

Maart 2023



De staat van de huurder 2022

Signaleringen van !WOON over huurders op
de woningmarkt in Amsterdam en omgeving

In ons dagelijks werk in Amsterdam, Amstelveen, Diemen en Haarlem zien we hoe regels uitpakken, waar knelpunten ontstaan en waar regels andere effecten hebben dan verwacht. We hebben een selectie gemaakt van signalen die we in 2022 hebben genoteerd en die in tien thema's gegroepeerd.

Vooraf een paar relevante cijfers uit de Amsterdamse praktijk:

- We kregen van 5.991 huurders vragen over de onderhoudssituatie in hun woning. In 646 gevallen leidde dit tot een uitgebreider ondersteuningstraject, bijvoorbeeld in de vorm van een procedure bij de huurcommissie.
- We kregen van 5.208 huurders vragen over de huurprijs en/of de servicekosten. In 253 (huurprijs) plus 1578 (servicekosten) gevallen leidde dit tot een uitgebreider ondersteuningstraject.
- Ons Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag kreeg 428 meldingen over problemen met de verhuurder.

1 Servicekosten en bijkomende kosten, betaalbaarheid

We kregen dit jaar veel klachten en vragen over bijkomende kosten. In steeds meer complexen voor starters en jongeren betalen de bewoners naast huurprijs en servicekosten ook andere ‘community’ kosten. Dat maakt de woonlasten hoog. De kosten zijn niet altijd terecht en de afrekening van de betaalde voorschotten is lang niet altijd transparant. We staan een groot aantal huurders bij in procedures en discussies in verschillende complexen bij verschillende verhuurders. Duidelijk is dat de regels voor de afrekening van servicekosten tekort schieten. De individuele huurder moet elk jaar de afrekening aanvechten en dat leidt met beroepsmogelijkheden tot jarenlange discussies en kluwens van procedures die vervelend zijn voor huurders en verhuurders, maar die ook de Huurcommissie en rechtbank zwaar belasten. Het ministerie ziet deze problemen en is een inventarisatie gestart.

- Na de zomer neemt het aantal vragen over te verhogen voorschotten voor stookkosten in complexen met blokverwarming flink toe. Steeds vaker lopen contracten voor blokverwarming af, zowel in huurcomplexen als VvE's. Voor VvE-besturen is dit extra belastend, de hele VvE komt immers in de knel als individuele bewoners betalingsachterstand oplopen. Eenzelfde probleem horen we van woongroepen. De VvE-Bond Amsterdam startte een meldpunt.
- Het voorschot energiekosten via de verhuurder mag wettelijk niet worden verhoogd zonder een voorafgaande afrekening. Maar met de actuele verhoging van de energieprijzen is het verstandig een verhoging toch meteen te betalen, om hele hoge afrekeningen achteraf te voorkomen.

Het voorschot energiekosten via de verhuurder mag wettelijk niet worden verhoogd zonder een voorafgaande afrekening. Maar met de actuele verhoging van de energieprijzen is het verstandig een verhoging toch meteen te betalen, om hele hoge afrekeningen achteraf te voorkomen.

- Ymere schiet bij huurders zonder eigen elektra-aansluiting de 2 x € 190 tegemoetkoming van het Rijk voor. Dat is een mooi gebaar!
- Nieuwe warmtesystemen, vaak WKO's van externe exploitanten, leveren vragen en complicaties op. Veel energieleveranciers vragen precies de maximumtarieven die de Warmtewet toestaat, daar waar Vattenfall bij stadswarmte de laatste jaren juist een aardige korting geeft. Ook de afhandeling van klachten is bij een aantal (E-teck, Warm aan het IJ) niet op orde. Daarnaast is na een uitspraak van de Hoge Raad discussie gaande over de vraag of het in rekening gebrachte vastrecht wel redelijk is. We volgen dit op de voet, evenals een proefprocedure die loopt via de Woonbond.

2 Jaarlijkse huurverhoging

Een aantal particuliere verhuurders doet ook dit jaar bizarre voorstellen voor de huurverhoging per 1 juli, met hoge percentages of hoge bedragen ineens. Veel genoemde argumenten zijn “marktomstandigheden” of “overheidsbeleid”. Ook begrijpen niet alle verhuurders de regels als een huurder bezwaar maakt tegen de verhoging.

- Zo reageert verhuurder Rappange op geen enkele brief over achterstallig onderhoud en dubbelglas, maar weet de huurder wel te vinden met een huurverhogingsvoorstel van 9,7% “op basis van indexering”.
Het is overigens mooi dat er een beperking is gekomen op de huurverhoging in de vrije sector, dit geeft huurders meer duidelijkheid en rust na ontvangst van dergelijke extreme voorstellen.
- Meerdere corporaties (Stadgenoot, Ymere, Eigen Haard, de Alliantie, Rochdale) blijken ook dit jaar niet op de hoogte van de wettelijke procedure wanneer huurders de huurverhoging niet betalen. Nog veel te vaak start de corporatie dan een incassotraject. Dat gaat vaak gepaard met automatisch verstuurd berichten, zelfs per sms of Whatsapp. Dat kan niet: de verhuurder moet eerst naar de Huurcommissie als de huurverhoging niet is geaccepteerd. Vooral Stadgenoot en Ymere maken het bont. In meerdere gevallen blijven de aanmaningen komen, ondanks contact met de corporatie. In enkele gevallen volgt zelfs een melding bij het Buurtteam voor een Vroeg-Er-Op-Af aanpak. Om bewoners gerust te stellen wijzen we via social media met grote regelmaat op onze uitleg hoe het zit. Ook bij de rappelprocedures gaat het nodige mis. We hebben hier veel werk aan.
- Diverse particuliere verhuurders hanteren ook deze werkwijze (Heule, Pronk, Hoen, Libra International, Heineken Nederland BV, MVGM).

3 Onderhoud en woningkwaliteit

We krijgen veel signalen over gebreken in de woning. Verhuurders reageren niet altijd adequaat en op het gebied van noodzakelijke isolatie van de woning lopen de regels ver achter op de maatschappelijke realiteit.

- We zien veel zaken waarbij op meldingen van huurders over vocht en schimmel niet goed wordt gereageerd, zowel door particuliere verhuurders als corporaties. Natuurlijk is ventileren van invloed op vocht en schimmel, maar meestal is er ook een bouwkundige component. We verwachten van verhuurders dat zij onderzoek doen naar de oorzaak, al is het maar om technische gebreken uit te sluiten. Zo’n onderzoek moet zeker plaatsvinden als de huurder aangeeft dat sprake is van lekkages.
- Ruim 100.000 woningen in Amsterdam hebben nog geen isolatieglas. Dat is anno 2023 moeilijk uit te leggen. Landelijk wordt nog steeds gearzeld enkelglas aan te merken als gebrek, terwijl dit eenvoudig valt te regelen en snel veel resultaat zou opleveren. Ondertussen kunnen huurders wel zelf een voorstel doen, tegen een bijbehorende huurverhoging. Huurders krijgen zo’n verzoek om isolatie of dubbelglas bij particuliere verhuurders steeds vaker gehonoreerd zonder een procedure te hoeven starten. Bij corporaties zien we een beweging de andere kant op: als huurders op eigen initiatief aankloppen krijgen ze steeds vaker te horen dat hun verzoek niet past in de meerjaren-planning. Om huurders met enkelglas niet nog jaren te laten wachten, zouden corporaties plaatsing van het glas naar voren kunnen halen of een verzoek van huurders in ieder geval kunnen aangrijpen om te starten met overleg over de geplande aanpak.

4 Tijdelijke huurovereenkomsten

Nieuwe huurders krijgen in de particuliere sector vaak een tijdelijke huurovereenkomst (42% van alle recente huurders heeft zo’n contract, zo wordt in de Amsterdamse Aanpak Volkshuisvesting gesignaleerd). Huurders zitten hierdoor continu in onzekerheid over hun woontoekomst. Het is ook een belemmering bij een beroep op het huurrecht. De regeling om achteraf de huurprijs te laten toetsen durven veel huurders niet aan (als ze de regeling al kennen).

- Tijdelijke huurders in het complex Klokkenhof kregen van Vesteda de afgelopen jaren steeds een tijdelijke huurovereenkomst van 2 jaar voor steeds een andere woonruimte. Hiermee voorkomt Vesteda dat de huurovereenkomst van onbepaalde tijd wordt en dat mensen in de aanloop naar sloop/renovatie van het complex rechten krijgen. Met onze hulp verenigden bewoners zich en kwamen er betere afspraken.

- Op meerdere plekken speelt discussie over het werken met tijdelijke huurcontracten en gebruikers-overeenkomsten voordat een zgn. peildatum wordt afgegeven in renovatie en slooprojecten. Dit gebeurt vaak al terwijl de plannen nog niet akkoord zijn bij de bewoners(commissie). Zo nemen vluchtigheid, anonimiteit en beheerproblematiek in een buurt toe. Actieve bewoners ervaren dit ook als ondermijning van hun onderhandelingspositie; er wonen zo immers steeds minder huurders om het draagvlak te meten.

5 Campus- en jongerencontracten

Tijdelijke contracten voor jongeren leiden soms tot onduidelijkheid of problemen.

- Lieven de Key stuurt met de beste bedoelingen heel vroegtijdig een aankondiging van huurbeëindiging bij aflopende jongerencontracten. De huurder wordt gevraagd een toestemmingsverklaring voor de ontbinding te tekenen, anders volgt een juridisch traject, zo meldt de brief. Ook andere corporaties dringen aan op het zelf alvast opzeggen van de huurovereenkomst door de huurder. Deze brieven leveren meer stress en ergernis op dan duidelijkheid. Bij kwetsbare huurders pakt de aanpak geregeld contraproductief uit. We adviseren corporaties dringend niet van huurders te vragen zelf op te zeggen en ook niet té lang van te voren opzeggingsbrieven met dreigementen van juridische procedures te sturen.
- In aansluiting hierop vragen we aandacht voor de in Amsterdam nauwelijks benutte mogelijkheid om gebruik te maken van de wettelijke optie jongerencontracten met twee jaar te verlengen. Dat kan veel jongeren uit de brand helpen.
- We ervaren een prettige samenwerking met Lieven de Key over een aflopend jongerencontract van een huurder met ernstige mentale problemen. Huurder had zijn problemen bij zijn urgentieaanvraag helaas niet goed verwoord, waarna een niet passende woning werd aangeboden en de urgentie verviel. Hij mag blijven wonen zolang de bezwaarprocedure loopt.
- Jongere statushouders met een jongerencontract worden geholpen met de vangnetregeling. De alternatieve woonruimte die zij krijgen ligt vaak in ander stadsdeel. Hiermee gaat het netwerk verloren dat zij net hebben opgebouwd en hard nodig hebben om hun leven op de rit te houden. We vragen hiervoor aandacht.

6 Gevolgen verordening kamerverhuur

Als gevolg van aanpassingen in de verordening voor het regelen van kamergewijze verhuur is het aantal problemen rondom kamergewijze verhuur sterk verminderd. We krijgen veel minder klachten dan voorheen. Wat we nog wel zien valt uiteen in drie typen problemen.

- Er zijn nog altijd de nodige opzeggingen aan kamerhuurders omdat de verhuurder geen vergunning heeft geregeld. We ondersteunen de huurders bij hun zoektocht naar de mogelijkheden.
- We zien regelmatig dat geen vervanging is toegestaan van een vertrekkende huurder om zo het aantal bewoners te beperken. De achterblijvers draaien op voor de totale huur, per persoon een flinke huurverhoging. Makelaar Hoen doet het net anders en wil namens Blackstone toestemming geven voor opvolging, maar dan wel tegen € 650 huurverhoging.
- We krijgen meldingen van adressen waar wel een vergunning is verstrekt, maar de verhuurders (waaronder Stadgenoot) niet de noodzakelijke werkzaamheden willen verrichten om aan de voorwaarden te voldoen. Vervolgens moeten één of meerdere medehuurlers vertrekken.

7 Verhuurgedrag en oplichting

De onderstaande gedragingen duiken altijd weer op:

- borg niet of slechts deels restitueren, vooral bij internationals (al gauw honderd gevallen per jaar)
- huuropzeggingen zonder wettelijke basis
- verwarming of andere essentiële voorzieningen afsluiten
- agressief en intimiderend gedrag naar huurders
- niets doen aan onderhoudsgebreken
- sloten verwisselen of onbruikbaar maken

Een aantal voorbeelden

- Huurder vindt een woning via internet, geen huurovereenkomst, contante betaling. Kale huur € 1.350, bemiddelingskosten € 1.350, borg € 3.900. Nu hij er woont duiken bemiddelaar en verhuurder op en vragen zeer dreigend de woning te verlaten. We leggen contact met de politie.
- Vrouw vindt een woning op Facebook en krijgt een contract voor 6 maanden. Na 6 weken staat Rochdale op de stoep: het is een sociale huurwoning. Onderhuurster betaalde € 5.400 borg, en naast de huur maandelijks € 250 servicekosten, € 150 energiekosten en € 200 voor stoffering. We leggen contact met Rochdale, daarna mag ze uit coulance nog enige tijd blijven om andere woonruimte te zoeken. Omdat de hoofdhuurder naar Spanje vertrokken is, blijkt het verhalen van de schade vrijwel onhaalbaar.
- Een klassieker in het ongewenst verhuurgedrag: een huurder die in paniek met ons belt, want er staat een deurwaarder voor de deur met vier politieagenten. De huurders krijgen één uur om te vertrekken. Dan blijkt dat het gaat om onderhuur, waarbij hoofdhuurder de boel verkamerde voor zes bewoners. Hij heeft intussen € 20.000 schuld bij de eigenaar, die een ontruimingsvonnis heeft gehaald. Voor de onderhuurders een kansloze situatie. We spreken met deurwaarder en dat geeft de kans om achteraf voor de huurders schadevergoeding te vorderen.
- Opvallend was de melding van een Russische huurster bij wie de huur werd opgezegd op grond van haar nationaliteit. Verhuurder stelt overmacht c.q. force majeure. Discriminatie bij oorlogssituaties geldt echter niet als overmachtssituatie.
- Misbruik van huurrecht komt ook voor. Een verhuurder heeft een zgn. tussenuurovereenkomst gesloten voor 3 jaar. Aan het einde van de overeenkomst vraagt huurder zich af of verhuurder wel daadwerkelijk terugkeert, wat een voorwaarde is bij tussenuur. Vervolgens krijgt hij een uitgebreide brief van advocaat Hielkema & co met vermelding van die terugkeer. Zes maanden later staat de woning op Funda voor € 1.100.000.
- Verhuurder Van Hooijdonk zoekt regelmatig de randjes van de wetgeving. Nu biedt hij contracten aan van 25 maanden voor onzelfstandige woonruimte. Dat is niet verboden, wel gewiekst. De optie om de huurprijs te toetsen bestaat hierdoor alleen de eerste zes maanden van de huurovereenkomst en niet, zoals door de wetgever bij tijdelijke contracten beoogd, tot een half jaar na afloop.

8 Woonruimteverdeling en WoningNet

Veel mensen zoeken een woning. We zien dat een aantal zaken beter te regelen zijn.

- De aanlevertijd voor stukken bij het aanbieden van een woning is voor de doelgroep van onze spreekuren vaak te kort. Meestal is minimaal 5 werkdagen nodig. De termijn die de corporaties hanteren is vrijwel altijd korter. Ymere spant de kroon: alle relevante documenten moeten worden aangeleverd binnen 1 werkdag. Dit wordt bovendien niet alleen gevraagd aan de eerste kandidaat, maar aan de eerste tien kandidaten. We agenderen dit bij de corporaties, mede om te voorkomen dat kandidaten te laat hulp inschakelen en de woning missen.

- Particuliere verhuurders doen soms erg moeilijk over de in dit kader door de corporaties gevraagde verhuurdersverklaring. Ook hiervoor zou een escape moeten komen.
- We ontvingen meerdere signalen van jongeren die niet in aanmerking komen voor de nieuwe voorrangsregeling voor Amsterdamse jongeren. Dat is bijvoorbeeld zo als ze tussentijds even in Amstelveen of Diemen hebben gewoond, twee buurgemeenten met veel studenten/jongeren-woningen. Dit lijkt ons een punt voor de evaluatie van deze regeling.

9 Woningruil

Met woningruil kunnen twee huishoudens, zonder al te veel werk van de verhuurder, passender gaan wonen. Toch werpen diverse corporaties belemmeringen op.

- Rochdale weigert vrijwel het hele jaar verzoeken tot woningruil in behandeling te nemen. Heel frustrerend voor de kandidaten en jammer dat de enige mogelijkheid dan een gang naar de rechter is.
- Lieven de Key weigert een woningruil. Na een heel traject wordt de reden duidelijk: de betreffende woning heeft een label om na leegkomst geliberaliseerd te verhuren. Het effect is evenwel dat de woning nu helemaal niet leegkomt.
- Een vergelijkbare kwestie speelde bij de Alliantie: hier werd een ruil geweigerd omdat de woning was gelabeld als jongerenwoning.

10 Bereikbaarheid corporaties

Huurders, maar ook medewerkers van !WOON, hebben geregeld veel moeite met het bereiken van woningcorporaties. Lange wachttijden bij het klantcontactcentrum, terugbelverzoeken die niet worden nagekomen, mails die erg traag worden beantwoord. Dat leidt tot gefrustreerde huurders en kost ook onze medewerkers veel tijd. We hebben wel vaste contactpersonen bij alle corporaties, maar dat is in veel gevallen niet de logische route. Ook verwachten corporaties steeds meer van online communicatie; dat is erg lastig voor huurders die digitaal niet vaardig zijn.