

Jaarverslag Huurteam Hilversum 2018



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van het Huurteam Hilversum over 2018. Dit jaarverslag is als volgt opgebouwd:

Eerst een korte algemene beschouwing over hoe de huurconsulenten (Henk Scheffer en Erik de Lange) duiden wat ze in hun dagelijkse praktijk tegenkomen.

Daarna een overzicht van het aantal opgepakte zaken, een financiële verantwoording en tenslotte een begroting voor 2019.



*Beter ventileren,
mevrouw
(jammer dat er
onvoldoende
ventilatiemogelijkheden
waren)*

Algemene beschouwing

Het wordt er niet eenvoudiger op. De zaken waar het huurteam bij wordt ingeschakeld door huurders lopen vaak voor langere tijd door en worden steeds complexer. De bereidheid van verhuurders om in redelijk overleg tot een oplossing te komen, wordt steeds beperkter. Niet alleen particuliere verhuurders, ook sociale verhuurders staan niet altijd te springen om hun huurders op een redelijke wijze tegemoet te komen. Bij particuliere huurders is dat redelijk evident, die gaan immers voor een zo hoog mogelijk rendement maar ook sociale huurders worden steeds zakelijker. Dat zal voor een deel zitten in de steeds grotere financiële druk vanuit de overheid maar naar onze indruk wordt bij deze verhuurders ook steeds gestuurd op efficiëntie en dat is niet altijd even bewonersvriendelijk.

Positieve vermelding willen we hier overigens geven voor Dudok Wonen. In de drie zaken, die door huurders van deze corporatie bij ons werden aangedragen, werd na eerste contact altijd snel en helder gecommuniceerd en werd er naar een oplossing toe gewerkt.

Door de afnemende bereidheid tot goed overleg is het vaker noodzakelijk om procedures bij de huurcommissie en de kantonrechter te starten. Doordat de huurcommissie een enorme achterstand heeft, door een verkeerd ingeschatte werklast en een beroerd verlopende reorganisatie, duren procedures hier op het ogenblik eindeloos lang (soms duurt het meer dan een half jaar voordat een zaak wordt opgepakt) en omdat procedures bij de kantonrechter per definitie lang duren (minimaal vier maanden, doorgaans een half jaar en langer) vraagt het nogal wat van het doorzettingsvermogen van huurders om hun recht te halen. Voor het Huurteam betekent het dat ze steeds maar weer moeten bellen over de voortgang, termijnen in de gaten moeten houden en huurders op de hoogte houden. We kunnen ons niet onttrekken aan de indruk dat verhuurders dit weten en bewust aansturen op een procedure.

Wat ons ook opvalt is dat we steeds vaker te maken krijgen met huurders met een beperking. Juist deze groep, die doorgaans niet goed kan omgaan met de huidige communicatiemiddelen (of met mensen), komt in problemen met verhuurders. Verhuurders zijn ook minder geneigd om rekening te houden met de specifieke problematiek van deze mensen en sturen nogal makkelijk aan op juridische procedures in plaats van te zorgen voor goede begeleiding. Dat geldt niet alleen voor particuliere verhuurders, maar ook sociale verhuurders reageren nogal eens kort door de bocht en weigeren rekening te houden met een verstandelijke of psychische beperking van een huurder. Ook mensen met een taalachterstand of laaggeletterdheid moeten zich richting verhuurder maar staande zien te houden zonder dat rekening wordt gehouden met het feit dat ze de taal niet goed spreken of schrijven. In alles is er kortom sprake van een verzakelijking die ten nadele uitpakt van huurders.



'shit happens'

Verhuurder reageert uiterst laks op lekkage riolering bovenburen. Huurster zit met de brokken en wordt afgekocht voor € 350.

Daarnaast maken we ons ernstig zorgen over de huurontwikkeling. Door de booming huizenmarkt knallen de prijzen, en dus de WOZ-waarde, door het dak. En die WOZ-waarde vormt een belangrijke basis van de bepaling van de maximaal redelijke huurprijs. Die opname van de WOZ-waarde in de bepaling van de huurprijs vonden we

altijd al een slecht idee omdat het niets zegt over de kwaliteit van de woning en alles over de woningmarkt (die in Hilversum zwaar overspannen is) maar met de stijgende WOZ-waardes worden we meer dan bevestigd in onze bezwaren tegen deze methodiek. Het is, zeker in de particuliere sector, geen uitzondering meer dat bijna de helft van het puntenaantal van de woning wordt bepaald door de WOZ-waarde. En die huurprijs gaat echt niet naar beneden als straks de woningmarkt weer eens instort.



*begane grond-appartement:
€ 1095 per maand voor 50 m2.
Aangeboden door Domica
(administratiekosten: € 350)*

Zaken

In 2018 hebben wij aan 160 zaken gewerkt. Dat is nagenoeg gelijk aan 2017, toen het er 148 waren.

Tabel 1. Door Huurteam behandelde en afgewerkte zaken

Onderwerp	2018		2017	
	aantal zaken	Afgehandeld	Aantal zaken	Afgehandeld
Onderhoud	26	19	18	15
Huurprijs	59	45	57	28
Servicekosten	10	10	20	15
Vergoedingen	3	3	3	3
Diversen	62	43	48	37
Totaal	160	120	148	127

* Begin dit jaar liepen er bij de Huurcommissie nog 22 zaken voor huurders in de Bonifaciuslaan en 7 voor huurders van een appartement in de voormalige Rehobothschool aan de Nieuweg.

Einde dit jaar lopen er nog 2 zaken van de Bonifaciuslaan. In de 20 afgedane zaken van de Bonifaciuslaan vond de Huurcommissie de door de verhuurder (ASR) doorgevoerde huurverhoging in verband met woningverbetering redelijk. Daar viel volgens ons best nog iets op af te dingen, maar het financiële belang was te gering om de huurders te adviseren in beroep te gaan bij de Kantonrechter.

Alleen aan griffierecht en de deurwaarderskosten moet een huurder dan al een kleine 400 euro vooruitbetalen. Bij verlies komen daar ook nog eens de proceskosten voor de tegenpartij bij. Het risico dat allemaal kwijt te zijn bij verlies is te groot voor een zaak waarbij het slechts om een huurverhoging gaat.

Van de begin dit jaar lopende zaken aan de Neuweg (7 stuks) heeft de Huurcommissie dit jaar 1 zaak afgedaan met een huurverlaging van maar liefst € 359,00 per maand, Zoals kon worden verwacht, is de verhuurder in beroep gegaan bij de kantonrechter. Deze zaak wacht nog steeds op een vonnis. De huurcommissie heeft de andere zes zaken voor dit complex aangehouden in afwachting van het vonnis van de kantonrechter.



*kamer met (letterlijk) stromend water:
€ 335 per maand (koopje).
In oktober 2018 aangemeld bij
huurcommissie: onderzoek moet
nog worden gepland.*

Dat er eind 2018 nog 40 zaken lopen, is voor een groot deel toe te schrijven aan het feit dat de doorlooptijden bij de Huurcommissie momenteel dramatisch zijn. Er is daar een reorganisatie aan de gang en bovendien is de Huurcommissie verrast door een veel grotere instroom dan werd verwacht. We hebben begrepen dat het wel tot eind 2019 kan gaan duren voordat ze de zaak weer op orde hebben. Er lopen eind 2018 nog 16 zaken bij de Huurcommissie en bij de Kantonrechter zijn het er 16.

Bij de Kantonrechter gaat het om 10 zaken over bemiddelingskosten die huurders in de voormalige Rehobothschool aan de Neuweg hebben betaald. De andere zaken bij de rechter gaan over verzet van de verhuurder tegen een uitspraak van de Huurcommissie, een vordering van een huurster door een voor haar gunstige uitspraak van de Huurcommissie die de verhuurder weigert te betalen en twee procedures over woningverbetering die de verhuurders (w.o. De Alliantie) weigert aan te brengen.

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.			
Opgelost via	Onderwerp	Aantal	Bedrag
Huurcommissie	Huurprijs	1	€ 4.308
Huurcommissie	Servicekosten	2	€ 2.927
Bemiddeling	Onderhoud	1	€ 1.200
Bemiddeling	Huurprijs	9	€ 24.376
Bemiddeling	Servicekosten	5	€ 3.916
Bemiddeling	Vergoedingen	2	€ 850
Bemiddeling	Diversen	3	€ 2.802
Totaal			€ 40.379

Niet altijd is het resultaat van onze inspanningen in geld uit te drukken. In dit jaar zijn door bemiddeling ook andere belangrijke resultaten behaald, zoals:

- Aanpak achterstallig onderhoud
- Woningruil met indeplaatsstelling;
- Niet doorgaan huuropzegging en/of ontruiming
- Door verhuurder aanpakken andere huurders overlast veroorzakende huurders
- Ondersteuning van huurders bij de fusie van hun woningbouwvereniging waarbij het vermogen van de op te heffen vereniging (zo'n 7,5 miljoen euro) ten goede komt aan de volkshuisvesting in Hilversum.

Tabel 3. Tijd per categorie 2017

Onderwerp	aantal	geïnvesteerde tijd	gemiddeld per zaak	gemiddeld in 2017
Onderhoud	26	111,5	4,29	3,69
Huurprijs	59	216,25	3,67	3,70
Servicekosten	10	56,25	5,62	3,19
Vergoedingen	3	12	4	6
Diversen	62	295,25	4,76	3,91
Totaal	160	691,25	4,32	3,77

In de 160 zaken waaraan dit jaar is gewerkt, zijn drie collectieve zaken begrepen waaraan verhoudingsgewijs veel tijd moest worden besteed.

De eerste zaak gaat over een bedrijfspand aan de Havenstraat/Elleboogstraat waarboven 3 verhuurde woningen zijn. Door 7 huurders in 2 van die woningen is HuurTeam om bijstand bij conflicten met de verhuurder gevraagd. De woningen zijn al jaren verhuurd aan een woongroep. Het gaat om jongere huurders, zoals studenten en ZZP-ers. Bij vertrek van een van de huurders mochten de achterblijvers van de vorige eigenaar altijd zelf bepalen wie er als nieuwe medehuurder in de groep zou komen. De huurprijs was laag en al jaren ongewijzigd. Daar stond tegenover dat de eigenaar nooit iets aan onderhoud deed. Als iets moest worden gerepareerd of vervangen, deden de huurders dat zelf. Dit was in mondeling overleg zo geregeld.

Het pand is medio 2018 door de vorige eigenaar verkocht. Omdat er geen schriftelijke huurovereenkomst was, dacht de nieuwe eigenaar blijkbaar dat hij van de huurders zonder meer een "marktconforme" huur kon eisen. Aan het feit dat huurders met een mondelinge huurovereenkomst ook rechten hebben, had hij geen boodschap. Als huurders op hun beurt vroegen om iets te doen aan ernstige gebreken, zoals een al een hele tijd lekkend dak, werd dat niet gedaan. Toen de huurders niet voetstoots akkoord gingen met de eisen van de nieuwe verhuurder, werd er uit een ander vaatje getapt. Zij werden geïntimideerd doordat sloten werden verwijderd en vervangen door sloten waarvan ook de eigenaar sleutels had, zodat deze de woningen zonder overleg kon betreden toen hij een extra ruimte ging maken om er nog een extra huurder bij te kunnen plaatsen. Dat werd zonder inspraak van de zittende huurders van de woongroep gedaan. Hun protesten werden genegeerd. Voor 3 van de 7 huurders is de "uitrookstrategie" van de verhuurder hen te veel geworden. Zij hebben hun spullen gepakt en zijn vertrokken.

Door het HuurTeam is inmiddels contact gezocht met de nieuwe eigenaar om te proberen voor de nog niet afgehaakte huurders alsnog een oplossing voor het conflict te bereiken.



*voormalige Rehobothschool:
appartement per schoollokaal
€ 975 per maand waar de maximaal
redelijke huur volgens de huurcommissie
€ 611,26 mag zijn.*

De tweede zaak betreft de voormalige Rehobothschool aan de Nieuweg. Hier gebeurt wat je mag verwachten als volkshuisvesting wordt overgelaten aan de markt. De school is, zo veel mogelijk op een koopje, veranderd in een appartementengebouw. De huren zitten dik boven wat maximaal redelijk is, maar in de meeste gevallen is er door de exploitant net voldoende 'luxe' aangebracht om de maximaal redelijke huurprijs boven

de liberalisatiegrens te krijgen. Iets waar, doordat exploitant uitging van een te hoge WOZ-waarde, nu door de huurcommissie een streep doorheen is gezet. Maar wat voorspelbaar was, is gebeurd: de exploitant heeft beroep aangetekend bij de kantonrechter. De woningen mochten van de gemeente niet op het gasnet worden aangesloten. De exploitant heeft er daarom, in aanschaf goedkope, elektrische ketels opgehangen die in het gebruik voor huurders echter peperduur uitpakken (3x zo hoge stookkosten). In de haast om het complex op te leveren liep het fout met de aansluiting van water en elektriciteit zodat de huurders de eerste weken zonder stromend water en licht zaten. Een probleem dat ze zelf maar op moesten lossen en, als ze assertief genoeg waren om dat van verhuurder te eisen, achteraf de rekening voor kregen gepresenteerd. De appartementen werden verhuurd door een bemiddelingsbureautje dat de huurders nog een poot uit heeft gedraaid voor 'administratiekosten', wat wettelijk verboden is. Kortom: over de rug van huurders wordt veel geld verdiend en worden alle regels aan de welbekende laars gelapt. Het kost dan ontzettend veel tijd voor huurders om hun recht te halen. De huurcommissie doet er maanden over om in één zaak tot een uitspraak te komen waarna de eigenaar in beroep gaat bij de kantonrechter. Zo'n zaak sleept dan ook weer maanden aan en de huurcommissie laat de andere zaken liggen totdat de rechter een uitspraak heeft gedaan. Die moet nog steeds komen, terwijl de huurders al in 2017 de aanvangshuur bij de huurcommissie ter toetsing hebben voorgelegd. Voor de administratiekosten laat het bemiddelingsbureau het op een uitspraak van de rechter aan komen: zij zijn van mening dat zij de huurders diensten hebben geleverd voor het geld dat ze hebben gevraagd. Dat is uitgesproken lariekoek (het bureau heeft aantoonbaar in het nadeel van huurders gehandeld) maar ook zo'n procedure sleept weer eindeloos door: huurders hebben al meer dan een jaar geleden hun geld teruggevraagd, een uitspraak is op zijn vroegst in juni 2019 te verwachten. Inmiddels gaat om bedragen van duizenden euro's dus het is voorspelbaar dat het geld met de deurwaarder (en eventueel gerechtelijke procedure) moet gaan worden teruggevorderd. Kortom: voorlopig hebben huurders nog geen cent terug.



*Het Goede Woonhuys:
De renovatie is gestart*

De derde zaak betreft woningbouwvereniging Het Goede Woonhuys. Deze kleine vereniging heeft in 2015/2016 haar bezit grotendeels aan de zittende huurders verkocht. Voor de huurders die het betalen konden een prima deal: voor de helft van de marktwaarde werd hun huurwoning hun eigen woning. Doel van de verkoop was

voldoende geld te verwerven om het resterende bezit te kunnen renoveren. Na de verkoopactie was er echter nog maar nauwelijks resterend bezit: van de 71 woningen waren er op 1 januari 2017 nog 25 over. Te weinig om een compleet bestuursapparaat voor in stand te houden. Het bestuur stelde voor om als wooncoöperatie (in de geest van Adri Duyvestein) verder te gaan maar de resterende huurders zagen daar vooral een poging van het bestuur in om het verkoopkapitaal (zo'n 7,5 miljoen euro) voor de leden veilig te stellen en kozen voor een fusie met woningstichting Gooi & Omstreken. De uitwerking van deze fusie duurt nog steeds want ook hier is een zodanig complex woud aan wet- en regelgeving rond opgebouwd dat het alleen voor specialisten nog behapbaar is. Er is bij huurders inmiddels wel weer enig vertrouwen dat het goed gaat komen.

De renovatie dreigde ondertussen door alle fusieperikelen in de knel te komen: een klein, vrijwillig bestuur (met 1 beroepsbestuurder voor een halve dag per week) trok beide processen niet gelijktijdig. Maar ook hier is uiteindelijk weer schot in gekomen door aandringen van de huurders: besloten is om de renovatie nog in eigen beheer te doen omdat op die manier meer inbreng van huurders mogelijk was dan bij renovatie door Gooi & Omstreken. Een proces dat nu eindelijk zover is dat de eerste woningen in renovatie zijn gegaan.

Voor het overige de gebruikelijke individuele zaken waarbij huurders worden ondersteund bij het afdwingen van noodzakelijk onderhoud, verbeteringen aan de woning, het aanvechten van onredelijke huurprijzen en het niet verantwoord van de servicekosten.



*schade na renovatiewerkzaamheden:
binnenschilderwerk is voor de huurder.*

De financiële verantwoording

Tabel 4. Inkomsten

Omschrijving	Inkomsten in €			Begroot in €		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Inkomsten						
Subsidie	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Overige inkomsten *		675	1.350			
TOTAAL	30.000	30.675	31.350	30.000	30.000	30.000

Tabel 5. Uitgaven

Uitgaven in €	2018	2017	2016	Begroot		
				2018	2017	2016
Honorarium en kostenvergoeding huurrechtconsulenten	25.821	22.121	15.949	20.700	20.100	20.000
Reservering proceskosten		2.500			2.500	
Bestuurskosten	5.250	2.500	5.000	5.500	2.500	4.500
Bankkosten	122	116	133	150	150	100
Kantoorbenodigdheden/porti	197	652	231	500	350	500
Website	130	125	2.034	300	1.000	2.000
Kosten Jaarverslag	875	261	996	300	1.000	750
Diversen	338			500	200	100
Telefoon/internet	803	782	687	800	750	1.000
Folders				500	1.000	500
Publiciteit		350		500	200	100
Proceskosten*	175	175	466			
Postbus	253	236	224	250	250	200
TOTAAL	33.964	29.818	25.720	30.000	30.000	29.750

In 2017 hebben wij een bedrag van € 2.500 gereserveerd voor proceskosten. Begin 2018 bedroeg deze reserve € 2.725,00. In 2018 hebben wij per saldo € 467,00 aan proceskosten moeten uitgeven.

Daarmee komt de reserve voor dergelijke kosten ultimo 2018 op € 2.258,00.

Doordat de tijd die per zaak moest worden besteed door allerlei oorzaken toenam, lukte het voor de eerste keer in het bestaan van het HuurTeam niet meer binnen de begroting de blijven. Als deze ontwikkeling in 2019 doorzet, zullen wij de gemeente Hilversum voor het jaar 2020 om enige uitbreiding van het budget moeten vragen.

Voor 2019 hebben wij nog een op de ontvangen subsidie afgestemde begroting opgesteld.

Tabel 6. Begroting 2019

Omschrijving	Bedragen in €
Inkomsten	
Subsidie	30.000
SUBTOTAAL	30.000

Uitgaven	
Vergoeding huurrechtconsulenten	22.000
Bestuurskosten	5.250
Bankkosten	130
Kantoorbenodigdheden/porti	200
Kosten Jaarverslag	650
Telefoon/internet	850
Folders	200
Postbus	270
Website	200
Diversen	250

SUBTOTAAL	30.000
------------------	---------------

S A L D O	0
------------------	----------