

# Huren wordt onbetaalbaar



# Inhoud

Huren wordt onbetaalbaar	3
Zaken	6
Kantonrechter	8
Huurcommissie	8
Bemiddeling/advies	9
Financieel jaarverslag 2017	11
Begroting 2018	12

## Huren wordt onbetaalbaar

De liberalisering van de volkshuisvesting is zo goed als voltooid: de overheid heeft zich teruggetrokken uit de volkshuisvesting, de markt moet het verder maar regelen. Enkel voor corporaties geldt dat niet: deze instellingen worden, na de uitwassen bij enkele corporaties, zo strak in de gaten gehouden en financieel uitgekleeft, dat het vrijwel onmogelijk wordt om nog een sociaal beleid te voeren. Bij de corporaties is er nauwelijks verzet: men voert de draconische maatregelen van overheidswege braaf uit.

Zoals altijd op een markt waar de vraag het aanbod overschrijdt, stijgen de prijzen. En waar de prijzen stijgen, raken mensen met geld geïnteresseerd. Met als gevolg dat in de grote steden woningen reguliere kopers uit de markt worden gedrukt door investeringsmaatschappijen die woningen opkopen en tegen fancy prijzen verhuren. Omdat je met een middeninkomen niet meer op de sociale huurmarkt terecht kunt, ben je overgeleverd aan deze geldwolven. Huren wordt voor de middeninkomens zo onbetaalbaar. En kopen kunnen ze niet omdat ze uit de markt worden gedrukt (als ze al een hypotheek kunnen krijgen). Met dank aan de afgelopen kabinetten en hun vrije markt-idealisme.

Ondertussen is het in het sociale segment ook allesbehalve betaalbaar. Dankzij een nieuw woningwaarderingssysteem telt de WOZ-waarde zwaar mee in de hoogte van de huur. Omdat de woningprijzen de pan uitrijzen, stijgt de WOZ-waarde van alle woningen en worden, doordat corporaties in hun beleid bij nieuwe huurcontracten uitgaan van een bepaald percentage van de maximaal redelijke huur (streefhuur), ook de huren in de sociale sector hoger. Nu geldt voor mensen met recht op huurtoeslag dat de huurprijs niet boven een bepaalde grens uit mag komen en zijn de corpo's verplicht minimaal 90% van hun woningen te verhuren aan die doelgroep. Dat verzacht de pijn enigszins maar woningen met een huurprijs onder de maximale huur voor mensen met recht op huurtoeslag zijn met een kaarsje te zoeken: alleen de slechtste en kleinste woningen hebben nog een huur van onder de 600 euro in de maand. Voor flink wat woningen moet daarom de streefhuur alsnog worden aangepast als er een kandidaat met recht op huurtoeslag op reageert.

Desondanks boeken corporaties in 2016 toch nog een winst van zo'n 20% op hun omzet. Als de Woonbond vervolgens suggereert dat de huren wel 10% naar beneden zouden kunnen, geven de corporaties niet thuis. Ook al toont onderzoek op onderzoek aan dat de woonlasten van de laagste inkomensgroepen leiden tot grote financiële problemen.



*Westerheem: huren van 900 – 1000 euro per maand waar maximaal 500 euro is toegestaan*

Het Huurteam heeft het afgelopen jaar veel van doen gehad met particuliere verhuurders die een huurprijs vragen die ver boven de maximaal redelijke huur ligt. De verhuurder van wooncomplex Westerheem spant de kroon. Deze Amerikaanse investeringsmaatschappij met Nederlandse roots

verhuurt de appartementen tegen een huurprijs die soms bijna twee maal de maximaal redelijke huur bedraagt. Ondanks dat de huurcommissie verhuurder al twee keer heeft teruggefloten, blijven de appartementen tegen veel te hoge huren aangeboden worden. Wat vooral droef stemt is dat huurders inmiddels zo murw zijn, dat ze dit soort praktijken accepteren: men accepteert het dat de huren 'marktconform' zijn en tekent geen bezwaar aan. Daarbij speelt ook een rol dat de regelgeving zodanig is aangepast dat extra ruimte is gecreëerd om tijdelijke contracten af te sluiten. Dat levert vaak multi-interpretabele huurcontracten op waarvan niet zeker is of het een contract voor bepaalde of onbepaalde tijd is. Om die reden laten huurders soms een, op voorhand gewonnen, procedure lopen omdat ze er niet op vertrouwen dat de verhuurder de huur niet op kan zeggen na een uitspraak in het voordeel van huurder.

Bij sociale verhuurders is doorgaans op de hoogte van de huurprijs weinig aan te merken: men blijft onder de maximaal redelijke huurprijs, ook al omdat men 90% van het bezit tegen een huur van maximaal 585 of 635 euro per maand moet verhuren. Omdat de winst toch ergens vandaan moet komen wordt er vooral bezuinigd op de service aan huurders: ingrijpen bij overlast wordt over de schutting gekieperd bij buurtbemiddeling, onderhoud wordt uitbesteed aan aannemers zonder dat de corporatie de kwaliteit of afstemming bewaakt, bij onderhouds- en verbeterprojecten is het voor bewoners slikken of stikken en bij de uitvoering ben je overgeleverd aan de goede wil van de aannemer. Het Huurteam krijgt dan ook veel klachten over onderhoud en de communicatie bij groot onderhoud- en verbeterprojecten.



*Onderhoud en verduurzaming Bloemenbuurt:  
voor klachten moet u bij de aannemer zijn.*

De afhandeling van die klachten gaat zelden inhoudelijk: doorgaans wordt er juridisch gereageerd. In een enkel geval heeft het Huurteam de rechter in moeten schakelen om de corporatie tot actie te bewegen, in een ander geval bleek alleen dreigen met het inschakelen van de pers de corporatie op andere gedachten te kunnen brengen. De Alliantie spant daarbij de kroon: eigenlijk kun je bij deze corporatie, net als bij huisjesmelkers, alleen nog maar je recht halen als je over een goede rechtsbijstandsverzekering beschikt. Bij Dudok Wonen en Gooi & Omstreken is de houding vaak opener en is er ook nog een inhoudelijk gesprek mogelijk. Maar ook daar moet soms flink worden aangedrongen om huurders sociaal te behandelen.

Wat verwachten we nu van de gemeente?

In 2016 is een lokale woonvisie vastgesteld, in 2017 een regionale woonvisie. Ook zijn in 2017 prestatie-afspraken gemaakt met de lokale corporaties. En ook in 2017 is een RAP (regionaal actieplan) Wonen vastgesteld. In al deze documenten staan beleidsvoornemens en actiepunten. Wij kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat daar weinig van terecht komt.

Van de 10 punten uit het actieprogramma van de lokale woonvisie is tot dusver op slechts één punt iets teruggekomen in de gemeenteraad: de prestatie-afspraken met de corporaties. Een onderzoek naar

doorstroommaatregelen, een onderzoek naar CPOH, een inventarisatie maatregelen zorggeschiktheid particuliere woningmarkt, een uitwerking van een dynamische woningbouwprogrammering of het bespreken van de methodiek en resultaten daarvan, de uitwerking van een participatieplan bij projecten van ontwikkelaars: wij hebben er niets meer over gehoord.

Voor een evaluatie van de regionale woonvisie, de prestatie-afspraken en het RAP is het misschien nog wat kort dag: beleid rol je niet in een jaar uit. Maar misschien verdient het aanbeveling dat de nieuwe raad eens goed kijkt welke actiepunten in deze beleidsstukken zijn genoemd en dat ze goed in de gaten houdt wat daarmee gebeurt en geen genoegen neemt met ronkende beleidsvoornemens in fraai vormgegeven rapporten, notities en beleidsplannen.

Aanraders vanuit het Huurteam zijn daarbij:

- Verkenning naar woonlasten in Hilversum (prestatie-afspraken)
- Convenant 'voorkomen huisuitzetting' (prestatie-afspraken)
- Afspraken over begeleiding kwetsbare groepen (prestatie-afspraken)
- 1/3 van de woningen betaalbaar (RAP/regionale woonvisie)
- Omvang voorraad sociale huurwoningen minimaal op niveau 2015 (RAP/regionale woonvisie)
- Slagingskans huishoudens met lage inkomens minimaal gelijk (RAP/regionale woonvisie).

Een goede uitvoering van al die mooie beleidsvoornemens, en het oppakken van de conclusies uit de verschillende onderzoeken kan misschien de schade die de rijksoverheid heeft aangericht voor een deel beperken.

# Zaken

In 2017 hebben wij aan 146 zaken gewerkt. Dat is nagenoeg gelijk aan 2016, toen het er 148 waren. In 2015 waren het er 144. Het aantal blijft dus redelijk stabiel.

Tabel 1. Door Huurteam behandelde en afgewerkte zaken

Onderwerp	2017		2016	
	aantal zaken	Afgehandeld	Aantal zaken	Afgehandeld
Onderhoud	18	15	36	30
Huurprijs	57	28*	18	15
Servicekosten	20	15	15	10
Vergoedingen	3	3	3	1
Diversen	48	37	76	71
<b>Totaal</b>	<b>146</b>	<b>98</b>	<b>148</b>	<b>127</b>

\* Eind dit jaar lopen nog Huurcommissiezaken voor 22 huurders in de Bonifaciuslaan en 7 huurders in de voormalige Rehobothschool aan de Neuweg.

In de Bonifaciuslaan gaat het om toetsing van de redelijkheid van de door de verhuurder (ASR) doorgevoerde huurverhoging in verband met woningverbetering.

Bij de Neuweg gaat het om toetsing van de aanvangshuur die soms wel erg hoog lijkt voor de appartementen.



*Voormalige Rehobothschool aan de Neuweg:  
Dure studio's met torenhoge stookkosten door elektrische CV-ketels*

De volgende tabel geeft aan welke onderwerpen tot een financieel voordeel voor de huurders hebben geleid, om hoeveel zaken het gaat en wat het de huurders heeft opgeleverd.



**Tabel 2: financieel voordeel huurders**

Opgelost via	Onderwerp	Aantal	Bedrag
Kantonrechter	Diversen	1	€ 1.605
Huurcommissie	Onderhoud	2	€ 1.841
Huurcommissie	Huurprijs	2	€ 5.640
Huurcommissie	Servicekosten	8	€ 7.516
Bemiddeling	Onderhoud	2	€2.000
Bemiddeling	Huurprijs	2	€ 2.640
Bemiddeling	Servicekosten	1	€ 473
Bemiddeling	Vergoedingen	2	€4.400
Bemiddeling	Diversen	2	€ 4.600
<b>Totaal</b>			<b>€ 30.715</b>

Het resultaat is niet altijd in geld uit te drukken. In dit jaar door bemiddeling belangrijke resultaten behaald, zoals:

- aanpak achterstallig onderhoud dat verhuurder niet deed toen huurder daar zelf om vroeg en wel over de brug komt als Huurteam Hilversum er werk van maakt;
- toestemming woningruil na aanvankelijke weigering verhuurder;
- intrekken huuropzegging;
- voorkomen huisuitzetting;
- Door wijzigingen in WS (oa. invoering WOZ-waarde) zijn de maximaal redelijke huurprijzen in Hilversum behoorlijk omhoog gegaan. Desalniettemin presteren verhuurders het nog om een te hoge huurprijs te vragen. Het uiteindelijk verschil tussen oorspronkelijke huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs is dan echter wel kleiner waardoor het voordeel per zaak ook kleiner wordt.

**Tabel 3: tijd per categorie 2017**

Onderwerp	aantal	geïnvesteerde tijd	gemiddeld per zaak	gemiddeld in 2016
Onderhoud	18	66,5	3,69	3,39
Huurprijs	56	207,5	3,70	3,01
Servicekosten	20	63,75	3,19	5,42
Vergoedingen	3	18	6	6
Diversen	48	187,75	3,91	2,23
<b>Totaal</b>	<b>144</b>	<b>543,5</b>	<b>3,77</b>	<b>3,01</b>

- gem. tijd hoog door relatief veel niet afgewikkeld HC-zaken waaraan de meeste tijd in 2017 is besteed. Dit geldt in ieder geval voor de zaken in de Bonifaciuslaan waaraan in 2018 niet veel tijd meer zal hoeven worden besteed.
- Relatief veel bemiddeld bij tijdrovende zaken zoals steun/advies aan bewonerscommissies, aanpassingen aan de woning, door verhuurder aanpakken achterstallig onderhoud, woningruil,

- klachten over Alliantie, overlast door verwarde personen die agressief zijn etc.

## Kantonrechter

In 2017 zijn 2 zaken aangebracht bij de Kantonrechter.

De eerste zaak betrof een procedure tegen De Alliantie die, ondanks wettelijke verplichtingen in deze (artikel 7.243 BW), weigerde isolerende maatregelen te treffen. Ondanks dat De Alliantie hier een evidente verplichting had, heeft men na dagvaarding niet geschikt maar is een advocaat ingeschakeld die heeft geprobeerd op procedurele gronden de zaak niet ontvankelijk te laten verklaren. Toen dit niet lukte is alsnog geschikt.

In de tweede zaak is een particuliere verhuurder gedagvaard omdat deze de door de huurder betaalde borgsom niet terugbetaalde. Pas nadat de huurder om terugbetaling van de borgsom had gevraagd, kwam de verhuurder met klachten over de oplevering van de woning bij het einde van de huur. Er was echter geen opnamestaat bij het eind van de huur opgemaakt en daarvoor heeft de verhuurder ook nooit op- of aanmerkingen gemaakt. De schade die de huurder zou hebben veroorzaakt bestond uit grotendeels verzonnen, dan wel schromelijk overdreven posten. Zo er al schade was, had de verhuurder de huurder in staat moeten stellen zelf een en ander op te lossen. Het is dan ook geen wonder dat de Kantonrechter de tegeneis tot schadevergoeding van de verhuurder nagenoeg geheel van tafel veegde. Slechts een gering bedrag voor een door de huurder erkende schade kreeg de verhuurder toegewezen.

## Huurcommissie



*Bonifaciuslaan:*

*Door woningverbetering huur meeste woningen boven liberalisatiegrens*

Het aantal zaken bij de huurcommissie waaraan is gewerkt is 47. Daarvan lopen er eind 2017 nog 29. In 12 gevallen hebben de huurders een financieel voordeel behaald. Drie huurcommissiezaken zijn ingetrokken door overlijden huurder, verhuizing en in 1 geval is de zaak ingetrokken omdat de huurder het liet afweten. Bij de meeste afgewerkte huurcommissie zaken ging het om een onjuiste, te hoge afrekening van de servicekosten.

Uitzonderlijk zijn de zaken die we hebben gevoerd voor huurders van het complex Westerheem aan de Frederik van Eedenlaan. Ondanks een WWS dat flink hoge huren toestaat, slaagt deze eigenaar er in de woningen voor bijna het dubbele van de maximaal redelijke huurprijs te verhuren. In de twee procedures die zijn gevoerd is uiteindelijk, op verzoek van huurders en (tot onze verbazing) gestimuleerd door de voorzitter van de huurcommissie, geschikt waarbij de huur in plaats van ruim



350 euro per maand 'slechts' ruim 250 euro per maand is verlaagd. De eigenaar (Westerheem Lofts CV) blijft de woningen overigens hardnekkig tegen een te hoge huur aanbieden waardoor we inmiddels opnieuw twee procedures hebben lopen in dit complex.

Een andere zaak waarin flink geld is verdiend voor huurders is een particulier verhuurpand in de Ampèrestraat. Verhuurder brengt daar stelselmatig veel te veel servicekosten in rekening en 'doet niet aan' jaarafrekeningen (waartoe verhuurder wettelijk verplicht is). In 2017 is voor twee huurders een procedure gestart waarbij de huurcommissie heeft bepaald dat huurders zo'n 90% van de betaalde voorschotten terugbetaald dienden te krijgen. De eigenaar stuurt echter nog steeds geen jaarafrekeningen en past de voorschotten niet aan.

## Bemiddeling/advies

Veel tijd is gaan zitten in het begeleiden van de bewonerscommissie van 't Goede Woonhuys, een zeer kleine corporatie in Hilversum Zuid. Deze corporatie (een vereniging) heeft in 2016 ongeveer 2/3 van haar oorspronkelijke bezit (71 woningen) verkocht aan zittende huurders. De resterende woningen zouden, met het geld uit de verkoop, ingrijpend worden gerenoveerd. Deze renovatie kwam echter maar niet van de grond. Wel werd door het bestuur en de RvC van 't Goede Woonhuys veel tijd gestoken in het omzetten van de vereniging in een coöperatie, iets wat de resterende huurders (en q.q. leden van de vereniging) niet als de meest wenselijke optie zagen. In de ledenvergadering van 28 november 2017 is daarom door de huurders een besluit genomen dat het bestuur heeft verplicht een fusie met woningcorporatie Gooi en Omstreken voor te bereiden waarbij ook eisen werden gesteld aan de kwaliteit van de uit te voeren renovatie. Inmiddels zijn de voorbereidingen voor een fusie in volle gang en zijn met alle huurders inmiddels individuele renovatiecontracten besproken waarin aan veel van de wensen van bewoners tegemoet wordt gekomen.



*'t Goede Woonhuys:  
Eind goed, al goed?*

Veel bewoners zijn slecht op de hoogte van hun rechten en plichten. Daardoor laten ze vaak geld liggen (te hoge aanvangshuur die niet op tijd wordt aangevochten, niet reageren op evident te hoge servicekosten-afrekeningen en -voorschotten) of laten ze zich intimideren door verhuurders (als het u niet bevalt kunt u ook de huur opzeggen, dreigen met juridische procedures). Aan de andere kant verwachten huurders soms ook te veel van verhuurder (huurmatiging als de burens een lagere huur betalen, toewijzing andere woning ingeval van individuele problemen). In een aantal gevallen laat huurder een gewonnen zaak lopen omdat hij of zij geen problemen wil hebben met verhuurder, in een aantal gevallen moeten we huurder aangeven dat hij of zij geen rechten kan laten gelden (waarbij we overigens in goed overleg wel proberen tot een oplossing met verhuurder te komen). In dat laatste geval zijn we redelijk

vaak succesvol. Met name sociale verhuurders (met uitzondering van De Alliantie waarbij je vrijwel in alle gevallen de klachtencommissie moet inschakelen) blijken vaak bereid alsnog in overleg te treden en gezamenlijk tot een oplossing te komen. Dit soort zaken vraagt echter vaak wel flink wat tijd.

Een voorbeeld van een zaak, waar na overleg toch een oplossing is gevonden, is een zaak waar een huurster een, voor haar inkomen, veel te dure woning huurde. Zowel corporatie (Gooi & Omstreken) als regio (urgentiecommissie) gaven in eerste instantie aan weinig te kunnen doen voor mevrouw waardoor de huurachterstand opliep. Uiteindelijk is de corporatie mevrouw tegemoet gekomen door de huur van de parkeerplaats (die zij niet gebruikte) te laten vallen en heeft de urgentiecommissie mevrouw alsnog een urgentie verleend waardoor zij kon verhuizen.

Een ander voorbeeld was een huurster die dreigde te worden ontruimd vanwege huurschuld (woning Dudok). In het geval van mevrouw speelde een zeer complexe problematiek rond schuldsanering en een eigen bedrijf. Uiteindelijk is, vooral door bemiddeling van wethouder Klamer, de zaak geschikt en is voor mevrouw een regeling getroffen.

Het afgelopen jaar hebben we in vijf dossiers een uitspraak van de klachtencommissie van een corporatie gevraagd: vier dossiers betroffen huurders van De Alliantie, één dossier betrof een huurster van Dudok. In drie gevallen is in 2017 uitspraak gedaan, in al die gevallen is de huurster gedeeltelijk in het gelijk gesteld, in twee gevallen is ook een financiële vergoeding vastgesteld. In het derde geval is, na advies van de klachtencommissie, in nader overleg met de coöperatie alsnog een oplossing bereikt.

# Financieel jaarverslag 2017

Tabel 4. Inkomsten

	Inkomsten in €			Begroot in €		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
<b>Omschrijving</b>						
<b>Inkomsten</b>						
Subsidie	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Overige inkomsten	675	1.350	2.328			
<b>TOTAAL</b>	<b>30.675</b>	<b>31.350</b>	<b>32.328</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>

Tabel 5. Uitgaven

Uitgaven in €				Begroot		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Honorarium en kostenvergoeding huurrechtconsulent	22.121	15.949	17.387	20.100	20.000	20.000
Reserve proceskosten*	2.500			2.500		
Bestuurskosten	2.500	5.000	5.000	2.500	4.500	4.500
Bankkosten	116	133	103	150	100	100
Kantoorbenodigdheden/porti	652	231	279	350	500	500
Website	125	2.034	1.640	1.000	2.000	2.000
Kosten Jaarverslag	261	996		1.000	750	750
Diversen			330	200	100	100
Telefoon/internet	782	687	735	750	1.000	1.000
Folders			425	1000	1.000	500
Publiciteit	350		953	200	100	100
Proceskosten	175	466				
Postbus	236	224	212	250	200	200
<b>TOTAAL</b>	<b>29.818</b>	<b>25.720</b>	<b>27064</b>	<b>30.000</b>	<b>29.750</b>	<b>29.750</b>

In 2017 hebben twee bestuursleden nogal wat met ziekte te kampen gehad. Het primaire proces heeft daar niet onder geleden, maar de andere bestuurstaken kwamen wel op een laag pitje te staan. Mede daarom hebben wij besloten de helft van de gebruikelijke bestuurdersvergoedingen (€ 2.500) te reserveren voor proceskosten. Daardoor kunnen we huurders die zich het risico van verlies van hun zaak bij de Kantonrechter niet kunnen veroorloven, toch helpen. Door het winnen van een zaak bij de Kantonrechter hebben wij per saldo nog € 225 aan de reserve kunnen toevoegen, zodat die reserve ultimo 2017 € 2.725 bedraagt.

# Begroting 2018

Tabel 6. Begroting 2018

Omschrijving	Bedragen in €
Inkomsten	PM
Subsidie	30.000
<b>SUBTOTAAL</b>	<b>30.000</b>

Uitgaven	
Vergoeding huurrechtconsulenten	20.700
Bestuurskosten	5.500
Bankkosten	150
Kantoorbenodigdheden/porti	500
Kosten Jaarverslag	300
Telefoon/internet	800
Folders	500
Postbus	250
Website	300
Diversen	500
Publiciteit	500

<b>SUBTOTAAL</b>	<b>30.000</b>
------------------	---------------

<b>SALDO</b>	<b>0</b>
--------------	----------