

## Jaarverslag HuurTEAM Hilversum 2015.



Franciscusweg 10. Al jaren grotendeels leeg.

**11.000 Actieve woningzoekenden en dan dit!**

## Inhoudsopgave:

Inleiding .....	3
Zaken.....	5
De tabellen.....	6
De financiële verantwoording .....	9
Begroting 2016.....	10

# Inleiding

Inzake de woningmarkt heeft de rijksoverheid een kaderstellende rol zoals het maximale percentage van de stijging van de huren.

De lokale overheid heeft over het algemeen een visie op de woningmarkt over een reeks van jaren. Dat wordt ook wel de woonvisie genoemd. Ook in Hilversum is er een woonvisie. Daarin geeft de gemeente aan welke beleidsmaatregelen er de komende jaren zullen worden genomen. Uitgangspunt is hierbij dat er voor alle inwoners een passende woning beschikbaar is. Deze ambitie is het HuurTEAM Hilversum uit het hart gegrepen. Een groot deel van de woningen in Hilversum zijn sociale huurwoningen. 'Leveranciers' van deze woningen zijn over het algemeen de woningcorporaties. De drie grootste in Hilversum zijn Dudok, de Alliantie en Gooi en Omstreken.

Wat wij ons echter afvragen is of het huidige woningbeleid met als centraal thema 'doorstroming zorgt voor het juiste huis voor iedereen' wel in staat is de grote huisvestingsproblemen in Hilversum, met name in die sociale sector, op te lossen. Er zijn in onze gemeente 11.000 actieve woningzoekenden en er worden de komende 5 jaar 1.550 nieuwe woningen gebouwd. Daarnaast is er dan nog de te verwachten groei en hebben we de huisvesting van onze statushouders nog maar even niet meegenomen. Het aantal goedkope sociale huurwoningen is de afgelopen jaren met maar liefst 51% gedaald (ca. 1.500 woningen) en als we dan het voornemen van de gemeente lezen (483 = 30% van de voorziene nieuwbouw) dan is het toch een fantasierijk verhaal om het aantal woningzoekenden de komende jaren omlaag te brengen. En dan praten we nu nog slechts over de goedkope sociale huurwoningen. Doorstroming is een onzinnig verhaal want die is er niet in Hilversum en komt er de komende jaren ook niet.

## Jaarverslag 2015 De Alliantie:

Inkomsten € 583.0000.000

Uitgaven € 530.000.000

Over € 53.000.000

Dat stroomt wel lekker door!

## Wat dan wel?

We hebben het als HuurTEAM Hilversum al vaker gezegd. Gemeente, ga praten met de woningcorporaties. Maak met hen (prestatie)afspraken en concentreer u niet alleen op bestaande woningen of nieuwbouw maar probeer ook eens creatief te denken. Kijk eens naar de grote leegstand in de kantorenbouw en probeer uw urgentie daar eens op te richten. Samen met de marktpartijen moet u toch in staat zijn oplossingen te vinden waarbij leegstaande panden een nieuwe (woon)bestemming kunnen krijgen en wel voor alle woningzoekenden in Hilversum waarbij het duurdere segment de sociale woningbouw financiert. Het is toch waarachting niet zo moeilijk om tientallen voorbeelden uit het land te halen. Verplicht uzelf en de corporaties om het aantal sociale huurwoningen tenminste op hetzelfde aantal te houden en schenk extra aandacht aan woningen voor jongeren en alleenstaanden. Vergeet echter niet dat de woningbehoefte voor ouderen met beperkingen zich de komende jaren explosief zal ontwikkelen mede door het rijksbeleid waarbij steeds meer ouderen geacht worden thuis te blijven wonen.

Het HuurTEAM Hilversum doet haar uiterste best om huurders in de knel zoveel mogelijk behulpzaam te zijn conform haar opdracht door de raad van de gemeente. Zij pleit er echter al jaren voor beter betrokken te worden bij de beleidsvoorbereiding en de samenwerking met de aanbiedende partijen waar het betreft het maken van prestatieafspraken. Helaas tot op heden met weinig resultaat. Politiek Hilversum: doe daar eens wat aan. Het was ooit uw doelstelling het HuurTEAM Hilversum echt te betrekken bij de visie op wonen maar waar blijft u nou als het er werkelijk op aan komt?



Lucentgebouw Larenseweg al in 2004 gekocht door Atrium

## Wanneer kunnen we hier eindelijk gaan wonen?

# Zaken

Tot en met 2014 was het zo dat wij verreweg de meeste klachten kregen over particuliere verhuurders. In 2015 werd dat plotseling anders. Dat was met name te wijten aan veel klachten die wij kregen over De Alliantie. Het record aantal zaken over 2015 is geheel op het conto van die corporatie te schrijven. Het gaat over een heel scala van klachten.

Voorbeelden zijn: onheuse bejegening van huurders, het in beroerde staat opleveren van woningen, niet reageren op klachten van huurders, huurverhogingen doorvoeren waar dat ook maar enigszins mogelijk is, met onjuiste informatie huurders bij renovatie naar duurdere woningen lokken, huurders niet of onjuist informeren over hun rechten bij woningruil. Ons verbaast het niet dat de Alliantie bij het recente benchmark- onderzoek van Aedes als slechtste corporatie uit de bus kwam wat betreft de tevredenheid van de huurders. Maar verontrusten doet het ons wel.

Wij hopen dat de gemeente Hilversum eindelijk eens werk maakt van haar mogelijkheden op het gebied van toezicht en het maken van echte prestatieafspraken met de corporaties.



Zo, en nu gaan we eens goed afspreken wat we van onze kerntaak terecht brengen!

## De tabellen

In 2015 heeft het HuurTEAM aan 144 zaken gewerkt, tegen 127 in 2014.

### Door HuurTEAM behandelde en afgewerkte zaken

Onderwerp	2015		2014	
	aantal zaken	Afge-handeld	Aantal zaken	Afge-handeld
Onderhoud	42	33	24	23
Huurprijs	32	29	35	30
Servicekosten	17	10	22	13
Vergoedingen	1	1	2	2
Diversen	52	48	44	36
<b>Totaal</b>	<b>144</b>	<b>121</b>	<b>127</b>	<b>104</b>

Onderstaande tabel geeft weer welk type geschil is beslecht, hoeveel zaken het betreft en welk bedrag wij voor de huurders hebben kunnen besparen.

Geschillenbeslechting	Onderwerp	Aantal	Bedrag
Kantonrechter	Huurprijs	2	€ 9.837
Kantonrechter	Diversen	3	€ 3.506
Huurcommissie	Onderhoud	9	€ 26.298
Huurcommissie	Huurprijs	2	€ 3.985
Huurcommissie	Servicekosten	1	€ 917
Bemiddeling	Huurprijs	4	€ 6.615
Bemiddeling*	Servicekosten	1	€ 105.680
Bemiddeling	Vergoedingen	1	€ 6.300
Bemiddeling	Diversen	3	€ 2.603
<b>Totaal</b>			<b>165.741</b>

\* Het in 2015 voor huurders “verdiende” bedrag van in totaal ruim € 165.000 is een record voor het HuurTEAM. Hierbij is dan wel begrepen het resultaat betreffende onze bemiddeling in de zaak van 183 aanleunwoningen bij zorgcentrum Zuiderheide. Daarvan is het resultaat dat de huurders over de periode 2012 tot en met 2015 tenminste in totaal een bedrag van € 105.680,00 minder aan servicekosten betalen.

## Kantonrechter

In 2015 is onze hulp gevraagd bij 7 zaken bij de Kantonrechter. Daarvan zijn er eind 2015 nog 2 in behandeling. In 3 zaken hebben voor de huurders met succes in totaal € 3.506 aan ten onrechte betaalde bemiddelingskosten terug gevorderd. Voor 2 huurders hebben wij bij de Kantonrechter in totaal € 9.837 aan te veel betaalde huur terug gevorderd. Beide vorderingen heeft de rechter toegewezen. In 2 gevallen was het ook een bemiddelingsbureau (Rots-Vast) dat de te veel betaalde huur aan de huurders moest terugbetalen. Rots-Vast Hilversum heeft zich in inmiddels failliet laten verklaren om de claims van huurders te kunnen ontlopen. De personen achter de failliete BV zijn op een ander adres in Hilversum echter onder dezelfde naam, Rots-Vast, gewoon doorgegaan met de activiteiten. Wij zullen bezien of er mogelijkheden zijn om die personen in voorkomende gevallen persoonlijk aansprakelijk te stellen.

## Huurcommissie

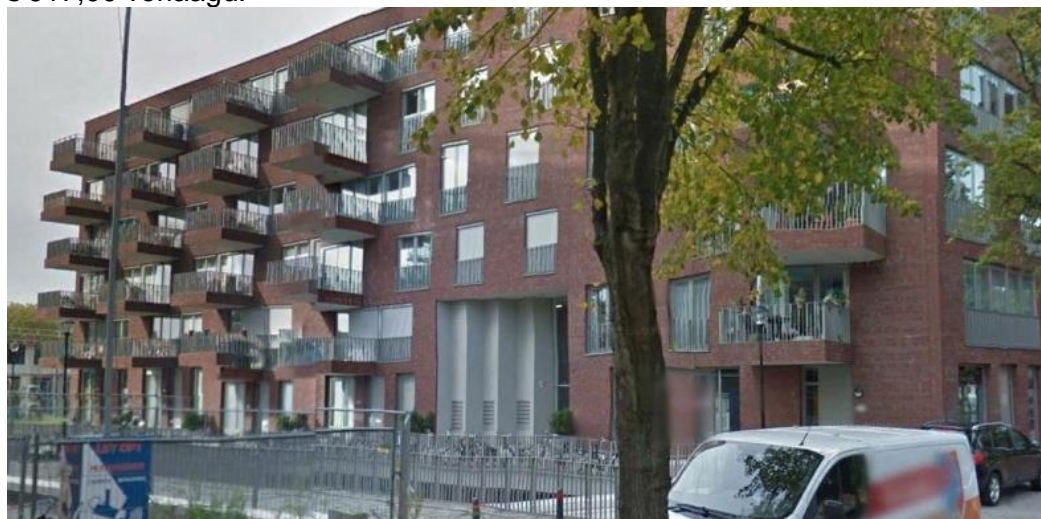
De huurcommissie heeft in 2015 bij de 9 door ons aangebrachte zaken over gebreken de huurprijs met gemiddeld € 243,00 per maand verlaagd.

In 6 van die gevallen ging het over door De Alliantie eind 2014 opgeleverde nieuwbouw woningen in Villa Industria. Bij die woningen bleek de vloer van de badkamer niet op afschot te liggen, zodat water wegloopt naar gang en/of slaapkamer. Bij die 6 woningen heeft de huurcommissie een tijdelijke huurverlaging uitgesproken van gemiddeld € 292,00 per maand. Een aantal soortgelijke zaken in het complex loopt nog. Op andere punten is door De Alliantie bij dit complex dubieus gehandeld. Zo is er bij huurders zonwering in rekening gebracht die er helemaal niet is, wordt er vanaf eind 2014 betaald voor een parkeerplaats die pas in 2016 wordt opgeleverd, wordt er ten onrechte betaald voor tuinonderhoud en betalen huurders die op de begane grond wonen voor elektra voor de lift die ze helemaal niet gebruiken.

Bij de andere 3 zaken over gebreken is de huurprijs gemiddeld met € 146,00 per maand verlaagd. Daarvan waren er 2 ook van De Alliantie.

In 2 gevallen van particuliere verhuurders heeft de Huurcommissie de huur met gemiddeld € 166,00 per maand verlaagd.

Tenslotte heeft de huurcommissie in 1 geval de afrekening van de servicekosten met € 917,00 verlaagd.



Eind 2014 door De Alliantie opgeleverde sociale huurwoningen in Villa Industria. Ook hier stroomde het lekker door. Jammer is wel dat het ging om het douchewater in de woningen op de begane grond. Dat liep niet naar het afvoerputje maar naar slaapkamer of hal.

## Bemiddeling

Naast de bij de tabellen al aangehaalde collectieve zaak voor de 183 huurders van Dudok Wonen, hebben in een individueel geval van opzegging van de huurovereenkomst voor de huurder kunnen bemiddelen bij een tegemoetkoming van € 6.300,00. In een collectieve zaak van begeleid wonen hebben wij voor 17 huurders de huurverhoging deels kunnen terugdraaien. Dat scheelde hen ruim € 3.500,00 op jaarbasis.

Niet in geld uit te drukken zijn de gevallen waarbij wij hebben bemiddeld bij het door de verhuurder aanpakken van (achterstallig) onderhoud en huurders hebben geadviseerd over hun rechten bij huuropzegging, huurtoeslag, oplevering bij renovatie of bij voorgenomen sloop van de woningen.

Zo hebben wij bemiddeld in een hoog opgelopen conflict tussen De Alliantie en de huurders van de gerenoveerde woningen aan de Van Linschotenlaan.

De huurders daar waren terecht boos over de bedroevende manier waarop de woningen zijn opgeleverd. De buitenkant zag er gelikt uit, maar de binnenkant was volgens huurders nog minder dan een hondenkook. Ook hier waren veel klachten over de wijze waarop de huurders door medewerkers van De Alliantie werden bejegend. Uiteindelijk moest De Alliantie erkennen dat veel klachten terecht waren en heeft zij haar verontschuldigingen aangeboden. De woningen zijn vervolgens allemaal nagelopen en zijn de werkzaamheden die De Alliantie al voor de oplevering had moeten doen alsnog uitgevoerd.

### Geïnvesteerde tijd per categorie 2014

Onderwerp	aantal	Geïnvesteerde -de tijd	gemiddeld per zaak	gemiddeld in 2013
Onderhoud	23	93	4,04	6,17
Huurprijs / huurverhoging	35	170	4,85	5,91
Servicekosten	23	66,50	2,89	3,78
Vergoedingen	2	20,75	10,37	11,37
Diversen	44	196,25	4,46	3,35
<b>Totaal</b>	<b>127</b>	<b>546,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,92</b>

### Geïnvesteerde tijd per categorie 2015

Onderwerp	aantal	Geïnvesteerde de tijd	gemiddeld per zaak	gemiddeld in 2014
Onderhoud	42	161,5	3,85	4,04
Huurprijs	32	117,5	3,67	4,85
Servicekosten	17	74,75	4,40	2,89
Vergoedingen	1	15,25	15,25	10,37
Diversen	52	150,5	2,89	4,46
<b>Totaal</b>	<b>144</b>	<b>519,5</b>	<b>3,61</b>	<b>4,3</b>



# De financiële verantwoording

Naast de inkomsten uit subsidie van de gemeente Hilversum, hebben wij ook in 2015 weer inkomsten gehad uit de door ons gewonnen procedures bij de Kantonrechter.

Omschrijving	Inkomsten en uitgaven in €			Begroot in €		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013
<b>Inkomsten</b>						
Subsidie	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Rente	0	6	3			
Overige inkomsten	2.328	1.694	212			
<b>TOTAAL</b>	<b>32.328</b>	<b>31.700</b>	<b>30.215</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>

In volgende tabel zijn de uitgaven aangegeven. Wat uitgaven betreft zijn wij 2015, evenals in voorgaande jaren, weer wij binnen de begroting gebleven door de uitgaven kritisch te volgen. Het HuurTEAM heeft in 2015 bovendien nog eens circa 20 % meer zaken in behandeling kunnen nemen.

Uitgaven	2015	2014	2013	2015	2014	2013
Honorarium en kostenvergoeding huurrechtconsulent	17.387	18.418	17.748	20.000	21.000	18.000
Voorlichtingsactiviteiten			97		150	
Bestuurskosten	5.000	4.333	3.408	4.500	4.500	4.500
Bankkosten	103	93	89	100	90	75
Kantoorbenodigdheden/porti	279	445	173	500	500	700
Website	1.640	889	856	2.000	1.000	750
Kamer van Koophandel					35	35
Kosten Jaarverslag		880	273	750	300	225
Juridische kosten			80		1.000	500
Diversen	330	15		100	100	200
Telefoon/internet	735	912	1.101	1.000	1.200	750
Folders	425			500	1.00	100
Publiciteit	953			100		1.000
Advieskosten						
Postbus	212	194	165	200	175	160
Eenmalige terugbetaling subsidie			2.500			2.500
<b>TOTAAL</b>	<b>27.064</b>	<b>26.179</b>	<b>26.490</b>	<b>29.750</b>	<b>30.150</b>	<b>29.495</b>

# Begroting 2016

De begroting voor 2016 sluit weer zonder, veiligheidshalve, rekening te houden met eventuele extra inkomsten uit procedures bij de rechter.

Omschrijving	Bedragen in €
<b>Inkomsten</b>	
Subsidie	30.000
<b>SUBTOTAAL</b>	<b>30.000</b>
<b>Uitgaven</b>	
Vergoeding huurrechtconsulenten	20.000
Bestuurskosten	4.500
Bankkosten	100
Kantoorbenodigdheden/porti	500
Kosten Jaarverslag	750
Diversen	100
Telefoon/internet	1.000
Folders	500
Postbus	250
Website	2.000
Publiciteit	100
<b>SUBTOTAAL</b>	<b>30.000</b>
<b>S A L D O</b>	<b>0</b>