

# Tien jaar Huurteams Amsterdam



# Inhoud

## Tien jaar Huurteams Amsterdam

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>1 Tien jaar huurteams</b>	<b>6</b>
<b>2 Samenvatting huurrondejaar 2006-2007</b>	<b>8</b>
<b>3 Organisatie</b>	<b>9</b>
<b>4 Resultaten en cijfers</b>	<b>11</b>
<b>5 Signalen, trends en knelpunten</b>	<b>16</b>

## Bijlage

<b>Tabellen cijfers huurteams huurrondejaar 2006-2007</b>	<b>19</b>
<b>TABEL 1</b> Aantal benaderde adressen, contacten met bewoners en verrichte woningopnames	19
<b>TABEL 2</b> Aantal woningen met gevraagde huur per categorie en gemiddelde huurprijs	20
<b>TABEL 3</b> Aantal woningen met maximaal redelijke huur per categorie	20
<b>TABEL 4</b> Aantal woningen met een gevraagde huur als percentage van maximale huurprijs	21
<b>TABEL 5</b> Aantal gestarte procedures	21
<b>TABEL 6</b> Aantal afgeronde procedures	22
<b>TABEL 7</b> Aantal procedures dat iets heeft opgeleverd voor de huurder	22
<b>TABEL 8</b> Bedragen huurverlaging per maand voor afgeronde procedures	23
<b>TABEL 9</b> Gemiddelde huurverlaging als percentage van oude gevraagde bedrag	23



## Voorwoord

**I**n mei 1997 gaf toenmalig wethouder Stadij het startsein voor de huurteams in Amsterdam.

Al snel bleken de teams een doorslaand succes. De wethouder toonde zijn vooruitziende blik door al in 1998 te stellen dat de huurteams zeker nodig zouden zijn tot 2010. Tien jaar later zien we dat de wethouder zich niet vergist heeft. Ontspanning van de woningmarkt is nog lang niet in zicht en de huurteams zijn een onmisbaar onderdeel geworden van het Amsterdamse volkshuisvestingsbeleid.

Inmiddels hebben de huurteams een geslaagde evaluatie door Bureau Companen achter de rug. Het project is succesvol en effectief. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van VROM wijst uit dat dankzij de huurteams veel meer mensen de weg naar de Huurcommissie weten te vinden. Veel dank gaat uit naar allen die dit succes mogelijk hebben gemaakt

Het nieuwe huurbeleid met haar bijzonder ongelukkige koppeling van huren aan woz-waarden is niet doorgegaan. Dat betekent een einde aan een plan voor een niet transparant en bijzonder complex stelsel, dat grote gevolgen gehad zou hebben voor de huren in Amsterdam. Toch blijft er volop werk voor de huurteams. Te hoge huurprijzen bij nieuw verhuurde woningen, onderhoudsproblemen of discussie over de servicekosten. Dat geldt niet alleen voor particuliere huurwoningen, maar steeds vaker ook voor corporatiewoningen. In 2005 is het werkteerrein van de huurteams uitgebreid naar de gehele huurwoningmarkt. Inmiddels betreft 30% van de gestarte procedures een geschil met een corporatie.

Tegelijkertijd vindt een proces plaats van transformatie van de woningvoorraad. De huurteams worden geconfronteerd met steeds complexer vragen van huurders. De huurteams kunnen eenvoudige vragen beantwoorden en bij vragen die huurprijs, bijkomende kosten, onderhoud of de rechtspositie betreffen juridische onder-

steuning bieden. Verdergaande ondersteuning van huurders bij ingrepen in de woning valt echter buiten het directe werkteerrein en de competenties van de huurteams. Het initiatief van Huurdersvereniging Amsterdam, huurteams, ASW en het collegeakkoord om tot Wijksteunpunten Wonen te komen was daarop het antwoord.

Vanaf de zomer van 2007 worden de huurteams onderdeel van of aangesloten bij een Wijksteunpunt Wonen. Hier worden de werkzaamheden van huurteam, bewonersondersteuners en woonsprekuren goed op elkaar afgestemd. Bovendien stimuleren en versterken de Wijksteunpunten de directe betrokkenheid en participatie van de bewoners en de belangenbehartiging via de lokale huurdersorganisaties. Een Stedelijk Bureau verzorgt net als bij de huurteams de meerwaarde door afstemming en uitwisseling van informatie en ervaringen. Een eerste tussenevaluatie in het voorjaar 2008 zal uit moeten wijzen of de Wijksteunpunten een zelfde succesvolle ontwikkeling gaan doormaken als de huurteams.

De stuurgroep vertrouwt erop dat met de nu gevormde WSWonen de positie van de huurder daadwerkelijk wordt versterkt.

*Amsterdam, november 2007,  
namens de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen  
(voorheen Stuurgroep Huurteams),*

*Eef Meijerman, voorzitter.*

# 1

## Tien jaar huurteams

*In de zomer van 1997 zijn de huurteams gestart. In eerste instantie in de stadsdelen met veel vooroorlogse woningen en veel particulier bezit. In een latere fase is het Huurteam Tuinsteden aan de slag gegaan in de Westelijke Tuinsteden, Amsterdam Noord en Amsterdam Zuidoost. In 1997 werd het werk voornamelijk verricht door “banenpoolers”. Na een aantal jaren bleek deze constructie niet langer houdbaar en is een professionaliseringslag gemaakt. Thans zijn nog drie “WIW’ers” in dienst bij de huurteams.*

De huurteams hebben een groot deel van hun succes te danken aan de actieve aanpak. Elke huurder krijgt het aanbod om de huurprijs en onderhoudsgebreken te laten checken. In eerste instantie lag de nadruk op het actief, huis-aan-huis, aanbellen bij huurders met een particuliere verhuurder. Sinds de invoering van een tijdelijke huurverlaging bij onderhoudsgebreken worden steeds vaker ook huurders in de corporatiesector ondersteund. Ook het aantal procedures wegens servicekosten neemt toe, ondermeer vanwege de stijging van de energieprijzen. Ten slotte valt het op dat vaak een huur boven het maximum wordt gevraagd bij een nieuwe huurovereenkomst.

Landelijke ontwikkelingen hebben directe weerslag op het werk. Door afschaffen van de verouderingsaftrek in het puntenstelsel zijn de maximaal toegestane huren tot ruim honderd euro per maand omhoog gegaan. Het invoeren van leges voor procedures bij de Huurcommissie zorgt voor veel mislukte procedures. In 2003 is de huurprijregelgeving aangepast en overgeheveld naar het Burgerlijk Wetboek. Bezwaar tegen de huurverhoging kan niet meer op grond van onderhoudsgebreken, daarvoor dient de onderhoudsprocedure. De gematigde ontwikkeling van de jaarlijkse huurverhoging betekent minder procedures. De discussie over de huurliberalisatie is verstomd in een kabinetscrisis. De komende jaren zullen nieuwe wijzigingen in de regelgeving leiden tot nieuwe of andere informatievoorziening en ondersteuning.

In de drukke woningmarkt van Amsterdam is goede ondersteuning van huurders op het gebied van huurprijzen en onderhoudsgebreken zeer effectief gebleken. Dit blijkt uit het aantal huurverlagingen en andere huurprijsgelateerde zaken waarbij het huurteam voorlichting en ondersteuning heeft geboden. De huurteams zijn na tien jaar niet meer weg te denken. Het concept is overgenomen door Den Haag en Rotterdam en ook in steden als Groningen, Hilversum en Arnhem

wordt gediscussieerd over de wenselijkheid van deze vorm van huurdersondersteuning.

De afgelopen tien jaar heeft zich een transformatieproces van de woningvoorraad aangediend, waarop wat betreft bewonersondersteuning en belangenbehartiging een passend antwoord nodig is. Dit antwoord is ook nodig omdat de verantwoordelijkheden van overheid en verhuurders veranderen. Huurders krijgen zelf meer verantwoordelijkheid om hun zaken te regelen en op te komen voor hun rechten en belangen. De Wijksteunpunten Wonen (WSWonen) bieden de nodige ondersteuning. Alle huurteams zijn onderdeel geworden van lokale WSWonen. Hiermee breekt een nieuw tijdvak aan. Het doel is dat elke huurder tijdig goed is geïnformeerd en in staat is om een eigen keuze te maken voor zaken die de woning betreffen. Groepen huurders worden gefaciliteerd, zodat ook zij keuzes kunnen maken in een gezamenlijke belangenafweging. Ook worden activiteiten ondernomen om de participatie van nieuwe groepen bewoners te stimuleren. Bij de activiteiten van de WSWonen geldt dat deze gericht zijn op alle huurders.

### De resultaten

De resultaten in tien jaar huurteams zijn indrukwekkend. Onderstaande cijfers geven een indruk. Met huurders van 56.400 woningen is contact geweest en er zijn 38.900 woningopnames verricht in 32.400 verschillende woningen. Om dit te bereiken zijn onder andere de huurders van nagenoeg de hele particuliere huurwoningvoorraad in Amsterdam actief benaderd. Het gaat om 101.500 huis aan huis benaderingen.

Deze werkzaamheden hebben geleid tot 24.000 huurverlagingsprocedures en 7.600 andere procedures waaronder 6.600 bezwaren tegen huurverhoging en 830 verzoeken voor het vaststellen van de servicekosten. Al naar gelang de behoefte van de huurder zijn deze procedures intensief of niet begeleid. Vaststaat dat het over-

grote deel van de huurders geen procedure gestart zou hebben zonder hulp van een huurteam. Dit valt ondermeer af te leiden uit evaluaties en uit de vergelijking met het verloop van het aantal gestarte Huurcommissieprocedures in andere arrondissementen. Het aantal zaken bij de kantonrechter, waarbij de huurteams een rol hebben gespeeld is 1260.

Van alle gestarte procedures waarvan de afloop bekend is, heeft 77% geleid tot een verlaging van de huurprijs voor de huurder. Dit heeft de huurder gemiddeld € 67 per maand opgeleverd, inclusief de niet geslaagde huurverlagingsprocedures. Daarnaast bedraagt de gemiddelde tijdelijke huurverlaging wegens ernstige onderhoudsgebreken € 70 per maand. Als je veronderstelt dat al deze verlagingen zijn ingegaan per 1 juli 1997 en nog steeds gelden op 1 juli 2007, dan bedraagt de totale verlagingruim 100 miljoen euro exclusief niet geëffectueerde huurverhogingen. Hoe hoog de daadwerkelijke besparing voor huurders ook mag zijn, hij is substantieel van omvang. Daarnaast is ook het woongenot van duizenden huurders verbeterd doordat verhuurders met succes zijn aangesproken op hun onderhoudsverplichting.

### Tien jaar huurteams

Benaderingen van huurders	194.792
Contacten met huurders	86.274
Opnames van woningen	41.664
<b>Gestarte huurverlagingsprocedures</b>	<b>24.034</b>
<b>Procedures waarvan afloop bekend</b>	<b>13.257</b>
<b>Procedures met voordeel huurder</b>	<b>10.207</b>
<b>Totaal bedrag huurverlaging per maand</b>	<b>€ 863.863</b>
<b>Gemiddelde permanente huurverlaging per maand</b>	<b>€ 67</b>
<b>Gemiddelde tijdelijke huurverlaging wegens gebreken per maand</b>	<b>€ 70</b>

Van een deel van de gestarte procedures is de afloop helaas onbekend. De huurteams nemen de verantwoordelijkheid voor het starten van een actie richting verhuurder of Huurcommissie. De huurder is vervolgens verantwoordelijk voor het vervolg. In een aantal gevallen blijft de afloop vervolgens onbekend. ●

# 2

## Samenvatting huurrondejaar 2006-2007

*Het afgelopen huurrondejaar hebben de Amsterdamse huurteams 20.000 woningen benaderd. Met 5.600 huurders is contact geweest en van 3.750 woningen is een opname gemaakt om de staat van onderhoud op te nemen, een puntentelling te maken of de servicekosten te controleren. Er zijn in totaal 3.200 huurprijsprocedures gestart.*

Het project huurteams is in opdracht van de gemeente Amsterdam geëvalueerd door Bureau Companen. "In zijn algemeenheid kunnen we stellen dat de huurteams behoorlijk effectief en efficiënt functioneren. Zowel in productie, klanttevredenheid, succes in procedures en in 'opbrengsten' scoren de huurteams sterk. (...) Per saldo lijken de huurteams veel op te leveren voor de beoogde doelgroep en (daarmee) voor de Amsterdamse samenleving als geheel. (Evaluatie Huurteams, Companen 10 oktober 2006, pag 3).

De productie van de huurteams blijft constant. Het afgelopen jaar zijn iets meer woningen benaderd en is minder contact geweest met de benaderde adressen, maar het aantal opnames is gestegen. Het aantal gestarte procedures is echter gedaald met 16% ten opzichte van vorig jaar. De grootste daling zit in het verminderde aantal bezwaren tegen de huurverhoging. Opvallend is ook de daling in het aantal procedures wegens ernstig achterstallig onderhoud. Toch gaat het nog altijd om 1.100 procedures per jaar.

De gemiddelde betaalde huurprijs is € 384. Gemiddeld ligt de huur op 95% van de maximaal toegestane huur volgens het puntenstelsel. Echter bij 39% van de bezochte woningen ligt de betaalde huur boven het maximum, volgens de puntentelling opgesteld door het huurteam.

Dit huurrondejaar is van 1.200 procedures de afloop bekend geworden. Verreweg de meeste procedures hebben een voordeel voor de huurder opgeleverd. In geld uitgedrukt gaat het om gemiddeld € 145 per maand bij permanente huurverlagingen en € 86 bij tijdelijke verlaging wegens ernstige onderhoudsgebreken. Als alle verlagingen worden opgeteld gaat het om een verlaging van € 36.000 per maand wegens punten en € 37.000 per maand wegens onderhoudsgebreken.

Eind 2007 is in elk stadsdeel een WSWonen actief. Gedurende het verslagjaar zijn de voorbereidingen voor de integratie van de huurteams in deze steunpunten getroffen. Bij de WSWonen kunnen huurders terecht voor alle kwesties op huurgebied. ●

# 3 Organisatie

*In Amsterdam zijn acht huurteams actief die de hele stad bestrijken. Sinds 2007 zijn zij onderdeel van de lokale WSWonen. De huurteams worden gefinancierd door de gemeente Amsterdam en de stadsdelen.*

De huurteams leveren een basiskwaliteit en –dienstverlening die overal hetzelfde is. Dit betekent dat Huurteams huurders actief informeren en ondersteunen bij kwesties die over de huurprijs gaan. De teams bezoeken huurders thuis, maken een puntentelling en beoordelen eventueel aanwezige onderhoudsgebreken. Vervolgens krijgt de huurder advies om wel of geen actie te ondernemen. Indien een huurder actie wil dan ondersteunt en begeleidt het huurteam de procedure.

Huurders van commerciële verhuurders en woningen waarvoor een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven worden actief benaderd door de teams. Daarnaast kunnen signalen leiden tot gerichte acties.

In een aantal stadsdelen is regelmatig overleg in een klankbordgroep of begeleidingscommissie, waarin ook beleidsmedewerkers van het betreffende stadsdeel en bewonersvertegenwoordigers zitten.

Elk huurteam houdt een registratie van haar activiteiten bij. Dit registratieprogramma is ontwikkeld en wordt onderhouden door het Stedelijk Bureau. De Dienst Wonen ontvangt de gemaakte puntentellingen om het eigen bestand te actualiseren.

## Prestatieafspraken

Met de stadsdelen en de werkgevers zijn convenanten afgesloten, waarin de doelstelling, de werkwijze en de organisatie van de huurteams helder is vastgelegd. Daaraan gekoppeld zijn prestatieafspraken gemaakt. Het Stedelijk Bureau maakt elk jaar een model voor de prestatieafspraken. Stadsdeel en werkgever vullen deze vervolgens in, afhankelijk van de lokale situatie en eigen beleidsafwegingen.

## Werkgeversschap

Elk huurteam is ondergebracht bij een aparte werkgever. Soms is dat een wijkcentrum, soms een grotere welzijnsinstelling en soms het ASW. De keuze voor de werkgever ligt bij het stadsdeel. De huurteams worden

gefinancierd door de stadsdelen. De centrale stad levert aanvullend een bijdrage voor de reguliere arbeidsplaatsen. De huurteams zijn integraal onderdeel van de WSWonen.

## Werknemers

Bij de acht Amsterdamse huurteams waren op 1 juli 2007 in totaal 37 parttime-medewerkers in dienst. Het gaat om 8 coördinatoren, 26 medewerkers met een reguliere aanstelling en 3 gesubsidieerde banen. Dit jaar hebben tevens 7 stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam (HBO-opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening) werkervaring opgedaan bij een huurteam.

## Gesubsidieerde banen

Het aantal gesubsidieerde banen in het kader van werkervaringsprojecten blijft afnemen. Het aantal beschikbare kandidaten is sterk afgenomen en zij zijn slechts voor zeer beperkte tijd inzetbaar. Dit terwijl het huurteamwerk steeds ingewikkelder wordt en daardoor de eisen aan medewerkers hoger zijn. Sinds 2006 is de WRA-groep verantwoordelijk voor de begeleiding van deze groep medewerkers. De WRA-groep heeft daarvoor een speciale divisie die 'Pantar' heet.

	coördinatoren	medewerkers	gesubsidieerde werkplekken	stagiaires
<b>Werknemers 1 juli 2006</b>	8	24	11	3
<b>Werknemers 1 juli 2007</b>	8	26	3	7

## Stagiaires

Studenten van de HBO-opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening blijken een nuttige toevoeging aan de huurteams. In het derde jaar van hun opleiding lopen zij vier dagen per week stage bij een maatschappelijke organisatie, gedurende een periode van tien maanden. Het niveau van de stagiaires is hoog, ze zijn enthousiast en werken na een trainings- en inwerkperiode behoorlijk zelfstandig.

### **Backoffice / Stedelijk Bureau**

Het Backoffice Huurteams is sinds medio 2007 onderdeel van het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen. Vanwege de herkenbaarheid wordt steeds gesproken over Stedelijk Bureau. Het Stedelijk Bureau ondersteunt de huurteams en verzorgt onder meer de deskundigheidsbevordering, de gegevensverwerking en het onderling overleg, bewaakt de kwaliteit en productiviteit en vervaardigt rapportages met signaleringen en aanbevelingen.

Het Stedelijk Bureau verzorgt elk jaar via een schriftelijke enquête de meting klanttevredenheid. Ook rapporteert het Bureau over eventuele klachten van huurders over het functioneren van de huurteams of medewerkers.

Het Stedelijk Bureau is tevens verantwoordelijk voor het secretariaat van de stuurgroep en voert het secretariaat van het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Een stedelijk inzetbare medewerker ('vliegende keep') valt in bij huurteams die kampen met onderbezetting door ziekte of vacatures.

Sinds begin 2007 ondersteunt het Bureau de oprichting van lokale wijksteunpunten.

### **De stuurgroep WSWonen**

De eenheid en de kwaliteit van het project wordt bewaakt door de stuurgroep WSWonen (voorheen stuurgroep Huurteams). Hierin zijn vertegenwoordigd de Huurdersvereniging Amsterdam, de Dienst Wonen, de stadsdelen (ambtelijk en portefeuillehouders Wonen), de Makelaarsvereniging Amsterdam, de Vereniging Vastgoed Belang en het Amsterdams Steunpunt Wonen. De Federatie van Woningcorporaties volgt het project op afstand. De stuurgroep komt zo'n zes tot acht maal per jaar bijeen.

### **Juridische ondersteuning**

De huurprijswetgeving biedt een kader om huurprijs en kwaliteit in overeenstemming te brengen. Als een zaak juridisch gezien te ingewikkeld wordt, is assistentie van een jurist of advocaat vereist. Het kan bijvoorbeeld gaan om het bestrijden van creatieve constructies om onder wettelijke regelingen uit te komen, of om een verhuurder die na een voorstel tot huurverlaging een uitzettingsprocedure begint. Het kan gaan om een onredelijk hoog voorschot op de servicekosten of er kan sprake zijn van zodanig ernstig achterstallig onderhoud dat acuut ingrijpen vereist. Voor dergelijke gevallen is een zo sluitend mogelijke ondersteuning nodig.

Huurders worden indien nodig doorverwezen naar een advocaat die hen verder bijstaat. De mogelijke kosten die dit voor een huurder met zich meebrengt kunnen aanzienlijk zijn en zijn vaak niet van te voren vast te stellen. Hierom is het Emil Blaauw Proceskostenfonds

opgericht. Dit Fonds heeft een volkshuisvestelijke doelstelling: stimuleren dat huurders gebruik maken van hun rechten. Het Fonds is er voor alle huurders.

Het Fonds staat garant voor een deel van de mogelijke kosten die een huurder moet maken om zijn recht te kunnen halen. Dit stimuleert huurders gebruik te maken van hun rechten en geeft duidelijkheid over de toepassing van de regelgeving. Zo wordt de effectiviteit van het werk van de huurteams aanzienlijk vergroot en wordt voorkomen dat constructies ontstaan om de wet- en regelgeving te omzeilen. Het fonds is een belangrijke aanvulling op het werk van de huurteams en functioneert goed. Wel wordt geprobeerd om de financiering door de stadsdelen te verbeteren.

De werkwijze van het Fonds is simpel en effectief. Aanvragen lopen via de coördinatoren van de huurteams die bijgestaan worden door een juridische adviescommissie. De Stichting Emil Blaauw Proceskostenfonds beheert de gelden en rapporteert zelfstandig in een jaarverslag. Het secretariaat wordt gevoerd door het Stedelijk Bureau.

### **Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag**

Doel van het meldpunt is om situaties van ongewenst verhuurgedrag in beeld te brengen en waar mogelijk op te lossen. Bij dit meldpunt zijn twee parttime medewerkers betrokken.

Het meldpunt wordt voor een groot deel gevoed door signalen van huurteammedewerkers, bewonersconsulenten en spreekuurhouders. Signaleren is een belangrijke taak voor huurteams en het meldpunt. Voor de feitelijke ondersteuning van de huurders blijven de huurteams en de WSWonen en andere instanties onmisbaar. Zaken waar het meldpunt mee te maken krijgt betreffen vaak langdurige en ingewikkelde conflicten tussen huurder en verhuurder, die onmogelijk allemaal kunnen worden opgelost door de medewerkers van het meldpunt.

Veel zaken worden in eerste instantie door de huurteams opgepakt waarbij een melding aan het meldpunt volstaat. Daarnaast verwijzen de huurteams 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 bij elkaar komen zodat daar actie op ondernomen kan worden. Op deze wijze kan blijken dat enkele ogenschijnlijk losstaande incidenten onderdeel uitmaken van een vaste werkwijze. Deze kennis kan vervolgens gebruikt worden om de verhuurder in kwestie aan te spreken op zijn gedrag.

Het Meldpunt maakt elk jaar een eigen verslag. ●

# 4

## Resultaten en cijfers

*De cijfers in dit hoofdstuk zijn afkomstig uit het registratieprogramma, waar elk huurteam mee werkt. Dit programma is speciaal voor dit doel ontwikkeld door het Stedelijk Bureau. In de tekst wordt verwezen naar tabellen die als bijlage zijn toegevoegd. De tabellen geven de gegevens weer per stadsdeel of huurteam. Verdere uitsplitsing is mogelijk en gebeurt op verzoek.*

### Werkwijze

De huurteams benaderen huurders actief. Na een schriftelijke aankondiging bellen zij huis-aan-huis aan. Bewoners die recent een nieuwe huisvestingsvergunning hebben verkregen krijgen het aanbod de huurprijs te toetsen. Natuurlijk worden huurders die zelf contact met het huurteam zoeken, zelfmelders genoemd, altijd geholpen. Door de grotere naamsbekendheid van de huurteams neemt naar verhouding het aantal zelfmelders toe.

De huurteams maken tijdens de woningopname een puntentelling en controleren de verhouding tussen prijs en kwaliteit. Daarbij wordt de staat van onderhoud opgenomen en worden huurders geïnformeerd over hun rechtspositie en mogelijkheden. Zonodig wordt ook gekeken naar de servicekostenafrekening en de huurovereenkomst. Waar nodig worden huurders bijgestaan in procedures bij Huurcommissie of kantonrechter.

### De bezoeken en woningopnames

(BIJLAGE, TABEL 1)

Tussen 1 juli 2006 en 1 juli 2007 zijn in totaal 17.249 woningen aangeschreven. Daarnaast namen 2.500 huurders zelf contact op met het huurteam. In totaal zijn dit 19.749 'benaderingen'. In 3.749 woningen is een opname gemaakt. In de praktijk komt het regelmatig voor dat een woning per jaar op meerdere manieren wordt benaderd en dat dezelfde woningen twee keer worden opgenomen, bijvoorbeeld na een bewonerswisseling. Bovenstaande cijfers zijn aan de woning gerela-

teerd. Het totaal inclusief de dubbele benaderingen, contacten en opnames per woning is 21.469 benaderingen, 6.357 contacten en 3.877 opnames.

Van de in dit huurrundejaar met huurders gelegde *contacten* komt 60% voort uit een actieve benadering door het huurteam. Een actieve benadering kan bestaan uit de 'bloksgewijze aanpak' (waarbij huis-aan-huis wordt aangebeld), het aanschrijven van adressen waarvoor recentelijk een huisvestingsvergunning is verleend (en vervolgens aanbellen).

Van alle *woningopnames* in dit huurrundejaar komt 57% voort uit de actieve benaderingen (2.165). De verschillen in resultaten van de actieve aanpak tussen de huurteams springen net als vorig jaar in het oog. In heel Amsterdam resulteert één op de negen actieve benaderingen in een woningopname.

Eén op de vijf actieve benaderingen leidt tot contact met de bewoners. Meestal is de reden van het vergeefs aanbellen of aanschrijven dat de bewoners niet thuis zijn en niet reageren op brieven. Daarnaast heeft een klein deel geen interesse, bijvoorbeeld omdat de huurprijs toch niet te hoog is. Het komt ook voor dat de benaderde woning bewoond is door een eigenaar-bewoner, terwijl de woning bij de gemeente als huurwoning geregistreerd staat. Ten slotte wordt wel eens aangegeven dat de huurder de relatie met verhuurder niet wil verstoren of geeft de huurder aan dat sprake is van intimidatie.

### Bezoekresultaten afgelopen huurrundejaren

	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04	2002/03	2001/02	2000/01
Benaderingen	21.469	21.298	21.744	19.970	19.983	18.840	13.624
Contacten met bewoners	6.537	7.593	9.749	9.018	8.569	9.805	7.007
Woningopnames	3.877	3.687	3.905	3.944	3.677	3.777	2.847

De afgelopen jaren hebben een redelijk constant beeld opgeleverd dat ook dit jaar is doorgezet.

# 4

## Huurprijs en kwaliteit

(BIJLAGE, TABELLEN 2 EN 3)

Niet elk jaar worden dezelfde woningen opgenomen en de opgenomen woningen vormen ook niet per definitie een afspiegeling van de woningvoorraad. De bezoekresultaten geven dus niet automatisch een representatief beeld van de totale woningvoorraad.

De betaalde huurprijs ligt dit huurrondejaar bij 58% van de door de huurteams opgenomen woningen onder de € 394, de grens voor de goedkope voorraad. Bij 28% ligt de woning in de "betaalbare" voorraad (tussen € 394 en € 520), bij 8% in de "dure voorraad" (tussen € 520 en € 615) en bij 6% ligt de betaalde huurprijs boven de liberalisatiegrens van € 615.

Gelet op de maximale huurprijs (in plaats van de feitelijk betaalde huur) zou nog slechts 51% van de dit jaar bezochte woningen tot de goedkope voorraad gerekend kunnen worden. Gezien het verhuurbeleid van de meeste particuliere en veel sociale verhuurders mag verondersteld worden dat de komende jaren de huurprijs voor deze woningen bij nieuwe verhuur fors hoger zal worden. De betreffende woningen zullen daarom bij nieuwe verhuring naar alle waarschijnlijkheid verdwijnen uit de goedkope voorraad.

De trend is een toename van de dure en de geliberaliseerde voorraad en een afname van de voorraad goedkope woningen. In de toekomst zal de goedkope voorraad naar verwachting verder afnemen.

Het gemiddelde aantal punten bij de woningopnames is 96.

De gemiddelde kale huur van de dit jaar bezochte woningen lag op € 384 per maand. Daarmee blijkt de aangetroffen lagere huur in het voorgaande jaar een eenmalige dip te zijn.

## Huurprijzen in relatie tot de maximale huurprijsgrens

(BIJLAGE, TABEL 4)

Van de bezochte woningen heeft 39% een huurprijs boven het wettelijke maximum, op basis van de telling van het huurteam. Dit zijn zeven procentpunten meer dan het voorgaande jaar. Bij 14% van de dit jaar door een huurteam bezochte woningen betaalde de huurder meer dan 20% boven het maximum. Dit percentage is even hoog als vorig jaar. Alleen in stadsdeel Westerpark ligt het percentage woningen met een huur boven maximaal toegestaan beduidend lager dan vorig jaar. In de overige stadsdelen is het percentage licht afgenomen (twee procentpunt) of gestegen met maximaal vijftien procentpunt. In het Centrum liggen de huren gemiddeld op 110% van het wettelijk maximum. Daarmee is dit stadsdeel evenals voorgaande jaren koploper wat betreft boven maximaal redelijke huren.

Gemiddeld ligt de gevraagde huurprijs (€ 384) op 95% van de maximale huurprijs.

Sinds 2002 is, vooral door het in drie jaarlijkse stappen afschaffen van de verouderingsaftrek, het gemiddelde aantal punten fors gestegen en het aantal huren dat boven het wettelijke maximum ligt gedaald.

## De procedures

(BIJLAGE, TABEL 5 EN 6)

Het aantal gestarte procedures is dit jaar 3.162. In vergelijking met de twee voorgaande jaren is een daling van het aantal gestarte procedures te zien. Vorig jaar werd de daling vooral veroorzaakt door een afname van het aantal verlagingsprocedures wegens punten. Nu is een stijging te zien in deze procedures en met name het aantal toetsingen nieuwe huurprijs. Het aantal onderhoudsprocedures is dit jaar afgenomen. De daling van het aantal bezwaren tegen de huurverhoging zet ook dit jaar door.

Nieuwe huurders hebben groot belang bij het tijdig controleren van de huurprijs. Dat geldt zeker als de aanvangshuurprijs boven de huurtoeslaggrens ligt. Een nieuwe huurder heeft zes maanden de tijd om de huurprijs te laten toetsen op de hoogte van de aanvangshuur. Ligt de maximale huurprijs boven deze grens van € 615 (geldend op 1 juli 2006, wordt jaarlijks aangepast) dan is de huurovereenkomst geliberaliseerd. Een groot deel van de huurprijsbescherming vervalt dan.

Een huurder met een huurprijs boven de genoemde grens die pas na zes maanden actie onderneemt, komt

## Prijs en kwaliteit van opgenomen woningen sinds 2000

	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04	2002/03	2001/02	2000/01
gemiddelde huurprijs	€ 384	€ 358	€ 372	€ 355	€ 346	€ 311	€ 291
gemiddeld maximale huur	€ 403	€ 387	€ 393	€ 359	€ 336	€ 291	€ 267
punten gemiddeld (telling huurteam)	96	95	97	89	83	72	70

## Prijs in relatie tot maximale huur bij opgenomen woningen sinds 2000

	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04	2002/03	2001/02	2000/01
gemiddeld van de maximale huurprijs	95%	93%	95%	99%	103%	107%	109%
percentage met huur boven maximale huurprijsgrens	39%	32%	31%	42%	52%	62%	61%

bedrogen uit. Ook al is de woning klein en slecht, huurverlaging zit er dan niet meer in. Een onderhoudsprocedure bij de Huurcommissie is dan ook niet mogelijk. Ligt de huur onder de grens, dan kan bij een te hoge huur in relatie tot de punten nog wel huurverlaging worden voorgesteld, maar niet meer met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum van de huurovereenkomst.

Vanzelfsprekend zouden de huurteams graag in contact komen met huurders van alle nieuw verhuurde woningen. Nu worden alleen de woningen aangeschreven met een maximale huur onder de grens waarvoor een huisvestingsvergunning verplicht is. Deze grens ligt bij € 520 per maand, ofwel 121 punten. Bij huurders die geen huisvestingsvergunning hebben ligt het initiatief bij de huurder zelf. De praktijk wijst uit dat het toetsen van de huurprijs voor de meeste huurders geen prioriteit heeft. Men is blij dat een woning gevonden is en is druk bezig om de verhuizing, inrichting, aansluitingen en dergelijke te regelen.

Dit huurrondejaar hebben de huurteams 69 "onterecht" geliberaliseerde woningen bezocht waar de huurprijs verlaagd had kunnen worden. Deze woningen hebben volgens het huurteam minder dan 142 punten, maar de huurprijs ligt boven de € 615. Huurders zouden nu een lagere huurprijs hebben als zij tijdig een beroep op de Huurcommissie hadden gedaan. Voor de huurders in kwestie scheelt dat gemiddeld maar liefst € 390 per maand.

### Resultaten van procedures

(BIJLAGE, TABEL 6 EN 7)

Om de effectiviteit van de gestarte procedures te kunnen beoordelen, zou je van elk van deze procedures moeten weten hoe de afloop is. Helaas is dit vaak niet zonder grote inspanningen te achterhalen. De huurder meldt het resultaat niet altijd bij het huurteam. Ook de informatievoorziening vanuit de Huurcommissie over resultaten van de procedures die bij worden aangebracht is uiterst beperkt.

Bij 1.206 procedures is de afloop bekend geworden. Dit zijn 950 minder dan het voorgaande jaar. Dit is deels het gevolg van het afnemen van de productie bij de Huurcommissie, die in voorgaande jaren nog bezig was met wegwerken van een achterstand. Daarnaast stelt – in tegenstelling tot voorgaande jaren – het secretariaat

van de Huurcommissies de geanonimiseerde uitspraken niet meer beschikbaar. Een openbaar register zoals de wettelijke Uitvoeringsregeling Huurprijzen Woonruimte dat voorschrijft wordt door de Huurcommissies niet bijgehouden. Hoewel de zittingen openbaar zijn ontvangen de huurteams geen inzage in de zittingslijsten. Hierdoor is het huurteam afhankelijk van de informatie afkomstig van huurders, die alsnog steun zoeken bij het huurteam. Het Stedelijk Bureau is over deze zaken al geruime tijd in gesprek met het secretariaat en de voorzitter van de Huurcommissie.

Van de afgeronde procedures huurverlaging wegens punten heeft 86% daadwerkelijk tot huurverlaging geleid. Het percentage bij toetsing bedraagt ook 86%, bij all-in huren 80% en bij huuraanpassing wegens onderhoudsgebreken 60%. Deze percentages vertonen de afgelopen jaren een constante licht opwaartse lijn. De huurteams zien met name het succespercentage bij onderhoudsprocedures stijgen. Het slagingspercentage voor procedures betreffende de vaststelling van servicekosten ligt dit jaar op 69%.

In 217 gevallen was de huurverlaging blijvend, bijvoorbeeld na een toetsing van de huurprijs of nadat aan de hand van het woningwaarderingssysteem is gebleken dat de gevraagde huur hoger was dan de maximale huurprijs. Bij 299 huurders werd de huur tijdelijk verlaagd, als sanctie aan de verhuurder, omdat de woning langdurig ernstige onderhoudsgebreken heeft.

De ontwikkeling op de huurwoningmarkt is af te leiden uit de prijzen die nieuwe bewoners betalen. Houden verhuurders zich aan het wettelijke maximum, zoals afgesproken door de brancheorganisaties? De signalen wijzen niet eenduidig in die richting. Van de 164 woningen waarbij de huurprijspcedures zijn afgerond blijkt bij 86%, 141 woningen, de huur te hoog. Vorig jaar waren deze aantallen 54% respectievelijk 114 woningen. Dit jaar zijn maar liefst 472 toetsingen gestart. Vorig jaar waren dit er nog 303. De aanvangshuurprijs is dit jaar verlaagd met gemiddeld € 171 per maand. Vorig jaar was dit € 180 per maand. Deze tendens wijst op een stijging van de huurprijzen die ook in de toekomst om de inzet van huurteams vraagt.

Gerichte aandacht voor de nieuwe verhuringen en de mogelijkheid de huurprijs te toetsen krijgen dit jaar ex-

tra aandacht. Bewoners van nieuw verhuurde woningen, waarvoor een huisvestingsvergunning is afgegeven worden door de huurteams aangeschreven. In totaal zijn 11.150 huurders geïnformeerd over hoe ze hun huurprijs kunnen (laten) toetsen. Dit heeft tot 1.321 woningopnames geleid. 472 huurders laten de huur toetsen door de Huurcommissie. Aan de hand van de resultaten en de capaciteit bepaalt elk huurteam hoe zij het komende jaar doorgaan met het benaderen van nieuwe huurders.

Het werk van de huurteams levert niet alleen huurverlagingen op. De huurteams dragen bij aan het afdwingen van onderhoud, het corrigeren van onjuiste servicekostenafrekeningen, het bestrijden van een onredelijk beding bij het aangaan van de huurovereenkomst, het tegengaan van zogenaamde 'all-in huurprijzen', het (tijdig) toetsen van nieuwe huurprijzen en het op de juiste wijze vaststellen van de huurprijs na een woningverbetering. Verder dragen de signaleringen door de huurteams bij aan het naleven van de huurprijzenregelgeving door verhuurders.

Opvallend is dat met name bij onderhoud- en servicekostenzaken niet alleen particuliere verhuurders, maar ook woningcorporaties middels een procedure tot een verlaging worden gedwongen. Gelukkig is het niet altijd nodig de Huurcommissie in te schakelen. Het melden van gebreken is op zich vaak aanleiding voor verhuurders om alsnog de werkzaamheden te laten verrichten.

#### **Huurprijsaanpassingen** (BIJLAGE, TABEL 8 EN 9)

De dit jaar afgeronde huurverlagingprocedures betekenen voor de Amsterdamse huurders een besparing van € 35.856 per maand. Gemiddeld komt dit neer op € 145 per maand, gemeten over alle afgeronde verlagingprocedures, inclusief de procedures die geen resultaat opleverden en de schikkingen met de verhuurder.

De onderhoudprocedures, waar de verlaging in principe tijdelijk is, hebben geleid tot een gemiddelde huur-aanpassing van minus € 86 per maand. Alle afgeronde onderhoudsprocedures dit jaar resulteren in een verlaging € 36.858 per maand.

Als gekeken wordt naar de huurverlaging als percentage van de oude te hoge huur, dan blijkt dat bij de toetsing van de aanvangshuurprijs de verlaging gemiddeld per werkgebied van een huurteam varieert van 21% tot 55%. Bij huurverlagingen wegens punten variëren de gemiddelde percentages tussen 3% en 34%. Verhuurders die het aandurven om de bruto huurprijs inclusief servicekosten niet uit te splitsen krijgen te maken met verlagingen tot 78% van de oude huurprijs.

Al met al lijkt het er op dat het aantal procedures langzaam afneemt, maar waar een procedure wordt afge-

rond de huurverlaging groter is. Dit zou er op kunnen wijzen dat steeds meer verhuurders zich aan de wettelijk normen houden, maar dat een ander deel zich steeds minder aantrekt van die regels.

#### **Verhuurders**

De gerealiseerde huurverlagingen betreffen net als voorgaande jaren een groot aantal verschillende verhuurders. Het beeld dit jaar komt overeen met de vorige rapportages. Ongeveer een derde van de gestarte procedures komt voor rekening van veertig grote verhuurders, doorgaans bekende makelaars die grote aantallen woningen verhuren.

Relatief veel procedures komen voor bij woningcorporaties. Het gaat om een derde van de onderhoudsprocedures, de helft van de toetsingen aanvangshuurprijs en een kwart van de servicekostenprocedures. Het totale aantal gestarte procedures bij woningcorporaties is wel afgenomen. Vooral opvallend is de afname van 511 naar 381 onderhoudsprocedures.

Na veel signalen van met name huurteams dat de (illegale) bemiddelingsbureaus in Amsterdam het niet zo nauw nemen met de wettelijke regels en voorschriften, heeft de gemeente besloten overtreders van de gemeentelijke verordening aan te pakken. Echter nog steeds blijven huurteams signaleren dat bemiddelingsbureaus buiten alle regelgeving opereren. Het Meldpunt Ongevenst Verhuurgedrag geeft deze signalen door aan de Dienst Wonen.

#### **In beroep bij de kantonrechter**

Als huurder of verhuurder het niet eens is met de uitspraak van de Huurcommissie, dan kan via een dagvaardingsprocedure beroep worden ingesteld bij de kantonrechter. Dit jaar zijn 43 huurders bijgestaan in zo'n beroepsprocedure. De bijstand wordt verleend door het huurteams of door een met het huurteam samenwerkende advocaat. Het vorige jaar ging het om 42 zaken. Huurteams hebben in deze zaken een belangrijke adviserende rol naar de huurder ter voorkoming van onnodige rechtszaken. Een rechtszaak is zeer ingrijpend voor een huurder. Ook behoort een proceskostenveroordeling en een langdurig verstoorde relatie met de verhuurder tot de mogelijkheden. Kosten worden veelal gedekt uit het Emil Blaauw Proceskostenfonds.

Onzekere factor is de grote zelfstandigheid van de kantonrechters. Dat kan leiden tot tegengestelde uitspraken in soortgelijke zaken. De ene kantonrechter staat bij voorbeeld veel kritischer tegenover onderhoudsgebreken dan andere. Ook wijken sommige kantonrechters makkelijker af van het beleid van de Huurcommissie dan andere.

### **Voorlichting aan en ondersteuning van huurders**

Dit jaar ontvingen de huurteams ruim 25.000 telefoontjes van huurders en daarnaast bezochten 5.300 huurders de inloopspreekuren. Het betreft korte informatievragen van huurders die geen betrekking hebben op procedures of andere zaken die al in het registratieprogramma worden bijgehouden.

Het aantal bezoekers en aantal telefonische contacten is ten opzichte van het voorgaande jaar afgenomen met elk 1.500. Het afblazen van het nieuwe huurbeleid is hier voor een groot deel debet aan. Veel huurders hebben geïnformeerd naar de concrete gevolgen van de plannen voor huurliberalisering van het vorige kabinet. Met het aantreden van het nieuwe kabinet zijn de liberalisatieplannen, waarbij de huurprijs zou worden afgeleid van de woz-waarde, gesneuveld. De ingewikkelde regelgeving en de slepende procedures bij de Huurcommissie vragen ook steeds weer om veel uitleg. De gematigde jaarlijkse huurverhoging in 2007 zorgt voor een afname van het aantal huurders dat contact zoekt met een huurteam.

De vragen gaan meestal over de onderwerpen waarvoor de huurteams bestaan: huurprijzen en onderhoud. De huurders die contact opnemen met het huurteam weten dus wat het huurteam voor hen kan betekenen. Voor informatie over en hulp bij huurtoeslag wordt verwezen naar de sociaal raadslieden en de Belastingdienst. Ook de huurteams hebben signalen ontvangen dat de invoering van de huurtoeslag niet vlekkeloos is verlopen. Vragen over woonruimteverdeling gaan naar de woonsprekuren, Dienst Wonen of het algemeen spreekuur van het ASW.

Huurteammedewerkers hebben dit jaar geregeld huurders ondersteund die nergens anders terecht konden voor ondersteuning bij een ingreep in de woning. Met de oprichting van de WSWonen is een afnemend beroep op de huurteams waar te nemen wat betreft de processen die de ingreep in de woning betreffen. De ondersteuning komt bij de WSWonen primair bij de bewonersondersteuner te liggen. De huurteams zijn in alle stadsdelen integraal onderdeel van het WSWonen. Het komende jaar krijgt de samenwerking binnen alle woonsteunpunten gestalte.

### **Website**

Het aantal bezoekers van de gezamenlijke website van de huurteams is dit jaar iets afgenomen ten opzichte van vorig huurrondjejaar. Met gemiddeld ruim 1.000 bezoekers per maand voorziet de site duidelijk in een behoefte. Per 1 juli 2007 worden de bezoekers doorgelinkt naar [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl), waar de informatie over huurteams is opgenomen. Inhoudelijke informatie is te vinden op [www.huurders.info](http://www.huurders.info).

### **Kenniscentrum**

De huurteams hebben elke dag te maken met de praktijk. In de praktijk valt te merken of bepaalde overheidsregels of afspraken effectief zijn of niet. Heeft de huurder er wat aan? Deze praktijkkennis stelt de huurteams en het Stedelijk Bureau in staat om in staat om anderen te adviseren en om signalen af te geven. Iedereen die kennis wil nemen van de praktijk kan een beroep op de huurteams doen. Dit gebeurt ook. Politici, beleidsambtenaren en huurdersorganisaties doen hun voordeel met de opgebouwde praktijkervaring.

Het Stedelijk Bureau is uitgenodigd deel te nemen aan de hoorzittingen voor de Tweede Kamer inzake woz in het voorgestelde huurbeleid en bij de hoorzitting over de voorgestelde wijziging van de Overlegwet. Er is regelmatig contact met beleidsambtenaren en leden van de gemeenteraad en stadsdelen, met het secretariaat en leden van de Huurcommissie, de huurteams in Rotterdam en Den Haag en sociaal raadslieden. ●

# 5

## Signalen, trends en knelpunten

*De contacten met huurders leveren veel informatie op over de huurwoningmarkt. Hieronder volgt een aantal signalen vanuit de dagelijkse praktijk op de werkvloer van de huurteams. Signalen worden doorgegeven aan het Stedelijk Bureau WSWonen, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, de Dienst Wonen, huurdersorganisaties en aan de stadsdeelorganisaties. Er is een onderverdeling gemaakt naar signalen, trends en knelpunten wat betreft de woningmarkt en de eigen organisatie.*

### WONINGMARKT

#### Huurverhoging bij nieuwe verhuur

Huurprijzen van nieuw verhuurde woningen zijn over het geheel genomen aanzienlijk hoger dan de huren van woningen, waar de huurder al langer woont. Dit brengt het probleem met zich mee dat de zittende huurder weinig animo heeft om te verhuizen. Ook bij woningruil worden de huurprijzen opgetrokken. Gevolg is dat huurders soms noodgedwongen in hun woning blijven zitten. Dit effect is de laatste jaren ook waar te nemen bij corporaties.

#### Gedragcodes verhuurders

Een groot deel van de verhuurders gedraagt zich zoals van een verhuurder mag worden verwacht. Echter een deel doet dit niet. Makelaarsvereniging Amsterdam heeft een eigen tuchtreglement. Huurders en huurteams maken hier nauwelijks gebruik van. Toch bestaat de indruk dat deze klachtenprocedure adequaat functioneert.

Vastgoed Belang heeft sinds geruime tijd een eigen gedragsreglement voor hun leden in ontwikkeling. De directeur heeft zich bereid verklaard om signalen van huurteams over ongepast gedrag van leden serieus te nemen. Welke verhuurders lid zijn van de organisatie is niet bekend.

Woningcorporaties zijn op grond van het Besluit beheer sociale huursector verplicht om een klachtenreglement te hebben. De Gemeentelijke Ombudsman heeft op verzoek van de wethouder een onderzoek ingesteld naar de klachtafhandeling bij corporaties. Het Stedelijk Bureau is door de Ombudsman over dit onderwerp geïnterviewd. De onderzoeksresultaten zijn na de verslagperiode van dit jaarverslag verschenen, maar bevestigen dat niet alle corporaties een inzichtelijke en onafhankelijke klachtenprocedure hebben. Huurders en huurteams maken nauwelijks gebruik van deze klachtenprocedures.

Wethouder Herrema heeft een proces in gang gezet dat

moet leiden tot een gedragscode voor diegenen die een woning willen splitsen, met of zonder vergunning. Het doel van de gedragscode is dat het splitsen zo zorgvuldig mogelijk plaatsvindt. Dit naar aanleiding van de grote druk die soms op huurders wordt uitgeoefend. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is verzocht om hun expertise in te brengen en neemt deel aan de werkgroep, onder leiding van de Dienst Wonen, die zich over de gedragscode buigt. Belangrijkste aandachtspunt in de code zou moeten zijn dat de rechten van de huurder worden gerespecteerd.

#### Energieprestatie

Vanaf 1 januari 2008 moet bij nieuwe verhuringen een energieprestatie certificaat worden overlegd. Corporaties hebben de tijd tot 1 januari 2009. De huurteams signaleren dat deze maatregel nauwelijks bekend is bij huurders.

De gemeente Amsterdam heeft een ambitieus programma voor betere warmte-isolatie van woningen opgesteld. In de praktijk blijkt het tot nu toe moeilijk voor huurders om verhuurders te bewegen isolerende maatregelen te nemen. Wellicht dat de aanpassing van artikel 7:243 BW per 1 april 2007 meer mogelijkheden biedt. Een huurder kan met dit wetsartikel achter de hand de verhuurder verzoeken een aantal maatregelen te nemen met betrekking tot isolatie.

#### Collectieve stookinstallaties

Dit jaar is een aantal geschillen rondom afrekeningen van collectieve warmte-installaties door de huurteams ter hand genomen. Mede naar aanleiding van signalen vanuit het Stedelijk Bureau heeft de Huurcommissie haar beleid aangepast in maart 2007, waarbij in veel gevallen het bewijs van het rendement door de huurder moet worden overlegd in plaats van de huurder. Deze beleidswijziging is echter nog niet publiekelijk bekend gemaakt. Gezien de stijging van de energielasten

is de verwachting dat deze geschillen over de afrekening stookkosten bij collectieve installaties in de toekomst blijven bestaan dan wel zullen toenemen.

### **Aanpassing aanschrijvingsinstrumentarium**

Per 1 april 2007 is de oude aanschrijving vervallen. Door een wijziging in de Woningwet is nu een voorname tot bestuursdwang ingevoerd. Er zijn nog geen ervaringen met dit nieuwe handhavinginstrument en de eventuele gevolgen voor huurders.

### **Onterecht geliberaliseerde woningen**

Onterecht geliberaliseerde huurwoningen blijven de huurteams tegenkomen. Na een half jaar is de huurprijs definitief geliberaliseerd. De huuropbrengsten die hiermee kunnen worden gegenereerd zijn groot, ook omdat er geen sanctie op staat. Dit vraagt om goede voorlichting zodat zoveel mogelijk nieuwe huurders gebruik maken van de mogelijkheid om hun huurprijs te laten toetsen.

### **Woningsplitsing**

Een aantal stadsdelen behandelt weer nieuwe splitsingsaanvragen. De gemeente had een tijdelijke splitsingsstop ingevoerd, in afwachting van het nieuwe huurbeleid. Naar verwachting zal dit tot een extra toeloop naar de WSWonen gaan leiden. Splitsingen in de particuliere sector leiden geregeld tot ongewenste situaties, waarbij het rustig woongenot van de huurder niet meer is gewaarborgd.

### **Bemiddelingbureaus**

De controle op bemiddelingsbureaus heeft inmiddels extra aandacht van de gemeente. De huurteams signaleren al jaren illegale praktijken op de woningbemiddelingsmarkt. De daar actieve bureaus spelen een belangrijke rol bij het vragen van te hoge huurprijzen, het onttrekken van woningen uit de goedkope of betaalbare voorraad en het ontduiken van regelgeving. Een speciaal team bij de afdeling handhaving van de Dienst Wonen zet zich sinds een jaar energiek in om louche praktijken aan te pakken. De huurteams leveren via het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag gegevens voor deze aanpak.

### **Huurprijsregelgeving**

De voorgestelde aanpassing van de huurprijsregelgeving, waarbij de huurprijs wordt gebaseerd op de woonwaarde, heeft in het eerste deel van het verslagjaar tot veel onrust onder huurders geleid. De regelgeving was zo ondoorzichtig geworden dat er nauwelijks een touw aan vast te knopen was. Vanuit het Stedelijk Bureau zijn alle onduidelijkheden en complicaties geïnventariseerd. Het inflatievolgende huurbeleid en het verwerpen van de aanpassingen in het huurprijsbeleid heeft weer rust gebracht bij huurders. Voor huurders is het belangrijk

om langdurige zekerheid te hebben over hun woning en de prijs die ze ervoor betalen.

### **Huurtoeslag**

Ontvangers van huurtoeslag lopen een risico bij huurverlagingen. VROM of de Belastingdienst vorderen direct na een uitspraak van de Huurcommissie het teveel betaalde bedrag aan huurtoeslag terug. Echter op dat moment is het voor de huurder niet zeker is of de teveel betaalde huur ook daadwerkelijk terugbetaald zal worden door de verhuurder. Er is geen goed zicht op de omvang van deze problematiek.

Als de huurprijs na het verhelpen van gebreken terug gaat naar het oude bedrag, dan moet de huurder maanden wachten totdat het voorschotbedrag van de Huurtoeslag wordt aangepast. Deze maanden dient de huurder zelf voorzieningen te treffen. De risico's en rompslomp maken de laagdrempelige onderhoudprocedure nauwelijks interessant voor een kwetsbare groep op de woningmarkt.

### **Zeggenschap huurders**

De Tweede Kamer heeft de aanpassing van de Wet overleg huurders verhuurder, Besluit beheer sociale huursector en Burgerlijk wetboek in behandeling. Deze aanpassingen bieden waarschijnlijk meer mogelijkheden voor huurders in de commerciële huurwoningmarkt om zich te organiseren. Het Stedelijk Bureau heeft op uitnodiging van de Vaste Kamercommissie VROM deelgenomen aan een ronde tafel gesprek met Tweede-Kamerleden.

### **Woningwaarderingstelsel**

Het afschaffen van de verouderingsaftrek was bedoeld als tijdelijke maatregel van beperkte duur, in afwachting van een nieuw stelsel. Dit gaat niet door en het huidige stelsel is niet gecorrigeerd. Dit betekent dat oude woningen met in de praktijk vaak een slechte energieprestatie en slechte geluidsisolatie bijna even veel huur kunnen opbrengen als goed geïsoleerde woningen. Naarmate de onbalans in het stelsel langer voortduurt, is het lastiger om deze te herstellen.

### **Leges en reorganisatie Huurcommissies**

Het ministerie van VROM wil in 2009 een nieuw Zelfstandig Bestuurs Orgaan Huurcommissie instellen. Ondanks de zeer sterke afname van het aantal zaken bij de Huurcommissies in 2007 wil het ministerie de leges voor zaken sterk verhogen. Dit werpt een extra drempel op, daar waar juist het afschaffen van de leges voor de hand ligt. De regeling is bureaucratisch, leidt tot veel miscommunicatie en zaken die opnieuw ingediend moeten worden en vertraagt de afhandeling van procedures met gemiddeld een maand.

## ORGANISATIE

### **Wijksteunpunten Wonen (WSWonen)**

Voor de ondersteuning van huurders in Amsterdam is de start van de WSWonen de belangrijkste gebeurtenis. In alle stadsdelen is inmiddels een WSWonen. Het feit dat het nieuwe college van B&W in haar programmakkoord voor twee jaar extra middelen heeft uitgetrokken om dergelijke wijksteunpunten te realiseren betekent een enorme stimulans voor de stadsdelen. Het doel van de WSWonen is dat de ondersteuning aan bewoners gebundeld wordt en dat hiaten worden opgevuld. De stedelijke middelen alleen zijn hiertoe niet voldoende. Het vereist ook een inspanning vanuit de stadsdelen zelf. Het komende jaar zal blijken welke meerwaarde de WSWonen hebben voor de huurders. De verwachting is dat de huurteams meer werk krijgen door het WSWonen en ook een bijdrage leveren aan de andere diensten van het WSWonen.

### **Tevredenheidsmeting**

Uit de jaarlijkse tevredenheidsmeting onder huurders blijkt dat de dienstverlening door de huurteams nog altijd zeer hoog wordt gewaardeerd. Gemiddeld wordt op de vragenlijst door respondenten het rapportcijfer 8,0 gegeven.

### **Capaciteit huurteams**

De beschikbare capaciteit bij de huurteams is verder afgenomen. Dit komt door afname van het aantal WIW-medewerkers. De gesubsidieerde werkervaringsplaatsen bij de huurteams zijn inmiddels bijna verdwenen. Binnenkort zijn ook de laatste plaatsen geschiedenis. Diverse huurteams hebben stageplaatsen voor HBO-studenten. Voor de productie zal dat echter van beperkte betekenis zijn. De stagiaires kunnen naar verwachting wel een rol spelen bij de administratieve ondersteuning. Als de stageplaatsen bij de HBO-instelling en de huurteams in goede aarde vallen, zal dit in de toekomst worden voortgezet.

### **Huurders onder druk**

Met regelmaat komen huurders onder sterke druk van de verhuurder. Eenvoudige kwesties worden door de huurteams opgelost en gesignaleerd, complexe vraagstukken, die een specifieke aanpak en deskundigheid vereisen, gaan door naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Dit vervult dan ook een belangrijke functie in de stedelijke ondersteunings- en signaleringsstructuur.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds staat door toenemend gebruik onder druk. Dit fonds is een noodzakelijke aanvulling op het werk van de huurteams, waar toenemend beroep op wordt gedaan. Een aantal stadsdelen heeft inmiddels haar jaarlijkse bijdrage aan het fonds verhoogd. ●

# Bijlage

## Tabellen cijfers huurteams huurrondejaar 2006-2007

**TABEL 1**

**Aantal benaderde adressen, contacten met bewoners en verrichte woningopnames**

HUURTEAM	Benaderd	Contact	% contact	Opname	% opname
Binnenstad	2.214	971	44%	671	30%
De Baarsjes/Bos en Lommer	2.899	722	25%	512	18%
Oost/Watergraafsmeer/Zeeburg	4.269	925	22%	567	13%
Oud-West	1.143	482	42%	245	21%
Oud-Zuid	2.367	773	33%	697	29%
Tuinstiteden	2.037	735	36%	647	32%
Westerpark	1.535	309	20%	133	9%
Zuideramstel	3.285	688	21%	277	8%
Stad	19.749	5.605	28%	3.749	19%

Bovenstaande cijfers zijn aan de woning gerelateerd. Het totaal inclusief dubbele benaderingen, contacten en opnames per woning is 21.469 benaderingen, 6.357 contacten en 3.877 opnames.

Hier zijn aantallen gegevens over benaderde woningen, respons en woningopnames voor het huurrondejaar 2006-2007 (inclusief onzelfstandige woonruimte). De

benaderde adressen bestaan uit alle adressen die op een of andere manier een bericht van het huurteam hebben gekregen: via bloksgewijze benadering, geselecteerde adressen met nieuwe woonvergunning, maar ook mensen die zelf vragen om woningopname. Waar n.a.v. deze benaderingen contact met de bewoner is geweest, kan dit resulteren in een woningopname.

**TABEL 2****Aantal woningen met gevraagde huur per categorie en gemiddelde huurprijs**

STADSDEEL	0 - € 394	€ 394 - € 520	€ 520 - € 615	> € 615 - niet geliberaliseerd	> € 615 - wel geliberaliseerd	Totaal:	Gemiddeld:
Centrum	411	189	68	17	26	711	376
De Baarsjes	105	67	10	9	2	193	394
Bos en Lommer	141	60	11	3	3	218	373
Oost/Watergraafsmeer	258	105	30	7	17	417	370
Zeeburg	144	81	18	8	7	258	392
Oud-West	252	68	11	14	6	351	336
Oud-Zuid	253	124	23	27	20	447	412
Tuinstiteden	75	65	26	6	7	179	421
Westerpark	221	55	11	6	2	295	325
Zuideramstel	136	138	54	18	14	360	437
Stad	1.996	952	262	115	104	3.429	384
Percentage	58%	28%	8%	3%	3%	100%	

De woningvoorraad is op te delen in 'goedkope' (tot € 394), 'betaalbare' (€ 394-520), 'dure' (€ 520-615) woningen en woningen met een huur boven de liberalisatiegrens (meer dan € 615). Het aantal geliberaliseerde woningen is kleiner dan het aantal huren boven de € 615. Dat komt omdat de liberalisatie

alleen geldt voor huurcontracten van na 1 juli 1994.

Hier is aangegeven hoe de verdeling van de geregistreerde woningen is over deze categorieën, als men kijkt naar de huur die wordt gevraagd. Onderaan staat het percentage van de verschillende categorieën t.o.v. het totale aantal woningen.

**TABEL 3****Aantal woningen met maximaal redelijke huur per categorie**

STADSDEEL	0 - €394	€394 - €520	€520 - €615	> €615 - niet geliberaliseerd	Totaal	Gemiddelde max. huur
Centrum	432	145	30	3	610	336
De Baarsjes	79	79	4	4	166	400
Bos en Lommer	82	76	17	1	176	407
Oost/Watergraafsmeer	133	106	38	8	285	411
Zeeburg	69	45	19	7	140	404
Oud-West	197	124	22	0	343	375
Oud-Zuid	194	173	20	12	399	392
Tuinstiteden	28	63	29	3	123	454
Westerpark	80	35	15	53	133	397
Zuideramstel	66	167	59	5	297	455
Stad	1.360	1.013	253	46	2.672	403
Percentage	51%	38%	9%	2%	100%	

De verdeling van woningvoorraad in goedkope, betaalbare, dure en geliberaliseerde woningen is hier aangegeven voor de maximale huurprijs. De maximale huur wordt vastgesteld aan

de hand van het puntenaantal van de woning. De cijfers zijn gebaseerd op de puntenberekening die door de huurteams in de woningen is gemaakt.

**TABEL 4****Aantal woningen met een gevraagde huur als percentage van maximale huurprijs**

STADSDEEL	-60%	60-80%	80-100%	100-120%	120-140%	> 140%	Totaal:	> 100% MR	Percentage MR
Centrum	44	66	125	153	70	102	560	58%	110%
De Baarsjes	7	15	67	52	10	10	161	45%	102%
Bos en Lommer	13	28	82	35	10	6	174	29%	93%
Oost/Watergraafsmeer	44	86	75	56	3	16	280	27%	87%
Zeeburg	18	39	32	28	4	8	129	31%	89%
Oud-West	63	106	81	44	11	26	331	24%	88%
Oud-Zuid	26	65	86	83	14	32	306	42%	102%
Tuinstiteden	6	18	48	37	4	5	118	39%	98%
Westerpark	12	51	49	12	3	4	131	15%	84%
Zuideramstel	14	45	108	97	7	17	288	42%	98%
Stad	247	519	753	597	136	226	2.478	39%	95%
Percentage	10%	21%	30%	24%	5%	9%	100%		

MR staat voor de maximaal redelijke huurprijs volgens het puntenstelsel. 100% MR is gelijk aan die maximale huurprijs. Percentage MR is de betaalde huur ten opzichte van de maximaal redelijke huurprijs.

Het gemiddelde is een gewogen gemiddelde: per woning berekend, voor alle woningen gesommeerd en gedeeld door het aantal woningen.

Ook hier zijn de cijfers gebaseerd op de puntenberekening die door de huurteams in de woning is gemaakt.

**TABEL 5****Aantal gestarte procedures**

HUURTEAM	All-in huurprijs	Toetsing nieuwe huurprijs	Onderhoud	Verlaging naar maximale huur	Totaal huurverlagingen	Onredelijk beding	Service kosten	Bezwaar huurverhoging	Overig	Totaal alle proced.	Aantal woningen	Verzet tegen voorz. uitspraak
Binnenstad	13	153	112	50	328	0	76	157	61	622	405	16
Baarsjes/Bos en Lommer	7	82	154	32	275	0	66	102	9	452	312	2
Oost/Watergraafsmeer/Zeeburg	8	35	199	24	266	0	44	115	3	428	327	1
Oud-West	6	22	102	8	138	0	29	57	5	229	168	7
Oud-Zuid	8	79	188	42	317	0	81	102	3	503	367	10
Tuinstiteden	2	61	240	11	314	0	86	17	4	421	358	2
Westerpark	2	23	31	7	63	0	160	28	0	251	135	2
Zuideramstel	1	17	67	11	96	0	95	56	9	256	172	3
Stad	47	472	1.093	185	1.797	0	637	634	94	3.162	2.244	43

De cijfers zijn inclusief onzelfstandige woonruimte.

Voor een woning kunnen meerdere procedures zijn gestart.

**TABEL 6****Aantal afgeronde procedures**

HUURTEAM	All-in huur	Toetsing	Onderhoud	Verlaging max.red.	Totaal huurverlagingen	Onredelijk beding	Service kosten	Bezwaar huurverhoging	Overig	Totaal
Binnenstad	5	53	63	23	144	0	28	76	8	256
De Baarsjes/Bos en Lommer	2	30	88	14	134	0	19	42	3	198
Oost/Watergraafsmeer/Zeeburg	1	15	51	7	74	0	24	32	2	132
Oud-West	0	12	69	6	87	0	12	31	1	131
Oud-Zuid	5	19	52	10	86	0	19	23	0	128
Tuinstiteden	1	19	133	6	159	0	5	14	1	179
Westerpark	0	5	19	1	25	0	61	7	0	93
Zuideramstel	1	11	25	7	44	0	32	13	0	89
Stad	15	164	500	74	753	0	200	238	15	1.206

Het aantal afgeronde procedures in het afgelopen huurrondejaar. Het totaal is inclusief de schikkingen en exclusief de kantorechterszaken. De laatste zijn een vervolg op een procedure bij de Huurcommissie en daarom niet nog eens meegeteld bij het totaal.

Omdat het huurteamprogramma niet is opgezet om deze cijfers per jaar te berekenen, wordt de uitspraakdatum niet geregistreerd. De procedures zijn daarom op zittingsdatum geselecteerd.

**TABEL 7****Het aantal procedures dat iets heeft opgeleverd voor de huurder**

HUURTEAM	All-in huur	Toetsing nieuwe huurprijs	Onderhoud	Verlaging o.g.v. punten	Totaal huurverlagingen	Onred. beding	Service kosten	Bezwaar huurverhoging	Overig	Totaal
Binnenstad	4	50	38	22	114	-	19	55	2	190
De Baarsjes/Bos en Lommer	2	25	46	11	84	-	17	30	2	133
Oost/Watergraafsmeer/Zeeburg	-	14	34	7	55	-	22	25	-	102
Oud-West	-	10	49	6	65	-	12	26	1	104
Oud-Zuid	5	16	37	7	65	-	18	20	-	103
Tuinstiteden	-	13	67	3	83	-	3	12	1	99
Westerpark	-	4	15	1	20	-	45	7	-	72
Zuideramstel	1	9	13	7	30	-	2	8	-	40
Stad	12	141	299	64	516	-	138	183	6	843
Percentage	80%	86%	60%	86%	69%	-	69%	77%	40%	70%

Voor de hele stad is onderaan per procedure het 'slagingspercentage' aangegeven t.o.v. het aantal afgeronde procedures uit tabel 6.

**TABEL 8****Bedragen huurverlaging per maand voor afgeronde procedures**

HUURTEAM	All-in-huurprijs	Toetsing nieuwe huur	Verlaging o.g.v. punten	Totaal	Gemiddeld per maand excl. onderhoud	Onderhouds- procedure	Onderhouds- procedure gemiddeld
Binnenstad	€ 1.763	€ 8.868	€ 2.136	€ 12.767	€ 158	€ 3.879	€ 67
De Baarsjes/Bos en Lommer	€ 1.494	€ 4.270	€ 501	€ 6.265	€ 136	€ 6.552	€ 77
Oost/Watergraafsmeer/Zeeburg	-	€ 1.510	€ 695	€ 2.205	€ 96	€ 4.319	€ 86
Oud-West	-	€ 3.217	€ 630	€ 3.847	€ 214	€ 4.605	€ 70
Oud-Zuid	€ 2.938	€ 2.471	€ 561	€ 5.970	€ 176	€ 5.210	€ 104
Tuinstiteden	-	€ 1.713	€ 36	€ 1.749	€ 67	€ 8.018	€ 60
Westerpark	-	€ 898	€ 64	€ 962	€ 160	€ 1.783	€ 99
Zuideramstel	€ 86	€ 1.136	€ 869	€ 2.091	€ 149	€ 2.492	€ 125
Stad	€ 6.281	€ 24.083	€ 5.492	€ 35.856	€ 145	€ 36.858	€ 86

Er is onderscheid gemaakt tussen permanente huurverlaging wegens punten en tijdelijke huurverlaging wegens onderhoudsgebreken. De bedragen zijn inclusief schikkingen.

**TABEL 9****Gemiddelde huurverlaging als percentage van oude gevraagde bedrag**

HUURTEAM	All-in huurprijs	Toetsing nieuwe huurprijs	Verlaging naar max. redelijk ogv punten
Binnenstad	71%	37%	22%
De Baarsjes/Bos en Lommer	78%	31%	11%
Oost/Watergraafsmeer/Zeeburg	-	23%	21%
Oud-West	-	55%	34%
Oud-Zuid	77%	33%	17%
Tuinstiteden	-	26%	3%
Westerpark	-	43%	14%
Zuideramstel	30%	21%	29%
Stad	74%	34%	19%

De gerealiseerde huurverlaging is uitgedrukt als percentage van de oude gevraagde huur. Hierin staan alleen woningen waar een huurverlaging is gerealiseerd.