

RAPPORTAGE 2004

+

**TUSSENRAPPORTAGE EERSTE
HELFT 2005**

Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag
NZ Voorburgwal 32
1012 RZ AMSTERDAM
Tel.: 020 – 5230199
Fax: 020 – 6382976
Email meldpunt@huurteams.nl

Dhr. M.P. Suitela
Dhr. G.J. Bakker
Mw. M. Vanhijfte

2. VOORWOORD

Deze rapportage geeft een beeld van de werkwijze van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, de meldingen, de melders en de verhuurders op wie de meldingen betrekking hebben. Het bestrijkt het kalenderjaar 2004 en de eerste helft van 2005.

Evenals in voorgaande jaren is dankbaar beroep gedaan op het Meldpunt. Op verschillende vlakken op de Amsterdamse woningmarkt blijkt een intensieve en actieve bemoeienis noodzakelijk. Nog niet eerder registreerde het Meldpunt het hoge aantal klachtmeldingen zoals in het eerste half jaar van 2005.

De spanning op de Amsterdamse woningmarkt is hoog. Daarbij doen zich een aantal excessen voor die niet thuishoren in een beschaafd land. Niet altijd zijn Meldpunt of overheid in staat een adequaat antwoord te vinden op dit soort situaties. De voorbeelden uit de praktijk zijn te vinden in de beschrijvingen die als bijlage bij dit verslag gevoegd zijn.

De verruiming van het splitsingsbeleid heeft zijn weerslag op het aantal meldingen. Met name de werkzaamheden die voorafgaan aan de afgifte van een splitsingsvergunning kunnen aanleiding geven tot problemen. Dit speelt vooral bij een aantal eigenaren die zich toegelegd hebben op opkopen, splitsen en verkopen van panden. Professionele ondersteuning van bewoners in dit traject blijkt noodzakelijk om problemen te voorkomen.

In 2004 hebben misstanden rond woning- en kamerbemiddelingsbureaus regelmatig de publiciteit gehaald. Het Meldpunt heeft gepleit voor een meer actieve en gerichte aanpak van de bemiddelingsbureaus. Op initiatief van het Meldpunt zijn met de Dienst Wonen samenwerkingsafspraken gemaakt voor een gezamenlijke aanpak.

Gebleken is verder dat de gemelde klachten steeds vaker het beleid, beheer en de dienstverlening door woningcorporaties betreffen. Vooral in de vernieuwingsgebieden worden huurders onder druk gezet en krijgen zij te maken met ongewenst verhuurgedrag. Een andere ongewenste tendens betreft de tijdelijke verhuur en allerlei andere onwettige constructies van huurwoningen die voor verkoop zijn bestemd in plaats van deze maximaal voor zes maanden in gebruik te geven. Door gebruik te maken van oneigenlijke huurovereenkomst wordt de huurbescherming ten onrechte uitgesloten.

Het doet deugd in een verslag over de beantwoording van kamervragen te lezen dat ook minister Dekker het bestaan van het Meldpunt toejuicht en het maatschappelijk belang en nut ervan onderschrijft.

Amsterdam, 2005

Namens het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag

E. Meijerman
Voorzitter Stuurgroep Huurteams

1.	VOORWOORD	3
2.	INHOUD	5
3.	MELDINGEN	7
3.1	Ontwikkeling klachtenmelding 2002-2004	7
3.1.2	Vooruitblik klachtenmelding 1 ^e helft 2005	7
3.2	Ondersteuning huurders	7
3.3	Naar aantal en klagers	8
3.4	De verhuurders	9
3.5	Aard van de meldingen	12
3.5.1	Overtreding huur(prijzen)wetgeving	12
3.5.2	Onderhoudsproblematiek	13
3.5.3	Woonruimteverdeling	14
3.5.4	Fatsoensnormen / intimidatie	14
3.6	Signaleringen	15
3.6.1	Splitsen	15
3.6.2	Woning- en Kamerbemiddelingsbureaus	16
3.6.3	Gezamenlijke aanpak bemiddelingsbureaus	17
3.7	Meldingen en verhuurders	18
4.	OPLOSSINGSTRAJECT	21
4.1	Werkwijze	21
4.2	Actieve ondersteuning door het Meldpunt	21
4.3	Advies- en verwijzfunctie	22
4.4	Signaleringen – geen actie Meldpunt	22
5.	OVERIGE RESULTATEN	23
5.1	Wegwijzer Wonen Oud-West	23
5.2	Ondersteuning bewonersgroepen	23
5.3	Tijdelijke verhuur bij verkoop corporatiewoningen	24
5.4	Verwijzingen via het Emil Blaauw proceskostenfonds	24
5.5	Afgegeven beleidssignaleringen	25
6.	ORGANISATIE	
6.1	Samenwerking en gemeente Amsterdam	27
6.2	Kerntaken Meldpunt	27
6.3	Personele bezetting	27
6.4	Positionering	28
6.5	Relatienetwerk en samenwerking	28
6.6	Financiering	28
7.	KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	29
7.1	Inleiding	29
7.2	Resultaten	29
7.3	Conclusie	31

8.	CONCLUSIES en AANBEVELINGEN	33
9.	OVERZICHT MELDINGEN	37
10.	OVERZICHT DOORVERWIJZINGEN EMIL BLAAUW PROCESKOSTENFONDS	51

3. MELDINGEN

3.1 Ontwikkeling klachtenmelding 2002-2005

De registratie van het aantal meldingen vormt een belangrijke graadmeter om te bepalen hoe het met de positie van de huurders op de Amsterdamse woningmarkt is gesteld. Uit de ontwikkeling van het aantal klachten, maar ook naar de aard van de klachten, valt af te leiden dat deze positie stevig onder druk staat.

In de afgelopen verslagperiode constateerde het Meldpunt een opvallende terugloop in het aantal meldingen vanuit de huurteams. In samenwerking met het Backoffice Huurteams zijn daarom de verschillende huurteams bezocht. Belangrijke oorzaak van de terugloop houdt verband met de “gewenning” die bij medewerkers is ontstaan. Zo is gebleken dat tal van situaties van ongewenst verhuurgedrag niet zijn doorgegeven, omdat men twijfelde of deze wel voldoende meldenswaardig zijn. De opmerking “tja, als ik dat ook moet signaleren, dan kan ik wel bezig blijven...” is veelbetekenend. Gesteld kan worden dat hierdoor diverse situaties ongemeld zijn gebleven.

Het Meldpunt zal richtlijnen opstellen waarmee medewerkers van de huurteams situaties van ongewenst verhuurgedrag beter kunnen identificeren. Tevens zal voor de huurteams het meldsysteem voor klachten worden geïntegreerd in het eigen werkproces en gekoppeld aan het registratieprogramma van de huurteams.

Om goed vinger aan de pols te houden zal het Meldpunt op gezette tijden de huurteams bezoeken om informatie en ervaringen uit te wisselen over de bejegening van huurders op de woningmarkt.

3.1.2 Terugblik eerste helft 2005

Op het moment van schrijven zijn gegevens beschikbaar over het aantal meldingen van januari tot en met juni 2005 en geven aan dat de positie van de huurders zeer te wensen overlaat. In de eerste zes maanden van dit jaar staat het aantal meldingen al op 254. Nog niet eerder registreerde het Meldpunt in zo'n kort tijdsbestek deze grote hoeveelheid klachten! Opvallend is dat de aard van het ongewenste verhuurgedrag ook extremere vormen aanneemt. Met name het aantal gevallen van ernstige persoonlijke intimidaties door verhuurders zijn tekenend voor de benarde positie waarin sommige huurders verkeren.

3.2 Ondersteuning huurders

De belangrijkste doelstelling van het Meldpunt is het actief ondersteunen van bewoners die met ongewenst verhuurgedrag te maken hebben, zo mogelijk door een actieve, gezamenlijke aanpak van gemeentelijke diensten en bewonersorganisaties.

	2002	2003	2004	2005 <i>6mnd</i>
Actieve ondersteuning van bewoners	69	93(*)	89(**)	44(***)

(*) Incl. doorloop van 18 zaken uit de vorige verslagperiode

(**) Incl. doorloop van 12 zaken uit vorige verslagperiode

(***) Excl. doorloop zaken uit vorige verslagperiode

Het aantal bewoners dat in 2004 van het Meldpunt actieve ondersteuning heeft gekregen is in vergelijking met de voorgaande verslagperiode ongeveer hetzelfde gebleven. In totaal ontving het Meldpunt in 309 (nieuwe) meldingen. Het afgelopen jaar genoten 89 bewoners actieve ondersteuning (incl. een doorloop van 12 zaken uit het vorige jaar), 28 % van het totaal aantal nieuw binnengekomen meldingen.

3.3 Naar aantal en klagers

Fig. 1 – Behandelde meldingen, naar aantal en soort klager			
	2003 <i>12 mnd</i>	2004 <i>12 mnd</i>	2005 <i>6 mnd</i>
Meldingen, gedaan door huurders	152	141	86
Meldingen, gedaan door huurteams	129	124	135
Meldingen, gedaan door andere instanties	28	44	33
Doorloop vorig verslagjaar	18	12	--
Totaal	327	321	254

Het aantal meldingen door huurteams nam tot eind 2004 iets af. In 2005 wijzigt dit in een toename als gevolg van bovenvermelde interventie. Daarentegen neemt het aantal meldingen door andere instanties steeds toe. Kennelijk heeft hier de groeiende bekendheid van het Meldpunt en het opgebouwde relatienetwerk met professionals een positieve invloed.

Wanneer wordt gekeken naar de herkomst van de klachten wordt nagenoeg eenzelfde beeld verkregen als in de voorgaande jaren.

Fig. 2 – Nieuw binnengekomen meldingen, naar stadsdeel			
	2003 <i>12 mnd</i>	2004 <i>12 mnd</i>	2005 <i>6 mnd</i>
Oud Zuid /Pijp	72	71	77
Oud-West	52	61	53
Binnenstad	65	52	34
Oost-Watergraafsmeer	24	15	9
Zeeburg	9	9	7
ZuiderAmstel	33	23	11
Baarsjes	20	16	18
Bos & Lommer	9	12	6
Westerpark	10	19	16
Overige stadsdelen	10	26	17
Onbekend / buiten Amsterdam	7	5	6
Totaal	311	309	254

De klachten zijn hoofdzakelijk afkomstig uit de vooroorlogse wijken met een grote particuliere woningvoorraad. De top drie in 2004 en eerste helft 2005 wordt wederom gevormd door de buurten waar de druk op de woningmarkt het grootst is: de meeste klachten zijn afkomstig uit de stadsdelen Amsterdam Oud-Zuid, Oud-West en de Binnenstad. Opvallend is de toename van het aantal meldingen uit de overige stadsdelen.

3.4 De verhuurders

Het oplossingstraject van ongewenst verhuurgedrag laat zich niet alleen bepalen door het soort overtreding. Het is belangrijk onderscheid te maken tussen soorten verhuurders (kleine particuliere verhuurders of professionele verhuurders, waaronder woningcorporaties) en de verhuursituatie (vergunningplichtige woonruimte of bijvoorbeeld een bewoonde bedrijfsruimte).

Fig. 3 – Verhuurders en verhuursituatie			
	2003	2004	2005 <i>6 mnd</i>
Professionele verhuurder van vergunningplichtige woonruimte	128	117	97
Woningcorporaties	26	42	48
Kleine verhuurder van vergunningplichtige woonruimte	101	106	94
Niet vergunningplichtige woonruimte	20	24	8
Onderverhuursituaties	8	10	3
Onbekend	28	10	4
Totaal	311	309	254

Hierbij moet overigens worden opgemerkt dat niet altijd met zekerheid is te zeggen of sprake is van een professionele of een ‘kleine’ verhuurder. Een eigenaar-bewoner van een benedenhuis die de bovenliggende woningen verhuurt, wordt aangemerkt als ‘klein’, hoewel deze verhuurder elders in de stad natuurlijk eveneens als verhuurder kan optreden. Makelaars, beleggers, beheerders en woningcorporaties worden als professioneel aangemerkt.

Niet in alle gevallen dat een huurder klaagt over het gedrag van zijn verhuurder wordt de naam van deze verhuurder ook genoemd. 10 maal bleef de verhuurder geheel onbekend, vaak omdat de klager vreesde voor eventuele actie die het Meldpunt tegen de verhuurder zou kunnen ondernemen. Deze vrees is overigens onterecht, omdat het Meldpunt geen actie onderneemt zonder dit vooraf met de huurder te overleggen. Met name als de huurder zich slechts met een algemene informatievraag tot het Meldpunt wendt wordt het vaak niet nodig geacht om de gegevens van de verhuurder te overleggen. Bellers van buiten Amsterdam zijn niet in de telling opgenomen.

Van onderverhuur was 10 maal sprake. In deze gevallen bleek de verhuurder zélf huurder van de woonruimte te zijn. In deze gevallen meldden de klagers overigens niet het feit dat werd onderverhuurd als ‘ongewenst verhuurgedrag’, maar hadden de meldingen betrekking op de gedragingen van de hoofdhuurder in zijn rol als (onder)verhuurder.

Bij de overige gevallen was 159 maal een professionele verhuurder betrokken (makelaars, grote particulieren en woningcorporaties) en was sprake van vergunningplichtige woonruimte. Voor deze woonruimtes is op grond van de Huisvestingswet een huisvestingsvergunning vereist. Steeds vaker wordt melding gedaan van ongewenst verhuurgedrag door woningcorporaties. Veel kleine particuliere verhuurders/eigenaren geven het beheer van de woonruimte overigens uit handen aan een professionele verhuurder.

In totaal zijn 106 verhuurders van vergunningplichtige woonruimte aangemerkt als 'klein'. Deze verhuurders hebben weinig verhuureenheden. Vaak betreft het eigenaar-bewoners, die de verhuur van woonruimte niet als hoofdactiviteit hebben.

Er zijn 24 meldingen gedaan die betrekking hadden op woonruimte die niet tot de vergunningplichtige voorraad behoren. Denk hierbij aan bewoonde zolderetages, voormalige winkelruimtes of tot woningen verbouwde kantoorpanden. Deze woningen vallen niet onder de woningtoewijzingsregels.

Sinds oktober 2002 is het makkelijker geworden om panden te splitsen. Hierdoor is er ook een aantal nieuwe spelers op de Amsterdamse woningmarkt actief geworden, de zogenaamde "vrije jongens" of "uitponders". Het uitponen van onroerend goed betekent dat de woningen afzonderlijk van elkaar verkocht worden, zodat er een maximale winst gegenereerd kan worden op de aankoop.

Bijna alle vastgoedeigenaren hebben panden en/of complexen in de verkoop, ook de corporaties. Deze laatsten hebben de mogelijkheid om tot 2007 ruim 27.000 woningen te verkopen. Het gaat in dit geval om panden die zij al lang in eigendom hebben. Zodra een huurder vertrekt kan er verkocht worden. Uitponen is hier niet de hoofdactiviteit.

De meeste problemen ontstaan bij die vastgoedbedrijven die het uitponen wel als hoofdactiviteit hebben. Zij kopen (slechte) huurpanden op met als doel deze te splitsen en te verkopen. Voor de zittende huurders is geen plaats meer, de etages moeten leeg op de markt worden gezet. In deze gevallen draait het vooral om omzetsnelheid: aankopen, huurders uitplaatsen, opknappen, splitsen en doorverkopen.

Soms is de huurder blij met goede vervangende woonruimte. Huurders die willen blijven wonen krijgen soms te maken met problemen. Zolderbergingen worden zonder toestemming van de huurders gesloopt, de inboedel ervan weggegooid, de standleiding wordt alvast weggehaald, lege etages worden volledig onbewoonbaar gemaakt door alles kort en klein te slaan: de laatste huurders van zo'n pand wordt op die manier het leven zuur gemaakt.

Uit deze voorbeelden blijkt ook een duidelijk patroon wat de zolderbergingen betreft. Bij veel panden die tegenwoordig worden opgeknapt om te kunnen splitsen wordt er op de bovenste verdieping, traditioneel de zolderbergingen van de huurders, een nieuwe woning gerealiseerd. Omdat dat niet mogelijk is als de bergingen nog in gebruik zijn bij de huurders heeft deze verhuurder het beleid om die bergingen en kamers maar gewoon te slopen en de huurder voor voldongen feiten te plaatsen.

Praktijkvoorbeelden

Bekende uitponders waarover geregeld klachten binnen komen zijn: 's Winters Binnen Vastgoed, Ambrosini Vastgoed/De Vries Vastgoed, Vondel Vastgoed en Diacra Holding. De volgende zeven signaleringen zijn door verschillende Huurteams gemeld en gaan over adressen van 's Winters Binnen Vastgoed.

Pieter Aertszstraat:

Eigenaar wil zolder verbouwen tot woonruimte maar deze is bij de huurders in gebruik als berging. Op een gegeven moment blijkt de toegangsdeur tot de zolder dichtgetimmerd.

Van Woustraat:

Na een voorstel tot huurverlaging belt verhuurder op. Hij dreigt de huurders eruit te zetten als ze doorgaan met de procedure. Hij heeft namelijk geen huisvestigingsvergunning voor ze aangevraagd. Een dagvaarding volgt, maar als blijkt dat deze zaak kansloos is, wordt deze ingetrokken. Huurders hebben inmiddels wel slapeloze nachten gehad. Verhuurder laat weten dat hij ervoor zal zorgen dat huurders nergens meer een woning in Amsterdam kunnen krijgen. Zijn woorden: " Mij wil je niet als vijand hebben".

Zaanstraat:

Beheerder wil niets doen aan onderhoudsklachten want pand is voor de eigenaren een belegging; het mag daarom niets kosten maar moet wel renderen.

Pieter Aertszstraat:

Tijdens een huisbezoek door het huurteam voor een puntentelling ivm (na later blijkt onterechte) huurverhoging van 25 euro, blijkt de zolderberging van huurster geheel te zijn weggesloopt en haar spulletjes die daar opgeslagen waren, zijn weggegooid. De makelaar wijst naar de nieuwe eigenaar: 's Winters Binnen Vastgoed.

Marnixstraat:

Eigenaar heeft alle zolderbergingen ontruimd en dichtgetimmerd, de inboedel van de huurders is weggegooid. Eigenaar biedt nu € 1500 ter compensatie. Bewoners nemen hier geen genoegen mee en brengen dagvaarding uit. Vervolgens komen partijen alsnog tot overeenstemming over een reële schadevergoeding.

1e Jan van der Heijdenstraat:

Wegens werkzaamheden om pand splitsingsklaar te maken ontstaat er voor zittende huurder een maandenlange overlast van geluid, stof en lekkages. Tuin vernield wegens bodemonderzoek. Verhuurder voelt zich niet verantwoordelijk, eigenaar ook niet.

Westermarkt:

Huurster wordt afgesloten van verwarming. Pand wordt verbouwd wegens splitsing. Makelaar verwijst door naar eigenaren en kan zelf niets regelen. Eigenaren zeggen van niets te weten maar de loodgieter heeft wel in hun opdracht de cv afgesloten. Pas na conceptdagvaarding willen eigenaren onderhandelen. Warm water is weer aangesloten.

3.5 Aard van de meldingen

De aard van de problematiek waarmee de huurder zich tot het Meldpunt wendt is zeer divers. Dikwijls is sprake van een zakelijk geschil, dat in principe is op te lossen binnen de bestaande wet- en regelgeving. Echter, het zakelijk geschil leidt gemakkelijk tot een verregaande verstoring van de relatie tussen huurder en verhuurder, met name als hierbij een kleine verhuurder is betrokken die niet op professionele basis woningen verhuurt. De huurder kan dan te maken krijgen met uiteenlopende vormen van ongewenst verhuurbedrag, die niet allemaal even gemakkelijk zijn te bestrijden.

Het Meldpunt maakt onderscheid tussen enkele hoofdcategorieën van ongewenst verhuurbedrag. De nieuw binnengekomen meldingen kunnen als volgt worden ingedeeld.

Fig. 4 – De aard van de meldingen			
	2003 <i>12 mnd</i>	2004 <i>12 mnd</i>	2005 <i>6 mnd</i>
Niet houden aan huur(prijzen)wetgeving / Overtreden Burgerlijk Wetboek	46	87	66
Onderhoudsproblematiek / renovaties	42	38	39
Woonruimteverdeling	24	23	17
Fatsoensnormen / intimidatie	199	161	132
Totaal	311	309	254

3.5.1 Niet houden aan huur(prijzen)wetgeving / Overtreden Burgerlijk Wetboek

De problemen waar huurders die het Meldpunt benaderen mee te maken krijgen zijn met name het vragen van sleutelgeld, huuropzeggingen zonder wettelijke opzeggingsgrond, de problematiek rond tijdelijke huurcontracten, het afnemen van zolderkamers e.d. en nietige bepalingen in huurovereenkomsten.

Het vragen van een hogere huurprijs dan maximaal is toegestaan volgens het woningwaarderingssysteem is in principe mogelijk op grond van de contractsvrijheid die aan de huurprijzenwetgeving ten grondslag ligt. Toch wordt dit vanwege de benarde positie van de huurder op een overspannen woningmarkt als maatschappelijk ongewenst aangemerkt. Niet alleen de politiek spreekt zich onomwonden uit tegen het vragen van te hoge huren, ook de beroepsorganisatie van professionele verhuurders sporen hun leden aan zich te houden aan de regels van de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte, waarin de maximale huurgrenzen zijn vastgelegd.

Het aantal gevallen van te hoge huren dat het meldpunt bereikt is beperkt. Huurders met een te hoge huurprijs kunnen immers terecht bij een van de huurteams, die het probleem kunnen aankaarten middels een procedure bij de huurcommissie.

De huurteams is gevraagd gevallen van een te hoge huurprijs uitsluitend te melden, indien er sprake is van exorbitante uitponding, mogelijk in combinatie met andere overtredingen van wet- en regelgeving. De huurteams adviseren en ondersteunen huurders rondom huurprijzen en achterstallig onderhoud, onder meer door het voeren van procedures bij de huurcommissie. Alleen de extreme gevallen van woekershuren worden doorgegeven aan het Meldpunt.

Praktijkvoorbeelden:

- *Huurder betaalt €180,- per maand, na renovatie wil verhuurder de huur wijzigen in €1100,- per maand. Keuze aan huurder is: betalen of vertrekken!*
- *Verhuurder bedreigt huurder, nadat deze de huurcommissie heeft verzocht de huur te verlagen naar maximaal redelijke huur volgens puntentelling, namelijk van €900,- naar €290,-.*
- *Huurteam doet op verzoek van huurder een puntentelling in de woning. Verhuurder komt onverwachts de woning binnen. Mishandelt de huurder, neemt de sleutels af en verscheurt de huurovereenkomst.... Gevraagde huurprijs:€1200,- terwijl de maximaal redelijke huurprijs €377,- bedraagt.*

Van de gemelde klachten over verhuurders hadden er 87 betrekking op een overtreding van de huur(prijzen)wetgeving: het vragen van woekerprijzen, sleutelgeld, huuropzeggingen zonder rechtsgrond, onredelijke bepalingen in huurcontracten, etc. Ten opzichte van de vorige verslagperiode is het aantal overtredingen uit deze categorie in 2004 bijna verdubbeld.

In de jaarverslagen van de huurteams kunt u verder lezen over hun werkwijze en aantallen gevoerde procedures tegen o.a. huurprijzen boven maximaal toegestaan.

3.5.2 Onderhoudsproblematiek

Veel huurders wenden zich tot het Meldpunt met een probleem over het onderhoud van de woonruimte nadat zij al het mogelijke hebben geprobeerd om de zaak op te lossen. Huurders die klachten hebben over achterstallig onderhoud in hun woning kunnen met hulp van de huurteams de klachten melden bij de verhuurder. Indien deze niet binnen zes weken de klachten verhelpt kan de huurder een procedure starten bij de huurcommissie om een tijdelijk verlaagde huurprijs te vragen. Ook benaderen veel huurders de afdelingen Bouw en Woningtoezicht van hun stadsdeel om de klachten te verhelpen. Het stadsdeel kan een (spoed)-aanschrijving uitbrengen om de eigenaar te dwingen om aan zijn onderhoudsplicht te voldoen. Indien de huurder ook na deze eerste stappen nog geen resultaat boekt kan hij zich tot het Meldpunt wenden. In hoofdzaak worden dus gevallen van verhuurders gemeld die hun onderhoudsplicht verzaken, óók na een uitspraak van de huurcommissie of na een aanschrijving van Bouw- en Woningtoezicht.

Zeer regelmatig doen zich problemen voor. Partijen raken in conflict over de aan te brengen voorzieningen of de huurprijs die na renovatie zal worden overeengekomen. Steeds vaker ligt aan de opknopbeurt een splitsingsaanvraag ten grondslag: in dat geval dient de eigenaar van het pand aan strikte kwaliteitseisen te voldoen voordat vergunning wordt verleend. Als huurders niet instemmen met het renovatieplan leidt dit niet zelden tot conflicten. Het is met name de wijze waarop huurders door de verhuurder worden geïnformeerd of betrokken bij de planvorming en de uitvoering.

In totaal kwamen 38 meldingen voort uit de slechte staat van onderhoud van het gehuurde. Gemiddeld gezien zijn de klachten uit deze rubriek in 2004 niet noemenswaardig gedaald in vergelijking met de aantallen uit de voorgaande verslagperiode. In de eerste helft van 2005 ontving het Meldpunt in deze categorie al 39 meldingen. Het gaat in veel gevallen om eigenaren die niet meer willen investeren; pas als het pand leeg is gekomen wordt het pand splitsingsklaar gemaakt door een grote renovatie.

Kenmerkend voor de actieve ondersteuning door het Meldpunt van huurders met klachten uit deze categorie, is dat de begeleiding tamelijk intensief is en vaak een lange doorlooptijd heeft. Het zijn niet alleen de ongemakken van de verbouwingen aan de woning, die zwaar zijn, ook zorgt (de escalatie van) het conflict voor een behoorlijke psychische druk op de bewoners.

Praktijkvoorbeelden gesignaleerd door huurteams:

- Eigenaar begint renovatie zonder toestemming van huurder. Voorzieningen worden afgesloten, het slot van de voordeur vervangen en de enkele dagen later wordt de toegang zodanig gebarricadeerd dat huurder de woning niet meer in kan. Huurder doet aangifte bij politie van huisvredebreuk.

- Eigenaar heeft zolderruimtes ontruimd, dichtgetimmerd en de inboedel van de huurders weggegooid.

- Projectontwikkelaar sloopt alvast, vooruitlopend op definitief bouwplan delen van het pand terwijl huurders er nog wonen. Eigenaar houdt huurders niet op de hoogte van ontwikkelingen. Veel en langdurig overlast van o.a. funderingsherstel.

3.5.3 Woonruimteverdeling

Het ongewenst verhuurgedrag is in deze categorie ingedeeld wanneer redelijke vermoedens bestaan dat door de verhuurder regels m.b.t. de woonruimteverdeling worden overtreden. Dit is het geval wanneer bijvoorbeeld vergunningplichtige woonruimtes kamergewijs worden verhuurd of wanneer het de huurder wordt verboden zich op het woonadres in te schrijven bij het bevolkingsregister.

Eveneens in strijd met de regels van de woonruimteverdeling handelen sommige woonruimtebemiddelaars. Het Meldpunt stuit regelmatig op vergunningplichtige woonruimtes, die door bemiddelaars tegen woekerprijzen worden aangeboden. Dit is in strijd met de gemeentelijke Verordening op de Woning en Kamerbemiddelingsbureau's.

In 2003 ontving het Meldpunt 19 klachten over bemiddelingsbureaus, in 2004 zijn dat er 31. In eerste helft van 2005 in totaal 14 klachten. In paragraaf 3.6.2 en 3 wordt nader ingegaan op deze problematiek.

Bij het Meldpunt zijn geen gevallen van onrechtmatige onder(ver)huur gemeld, wèl is enkele malen verwezen naar het Project Zoeklicht. Het gaat hierbij om huurders die zelf niet te maken hebben met ongewenst verhuurgedrag, maar vermoedens hebben van onder(ver)huur in hun naaste omgeving.

Bij 20 meldingen werden de regels van de woningdistributie overtreden. Ten opzichte van de voorgaande verslagperiode is het aantal geregistreerde meldingen in 2004 afgenomen.

3.5.4 Fatsoensnormen / intimidatie

Veruit de meeste meldingen gaan over een onheuse, onjuiste of misleidende bejegening door de verhuurder. Hierbij moet worden opgemerkt dat het Meldpunt niet altijd kan controleren of de verhuurder daadwerkelijk normen van fatsoen overschrijdt. Het betreft hier immers een subjectief begrip. Huurders ervaren het gedrag van een professionele verhuurder vaak als 'onfatsoenlijk' als (structureel) niet wordt gereageerd op post en gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Het gedrag van sommige verhuurders gaat echter verder.

Zij maken zich schuldig aan strafbare feiten, door het dreigen met of toepassen van fysiek geweld, het afsluiten van voorzieningen, het plegen van huisvredebreuk, etc.

In totaal is 161 keer werd gemeld dat de verhuurder zich onheus, intimiderend of bedreigend naar de huurder opstelde. Het aantal overtredingen uit deze rubriek ten opzichte van de aantallen uit de voorgaande verslagperiode is licht afgenomen. Daarentegen is er in de eerste helft van 2005 al 132 maal melding gemaakt van dergelijke overtredingen.

Praktijkvoorbeelden

- *Verhuurder zegt huurders de huur op nadat zij een procedure bij de huurcommissie starten. Alleen als zij de procedure intrekken, is verhuurder bereid de opzegging ongedaan te maken.*
- *Verhuurder verhuurt kamers en komt te pas en onpas met (eigen sleutels) op “visite”. Via een simpel briefje zegt hij huurders de huur op met de mededeling eigenhandig zorg te dragen voor ontruiming, als zij weigeren te vertrekken.*
- *Huurder heeft na diverse procedures bij de huurcommissie een forse vordering wegens teveel betaalde huur. Verhuurder intimideert huurder door woning binnen te (laten) treden, inboedel te vernielen en sloten dicht te spuiten met lijm. Andere huurders in het pand hebben gelijke ervaringen met verhuurder en vrezen voor verdere represailles. Verhuurder is bij het Meldpunt ook bekend van ernstige intimidatie van huurders op andere adressen.*

3.6 Signaleringen

3.6.1 Splitsen

Het aantal gevallen dat bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is binnengekomen en betrekking heeft op het splitsen van woonruimte is ook in 2004 substantieel toegenomen.

Werden in de vorige verslagperiode in anderhalf jaar 63 meldingen geteld, in 2004 zijn er in één jaar 68 meldingen, die een directe relatie hebben met het splitsen. In de eerste helft van 2005 registreerde het Meldpunt 63 klachten, bijna even veel als in het gehele voorgaande jaar.

De klachten hebben doorgaans geen betrekking op het verkrijgen van de vergunning zelf, maar eerder op de bouwkundige eisen waaraan de eigenaar van het pand moet voldoen. Vaak wil de eigenaar veranderingen aanbrengen en niet altijd is de huurder genegen hieraan medewerking te verlenen, met name als de verhuurder een substantiële huurverhoging wil doorvoeren na de renovatie. Huurders zijn hier ook niet toe verplicht.

Een conflict is dan snel geboren. Huurders worden voor de keuze gesteld mee te werken en een huurprijsverhoging te accepteren, of anders te vertrekken. De huurder heeft een goede huurbescherming zodat hij in principe kan blijven wonen. Voordat een pand gesplitst kan worden moet het pand een basiskwaliteit hebben, er mag in ieder geval geen sprake meer zijn van achterstallig onderhoud. De huurder moet deze werkzaamheden gedogen. Voor alle overige werkzaamheden, zoals het inbouwen van extra luxe in de woning, hoeft de huurder geen medewerking te verlenen. Die weigering kan geen reden zijn voor ontbinding huurovereenkomst.

Desondanks dreigen sommige eigenaren met een rechtzaak op basis van de opzeggingsgrond ‘dringend eigen gebruik’. Vaak wordt door de eigenaar aangevoerd dat wordt gehandeld in de ‘lijn van het gemeentebestuur’: splitsen en verkopen van huurwoningen wordt van

gemeentewege gestimuleerd. Als dit samenvalt met een reeks van andere drukmiddelen zullen niet alle huurders deze druk aankunnen.

Opvallend is dat de perikelen rond het splitsen zich relatief vaak voordoen bij de samenvoeging van de bovenste woonlaag met de zolderetage. In 28 gevallen was de zolderruimte van een huurder aanleiding voor conflict. Zolderruimtes worden zonder overleg met de huurder door de verhuurder ontruimd en ontnomen. Huurders die hun zolderruimte niet willen afstaan worden stevig onder druk gezet

Uit de ervaringen van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag kan de conclusie worden getrokken dat het splitsingsbeleid gepaard gaat met een toename van het aantal conflicten tussen huurders en verhuurders over renovatieprojecten, waaraan een lopende splitsingsaanvraag ten grondslag ligt. Het is dan ook noodzakelijk dat de (bouwkundige) bewonersondersteuning in de wijken wordt versterkt. Het splitsingsbeleid vraagt om voldoende en adequate ondersteuning van huurders.

Tevens dienen centrale stad en stadsdelen in hun communicatie duidelijk stelling te nemen tegen ongewenst verhuurgedrag: splitsen, opknappen en verkopen is alleen mogelijk indien huurders en verhuurders in goed overleg tot overeenstemming komen. Onderzocht dient te worden in hoeverre op dit gebied voorwaarden kunnen worden gesteld bij de vergunningverlening. In het bijzonder verdient het aanbeveling dat de verschillende partijen (Makelaars, Vastgoed Belang, Gemeente Amsterdam, Huurdersvereniging) richtlijnen vast stellen ten aanzien van de onttrekking van zolderruimten die nog in gebruik zijn bij zittende huurders. In deze afspraken zou in ieder geval de volledige huurbescherming, dus óók van zolderkamers, van zittende huurders gewaarborgd moeten worden.

3.6.2 Woning- en kamerbemiddelingsbureaus

Het Meldpunt heeft in het verslagjaar meer klachten ontvangen over de activiteiten van bemiddelingsbureaus: 31 maal. Doorgaans betrof het klachten over het extreme huurprijsbeleid van de bureaus en over de status van de huurcontracten die door de bureaus worden afgesloten. In veel gevallen bevatten deze contracten bepalingen die strijdig zijn met de huur(prijzen)wetgeving en daarmee met de gemeentelijke verordening.

Het Meldpunt concludeert dat er nog veel verbeterd kan worden aan de handhaving van de verordening. Hoewel de gemeente dit in 2002 als speerpunt heeft aangemerkt zijn er nog te weinig concrete resultaten behaald. Op klachten over bemiddelingsbureau's die door het Meldpunt bij de Dienst Wonen werden ingediend is niet altijd adequaat gereageerd.

De laatste justitiële acties van begin 2005, waar bij negen illegale bureaus invallen zijn gedaan (Actie Sienna) en die in nauwe samenwerking tussen justitie en de Dienst Wonen tot stand kwamen, tonen aan dat er op grote schaal ernstig misbruik wordt gemaakt bij doorverhuur van huurwoningen. Opmerkelijk is het hoge aantal corporatiewoningen dat daarbij betrokken is.

Het Meldpunt moedigt dergelijke gerichte acties tegen woningbemiddelaars uiteraard aan, maar beseft ook dat zulke operaties veel organisatie en kosten met zich meebrengen.

Derhalve heeft het Meldpunt bij de gemeenteraad en de Dienst Wonen gepleit, naast de extra aandacht vanuit justitie, voor een meer proactieve aanpak van de bureaus.

3.6.3 Gezamenlijke aanpak bemiddelingsbureaus

Om te onderzoeken hoe de aanpak van bemiddelingsbureaus kan worden verbeterd heeft het Meldpunt dit thema aan de leden van de Begeleidingscommissie voorgelegd. In vervolg daarop richtte het Meldpunt in juni 2004 een adres aan de gemeenteraad.

In het adres aan de gemeenteraad heeft het Meldpunt gepleit voor een proactieve aanpak van woning- en kamerbemiddelingbureaus. Daarbij is geopperd om vanuit Zoeklicht ook de aandacht te richten op het doorlichten van het woningaanbod door bemiddelaars. Met die suggestie heeft de gemeente helaas niet ingestemd. Om toch een proactieve aanpak te bevorderen is overlegd met de Dienst Wonen om te onderzoeken op welke wijze het Meldpunt en de huurteams een bijdrage kunnen leveren bij de screening van het woningaanbod (bijvoorbeeld via gericht speurwerk op de websites van de bemiddelaars). De expertise van de huurteams komt goed van pas bij de beoordeling van gevraagde huurprijzen en gestelde huurvoorwaarden in advertenties.

Het overleg resulteerde in een aantal samenwerkingsafspraken tussen het Meldpunt en de Dienst Wonen. Doelstelling van de samenwerking is dat binnen één jaar, door een integrale aanpak van een aantal geselecteerde bemiddelingbureaus, ingeval van (ernstige) overtreding van de verordening, door de Dienst Wonen voor tenminste twee (recidiverende) bureaus een intrekingsbesluit zal worden genomen.

De werkwijze is als volgt. Het Meldpunt ontvangt van de huurteams de gegevens over het “dubieuze” woningaanbod van bepaalde bemiddelingbureaus en stuurt die vervolgens door aan de Dienst Wonen. Het gaat hier meestal om een beschrijving van het object (grootte, ligging, straat, gemeubileerd of niet) maar zónder huisnummer. De Dienst vraagt bij het “verdachte” bureau het huisnummer op om vervolgens te beoordelen of er al dan niet sprake is van overtreding van de verordening. De bemiddelaar dient het aanbod desgevraagd aan de Dienst Wonen te verantwoorden, die zonodig sancties zal treffen.

De Dienst Wonen heeft tevens voorgesteld om de bemiddelingbureaus per kwartaal achteraf verantwoording te laten afleggen voor wat betreft hun aandeel in de tot stand gekomen woningbemiddelingen. De huurteams kunnen dan aan de hand van concrete verhuringen de verhuurvoorwaarden en de aanvangshuur controleren. Ook kunnen zij het woningaanbod op internet vergelijken met de verhuringen die hebben plaatsgevonden. Om deze controlemaatregel te kunnen toepassen zal de bestaande verordening moeten worden aangepast. De Dienst Wonen zal een initiatiefvoorstel doen om de gewenste aanpassing door te voeren.

In dit stadium kunnen over resultaten van de gemaakte samenwerkingsafspraken nog geen mededelingen worden gedaan. In januari jl. vond de eerder genoemde Actie Sienna plaats waarvoor de Dienst Wonen veel capaciteit moest inzetten. Het resultaat van de actie overtrof de verwachtingen; adressen van meer dan 1000 bemiddelde woningen moesten worden uitgezocht. Dit verdere onderzoek vergde veel tijd, zodat geen capaciteit beschikbaar was voor invulling van de afspraken.

3.7 Meldingen en verhuurders

Hoewel in het algemeen kan worden gesteld dat kleine particuliere verhuurders de relatie met hun huurders op minder zakelijke wijze benaderen dan professionele verhuurders, klaagden huurders ongeveer even vaak over een professionele verhuurder als over een 'kleine' verhuurder. Het aantal klachten over professionele verhuurders is in absolute zin iets toegenomen.

Wanneer een onderscheid wordt gemaakt tussen de meldingen die betrekking hebben op professionele verhuurders, woningcorporaties of op kleine particuliere verhuurders ontstaat het volgende beeld:

Klachten naar onderwerp (2005 bestrijkt 6 maanden)	Kleine vh's			Professionele vh's		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005
1. Overtreding huur(prijzen)wetgeving	15	24	17	17	29	18
2. Onderhoudsproblematiek	12	13	10	20	19	20
3. Woonruimteverdeling	5	5	5	7	7	2
4. Fatsoensnormen / intimidatie	69	64	62	84	62	57
Totaal	101	106	94	128	117	97

Klachten naar onderwerp (2005 bestrijkt 6 maanden)	Woningcorporaties		
	2003	2004	2005
1. Overtreding huur(prijzen)wetgeving	6	19	25
2. Onderhoudsproblematiek	6	4	8
3. Woonruimteverdeling	4	5	9
4. Fatsoensnormen / intimidatie	10	14	6
Totaal	26	42	48

Overigens is iedere melding slechts éénmaal in een categorie ingedeeld, hoewel het soms voorkomt dat het ongewenst verhuurgedrag zich op meerdere terreinen voordoet. Bekeken is welke gedraging van de verhuurder de huurder ertoe heeft bewogen het Meldpunt te benaderen.

Het aantal klachten van huurders over het overtreden van de huur(prijzen)wetgeving is toegenomen ten op zichte van de vorige verslagperiode. Er zijn relatief meer klachten gemeld over exorbitante huurprijzen. In deze categorie scoren de klachten over woningcorporaties hoog. Dat heeft vooral te maken met de toename van tijdelijke verhuur van (huur)woningen die voor verkoop bedoeld zijn. Ymere maakte in de verslagperiode zonder de juiste wettelijke basis gebruik van tijdelijke contracten en is teruggefloten door het gerechtshof.

De constructie wordt toegepast om de huurbescherming van tijdelijke huurders te omzeilen. Daarnaast is een aantal meldingen gedaan wegens behoorlijke overschrijding van de wettelijk toegestane termijnen om een woning tijdelijk te mogen verhuren.

Daarentegen is het aantal klachtmeldingen over onderhoudsproblemen enigszins gedaald.

Het aantal klachten over het overschrijden van fatsoensnormen en intimidatie is afgenomen. In 2004 in totaal 140, tegen 163 in 2003. Er zijn over professionele verhuurders iets minder

klachten geregistreerd: 62 tegen 84 in 2003. Over woningcorporaties is in deze verslagperiode 14 maal een klacht gemeld, 4 keer meer dan in het jaar ervoor.

Door de jaren heen worden in de categorie klachtenmeldingen “fatsoensnormen/intimidatie” de meeste meldingen van ongewenst verhuurgedrag geregistreerd.

Het Meldpunt stelt vast dat er op dit vlak geen noemenswaardige afname is te constateren. De maatschappelijke verharding die ook op andere terreinen van het maatschappelijk leven valt te bespeuren, is ook terug te vinden in de benarde woonsituatie van huurders.

Gelet op het totaal van de klachtenmeldingen, blijft de professionele zorg en aandacht voor de positie van huurders op de woningmarkt, al met al onmiskenbaar noodzakelijk.

In de particuliere verhuursector wordt al geruime tijd gesproken over het opstellen van gedragscodes voor zowel huurders als verhuurders, omdat door alle partijen normalisatie van de verhoudingen tussen huurders en verhuurders wordt nagestreefd. De Vereniging Vastgoed Belang heeft een dergelijke gedragscode in voorbereiding. Helaas laat de voltooiing ervan al enkele jaren op zich wachten. Leden van de Makelaars Vereniging Amsterdam dienen zich te houden aan de erecode van de Nederlandse Vereniging van Makelaars. Bij overtreding van deze code is een tuchtreglement van toepassing.

Het Meldpunt heeft in 2004 twee maal een klacht ingediend bij de VBO (Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed) Makelaars tegen enkele van hun leden. De VBO is naast de NVM de tweede brancheorganisatie voor makelaars. Beide klachten zijn grotendeels gegrond verklaard zodat deze makelaars door hun eigen vereniging op hun gedrag zijn aangesproken.

Over huisjesmelkers, foute ambtenaren en dwangsommen

Een huisjesmelker die enkele jaren geleden zijn oog liet vallen op een pand in de Elisabeth Wolffstraat in Oud-West zette alles in om die laatste, lastige huurder uit het pand te krijgen. Van juridische procedures tot het afsluiten van het water, van het strippen van het halve pand en het slopen van de zolderbergingen tot en met het plegen van huisvredebreuk. In oktober 2004 loopt het helemaal uit de hand en wordt een kennis van de huurder mishandeld door de eigenaar en een klusjesman.

Ondertussen heeft de eigenaar wel bouwplannen ontwikkeld, na een opknapbeurt wordt het pand gesplitst om de etages afzonderlijk te kunnen verkopen. Voor deze werkzaamheden heeft hij een bouwadviesbureau ingeschakeld, ook uit Oud-West. Onderzoek naar dit bureau leerde dat het wordt gerund door een Bouw- en Woningtoezicht ambtenaar van stadsdeel Centrum. Er zijn ambtenaren die hun kennis ook buiten officiële werktijd te gelde willen maken. In dit geval was het stadsdeel Centrum hier niet zo blij mee: deze ambtenaar zat in de ziektewet maar werkte voor haar eigen bureau wel gewoon door. Toen deze ambtenaar met de huurder een afspraak in het pand aan de E. Wolffstraat had gemaakt werd zij opgewacht door haar gemeentelijke chef...

In november besluit de eigenaar om de huurder te dagvaarden omdat deze niet mee zou werken aan de opknapbeurt en omdat hij het zou onderverhuren: het proces liep voor de eigenaar echter teleurstellend af. Niet de huurder, die via het Meldpunt een advocaat kreeg, werd veroordeeld maar de eigenaar zélf. De rechtbank veroordeelde hem om binnen alle werkzaamheden onafgebroken uit te voeren op straffe van een dwangsom van € 500 per dag met een maximum van € 25.000.

In december 2004, toen de werkzaamheden nog niet allemaal waren uitgevoerd, vorderde de huurder een opgelopen dwangsom van € 16.500.

4. HET OPLOSSINGSTRAJECT

4.1 Werkwijze

Huurders kunnen zich per post, email of telefonisch tot het Meldpunt wenden. Hiertoe is het emailadres meldpunt@huurteams.nl en het telefoonnummer 020 – 5230199 opengesteld. Het Meldpunt houdt geen speciale (inloop)sprekuren, maar maakt geregeld afspraken met huurders en soms ook met verhuurders. Huurteams maken gebruik van een speciaal digitaal signaleringsformulier dat het Meldpunt via internet kan worden toegezonden.

Binnengekomen meldingen worden zoveel mogelijk telefonisch afgehandeld. Bekeken wordt of de huurder voldoende kan worden geholpen door het geven van advies of het verwijzen naar een instantie die mogelijk de oplossing heeft voor het probleem. Wanneer dit niet mogelijk is – bijvoorbeeld als de huurder is ‘vastgelopen’ of als het probleem specifieke ondersteuning vereist – wordt de casus besproken op het werkoverleg, waar mogelijke oplossingstrajecten worden besproken. De acties die het Meldpunt kan ondernemen worden de huurder voorgelegd, waarna afspraken worden gemaakt over het vervolg. Het Meldpunt werkt hierbij conform een privacyreglement. Persoonsgegevens worden niet uitgewisseld en actie wordt alleen ondernomen als de huurder hiermee instemt.

Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen meldingen die hebben geleid tot actieve ondersteuning, een eenmalig contact (advisering en verwijzing), signaleringen, ontstaat het volgende beeld.

4.2 Actieve ondersteuning door het Meldpunt

De aard van de binnengekomen meldingen is zeer divers en daarmee ook het vervolgtraject. Wanneer het Meldpunt besluit een huurder actief bij te staan bij het probleem leidt dit vaak tot meerdere malen en langdurig contact met de huurder, alsook met bewonersondersteuners (bijvoorbeeld huurteams, advocatuur), gemeentelijke diensten (Dienst Wonen Amsterdam, stadsdeel, etc.) en verhuurders. Kenmerkend voor deze zaken is dat zij zich doorgaans niet snel laten oplossen. Vaak betreft het langlopende geschillen tussen huurders en verhuurders, waarbij het Meldpunt het probleem op zakelijke wijze benadert en probeert terug te brengen naar de juiste proporties.

De huurders die door het Meldpunt worden ondersteund staan doorgaans onder grote druk van hun verhuurders. Vrijwel allen geven aan op zoek te zijn naar andere woonruimte vanwege de verregaande verstoring van het woongenot. De ondersteuning van het Meldpunt wordt evenwel als zeer positief ervaren. In sommige gevallen presenteert het Meldpunt zich aan de verhuurder als gemachtigde van de huurder, hetgeen meestal een deëscalerend effect heeft. Het Meldpunt fungeert dan als ‘bliksemafleider’, waardoor de huurder in de luwte komt te staan.

Het Meldpunt zoekt samen met de huurder naar het beste oplossingstraject. De huurder wordt steeds op de hoogte gehouden van de stappen die worden ondernomen en de ontwikkelingen die plaatsvinden. In overleg met de Dienst Wonen worden gemeentelijke diensten aangespoord actie te ondernemen waar dit mogelijk is. Niet altijd is dit eenvoudig. Zo is het aanschrijfbeleid van de stadsdelen bij achterstallig onderhoud niet uniform en wordt vaak niet handhavend opgetreden, hoewel het dossier hiertoe aanleiding zou geven.

Ook de instrumenten die ten dienste staan aan de Dienst Wonen Amsterdam, zoals bijvoorbeeld het vorderen van woonruimte of het toepassen van bestuursdwang, worden minder toegepast.

Het Meldpunt heeft in de verslagperiode in 89 gevallen actieve ondersteuning geboden, inclusief een doorloop van 12 zaken uit het vorige verslagjaar.

4.3 Advies- en verwijzfunctie

Niet in alle gevallen is het probleem van de huurder aanleiding tot actieve ondersteuning van het Meldpunt. Het Meldpunt heeft veel eenmalige contacten. Sommige huurders wenden zich bijvoorbeeld tot het Meldpunt met een huurprobleem zonder dat zij eerst het huurteam in de wijk hebben geraadpleegd. Deze huurders worden vanzelfsprekend naar de teams verwezen. Het Meldpunt heeft een belangrijke verwijzfunctie. Evenwel wordt getracht het aantal verwijzingen te beperken, door in publiciteitsuitingen (o.a. in folders e.d.) de rol en de taken van het Meldpunt duidelijk uiteen te zetten.

Veel huurders vragen advies van het Meldpunt over hun rechtspositie of vragen zich af hoe te reageren op een actie van hun verhuurder. Dergelijke vragen lenen zich in het algemeen tot een eenmalig antwoord. Mocht het advies niet afdoende blijken, dan kan de huurder zich in een later stadium alsnog tot het Meldpunt wenden en eventueel verdere ondersteuning krijgen bij het probleem.

Een ander deel van de eenmalige contacten wordt gevormd door huurders die een aanbod van ondersteuning afslaan. Zij geven aan slechts een melding te willen doen zodat deze als signalering wordt opgetekend. Uit terughoudendheid, soms uit angst, willen zij niet dat verdere actie wordt ondernomen. Soms ook oordeelt de huurder in samenspraak met het Meldpunt dat uit voorzorg beter geen actie kan worden ondernomen, om te voorkomen dat de zaak verder escaleert.

In de verslagperiode heeft het Meldpunt 118 eenmalige contacten gehad, iets meer dan in de vorige verslagperiode, te weten 100. De paar meldingen van buiten Amsterdam zijn buiten beschouwing gelaten.

4.4 Signaleringen - geen actie Meldpunt

Soms heeft de melding van ongewenst verhuurgedrag te weinig aanknopingspunten voor directe actie, dan wel geeft de melder aan dat geen actie hoeft te worden ondernomen. Af en toe wordt bovendien anoniem geklaagd, zodat actie door het Meldpunt is uitgesloten. Veel signaleringen zijn afkomstig van huurteams, die in hun dagelijkse werkzaamheden op gevallen van ongewenst verhuurgedrag stuiten en dit aan het Meldpunt doorgeven.

Van het Meldpunt wordt dan geen actie verwacht, maar de signalering wordt gemeld zodat zicht blijft worden gehouden op ongewenste ontwikkelingen op de woningmarkt.

In deze verslagperiode heeft het Meldpunt 103 gevallen als signalering opgetekend, tegen 119 in 2003.

De huurteams geven de extreme gevallen die zij tegenkomen op de huurmarkt door aan het Meldpunt zodat er inzicht ontstaat op wat er zich hierin precies voordoet. Hierdoor kunnen meerdere signalen aanleiding geven tot actie. Voor de huurteams worden binnenkort richtlijnen opgesteld over wat wel en wat niet doorgegeven dient te worden. 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 uit de hele stad bijelkaar komen zodat daar actie op ondernomen kan worden. Op deze wijze blijkt al snel dat enkele ogenschijnlijk losstaande incidenten waarbij, één huisbaas is betrokken onderdeel uitmaken van een vaste werkwijze. Deze kennis kan vervolgens gebruikt worden om deze eigenaar aan te spreken op zijn gedrag.

5. OVERIGE ACTIVITEITEN

5.1 Wegwijzer Wonen Oud-West

Op verzoek van het Stadsdeel Oud-West heeft het Meldpunt in 2002 in dit stadsdeel onderzoek gedaan naar het verschijnsel ongewenst verhuurbedrag en rapporteerde hierover aan het bestuur dat vervolgens besloot twee beleidsaanbevelingen over te nemen.

Dit resulteerde in april 2004 in de oprichting van het informatiepunt “Wegwijzer Wonen Oud-West”. Om een regulier overleg te bevorderen tussen organisaties op het gebied van wonen is een klankbordgroep geformeerd. Naast het Meldpunt nemen ook het Huurteam Oud-West, Opbouwwerk, Wooninformatiecentrum (Zuiderkerk), Afdeling Woningverbetering en Toezicht, Vastgoed Belang en de Makelaarsvereniging Amsterdam hieraan deel. Voorzitter van de klankbordgroep is wethouder Wonen Hans Weevers. De klankbordgroep is onder meer bedoeld om knelpunten te signaleren en procedures te stroomlijnen. De Wegwijzer is zowel voor eigenaren als huurders opengesteld als centrale plaats in de informatievoorziening over alles wat met wonen en huren te maken heeft. De Wegwijzer beantwoordt simpele vragen, voor complexere zaken wordt er verwezen naar voornamelijk de aangesloten partijen. Nadat duidelijk werd dat er voor huurders gebrekkige informatie was over het splitsingsbeleid in Oud-West heeft dit geleid tot een speciale brochure hierover.

Verder is door diverse betrokkenen gesignaleerd dat dringend behoefte bestond aan een bewonersondersteuner bij ingrepen in de woning. Bovengenoemde wegwijzer kan niet voorzien in deze behoefte aan ondersteuning van huurders. Bij de behandeling van de begroting 2005 heeft een meerderheid van de Raad middels een motie middelen vrijgemaakt voor deze functie, die vervolgens in juni 2005 ook daadwerkelijk is gerealiseerd.

5.2 Ondersteuning bewonersgroepen

Het Meldpunt heeft in de verslagperiode diverse malen te maken gehad met *groepen* huurders die te maken hadden met hetzelfde ongewenst verhuurbedrag, door dezelfde verhuurder. In een aantal gevallen is ervoor gekozen niet alle individuele huurders bij te staan, maar collectieve actie te ondernemen, voor zover dit mogelijk was. Dit gebeurde onder meer in de die hierna wordt beschreven. Naar schatting betreft het een groep van ruim 150 tijdelijke huurders die in een vergelijkbare situatie verkeren. Via een publicatie in de Huurderskrant is deze groep bewoners opgeroepen zich bij het Meldpunt te melden. Tientallen huurders die hieraan gevolg hebben gegeven zijn vervolgens door het Meldpunt geadviseerd hoe zij zich op volledige huurbescherming kunnen beroepen.

5.3 Tijdelijke verhuur bij verkoop van corporatiewoningen

Het tijdelijk verhuren van woningen op basis van de Leegstandwet is een belangrijk middel om de leefbaarheid op peil te houden in complexen waar spoedig gaat worden gesloopt of gerenoveerd. Zodoende worden woningen zo lang mogelijk bewoond en kan de verhuurder, zonder dat de tijdelijke bewoner zich op huurbescherming kan beroepen, op gemakkelijke wijze de huur beëindigen, tegen de tijd dat zij haar sloop- of renovatieplannen wil uitvoeren. Op zich een volkomen legitieme manier van verhuren.

De constructie van tijdelijke verhuur is echter, conform de Leegstandwet, niet bedoeld voor huurwoningen die zijn bestemd voor verkoop. De corporatie Ymere verhuurt zo'n 150 van dergelijke woningen door middel van een huurovereenkomst die "naar zijn aard van korte duur is".

Het Meldpunt kwam in 2004 met diverse tijdelijke huurders in contact die wilden weten wat nu eigenlijk hun rechtspositie is. Ook uit verschillende signaleringen vanuit de huurteams kwam het probleem op tafel. Het Meldpunt kaartte deze kwestie aan bij de koepelorganisatie van de betreffende corporatie en bij de Huurdersvereniging Amsterdam (HA), die op haar beurt het onderwerp aan de orde stelde in het Amsterdams Volkshuisvestings Overleg (AVO).

De HA stelt zich op het standpunt dat het, vanuit het grote belang van huurbescherming, uiterst bedenkelijk is dat deze constructie van tijdelijke verhuur wordt toegepast. Daarnaast vindt zij het laakbaar dat op die wijze vele woningen aan de sociale woningvoorraad worden onttrokken.

In één geval wilde corporatie Ymere het tijdelijke contract beëindigen. Dit was voor het Meldpunt aanleiding de huurder via het Emil Blaauw Proceskostenfonds door te verwijzen voor rechtsbijstand. Met name was het van belang om een juridische uitspraak te forceren om na te gaan of deze vorm van tijdelijke verhuur door de beugel kan. In eerste instantie kreeg de corporatie bij de kantonrechter gelijk, maar na een appelprocedure bij het Gerechtshof werd het vonnis vernietigd en de vorderingen alsnog afgewezen. De tijdelijke huurder kreeg hierdoor volledige huurbescherming. De uitspraak is van cruciaal belang voor tijdelijke huurders die in een vergelijkbare situatie verkeren. In een andere zaak werd een huurder doorverwezen, nadat zij de woning al meer dan vier jaar tijdelijk huurde. Toen corporatie Rochdale haar de huur opzegde, beriep zij zich met succes op huurbescherming.

De discussie over dit onderwerp in de Raad en het AVO was voor de Dienst Wonen aanleiding om een beleidsnotitie op te stellen, bedoeld om corporaties beleidsrichtlijnen mee te geven om hun tijdelijk verhuurbeleid volgens bepaalde toetsingscriteria vorm en inhoud te geven.

5.4 Verwijzingen via het Emil Blaauw Proceskostenfonds

Niet altijd leidt de ondersteuning van het Meldpunt tot een afdoende oplossing van het probleem. In sommige gevallen is de problematiek juridisch te complex of volstaan de middelen die het Meldpunt kan inzetten niet. De mogelijkheid bestaat dan het dossier over te dragen aan een advocaat. Verwijzing loopt via het Emil Blaauw Proceskostenfonds. De middelen uit dit fonds voor ongewenst verhuurgedrag zijn onderdeel van de projectbegroting van het Meldpunt en worden dus beschikbaar gesteld door de gemeente Amsterdam.

De Stichting Emil Blaauw Proceskostenfonds heeft jaarlijks € 11.500,- gereserveerd ter bestrijding van ongewenst verhuurgedrag.

In de verslagperiode werden aanzienlijk meer zaken verwezen naar een advocaat via het Emil Blaauw Fonds. In totaal ging het om 43 zaken in één jaar, ten opzichte van 40 in anderhalf jaar. Van de zaken die in 2004 zijn doorverwezen zijn er 7 met positief resultaat afgewikkeld, werden 3 schikkingen getroffen en 4 ingetrokken. De overige 29 zaken zijn nog in behandeling.

Door de toename van het aantal onvermijdelijke verwijzingen, is de druk op het beschikbare fonds fors toegenomen. Gelet op de problematiek op de woningmarkt valt te voorzien dat er vaker dan verwacht een beroep gedaan zal moeten worden op het fonds.

Eind 2004 heeft het Meldpunt bij het bestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds de dreigende knelpunten gemeld. Vervolgens heeft het bestuur en een vertegenwoordiger van de Huurdersvereniging Amsterdam, bij de wethouder de heer D. Stadig gepleit voor een structurele verhoging van gereserveerde middelen.

In het verzoek is gewezen op de kwalijke gevolgen voor de bescherming voor de rechtspositie van de huurder en de slagvaardigheid van het Meldpunt, als een verhoging uitblijft.

Helaas zijn de extra gevraagde middelen niet toegekend. Dit leidde tot een tijdelijke stop op nieuwe zaken in het tweede kwartaal van 2005. Als tijdelijke noodgreep is een deel van het Meldpunt-budget voor materiële bestedingen aangewend. Dit gaat ten koste van promotionele activiteiten van het Meldpunt.

5.5 Afgegeven beleidssignaleringen

Het Meldpunt onderhoudt op verschillende niveaus contacten met instellingen en overheden die actief zijn op het gebied van de volkshuisvesting. In de verslagperiode heeft het Meldpunt aan deze instellingen diverse signalen afgegeven en beleidsaanbevelingen gedaan, uiteraard binnen de kaders van de vigerende privacyregels. Enkele voorbeelden hiervan zijn de volgende.

Het **Stadsdeel Oud-West** is middels een raadsadres geweest op het ongewenst verhuurgedrag van projectontwikkelaar Vondel Vastgoed, met wie het stadsdeel een convenant is aangegaan in het kader van een vernieuwingsproject in Oud-West. Huurders van een complex woningen werden met gerechtelijke procedures onder druk gezet om te verhuizen en de communicatie over het planproces met de betrokken bewoners was ronduit teleurstellend. Het Stadsdeel werd als medeverantwoordelijke voor de zogenoemde “arrangementenaanpak” verzocht stelling te nemen tegen de werkwijze van de convenantpartner.

Bij onder andere **Stadsdeel de Baarsjes** en de **Dienst Wonen** is melding gemaakt van het bedrijfsmatig exploiteren van woonruimte. Op grond van meldingen van omwonenden, stelde het Meldpunt vast dat er een bloeiende markt gaande is, waarbij huurwoningen worden ingezet voor commerciële hotel- en pensioendoeleinden. Omwonenden ondervinden ernstige hinder van overlast vanuit dergelijke woningen. Ook maken zij zich zorgen over hun veiligheid. Dit betreft tevens illegale woningonttrekking.

Immers, bij het oneigenlijke gebruik wordt t.a.v. de inrichting geen rekening gehouden met specifieke (brand)veiligheidsvoorschriften.

Bij de **Dienst Wonen Amsterdam** is het tijdelijke verhuurbeleid van woningcorporatie Ymere aan de orde gesteld. Het ging daarbij om drie gesignaleerde knelpunten. Ymere verhuurt in strijd met de Leegstandwet diverse woningen die voor verkoop zijn bestemd, voor korte duur. Voor de tijdelijke verhuur maakte de corporatie in één geval gebruik van de diensten van een bemiddelingsbureau, die een huurprijs doorberekende die bijna vijf maal hoger ligt dan de oorspronkelijke huurprijs van deze sociale huurwoning. Na een klacht van het Meldpunt tegen deze bemiddelaar heeft het bureau een waarschuwing van de Dienst Wonen gekregen.

Dezelfde woningcorporatie verzuimt in een aantal gevallen de tijdelijke huurovereenkomsten tijdig op te zeggen. De tijdelijke verhuur van woningen duurt maanden lang voort nadat de vergunningen tot tijdelijke verhuur en de huurovereenkomsten op basis daarvan verlopen waren. Juridisch gezien is de tijdelijke verhuur daarmee automatisch overgegaan in verhuur voor onbepaalde tijd. Desondanks dringt de corporatie toch aan op vertrek van de huurder.

Bij de **Dienst Wonen** is ook het signaal afgegeven dat een vastgoedbeheerder, Falcon Vastgoed BV, in het stadsdeel ZuiderAmstel tientallen woningen tijdelijk verhuurt buiten de Leegstandwet om. Concrete sloop- of renovatieplannen zijn er ook niet. Aan de huurders wordt ook gewoon een huisvestingsvergunning verstrekt. Er is geen enkele reden om geen reguliere huurcontracten te geven maar de verhuurder hoopt erop dat hij zo de huurders, zodra er wel plannen worden ontwikkeld, er makkelijker uit kan zetten. De huurders dienen tegelijk bij het ondertekenen van het tijdelijke contract ook alvast een huuropzegging te ondertekenen.

Bij de **Gemeenteraad van Amsterdam** is een raadsadres ingediend waarin wordt gesignaleerd dat het toezicht op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus nog te weinig tastbare resultaten oplevert. Het Meldpunt heeft gepleit voor een meer proactieve aanpak, waarbij het aanbod van de bemiddelingsbureaus actief wordt doorgelicht. Daarnaast is bij de raad aangedrongen op actualisering van de Verordening op de Woning en Kamerbemiddelingbureaus wegens een wijziging van het huurrecht. De verordening sloot daar niet meer op aan. Deze wijziging is snel daarna doorgevoerd.

Bij de **Dienst Wonen** zijn veelvuldig meldingen gedaan van klachten over bemiddelingsbureaus.

Drie **woningcorporaties** zijn door het Meldpunt erop geattendeerd dat er bepaalde woningen via clandestiene bemiddelingbureaus zijn doorverhuurd tegen exorbitant hoge huurprijzen.

Met de rechedienst van het **Ministerie van Justitie en VROM** heeft overleg plaatsgehad over ontwikkelingen op de particuliere Amsterdamse woningvoorraad. Aan het **Van Traa-team**, dat zich bezighoudt met de georganiseerde criminaliteit, zijn signalen afgegeven over mogelijk criminele activiteiten van bepaalde verhuurders.

De makelaarsbranchevereniging **VBO** (Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed) is tweemaal geweest op ongewenst verhuurbedrag door enkele van haar leden. Aan de **Huurdersvereniging Amsterdam** zijn diverse beleidssignalen afgegeven over onder andere tijdelijke verhuur en bemiddelingsbureau's, terwijl **Huurteams** regelmatig zijn geïnformeerd over knelpunten die zich voor kunnen doen bij de ondersteuning van huurders.

6. ORGANISATIE

6.1 Samenwerking Meldpunt en gemeente Amsterdam

In het projectplan van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is een rol weggelegd voor de gemeente Amsterdam c.q. de Dienst Wonen Amsterdam (DWA) in de organisatie van het Meldpunt. Nadat in de praktijk was gebleken dat de onafhankelijke positie van de Dienst Wonen in bepaalde situaties in gedrang was gekomen, is in het vorige verslagjaar besloten dat het Meldpunt voortaan uitsluitend valt onder de verantwoordelijkheid van het Amsterdams Steunpunt Wonen en de Stuurgroep Huurteams. De bestaande samenwerking met de DWA is onverkort voortgezet. In totaal heeft er 11 keer werkoverleg tussen het Meldpunt en de DWA plaatsgevonden.

6.2 Kerntaken Meldpunt

In het werk van het Meldpunt worden een viertal elementen onderscheiden:

- A. Opname en verificatie van klachten;
- B. Directe ondersteuning van de gedupeerden c.q. coördinatie van ondersteuning door huurteams, opbouwwerk en advocatuur dan wel doorverwijzing als dat aan de orde is;
- C. Bevorderen van een integrale aanpak door betrokken diensten in samenwerking met ondergenoemde ondersteuners;
- D. Registratie en verslaglegging van klachten, rapporteren en het afgeven van beleidssignalen.

De eerste twee taken, gericht op individuele huurders en groepen huurders, zijn ondergebracht bij het Backoffice Huurteams. De derde taak vereist het nodige gezag bij centraal-stedelijke diensten en stadsdelen en is daarom ondergebracht bij de Dienst Wonen Amsterdam. De vierde taak strekt zich uit over beide terreinen en is een gezamenlijke taak.

6.3 Personele bezetting

Eerder genoemde taken van het Meldpunt worden uitgevoerd door vier medewerkers in deeltijd: één in dienst bij de DWA en drie (twee bewonersondersteuners en een secretariael medewerker) bij het Backoffice Huurteams. Deze hebben regelmatig werkoverleg, waar nodig samen met de afdeling Beleid c.q. Handhaving van de Dienst Wonen. Gezien de nauwe band met de Huurteams en ook het Emil Blaauw proceskostenfonds bevordert dit de werking van het Meldpunt.

Per 1 januari 2004 was de personele bezetting van het Meldpunt als volgt:

Bewonersondersteuner/projectleider (0,44 fte)

Bewonersondersteuner (0,78 fte)

Secretariael medewerker (0,33 fte).

De projectleider is verantwoordelijk voor de koers die het Meldpunt vaart en ondersteunt huurders bij complexe problematiek. Per 1 juli 2004 vond er binnen deze functie een personele wisseling plaats. De directe ondersteuning aan individuele huurders is voor een belangrijk deel neergelegd bij de medewerker bewonersondersteuner.

De secretariael medewerker is zoveel mogelijk betrokken bij informatieverstrekking en gerichte doorverwijzing van bewoners.

Aan de gemeentelijke taak van het Meldpunt werd invulling gegeven door participatie van een medewerker van de afdeling Beleid van de Dienst Wonen.

6.4 Positionering

Het Meldpunt maakt deel uit van het werkteam Huurteams van het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW), samen met o.a. het Backoffice Huurteams, dat de huurteams in de wijken ondersteunt en het secretariaat van het Emil Blaauw Proceskostenfonds voert. Het Amsterdams Steunpunt Wonen voert het werkgeverschap van Meldpunt en Backoffice, inhoudelijk verantwoordelijk is de Stuurgroep Huurteams.

De projectleider van het Meldpunt legt verantwoording af aan de Stuurgroep door te rapporteren over voortgang en knelpunten. In de Stuurgroep zijn de Dienst Wonen, de stadsdelen, de Makelaarsvereniging Amsterdam, Vereniging Vastgoed Belang, de werkgevers van de huurteams en het Amsterdams Steunpunt Wonen vertegenwoordigd. De directeur van het ASW, Eef Meijerman, treedt op als voorzitter van de Stuurgroep.

6.5 Relatienetwerk en samenwerking

Het Meldpunt bouwt aan een netwerk van praktijkdeskundigen die actief zijn op de werkerreinen waar het Meldpunt mee te maken heeft, dan wel deels afhankelijk van is. Het betreft onder andere de politie, advocatuur, rechtshulp en het secretariaat van de huurcommissie. Om die reden is een begeleidingsgroep in het leven geroepen.

De begeleidingsgroep bestaat uit vertegenwoordigers van alle betrokken instanties – de sector Wonen van de stadsdelen, het secretariaat van de huurcommissie, de afdeling Handhaving van de Dienst Wonen Amsterdam, politie, Vereniging Vastgoedbelang, Meldpunt Zorg en Overlast, wijkcentra, Amsterdams Steunpunt Wonen, advocatuur, Makelaarsvereniging Amsterdam, sociaal raadsliden, Bureau Rechtshulp en Huurteams – en komt in principe tweemaal per jaar bijeen. Zij draagt geen inhoudelijke verantwoordelijkheid maar fungeert als denktank en klankbord en heeft een adviserende rol. Zo worden aan deze groep praktijkvoorbeelden van ongewenst verhuurbedrag voorgelegd. De samenstelling van de groep maakt dat de problematiek vanuit verschillende invalshoeken wordt bekeken, hetgeen voor de werkwijze van het Meldpunt van waarde is. Voorzitter van de begeleidingscommissie is Freek Salm, voormalig stadsdeelvoorzitter van De Baarsjes en stond aan de wieg van het Wallenteam, het huidige Van Traa-team.

Bijeenkomsten van de begeleidingsgroep hebben plaatsgehad in mei en november 2004. Tijdens deze bijeenkomsten werden, naast een terugkoppeling over de stand van zaken, twee actuele praktijkthema's behandeld: de aanpak van woning- en kamerbemiddelingsbureaus en de tijdelijke verhuur door met name woningcorporaties.

6.6 Financiering

De gemeente Amsterdam heeft in haar jaarlijkse begroting ten behoeve van het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag, ruim € 173.000 vrijgemaakt.

Daarvan is ongeveer € 152.000 bedoeld voor personeels- kantoor- en managementkosten en voor materiële projectkosten is € 9.500 begroot. Voor juridische kosten is een bedrag gereserveerd van €11.500. Dit deel van de middelen is ondergebracht bij de Stichting Emil Blaauw Proceskostenfonds.

7. KLANTTREVEDENHEIDSONDERZOEK

7.1 Inleiding

Evenals vorig verslagjaar heeft het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de huurders die door het Meldpunt actief zijn ondersteund. Dit tweede onderzoek vond plaats in november 2004. Een heikel onderwerp, omdat de tevredenheid zich vaak laat bepalen door de mate waarin het probleem is opgelost, terwijl de ondersteuning van het Meldpunt niet altijd leidt tot de oplossing van het probleem. Het gedrag van de verhuurder laat zich immers ook niet altijd corrigeren. Toch heeft het Meldpunt het nuttig gevonden te onderzoeken of en op welke punten haar dienstverlening kan worden verbeterd.

Van 1 december 2003 tot 1 november 2004 zijn 102 huurders door het Meldpunt actief ondersteund. Met een aantal van hen is het contact verloren, doordat zij zijn verhuisd naar elders. Een aantal dossiers was in november 2004 actief in behandeling bij een van de medewerkers van het Meldpunt zodat het niet opportuun werd geacht die betreffende huurders naar hun mening te vragen. Uiteindelijk heeft het Meldpunt 75 huurders een vragenformulier toegezonden en hen gevraagd naar hun mening over de werkwijze van het Meldpunt.

7.2 Resultaten

Van de 75 verzonden vragenformulieren heeft het Meldpunt er 33 terug ontvangen, een responspercentage van 44%. Op 5 vragenlijsten ontbrak de beantwoording van de vraag naar stadsdeel, rapportcijfer, leeftijd en nationaliteit. Desondanks zijn alle geretourneerde vragenlijsten bruikbaar gebleken.

Huurders is gevraagd naar de wijze waarop men in contact met het Meldpunt is gekomen, hun tevredenheid over de bereikbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening. Tenslotte heeft men een algemeen rapportcijfer mogen geven voor de werkzaamheden van het Meldpunt.

Veruit de meeste huurders, bijna de helft, is via een Huurteam naar het Meldpunt verwezen. De overigen hebben over het Meldpunt gelezen in de krant, op Internet of zijn verwezen door kennissen of een formele instantie.

Bereikbaarheid

Men is tevreden over de bereikbaarheid van het Meldpunt: 17 respondenten vinden het Meldpunt 'uitstekend' bereikbaar, 15 vinden de bereikbaarheid 'voldoende' en 1 vindt het Meldpunt 'slecht' bereikbaar.

Verwachtingen

Gevraagd naar de verwachtingen die de huurders van het Meldpunt hadden voordat men daadwerkelijk met het Meldpunt te maken kreeg antwoordden 8 huurders dat de dienstverlening de verwachtingen oversteeg. 19 Huurders vond de dienstverlening volledig aan de verwachtingen voldoen, 5 huurders een beetje en "geen" helemaal niet. Een huurder beantwoordde de vraag met "zeer tevreden met doorverwijzing naar goede advocaat".

Met de stelling "ik werd goed geïnformeerd over wat het Meldpunt voor mij kon doen" waren 31 huurders het eens en 2 huurders waren het er niet mee eens.

Afhandeling klacht

32 Huurders vonden dat het Meldpunt voldoende tijd aan zijn/haar probleem besteedde, één huurder vond dit niet. Bovendien werd door 31 respondenten aangegeven dat de medewerker van het Meldpunt deskundig was. Slechts twee huurders vonden dit niet. Meer dan de helft van de respondenten (24 huurders) gaven aan dat zij er zonder hulp van het Meldpunt niet uit waren gekomen, de overigen (9 huurders) waren het niet met deze stelling eens.

Opvallend is dat 30 huurders vinden dat zij zich na de ondersteuning door het meldpunt zekerder voelden ten opzichte van de verhuurder. Ook 30 huurders geven aan dat de medewerker van het Meldpunt zich stipt aan de afspraken heeft gehouden. 32 huurders zeggen in de toekomst, zonodig weer gebruik maken van de diensten van het Meldpunt.

Resultaten tevredenheidsonderzoek november 2004	
Respons	
Vragenlijsten verzonden	75
Retour ontvangen	33
Responspercentage	44 %
Bereikbaarheid Meldpunt?	
Uitstekend	52 %
Voldoende	45 %
Slecht	3 %
Voldeed aan de verwachtingen?	
Overtrof de verwachtingen	24 %
Volledig	58 %
Een beetje	16 %
Goed geïnformeerd?	
Mee eens	94 %
Niet mee eens	6 %
Voldoende tijd besteed?	
Mee eens	97 %
Niet mee eens	3 %
Medewerker deskundig?	
Mee eens	94 %
Niet mee eens	6 %
Zonder hulp er niet uitgekomen	
Mee eens	73 %
Niet mee eens	27 %
Zekerder t.o.v. verhuurder?	
Mee eens	91 %
Niet mee eens	9 %
Aan afspraken gehouden?	
Mee eens	91 %
Niet mee eens	8 %
Waardering in rapportcijfer	8,4

Alle 33 huurders zullen, indien nodig, anderen adviseren bij het Meldpunt hulp te zoeken.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 51 jaar. Onder hen zijn 33% mannen en 77% vrouwen. Van hen behoort 85% tot de autochtone bevolkingsgroep, 15% is allochtoon. Niet bekend is waarom dit laatste percentage geen afspiegeling vormt van de Amsterdamse huurders. Het Meldpunt houdt geen registratie bij van afkomst van haar klanten.

7.3 Conclusie

De cliënten van het Meldpunt zijn in het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening en de wijze waarop hun klacht wordt behandeld. Vrijwel iedereen vindt dat de medewerkers van het Meldpunt voldoende informeren, deskundig zijn, zich aan hun afspraken houden en dat de ondersteuning ertoe heeft geleid dat hij of zij zich zekerder voelt ten opzichte van de verhuurder. De belangrijkste doelstelling van het Meldpunt is hiermee gerealiseerd.

Gevraagd de geboden hulp van het Meldpunt in een rapportcijfer te waarderen geeft men gemiddeld een 8,4. Vorige periode waarden de ondervraagden het Meldpunt gemiddeld met een 8,0.

8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Uit de meldingen blijkt dat regelmatig verhuurders, zowel professionele als niet-professionele, over de schreef gaan. De klachten over uiteenlopende vormen van ongewenst verhuurgedrag tonen aan dat het op diverse terreinen van de Amsterdamse woningmarkt behoorlijk mis gaat.

Vaak worden er exorbitant hoge huurprijzen gevraagd. Met het oog de verdergaande liberalisatie van het huidige huurbeleid is te verwachten dat menig huurder zich straks gedwongen voelt of door hun verhuurder voor het blok wordt gezet, om op zoek te gaan naar andere (goedkopere) woonruimte. Te vaak worden zittende huurders bij splitsing en verkoop van appartementen uit economische motieven zwaar onder druk gezet om te verhuizen en in bekende gevallen zelfs letterlijk hun woning uitgejaagd. Diverse renovatieprojecten (in vernieuwingsgebieden) worden voorbereid en uitgevoerd zonder de belanghebbende huurders (voldoende) erbij te betrekken en/of hen behoorlijk hierover te informeren.

Huurders die gebruik maken van hun wettelijke recht om bij de huurcommissie de huurprijs te laten toetsen of onderhoudsgebreken aanhangig maken, worden niet zelden door hun verhuurder geïntimideerd of zetten daarmee onbewust hun huurrelatie op het spel.

Malafide woningbemiddelaars, ook bekend als “huurpiraten”, zijn op grote schaal actief bij de clandestiene huur en verhuur van (sociale) huurwoningen en genereren hiermee enorme inkomsten. Huurwoningen worden zonder toestemming of de vereiste vergunningen commercieel geëxploiteerd voor hotel- en pensioendoeleinden.

In de woningcorporatiesector worden voor verkoop bestemde huurwoningen tijdelijk verhuurd, terwijl dit wettelijk niet is toegestaan. Daarbij wordt in geval van beëindiging van het tijdelijke huurcontract geen rekening gehouden met de formele opzegbepalingen en huurbescherming van huurders. Het Gerechtshof heeft uiteindelijk bepaald dat deze constructie geen juridische basis heeft zodat de ‘tijdelijke huurders’ volledige huurbescherming kregen. Vooral corporatie Ymere en Rochdale hebben zichzelf hiermee in een lastig parket gemanoeuvreerd. Het Meldpunt pleit er dan ook voor om woningen die verkocht gaan worden voor maximaal zes maanden met een gebruikscontract te beheren. Indien er na deze periode nog geen koper gevonden is zou de woning weer via Woningnet te huur moeten worden aangeboden.

Door ontwikkelingen te signaleren en misstanden aan te kaarten levert het Meldpunt een bijdrage aan de verbetering van de positie van (kwetsbare) huurders. Op grond van dit verslag volgt hierna een aantal aanbevelingen.

Ondersteuning door het Meldpunt bij juridisch gecompliceerde klachtmeldingen

Het aantal zaken dat het Meldpunt heeft moeten doorverwijzen naar een bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds aangesloten advocaat, is toegenomen. De begrote middelen die het Meldpunt jaarlijks ter beschikking staan zijn hierdoor niet meer toereikend. Al in de eerste helft van 2005 heeft het Meldpunt diverse huurders met gecompliceerde juridische woonproblemen niet kunnen doorverwijzen.

De mogelijkheid om dossiers over te dragen aan een fonds- advocaat is één van de belangrijke instrumenten om als Meldpunt slagvaardig te kunnen opereren.

Gegeven het feit dat er op dit vlak een dringende en groeiende behoefte is bestaat, is een structurele verhoging onontbeerlijk. Aan de gemeente is een verhoging gevraagd van het huidige budget € 11.500 naar € 25.000.

Gedragscode particuliere verhuurders

In de particuliere verhuursector wordt al geruime tijd gesproken over het opstellen van een gedragscode. Helaas is de voltooiing ervan nog niet in zicht. De Vereniging Vastgoed Belang wordt verzocht de totstandkoming van de gedragscode te bespoedigen.

Stedelijke vernieuwing, splitsingsbeleid en de positie van huurders

In veel delen van Amsterdam is sprake van ingrijpende stedelijke vernieuwing. Gelet op de voorkomende problemen waarmee huurders tijdens de planvorming en uitvoering van vernieuwingsprojecten te kampen hebben, is zowel meer voorlichting als meer professionele bewonersondersteuning noodzakelijk. Renovatie- en sloop/nieuwbouwtrajecten zijn complexe operaties. Bepaalde stadsdelen onderkennen dit gelukkig ook. Goede voorbeelden daarvan zijn Oud-West, Zuid en Zuider Amstel. De gemeente en stadsdelen worden verzocht jaarlijks voldoende middelen te reserveren voor (extra) bewonersondersteuning en voorlichting.

Hoewel splitsing van een gebouw in appartementsrechten geen afbreuk doet aan de positie van zittende huurders, zijn zij in de praktijk vaak bevreesd voor beëindiging van de huurovereenkomst. Dit hangt vaak samen met de onduidelijkheid over de bedoelingen die de eigenaar - na splitsing - met het pand heeft. Regelmatig komt het voor dat bewoners opeens worden geconfronteerd met bouwvalligheden die een steiger voor het pand plaatsen. Zonder vooroverleg begint de eigenaar zijn plan uit te voeren. De huurder moet meewerken als het gaat om het wegwerken van achterstallig onderhoud. Indien de eigenaar méér wil, bijvoorbeeld allerlei luxe voorzieningen inbouwen, dan heeft de eigenaar toestemming nodig van de huurder. Deze zogenaamde geriefsverbeteringen kunnen ook alleen met toestemming van de huurder leiden tot een huurverhoging. Afhankelijk van wat er in de woning moet gebeuren zal de eigenaar een wisselwoning moeten aanbieden.

Op dit punt verdient de voorlichting over de rechtspositie van de huurder, de regels bij herhuisvesting en financiële tegemoetkoming meer aandacht. De bewonersondersteuning speelt hierin een belangrijke rol. Maar ook de verhuurder/eigenaar dient hierin een actieve rol te hebben. Ook vanuit gemeente en stadsdelen kan hierover meer gerichte voorlichting gegeven worden.

Laatstgenoemden dienen in hun communicatie ook duidelijk stelling te nemen tegen ongewenst verhuurgedrag. Splitsen, samenvoegen, opknappen en verkopen zou alleen mogelijk moeten zijn als huurder en verhuurder in goed overleg met elkaar tot overeenstemming komen.

Voorts verdient het aanbeveling richtlijnen vast te stellen ten aanzien van de onttrekking van zolderruimten die nog in gebruik zijn bij zittende huurders.

Een opvallende groep vastgoedexploitanten die zich op de woningmarkt begeeft en in deze rapportage wordt aangeduid als de zogenoemde "vrije jongens" of "uitponders" zijn voor veel huurders een ware nachtmerrie. Zij zijn niet aangesloten bij een brancheorganisatie. Het enige doel dat zij nastreven is zoveel mogelijk huurwoningen aankopen en vervolgens kort daarop maximaal uitponden. Beheer en onderhoud zijn sluitposten van de begroting. Zittende

huurders worden door hen vaak op agressieve wijze bejegend en flink onder druk gezet om in te stemmen met opzegging van de huur. Immers, een lege woning brengt bij verkoop meer op.

De gemeente en de stadsdelen worden verzocht al het mogelijke te doen om hiertegen op te treden. Zo zou er stedelijk een ‘uitsluitingslijst’ kunnen worden opgesteld voor eigenaren die alle regels aan hun laars lappen. Die eigenaren kunnen vervolgens geen bouw-, sloop- of splitsingsvergunning meer krijgen. Stadsdelen kunnen vaker een beroep doen op de wet BIBOB (Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur) in het geval van vermoedens van malafide praktijken.

In de initiatiefnota van Tweede Kamerleden Depla (PvdA) en Veenendaal (VVD) “Aanpakken van huisjesmelkers: pak de huizen af” wordt de minister opgeroepen om het mogelijk te maken om huisjesmelkers op meerdere manieren aan te pakken. Zij stellen onder andere voor:

- Actievere gemeentelijke inzet met gebruikmaking huidige wetgeving, bijvoorbeeld actiever uitvoeren van dwangsommen
- Naast dwangsommen ook boetes uitdelen
- Het verbeurd verklaren van panden bij illegaal gebruik
- Naast de juridische aanpak van huisjesmelkers óók de (vaste) notarissen, makelaars, hypotheekers, stromannen en advocaten aanpakken
- Een beroepsverbod voor huisjesmelkers
-

Het Meldpunt ondersteunt deze hardere aanpak.

Woning- en kamerbemiddelingsbureaus

Het Meldpunt is tevreden met de justitiële actie van begin 2005 (Operatie Sienna). Het heeft aangetoond dat er rond (illegale) bemiddelingsbureaus een geheel eigen distributiesysteem is ontstaan. Aangezien het om duizenden woningen gaat zijn deze bureaus een bedreiging voor het Amsterdamse volkshuisvestingsbeleid.

Wil het eerder in deze rapportage beschreven samenwerkingsproject tussen de Dienst Wonen en het Meldpunt kans van slagen hebben dan zal daartoe meer personele capaciteit vrijgemaakt moeten worden. Voorts beveelt het Meldpunt aan om de bestaande Verordening op de Woning- en Kamerbemiddelings Bureaus op korte termijn te actualiseren.

Bedrijfsmatige exploitatie van woonruimte

Het Meldpunt heeft geconstateerd dat er in diverse stadsdelen een bloeiende markt gaande is waarbij huurwoningen clandestien worden ingezet voor commerciële hotel- en pensiondoeleinden. De stadsdelen worden opgeroepen strakker toezicht te houden op dit oneigenlijk gebruik van woonruimte en direct in te grijpen om dit te doen beëindigen.

9. OVERZICHT MELDINGEN

Onderstaand volgt een (geanonimiseerd) extract uit het registratieprogramma van het Meldpunt. De in de verslagperiode nieuw binnengekomen meldingen zijn in het overzicht gesorteerd op stadsdeel:

BAA = De Baarsjes
 Bin = Binnenstad
 B&L = Bos en Lommer
 ? = Onbekend
 OMW = Oost / Watergraafsmeer
 OW = Oud-West
 OZ-Z = Oud Zuid / Zuid
 OZ/P = Oud Zuid / De Pijp
 OS = Overige Stadsdelen
 WP = Westerpark
 ZB = Zeeburg
 ZA = Zuider Amstel

Stadsdeel	DATUM	Klacht kort
BAA	12/01/04	De huurcommissie heeft de huur al verlaagd agv achterstallig onderhoud maar huurster betaalt toch nog het volle pond omdat eigenaar haar heeft wijsgemaakt dat dat toch moet. Huisbaas eerder uitgeroepen tot "slechtste verhuurder van Nederland".
BAA	19/02/04	Eigenaar gaat pand opknappen ivm splitsing. Laatste huurder krijgt niets te horen over de plannen die de eigenaar met haar woning heeft; zij hoort alleen dat ze weg moet. Na afspraak over uitkoopsom (15.000) verhuist huurster maar krijgt het geld niet.
BAA	03/03/04	Verhuurder biedt absurd huurcontract aan tegen enorme kosten: huur fl 1.850, borg fl 3700, bemiddelingskosten fl 1.850. Huurder start nu servicekostenprocedure bij huurcommissie. Vorige verhuurder tot 18 maanden veroordeeld ivm oplichting bij verhuur.
BAA	16/03/04	Distributiewoning wordt als hotelkamer verhuurd per nacht of per week. Dit gebruik is strijdig met het bestemmingsplan en de huisvestingsverordening: zowel stadsdeel als Dienst Wonen zullen inspectie instellen.
BAA	22/03/04	Eigenaar wil huurder weg hebben. Andere huurders zijn al vertrokken, op die etages woont nu familie van de eigenaar. Twee dagen na de mondelinge huuropzegging is huurders auto bekrast (meerdere keren) en werd zijn autoband lek gestoken (totaal 3x).
BAA	13/04/04	Nieuwe huurders van zelfstandige woning krijgen geen schriftelijk contract en geen betalingsbewijzen. Ook mogen zij zich van de eigenaar niet inschrijven bij het bevolkingsregister.
BAA	19/05/04	Huurder betaalt de huur van € 725 elke maand cash aan de verhuurder die de woning nu wil renoveren. Veel onduidelijkheden omtrent positie huurder.
BAA	15/06/04	Woning met veel achterstallig onderhoud. Verhuurder weigert op klachten te reageren, de huurcommissie heeft de huur al verlaagd tot 40%. Huurster krijgt nog € 2800 van verhuurster wegens teveel betaalde huur. Huisbaas wil nu splitsen en verkopen.
BAA	15/07/04	Bemiddelingsbureau biedt woning aan voor € 420 maar er moet wel € 6000 overnamekosten voor worden betaald. Aangezien er geen goederen voor geleverd werden gaat het om illegaal sleutelgeld.
BAA	30/08/04	Eigenaar breekt zonder toestemming van huurder zolderkamers af. Via kort geding dit weer rechtgezet maar daarna sloop de eigenaar weer andere zaken van het gehuurde.
BAA	19/10/04	Wegens geldgebrek wil eigenaar pand splitsen en verkopen. Huurders gaan tijdelijk naar wisselwoning en kunnen bijna terugkeren op oude woning. Nadat huurders bezwaar maken tegen nieuwe (hoge) huurprijs begint verhuurder de opgeknapte woning te slopen!
BAA	07/11/04	3 Jaar geleden nieuwe eigenaar - 2 jaar renovatie - de oude huurder betaalde 180 euro, de nieuwe 1100! - veel overlast gedurende die twee jaar - dreigementen van eigenaar - post werd stelselmatig gestolen - veel schade in woning agv lekkage - bedreigingen

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag 2004

BAA	12/11/04	Eigenaar reageert niet op klachten over achterstallig onderhoud.
BAA	23/11/04	Eigenaar wil pand splitsen, huurder informeert naar zijn rechtspositie.
BAA	15/12/04	Meerdere huurders schrijven en bellen al twee jaar met makelaar met verzoek opheffen achterstallig onderhoud maar er gebeurt helemaal niets.
BAA	31/12/04	Bemiddelingsbureau biedt woning voor grote huisbaas aan voor € 1000 terwijl volgens puntensysteem € 450 maximale huurprijs zou zijn.
Bin	05/01/04	Onderhuurster betaalt te veel huur (€ 635 ipv € 161) terwijl onderverhuurder nu weer een huurverhoging wil. Nadat huurster dit weigerde ontving zij sms-berichtjes waarmee zij met de dood werd bedreigd. Huurster vraagt nu aan rechter om een straatverbod.
Bin	08/01/04	Verhuurder bedreigt huurder nadat deze een procedure bij de huurcommissie is gestart om de zeer hoge huurprijs (€ 900) te verlagen tot maximale huurprijs van € 290.
Bin	13/01/04	Onlangs is etage per veiling executoriaal verkocht iov de hypotheekbank met lege oplevering, etage is echter verhuurd zodat huurders nu iov de hypotheekbank worden ontruimd. Verhuurder had geen toestemming verhuur gevraagd aan de bank.
Bin	27/01/04	Sinds enkele jaren is er een nieuwe huisbaas die meteen uitkoopsummen aanbood, ging verbouwen, huurster benaderde of ze haar etage wilde kopen, etc.. Dit leverde veel spanningen in het pand op.
Bin	30/01/04	Huurster woont al 28 jaar in pand, eigenaar wil nu verbouwen maar kan de bouwplannen niet uitvoeren zolang huurster op de woning blijft. Andere etages staan leeg, ramen zijn opengezet.
Bin	04/02/04	Corporatie heeft voordeur van 5 woningen dichtgemetseld en om de hoek in een enge steeg een nieuwe toegangsdeur gemaakt. Nu is er geen goede vluchtingang meer wat noodzakelijk is vanwege de vele inbraken (3 x in een maand) en de junkies.
Bin	26/02/04	Verwarmingsetel wordt uitgezet door eigenaar die beneden woont; hij wil dat huurder de rekening voor reparaties aan ketel betaald.
Bin	04/03/04	Eigenaar probeert de zolderkamer van een huurster bij zijn eigen woning toe te voegen. Huurster woont al 40 jaar in het pand maar dreigt nu de zolderkamer te verliezen aan de nieuwe eigenaar.
Bin	08/03/04	Nu eigenaresse pand verkoopt moet huurster eruit, anders zullen oa de nutsvoorzieningen worden afgesloten. Huurster heeft geen schriftelijk contract en geen kwitanties maar natuurlijk wel huurbescherming.
Bin	17/03/04	Na procedures bij huurcommissie (huurster krijgt veel geld terug van verhuurder) is de relatie met de eigenaar zeer slecht geworden. Al meerdere keren zijn de sloten dichtgelijmd (eigenaar?) zodat huurster haar woning niet meer in kon.
Bin	23/03/04	Alle etages in pand zitten in distributiesector maar worden tegen woekerprijzen verhuurd. Daarnaast reageert de verhuurster niet op klachten. Eigenaresse intimideert bewoners en vernielt na inbraak inboedels van huurders.
Bin	25/03/04	Eigenaar begint renovatie zonder toestemming van de verhuurder. Voorzieningen worden afgesloten. Enkele dagen daarna was slot veranderd en deur gebarricadeerd zodat huurster niet meer naar binnen kon. Aangifte van huisvredebreuk en vernieling.
Bin	06/04/04	Verhuurder dreigt met ontruiming door deurwaarder indien huurster niet vertrekt.
Bin	07/04/04	Etage in pand wordt door eigenaar als hotel geëxploiteerd met veel overlast tot gevolg. Andere leden van de VvE (eigenaar-bewoners) willen dit gebruik laten beëindigen. Gebruik is ook strijdig met bestemmingsplan.
Bin	14/04/04	Achterstallig onderhoud. Incassobureau wegens vermeende huurachterstand terwijl alles betaald is. Veel (geluids) overlast van eigenaar die boven woont. Post wordt gestolen. Eigenaar wil etage van huurster bij zijn woning samenvoegen.
Bin	14/04/04	Eigenaar heeft alle zolderbergingen ontruimd en dichtgetimmerd, de inboedel van de huurders is weggegooid. Eigenaar biedt nu € 1500 ter compensatie maar bewoners hebben ondertussen een dagvaarding uitgebracht.
Bin	14/04/04	Verpleeghuis (eigenaar en tevens bureu) sluit warm watervoorziening van huurders af.
Bin	19/04/04	Sinds vorig jaar nieuwe eigenaar die ihkv verkoopbaarheid de betonnen vloer uit de onderliggende garage heeft gehaald. Gevolg: tussenmuur ingezakt en riool kapot.
Bin	19/04/04	Eigenaar gaat woning ingrijpend veranderen en wijzigen maar wil geen wisselwoning beschikbaar stellen voor de huurder, die moet zelf alles maar regelen en betalen.
Bin	19/04/04	Corporatie zet eerste stap om bewoners in grote panden hun coöptatierecht te ontnemen, woongroepen verliezen hiermee hun recht om nieuwe bewoners zelf toe te wijzen. HAT-eenheden worden in Woningnetkrant aangeboden. Woongroep wint rechtzaak.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

Bin	26/04/04	Eigenaar heeft al jaren sloop/nieuwbouwplannen en heeft sinds een jaar de vergunningen rond gekregen. Van de acht woningen zijn er nog twee verhuurd, de andere zijn kapot geslagen, oa alle water- en standleidingen. Veel overlast van eigenaar.
Bin	03/05/04	Kamerbewoners boven een disco in de Leidsebuurt krijgen € 4000 van de nieuwe eigenaar als ze vertrekken. Er wordt geen vervangende woonruimte geboden.
Bin	11/05/04	Zoon van eigenaar, en mede-eigenaar van pand, die tevens in het pand woont, wil bovenbewoner weg hebben en doet dit door zeer veel (geluids)overlast te veroorzaken. Politie heeft al meerdere malen de overlast geconstateerd.
Bin	24/05/04	Eigenaar heeft alle zolderbergingen zonder toestemming van huurders gesloopt.
Bin	03/06/04	Kamerverhuurpand boven bar in Leidsebuurt is vorige maand verkocht, de nieuwe eigenaar laat de huurders nu weten dat ze over twee dagen allemaal weg moeten zijn omdat er koopwoningen gemaakt moeten worden. Over enkele dagen begint de sloop.
Bin	14/06/04	Mevrouw huurt woning al sinds 1975; eigenaar claimt nu bouwvergunning te hebben en wil mevrouw er over een paar maanden uit hebben.
Bin	16/06/04	Doordat pand door de gemeente is onteigend wordt het huurcontract van huurder ontbonden.
Bin	23/06/04	Nieuwe huurder liet puntentelling maken door huurteam. Toen eigenaar en zoon binnenkwamen ontstond een handgemeen; de zoon gaf de huurder een knietje en enkele klappen. Het contract werd verscheurd en de sleutels werden afgenomen. Huur € 1200 ipv € 377.
Bin	29/06/04	Corporatie verhuurt tijdelijke (vml kernvoorraadwoning van woning van maximaal € 350) gemeubileerd via een bemiddelingsbureau voor € 1500. Eigenaar is niet in bezit van tijdelijke verhuurvergunning.
Bin	05/07/04	Eigenaar krijgt toestemming om kleine woningen samen te voegen en is half jaar geleden al begonnen met verbouwing in pand. Maanden lang hebben bewoners geklaagd over bv. een open riool, verzakkingen en lekkages. Eigenaar reageert niet.
Bin	21/07/04	Na verhuizing komt verhuurder met rekening voor gebreken in de woning. Er heeft geen eindinspectie van de woning plaatsgevonden. Huurder vreest borg niet terug te krijgen.
Bin	16/08/04	Huurders worden benaderd door een bouwbegeleidingsbedrijf die pand willen inspecteren ivm voorgenomen splitsing. Huurster wordt ook op haar werk gebeld om afspraak te maken.
Bin	23/08/04	Huurder betaalt meer dan € 100 teveel huur en schakelt de huurcommissie in. Meteen hierna wordt de huurder bedreigd met ontruiming als hij de procedure niet intrekt.
Bin	06/09/04	Al 25 is er geen onderhoud uitgevoerd zodat het pand zeer verkrot is. De BWT is al vier jaar bezig en heeft al twee keer een aanschrijvingsprocedure gestart die toch telkens weer stopt wegens vage plannen van de eigenaar. Er gebeurt helemaal niets meer.
Bin	06/09/04	Bemiddelaar vraagt € 7500 sleutelgeld; dit is volgens hem om het contract op naam van huurster te kunnen stellen. Na starten zaak bij HuCo begon ellende; ramen enkele keren ingegooid, deursloten dichtgelijmd, bedreigingen, overlijdensadvertenties etc.
Bin	22/09/04	Kerkgenootschap wil 31 woningen in hofje omzetten in kantoorruimte voor haar stichting en wil zodoende de huurovereenkomsten ontbinden.
Bin	23/09/04	Een dag na de huurcommissie zitting over te hoge servicekosten en toetsing huurprijs haalde de verhuurder de voordeur (!) weg en enkele spullen uit de woning. Ook is de electra afgesloten.
Bin	14/10/04	Na melding van achterstallig onderhoud en weigeren huurverhoging wordt de huur door de eigenaar opgezegd wegens dringend eigen gebruik.
Bin	15/10/04	Na 30 jaar huren wordt het huurcontract opgezegd wegens dringend eigen gebruik door eigenaresse (advocaat) en haar partner (rechter).
Bin	18/10/04	Eigenaar wil pand dat nu in gebruik is als studentenhuisvesting ontruimen om "andere bestemming" te geven. Deze bestemming bestaat uit het leegmaken van het pand om het vervolgens te kunnen verkopen.
Bin	11/11/04	Huurders, sinds 1937, krijgen huuropzegging voor over twee maanden ivm dringend eigen gebruik wegens achterstallig onderhoud.
Bin	17/11/04	Huurster wordt door eigenaren afgesloten van verwarming. Pand wordt verbouwd wegens splitsing. Makelaar verwijst door naar eigenaren en kan niets regelen. Eigenaren zeggen van niets te weten maar de loodgieter heeft wel in hun opdracht de cv afgesloten.
Bin	22/11/04	Na het straten van een onderhoudsprocedure bij de huurcommissie begint de eigenaar de huurder lastig te vallen en te intimideren. De verbouwing van het pand levert veel overlast op voor de huurder.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag 2004

Bin	24/11/04	Huurder start art 249 BW en verhuurder dreigt met ontruiming die vervolgens al de voordeur dicht timmert. Huurder voelt zich geïntimideerd en wil het gevecht niet aan en besluit te vertrekken.
Bin	24/11/04	Huurder wint procedure bij huco. Verhuurder moet E3.600,- terug betalen, maar weigert dit. Beroept zich nu op een overeenkomst naar zijn aard van korte duur en is ontruimingsprocedure gestart. VH heeft tevens E1457 bemiddelingskosten in rekening gebracht.
Bin	06/12/04	Eigenaresse runde illegaal bordeel in pand, doet geen onderhoud (ernstig achterstallig onderhoud) en kwam vorige week met een knokploeg van 11 mensen in het bezit van knuppels langs om krakers illegaal te ontruimen.
Bin	07/12/04	Huurder kwam thuis, kon de woning niet in (ander slot op de deur). Heeft slot geforceerd, eenmaal binnen bleek een deel van de inboedel gestolen. 7-12 Kwam busje van verhuurder langs om huis leeg te halen, is voorkomen door tussenkomst van de politie.
Bin	08/12/04	Nieuwe eigenaar heeft bij bovenburen deur opengebroken en inboedel verwijderd. Meldster is bang. Eigenaar heeft zich niet gemeld zodat onduidelijk is aan wie de huur betaald moet worden.
Bin	09/12/04	Verhuurder heeft splitsingsvergunning aangevraagd en moet werkzaamheden uitvoeren. Gebeurt niet in goed overleg met bewoner en op zeer amateuristische wijze. Bewoner ervaart dit als een ernstige pesterij en woongenotschadend.
Bin	15/12/04	Huurder wil advies nadat zij van haar verhuurder sommatie tot betaling heeft ontvangen voor herstelkosten opgezegde woning.
Bin	21/12/04	Eigenaar moet verkopen wegens hypotheekbank, er is voorlopig koopcontract van ca. € 5 miljoen maar dan moet er lege oplevering plaatsvinden. Eigenaar biedt huurder € 100.000 aan maar huurder wil blijven wonen. Hierop begint eigenaar dreigementen te uiten.
Bin	22/12/04	Huurster signaleert dat het naastgelegen pand per etage zonder splitsingsvergunning wordt verkocht. Volgens eigenaar is er sprake van een maatschapconstructie.
B&L	26/01/04	Bemiddelingsbureau verhuurt woning van corporatie onder voor € 900,- per maand. Eigenaar van bureau komt de huur cash ophalen en geeft geen kwitantie af.
B&L	16/02/04	Etage in Bos & Lommer wordt voor woekerhuur van € 900,- tijdelijk verhuurd. Zodra de huurder het contract opzegde begon verhuurder te bedreigen met eigenhandige ontruiming en het leeghalen van de woning.
B&L	03/03/04	Huurder wordt gedagvaard vanwege het niet meewerken aan onderhoudswerkzaamheden, dit berust alleen op miscommunicatie. Bewoner heeft altijd gezegd mee te werken, nadat hij één afspraak afzegde kwam een advocaat echter met een dagvaarding.
B&L	11/05/04	Pand is enkele malen verkocht en nadat huurder na bijna 22 jaar verhuisde wilde de huidige makelaar de fl. 800,- niet restitueren. Wel stuurde de makelaar een rekening van € 1500 voor het verwijderen van enkele zaken die helemaal niet verwijderd zijn.
B&L	12/05/04	Nadat huurster de te hoge huur via de huurcommissie wil verlagen volgt een huuropzegging. Huisbaas vorig jaar uitgeroepen tot "slechtste verhuurder van Nederland" door de Woonbond.
B&L	26/05/04	Voormalig kraakpand betaalt sinds '93 huur voor het gebruik van het woon/werkpand. Corporatie wil nu echter marktconforme huurprijs. Bewoners zijn erkent maar volgens bestemmingsplan is pand bedrijfsruimte. Huurprijs wordt ook als bedrijfsruimte berekend.
B&L	06/07/04	Al twee jaar ernstige vochtproblemen in de kelder, vooral na regenval. Makelaar belooft actie maar tot op heden zonder resultaat.
B&L	29/09/04	Na huurverlaging door Huco 2002, blijkt verhuurder nog steeds geen onderhoud te plegen.
B&L	14/10/04	Makelaar reageert niet op klachten over onderhoud. Soms komt er wel een aannemer kijken maar vervolgens gebeurt er verder niets.
B&L	25/11/04	Vanwege splitsing van pand was huurder akkoord met uitplaatsing. Eigenaar komt contract echter niet na zodat huurder, na tijdelijke uitplaatsing in wisselwoning, terug kan naar zijn eigen woning. Eigenaar weigert afspraken na te komen.
B&L	14/12/04	Verhuurder verricht renovatiewerkzaamheden in slecht overleg met betrokken huurders en negeert consequent alle correspondentie en verzoeken tot overleg.
B&L	20/12/04	Verhuurder start rechtzaak wegens huurachterstand maar huurder betaalt na uitspraak huurcommissie gewoon de vastgestelde (verlaagde) huurprijs. Aangezien er nog geen overeenstemming is over de herstelwerkzaamheden wordt de verlaagde huur nog betaald.
?	18/02/04	Bemiddelingsbureau biedt corporatiewoning aan. Na betaling € 2100 blijkt woning al aan andere mensen te zijn verhuurd en huurster kan fluiten naar haar geld.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

?	20/10/04	Woningbemiddelaar licht studenten op voor € 1900. Na aangifte is bemiddelaar opgepakt maar studenten krijgen geld niet terug. Zaak speelde in Zaandam maar de bemiddelaar is vooral actief in Amsterdam. Begin 2005 is bemiddelaar voor woonfraude opgepakt.
?	17/11/04	Woningbemiddelingsbureau bemiddelt bij verhuur corporatiewoning. De corporatie heeft onder dankzegging voor melding zaak in behandeling genomen en woning is inmiddels weer in reliev verhuurcircuit opgenomen.
?	17/11/04	Woningbemiddelingsbureau bemiddelt bij verhuur corporatiewoning. De corporatie heeft onder dankzegging voor melding zaak in behandeling genomen en woning is inmiddels weer in reliev verhuurcircuit opgenomen.
?	17/11/04	Woningbemiddelingsbureau bemiddelt bij verhuur corporatiewoning. De corporatie heeft onder dankzegging voor melding zaak in behandeling genomen.
OWM	05/01/04	Makelaar bemiddelt en verhuurd corporatiewoning onder. Corporatie heeft de huur met onderverhuurder inmiddels opgezegd maar bewoonster dacht dat alles legaal was omdat het via een erkende makelaar was geregeld. Huur € 700 ipv corporatiehuur van € 180.
OWM	05/02/04	Nieuwe eigenaar die boven is gaan wonen plaatste nieuwe toegangsdeur op overloop van huurster. Tijdens werkzaamheden door huisbaas sneuvelde raam van huurster dat niet werd gerepareerd. Nu brieven over huurachterstand en tevens huurverhoging van 65%.
OWM	05/02/04	De verhuurder, woonachtig in hetzelfde pand, sluit de huurster af van het warme water. Hij wil een hogere huur voor de periode, dat zij daar nog woont (tot 1-4-2004) en zij weigert dit, omdat voor de huurprijs al een vast bedrag was afgesproken.
OWM	16/02/04	Bij einde huurovereenkomst weigert verhuurder waarborgsom te restitueren.
OWM	13/05/04	Na huuropzegging volgde een conflict over de oplevering; huurster wilde de aangebrachte houten vloer en inbouwkasten niet verwijderen. Hierna kreeg zij een rekening van € 900 voor de verwijderingskosten terwijl die kasten helemaal niet verwijderd zijn.
OWM	22/06/04	Verhuurder is veel te laat met huurverhogingsvoorstel terwijl de huurders nog een aanzienlijke huurverlaging hebben wegens achterstallig onderhoud. De verlaagde huurprijs is bevroren zodat er geen sprake kan zijn van een huurverhoging.
OWM	06/07/04	Verhuurster weigert borgsom van € 1.150 te restitueren zonder opgaaf van redenen.
OWM	14/07/04	Verhuurder probeert op allerlei manieren de huurder onder druk te zetten een gestarte procedure bij de huurcommissie in te laten trekken.
OWM	15/07/04	Illegaal bemiddelingsbureau veroorzaakt veel problemen; inboedel van huurders op zolder is verdwenen, zitten vreemde mensen in gezamenlijke woonkamer. Huurders durven hun woning niet meer in. Gaat om onderhuur.
OWM	05/08/04	Eigenaar heeft een kleine huurachterstand gebruikt om oudere vrouw te ontruimen. Zij klaagde veel over achterstallig onderhoud en weigerde de huurverhogingen. Na ontruiming heeft de DW voor een nieuwe woning gezorgd.
OWM	31/08/04	Huurder wordt lastig gevallen en bedreigd met contractopzegging door de eigenaar. Makelaar weigert te bemiddelen.
OWM	03/09/04	Corporatie probeert huurster te bewegen procedure bij huurcommissie in te laten trekken maar corporatie kwam met compleet verkeerde puntentelling, een te hoog percentage huurverhoging, aanmaningen etc.
OWM	07/09/04	Huurder heeft, agv uitspraak huurcommissie, € 1167 tegoed van de corporatie. Die draait het echter om en claimt bijna € 1000 van de huurder. Na wat touwtrekken geeft de consultant van de corporatie een beetje toe en betaalt de huurder € 1000.
OWM	10/11/04	Verhuurder stelt onredelijke voorwaarde aan de toestemming voor onderverhuur: het huis uit als de benedenbuurvrouw overlijdt! (deels uitkoopopgving, wegens ruime vergoeding bij verhuizing) Dreigt met vervangen sloten tijdens afwezigheid van de huurder.
OWM	11/11/04	Verhuurder heeft huurder geslagen nadat huurder een procedure bij de Huurcommissie was gestart. Verhuurder heeft later wel excuses aangeboden en zal uitspraak Huco respecteren.
OW	05/01/04	Verhuurder stuurt rekeningen van € 1000,- per jaar voor de elektra in het trappenhuis maar heeft ondertussen een verbouwde zolderkamer verhuurd en ook op dezelfde elektra aangesloten. Bewoners moeten dus meebetalen voor dat gebruik.
OW	07/01/04	Nieuwe eigenaar wil bouwblok vernieuwbouwen en zet huurders zwaar onder druk andere woonruimte te zoeken. Veel intimidatie door eigenaar en advocaten die met schadeclaims en boetes dreigen.
OW	07/01/04	Illegaal bemiddelingsbureau biedt kleine woning aan voor € 600 waar € 177 maximale huurprijs is. Bewoner mag zich niet inschrijven op adres en heeft nu probleem met huisvestingsvergunning.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

OW	07/01/04	Na melding gebreken aan de huisbaas dreigt deze "alles te ondernemen om hem (huurder) onderuit te halen". Verhuurder is de buurman en bezit nog andere panden in de straat waar tevens veel van zijn familie is gehuisvest die zich nu ook tegen hem keren.
OW	14/01/04	Verhuurder verhuurt geheel pand (per etage) als tijdelijke woonruimte en beëindigd na de periode het contract terwijl er geen wettelijke redenen worden aangegeven. De "tijdelijkheid" heeft zodoende geen enkele rechtsgrond.
OW	16/01/04	Eigenaar vraagt woekerhuur voor kleine woning; € 757,- in plaats van maximaal € 278,42 bij woning van 69 punten. Ook andere huurders in deze drie panden betalen veel te veel.
OW	16/01/04	Eigenaar vraagt woekerhuur voor woning; € 750,- plus servicekosten van € 150,- in plaats van maximaal € 353,81 bij woning van 87 punten. Ook andere huurders in deze drie panden betalen veel te veel.
OW	16/01/04	Eigenaar vraagt woekerhuur voor woning; € 500,- plus servicekosten van € 350,- in plaats van maximaal € 322,80 bij woning van 80 punten. Eigenaar heeft verzuimd leegstand te melden, Dienst Wonen stelt onderzoek in.
OW	26/01/04	Bouwaanvraag is ingediend waarbij de zolder tot woonruimte wordt verbouwd terwijl de huurders daar nog hun bergingen hebben. Huurster wordt nu onder druk gezet te vertrekken na 54 jaar daar te hebben gewoond.
OW	01/02/04	Grove overtreding hpw mbt huurprijs en servicekosten.
OW	01/02/04	Woning met zeer veel onderhoudsgebreken wordt door makelaar onterecht geliberaliseerd verhuurd.
OW	01/02/04	Kleine eigenaar vraagt te hoge huurprijs ("hypotheek afbetalen") met tijdelijk huurcontract
OW	03/02/04	Huurder betaalt cash € 500 allin voor halve woning en krijgt geen betalingsbewijs. Na interventie Sociaal Raadsman is huur verlaagd naar € 375.
OW	09/02/04	Eigenaar wil complex vernieuwbouwen en dagvaart nu alle bewoners die nog geen afspraak hebben gemaakt over uitplaatsing. Na uitzending op AT5 dreigt eigenaar de huurster met een dagvaarding wegens laster.
OW	01/03/04	Grote beheerder doet niets aan het structurele onderhoudsprobleem van pand in Oud West. Pand heeft meerdere A en C nulpunten.
OW	04/03/04	Pand wordt verbouwd voor splitsing en verkoop (oa funderingsherstel); laatste huurster heeft enorm veel overlast. De voorgevel is weggehaald en de verbouwing levert regelmatig gevaarlijke situaties op.
OW	22/03/04	Eigenaar heeft zolderruimte in gebruik genomen als (timmer)werkplaats. Klusjesmannen lopen in en uit en veroorzaken veel overlast met hun elektrische gereedschap. Eigenaar heeft meerdere panden in de buurt, deze zolder is voor de klusjesmannen.
OW	23/03/04	Eigenaar wil pand splitsen maar moet daarvoor eerst de woning grondig opknappen. De eigenaar wil dat alleen doen als hij ook kan verkopen daarna maar de huidige bewoonster heeft nog geen enkel voorstel gehad voor eventuele uitplaatsing.
OW	25/03/04	Corporatie wil (aangekocht pand) splitsen en verkopen en geeft de negen huurders een paar maanden de tijd om vervangende woonruimte te vinden. De bewoners zijn niet van plan om te vertrekken. Nadien geeft corporatie toe onjuist te hebben gehandeld.
OW	01/04/04	Pand met zeer veel achterstallig onderhoud. Huurprijs is al eens verlaagd door huurcommissie maar toch vraagt verhuurder weer een huurverhoging.
OW	01/04/04	Uitponder wil pand splitsen en dreigt de huurders nu met uitzetting.
OW	01/04/04	Eigenaar vraagt woekerhuur voor vergunningplichtige woning, onterecht geliberaliseerd.
OW	17/04/04	Nieuwe kamerhuurster treft bij aankomst verhuurder aan in haar kamer. Er is door haar spullen gezocht en een nieuwe camera ontbreekt, deze wordt vijf minuten later teruggevonden in de woning van de verhuurder. Huurster durft nu niet meer naar huis.
OW	19/04/04	Bewoners van een hofje ondervinden overlast van een andere bewoonster. De corporatie is hier meerdere keren op aan gesproken maar zij gaan er niet serieus op in. Wel krijgt de meldster zelf nu allerlei beschuldigingen aan haar adres door de corporatie.
OW	20/04/04	Voor splitsingsvergunning moet pand worden opgeknapt maar corporatie wil ook niet-dringende werkzaamheden uitvoeren waar huurder niet op zit te wachten.
OW	27/04/04	Huurster van corporatie krijgt bericht dat over vier weken de gehele woning gerenoveerd dient te worden om in aanmerking te komen om te kunnen splitsen. Corporatie wil ook niet-dringende werkzaamheden uitvoeren, huurster wil dat niet.
OW	27/04/04	Verhuurder informeert huurders niet over werkzaamheden. Na terugkeer van vakantie zat er bij een huurder een nieuw slot in de deur. Verhuurder reageert nooit op brieven, telefoontjes etc.. Eigenaar wil pand splitsen.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag 2004

OW	29/04/04	Verhuurder beschuldigt huurster ervan geen medewerking te verlenen aan verbouwing van een zolderkamer en dreigt ermee dat dat de huurster veel geld gaat kosten. Verhuurder heeft zonder toestemming riool door zolderkamer van huurster gemaakt.
OW	06/05/04	Nieuwe eigenaar verbouwt pand zonder de bewoners te informeren. Er is zeer veel geluids- en stofoverlast. Bewoner van driehoog heeft ooit met toestemming doorgang naar zolder gemaakt, dit moet nu van nieuwe eigenaar binnen een maand weg zijn.
OW	12/05/04	Er hebben zich in het verleden problemen afgespeeld rond achterstallig onderhoud alsmede het gebruik van de zolderkamers. Nu is de verhuurder begonnen met het maken van woonruimte op zolder en heeft o.a. een nieuw riool door de kamer van huurster gelegd.
OW	01/06/04	Beheerder is zeer traag met uitvoeren onderhoudswerkzaamheden, ontkent de afspraken die hierover zijn gemaakt en volhardt in het versturen van verkeerde betalingsoverzichten.
OW	01/06/04	Meerdere overtredingen huurprijzenwetgeving: allin huurcontract op tijdelijke basis (zonder rechtsgrond) en onredelijke bepalingen (oa in de servicekosten).
OW	01/06/04	Woning is onterecht geliberaliseerd en verhuurder vraagt teveel servicekosten.
OW	03/06/04	Eigenaar wil pand opknappen om te splitsen en te kunnen verkopen. Eén en drie hoog staan al leeg, eigenaar wil nu dat huurster van tweede etage ook vertrekt.
OW	08/06/04	Eigenaren die beneden wonen, willen woning van huurster op drie hoog samenvoegen met de zolder. Huurster moet dan verhuizen naar de eerste etage maar zij wil dat niet zomaar omdat zij dan de berging kwijtraakt.
OW	10/06/04	Makelaar informeert huurder niet over de renovatie- en splitsingsplannen. Plannen zijn hierdoor onduidelijk zodat de gevolgen (wisselwoning etc?) ook niet bekend zijn.
OW	14/06/04	Aannemer bedreigt huurster en valt haar lastig. Eigenaar wil pand leeg hebben om te renoveren en te kunnen splitsen. Er is een steiger geplaatst voor het pand terwijl er al zes weken geen bouwvakker langs is geweest.
OW	16/06/04	Eigenaar probeert al jaren huurder uit pand te krijgen ivm renovatie/ splitsen. Juridisch is het dat de eigenaar niet gelukt zodat hij nu andere middelen inzet, waaronder twee weken lang waterafsluiten, huisvredebreuk etc.
OW	23/06/04	Eigenaar zet steiger voor twee panden zonder zijn huurders in te lichten over zijn plannen. Eigenaar wil panden splitsen maar communiceert niets. Officieel woont hij in één van die panden (post belastingdienst etc.) maar hij heeft die woning doorverhuurd.
OW	24/06/04	Huurder is de laatste bewoner in pand. Eigenaar heeft de gehele zolder afgebroken, zonder toestemming van huurder. Eigenaar wil splitsen.
OW	01/07/04	Huurder wordt volkomen overrompeld door werkzaamheden (nieuwe kozijnen etc.) die opeens worden uitgevoerd.
OW	20/07/04	Zeer moeizame relatie met eigenaar nadat deze enkele jaren geleden in het pand kwam wonen. Problemen met communicatie, de zolderruimte, schilderwerk etc.
OW	01/08/04	Onheuse bejegening van huurster ivm onderhoudsklachten en de "te lage huur".
OW	01/08/04	Bij het afsluiten van een huurovereenkomst moet de nieuwe huurder ook meteen een opzegging ondertekenen.
OW	01/08/04	Eigenaar neemt zolderberging af van huurder omdat hij daar, na splitsing, woonruimte van wil maken. Huurder was niet akkoord met het afstaan van zijn berging.
OW	10/08/04	Kerkgenootschap verkoopt pand en verwacht dat de huurders vrijwillig vertrekken en zelf andere woonruimte zoeken.
OW	10/08/04	Makelaar, tevens eigenaar van pand, komt op zondagochtend langs met stel bouwvakkers om zolderetage te ontruimen. Nadat huurder toestemming geeft tot alleen de troep te verwijderen wordt de gehele zolder afgebroken.
OW	30/09/04	Zolderkamer boven meldster wordt opeens verhuurd wat veel overlast veroorzaakt. Al jaren loopt een conflict over het gebruik van de zolderkamers- en bergingen.
OW	01/10/04	Grove overtreding huurprijzenwet mbt huurprijs en servicekosten. Onterechte huuropzegging en grove overtreding fatsoensnormen.
OW	05/10/04	Eigenaar wil huurovereenkomst ontbinden en voert hiervoor allerlei (valse) argumenten op.
OW	07/10/04	Huurder klaagt over verstoorde relatie met zijn onder- en bovenburen. Dit zijn de zoon en dochter van de eigenaar. Verhuurder reageert (bewust) niet op klachten van huurder. Verhuurder/beheerder werkt niet mee om onderhoudsklachten te verhelpen.
OW	25/10/04	Verhuurder verhoogt kale huurprijs ineens met € 25,- en noemt dit voorschot servicekosten.
OW	01/11/04	Alle huurders in pand worden door eigenaar onder druk gezet om te verhuizen. Eigenaar wil splitsen en verkopen.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag 2004

OW	01/11/04	Verhuurder vraagt allin huurprijs en enkele onredelijke bedingen.
OW	29/11/04	Nadat huurster zolderkamer leeg maakte ivm renovatie verbouwde de eigenaar die berging illegaal tot woonruimte met als gevolg dat ze niet meer over een aparte berging beschikt. Door BWT is bouw stil gelegd.
OW	01/12/04	Nadat huurder procedures over allin huur en toetsing huurprijs start bij de huurcommissie ontvangt deze een sommatie om de woning te verlaten. Verhuurder is intimiderend.
OW	01/12/04	Distributiewoning wordt allin verhuurd voor € 1350.
OW	01/12/04	Geheel pand staat, op laatste huurder na, al een half jaar leeg. Eigenaar wil verbouwen ivm splitsing van het pand. Drie huurders zijn uitgekocht.
OW	01/12/04	Grove overtreding huurprijzenwet mbt huurprijs en servicekosten. Onterechte huuropzegging en grove overtreding fatsoensnormen.
OW	07/12/04	Sinds er een nieuwe eigenaar is zijn er veel problemen, oa over de grote verbouwing waarbij twee etages op het pand zijn gebouwd. De zolderkamer is met wat inboedel geruïneerd, de eigenaar is asociaal naar huurster toe, etc.
OW	07/12/04	Pand gesplitst tijdens Gat van Genet (1993). Dit jaar wéér gesplitst (omgezet in andere vorm). Achterstallig onderhoud (oa lekkage douche). Conflict met benedenburen wegens ernstige geluidsoverlast, geëscaleerd tot bedreigingen. Makelaar wil ontruimen
OZ-Z	05/01/04	Zolderetage is door bewoners verhuurd aan meerdere mensen. Huurster van drie hoog klaagt bij corporatie over geluidsoverlast die wordt veroorzaakt hierdoor. Corporatie neemt zaak in behandeling maar zwijgt daarna over afhandeling van de klacht.
OZ-Z	13/01/04	Huurder kampt al jaren met zwaar achterstallig onderhoud (0-punten). Verhuurder wil nu opknappen maar heeft nog geen regeling met huurder getroffen. Huurder informeert naar zijn rechten bij een opknapbeurt.
OZ-Z	03/02/04	Woekerhuur van € 1000 terwijl € 400 maximum is. Sinds procedure huurverlaging komt eigenaar en diens advocaat met allerlei boetes (voor leggen laminaat etc.) totaal olopend tot € 49.000! Huurcommissie verlaagde huur naar ca. € 190 wegens veel klachten.
OZ-Z	05/02/04	Verhuurster beschuldigt huurster en huurteam van fraude, oplichting, diefstal, valsheid in geschrifte etc. Het vonnis van de kantonrechter wordt door verhuurster als bedrog bestempeld.
OZ-Z	24/02/04	Veel achterstallig onderhoud waar de verhuurder nu eindelijk iets aan wil gaan doen. Er moet heel ingrijpend verbouwd gaan worden maar de verhuurder wil niets kwijt over zijn plannen. Onduidelijkheid over wat er gaat gebeuren, wanneer, wisselwoning, etc.
OZ-Z	03/03/04	Aannemer komt voordeur repareren maar neemt deze vervolgens mee en verdwijnt om niet meer terug te keren. Huurster moet daarna zelf een nood deur laten plaatsen. Verhuurder wil geen onderhoudswerkzaamheden plegen, pas als advocaten hem ertoe dwingen.
OZ-Z	15/03/04	Verhuurder wil woning van huurder bij zijn woning trekken en is treitercampagne begonnen door oa elektra af te sluiten, bekladden van deur van huurster, beledigingen. Politie heeft deur van verhuurder open moeten breken om elektra weer aan te sluiten.
OZ-Z	05/04/04	Bemiddelingsbureau vraagt zeer hoge kosten voor stoffering/meubilerling en € 1.500 voor de borg. De bemiddelingskosten zijn ook nog eens € 892,50.
OZ-Z	08/04/04	Woningen van € 190 maximale huurprijs worden tijdelijk verhuurd voor € 800 dmv een 'gebruikersovereenkomst'. Eigenaar houdt zich het recht voor om te allen tijde de woning te ontruimen.
OZ-Z	20/04/04	Sinds 1993 zijn er zes rechtszaken gevoerd over de zeer erbarmelijke geluidsisolatie, volgens een akoestisch bureau is er het 'maatschappelijk onaanvaardbaar' om het zo te verhuren. Eigenaar weigert te investeren.
OZ-Z	21/04/04	Verhuurder vraagt € 650 (maximaal € 322) voor tijdelijk huurcontract.
OZ-Z	26/04/04	Overlast veroorzakende verslaafde beneden buurman, tevens huisbaas.
OZ-Z	26/04/04	Corporatie verhuurt woning voor veel meer dan 100%, namelijk € 433 in plaats van € 317.
OZ-Z	10/05/04	Woning van 46 pt wordt verhuurd voor € 800,- . Na starten procedure toetsing huurprijs wordt huurder uitgenodigd voor gesprek waarin hem wordt medegedeeld dat er wel voor gezorgd zal worden dat huurder uit woning moet.
OZ-Z	02/06/04	Pand, eigendom van schoonzoon van huurder, wordt verkocht met lege oplevering. Huurder wordt daarom de huur opgezegd.
OZ-Z	09/06/04	Huurders hebben met toestemming vorige eigenaar hun huurwoning bijna helemaal opgeknapt en verbouwd. Voor de laatste werkzaamheden wil de nieuwe eigenaar geen toestemming geven en zal contract ontbinden indien zij toch nog iets aan hun woning doen.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

OZ-Z	28/06/04	Kamerverhuurster vraagt een te grote huurverhoging; als huurster meldt dit te weigeren slaan alle stoppen door bij de verhuurster. Huurster betaalt een allin huurprijs, procedure bij huurcommissie is opgestart. Huurster voelt zich bedreigd en gechanteerd.
OZ-Z	03/08/04	Wegens verbouwing gaan huurders naar tijdelijke woonruimte. Eigenaar verandert ondertussen gehele pand en bewoners kunnen niet terug.
OZ-Z	10/08/04	Na starten toetsing nieuwe huurprijs (volgens huurcommissie € 300 te hoog) bedreigt de verhuurder de huurder met ontruiming. Na zitting wordt de huur opgezegd.
OZ-Z	22/09/04	Conflict tussen huurder en verhuurder ivm huurprijs, onderhoudsklachten en servicekosten.
OZ-Z	05/10/04	Mevrouw wordt continue lastig gevallen door eigenaar van vastgoedbedrijf en zijn werknemers. Er is geprobeerd in te breken, tuin is vernield, personeel van eigenaar achtervolgt huurster en dochter op straat etc.
OZ-Z	21/10/04	Verhuurder, die op de beg. grond een winkel heeft, scheldt huurders elke dag uit, o.a. grove discriminerende teksten. Allerlei problemen die al jaren lang spelen is nu geëscaleerd tot aangiftes van poging van doodslag of moord, bedreiging, diefstal etc.
OZ-Z	22/12/04	Woning wordt verhuurd voor korte duur. Is echter geen verhuur naar zijn aard van korte duur. Ook toetsing huurprijs door huurteam.
OZ-P	19/01/04	Zolder bestaande uit twee onzelfstandige woonruimtes werden verbouwd tot zelfstandige ruimtes, huurders hadden recht op terugkeer maar de oplevering werd telkens uitgesteld aangezien de bouwvergunning niet verleend werd. Woningen zijn nu illegaal.
OZ-P	27/01/04	Veel achterstallig onderhoud waar de eigenaar niets aan wil doen.
OZ-P	03/02/04	Nadat bewoner toetsing huurprijs aan huurcommissie vraagt wordt hij door huisbaas uitgescholden want volgens hem had huurder zich verplicht niet naar de huurcommissie te stappen dmv het tekenen van een "loyaliteitsverklaring". Huur is veel te hoog.
OZ-P	03/02/04	Vorige bewoner van etage wilde contract overzetten op naam van huidige huurder, dit lukte niet. Nadat vorige bewoner eigenaar is geworden van de etage verhoogt hij de huur van € 100 tot € 300 voor de huidige huurder ivm de hoge hypotheek.
OZ-P	06/02/04	Verhuurder, sinds 2001 eigenaar, sloopt zolderberging van bejaarde huurster en laat spullen afvoeren. Splitsings- en bouwvergunning is aangevraagd. Verhuurder zegt per 01-07-04 de huur op. Huurster bewoont woning meer dan 40 jaar.
OZ-P	17/02/04	Verhuurder heeft renovatieplannen. Volgens de verhuurder moet huurder hiervoor het pand verlaten. Huurder voelt zich geïntimideerd. Vrijgekomen woningen in het pand worden verhuurd aan werknemers. Geeft veel overlast.
OZ-P	04/03/04	Huurster betaalt woekerhuur voor via bemiddelingsbureau gevonden woning. Bemiddelaar is aansprakelijk gesteld voor schade á € 9539,85.
OZ-P	05/03/04	Eigenaar wil huurder uit woning hebben en dreigt om met een shovel de voorpui in te komen rijden. Huurder vond ook al een 30 cm lang mes die niet van hem is in zijn woning . Pand wordt verbouwd wat enorm veel overlast geeft.
OZ-P	11/03/04	Huurder is via DW vier jaar geleden in deze woning gekomen. Verhuurder heeft haar altijd racistisch bejegend en beschuldigd van onderhuur, bewust slopen van CV, overbewoning, stank, dealen, asociaal huurdersgedrag. Verhuurder weigert onderhoud te plegen.
OZ-P	19/03/04	Tijdelijke verhuur op basis van de leegstandswet. Verhuurder vraagt echter veel te veel huur en huurster moet bij aanvang huurperiode meteen ook ongedateerde huuropzegging tekenen.
OZ-P	08/04/04	Huurster heeft een 'tijdelijk' huurcontract voor twee jaar voor € 700 terwijl maximale huurprijs € 213,86 bedraagt. Na starten procedure bij huurcommissie belde makelaar boos naar het huurteam en dreigde met onmiddellijke uitzetting.
OZ-P	14/04/04	Verhuurder stuurt een huuropzegging nadat huurders naar de huurcommissie stapten. Even later belde hij op met de mededeling de opzegging in te trekken als de huurder de procedure intrekt. Huisbaas vorig jaar "slechtste verhuurder van Nederland".
OZ-P	09/06/04	Grote huisbaas weigert klachten (veel lekkages, loslatend puin achtergevel) op te lossen en reageert niet op telefoontjes, faxen, post en mail van huurder. Huisbaas vorig jaar uitgeroepen tot "slechtste verhuurder van Nederland" door de Woonbond.
OZ-P	24/06/04	Huurder van halve woning in slecht pand moet wegens renovatie vertrekken, verhuurder regelt andere woonruimte maar vraagt wel € 7500 sleutelgeld.
OZ-P	21/07/04	Verhuurder wil huur opzeggen omdat huurder huurverhoging weigert.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

OZ-P	01/09/04	Verhuurder verhuurt kamers aan meisjes in zijn panden. Hij heeft sleutels van alle kamers en loopt in en uit. Via briefjes die hij op enkele kamer achterliet zegde hij de huur op. Indien huursters niet weggaan zal hij eigenhandig ontruimen.
OZ-P	07/09/04	Pand wordt verbouwd, oa funderingsherstel, zonder dat de eigenaar de huurders ooit heeft ingelicht over zijn plannen.
OZ-P	17/09/04	Verhuurder probeert op allerlei mogelijke manieren huurder weg te pesten wegens verkoop van de woning.
OZ-P	17/09/04	Pand wordt gesplitst, huurder heeft ingestemd met vertrek, maar wil zo lang mogelijk blijven (gebruik maken van het jaar). Er ontstaat ernstige lekkage, verhuurder weigert te verhelpen: dan ga je maar weg. Via advocaat herstel afgedwongen.
OZ-P	17/09/04	Huurder heeft kantonrechter zaak ivm onderhoud. Corporatie wil voor 10e keer klachten komen bekijken en treedt uiteindelijk eigenhandig de zolderkamer binnen om de klachten te bekijken. Medewerkers weigerden zich te legitimeren.
OZ-P	17/09/04	Makelaar/verhuurder wil pand splitsen en zet huurder onder druk te vertrekken. Weigert ook achterstallig onderhoud te verhelpen, belt regelmatig op vreemde tijdstippen of ze echt niet weg wil etc.
OZ-P	17/09/04	Huurder heeft via all in procedure huur van € 950 naar € 220 verlaagd. Verhuurder stuurt opzegging. Zet dit niet door na reactie huurteam. Dreigt en intimideert. Verhuurster weigert teveel betaalde huur terug te betalen.
OZ-P	17/09/04	Eigenaar wil drie naast elkaar gelegen panden splitsen en intimideert de bewoners als blijkt dat ze niet weg willen. Enkele etages zijn al uitgesloopt en daar zijn ook de ramen eruit gehaald.
OZ-P	22/09/04	Makelaar verhuurt woning als vrije sector maar volgens de huurcommissie is het een kernvoorraadwoning. De teveel betaalde huur (€ 3197,40) wordt niet terugbetaald. De makelaar wil de huur maar een beetje wil verlagen, anders kunnen ze een strop krijgen.
OZ-P	27/09/04	Nadat huurster klachten meldt bij verhuurder en daarna procedure bij huurcommissie start zegt de verhuurder dat ze maar moet verhuizen binnen drie maanden. Nadat procedure is gewonnen weigert verhuurder terug te betalen.
OZ-P	29/09/04	Woning van 28m2 wordt voor € 650 gemeubileerd verhuurd. Nadat huurder is vertrokken krijgt hij de borg (€ 1300) niet terug want inboedel zou zijn kapotgemaakt door huurder. Verhuurder verzint schade om maar niet terug te hoeven betalen.
OZ-P	07/10/04	Corporatie wil gebrekkig systeemplafond vernieuwen en daar € 17,- p.m. voor in rekening brengen terwijl het in feite om achterstallig onderhoud gaat zodat er géén huurverhoging gevraagd kan worden.
OZ-P	07/10/04	Makelaar vertelt aan huurster dat zij zelf het achterstallig onderhoud moet wegwerken of dat allemaal moet betalen, waaronder: geen ventilatie in douche/toilet ruimte, lekkage, vochtdoorslag, gevaarlijke vloer (inspecteur HuCo doorheengezakt!)
OZ-P	13/10/04	Verhuurder wil pand opknappen om te kunnen splitsen maar houdt totaal geen rekening met de huurders. Zonder vergunning is al begonnen met bouwwerkzaamheden op zolder.
OZ-P	13/10/04	Verhuurder probeert bewoners te laten (tijdelijk) vertrekken voor "noodzakelijk onderhoud en kwaliteitsverbetering". Bewoners moeten ook ermee akkoord gaan de zolderberging af te staan.
OZ-P	13/10/04	Huurder doet verzoek huurverlaging, verhuurder doet hoger tegenvoorstel. Huurder gaat niet akkoord en verzoek HuCo om uitspraak. Daarna ontvangt huurder een brief welke zij zou hebben getekend, waar ze akkoord gaat met het tegenvoorstel. Niet dus.
OZ-P	21/10/04	Verhuurder meldt aan nieuwe huurder dat huurder zelf de zolder moet opknappen: scheuren in gevelmuur, vochtdoorslag en loslatende pleisterlaag zal dus voor rekening van de huurder zijn.
OZ-P	25/10/04	Projectontwikkelaar sloopt alvast vooruitlopend op definitief bouwplan delen van pand terwijl huurders er nog wonen. Eigenaar houdt huurders niet op de hoogte van ontwikkelingen. Veel overlast van oa funderingsherstel.
OZ-P	25/10/04	Nieuwe huurder betaalt € 635 allin voor een zeer kleine woning van 23m2.
OZ-P	25/10/04	Huurder start huurverlaging, verhuurder eist dat hij de procedure intrekt. Zet hem onder druk door aanmaningen te sturen vanwege huurachterstand. Het zou gaan om een periode dat hij niet van haar huurde, maar in haar kantoor op de bank sliep.
OZ-P	05/11/04	Ernstige overlast van verbouwing tgv splitsing. Huurders worden geïntimideerd om te vertrekken. Bij verbouwing wordt geen rekening gehouden met de bewoners.
OZ-P	05/11/04	Huurder zou volgens eigenaar geen huurcontract hebben. Huurder heeft dit wél en huurt al 12 jaar de woning. Eigenaar wil volledig verbouwen en vertelt in intimiderende gesprekken dat de huurder mee moet werken aan alle plannen..

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

OZ-P	05/11/04	Huurder heeft huurteam ingeschakeld ivm aanhoudende gebreken. Verhuurder schrijft dat hij alle kosten verbonden aan deze stap op haar zal verhalen. En dat zal volgens verhuurder niet gering zijn...
OZ-P	05/11/04	Verhuurder moet € 1500,- betalen aan huurder wegens gewonnen huurverlagingprocedure. Huurder heeft inmiddels de huur opgezegd. Verhuurder reageert op vordering met een tegenvordering van € 19.000.
OZ-P	11/11/04	In het verleden heeft eigenaar eigenhandig woningen ontruimd nadat huurders naar de huurcommissie waren gestapt. Nieuwe huurder vraagt zich af wat te doen.
OZ-P	22/11/04	Eigenaar wil zolder verbouwen tot woonruimte maar is nog in gebruik als berging voor de huurders. Op een gegeven moment is de toegangsdeur tot de zolder dichtgetimmerd.
OZ-P	25/11/04	Verhuurder schrijft: "De liberalisering van de huren, die VROM zich thans voorneemt, zal u niet ontgaan zijn. <...> Ik adviseer uw cliënte dan ook om op eigen initiatief om te gaan zien naar andere woonruimte."
OZ-P	06/12/04	Huurder accepteert nieuwe woning maar wil 2 dagen bedenktijd. Moet wel al de huur en administratiekosten betalen (€ 400) alsmede reserveringskosten (€ 135). Als zij 2 dagen later de woning afzegt krijgt zij wel de 135 terug maar niet de huurpenningen.
OZ-P	15/12/04	Na starten procedure huurverlaging dreigde eigenaar de huurders met ontruiming, aangezien hij geen huisvestingsvergunning voor ze had gevraagd wonen ze illegaal en zullen ze nooit meer een woning krijgen. "Mij wil je niet als vijand" meldde de huisbaas.
OZ-P	15/12/04	Na meerdere door de huurder gewonnen zaken bij huurcommissie (weigeren huurverhoging en aanvragen huurverlaging) en kantonrechter accepteert makelaar de huurverlaging nog niet en stuurt deurwaarder wegens vermeende huurachterstand van € 1720.
OZ-P	15/12/04	Verhuurder vraagt een allin prijs van bijna € 1600 voor woning die maximaal € 668 is. Verhuurder wekt de indruk dat huurcontract voor maximaal twee jaar is.
OZ-P	20/12/04	Woning heeft ernstige klachten, oa lekkage, schimmel en inregenen. Blinde huurder krijgt van verhuurder te horen dat hij er toch niets van ziet en wil de klachten niet verhelpen.
OZ-P	23/12/04	Geschil huurder / verhuurder over gangkast en aanvraag splitsingsvergunning.
OS	05/01/04	Huurster woont al 14 jaar in flat die sinds enige jaren een studentenflat is geworden. Problemen met de beheerder die bijna niet reageert op klachten over oa de lift die regelmatig buiten gebruik wordt gesteld terwijl bewoonster op 12 hoog woont.
OS	07/01/04	Bewoonster ondervindt zeer ernstige overlast van haar burens. Mevrouw trekt het niet veel langer en overweegt om te verhuizen terwijl zij al heel lang in die buurt woont. Eigenaar doet niets. Verwezen naar Bureau Bestrijding Extreme Overlast.
OS	01/03/04	Huurder kreeg vanwege renovatie andere woonruimte via woningruil, dat was de (corporatie)woning van de vriendin van de eigenaar. Na enkele jaren blijkt huurder, die dacht dat alles legaal was geregeld, te worden ontruimd vanwege onderhuur.
OS	25/03/04	Bewoonster huurt tijdelijk woonruimte. Verhuurder verzuimt om tijdig contract op te zeggen. Bewoonster beroept zich op huurbescherming en maakt bezwaar tegen opzegging. Kort geding gewonnen, corporatie in beroep, in beroep wint huurster weer.
OS	06/04/04	Hoge School verhuurt kamer met veel achterstallig onderhoud voor te hoge huurprijs. Contract is voor één jaar, dan moet huurster er uit, terwijl daar geen rechtsgrond voor is.
OS	07/04/04	Bewonerscie heeft conflict met verhuurder over afrekening servicekosten huurbeleid en kwaliteit van de dienstverlening
OS	07/04/04	Opzegging huurovereenkomst "Tijdelijke verhuur/naar zijn aard van korte duur". Huurder beroept zich op huurbescherming in procedure tegen corporatie. Pas in hoger beroep heeft huurster haar recht gehaald; huurcontract onwettig verklaard.
OS	27/04/04	Verhuurders krijgen (zonder inzicht in afrekening) verhoging van Nuon. Door dit een maand te laat te betalen zijn de verhuurders (naar eigen zeggen) gedwongen hun huis te verkopen en moeten huurders (met tijdelijk contract) eruit.
OS	24/05/04	Verhuurder stelt veel eisen aan huurders (niet roken in woning), stuurt elke week een onderhoudsmedewerker langs, beroept zich op een zogenaamd aanhangsel van het huurcontract dat niet rechtsgeldig is.
OS	16/06/04	Corporatie verhuurt woning tijdelijk totdat woning verkocht kan worden. Deze vorm van tijdelijke verhuur is juridisch niet mogelijk.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

OS	21/06/04	Nadat corporatie begane grond van flat had gesloopt kregen de huurders ter compensatie een huurverlaging tot 30 % van maximaal redelijk. Daarna vroeg de corporatie weer de volle huur omdat het probleem opgelost zou zijn; er is echter niets gebeurd.
OS	29/06/04	Toekomst van complex woningen in Noord is geheel onduidelijk (misschien sloop/verkoop/herontwikkeling) zodat eigenaar geen onderhoud meer uitvoert. Wél worden de bewoners al via de gemeente uitgeplaatst.
OS	26/07/04	Corporatie verhuurt woningen tijdelijk zonder leegstandswetvergunning. Na een jaar moeten de huurders de woning verlaten wegens vermoedelijke samenvoeging met de burens die ook tijdelijke huurders zijn.
OS	10/08/04	Na positief resultaat huurverlagingsprocedure, volgt procedure ivm terugvordering van teveel betaalde huur. Verhuurder frustreert terugbetaling en grijpt situatie aan om alsnog de huur en servicekosten te verhogen.
OS	19/08/04	Huurder klaagt over lakse houding van verhuurder bij bemiddeling burenoverlast
OS	08/09/04	Verhuurder heeft na verzoek huurverlaging door huurteam, kamerhuurder de huur opgezegd.
OS	09/09/04	Beheerder reageert niet op brieven, gaat na mondelinge toezegging toch niet over tot restitutie van teveel betaalde huur. Tevens betaalt huurster al jaren bepaalde servicekosten terwijl de diensten niet geleverd worden, zoals onderhoud cv-ketel.
OS	22/09/04	Woning maakt deel uit van complex van ruim 500 woningen. Stadsdeel Osdorp en Farwest zullen in december 2004 sloopvoorstel aan de raad voorleggen, tijdelijke verhuur in het complex is al begonnen.
OS	29/09/04	Corporatie heeft woning bij datum huuringang niet in goede staat opgeleverd. Nu weken later loopt het bijzonder moeizaam om mutatiwerkzaamheden uitgevoerd te krijgen.
OS	02/11/04	Huurder betaalt voor tuinonderhoud, terwijl het om openbare groenvoorzieningen gaat. Verhuurder is van mening dat huurders niettemin moeten betalen. Hetzij via de servicekosten dan wel via huurverhoging in netto huur
OS	15/11/04	Bemiddelingsbureau annex beheerder verhuurt grote woning per kamer onder aan studenten. Bureau heeft geen vergunning.
OS	23/11/04	Huurder bewoont tijdelijk een te renoveren woning. Verhuurder heeft verzuimd huur tijdig op te zeggen. Huurder beroept zich op huurbescherming.
OS	30/11/04	Illegaal bemiddelingsbureau verhuurd grote vrije sector woningen per kamer onder. Huurders krijgen geen contract, geen kwitanties en huurders mogen zich niet inschrijven.
OS	30/11/04	Verhuurder maakt bezwaar tegen uitspraak Huco (dagvaarding). Relatie tussen huurder en verhuurder zeer ernstig verstoord. Verhuurder neemt het huurder kwalijk dat deze zich tot het huurteam heeft gewend. Verhuurder is beledigend en intimideert huurder.
OS	03/12/04	Huurder huurt woonruimte op basis van tijdelijke huurovereenkomst naar zijn aard van korte duur. Woning is ruim 4 jaar geleden voorbestemd als wisselwoning. Verhuurder heeft huurder per 28-2-2004 de huur opgezegd.
OS	03/12/04	Verhuurder blijft huurder ten onrechte bestoken met aanmaningen. Hij reageert niet op brieven van huurder maar dreigt met deurwaarder. Na interventie Meldpunt erkent de makelaar zijn vergissing en laat aanmaning vallen.
WP	18/03/04	Na overlijden eigenaar heeft zijn zoon huurster bedreigd dmv een knokploeg die op de stoep stond. Huurster werd gedwongen om papier te ondertekenen dat ze vrijwillig de woning zal verlaten, toen ze dat weigerde werd met knokploeg-ontruiming bedreigd.
WP	24/03/04	Corporatie geeft tuinen van huurders in gebruik bij kinderdagverblijf. Huurders krijgen nieuw huurcontract (zonder tuin), indien men weigert te tekenen wordt de huur opgezegd en krijgt men zes maanden om te verhuizen.
WP	30/03/04	Eigenaar die boven huurster woont veroorzaakt veel (geluids)overlast. Hij heeft eerst al de zolderetage van de bewoners afgetrosgeld en nu wil hij, agv splitsingsplannen, de huurders weg hebben.
WP	09/04/04	Eigenaar die pand wil splitsen heeft al enkele zolderkamers bij zijn woning (op drie hoog) getrokken en wil nu ook de laatste zolderkamer hebben. Eigenaar verbiedt de huurder nog gebruik te maken van zijn zolderkamer.
WP	11/05/04	Huurder heeft € 4000 sleutelgeld betaald aan bemiddelingsbureau (met vergunning), alsmede borg en commissiegeld. Nadat hij een procedure bij de huurcommissie start mbt de hoge huurprijs begon de bemiddelaar de huurder te bedreigen.
WP	19/05/04	Verhuurder verzuimt nieuwe huurster op de hoogte te stellen dat buurman zeer veel overlast veroorzaakt, vooral 's nachts. Dit was bij verhuurder bekend door oa politie en Meldpunt Extreme Overlast maar hij heeft hier niets aan gedaan.
WP	28/06/04	Corporatiewoning wordt (illegaal) onderverhuurd voor € 700.
WP	30/06/04	Eigenaar doet niets aan woning die wordt onderverhuurd. De onderhuurders, soms wel tot 6 man, geven een enorme overlast.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

WP	06/07/04	Eigenaar/bewoner vraagt huurder een verdieping te verhuizen in het pand maar huurder wil dat niet (die woning is kleiner). Huurder voelt zich onzeker over zijn positie.
WP	20/07/04	Huurder krijgt kort briefje van eigenaar dat zijn woning verbouwd gaat worden en dat hij daarom naar een andere woning moet zoeken.
WP	12/08/04	Verhuurder heeft slot vervangen en weigert huurder toegang, tenzij deze alsnog de vermeende 5 maanden huurachterstand voldoet.
WP	31/08/04	Lastige buurman wordt door verhuurder andere woning aangeboden, weigert dit aanbod. Verhuurder zegt niets meer aan de situatie te kunnen doen tenzij huurder zijn zolderberging opgeeft. Verhuurder wil 3 hoog en zolders samenvoegen.
WP	06/09/04	Eigenaar wil pand verbouwen wegens splitsing en zegt dat er geen plaats meer is voor de huurder.
WP	07/09/04	Enkele etages zijn ontruimd door politie wegens illegaal hotel (15 mensen op één en tweehoog) en volgens buurtregisseur wordt gehele pand ontruimd. Huurder wilde info over zijn positie. Nieuwe eigenaar wil renoveren en huurder uitplaatsen.
WP	16/09/04	Etage boven melder wordt door eigenaar aan 7-8 mensen verhuurd. Politie heeft vorig jaar ontruimd maar sinds enkele weken zitten er weer zoveel mensen op die woning. Zeer veel overlast.
WP	05/10/04	Corporatie stuurt dreigende brief aan tijdelijke huurder (die al vier jaar tijdelijk huurt) dat als zij over vier dagen niet weg is zij "aan de advocaat en politie wordt overgedragen" terwijl er geen ontruimingsvonnis is afgegeven door de rechter.
WP	18/10/04	Mevrouw woont in tijdelijke huurwoning. Na opzegging tijdelijk contract heeft zij voor dezelfde woning een gebruikersovereenkomst afgesloten. Zij wil helderheid over haar rechtspositie.
WP	02/11/04	Eigenaar wil pand splitsen. Al jarenlang problemen met illegale verhuur van zolderkamers aan drugsdealers. Na politie-inval was het een tijdje rustig maar daarna kwamen er weer dealers. De eigenaar zegt er niets aan te kunnen doen en wil pand leeg hebben.
WP	23/12/04	Huurder verzoekt verhuurder actie te ondernemen inzake burenoverlast. Verhuurder reageert laks en onderneemt niets.
ZB	05/01/04	Huurder heeft sinds 2000 een tijdelijk huurcontract voor een etage in de Berlageblokken. Volgens corporatie is dit contract allang verlopen zodat ze nu een gebruikerscontract aanbieden. Na weigering kwam dagvaarding: bewoner won en kreeg huurbescherming.
ZB	14/01/04	Corporatie verhuurt woning tijdelijk totdat woning verkocht kan worden. Deze vorm van tijdelijke verhuur is juridisch niet mogelijk.
ZB	14/01/04	Makelaar negeert uitspraak van huurcommissie, waarin huurverlaging werd uitgesproken, en stuurt aanmaning ivm zogenaamde huurachterstand. De zolderetage is een kamerverhuurbedrijf (zonder vergunning) waar de politie onlangs 10 illegalen heeft opgepakt.
ZB	05/03/04	Verhuurder wil niets doen aan de onderhoudsklachten van één van zijn woningen omdat zijn broer bij de huurcommissie werkt. (?)
ZB	19/03/04	Informatievraag over rechten van het weigeren van nieuwe (groene plastic) kozijnen die corporatie wil aanbrengen terwijl de oude (witte plastic) kozijnen nog in prima staat zijn.
ZB	12/11/04	Makelaar wil woningklachten niet verhelpen. Later stuurt hij zomaar een brief dat de huur omhoog gaat omdat alles gemaakt zou zijn. Het Huurteam neemt daarna contact op met de makelaar die toegeeft dat dat niet kan en zal nu alsnog de klachten verhelpen.
ZB	23/11/04	Eigenaar die in hetzelfde pand woont stuurt huuropzegging wegens plannen tot samenvoegen van enkele etages voor eigen gebruik.
ZB	15/12/04	Verhuurder zet huurder onderdruk om andere woonruimte te accepteren op dwang van rechtzaak. Huurder heeft contract mbt uitplaatsing getekend maar wist de gevolgen daar niet van.
ZB	22/12/04	Al jarenlang achterstallig onderhoud waar de corporatie niets aan wil doen. Nadat de huurverhoging geweigerd is krijgt huurder opeens een deurwaarder wegens achterstallige huurbetaling. Corporatie wil toch huurverhoging ontvangen.
ZA	07/01/04	De huurster is niet akkoord gegaan met herstelmelding van de eigenaar; niet alle klachten zijn verholpen. Verhuurder reageert schriftelijk op voor huurder onacceptabele manier.
ZA	19/01/04	Eigenaar kwam nov. jl. onaangekondigd langs bij huurder ivm achterstallig onderhoud. Eigenaar werd agressief en mishandelde huurder die hier aangifte van heeft gedaan. Ook veel andere huurders van zijn panden in dezelfde straat voelen zich geïntimideerd.

Rapportage Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag 2004

ZA	27/01/04	Beheerder geeft voor complex alleen nog maar tijdelijke huurcontracten af ivm mogelijke sloop over enkele jaren. Er is geen leegstandswetvergunning. Huurder moest naast huurovereenkomst ook een vrijwillige ontruimingscontract tekenen.
ZA	10/02/04	Verhuurder wil huurster uit woning hebben om die daarna te kunnen verkopen. Hij komt te pas en te onpas langs en wil elke keer de woning binnen. Daarna kondigde hij een grote ingrijpende verbouwing aan waarbij huurster niet in de woning kan blijven.
ZA	28/04/04	Beheerder geeft voor complex alleen nog maar tijdelijke huurcontracten af ivm mogelijke sloop/renovatie over enkele jaren. Er is geen tijdelijke verhuur vergunning afgegeven door de Dienst Wonen, bewoners zijn in bezit van huisvestingsvergunning.
ZA	01/06/04	Verhuurder weigert borg ad € 1.450 te restitueren omdat er geen opleveringsrapport is opgemaakt. Verhuurder zegt, onterecht, dat huurder dit had moeten organiseren.
ZA	29/06/04	Huurder van pand dat vorig jaar gesplitst is krijgt van grote makelaar huurverhoging aangekondigd: van € 600 naar € 1.200.
ZA	19/08/04	Corporatie verhuurd op basis van Leegstandwet tijdelijk een woning. Vergunning is voor twee jaar maar pas na meer dan drie jaar zegt verhuurder de (tijdelijke) overeenkomst op. Huurder beroept zich nu op huurbescherming.
ZA	24/08/04	Vanwege splitsingsplannen van de eigenaar moet gehele woning verbeterd worden terwijl bewoners helemaal geen klachten hebben. Vooral oude moeder van huurster kan het niet aan als alle plafonds er uit moeten en andere werkzaamheden plaats zullen vinden.
ZA	22/09/04	Eigenaar weigert systematisch onderhoudsklachten te verhelpen. Al 6 jaar ligt er een aanschrijving op het pand, er kan niet meer gestookt worden vanwege kapotte schoorstenen. BWT is al 10 jaar " bezig " maar bereikt ook niets.
ZA	27/09/04	Huurder krijgt deurwaarder i.v.m. vermeende huurschuld. Binnen een week betalen anders wordt er een ontruimingsprocedure gestart. Bewoner heeft echter huurverlaging na uitspraak HuCo. Juist huurder krijgt nog geld van de verhuurder!
ZA	30/09/04	Beheerder vraagt als aparte post op het huurverhogingsvoorstel een bedrag voor 'dubbel glas'. Dit hoort gewoon in de kale huurprijs te zijn berekend.
ZA	13/10/04	Woningen worden tijdelijk verhuurd terwijl de Dienst Wonen géén leegstandswetvergunning heeft verleend en de huurders gewoon huisvestingsvergunningen verleend.
ZA	19/10/04	Huurder ondervindt overlast door tijdelijke huurders in het complex. Vindt dat verhuurder niet adequaat optreedt. Klacht zou ook telefonisch gemeld mogen worden, echter nu moet het schriftelijk. Voelt zich niet serieus genomen
ZA	19/10/04	Naast de huurprijs betaalt huurder ook nog € 400 ivm een "overeenkomst tot operationele leasing" voor laminaatvloer, binnen- en buitenschilderwerk, tegelwand badkamer en keuken en wasmachine en droger.
ZA	08/11/04	Heel complex aan Deurloostraat - Scheldestraat - Churchillaan staat er slecht bij. BWT heeft aanschrijving gedaan maar eigenaar / beheerder doet niets. Veel leegstand trekt krakers aan. Eigenaar wil waarschijnlijk splitsen en verkopen.
ZA	09/11/04	Verhuurster probeert via sommaties en uiteindelijk dagvaarding het huurcontract te ontbinden. In het verleden heeft verhuurster al uitkoopsommen aangeboden maar huurder heeft dat niet aangenomen.
ZA	15/11/04	Eigenaar wil pand renoveren ivm splitsing maar weigert een bijdrage in de kosten die de huurders hierdoor moeten maken (nieuwe vloerbedekking, behang, verf etc.) te betalen.
ZA	18/11/04	Familieid van eigenaren veroorzaakt zeer veel geluidsoverlast. Veel etages in het complex staan al lange tijd leeg (tot 7 jaar), eigenaren willen alles leeg krijgen. In de panden is veel achterstallig onderhoud.
ZA	07/12/04	Meerdere panden staan al jaren te verkrotten, sommige etages staan al jaren leeg. Familieid van eigenaar terroriseert de huurders. Stadsdeel heeft wel ooit aanschrijvingen uit gebracht maar dit heeft geen effect gehad.
ZA	14/12/04	Complex van corporatie gaat voor 49% in de verkoop na splitsing. In afwachting hiervan staan al meerdere etages leeg en/of in gebruik bij kraakwachten.
ZA	29/12/04	Verhuurder geeft zelf fout in hun eigen administratie toe maar de deurwaarder gaat door met dreigen tot ontruiming terwijl er voor de huurder allerlei kosten bijkomen. Huurder heeft altijd keurig op tijd betaald maar krijgt toch problemen.
ZA	09/11/04	Eigenaar weigert om klachten (mbt lekkages) te verhelpen. Eigenaar betwist gebruik van zolder door huurders, hier worden rechtszaken over gevoerd.

10. OVERZICHT DOORVERWIJZINGEN EMIL BLAAUW PROCESKOSTENFONDS

In de verslagperiode werden de volgende zaken verwezen via het Emil Blaauw proceskostenfonds:

- FOV 04-01 Onderhuurster betaald te veel huur (€ 635 ipv € 161) terwijl onderverhuurder nu weer een huurverhoging wil. Nadat huurster dit weigerde ontving zij sms-berichtjes waarmee zij met de dood werd bedreigd. Huurster vraagt nu aan kantonrechter een straatverbod. Zaak ingetrokken vanwege nieuwe woonruimte huurster.
- FOV 04-02 Makelaar bemiddelt en verhuurt corporatiewoning onder. Corporatie heeft de huur met onderverhuurder inmiddels opgezegd maar bewoonster dacht dat alles legaal was omdat het via een makelaar was geregeld.
- FOV 04-03 Eigenaar vraagt ruim € 4500 sleutelgeld, huurder "leent" dit van verhuurder en moet maandelijks terugbetalen.
- FOV 04-04 Na jarenlang nietsdoen wil eigenaar opeens plastic kozijnen plaatsen, na weigering worden bewoners gedagvaard
- FOV 04-05 Verhuurder wil via kort geding ontruiming wegens door huurder aangebrachte verbinding van drie naar vier hoog. Uiteindelijk geschikt
- FOV 04-06 Verhuurder dagvaart ivm geplande vernieuwbouw, er zitten nog enkele huurders in complex. Huurder wint kort geding.
- FOV 04-07 De verhuurder, woonachtig in hetzelfde pand, sluit de huurster af van het warme water. Hij wil een hogere huur voor de periode, dat zij daar nog woont (tot 1-4-2004) en zij weigert dit, omdat voor de huurprijs al een vast bedrag was afgesproken. Uiteindelijk redelijke vergoeding gekregen van verhuurder.
- FOV 04-08 Huurster moet woning ontruimen op last van de hypotheekbank, informatief gesprek met advocaat. Woning was verhuurd zonder toestemming van bank, nadat eigenaar in financiële problemen kwam werd pand geveild 'met lege oplevering'.
- FOV 04-09 Eigenaar wil huurster dwingen vervangende woonruimte te accepteren, ook conflict over verhuiskostenpremie; uiteindelijk geschikt.
- FOV 04-10 Eigenaar wil zonder juridisch afnemen van huurster. Zaak gewonnen.
- FOV 04-11 Bij einde huurovereenkomst weigert verhuurder waarborgsom te restitueren.
- FOV 04-12 Verhuurder dreigt met ontbinding overeenkomst en dienst schadeclaim van € 49.000 in tegen huurster. Bedrag loopt elke dag verder op.
- FOV 04-13 Verhuurder verbouwt zolderwoningen, huurders wonen tijdelijk ergens anders. Later wil/kan eigenaar de kamers niet meer opleveren. Huurster weer terug. Zaak gewonnen.
- FOV 04-14 Verhuurder verbouwt zolderwoningen, huurders wonen tijdelijk ergens anders. Later wil/kan eigenaar de kamers niet meer opleveren. Huurster weer terug. Zaak gewonnen.
- FOV 04-15 Corporatie geeft tijdelijk huurcontract totdat woning verkocht gaat worden, verklaring voor recht.
- FOV 04-16 Huurster wordt bedreigd met ontruiming. Na gewonnen procedure krijgt huurster opeens goede woningen aangeboden.
- FOV 04-17 Verhuurder start bodemprocedure nadat huurder eerdere zaak won (inzake 7:220 niet meewerken aan renovatie)
- FOV 04-18 Nadat verhuurder bodemprocedure opstartte (zie FOV 04-17) komt er nu ook nog een kort geding.
- FOV 04-19 Verhuurder vervangt sloten van de woning en barricadeert de toegang, omdat hij wil renoveren en huurders niet akkoord zijn gegaan met opzegging. Zaak door huurder gewonnen.
- FOV 04-20 Onderverhuurder ontruimt eigenhandig woonruimte en laat de spullen afvoeren. Onderhuurster treft na korte periode (3 wkn) in buitenland gesloten deur aan. Bij openbreken blijkt dat waardevolle bezittingen zoek zijn. Aangifte politie inzake diefstal. Na rechtszaak 1500,- schadevergoeding ontvangen.
- FOV 04-21 Werkgever en verhuurder sluit warmwatervoorziening af; zaak verloren
- FOV 04-22 Verhuurder weigert brandwerende voorzieningen aan te leggen, zodat het stadsdeel dreigt de huurders te ontruimen.
- FOV 04-23 Verhuurder weigert brandwerende voorzieningen aan te leggen, zodat het stadsdeel dreigt de huurders te ontruimen.
- FOV 04-24 Verhuurder geeft geen kwitanties, huurder mag zich niet inschrijven, woekerhuur. Tel FP 8-3-05, dossier afgelegd. Kosten nihil
- FOV 04-25 Huurster wordt onder druk gezet om zolderkamer af te staan
- FOV 04-26 Al jarenlang durend probleem loopt uit op gewelddadigheden door eigenaresse en zoon. Uiteindelijk geschikt.
- FOV 04-27 Huurster moet 'zwart' 250 euro huur betalen, bovenop de huurprijs die het huurcontract aangeeft: 80% van maximaal redelijk (150 euro) want verhuur op basis van Leegstandswet. Huurster stopt extra betalingen, waarna contract wordt opgezegd, zonder dat daadwerkelijk met renovatie wordt begonnen.
- FOV 04-28 Huurster betaalt woekerhuur voor via bemiddelingsbureau gevonden woning. Bemiddelaar is aansprakelijk gesteld voor schade á € 9539,85.
- FOV 04-29 Verhuurder zegt tijdelijk huurcontract op, huurder beroept zich op huurbescherming
- FOV 04-30 Sleutelgeld €7500,-
- FOV 04-31 Verhuurder/bemiddelaar vraagt € 4000 sleutelgeld. Uiteindelijk geschikt op 1500 teruggave ivm gebrek aan bewijs.
- FOV 04-32 Verhuurder wil 31 woonruimtes omzetten in kantoorruimtes en dus de huurcontracten ontbinden
- FOV 04-33 Een dag na de huurcommissie zitting over te hoge servicekosten haalde de verhuurder de voordeur (!) weg en enkele spullen uit de woning. Ook is de elektra afgesloten. Zaak uiteindelijk geschikt
- FOV 04-34 Ontruimingszaak. Huurder wint.
- FOV 04-35 Eigenaar wil contract ontbinden en zoekt allerlei (valse) argumenten
- FOV 04-36 Al jarenlang durend probleem (zelfs fysiek) krijgt nu ook allerlei juridische kwesties.
- FOV 04-37 Huurder start huurverlaging, verhuurder eist dat hij de procedure intrekt. Zet hem onder druk door aanmaningen te sturen vanwege huurachterstand. Het zou gaan om een periode dat hij niet van haar huurde, maar in haar kantoor op de bank sliep. Ze heeft het inmiddels doorgestuurd aan een deurwaarder. 02-02-05: zaak geschikt en opgelost
- FOV 04-38 Verhuurder sluit in november de cv en warm water voorziening af ivm werkzaamheden voor splitsing. Nadat eigenaar concept dagvaarding kreeg is er overeenstemming gekomen.
- FOV 04-39 Onenigheid over (wijze van) renovatie en geriefsverbeteringen. Zaak grotendeels gewonnen.
- FOV 04-40 Huurder huurt tijdelijk al bijna 4 jaar woning die als wisselwoning is voorbestemd, deze wordt nu opgezegd
- FOV 04-41 Makelaar weigert afspraken te maken mbt opknabbeurt agv achterstallig onderhoud. Veel onderhandeld maar makelaar houdt zich niet aan afspraken. Uiteindelijk bij rechtzaak schikking getroffen; Verhuurder gaat woning geheel renoveren
- FOV 04-42 Eigenaar wil pand verbouwen en ca. 1/3 van de ruimte van huurders afnemen. Ze mogen terugkomen maar op een veel kleiner oppervlak.
- FOV 04-43 Vanwege splitsing laat huurster zich uitkopen maar later weet eigenaar van geen afspraak en weigert te betalen

