijd voor. In dit verslag treft u een paar uitgewerkte cases uit ons dagelijks werk aan.

▲ Bouwstempel in woning

2 HET EINDE VAN DE BEMIDDELINGSKOSTEN?

EMIL BLAAUW PROCESKOSTENFONDS

In 2014 hebben we 71 zaken verwezen naar een huurrechtadvocaat, een flinke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren en vooral te verklaren door discussie over courtage bij verhuurbureaus. Veel huurders hebben ons bena-

derd met vragen over terugvorderen van commissie. Sommige huurders gingen zelf aan de slag met sommatie en dagvaarding, velen hadden echt een advocaat of jurist nodig.

VERDELING AANTAL PROCEDURES OVER DE VERSCHILLENDE FONDSEN

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Fonds Ongewenst Verhuurgedrag	64	47	42	54	44	71



MEDIA

In 2014 heeft het Meldpunt de publiciteit veelvuldig gehaald. Vele publicaties in De Telegraaf, Het Parool en De Volkskrant maar ook AT5, Nulzo, De Echo en Dichtbij.nl.

Zelf publiceert het Meldpunt op Twitter bijna dagelijks over haar werkzaamheden, signaleert zij opvallende zaken, stelt vragen en beschrijft klachten over verhuurders.

Onze tweets worden goed gevolgd door een voor ons belangrijk netwerk: meerdere keren dit jaar leidden tweets van ons tot raadvragen, een handhavingsactie of publicaties in de pers.

Eind 2014 had het Meldpunt 790 volgers op Twitter.

Met enige regelmaat publiceren wij blogs op onze eigen site: <http://www.wswonen.nl/meldpunt/>

Al decennia worden woningzoekenden met hoge kosten geconfronteerd bij de huur van een woning. Je kijkt op internet naar verschillende woonadvertenties, je reageert, de 'bemiddelaar' stelt een contract op en je bent de nieuwe huurder van een woning. Simpel toch? Totdat blijkt dat die bemiddelaar een rekening opstelt van één maand huur plus 21% BTW. Terwijl de woningzoekende alleen reageerde op een advertentie op internet, moet hij dan toch betalen? De huurder moet wel, anders krijgt hij simpelweg de woning niet. Deze kosten zijn wel terug te vorderen, maar dat is niet zo eenvoudig.

Op 30 september 2014 heeft de Autoriteit Consument en Markt (ACM) haar bevindingen van een langdurend onderzoek naar handelspraktijken van woningbemiddelaars gepresenteerd. Zij noemt het vragen van bemiddelingskosten in strijd met de wet. Het Meldpunt heeft naar aanleiding hiervan een aantal journalisten benaderd wat leidde tot publicaties in de Metro, De Telegraaf en websites als Daskapitaal.nl. De ACM heeft zich toegespitst op de vraag of woningzoekenden een vergoeding moeten betalen aan verhuurmakelaars als er een huurcontract tot stand wordt gebracht. De laatste tijd was de Rechtbank Amsterdam al zeer duidelijk: als een woningzoekende een



woning vindt op een internetsite van een verhuurmakelaar hoeft de huurder geen commissie te betalen. De verhuurmakelaar werkt in opdracht van de eigenaar en kan dus niet óók in opdracht van de huurder werken. De ACM zit op deze zelfde lijn. Zij beschouwt het vragen van commissie aan woningzoekenden als een oneerlijke handelspraktijk, de ACM kan bij structurele overtreding een boete van maximaal € 450.000 aan een bemiddelaar opleggen.

De ACM heeft concreet met drie verhuurmakelaars afgesproken dat deze hun verdienmodel omgooien, zij zullen geen bemiddelingskosten meer vragen aan huurders. Marktleider Direct Wonen heeft hierdoor eerder dit jaar al hun werkwijze veranderd. Het is nu

▲ Metro, 1 oktober 2014

► Na melding van lekkage plaatste verhuurder een emmer



▲ Telegraaf, 18 juli 2014

aan de marktpartijen om binnen afzienbare tijd hun verdienmodel geheel om te gooien.

Het Meldpunt heeft eind november hierover gesproken op een ledenvergadering van de Amsterdamse brancheorganisatie Vereniging van Verhuurmakelaars. Wij hebben de verhuurmakelaars opgeroepen om geen courtage meer in rekening te brengen bij woningzoekenden. De Vereniging wil dat het Meldpunt een formele rol krijgt toebedeeld bij hun interne tuchtspraak, hierover lopen de gesprekken nog.

Intussen blijkt uit de praktijk van de wijksteunpunten en het Emil Blaauw Proceskostenfonds dat bemiddelingskosten met grote kans op succes terug te vorderen zijn, zelfs als de bemiddeling een paar jaar geleden heeft plaatsgevonden. Daarvoor dient de huurder eerst een brief te sturen naar de woningbemiddelaar waarin gesteld wordt dat er sprake was van een onrechtmatige betaling. Indien de bemiddelaar weigert kan het verzoek worden voorge-

legd aan de Rechtbank. De Wijksteunpunten Wonen zullen alle Amsterdamse huurders ondersteunen die (in de laatste jaren) ten onrechte bemiddelingskosten hebben betaald.

DIRECT WONEN

Marktleider Direct Wonen heeft in april 2014 het roer helemaal omgegooid, van woningbemiddelaar naar webportal met woningaanbod. Hiermee zijn ze meer een 'marktplaats' geworden dan een bemiddelaar. Direct Wonen lag al langere tijd onder vuur in Amsterdam. Wegens meerdere overtredingen van de Verordening op de Woning en Kamerbemiddelingbureaus, verloor zij haar vergunning om te mogen werken in Amsterdam. Desondanks bleef zij volhardend doorgaan.

Direct Wonen was ook onderwerp van onderzoek door de ACM naar oneerlijke handelspraktijken. En tegelijkertijd speelde een belangrijke zaak bij het Gerechtshof Amsterdam tegen Direct Wonen. Half juli 2014 bepaalde het Hof dat bemiddelaar Direct Wonen alle door een huurder teveel betaalde huur moet terugbetalen. De bemiddelaar heeft de huurder onvoldoende voorgelicht bij de aanvang van de huurperiode, terwijl hij wel had betaald voor de diensten van de bemiddelaar. De huurder wist echter niet dat hij de aanvangshuurprijs kon laten toetsen door de Huurcommissie, en toen hij daar achter kwam was de termijn van zes maanden om dat te doen inmiddels verstreken. De bemiddelaar werd aan-

sprakelijk gesteld en na lange rechtszaken tot de hoogste instantie kreeg de huurder gelijk. Onderhandelingen over de hoogte van de schade liepen op niets uit omdat de bemiddelaar niet verder wilde gaan dan de € 5.000 aansprakelijkheid die zij in haar algemene voorwaarden heeft opgenomen. Dat is echter niet geldig, zo oordeelde het Hof. Direct Wonen moet € 20.500 aan teveel betaalde huur terugbetalen over een periode van vijf jaar. Verder is zij veroordeeld in de kosten van de procedure. Deze langsepende proefprocedure was mogelijk dankzij het Emil Blaauw Proceskostenfonds en is afgesloten zonder kosten voor het fonds.

MELDINGEN VAN BEWONERS VIA MELDSHORTSTAY.NL

Woning staat te koop, maar wordt bijna elk weekend verhuurd, vaak aan grote groepen die het gehele weekend dan voor geluidsoverlast zorgen tot diep in de nacht. De overlast vertaalt zich via luide stemmen, luide muziek, deurbellen, gestommel in het trappenhuis, dit alles vaak tot in de vroege uurtjes. Dit zorgt vaak voor verstoring van ons woongenot.

Dit voormalig huurappartement wordt wekelijks verhuurd aan toeristen die voor veel overlast zorgen. Roken voor de deur op straat met daarbij luid praten. Roken aan de achterkant op balkon met dito lawaai. Lawaai door de woning heen. Vuilnis wat buiten wordt gezet buiten de daarvoor bestemde tijden. Kortom wij zijn inmiddels ons woonplezier kwijt en gaan verhuizen. Als geboren Amsterdammer doet dat pijn in mijn hart. Toeristen in een woongebied waar mensen om 06.00 op moeten staan om te werken. Het is een hel. Hopelijk kunt u daar een einde aan maken, voor ons is het genoeg geweest.

Dit appartement staat op airbnb te huur voor 14 gasten. Er verblijven dan ook regelmatig meer dan 10 gasten. Het verblijf is maximaal 2/3 dagen. 's avonds tot diep in de nacht last van mensen die op het balkon staan te praten, roken en drinken. Peuken die naar beneden worden gegooid. Ik heb het artikel in de wijkkrant gelezen over dit meldpunt. Volgens het artikel worden alle punten van shortstay dus overtreden.

Na een dag werken kom ik thuis en hoor direct een hoop herrie op de trap en boven mij. De 6 mensen die er afgelopen vrijdag er als gast gehuisvest waren zijn vertrokken (ik heb foto's van de aankomst) en nu zitten er nieuwe mensen in. Ik heb afgewacht tot er iemand naar buiten kwam die ik meteen gezegd heb zachtjes te doen op de trap, boven mijn hoofd, dat dit een woonhuis is waar ik woon en rustig wonen wil. De vorige 6 gasten hebben er weer korter dan een week gezeten. De woning boven mij wordt al meer dan een jaar volledig verhuurd aan mensen die vakantie vieren en die luidruchtiger kunnen zijn dan in een hotel. Vanmorgen ben ik om 5 uur gewekt door geluiden boven mij, van de eerdere 6 gasten nog. Ik werk, heb mijn rust en nachtrust nodig dit kan niet meer en het gaat maar door en door!!!! De eigenaren worden slapend rijk, zonder er enige overlast van te hebben, dit alles gebeurt in alle openheid, zij voelen zich volkomen vrij om de boven verdieping te onderhuren. De boven verdieping staat op naam van Hulsbos, die er niet en nooit gewoond heeft. ●

3 ILLEGALE HOTELS, VAKANTIEVERHUUR, AIRBNB

Al enige jaren zien de Wijksteunpunten Wonen een stijgende lijn in het aantal klachten over (illegale) shortstay en vakantieverhuur. Bij deze meldingen gaat het in bijna alle gevallen over ernstige overlast van (groepen) toeristen: de rolkoffers die dag en nacht door het trappenhuis worden gezeld, rommel op straat, 's nachts verder feestten in de woning op 2-hoog, schreeuwen op straat of alle bellen van het pand proberen omdat ze vergeten zijn waar ze ook weer moeten zijn. Door de razendsnelle ontwikkeling van de marktleider van toeristische woningverhuur, AirBnB, is ook de discussie over de wenselijkheid ervan in een stroomversnelling geraakt. Mag elke woning zomaar hotel worden? Moet de huiseigenaar ook toeristenbelasting betalen? Hoe zit het met veiligheid voor gasten en omwonenden? Is er sprake van woningonttrekking?

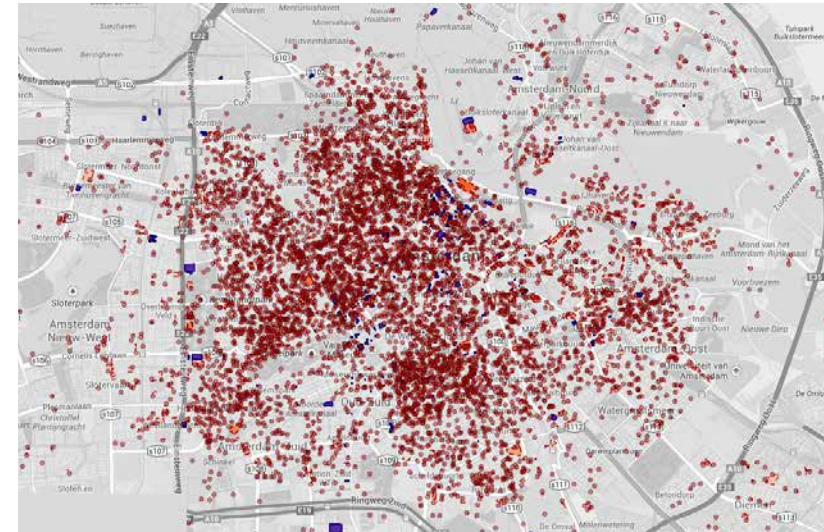
► Telegraaf, 30 juli 2014

▼ Elektronisch codeslot, vakantiewoning Plantage Muidergracht



Naast het bestaande shortstay beleid is er vanaf begin 2014 ook een beleid voor 'vakantieverhuur'. Elke woning mag in principe aan toeristen worden verhuurd met een maximum van 60 dagen per jaar. Indien het een huurwoning betreft moet de huurder wel toestemming hebben van de eigenaar. Aanbieders van illegale hotelwoningen, dus woningen zonder hoofdbewoner die alleen nog maar aan toeristen worden verhuurd, zullen schermen met deze vakantieverhuur.

Op dit moment staan er meer dan 7000 Amsterdamse woningen en kamers te huur op AirBnB. Op de site van OSCity staat een kaart van Amsterdam met ruim 6000 stipjes, dat zijn alle woningen en kamers die op dat moment op AirBnB werden aangeboden. OSCity haalde alle adresgegevens rechtstreeks van AirBnB. Sommige exploitanten geven een vaag adres op zodat de kaart niet 100% accuraat is. Maar er spreekt een duidelijk beeld uit: de toerist kan terecht in duizenden woningen.



◀ Map van Amsterdam met 6000 stipjes, is aanbod woningen op site AirBnB

Heel leuk als dat sporadisch een keer gebeurt, maar de schatting is dat ongeveer de helft op professionele basis non-stop te huur wordt aangeboden. Dat zijn dan 3500 illegale hotelwoningen. Maar ook 3500 onttrokken woningen waar geen Amsterdammer meer kan wonen. We zien dat de overlast meestal niet komt van die woningen van Amsterdammers die een keer tijdens hun eigen vakantie hun woning onderverhuren. De overlast zit juist bij de woningen die het hele jaar door als hotel worden geëxploiteerd.

In 2014 zijn er 150 serieuze klachten ontvangen van overlast door toeristen in woningen. Deze worden via www.meldshortstay.nl automatisch doorgestuurd naar Handhaving van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven waarop zij een onderzoek beginnen. Als blijkt dat sprake is van illegale verhuur kan snel worden opgetreden.

Hierna leest u drie korte casusbeschrijvingen van problemen rond illegale hotels.

CASUS OVERTOOM

Eind juli berichten we in een tweet over een illegaal hotel op de Overtoom. Volgens de advertentie is het pand per nacht te huur en zijn er maar liefst 27 slaapplekken aanwezig. We hebben stadsdeel West hiervan op de hoogte gesteld. Enkele dagen na deze tweet schrijft De Telegraaf over de opkomst van illegale hotels en noemt ook dit pand aan de Overtoom. Stadsdeel West reageert samen met Handhaving van DWZS zeer snel. Bij inspectie worden maar liefst 31 bedden aangetroffen. De

► Telegraaf,
19 september
2014

exploitant ontvangt per omgaande een last tot sluiting.

Begin augustus stuurt het Meldpunt een lijst met tientallen (vermoedelijk) illegale hotels naar stadsdeel West. In totaal staan er ruim 250 hotelbedden op deze lijst. Verhuur van een woning aan meer dan vier personen is altijd illegaal: zowel in het shortstay beleid als in vakantieverhuur mag een woning niet aan meer dan vier personen worden verhuurd. Desondanks vonden we binnen een paar minuten tientallen woningen die aan groepen van 10, 15 of 20 gasten worden verhuurd.

Nadat we deze lijst naar West stuurden, vergezeld met een verzoek tot handhaving, spraken we eind september met de verantwoordelijk bestuurder van West.

De lijst met advertenties en soms overduidelijke overtredingen is door West in onderzoek genomen.

► Telegraaf,
20 augustus
2014



CASUS VIERWINDENDWARSTRAAT

In 2013 ontvingen we meerdere overlast klachten over een legaal short-stay-complex in de Vierwindendwarstraat. Dat leidde tot een inspectie van de panden waarop deze in de zomer van 2013 tijdelijk werden gesloten op basis van brandveiligheid. Even later gingen de panden alweer open en begon de overlast weer. In 2014 namen de klachten uit de buurt weer toe.

Op 12 augustus 2014 dienden we een verzoek tot handhaving in bij stadsdeel Centrum. Hoewel de panden worden verhuurd met een shortstay vergunning overtreedt de exploitant de voorwaarden: er wordt ook voor minder dan 7 dagen verhuurd en de gasten geven structurele overlast.

Een week later op 20 augustus publiceert De Telegraaf over de problemen in de Vierwindendwarstraat. Op 22 augustus komt De Telegraaf met een vervolgartikel met de kop: "Shortstay op de schop".

De coalitiepartijen VVD, D66 en de SP hebben die dag raadsvragen gesteld over (gebrek aan) handhaving op short-stay en andere vakantieverhuur.

CASUS HOLENDRICHTSTRAAT

In de zomer van 2014 stuurt het Meldpunt drie tweets over een illegaal hotel in enkele panden in de Holendrechtstraat. Binnen enkele dagen stelt GroenLinks raadsvragen. De website Dichtbij.nl schrijft een artikel over deze kwestie. Het Meldpunt belicht dat er sprake is van een soort van hotel: er zijn 60 kamers, deze zijn per nacht te boeken, er is linnengoed aanwezig, er zijn kluisjes in de kamers, er is een receptie. Het ziet er uit als een hotel en heeft de functie van een hotel. Alleen is het officieel geen hotel.

Markant is dat het Meldpunt al in 2005 aandacht vroeg voor de situatie zoals die op dat moment ook al een tiental jaar in deze panden bestond. We dienden toen bij voormalig stadsdeel ZuiderAmstel een verzoek tot handhaving in omdat er naar onze mening een hotel was gevestigd in deze woonpanden. Bij een volledige bezetting konden er 134 toeristen in de panden verblijven. Het stadsdeel reageerde afwijzend waarop we de toenmalige VROM Inspectie hebben gewezen op de situatie. Nadat zij het stadsdeel aanmaanden om actie te ondernemen is er ook inderdaad gehandhaafd. Het stadsdeel besloot dat het flinke dwangsommen van enkele tonnen zou innemen indien het gebruik niet onmiddellijk werd gestaakt. Nadat er vervolgens enkele jaren is geprocedeerd verloor exploitant

Verberne de rechtszaak: hij mocht de panden niet meer als pension of hotel of shortstayverhuur exploiteren.

In 2009 deed de eigenaar vervolgens nog een aanvraag tot het verkrijgen van een shortstay-vergunning maar deze werd afgewezen. Ook hier werd tot aan de Raad van State geprocedeerd maar de gemeente werd opnieuw in het gelijk gesteld, er mocht niet kortstondig (aan toeristen) worden verhuurd.

Intussen ging de verhuur echter gewoon door. In de zomer van 2012 dienden we voor de laatste keer een formeel verzoek tot handhaving in bij Stadsdeel Zuid. Daarop werd exploitant Verberne te kennen gegeven dat hij zich aan de regels dient te houden.

Anno 2014 laat het College van B&W in de beantwoording van de vragen van GroenLinks weten dat zij ondertussen de panden heeft geïnspecteerd. Daarop zijn meerdere woningen gesloten wegens brandgevaar. De exploitant krijgt boetes wegens overtreding van diverse wet- en regelgeving. Eind oktober 2014 werd bekend dat de gemeente Amsterdam een boete aan de eigenaar/exploitant heeft opgelegd van € 264.000 wegens woonfraude. Na 9 jaar agenderen van deze kwestie is dit dossier nu hopelijk voorgoed gesloten.

4 UIT DE PRAKTIJK

KORSJESPOORTSTEEG HUISBAAS VERSUS HUURBESCHERMING

Enkele jaren geleden sloopte een eigenaar in het Centrum op een zondagmiddag de stoppenkast uit een pand in de Korsjespoortsteeg, waardoor alle bewoners zonder stroom zaten. Kennelijk was hij niet zo gecharmeerd van een huurverlaging via de Huurcommissie. De kwestie werd met hulp van het Meldpunt, het Wijksteunpunt en een advocaat opgelost, inclusief terugvordering van teveel betaalde huur en ten onrechte betaalde bemiddelingskosten. Vervolgens bleef het lange tijd rustig. Tot de drie huishoudens in het pand bericht krijgen van de Belastingdienst. Die legt beslag op de huur wegens achterstallige betalingen van de eigenaar. Verder blijkt dat de bank het pand wil veilen vanwege achterstanden bij de aflossing van de hypotheek. Bij een dergelijke executieveiling kan de bank een huurbeding tegen de huurders inroepen. Dat houdt in dat de rechter wordt verzocht om de huurovereenkomst(en) te ontbinden, een leeg pand levert immers meer op. Dat kan voor de huurders een probleem opleveren als de hypotheekakte ouder is dan hun huurcontract.

Ondertussen stapelt de post van diverse schuldeisers zich op in het pand. De eigenaar staat er namelijk ingeschreven, maar woont er niet. Enkele maanden later laat hij weten dat hij het pand gaat

verkoopen. Begin februari 2014 meldt zich dan een heer aan de deur. Hij zegt dat hij komt namens de nieuwe eigenaar, “die het pand leeg heeft gekocht” en dat hij het huurbeding tegen huurders zal inroepen. Enkele dagen later meldt hij ook schriftelijk dat hij als ‘beheerder’ namens de nieuwe eigenaar optreedt. Hij verzoekt de huur op zijn rekening over te maken. Zonder machtiging overigens, die krijgen huurders pas na enig aandringen enkele weken later. Ook daarin staat vermeld dat het pand “leeg en ontruimd” gekocht zou zijn.

Enig uitzoekwerk leert dat er voor dit pand geen ‘executieverkoop’ is geweest (geldt overigens wel voor veel andere panden van de eerste eigenaar en zijn familie). Het pand is ‘gewoon’ verkocht. In korte tijd zelfs twee keer, namelijk eerst door de man die zich beheerder noemt en daarna door de nieuwe eigenaar (zie kader). Bij ‘gewone’ verkoop kan het huurbeding niet worden ingeroepen en blijven de contracten gewoon gelden. Oftewel: “koop breekt geen huur”.

Meerdere brieven, e-mails en gesprekken met en bezoeken van de nieuwe beheerder volgen. Soms is deze in het bijzijn van de nieuwe eigenaar of mensen die klaarblijkelijk geïnteresseerd

“EEN OPVALLENDE VASTGOEDTRANSACTIE”

Eigenaar A koopt het pand in juni 2005 met een hypotheek van € 650.000. Op 20 januari 2014 verkoopt hij het aan een B.V. van ‘beheerder’ B voor € 465.000. De feitelijke verkoop wordt vastgelegd in de “akte van levering” dd. 31 januari 2014, 14:34 uur. Diezelfde datum - om 15:02 volgens de leveringsakte - verkoopt B het pand aan een B.V. van C, voor € 655.000. Opvallend is dat de waarde van het pand bij de eerste transactie fors daalt en deze vervolgens bij de tweede transactie 28 minuten later weer stijgt met €190.000. Ook opvallend is dat er geen hypotheek voor het pand in het Kadaster is ingeschreven. Kennelijk heeft de nieuwe eigenaar het bedrag op een andere manier gefinancierd.

In de laatste koop zitten overigens ook vier panden in Zwolle die voorheen ook van eigenaar A waren en die voor een bedrag van €360.000,- van de hand gaan. De totale som komt daarmee op € 1.015.000,-. Verder vermeldt de koopakte dat de verkopende partij een lege oplevering van het pand garandeert per 30-04-2014. Zover is het niet gekomen en een rechter zou daar ook geen toestemming voor geven. Wel worden in mei 2014 nog een aantal panden van eigenaar A in o.a. Amsterdam en Elburg executoriaal verkocht. Koper van deze panden is ook nieuwe eigenaar C. Ditmaal kennelijk zonder tussenkomst van B.

zijn om het pand te kopen. “Zitten jullie hier op een anti-kraakcontract?” vraagt één van hen aan een huurder. In de correspondentie worden steeds dezelfde onderwerpen aangehaald, met de nodige bluf. Het gaat om voorstellen tot huurverhoging van honderden

euro's per maand, onzinnige aankondigingen dat er procedures bij de Huurcommissie tegen huurders zullen worden gestart, “dat eigenaar zich nog juridisch zal laten adviseren over het huurbeding”, dat de huur niet meer wordt geaccepteerd maar op een derdenrekening wordt gestort. Verder ook hoe goed nieuwe eigenaar het met de huurders voorheeft en dat hij een goede relatie met de huurders een ‘must’ acht (eindigend met een uitroep-teken...).

Huurders laten zich niet meer bang maken. Ze zijn gesterkt in hun positie door de ondersteuning van en het uitzoekwerk door het Meldpunt. Mede daardoor zijn verschillende beweringen van de nieuwe beheerder rechtgezet en is de dreiging van het huurbeding ontkracht. Het Meldpunt adviseert huurders hoe om te gaan met deze persoon en hoe, wanneer nodig, te reageren op zijn correspondentie. Het Meldpunt communiceert zelf ook schriftelijk en telefonisch met de eigenaar, onder andere over de werkzaamheden die de beheerder in één van de woningen wil laten uitvoeren. Huurders zitten gewoon nog in hun woning en zijn zelfredzamer en minder onzeker. Zij zijn niet langer onder de indruk van de bluf van de beheerder en zorgen dat zij gepast reageren als dat nodig is. ●

5 CIVIEL- OF STRAFRECHT? MELDPUNT PRAAT MET DE POLITIE

In juli 2014 vond overleg plaats tussen de politie (afdeling communicatie en bureau juridische zaken) en het Meldpunt. Aanleiding waren met name vier ontruiming in de voorgaande 12 maanden waarbij de politie niet optrad tegen verhuurders die zich schuldig maakten aan eigenrichting.

In deze situaties koos de aanwezige politie onterecht partij voor de verhuurder en weigerde aangifte van de huurder op te nemen. In een van de zaken dreigden ze de huurder mee te nemen naar het bureau als deze nog één keer zou bellen voor politie-assistentie. Dit terwijl de dreigende verhuurder nota bene samen met de huurder in de woning zat. In een ander geval stond de politie toe dat de verhuurder spullen van huurder uit de woning haalde. In één geval opende de politie zelfs de deur voor de verhuurder en zijn woedende gezelschap en bleven zij in de woning totdat de gehele inboedel van een gezin met een kind door de verhuurder uit de woning was verhuisd.

In alle gevallen was de huurovereenkomst niet rechtsgeldig beëindigd. Er was geen sprake van een geldige huur-opzegging en er lag geen vonnis van de rechter. Deze incidenten kwamen dus in feite neer op het door de politie faciliteren van eigenrichting en onrecht-

matige ontruiming. In alle gevallen ging het om onjuiste interpretatie van de situatie. De agenten dachten dat de verhuurders in hun recht stonden en wensten niet in te grijpen omdat sprake zou zijn van een 'civiel geschil'. Reden voor overleg dus.

De bij het overleg betrokken politiemensen namen de vooraf door het Meldpunt gestuurde klachtbeschrijvingen zeer serieus. Naar aanleiding van het overleg heeft de afdeling communicatie op het politie-intranet een helder stuk geplaatst waarin onder andere de raakvlakken tussen het huur- en strafrecht beschreven staan. Daarbij valt, wat dat laatste betreft, te denken aan huisvredebreuk, diefstal en (doods)bedreigingen. Hopelijk geeft dit stuk de agenten "op straat" meer inzicht in dergelijke zaken.

Tenslotte wel een positieve kanttekening. Uit de contacten die het Meldpunt met enige regelmaat met verschillende politiemensen heeft blijkt dat er genoeg agenten zijn die zaken wel goed interpreteren en daar naar handelen. Dergelijke verhalen horen wij ook van onze klanten.

6 UIT DE PRAKTIJK

HEATHROWSTRAAT BEWONERS WINNEN SLAG TEGEN HUISJESMELKER

TRANSFORMATIE LEEG KANTOOR HEATHROWSTRAAT 3-5 VERLOOPT NIET VOLGENS PLAN

In de zomer van 2014 heeft exploitant Nahuys BV het oude en al lang leegstaande kantoor Heathrowstraat 3-5 nabij Station Sloterdijk getransformeerd tot 50 studio's. In het bestemmingsplan van Sloterdijk is onlangs opgenomen dat oude kantoren ook gebruikt kunnen worden voor zogenaamde 'extended stay'. Dat is een vorm van wonen voor een periode van één week tot 12 maanden. De exploitant verhuurde deze 50 studio's vanaf september 2014 aan ca. 60 voornamelijk jonge expats. Anderhalve maand later stonden ze allemaal op straat.

Verhuurder Van Hooijdonk van Nahuys BV nam het niet nauw met de brandveiligheidseisen. De gemeente sloot het pand op 12 november 2014 na een uitspraak van de Rechtbank Amsterdam. Het pand had eigenlijk nooit verhuurd mogen worden omdat Nahuys niet in bezit was van een gebruiksvergunning. Tijdens controle schrok de brandweer van wat ze aantroffen: een enorm brandgevaarlijk complex. Eind november publiceerde Het Parool een artikel over deze kwestie.

BRANDGEVAAR

De huurders die op 12 november 's avonds thuis kwamen troffen een briefje op de deur aan: zij mochten het pand niet meer betreden en ze konden een bed krijgen op een slaapzaal in een hostel in Nieuw-West. Terwijl de bewoners in de Heathrowstraat beschikten over een zelfstandige wooneenheid, werd hun nieuwe huisvesting voor de komende maanden een slaapzaal met stapelbedden. In het weekend kwamen er soms nog wat toeristen bij in dezelfde kamer. Verhuurder Van Hooijdonk, die in oktober 2014 een soortgelijk geval had met een brandgevaarlijk pand in Utrecht, waarbij bijna 100 studenten op straat kwamen te staan, nam verder weinig verantwoordelijkheid.



RECHTZAAK GEWONNEN

In december 2014 besloten enkele bewoners, ondersteund door het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, een rechtszaak te starten tegen hun verhuurder. De inzet: schadevergoeding voor alle extra kosten die ze nu noodgedwongen moesten maken en een snelle, veilige oplevering van het pand. Op 5 januari deed de Rechtbank Amsterdam uitspraak: de huurders hebben recht op een maandelijks bedrag gelijk aan de huurpenningen van Nahuys. De verhuurder moet verder binnen zes weken passende vervangende woonruimte aanbieden én moet binnen zes weken het pand hebben verbouwd zodat het aan alle bouwkundige eisen voldoet, op straffe van een dwangsom bij niet nakoming.

HOTEL?

Nahuys voerde aan dat de bewoners geen rechten hadden omdat het zou gaan om hotelgebruik, ze hadden een zogenaamde 'hotel reservation agreement' die diende als huurcontract. Dat

▼ Deel van vonnis tegen verhuurder Nahuys BV

<p>verzeild zijn geraakt. Door niet te verschijnen heeft gedaagde een oplossing niet dichterbij gebracht.</p> <p>12. Nahuys wordt als hoofdzaakelijk in het ongelijk gestelde partij aangemerkt en in de kosten veroordeeld.</p> <p>BESLISSING</p> <p>De kantonrechter:</p> <p>I. veroordeelt Nahuys aan elk van eisers binnen 6 weken na betekening van dit vonnis passende woonruimte in Amsterdam ter beschikking te stellen totdat de door hen gehuurde woonruimte aan de Heathrowstraat 5 te Amsterdam opnieuw aan hen ter beschikking zal worden gesteld, dit op straffe van een aan elk van de eisers te verbuuren dwangsom van Eur 15,- voor elke dag dat zij daarmee in gebreke blijft met een maximum van Eur 2.500,-;</p> <p>II. veroordeelt Nahuys om binnen 6 weken na betekening van dit vonnis om de noodzakelijke werkzaamheden aan de Heathrowstraat 5 te Amsterdam af te ronden in overeenstemming met de voorschriften van ODZGKN op straffe van een aan elk van eiseres te verbuuren dwangsom van Eur 15,- voor elke dag dat zij daarmee in gebreke blijft tot een maximum van Eur 2500,-;</p>

zien we overigens vaker de laatste tijd, dat een verhuurder een woning verhuurt onder het mom van hotelfunctie, dan heeft de huurder namelijk op papier geen huur(prijs)bescherming. De Rechtbank oordeelde dat de feitelijke situatie bepalend is. Hoewel boven de overeenkomst staat dat het zou gaan om een hotel, is er toch gewoon sprake van een huurovereenkomst van zelfstandige woonruimte. Daarmee is een belangrijke slag tegen Nahuys gewonnen: de bewoners hebben daardoor wél huurrechten. De verwachting is dat het pand in februari 2015 eindelijk voldoet aan alle bouwkundige eisen. Niet alleen in Amsterdam spelen deze problemen, in Utrecht speelt dit zelfs al langere tijd. Op 10 januari 2015 schonk Kassa TV van de VARA veel aandacht aan verhuurder Nahuys BV in een grote reportage. Vooral de problemen rond de verhuur van een pand in de Zamenhofdreef kwamen aan de orde. Begin 2014 is er na verschillende aangiftes tegen Van Hooijdonk een strafzaak tegen hem begonnen. Enkele huurders hadden aangifte gedaan van bedreiging en vernieling. Bij enkele van zijn huurders, die een procedure bij de Huurcommissie waren begonnen, werden de ramen ingegooid, kabels doorgesneden en stinkend boterzuur naar binnen gegooid. Medio januari 2015 vond de zitting plaats en kwam de uitspraak: wegens bedreiging van huurders is de verhuurder veroordeeld tot een boete van € 1000 en 40 uur taakstraf voorwaardelijk. ●

In de herfst van 2012 vroeg het Meldpunt middels een raadsadres aandacht voor de problematiek rondom het delen van woningen. We zagen een trend ontstaan om zelfstandige woningen aan meerdere studenten te verhuren. Woningen van nog geen 60 m² die voor € 2000 per maand aan vier studenten werden verhuurd. In sommige straten kwamen zoveel studenten dat er enorme (overlast)problemen ontstonden voor de overige bewoners in en naast de panden.

Sindsdien is er veel gebeurd. Een grote eigenaar kreeg een grote boete wegens illegale kamerverhuur. Deze boete zette de discussie op scherp en was aanleiding voor nieuw gemeentelijk beleid met een nieuwe term: 'woningdelen'. Na een pittige discussie in de gemeenteraad is er in februari 2014 een besluit genomen. Een zelfstandige woning mag aan meerdere mensen worden verhuurd. Voorheen mocht een woning alleen aan één huishouden worden verhuurd. Bij het woningdelen wordt een woongroep huurder van de woning, de woongroep wordt nu gelijkgesteld met een huishouden. Enkele basisregels bij woningdelen zijn: per bewoner moet er gemiddeld 15 m² zijn plus nog eens 15 m² gemeenschappelijke ruimte zoals een woonkamer of keukens. Als vier mensen een woning willen delen moet die woning dus minimaal

75 m² groot zijn: $4 \times 15 \text{ m}^2 + 15 \text{ m}^2 = 75 \text{ m}^2$.

Bij woningdelen moeten alle bewoners op de huurovereenkomst worden bijgeschreven, elke huurder wordt dus aangemerkt als medehuurder. Tevens moet de woongroep een gezamenlijke bankrekening hebben voor het betalen van de huur.

Het beleid is in februari 2014 aangenomen waarbij een overgangstermijn geldt zodat verhuurders en huurders de tijd hebben om aan het beleid te voldoen.

In het najaar is een groepje studenten Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam in opdracht van het Meldpunt gestart met een onderzoek naar de implementatie van het 'woningdelen nieuwe stijl'. Na gesprekken met huurders, verhuurders, omwonenden, beleidsambtenaren en andere betrokkenen zullen ze begin 2015 hun onderzoek presenteren.

Ook in het najaar werd duidelijk dat het beleid over woningdelen, in de gemeenteraad in februari 2014 aangenomen, in 2015 alweer op de schop zal gaan. De huidige coalitie is niet tevreden met het aangenomen beleid, de verwachting is dat in 2015 de huidige regels versoepeld gaan worden.

VOORDEURSLOT DICHTGELIJMD

Een all-in huurprijs is in het verleden fors verlaagd door de Huurcommissie. De huur ging van € 1500 naar € 650 per maand. Verhuurder deed vervolgens tevergeefs een beroep op de rechter, maar die bevestigde de uitspraak. Dat was kennelijk aanleiding voor andere maatregelen. In een periode van vier weken is het slot van de toegangsdeur aan de straat drie keer dichtgelijmd. Na een e-mail van de Meldpunt aan de beheerder (met cc aan de wijkagent) en telefonisch contact tussen de wijkagent en de beheerder hebben zich geen nieuwe incidenten voorgedaan. Ook zijn de kosten die de huurder heeft moeten maken voor het vervangen van de sloten vergoed.

EEN KOGEL

De zoon van de eigenaar van het pand komt aan de deur en bedreigt huurder met de dood. Hij zou een kogel door zijn kop schieten wanneer de huurder niet weg zou gaan. Vervolgens gaat er later op het trapje voor de voordeur een duizendklapper af. Huurder houdt zich goed maar maakt zich wel zorgen, ook om zijn vriendin en zusje die regelmatig te gast zijn. Dit alles is waarschijnlijk een reactie op de uitspraak van de Huurcommissie waarbij de servicekosten € 500 per maand naar beneden zijn bijgesteld.

CASH BETALEN BOVENOP CONTRACTUELE HUURPRIJS

Huurster heeft huurcontract waarin huurprijs van € 500 staat. De verhuurder komt echter maandelijks daarbovenop nog € 325 ophalen, huurster krijgt alleen voor de € 500 een kwitantie. Verhuurder bedreigt en intimideert.

ZOLDER INPIKKEN

Een klassieker: de verhuurder die aanspraak maakt op de zolders van huurders. Nieuwe eigenaar (sinds een jaar) doet precies hetzelfde als de vorige, namelijk aanspraak maken op de zolderruimtes behorende tot de ondergelegen huurwoningen. Hij biedt in een brief een paar duizend euro voor het afstaan van de zolderruimtes. De huurders van drie hoog (zolderkamer) en twee hoog (lattenberging) willen hun ruimtes behouden. Verhuurder komt vervolgens regelmatig langs bij huurders, soms wel elke week. Hij is nu al 10 tot 15 keer aan de deur geweest. Hij komt dan het trappenhuis binnen en bonkt op de deuren van de huurders. Zij geven steeds aan hun zolderruimtes niet op te willen geven. Verhuurder laat daarop weten: "Ik pik 'm gewoon in". Natuurlijk zijn de huurders ongerust. Dat wordt er niet beter op als de verhuurder een camera plaatst gericht op de voordeur. Huurders voelen zich daarvoor in de gaten gehouden.

8 UIT DE PRAKTIJK**DE WITTENSTRAAT****“DE INBRAAK IS BIJNA EEN LOGISCH GEVOLG VAN UW EIGEN HANDELEN”**

Via een melding van het Wijksteunpunt Wonen kwam het Meldpunt anderhalf jaar geleden voor het eerst in contact met Rick. Hij huurt een woonruimte in een pand in de Staatsliedenbuurt. Bijna alle andere huurders zijn ook internationals.

Sinds de huur, die Rick betaalde, via de Huurcommissie werd verlaagd veranderde de opstelling van zijn huurders drastisch. Zonder enige onderbouwing werd hij beschuldigd van verschillende zaken, ontving exorbitante huurverhogingen en incassobrieven waarin hij werd gesommeerd om zijn 'huurachterstand' te betalen. Vanwege deze 'achterstand' werd vervolgens in kort geding ontbinding van de huurovereenkomst geëist. Verhuurders verloren de zaak, maar daarmee hield hun 'ongewenste' gedrag niet op. Er volgden vervelende e-mails, een huuropzegging, het hinderlijk plaatsen van spullen voor de deur, in het voorbijgaan regelmatig schoppen en spugen tegen deze deur, proberen binnen te komen als Rick de deur opent, inschrijving door een van de verhuurders op de woning, het laten inschrijven van derden op de woning en het laten uitschrijven van Rick. Ook gebeurden er dingen waarvan Rick vermoedde dat zijn verhuurders daar de hand in hadden. Zo kwam de post

niet meer aan, werd het voordeurslot twee keer vernield en werd bij een inbraak de CV ketel zodanig beschadigd dat de verwarming niet meer functioneerde. In reactie op Ricks melding van de inbraak en het reparatieverzoek voor de CV en de compleet vernielde voordeur, ontving hij een lange e-mail vol verwijten. Er zal niet worden gerepareerd aangezien de inbraak "... bijna een logisch gevolg is van uw eigen handelen." Rick heeft toen maar zelf bedrijven ingeschakeld om de reparaties uit te laten voeren, de kosten daarvan verrekende hij op advies van de advocaat met de huur. Inmiddels zijn de verhuurders een nieuwe procedure tegen Rick begonnen, wederom eisen zij ontbinding van de huurovereenkomst. Uitspraak vermoedelijk in februari 2015, de advocaat van Rick heeft alle vertrouwen in een goede afloop.

En dan was er afgelopen zomer nog een 'akkefietje' voor de ingang van het pand. Bij thuiskomst trof Rick daar een van de verhuurders in gezelschap van een 'spierbundel' aan. Zij pakten hem vast, sloegen hem en lieten bij hun vertrek weten terug te zullen komen. Rick deed aangifte. Later bleek dat zij eerder die avond twee huurders uit het pand hadden ontruimd, waarmee het Meldpunt later ook contact heeft opgenomen. Deze huurders, 'Sarah' en 'Jim', hadden

meerdere keren lekkage in hun woning gemeld, betaalden hun huur contant (betalingen wel aantoonbaar in correspondentie) en hadden gevraagd om een bankrekeningnummer waar zij de huur op konden storten. Op de bewuste avond had de verhuurder aangekondigd langs te komen voor een gesprek. Toen Jim de deur opende drongen de verhuurder en de 'spierbundel' binnen en sloten direct alle gordijnen. Jim werd hardhandig vastgepakt en kreeg een vuist tegen zijn gezicht gedrukt waarbij herhaaldelijk werd gevraagd of hij wilde dat zijn tanden uit zijn mond zouden worden geslagen. Meerdere ernstige (doods-)bedreigingen volgden, Jims telefoon en sleutels werden afgepakt en hem werd bevolen zijn spullen in te pakken en de trap af te dragen. Zo geschiedde, kort daarna ook met hulp van zijn later gearriveerde vriendin Sarah. Ondertussen kregen zij nog dingen te horen zoals "Do not bother



calling the police because we will only be in a small amount of trouble and then we will be back. I know where you work so don't be fucking stupid."

Een derde huurder in het pand heeft ook de nodige problemen met de verhuurders. Deze huurder, een Engelsman, lijkt verder geen actie te willen ondernemen. Dat is goed te begrijpen gezien de reputatie van de verhuurder die ook bij hem al eens 'aan de deur is geweest...'

Naast veelvuldig adviseren van deze huurders correspondeert het Meldpunt met de verhuurders en hun advocaat. De verhuurders zijn namens Sarah en Jim aansprakelijk gesteld voor de schade als gevolg van hun gedwongen vertrek. Zo is het hen duidelijk dat de activiteiten niet onopgemerkt blijven. Bij het uitblijven van betaling zijn de huurders met een garantie van het Emil Blaauwfonds verwezen naar de advocaat die ook al optreedt voor Rick. Met de wijkagent is diverse keren contact geweest over het reilen en zeilen in het pand. Het Meldpunt is met Sarah en Jim meegegaan bij het opnemen van hun aangifte. De politie heeft deze zaak nog in onderzoek, een rechtszaak volgt nog.

Het was een tijd relatief rustig volgens Rick, helaas is dat weer voorbij. Begin januari sloeg de CV ketel af. De door Rick ingeschakelde CV monteur constateerde vervolgens dat de afvoerpijp was dichtgemaakt met een plastic zak.

Omdat de CV ketel op het balkon hangt leverde dit gelukkig niet een levensgevaarlijke situatie op. Desondanks heeft Rick toch aangifte van vernieling gedaan, het Meldpunt heeft weer contact gezocht met de wijkagent en zal de verhuurder opnieuw aanschrijven. Ook vindt Rick de laatste tijd met enige regelmaat klodders spuug en dergelijke op zijn voordeur.

Verder wordt de woning boven die van Rick sinds enige tijd per nacht verhuurd aan toeristen, waarschijnlijk in strijd met de wet- en regelgeving. Op verzoek van het Meldpunt gaat de gemeente dit onderzoeken. Dan wordt ook gelijk gekeken naar een aantal bouwkundige zaken in het pand.

De namen van de huurders zijn gefingeerd.

9 KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK

Tussen december 2014 en begin januari 2015 hebben we per e-mail 130 klanten benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek. Expats en andere niet-Nederlandstaligen hebben we met een Engelstalig bericht benaderd. In de e-mail stond een unieke code waarmee de ontvanger toegang kreeg tot een speciaal door het Wijksteunpunt Wonen ontwikkelde enquête. In deze enquête stonden enkele vragen over de dienstverlening door het Meldpunt. Gevraagd werd naar ons kennisniveau, onze bereikbaarheid, accuraatheid, oplossingsgerichtheid etc.

We hebben 27 reacties teruggekregen, dat is een respons van bijna 21%.

De belangrijkste reden voor huurders om contact op te nemen met het Meldpunt was 'intimidatie door de verhuurder dan wel overschrijding van fatsoensnormen'.

Van de 21 Nederlandstalige klanten meldden er 19 op de vraag of het Meldpunt goed bereikbaar is 'uitstekend'. De andere twee gaven 'voldoende' aan.

Op de vraag of het Meldpunt voldeed aan de verwachtingen antwoordden 16 mensen met 'overtrof mijn verwachtingen', acht mensen zeiden 'volledig' en nog twee mensen meldden 'een beetje'. 'Helemaal niet' werd door niemand ingevuld.

Op de vraag of de medewerker deskundig was antwoordden 14 mensen 'zeer mee eens' en 13 'mee eens'.

Ook hebben we gevraagd of mensen een cijfer zouden willen geven voor het Meldpunt. Hieruit blijkt nogmaals dat onze klanten ons zeer waarderen. We ontvingen van 5 mensen een 10, zelfs twee keer een 10+, zeven maal een 9, zes keer een 8, een 7, 7 1/2, een A (van Engelstalige klant) en een A+++.

Het zijn vooral ook de opmerkingen die mensen in de enquête invulden waaruit waardering spreekt. Hiernaast enkele door onze klanten gemaakte opmerkingen:

“Ik ben heel erg blij met deze instantie, wij zijn meerdere keren heel goed geholpen met alle problemen die wij hebben gehad met onze verhuurder, hiervoor veel dank!”

“My case was an absurd one and proves that the existence of the hotline is really necessary. Thanks for your amazing work.”

“De short-stay in mijn straat is nu eindelijk gesloten! Hoera!”

“Thanks to Ramon Donicie this case that totally got out of control is now going in the right direction. He was very helpful in communication with the police (they were totally messing up). Thanks to him the police took my aangifte at last serious (they first refused to do anything, he came along and helped amazingly). He got me a very good lawyer. Without his help all of this would have been impossible.”

“Door het positief handelen en het oplossen van mijn probleem door het Meldpunt kan ik niet anders zeggen dan: ga zo door.”

“Meermaals gesproken met Gert Jan Bakker, welke meer info en tips gaf dan voor mijn 'zaak' nodig was. Bedankt hiervoor! ;-)”

“De wijze waarop Ramon zaken oppakt is zeer bemoedigend voor een zich soms machteloos voelende huurder. Erg belangrijk dat dat gebeurt en lang niet altijd vanzelfsprekend. Hopelijk krijgen jullie steeds meer macht en kracht om te doen wat er gedaan moet worden, de huurder beschermen tegen vastgoed-terreur...”

“My experience with the hotline and Wijksteunpunt Wonen were beyond my expectations. I had felt rather helpless for so long. My landlord had violated me in so many ways Gert Jan and his colleagues were extremely helpful and professional. It is beyond words how grateful I am to everyone (most specifically Gert Jan). My now ex-landlord to date continues to intimidate me but Gert Jan has given me a lot of strength to deal with it.”



www.wswonen.nl

 www.twitter.com/verhuurgedrag