

Onderzoeksrapport

naar:

Woning- en kamer-
bemiddelingsbureaus



In opdracht van:



Uitgevoerd door:
Michaël Busby

Inhoud

<u>Inleiding</u>	1
<u>Hoofdstuk 1: Wat is een bemiddelingsbureau</u>	2
<u>1.1 Bemiddelingsbureau</u>	2
<u>1.2 Doelgroep</u>	2
<u>1.2.1 Verhuurder</u>	2
<u>1.2.2 Huurder</u>	3
<u>1.3 Werkwijze</u>	3
<u>Hoofdstuk 2: Regels voor bemiddelingsbureaus</u>	4
<u>2.1 Landelijk</u>	4
<u>2.1.1 Wetgeving</u>	4
<u>2.1.2 Beleid</u>	4
<u>2.2 Gemeente Amsterdam</u>	5
<u>2.2.1 De verordening</u>	5
<u>2.2.1.1 De begrippen</u>	5
<u>2.2.1.2 Het verbod op bemiddeling en de vrijstelling</u>	6
<u>2.2.1.3 Verplichtingen van vergunninghoudende bemiddelingsbureaus en sancties</u>	6
<u>2.2.2 Handhaving Dienst Wonen</u>	7
<u>2.2.2.1 Particulieren en zelfstandige bemiddelingsbureaus</u>	7
<u>2.2.2.2 De toegelaten en vrijgestelde bemiddelingsbureaus</u>	9
<u>2.2.2.3 Waar kan Dienst Wonen niet op handhaven</u>	9
<u>2.2.2.4 Resultaten van klachten ingediend door WSWonen</u>	9
<u>Hoofdstuk 3: Wat kan het WSWonen ondernemen</u>	10
<u>3.1 Signaleren en controle</u>	10
<u>3.1.1 Herkennen van een bemiddelingsbureau</u>	10
<u>3.1.2 Controle vergunning</u>	10
<u>3.1.3 Controleren overtredingen</u>	11
<u>3.2 Registreren</u>	11
<u>3.2.1 Melding Ongewenst Verhuurgedrag</u>	11
<u>3.2.2 Wat heeft het Meldpunt nodig</u>	12
<u>3.3 Teveel betaalde commissiekosten en borg terugvorderen</u>	12
<u>3.4 Aansprakelijk stellen</u>	13
<u>3.3.1 Brief gebrekenstelling</u>	13
<u>Hoofdstuk 4: Aanwezig beleid en aanbevelingen / adviezen voor het WSWonen</u>	15
<u>4.1 Aanwezig beleid</u>	15
<u>4.2 Aanbevelingen en adviezen</u>	15
<u>Slot</u>	18
<u>Literatuurlijst</u>	19
<u>Geïnterviewd</u>	19
<u>Bijlagen</u>	I
<u>Bijlage 1</u>	II
<u>Bijlage 2</u>	III
<u>Bijlage 3</u>	IV
<u>Bijlage 4</u>	V
<u>Bijlage 5</u>	VI

Inleiding

Vanuit de opleiding SJD werd verlangd dat ik (Michaël Busby) een onderzoek zou uitvoeren dat gericht is op de vorming van beleid voor mijn stageplaats en waar mijn stageplaats direct wat aan heeft. In overleg met mijn praktijkbegeleiders Monique Vanhijfte en Guust Augustijn ben ik op het onderwerp bemiddelingsbureaus gekomen. Met de term bemiddelingsbureau wordt in dit verslag bedoeld: bureaus die bemiddelen in de verhuur van woningruimte en kamers (officiële benaming volgens de verordening). Dit is een relevant onderwerp omdat het Huurteam en het WSWonen regelmatig op onrechtmatigheden stuiten ten aanzien van bemiddelingsbureaus, maar dat een effectieve aanpak ontbreekt indien er misstanden ontdekt worden bij bemiddeling van woonruimte.

Na goedkeuring van het onderzoeksthema vanuit de Hogeschool van Amsterdam, ben ik begonnen met mijn onderzoek naar bemiddelingsbureaus in Amsterdam voor het Wijksteunpunt Wonen Centrum. Ik heb mijn bevindingen en resultaten opgenomen in dit verslag. De hoofdvraag die ik had opgesteld voor aanvang van mijn onderzoek naar bemiddelingsbureaus was:

“Hoe kan het huurteam omgaan met bemiddelingsbureaus en welke stappen kan het huurteam ondernemen tegen de bemiddelingsbureaus die onrechtmatig woningen bemiddelen en bemiddelingsbureaus die te hoge bemiddelingskosten in rekening brengen.”

Deze hoofdvraag heb ik na mijn literatuur onderzoek aangepast en geconcretiseerd tot:

“Aan welke wet en regelgeving moet een bemiddelingsbureau zich houden en hoe kan het Huurteam/ WSWonen actie ondernemen tegen bemiddelingsbureaus die zich niet aan de regels houden.”

In dit verslag ga ik deze onderzoeksvraag beantwoorden in drie tussenstappen, deze zijn verdeeld onder de eerste drie hoofdstukken. In hoofdstuk 1 behandel ik eerst wat een bemiddelingsbureau precies is. Wie zijn doelgroep is en welke werkwijze de bemiddelingsbureaus hanteren. In hoofdstuk 2 zet ik uiteen aan welke wet en regelgeving bemiddelingsbureaus zich moeten houden. Daarbij begin ik met de Landelijke wetgeving en daarna ga ik in op de Gemeentelijke regels opgenomen in de verordening van de Gemeente Amsterdam. Ook kijk ik naar het beleid van de organisatie die moet handhaven op deze verordening, dit wordt in Amsterdam gedaan door de Dienst Wonen (DW).

Nadat ik alle regelgeving en handhavende taken van de overheden heb besproken behandel ik in hoofdstuk 3 wat het WSWonen zelf kan ondernemen tegen bemiddelingsbureaus indien ze zich niet aan de opgestelde regels houden. Eerst zal ik behandelen hoe men een bemiddelingsbureau herkent, indien er fouten zijn, hoe dit te registreren en aansluitend hoe de teveel betaalde kosten voor de bemiddeling terug te krijgen/vorderen. In dit hoofdstuk bespreek ik ook Jurisprudentie namelijk het Mandelbaum Arrest, dit arrest speelt tussen het commerciële bemiddelingsbureau Direct Wonen en een huurster in Oud Zuid, mevrouw Mandelbaum.

Als afsluiting van dit verslag geef ik in hoofdstuk 4 mijn adviezen en aanbevelingen aan het Wijksteunpunt Wonen om de aanpak ten aanzien van misdragende bemiddelingsbureaus te verbeteren en/of aan te passen.

Hoofdstuk 1: Wat is een bemiddelingsbureau

In het eerste hoofdstuk van dit onderzoek beschrijf ik wat een woningbemiddelingsbureau is, wat de doelgroep van bemiddelingsbureaus zijn en hoe hun werkwijze is.

1.1 Bemiddelingsbureau

Als een (aspirant) huurder op zoek is naar een woning dan komt hij er al snel achter dat het niet zo makkelijk gaat in Amsterdam. Indien men te kort of niet ingeschreven staat bij Woningnet dan is de kans bijna nihil om snel aan een woning te komen. Bij Woningnet zijn hoofdzakelijk de grote woningcorporaties aangesloten. De particulieren verhuurders zijn niet verplicht om zich aan te sluiten bij Woningnet en kunnen dus zelf op zoek gaan naar huurders. Voor deze groep verhuurders zijn de bemiddelingsbureaus erg handig, ze hoeven zelf niet naar een geschikte huurder te zoeken en het bemiddelingsbureau zorgt er voor dat er ook een huurcontract wordt opgesteld.

Aangezien het voor een bemiddelingsbureau niet zo moeilijk is om aspirant huurders te vinden die in Amsterdam in de gewilde stadsdelen zoals het Centrum, Oud Zuid, Oud West willen gaan wonen. Valt er gemakkelijk geld te verdienen in deze branche van de bemiddeling van woonruimte. Er zijn veel bemiddelingsbureaus, een deel van de bureaus houden zich netjes aan de regels en zorgen goed voor hun huurders, maar er zijn ook een aantal malafide bureaus die veel beloven maar niets doen voor de huurder.

Volgens de definitie van de Dienst Wonen is er sprake van bemiddeling, wanneer er: *zowel het tegen vergoeding registreren van woning- of kamerzoekenden als het bedrijfsmatig of bij wijze van beroep of gewoonte, handelend als tussenpersoon, doen aanbieden van woonruimte van derden aan een woning- of kamerzoekende;*¹ Deze definitie wordt in dit verslag overgenomen en een verder toelichting hierop wordt gegeven in paragraaf 2.2.1.1

1.2 Doelgroep

De bemiddelingsbureaus hebben zoals hierboven al te lezen was twee doelgroepen, namelijk de verhuurders van woningen en de huurders van woningen. De meeste bemiddelingsbureaus hebben zelf geen woningen in hun bezit maar bemiddelen er alleen in. Daarom zal een bemiddelingsbureau voor beide doelgroepen promotie moeten maken. Want zonder aanbieders van woningen kan het bureau ook geen woningen bemiddelen aan de huurders.

1.2.1 Verhuurder

De verhuurders die gebruik maken van bemiddelingsbureaus zijn over het algemeen kleine particuliere eigenaren die een paar pandjes hebben in Amsterdam, om niet zelf naar nieuwe huurders te hoeven zoeken besteden ze dit uit aan een bemiddelingsbureau. In dit geval vragen ze een bemiddelingsbureau om dit voor hen te doen. Het bureau zal op zoek gaan naar een geschikte kandidaat en krijg voor haar dienst betaald. Deze verschilt per bemiddelingsbureau, als voorbeeld, Direct Wonen brengt ook bemiddelingskosten in rekening bij verhuurder, Direct Wonen hanteren hier een lijstvoor, hier is een correlatie tussen de gevraagde huurprijs en de bemiddelingskosten die daarvoor betaald moeten worden. Er zijn ook bureaus die geen kosten in rekening brengen bij de verhuurder, dit wordt bijvoorbeeld gedaan door Amstelland Makelaars. Zij ontvangen alleen de commissie die wordt betaald door de nieuwe huurder.

¹ Verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus 2006, Gemeente Amsterdam

1.2.2 Huurder

De mensen die op zoek zijn naar een huur woning kunnen op Woningnet zoeken. Als men sneller aan een woning wil komen kan de huurder naar een bemiddelingsbureau gaan. Deze manier van woning zoeken is over het algemeen duurder en sneller. De (aspirant) huurders die gebruik maken van bemiddelingbureaus hebben vaak wel een grotere beurs nodig en worden veel gebruikt door werknemers die afkomstig zijn uit het buitenland.

1.3 Werkwijze

Bemiddelingsbureaus werven zelf actief naar woningen die ze kunnen bemiddelen en daarnaast naar een huurder die de woning kan en wil huren. Voor deze bemiddeling brengen ze kosten in rekening. Dit is voor de huurders over het algemeen één maand huur, dit kan de kale huur met of zonder de servieskosten zijn. Voor de verhuurder kan dit verschillen, het kost de verhuurder niks of hij betaald een bepaald bedrag afhankelijk van de huurprijs waar voor de woning wordt bemiddeld. Dit kan dus per bemiddelingsbureau uiteenlopen.

Het bemiddelingsbureau zorgt voor de match tussen de verhuurder en de huurder, daarna stellen ze vaak, soms niet, het huurcontract op en krijgt het bureau zijn betaling, via de commissie kosten, voor de geleverde diensten.

Na het sluiten van het contract heeft de huurder in de meeste gevallen niks meer met het bemiddelingsbureau te maken, behalve als het bureau tevens de beheerder van het pand is, anders moet de huurder zich verder richten tot de eigenaar/verhuurder van de woning.

Hoofdstuk 2: Regels voor bemiddelingsbureaus

In dit tweede hoofdstuk ga ik in op de wet en regelgeving waar de bemiddelingsbureaus zich aan moeten houden. In het eerste paragraaf ga ik in op de landelijke regels en in de tweede paragraaf behandel ik de regelgeving van de Gemeente Amsterdam. Deze regels zijn opgenomen in de gemeentelijke Verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus.

2.1 Landelijk

2.1.1 Wetgeving

Vanuit de landelijke wetgeving zijn er haast geen specifieke regels ten aanzien van bemiddelingsbureaus. In de Woningwet (wonw) wordt vooral aan de gemeente de mogelijkheid gegeven om specifieke regels op te stellen ten aanzien van een aantal onderwerpen, waaronder regels ten aanzien van woonruimteverdeling en bemiddelingsbureaus. Doordat de landelijke wet- en regelgever geen specifieke regels en eisen stelt ten aanzien van hoe bemiddelingsbureaus moeten handelen, is het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Amsterdam vrij om hier haar eigen beleid voor te bepalen.

Wat wel duidelijk geregeld is in de Woningwet is welke de bedrijven of instanties zich bezig mogen houden met het verdelen en toewijzen van huurwoningen. Dit is de groep bemiddelaars die vanuit de wet gedeeltelijk wordt vrijgesteld van de door de Gemeente Amsterdam opgestelde verordening.

In de Woningwet is in artikel 70 lid 1 (wonw), aangegeven dat verenigingen en stichtingen die zich uitsluitend met huisvesting bezighouden, via een koninklijk besluit tot deze vrijgestelde instellingen zijn toegelaten.

De instellingen die tot toegelaten instellingen behoren zijn:

- De woningbouwcorporaties, in de vorm van WoningNet

De instellingen die tot vrijgestelde instellingen behoren zijn:

- Leden van de NVM (Nederlandse Vereniging van Makelaars)
- Leden van de MVA (Makelaarsvereniging Amsterdam)

Wat deze gedeeltelijke vrijstelling voor functie en gevolgen heeft ten aanzien van gemeentelijke verordening, wordt beschreven in hoofdstuk 2.2, paragraaf 2.2.1.2 waar de gemeentelijke verordening wordt behandeld.

2.1.2 Beleid

Na onderzoek en navraag bij de centrale regering in Den Haag, waarbij de communicatie verloopt via Postbus 51, kwam ik tot de conclusie dat vanuit de overheid, VROM, geen beleid is opgesteld hoe met bemiddelingsbureaus om te gaan. Dit heeft tot gevolg dat alle gemeenten vrij zijn om hun eigen beleid te voeren ten aanzien van bemiddelingsbureaus, binnen de kaders van de Woningwet en overige bestuurlijke wetgevingen opgesteld voor de gemeenten.

2.2 Gemeente Amsterdam

2.2.1 De verordening

De gemeentelijke verordening op de woning- en kamerbemiddeling bestaat al een behoorlijke tijd. De eerste versie van deze verordening dateert uit 1973, toen zag de gemeente al noodzaak om de woningverdeling in de stad aan regels te binden. Na al die jaren is de verordening steeds aangepast aan de huidige tijd om de nu spelende problemen op te vangen. De verordening die nu gebruikt wordt voor de bemiddelingsbureaus is op 8 maart 2006 in werking getreden.

2.2.1.1 De begrippen

In artikel 1 van de verordening zijn de begrippen gedefinieerd. Het zijn er in deze verordening vier, namelijk: woonruimte, bemiddeling, woning- en kamerbemiddelingsbureaus en huurprijs.

Het begrip woonruimte en huurprijs spreken voor zich maar de begrippen bemiddeling en woning- en kamersbemiddelingsbureaus zal ik hieronder nog verder toelichten.

Het begrip bemiddeling is zeer belangrijk en staat als volgt in de verordening:

Artikel 1 onder b.

*bemiddeling: zowel het tegen vergoeding registreren van woning- of kamerzoekenden als het bedrijfsmatig of bij wijze van beroep of gewoonte, handelend als tussenpersoon, doen aanbieden van woonruimte van derden aan een woning- of kamerzoekende;*²

De gemeente Amsterdam en de Dienst Wonen (toezicht houdende organisatie) bedoelt er formeel het volgende mee:

Er is sprake van bemiddeling als er woningen tegen vergoeding worden geregistreerd en/of aangeboden(1). En er is sprake van bemiddeling als een aspirant huurder zich registreert om op een woning te mogen reageren(2). Dit wordt gedaan door een bedrijf en dit bedrijf is de tussenpersoon bij het verhuren van een woning. De aanbieder van de woningen, de verhuurder, besteedt het zoeken naar een toekomstige huurder van de woning aan de bemiddelaar uit.

Als laatste begrip behandel ik woning- en kamerbemiddelingsbureaus:

Artikel 1 onder c.

*woning- en kamerbemiddelingsbureau: een natuurlijk persoon die handelend onder eigen naam of handelsnaam bemiddeling verleent bij het verkrijgen dan wel beschikbaar stellen van woonruimte;*³

Met dit begrip wordt er eigenlijk bedoeld dat bemiddeling alleen maar plaats kan vinden door een natuurlijk persoon, dit mag onder een bedrijfsnaam maar er kan en mag geen spraken zijn van een B.V., N.V. etc. indien dit wel gebeurt is dit niet toegestaan, hier kom ik later op terug in paragraaf 2.2.2 (Handhaving Dienst Wonen). Dit is opgenomen bij de begrippen van de verordening om de handhaving effectiever te laten verlopen.

² Verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus 2006, Gemeente Amsterdam

³ Verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus 2006, Gemeente Amsterdam

2.2.1.2 Het verbod op bemiddeling en de vrijstelling

In artikel 2 van de verordening staat dat het verboden is te bemiddelen tenzij men behoort tot:

- De toegelaten instelling:
 - De woningbouwcorporaties
- De vrijgestelde instelling:
 - Leden van de NVM
 - Leden van de MVA
- De organisaties die vrijstelling hebben gekregen van de gemeente
 - Bemiddelingsbureaus aangesloten bij het VBO (Vereniging van Woningbureaus)
 - Bemiddelingsbureaus aangesloten bij de VNKKB (Vereniging van Niet-Kommerciële KamerBureaus)

Indien een bemiddelingsbureau behoort tot de toegelaten instellingen dan is dit bemiddelingsbureau gedeeltelijk vrijgesteld van de vergunningsplicht. Dit houdt in dat indien een bemiddelingsbureau behoort tot een van de vrijgestelde instelling wel een vergunning moeten aan vragen maar deze na controle van de vereisten direct zal ontvangen. Het bemiddelingsbureaus moeten zich tevens aan alle regels van de verordening houden. Dit recht van vrijstelling ontlenen de bemiddelingsbureaus vanuit de woningwet artikel 40. De tweede groep die vrijstelling van de gemeente heeft gekregen is tevens vrijgesteld van de verordening maar deze vrijstelling is verleend in 2006 voor een periode van drie jaar. B&W van Amsterdam moet deze groep in 2008 weer vrijstelling verlenen, indien dat niet gebeurt moeten de aangesloten bemiddelingsbureaus indien zij een nieuwe vergunning aanvragen aan alle vereisten voldoen die gelden voor niet vrijgestelde bemiddelingsbureaus.

Als de bemiddelingsbureaus niet behoren tot één van deze twee groepen is het verboden te bemiddelen in woonruimte. Het is dan alleen toegestaan als het bemiddelingsbureau een vergunning aanvraagt en deze ook verkrijgt. Alle bureaus die mogen bemiddelen zijn te vinden op de site van Dienst Wonen, indien ze er niet opstaan hebben ze geen vergunning of zitten in het vergunningstraject. In beide gevallen is het verboden voor het bemiddelingsbureau om woningen te bemiddelen.

2.2.1.3 Verplichtingen van vergunninghoudende bemiddelingsbureaus en sancties

Indien een bemiddelingsbureau een vergunning heeft, om te mogen bemiddelen, moet dit bureau zich aan de regels van de verordening houden. Er zijn regels opgesteld hoe de administratie gevoerd moet worden en hoe het bemiddelingsbureau de bedrijfsvoering moet uitvoeren maar dit is alleen belangrijk voor Dienst Wonen en heeft geen directe gevolgen voor de (aspirant)huurders. Daarom zal ik hier alleen de verplichtingen naar de huurders toe uitwerken en toelichten.

1. Bemiddelingsvoorwaarden: Volgens artikel 7 lid 2 moet een bemiddelingsbureau een duidelijk en volledig overzicht hebben met alle bemiddelingsvoorwaarden en de tarieven die het bemiddelingsbureau in rekening brengt. Dit moet op hun kantoor vrij inzichtelijk zijn. (lid 3) Indien er sprake is van een internet/web bemiddelingsbureau moeten deze gegevens op hun site zijn geplaatst.
2. Bemiddeling na inschrijving en betaling inschrijfgeld: In artikel 9 is de verplichting opgenomen dat het volledige inschrijfgeld, moet worden terug betaald als niet binnen 4 maanden een reëel aanbod is gedaan aan de woning zoekende.

3. Te hoge huur of All-in: Volgens artikel 10 is het niet toegestaan een zelfstandige of onzelfstandige woning te bemiddelen boven de maximale redelijke huurprijs, gebaseerd op de puntentelling. Let op: voor de servicekosten die bij de kale huur worden door berekend zijn geen maximum opgesteld. Daarnaast is het ook verboden een woning met een All-in huurprijs te bemiddelen. (Een All-in huurprijs is een huurprijs waarbij de kale huur en de service kosten niet zijn uitgesplitst/gespecificeerd.)
4. Toestemming eigenaar + huisvestigingsvergunning: Artikel 11 verplicht de bemiddelingsbureaus dat ze in het bezit zijn van een toestemmingsverklaring. Deze verklaring is afkomstig van de wettige eigenaar van de woning of pand. Met deze verklaring verkrijgt het bemiddelingsbureau de toestemming namens of voor de verhuurder te mogen bemiddelen.
Artikel 11 verplicht de bemiddelingsbureaus ook om te toetsen of de nieuwe huurder een huisvestigingsvergunning nodig heeft en te toetsen of de huurder deze na aanvraag ook zal verkrijgen.

Hierboven heb ik de vier verplichtingen uitgeschreven waar bemiddelingsbureaus zich aan moeten houden ten aanzien van de (aspirant)huurder. Indien de bemiddelingsbureaus zich hier niet aan houden en hiervan melding wordt gemaakt bij de Dienst Wonen afdeling Handhaving, of indien de Dienst Wonen er zelf achter komt, dan kan op basis van artikel 13 van de verordening de vergunning van het desbetreffende bemiddelingsbureau ingetrokken worden. Dit wordt uitgewerkt op in de volgende paragraaf 2.2.2 “Handhaving Dienst Wonen”

2.2.2 Handhaving Dienst Wonen

De Dienst Wonen (DW) is een onderdeel van de Gemeente Amsterdam. Vanuit de gemeenteraad (Burgemeester en Wethouders (B&W)) is de Dienst Wonen in het leven geroepen en is onder andere belast met de taak om toezicht te houden op alles wat met wonen te maken heeft.

Als de DW toezicht wil houden op de bemiddelingsbureaus heeft de DW te maken met twee groepen, die beide een andere aanpak nodig hebben. Deze twee groepen zijn namelijk (1) de toegelaten instelling samen met de instelling die vrijstelling hebben en (2) de particuliere en zelfstandig bemiddelingsbureaus, behandeld in hoofdstuk 2.2.1.2.

De particuliere en zelfstandig bemiddelingsbureau behandel ik als eerste en daarna de vrijgestelde instellingen en bureaus. Dit is het gebied waar de Dienst Wonen de meeste invloed kan uitoefenen. Wat een gevolg is van hoe de verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus is opgesteld. Ik zal dit in de volgende paragrafen verder uitsplitsen.

2.2.2.1 Particulieren en zelfstandige bemiddelingsbureaus

Omdat de particuliere en zelfstandige bemiddelingsbureaus een vergunning nodig hebben van de Dienst Wonen, heeft de DW ook veel meer zicht op deze bemiddelingsbureaus. Indien een bemiddelingsbureau zich niet aan de verordening houdt dan zal de Dienst Wonen volgens de volgende vier stappen handelen:

1. Een vermaning uit laten gaan naar het bemiddelingsbureau, met deze vermaning krijgt het bureau nog de tijd om de fouten of overtredingen ongedaan te maken. Dit kan gezien worden als een tik op de vingers.
2. Er wordt een waarschuwing gegeven aan het bemiddelingsbureau, herstellen het bureau zijn fouten niet dan krijgen ze deze waarschuwing. Hierbij wordt ook gemeld dat als het bureau het niet doen ze een dwangsom kunnen krijgen, deze waarschuwing is de gele kaart voor het bemiddelingsbureau

3. Er volgt een last onder dwangsom, deze last onder dwangsom wordt per overtreding opgelegd en bedraagt vierduizend euro dit bedrag kan oplopen tot een maximum van veertigduizend euro. Indien ze dan nog steeds de regels overtreden dan wordt hun vergunning ingetrokken.
4. De vergunning wordt ingetrokken.

Indien er een vergunning wordt ingetrokken mag er door deze natuurlijke persoon de komende drie jaar niet meer bemiddeld worden of mag hij actief werkzaam zijn in de bedrijfsvoering van een bemiddelingsbureau.

De volgorde van de sancties van de Dienst Wonen ligt vast namelijk: vermaning (1), waarschuwing(2), dwangsom(3) of een vergunning intrekken(4)

De gronden waarop deze stappen kunnen worden ondernomen zijn de volgende en chronologisch aan de opbouw van de verordening:

- Er is geen vergunning
- De tarieven voor de bemiddeling zijn niet inzichtelijk voor de aspirant huurder (art 7 lid 2)
- De administratie blijkt niet in orde na vragen er over van uit DW (art 8)
- Er wordt te duur bemiddeld of naar een All-in huurprijs, de huurprijs klopt niet met de puntentelling (art 10)
- De schriftelijke toestemming is er niet, hierdoor is er sprake van bemiddeling naar illegale onderhuur (art 11 lid 1)
- Er wordt geen huisvestingsvergunning aangevraagd door het bemiddelingsbureau of huurder komt er niet voor in aanmerking (art 11 lid 2)
- Er komt geen reactie op vragen van de Dienst Wonen.

Dit zijn de belangrijkste gronden waarop de Dienst Wonen de bemiddelingsbureaus een vermaning, waarschuwing, dwangsom kan laten uit gaan of een vergunning kan intrekken. Voor de huurders zijn de punten van de administratie en er komt geen reactie op vragen van DW niet direct van groot belang, maar de overige punten wel.

Indien de huurder hiermee naar het Wijksteunpunt Wonen komt zijn de overige punten een melding waard bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV).

De DW doet zelf onderzoek naar de bemiddelingsbureaus met behulp van hun buitenambtenaren, zij sporen actief misstanden van de bemiddelingsbureaus op. De target van de DW is om per week twee bemiddelingsbureaus aan te schrijven om verder onderzoek te doen. Of aan te geven dat ze illegaal bezig zijn omdat ze niet in het bezit zijn van een vergunning.

Het is belangrijk om op te merken dat na een melding van het Wijksteunpunt Wonen of na eigen onderzoek van de Dienst Wonen blijkt dat er regels zijn overtreden en daar een waarschuwing uit volgt, het bemiddelingsbureau weer begint met een schone lei. Hiermee wordt bedoeld dat fouten en overtredingen die voor die tijd hebben plaats gevonden niet meer bestraft kunnen worden. Dus fouten en overtredingen die later aan het licht komen en die langer geleden zijn dan waar de waarschuwing op gebaseerd is, kan dan niet meer in behandeling worden genomen, er kan geen extra waarschuwing uit volgen. Alleen nieuwe fouten of overtredingen na datum vermaning, waarschuwing of last onder dwangsom worden wel meegeteld als overtredingen en hebben gevolgen voor het verdere verloop bij de Dienst Wonen en alleen die nieuwe meldingen kunnen leiden tot het intrekken van een vergunning.

2.2.2.2 De toegelaten en vrijgestelde bemiddelingsbureaus

In tegenstelling tot de particuliere/zelfstandige bemiddelingsbureaus heeft de Dienst Wonen heel weinig invloed op deze groep van bemiddelaars. De grootste bemiddelaar in deze groep is WoningNet, opgericht vanuit de grote woningbouwcoöperaties. Indien de DW, vanuit hun buitendienstambtenaren of via het Wijksteunpunt Wonen, een overtreding van de verordening constateert kan ze niet een vermaning, waarschuwing of last onder dwangsom opleggen. Dit omdat zij vrijgesteld zijn vanuit de Woningwet, het enige wat de Dienst Wonen dan kan ondernemen is: de branche organisatie van de des betreffende bemiddelingsbureau of makelaar die als bemiddelaar optreedt aan spreken. Meer kan de Dienst Wonen niet doen. Vanuit de woningwet is opgenomen dat de brancheorganisatie deze klachten intern zelf afhandelt en de gemaakte fouten corrigeert.

De Dienst Wonen heeft zelf ook klachten gekregen van de particuliere/zelfstandige bemiddelingsbureaus dat de toegelaten bemiddelingsbureaus zich ook niet aan de regels houden maar dat die niet worden aangepakt.

De afdeling handhaving van Dienst Wonen is wel bezig met het onderzoeken hoe ze de branche verenigde bemiddelingsbureaus ook zelf kunnen gaan aanpakken of hoe ze die moet aanspreken. Dit is nog niet concreet maar ze zijn er wel mee bezig.

2.2.2.3 Waar kan Dienst Wonen niet op handhaven

Op de volgende punten kan Dienst Wonen niet handhaven, maar zou dat wel graag willen.

- Bemiddelingskosten (indien aangegeven) zijn geheel vrij.
- Er kunnen (nog) geen waarschuwingen worden uitgevaardigd op grond van te hoge servicekosten.

Aangezien deze punten niet in de verordening zijn opgenomen mogen ze hier nu nog niet tegen optreden.

2.2.2.4 Resultaten van klachten ingediend door WSWonen

Vanuit het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) zijn er klachten ingediend bij de Dienst Wonen. Welke vorm deze klachten hebben en hoe ze worden ingediend behandel ik in hoofdstuk 3. De ingediende klachten hebben ook resultaat gehad, het waren klachten over woonruimte bemiddeld door Direct Wonen. Het betrof woonruimte in de Wilhelminastraat 55-4, Zoutkeetsplein 8-2, Vechtstraat 137-1 en Nicolaas Beetstraat 47-4.

Als gevolg van het indienen van deze klachten door het MOV heeft DW een officiële waarschuwing afgegeven. Hier heeft het meldpunt op 1 november 2007 bericht over ontvangen van de Dienst Wonen.

Dit is een voorbeeld van de resultaten die worden behaald gebaseerd op de klachten ingediend door het WSWonen

Hoofdstuk 3: Wat kan het WSWonen ondernemen

In hoofdstuk 3 bespreek ik hoe de medewerkers van het Wijksteunpunt Wonen bemiddelingsbureaus kunnen herkennen, controleren, registreren. En als laatste beschrijf ik hoe de medewerkers kunnen optreden tegen een bemiddelingsbureau indien ze zich niet aan de regels hebben gehouden.

3.1 Signaleren en controle

Het Wijksteunpunt Wonen kan men heel goed signaleren wanneer er sprake is van bemiddeling en wanneer er regels zijn overtreden. De huurders zijn vaak niet op de hoogte van de verplichtingen en regels waar de bemiddelingsbureaus zich aan moeten houden. Daarom moet het Wijksteunpunt Wonen hier heel alert op zijn, ik beschrijf hieronder hoe men een bemiddelingsbureau kan herkennen, ze kan controleren en op welke overtredingen men alert moet zijn.

3.1.1 Herkennen van een bemiddelingsbureau

Indien een klant zich aanmeldt bij het WSWonen is het goed om na te gaan wat zijn vraag is, maar ook om te vragen wie de verhuurder is en of er een bemiddelaar aan te pas is gekomen. Soms weet de huurder niet wat er met deze vraag bedoeld wordt en moet er verder gevraagd worden met de volgende vragen:

- Wie is de verhuurder, corporatie of particulier?
- Via wie gekregen, Woningnet of bemiddelingsbureau/andere internet site?
- Indien nog niet duidelijk: heeft u een bedrag moeten betalen naast de borg om aan deze woning te komen?
- Om alles helder te krijgen: is de makelaar ook tevens uw beheerder/contact persoon of gaat nu dan naar de eigenaar van het pand toe?

Indien de klant het huurcontract bij zich heeft is het ook altijd verstandig om deze door te kijken. Ten aanzien van bemiddelingsbureaus moet je op de volgende punten letten:

- De naam van het bureau staat vaak duidelijk en groot op het contract, b.v. Direct Wonen
- De persoon die het contract heeft opgesteld en tekent is niet dezelfde persoon als de verhuurder en niet een werknemer van de verhuurder. Er is dan vaak sprake van bemiddeling.
- Zijn er kosten voor bemiddeling opgenomen in het huurcontract.

Na het stellen van de vragen aan de klant en het lezen van het contract, kan men bepalen of er een bemiddelingsbureau betrokken is geweest bij het verhuren van de woning of kamer. Indien dit niet het geval is kan de klant zijn eigenlijke vragen stellen. Als er wel sprake is van bemiddeling is het verstandig om naast de vragen die de klant heeft ook nog even te kijken of de bemiddelaar een vergunning heeft en er geen overtredingen zijn gepleegd tijdens het bemiddelen.

3.1.2 Controle vergunning

Het controleren of een bemiddelingsbureau een vergunning heeft is zeer snel gedaan. Als men kijkt op de site van Dienst Wonen dan ziet men daar de actuele lijst met bemiddelingsbureaus die een vergunning hebben. Op deze lijst staan ook de aangesloten NVM en MVA Makelaars.

U kunt bij deze lijst komen via de site van Dienst Wonen: www.wonen.amsterdam.nl als men op deze site is gaat men naar -> woonruimte huren -> bemiddelingsbureaus -> Bureaus met vergunning en daar vindt men de lijst met alle bemiddelingbureaus met een vergunning. De directe link is:

http://www.wonen.amsterdam.nl/woonruimte_huren/bemiddelingsbureaus/bureaus_met

Het kan zijn dat u het bemiddelingsbureau niet tegen komt in deze lijst van bemiddelingsbureaus dit kan maar één reden hebben. Namelijk het bemiddelingsbureau heeft geen vergunning en is dus illegaal bezig.

3.1.3 Controleren overtredingen

Zoals uit paragraaf 2.2.1.3 blijkt hebben bemiddelaars zich te houden aan bepaalde verplichtingen. Het Wijksteunpunt Wonen moet deze verplichtingen altijd even toetsen indien er een klant langskomt die huurt via een bemiddelingsbureau. De punten zijn:

- Is de huur niet te hoog, kale huur en service kosten of is er een All-in huur.
- Zijn de betaalde bemiddelingskosten niet te hoog?
- Is er een huisvestigingsvergunning, indien nodig ten aanzien van de woonruimte, voor de huurder aangevraagd.

Indien de huurprijs van de woning niet klopt, dan een procedure bij de Huurcommissie starten maar het is ook een reden om een melding bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag te maken zodat zij deze melding als klacht bij de Dienst Wonen kunnen melden. Hier kom ik in paragraaf 3.2 op terug.

Indien de huurprijs te hoog is en de huur daardoor al ten onrechte geliberaliseerd kan de huurder de bemiddelaar in gebreken stellen. Hier zal ik verder op ingaan in paragraaf 3.3

3.2 Registreren

Het is erg belangrijk om alle overtredingen van bemiddelingbureaus te registreren. Hierdoor bouwt het WSWonen een goed dossier op over de misstanden die plaatsvinden rond en tijdens het bemiddelen van woonruimte. Deze bevindingen kunnen gebundeld aan Dienst Wonen en de politiek worden gerapporteerd. Om de lijnen met Dienst Wonen en de politiek zo kort en duidelijk mogelijk te maken en te houden, is het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) belast met deze taak. Het MOV is er daarom erg gebaad bij een duidelijke, complete en gestructureerde melding over een bemiddelingsbureau.

3.2.1 Melding Ongewenst Verhuurgedrag

Het meldpunt houdt zich bezig met alle misstanden/overtredingen die worden gepleegd door de verhuurders. Bemiddelingsbureaus zijn ook een soort van verhuurders maar verdwijnen vaak weer van het toneel als het contract is getekend. Omdat hun acties alles te maken hebben met verhuren is hun werk hier ook op gericht. Het Meldpunt verzamelt alle klachten over bemiddelingsbureaus en dient deze dan in bij de Dienst Wonen. Het meldpunt heeft ook regelmatig contact met Dienst Wonen en overleggen dan over de ontwikkelingen die gaande zijn op het gebied van de bemiddelingsbureaus, hoe het beleid en de aanpak van de DW is en hoe de DW inspringen op nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast krijgt het meldpunt ook te horen wat er met de klachten is gebeurd die door hen via de verschillende Wijksteunpunten Wonen zijn ingediend. Het nadeel is alleen dat de Dienst Wonen de genomen stappen tegen de bemiddelingsbureaus pas aan het meldpunt kan terug koppelen dienen de zaak in zijn geheel is afgeronden omdat anders een derde de genomen stappen en eventuele sancties eerder weet dan het betreffende bemiddelingsbureau.

3.2.2 Wat heeft het Meldpunt nodig

Als er een overtreding is van een bemiddelingsbureau dan wordt daar een melding van gemaakt bij het meldpunt, dit gaat via het bestaande registratieprogramma. Daarnaast heeft het MOV wel de volgende documenten nodig. Dit om de melding om te kunnen zetten in een klacht die bij de Dienst Wonen kan worden ingediend.

De documenten die het meldpunt nodig heeft zijn:

- Kopie huurovereenkomst
- Kopie bemiddelingsovereenkomst (hierop staat wat de huurder voor de bemiddeling heeft betaald)
- Puntentelling van het WSWonen/Huurteam
- Evt. puntentelling van de rapporteur huurcommissie
- Evt. rapport van onderzoek servicekosten
- Evt. uitspraak/uitspraken van de huurcommissie
- Evt. ander aanvullende relevante verhalen en bijbehorende stukken over “in het oog springende handelingen” van het betreffende bemiddelingsbureau.

Indien na een melding deze gegevens naar het meldpunt worden gestuurd dan kan er een goed en volledige klacht worden opgesteld waar de Dienst Wonen actie mee kan ondernemen.

Let op: het meldpunt (en de Dienst Wonen) wil graag ook klachten ontvangen over woningen die bemiddeld zijn waar de kale huurprijs wel (redelijk) in orde is maar dat de servicekosten veel te hoog zijn.

3.3 Teveel betaalde commissiekosten en borg terugvorderen

Indien de huur te hoog was en na uitspraak van de Huurcommissie de kale huur en de servicekosten naar beneden zijn bijgesteld kan men de te hoge commissie van het bemiddelingsbureau terugvragen/vorderen.

Men mag er van uitgaan dat de commissie 1 maand huur + bijkomende kosten zijn. Maar kijk altijd even op de website van het betreffende bemiddelingsbureau en wat er in het huurcontract is opgenomen over de commissiekosten.

Naast de commissiekosten, die worden betaald aan de bemiddelaar, wordt er ook een waarborgsom betaald aan de verhuurder van de woning. De borg is veelal gebaseerd op 1 of 2 maanden huur met of zonder servicekosten. Na uitspraak van de huurcommissie kan de teveel betaalde borg gebaseerd op de huurprijs met of zonder servicekosten dat is opgenomen in het contract ook terug worden gevraagd/gevorderd, deze terugvordering gaat dan tot dat er 1 of 2 maanden borg gebaseerd op de juiste huurprijs resteert als borgbetaling.

Deze terugvordering van commissie moet men apart aan het bemiddelingsbureau richten indien het bureau na de bemiddeling niks meer met de huurder te maken heeft en zich na het sluiten van het contract moet wenden tot de verhuurder/eigenaar. Dit wordt behandeld in paragraaf 3.4. De borg kan opgenomen worden in de gebruikelijke restitutiebrief die wordt opgesteld om de te veel betaalde huur bij de verhuurder terug te vorderen.

3.4 Aansprakelijk stellen

Als een klant bij het Wijksteunpunt Wonen komt met een vraag en het blijkt dat zijn woning onterecht geliberaliseerd is waarbij er sprake was van bemiddeling door een bemiddelingsbureau, dan kan het bemiddelingsbureau aansprakelijk worden gesteld voor de geleden schade.

Deze aansprakelijkheid is gebaseerd op het Mandelbaum arrest, dit is een uitspraak van het Gerechtshof Amsterdam, gedaan op 27 juli 2006, met kenmerk LJN AY5960.

De Essentie van deze uitspraak is:

Woning- en kamerbemiddelingsbureau mag op grond van de gemeentelijke verordening (Amsterdam) niet bemiddelen bij de verhuur van een woning met een hogere huurprijs dan maximaal redelijk. Door wel een hogere huurprijs overeen te komen is het bureau jegens huurder tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de bemiddelingsovereenkomst. Het bureau had huurder moeten wijzen op de mogelijkheid om de huurcommissie in te schakelen. Schadevergoeding gelijk aan de "teveel betaalde" huur. Terugbetaling van een deel van de bemiddelingskosten.

De gehele uitspraak is opgenomen in bijlage 2. Tegen deze uitspraak van het Gerechtshof van Amsterdam is Direct Wonen in beroep gegaan bij de Hoge Raad in Den Haag. Het dossier lag daar al vanaf augustus 2006 en er is op 18 april 2008 uitspraak gedaan in deze zaak door de Hoge Raad. De procedure bij de Kantonrechter waar alles mee begonnen was had Direct Wonen gewonnen. Bij het gerechtshof had Mandelbaum de procedure gewonnen, hier boven te lezen, en in de uitspraak van de Hoge Raad is erg geen uitspraak gedaan waar uit een winnaar of verliezer van de procedure blijkt.

De gehele uitspraak van de Hoge Raad is opgenomen in bijlage 3, de uitspraak van de Hoge Raad bekrachtigt dat bemiddelaars op basis van de gemeentelijke verordening niet mogen bemiddelen boven de maximale huurprijs. Met deze verordening bestrijdt de gemeente misstanden op de woningmarkt. Verder bevestigt de Raad dat de bureaus ook de belangen van de huurder goed dienen te behartigen. Deze betalen immers bemiddelingskosten en mogen verwachten dat het bureau hen wijst op hun (huur)rechten. Blijft dat advies uit en blijkt vervolgens de huurprijs te hoog volgens de woningwaardering, dan is het bureau aansprakelijk.

Direct Wonen had vijftien grieven ingediend tegen het arrest van het gerechtshof. Alle belangrijke inhoudelijke grieven zijn afgewezen door de Hoge Raad. De bemiddelaar vindt op één onderdeel wel gehoor: het Hof heeft de hoogte van de door de huurder geleden schade te gemakkelijk vastgesteld. Om die schade opnieuw te bepalen is de zaak terugverwezen naar het Gerechtshof in Den Haag. Deze instantie zal zich beperken tot het onderwerp schade en niet meer naar de andere grieven kijken.

3.3.1 Brief gebrekenstelling

Indien er niks meer te doen is aan de te hoge huur omdat de woning al geliberaliseerd is kan het Wijksteunpunt Wonen nog wel het bemiddelingsbureau in gebreke/aansprakelijk -stellen voor de gelden schade. Het MOV heeft op basis van een brief van een medewerker van Oud Zuid een standaard brief opgesteld en deze is opgenomen in bijlage 4. Deze brief hoeft alleen nog maar ingevuld te worden en dan naar het betreffende bemiddelingsbureau worden gestuurd. Dit is bekrachtigd door de Hoge Raad maar de formule om het te berekenen is nog niet bekend. Om hier op vooruit te lopen, kunnen we wel de bemiddelingsbureau nu al in gebreken te stellen.

Het WSWonen kan de huurders dus nu benaderen en namens hen in gebreken stellen. Hiervoor kan men dezelfde ingebrekestellingsbrief van het MOV (bijlage 4) gebruiken. In bijlage 5 heb ik een voorbeeld van een brief opgenomen die er op is gericht om huurders zich aan te melden voor deze ingebrekestelling. De brief die ik heb opgenomen in bijlage 5 is opgesteld door een medewerker van het Huurteam Baarsjes/Bos en Lommer.

Hoofdstuk 4: Aanwezig beleid en aanbevelingen / adviezen voor het WSWonen

In dit laatste hoofdstuk zal ik mijn aanbevelingen en adviezen formuleren. Ik zal eerst aangeven welke aanpak en beleid nu wordt toegepast ten aanzien van bemiddelingsbureaus bij het Wijksteunpunt Wonen. Daarna zal ik mijn aanbevelingen en adviezen geven over hoe ik denk dat deze aanpak kan worden verbeterd.

4.1 Aanwezig beleid

Op dit moment is er in het Wijksteunpunt Wonen Centrum en van uit het Stedelijke Bureau (SB), overkoepelende organisatie van alle Wijksteunpunten Wonen, waar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) onderdeel van is, geen geschreven beleid maar wel richtlijnen opgesteld hoe om te gaan met bemiddelingsbureaus.

Dit heeft tot gevolg dat er niet structureel met dit onderwerp wordt omgegaan en dat het op het moment aandacht krijgt van medewerkers die hier enthousiast voor zijn en de kennis over dit onderwerp hebben. Vanuit het MOV kreeg ik daarom ook te horen dat ze indien medewerkers op een bemiddelingsbureau stuiten iedere keer opnieuw moeten vertellen wat de bureaus mogen en wat niet. Tevens moeten zij bijna altijd nabellen als er een melding is ingediend, omdat de medewerkers niet de juiste papieren of niet het volledige dossier hebben opgestuurd. Dit maakt het proces niet effectief en blijven meldingen (te)lang liggen.

Op het Wijksteunpunt Wonen is wel de kennis over bemiddelingsbureaus aanwezig, maar niet integraal verdeeld. Hiermee bedoel ik dat er op het Wijksteunpunt Wonen een aantal mensen precies of ongeveer weten hoe het werkt en wat er tegen gedaan kan worden, maar dat de meerderheid van de actieve mensen bij het WSWonen niet goed genoeg op de hoogte zijn van de regelgeving rond de bemiddelingsbureaus. Hierdoor worden misstanden niet altijd gesignaleerd en wordt er geen verdere actie ondernomen.

4.2 Aanbevelingen en adviezen

Na mijn constateringen van mijn onderzoek wat te lezen is in de hoofdstukken één tot en met drie, plus het beleid dat nu aanwezig is op het Wijksteunpunt Wonen, kom ik met de volgende aanbevelingen/adviezen voor het Wijksteunpunt Wonen:

1. Medewerkerbrochure maken over bemiddelingsbureaus
2. Een cursus en/of toelichtende presentatie met toelichting op deze brochure.
3. Duidelijke registratie op eigen WSWonen van woningen/kamers die zijn bemiddeld.
4. Actief bewoners aanschrijven waar bemiddelingsbureau actief is geweest.
5. Actief woningen opsporen die bemiddeld (gaan) worden.

Naast de aanbevelingen/adviezen voor het Wijksteunpunt Wonen heb ik ook adviezen voor de politiek en gemeente:

6. Een maximum voor bemiddelingskosten in de verordening opnemen.
7. Bemiddeling met te hoge servicekosten opnemen als overtreding.
8. Bemiddeling van woonruimte niet toestaan voor de vergunningsplichtige woningvoorraad.

Deze aanbevelingen/adviezen zal ik hieronder verder toelichten.

Aanbeveling 1: Medewerkers brochure maken over bemiddelingsbureaus.

Tijdens mijn onderzoeksopzet was dit al een van de producten die ik zou gaan produceren naar aanleiding van mijn onderzoek. Maar ik neem het toch nog op in mijn aanbevelingen. Dit omdat ik de eerste versie zelf zal schrijven, maar op de langer termijn zal deze brochure eventueel aangepast moeten worden dit omdat er wet of beleidswijzigingen hebben plaats gevonden.

Aanbeveling 2: Een cursus en/of toelichtende presentatie met toelichting op deze brochure.

Indien de medewerkersbrochure gereed is zal deze met een toelichting moeten worden ingevoerd. Als er geen mondelinge toelichting op wordt gegeven zal het onderwerp minder snel of niet gaan leven bij de medewerkers en vrijwilligers van het Wijksteunpunt Wonen. Omdat de brochure kort en krachtig uitleg van de verordening moet bevatten, is het goed de achterliggende stukken ook met de medewerkers te communiceren. Indien ze alleen mijn onderzoeksverslag zullen lezen zal het onderwerp waarschijnlijk nog niet echt gaan leven, daarom is een persoonlijke presentatie van dit onderwerp erg belangrijk. Het kan ook worden opgenomen in de scholingsrondes die het Stedelijk bureau organiseert indien de brochure stedelijk verspreid zal worden.

Daarnaast zal na elke update of verandering van de regelgeving omtrent bemiddelingsbureaus, vervolgens bekendheid aan gegeven moeten worden.

Aanbeveling 3: Duidelijke registratie op eigen WSWonen van woningen/kamers die zijn bemiddeld.

Ik geeft dit advies maar omdat ik niet de benodigde IT kennis heb weet ik niet of het ook haalbaar is in de praktijk. Met deze aanbeveling/advies stel ik voor er in het HTR (Huur Team Registratie) en het BOR (Bewoners Ondersteuners Registratie) programma aangegeven kan worden na een huisbezoek/contact met huurder, dat deze woning is bemiddeld door een bemiddelingsbureau. Waarschijnlijk zal het voorkomen dat als deze huurder verhuist deze woning weer door middel van bemiddeling zal worden verhuurd. Als deze woning dan geregistreerd staat als een bemiddelingsbureau woning dan kan er bij een eventuele nieuwe verhuring, waar een huisvestigingsvergunning voor wordt afgegeven, direct een bel gaan rinkelen in het registratie programma dat deze woningen een potentiële bemiddelingswoning is. Deze melding kan b.v. komen in de zelfde vorm al nu de foutlijsten in het HTR programma naar voren komen. Ieder kwartaal zal deze lijst opduiken met de geregistreerde bemiddelingswoningen waar een nieuwe huisvestigingsvergunning voor is aangevraagd. Op deze manier kan worden voorkomen dat de huur onterecht geliberaliseerd wordt omdat de kale huurprijs langer dan een half jaar boven de liberalisatiegrens van de 144 punten. Terwijl de woning het niet waard is, gebaseerd op het puntensysteem.

Tot dat deze registratie via het HTR en/of BOR programma komt, adviseer ik om op het Wijksteunpunt zelf de adressen van bemiddelde woningen te registreren. Dit kan in de vorm van een Excel bestand waar de medewerkers zelf ???? steeds de woningen en bureaus kunnen toe voegen. Ik zal hier zelf een start document voor maken.

Aanbeveling 4: Actief bewoners aanschrijven waar bemiddelingsbureau actief is geweest.

Na uitspraak van de Hoge Raad op het Mandelbaum arrest kan het Wijksteunpunt Wonen proberen zoveel mogelijk huurders met een onterecht geliberaliseerd huurcontract, bemiddeld door een bemiddelingsbureau, te mobiliseren om een ingebrekestelling op te stellen en te sturen naar het desbetreffende bemiddelingsbureau. Hierdoor wordt nu al een druk gelegd op de bemiddelingsbureau, dat indien er uitspraak is gedaan door het Hof over de hoogte van het schade bedrag, kunnen de bemiddelingsbureaus behoorlijk claims kunnen verwachten. Ik

verwacht dat dit een preventieve werking zal hebben voor de woningen die nog bemiddeld gaan worden. Ik denk dat door al de claims van de huurders vergelijkbaar met die van Mandelbaum de bemiddelingsbureaus extra schade willen voorkomen en daarom de woningen tegen de juiste huurprijs zullen verhuren.

Hoe deze aanpak in de praktijk vorm moet krijgen laat ik ter invulling van het Wijksteunpunt Wonen zelf.

Aanbeveling 5: Actief woningen opsporen die bemiddeld (gaan) worden.

Deze laatste aanbeveling volgt niet direct uit mijn eigen onderzoek maar heeft alles te maken met preventie. Het is afkomstig uit het onderzoek van een andere stagiair die bij het Wijksteunpunt Wonen/huurteam Zuider-Amstel stage liep, zijn naam is Ruben Ackema. Hij heeft onderzoek gedaan naar het opsporen van woningen die bemiddeld worden maar niet in de vrije sectoren behoren gezien hun punten maar wel voor vrije sector prijzen werden aangeboden. In verband met preventie van eventuele bemiddelingsovertredingen wil ik dit wel noemen en opnemen in mijn aanbevelingen. Uit zijn onderzoek bleek dat deze manier van preventie veel manuren kost en haast niet stadsdeel/ Wijksteunpunt Wonen afzonderlijk kan worden gedaan. Dit omdat bemiddelingsbureaus in verschillende stadsdelen tegelijk actief zijn en dan diverse medewerkers van afzonderlijke Wijksteunpunten Wonen door de zelfde databasen aan het zoeken zijn voor woningen van hun eigen werkgebied. Deze taak zou het beste gedaan kunnen worden door het Stedelijk Bureau. Deze medewerker kan dan de gevonden woningen per maand vervelden over de Wijksteunpunt Wonen van het betreffende stadsdeel, vergelijkbaar met de verspreiding van de nieuwe woonvergunningen.

Tot dat dit stedelijk opgezet is wil ik het Wijksteunpunt Wonen Centrum adviseren om dit eerst zelf te gaan doen. Dit omdat er in het stadsdeel Centrum heel veel woningen via een bemiddelingsbureau worden verhuurd.

Aanbeveling 6: Een maximum voor bemiddelingskosten in de verordening opnemen.

Aangezien er op dit moment geen maximum is gesteld aan de hoogte van de bemiddelingskosten kunnen de bemiddelingskosten behoorlijk oplopen. Aangezien dit samen hangt met de kale huurprijs en de servicekosten die voor de woningen wordt gevraagd. Om de hoogte van bemiddelingskosten te maximaliseren zou dit opgenomen moeten worden in de verordening.

Aanbeveling 7: Bemiddeling met te hoge servicekosten opnemen als overtreding.

Nu staat er in de verordening niks opgenomen over de servicekosten. De DW is bezig met proefprocessen bij de bestuursrechter, om dit gaat in de verordening met jurisprudentie op te vullen, maar het Wijksteunpunt Wonen ziet graag dat de gemeente dit opneemt in de verordening. Dat het verboden wordt om buitensporige hoge servicekosten in rekening te brengen. Deze hoge servicekosten verhogen namelijk ook weer de commissie van de bemiddeling.

Aanbeveling 8: Bemiddeling van woonruimte niet toestaan voor de vergunningsplichtige woningvoorraad.

De krapte op de woningmarkt in Stadsdeel Centrum wordt op dit moment door de bemiddelingsbureaus commercieel uitgebuit. Door de krapte en de uitbuiting van de bemiddelingsbureaus kan het in de toekomst voorkomen dat men alleen nog maar in aanmerking komt voor een woning in Stadsdeel Centrum indien je over genoeg geld beschikt.

Slot:

Dit onderzoeksverslag heb ik geschreven als product van stage onderzoek. Ik heb onderzoek gedaan in de periode van december 2007 tot eind mei 2008. Het onderzoek ging over woning- en kamerbemiddelingsbureaus, vanuit mijn stage plaats werd aangegeven dat ze hier graag extra informatie over wilden hebben en ook hoe ze er in de praktijk mee om kunnen gaan.

In dit onderzoeksverslag heeft u kunnen lezen wat een bemiddelingsbureau precies is. Ik heb behandeld wat de doelgroepen van bemiddelingsbureaus zijn en hoe ze te werk gaan. Daarna heb ik besproken aan welke regelgeving bemiddelingsbureaus zich moeten houden. Ik heb ten eerste de Landelijke regelgeving besproken met het zwaarte punt op de Woningwet en ten tweede de Gemeentelijke regelgeving van Amsterdam. De Gemeentelijke regels zijn opgenomen in: de verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus 2006. Ik heb deze verordening uit een gezet en alle voor het Wijksteunpunt Wonen belangrijke regels toegelicht en in begrijpelijk Nederlands vertaald. Ik heb tevens aangegeven hoe er wordt gehandhaafd door de Gemeente Amsterdam op deze verordening. Nadat ik de wet en regelgeving heb behandeld beschreef ik wat WSWonen zelf kan ondernemen tegen de bemiddelingsbureaus. Hierbij zijn de volgende acties naar voren gekomen, 1) herkennen van bemiddelingsbureaus, 2) Controleren vergunning, 3) controleren overtredingen en welke dat kunnen zijn, 4) registreren wat samen valt met melding maken, 5) terugvorderen van te veel betaalde huurcommissie en borg en als laatste 6) ingebrekestelling van bemiddelingsbureaus op grond van het Mandelbaum arrest.

Ter afsluiting heb ik aangegeven welk beleid er nu aanwezig is ten aanzien van bemiddelingsbureaus en heb geconstateerd dat dit nu niet structureel wordt toegepast. Ter afronding mijn laatste onderzoek heb ik mijn aanbevelingen en adviezen opgesomd en toegelicht, de hoofdlijnen van mijn aanbevelingen en adviezen zijn dat de medewerkers juiste voorlichting moeten krijgen in de vorm van dit verslag en/of beknopte brochure. Als tweede dat er een aanpassing in het registratie programma komt, dat tot gevolg heeft dat op elk moment kan worden opgevraagd of er bij die woning een bemiddelingsbureau actief is geweest, indien een medewerker dit wil controleren. De derde aanbeveling is dat het Wijksteunpunt Wonen zelf actief onderzoek gaat naar woningen die ter verhuur via bemiddeling worden aangeboden. Ten vierde en laatste geef ik nog een drietal aanbevelingen die gericht zijn op de politiek en betrekking hebben op de regelgeving rond bemiddelingsbureaus.

Om dit onderzoek te kunnen schrijven heb ik eerst een literatuur onderzoek gedaan en met medewerkers van het Wijksteunpunt Wonen zelf gesproken, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, het hoofd van de afdeling handhaving van de Dienst Wonen Marnix Bolkenstijn en gecorrespondeerd met het Ministerie van VROM. Door deze informatie te bundelen heb ik dit verslag kunnen schrijven en ik hoop dat na het lezen van dit verslag, het geheel duidelijk is geworden wat een bemiddelingsbureau nu wel en niet mag doen. Wat het Wijksteunpunt Wonen zelf, samen met de huurders, kan ondernemen tegen bemiddelingsbureaus die zich niet aan de regels houden. Zoals blijkt uit dit verslag zal dit voor een deel in samenwerking moeten gaan met de Dienst Wonen. Waar de Dienst Wonen ophoudt zal het Wijksteunpunt Wonen de huurders kunnen ondersteunen.

Literatuurlijst:

- Gemeente Amsterdam, *Verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus 2006*, Gemeente Amsterdam, gepubliceerd: 8 maart 2006 (opgenomen in bijlage 1)
- Staten-Generaal, *Wet van 29 augustus 1991 tot herziening van de Woningwet*, inwerkingtredingsdatum: 01-01-1992; laatste wijziging: Stb. 2003
- Website van het Ministerie van VROM, onderwerp huren.
- Gerechtshof Amsterdam, *Ala Sharon Mandelbaum tegen Direct wonen verhuur makelaaras b.v.*, zaaknummer LJN AY5960, 27 juli 2006, publicatie in juridische blad WR uitgave 2006/103 (opgenomen in bijlage 2)
- Hoge Raad der Nederlanden, *Arrest Direct wonen verhuur makelaaras b.v. tegen Ala Sharon Mandelbaum*, zaaknummer C06/339HR, 18 april 2008 (opgenomen in bijlage 3)

Geïnterviewd:

- M. Bolkestein, projectleider afdeling handhaving van de Dienst Wonen, Gemeente Amsterdam.
- R. Donicie, medewerker Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV), onderdeel van het Stedelijk Bureau Wijksteunpunt Wonen.

Bijlagen:

Bijlage 1:	Verordening bemiddelingsbureaus Amsterdam	pagina II
Bijlage 2:	Uitspraak Gerechtshof Amsterdam	pagina III
Bijlage 3:	Uitspraak Hoge Raad der Nederlanden	pagina IV
Bijlage 4:	Bemiddelingsbureau terugvorderingbrief leeg	pagina V
Bijlage 5:	Bemiddelingsbureaus uitleg aan huurders (brief)	pagina VI

De bijlagen zijn op aanvraag beschikbaar