



Rapportage huurteam Utrecht

januari 2013 - december 2013

Samenvatting

Het doet ons genoegen de jaarrapportage 2013 te presenteren van het huurteam Utrecht. Het huurteam Utrecht is gestart in september 2010. Sinds januari 2012 voert Urbannerdam het huurteam uit in opdracht van de gemeente Utrecht. Urbannerdam voert sinds 2001 ook het huurteam Rotterdam uit in opdracht van de gemeente Rotterdam.

In 2013 is een lichte toename zichtbaar van het aantal kamercontroles. In totaal zijn 442 kamers bezocht. Vanaf april 2013 hebben gemiddeld ruim 40 kamercontroles per maand plaatsgevonden. Dit aantal is gedurende het hele jaar redelijk constant met een lichte daling in de maand december. Het aantal geadviseerde procedures per kamer bedraagt 1,6. In 2012 was dit 1,7. De meest voorkomende procedures zijn de huurverlagingsprocedure en onderhoud. In 2012 waren huurverlaging en servicekosten de meest voorkomende procedures.

Aantal gestarte procedures

Er is forse vooruitgang geboekt met het aantal gestarte procedures. In 2011 ging slechts 22% over tot vervolgactie na kamercontrole; in 2012 heeft 61% het huurteam gemachtigd voor een vervolgprocedure. In 2013 hebben **442** kamercontroles plaatsgevonden waarbij in **387** gevallen sprake was van een te hoge huur. 142 huurders hebben het huurteam gemachtigd om een vervolgtraject te starten. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar. Daarentegen hebben 42 huurders een schikking met de verhuurder getroffen. In totaal hebben **184** huurders (48%) vervolg gegeven aan de opname in de vorm van een zelfstandige confrontatie met de verhuurder (zelfstandig traject) of het opstarten van een procedure via het huurteam (regulier traject en quick-win traject). Belangrijkste reden om geen vervolg te geven aan het traject is dat huurders de verhouding met de verhuurder niet onder druk willen zetten.

Aantal afgeronde procedures

De procedures leiden tot verlaging van de huur of servicekosten, of het verhelpen van onderhoudsklachten. Bij de **184** kamers waar huurders vervolg hebben gegeven aan de opname, was sprake van **330** procedures, gemiddeld 1,8 procedure per vervolgtraject. De gemiddelde geadviseerde huurverlaging bedroeg in 2013 **€112,69** per maand. In de geadviseerde huurverlaging zijn de mogelijke uitkomsten van de onderhoudsprocedure, all-in procedure en servicekosten procedure niet meegenomen.

In 2013 zijn **95** vervolgtrajecten (161 procedures) daadwerkelijk afgerond, hiervan zijn **42** vervolgtrajecten (61 procedures) in de vorm van “zelfstandige trajecten” afgerond; **37** vervolgtrajecten (78 procedures) in de vorm van “quick-win trajecten” en **16** vervolgtrajecten (22 procedures) bij de huurcommissie. **89** vervolgtrajecten (169 procedures) worden in 2014 afgerond. Op jaarbasis is in 2013 **€142.469,-** aan huurverlaging gerealiseerd met de in 2013 gestarte procedures. De 152 in 2012 gestarte en in 2013 afgeronde procedures hebben een huurprijsverlaging van **€232.956,-** opgeleverd. In totaal is in 2013 **€ 375.425,-** huurprijsverlaging gerealiseerd.

Van de lopende procedures die in 2013 zijn gestart en in 2014 worden afgerond is een huurprijsverlaging gecalculeerd van **€196.452,-**. De totaal geprognosticeerde huurverlaging van alle gestarte procedures in 2013 bedraagt **€338.921,-**.

Opvallend is de toename van het aantal schikkingen in 2013 – via zelfstandige trajecten of quick-win trajecten. Dit aantal is vele malen groter dan in 2012. De zogenaamde quick-win trajecten zijn gunstig voor zowel huurder als verhuurder. Er kan snel resultaat geboekt worden en de verhuurder loopt geen risico om veroordeeld te worden voor hoge legeskosten. Ook opvallend is het aantal huurders dat na advies van het huurteam zelfstandig de confrontatie met de verhuurder aangaat. Dit waren er 42, goed voor 61 procedures. In voorgaande jaren was dit aantal verwaarloosbaar.

Resultaten huurteam Utrecht	2010-2011	2012	2013
Aantal opnames	473	403	442
Aantal machtigingen (vervolgtrajecten)	102	197	142 (184)
Aantal procedures	156	325	330
Gerealiseerde huurprijsverlaging - afgeronde procedures per jaar.		€ 204.813,-	€375.425,-

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Werkwijze	6
3. Resultaten huurteam Utrecht	9
3.1 Kamercontroles	9
3.2 Geadviseerde procedures	10
3.3 Geadviseerde huurverlaging	11
3.4 Gerealiseerde huurverlaging	12
3.5 Kamercontroles per wijk	15
4. Communicatie	16
4.1 Klantonderzoek: resultaten	18
4.2 Bedreigingen verhuurder	19
4.3 Controle huurcontracten	21
4.4 Lopende procedures uit 2012	22
5. Financieel overzicht huurteam Utrecht	23
Bijlage 1: huurteam Utrecht Klantonderzoek 2013	25
Bijlage 2: Procedures	30

1. Inleiding

De doelstelling van het huurteam Utrecht is de prijs-kwaliteit verhouding van de particuliere kamerverhuurmarkt in balans te brengen. Voor huurkamers (onder de liberalisatiegrens) geldt een maximaal redelijke huurprijs. Het huurteam controleert de huurprijs op basis van de puntentelling. Daarnaast controleert zij de servicekosten en op onderhoudsgebreken. Ten slotte worden de huurcontracten gecontroleerd op eventuele onvolkomenheden. Het huurteam Utrecht richt zich alleen op kamerverhuur in de stad Utrecht.

Indien het huurteam misstanden constateert kan de huurder het huurteam machtigen deze misstanden aan te pakken. Vaak is er sprake van meerdere misstanden. Er zijn dan verschillende procedures nodig om deze te starten.

- Bij de procedures huurverlaging of toetsing (binnen 6 maanden na aanvang huurcontract) wordt de vraaghuur verlaagd naar de maximaal redelijke huurprijs op basis van de puntentelling.
- De servicekosten (gas, water, licht, stoffering en meubilering) moeten worden afgerekend op basis van werkelijke kosten. Als een verhuurder een hoog voorschotbedrag vraagt of geen jaarspecificatie geeft wordt een procedure gestart om de hoogte van de servicekosten vast te stellen. De teveel betaalde servicekosten moeten worden terugbetaald.
- Onderhoudsgebreken kunnen een reden zijn voor een tijdelijke huurverlaging totdat de gebreken zijn verholpen.
- Bij een all-in huur is geen uitsplitsing gegeven van de kale huurprijs en de servicekosten. Dit kan worden bestraft met een huurverlaging van 55% van de maximaal redelijke huurprijs.

Zie bijlage 2 voor een toelichting van de soorten procedures.

Bij misstanden in het huurcontract wordt geen procedure gestart bij de huurcommissie. Het huurteam wijst de huurders op de onvolkomenheden en welke rechten wel van toepassing zijn. Hiervoor is geen contractaanpassing nodig. Het wetboek is bindend.

2. Werkwijze

Samenstelling huurteam

Het huurteam werkt met twee vaste medewerkers in Utrecht. Het backoffice van het huurteam is gevestigd in Rotterdam bij Urbannerdam (waar tevens huurteam Rotterdam is gevestigd). Daar zitten de adviseurs die de huurders te woord kunnen staan met (juridische) problemen. Er is voor gekozen te werken met vaste medewerkers. Gezien de lange doorlooptijd van een dossier geeft het werken met (tijdelijke) stagiaires in verband met overdracht te veel risico op procedurefouten. Vaste medewerkers borgen de continuïteit en kwaliteit van het werk. Zie tabel 2.1 voor de doorlooptijden van de verschillende procedures.

Het huurteam Utrecht is dagelijks bereikbaar via 085-2734933. Veel huurders zoeken contact via de website van het huurteam (www.huurteam-utrecht.nl), de website www.normalehuur.nl en via email. De meeste post wordt digitaal verstuurd. In 2012 is gewerkt met een vast spreekuur bij de SSH. Dit werd zo slecht bezocht dat het spreekuur is opgeheven. Inmiddels is de locatie van de SSH op de Uithof ook opgeheven. Het is echter wel belangrijk in Utrecht een gezicht te hebben. De samenwerking met VIDUIS en normale huur is in 2013 versterkt.

Kamercontroles

Na het eerste, meestal telefonische contact, volgt een kamercontrole. Een medewerker van het huurteam bezoekt de betreffende woning en maakt een puntentelling conform het woningwaarderingstelsel. Op basis hiervan kan de maximaal redelijke huurprijs worden berekend. Als een huurder meer betaalt kan het huurteam op verzoek de huurprijs terug brengen tot de maximaal redelijke huurprijs. Tijdens de kamercontrole worden eventuele onderhoudsproblemen en te hoge servicekosten in kaart gebracht. Om een procedure te kunnen voeren namens de huurder dient deze het huurteam te machtigen. Pas als de huurder de machtiging heeft ingevuld kan het huurteam ook daadwerkelijk actie ondernemen.

Reactietermijn verhuurder

Na de kamercontrole wordt de verhuurder op de hoogte gebracht van de geconstateerde misstanden. De verhuurder heeft een wettelijke termijn (deze verschilt per procedure) om te reageren op het voorstel van het huurteam. Dit kan betekenen dat verhuurder instemt met de nieuwe huurprijs, een lager voorschotbedrag servicekosten accepteert of de onderhoudsgebreken repareert. In de meeste gevallen reageert de verhuurder niet op het voorstel van het huurteam en wordt na het verstrijken van de termijn de procedure gestart bij de huurcommissie.

Procedures

Na de kamercontrole worden de benodigde procedures zo snel mogelijk gestart bij de huurcommissie. Het begeleiden en in goede banen leiden van de procedures is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van het huurteam. Er zijn meerdere procedures mogelijk, maar samengevat hebben zij allen betrekking op de huurprijs, de servicekosten en/of de onderhoudstoestand van de kamer.

Het is niet altijd even duidelijk welke procedure gestart moet worden in welke situatie. De hulp van het huurteam is daarom belangrijk om de kans op procedurefouten te minimaliseren. Daarom betaalt het huurteam ook de legeskosten ten behoeve van de vlotte opstart van de procedures.

Wanneer de zaak is ingediend bij de huurcommissie voert de huurcommissie een onderzoek uit. De huurcommissie is een onafhankelijk orgaan en is daarom verplicht een onafhankelijk onderzoek uit te voeren. Over het algemeen is er geen of weinig verschil tussen de puntentelling van het huurteam en de huurcommissie. Na dit onderzoek stelt de huurcommissie een rapport op. Daarna komt de zaak voor op de hoorzitting en doet de voorzitter binnen enkele weken schriftelijk uitspraak. De partij die in het ongelijk wordt gesteld wordt veroordeeld tot het betalen van legeskosten. Verhuurders zijnde een rechtspersoon betalen €450,- legeskosten per procedure; een natuurlijk persoon (huurder of verhuurder) betaalt €25,-. Binnen 8 weken na uitspraak kan een beslissing van de rechter worden gevraagd, daarna wordt de uitspraak bindend verklaard.

Tijdens de procedure treedt het huurteam op als gemachtigde van de huurder en is in die hoedanigheid aanwezig bij de hoorzitting. Het huurteam onderhoudt de contacten met de huurcommissie en de verhuurder. De huurder wordt van alle ontwikkelingen op de hoogte gehouden.

Afronding

Het huurteam stuurt de huurder en de verhuurder een eindbrief. Hierin staat de nieuwe geldende huurprijs en de berekening van de teveel betaalde huur van de voorliggende periode. Dit bedrag moet de verhuurder aan de huurder terugbetalen. Omdat veel verhuurders dit niet doen adviseren wij huurders om middels een brief kenbaar te maken dat huurders het te vorderen bedrag verrekenen met de huurprijs en gedurende deze maanden €1,- huur betalen. Huurders die verhuisd zijn kunnen via een juridische procedure het geld vorderen.

Incassoprocedure

Wij merken dat veel huurders tussentijds verhuizen en het uitstaande bedrag niet gevorderd krijgen. Om het bedrag te vorderen dienen ze een incassoprocedure te starten en eventueel via een juridische procedure het bedrag te vorderen. Het huurteam kan voor de huurder deze incassoprocedure opstarten en hierbij begeleiding bieden. De kosten voor het starten van een incassoprocedure bedragen maximaal €50¹ administratiekosten. Door deze procedure heeft de huurder een grote kans om het verschuldigde huurbedrag van de verhuurder terug te krijgen. Het voorstel is om in 2014 een pilot te starten om voor huurders een incassotraject te starten. Deze extra dienstverlening wordt uitgevoerd door het huurteam binnen het beschikbare budget.

Gemiddelde looptijd procedures

De doorlooptijd per procedure varieert. Dat heeft vooral te maken met de verschillende termijnen die verhuurder heeft om te reageren voordat de procedure wordt ingediend bij de huurcommissie. De eerste brief van het huurteam wordt verstuurd zodra de huurder de machtiging heeft ondertekend.

¹ Het incassobureau rekent incassokosten wanneer de openstaande posten niet te verhalen zijn. Deze kosten bedragen maximaal €50,-. Daarna kan gekozen worden voor een gerechtelijke procedure. Deze kosten bedragen maximaal €300,- en dienen te worden voorgeschoten. De kosten worden verhaald op de verhuurder, tenzij de rechter anders vonnist of er niet te verhalen valt.

Gemiddeld blijkt dat de looptijd van de procedures 5 tot 6 maanden is van het opstarten van de procedure tot aan de uitspraak van de huurcommissie.

Tabel 2.1 gemiddelde looptijd procedures

	Start vervolg – contact met verhuurder	Opstarten procedure bij hc- woningonderzoek	Woningonderzoek – uitspraak huurcommissie
Huurverlaging	1 ^e brief voorstel (2 maanden)	2/3 maanden	2/3 maanden
Toetsing	Direct naar HC	2/3 maanden	2/3 maanden
Onderhoud	6 weken de tijd om onderhoud op te knappen	2/3 maanden	2/3 maanden
Servicekosten	3 weken (tijd om te specificeren)	2/3 maanden	2/3 maanden
Jaarafrekening	3 weken (tijd om te specificeren)	2/3 maanden	2/3 maanden
All-inn	3 weken (tijd om te specificeren)	2/3 maanden	2/3 maanden

3. Resultaten huurteam Utrecht

3.1 Kamercontroles

In totaal hebben 442 kamercontroles plaatsgevonden. In 55 gevallen zijn geen misstanden geconstateerd, maar in 387 gevallen wel. Dit betekent dat in 88% van de gevallen de huurprijs niet in overeenstemming met de kwaliteit van de kamer.

Vanaf het tweede kwartaal 2013 is een toename in het aantal opnames zichtbaar. Ook de zomerperiode heeft niet geleid tot een vermindering van het aantal kamercontroles. Alleen de decembermaand vertoont een dip. De extra inzet met de blokaanpak, gerichte advertenties in social media en de samenwerking met "Normalehuur.nl" werpen hun vruchten af.

Tabel 3.1 Resultaat opnames

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
Aantal opnames	12	31	23	36	50	37	41	45	43	54	41	29	442
Aantal opnames met misstanden	11	30	18	35	50	29	23	36	41	53	32	29	387
Aantal geadviseerde procedures	12	40	32	51	74	35	46	61	86	84	58	43	622
Aantal procedures met machtiging	2	23	27	14	17	3	16	21	59	41	27	19	269
Totaal aantal procedures	2	23	27	14	41	4	25	36	60	41	29	28	330
Aantal opnames met machtiging (via HC en via quick-win trajecten)	2	13	13	8	11	2	9	12	27	23	13	9	142
Aantal opnames met vervolg (via zelfstandige vervolgactie)	0	0	0	0	13	1	9	10	1	0	1	7	42
Totaal aantal opnames met vervolg	2	13	13	8	24	3	18	22	28	23	14	16	184

In 2013 zijn bij 387 kamercontroles 622 procedures geadviseerd. Dit is gemiddeld 1,6 procedure per opname. 184 huurders (48%) hebben een vervolg gegeven aan de kamercontrole. Van de 622 geadviseerde procedures hebben 330 procedures een vervolg gekregen, in de vorm van een schikking met de verhuurder of het opstarten van de procedure bij de huurcommissie.

Het huurteam neemt regelmatig contact op met de huurders om te achterhalen of ze een vervolgtraject willen starten en zo nee, waarom niet. Soms gaan er enkele maanden overheen voordat de huurders besluiten het huurteam te machtigen voor een vervolgtraject. De meest voorkomende reden om geen procedure te starten is dat huurders de relatie met de verhuurder niet willen verstoren. Daarnaast is verhuizing een veel voorkomende reden om geen procedure te starten.

3.2 Geadviseerde procedures

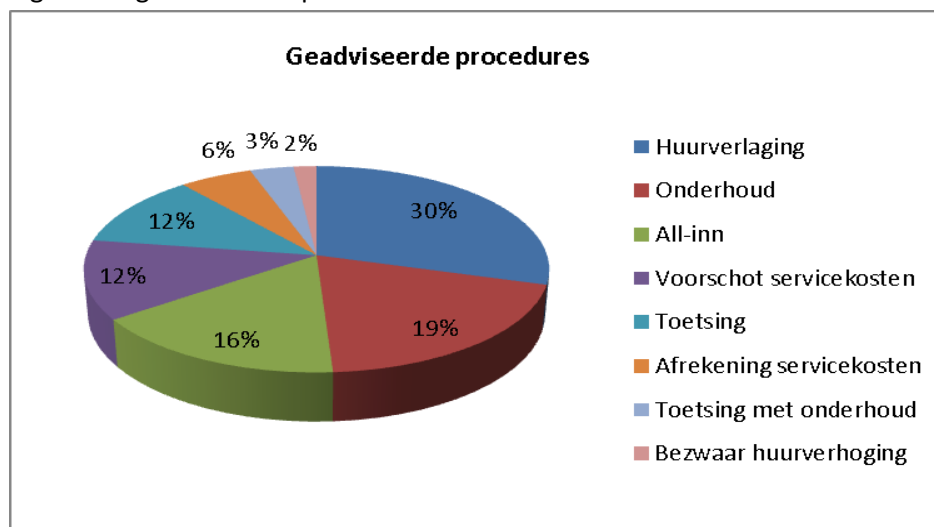
De huurverlagingsprocedure is met 30% de meest voorkomende procedure. Deze procedure wordt opgestart wanneer een student langer dan 6 maanden in de kamer woont. De verhuurder krijgt eerst van het huurteam een voorstel voor een nieuwe huurprijs conform de maximaal redelijke huurprijs. De verhuurder heeft twee maanden de tijd om hierop te reageren. Komt hier geen positieve reactie op dan wordt de huurverlagingsprocedure opgestart bij de huurcommissie.

De onderhoudsprocedure is in 19% van de gevallen geadviseerd. Hierbij krijgt de verhuurder 6 weken de tijd om de onderhoudsgebreken aan de kamer te verhelpen. Wanneer de gebreken na deze 6 weken nog niet zijn verholpen wordt de onderhoudsprocedure bij de huurcommissie opgestart en kan de huurprijs verlaagd worden tot 30% van de maximaal redelijke huurprijs (MRH).

De all-inn procedure is in 16% van de gevallen geadviseerd en de voorschot servicekosten-procedure in 12% van de gevallen. De huurder kan het betaalde voorschot aan servicekosten door de huurcommissie laten toetsen en de teveel betaalde servicekosten tot en met 3 jaar met terugwerkende kracht ontvangen.

De toetsingsprocedure is in totaal in 15% van de gevallen geadviseerd waarvan 3% in combinatie met onderhoud.

Figuur 3.1 geadviseerde procedures



3.3 Geadviseerde huurverlaging

De gemiddelde geadviseerde huurverlaging bedraagt **€112,69**. Het huurteam kan alleen een huurverlagingsadvies geven bij de huurverlagingsprocedure en de toetsingsprocedure op basis van de maximaal redelijke huurprijs. Bij de onderhoudsprocedure, de procedure servicekosten en all-in maakt de huurcommissie een aparte berekening die niet standaard is. Om geen verkeerde verwachtingen te scheppen doet het huurteam in de adviesfase hierover geen uitspraak. Dat houdt in dat een vervolgtraject meer huurprijsverlaging kan opleveren dan het huurteam in eerste instantie heeft geadviseerd.

Met de in 2013 geadviseerde vervolgtrajecten zou een totale huurverlaging van **€385.432,-** kunnen worden gerealiseerd bij de procedures huurverlaging en toetsing. Dit bedrag is exclusief de mogelijke huurverlagingen bij de procedures onderhoud, servicekosten en all-in.

Tabel 3.2 Geadviseerde huurverlaging

	Aantal geadviseerde procedures	Gemiddelde huurprijs	Gemiddelde maximaal redelijke huurprijs	Gemiddelde geadviseerde huurverlaging
Huurverlagingsprocedure	188	€ 296	€ 200	€96
Onderhoudsprocedure	117	€ 240	€ 206	
Toetsing aanvangshuur	71	€ 632	€ 202	€160
Voorschot servicekosten	82			
Bezwaar huurverhoging	11			
All-in	97	€ 227	€ 217	
Afrekening servicekosten	35			
Toetsing met onderhoud	21	€ 388	€ 257	€131
Totaal	622			€385.432

De tabelrijen voor 'onderhoudsprocedure', 'voorschot servicekosten', 'bezwaar huurverhoging', en 'all-in' zijn niet geheel ingevuld. Dit heeft te maken met het feit dat het huurteam geen indicatie van de huurverlaging geeft voor deze procedures.

3.4 Gerealiseerde huurverlaging

Deze paragraaf geeft informatie over het aantal gestarte vervolgtrajecten, het aantal afgeronde vervolgtrajecten, het aantal vervolgtrajecten dat in 2014 doorloopt en de gerealiseerde huurprijsverlaging.

De gerealiseerde huurprijsverlaging in 2013 betreft vervolgtrajecten die zowel in 2012 als in 2013 zijn gestart en die in 2013 zijn afgerond.

Huurverlaging wordt gerealiseerd door middel van drie soorten vervolgtrajecten waar binnen verschillende procedures aan de orde kunnen zijn.

De gerealiseerde huurprijsverlaging is terug te vinden in tabel 3.4 en weergegeven aan de hand van de verschillende gevoerde procedures. De procedures zijn toegelicht bijlage 2.

De vervolgtrajecten betreffen:

- Zelfstandige trajecten: overeenstemming met verhuurder na advies van het huurteam.
- Quick-win trajecten: overeenstemming met verhuurder na machtiging van het huurteam en opstarten van procedures bij de huurcommissie.
- Reguliere trajecten: uitspraak door de huurcommissie.

In 2013 zijn 184 vervolgtrajecten (330 procedures) gestart. Hier waren 42 zelfstandige trajecten (61 procedures) bij. Alle zelfstandige trajecten zijn afgerond.

In maar liefst 37 vervolgtrajecten (78 procedures) hebben de huurders een schikking getroffen met de verhuurder nadat de procedure is opgestart via het huurteam, via quick-win trajecten.

Tot eind 2013 heeft de huurcommissie uitspraak gedaan in 16 reguliere trajecten (22 procedures). Hieruit blijkt dat veel procedures tussentijds worden afgerond omdat overeenstemming met de verhuurder is bereikt.

Tabel 3.3 Aantal afgeronde trajecten

	Aantal vervolgtrajecten	Aantal procedures
Zelfstandige vervolgtrajecten	42	61
Quick-win trajecten	37	78
Regulieren trajecten (uitspraak huurcommissie)	16	22
Aantal nog geen uitspraak	89	169

Zelfstandige trajecten

Het aantal procedures waarbij de huurder en verhuurder al in een vroegtijdig stadium tot een akkoord komen was hoog in 2013. Bij zelfstandige trajecten kiezen huurders ervoor eerst zelf met de verhuurder contact op te nemen alvorens de procedure via het huurteam op te starten. Het gaat om 42 zelfstandige trajecten (61 procedures), die allemaal zijn afgerond in 2013. In voorafgaande jaren was het aantal huurder dat zelf de confrontatie aanging met hun verhuurder verwaarloosbaar klein.

Op basis van de kamercontrole en het advies van het huurteam proberen huurders eerst zelf tot een compromis te komen met de verhuurder. Als ze overeenstemming bereiken is dit vaak iets lager dan via de huurcommissie gerealiseerd had kunnen worden. Voordeel voor de huurder is echter dat de nieuwe huurprijs direct ingaat, terwijl een procedure negen maanden duurt voordat uitspraak

huurcommissie is bereikt. Zeker gezien de hoge mutatiegraad bij studenten is dit voor studenten een goed alternatief. Het huurteam ondersteunt studenten bij de zelfstandige trajecten met adviezen.

Quick-win trajecten: schikking met verhuurder

Een behoorlijk aantal huurders blijkt te schikken met de verhuurder. In 2013 hebben 37 huurders een schikking getroffen met de verhuurder nadat de procedure is opgestart via het huurteam, via quick-win trajecten.

Opvallend is dat er in geval van huizen met meerdere kamers eerder een schikking wordt getroffen tussen huurders en verhuurder. Huurders staan hier samen sterker in de onderhandeling. De hoogte van de legeskosten is voor de verhuurder waarschijnlijk ook een reden om vroegtijdig met de huurders een schikking te treffen. Een verhuurder loopt het risico veroordeeld te worden tot hoge legeskosten van €450,- per procedure per kamer. Door zoveel mogelijk procedures te starten (soms wel 3 per kamer) is een verhuurder eerder geneigd te schikken. Consequentie van deze schikkingen is wel dat het huurteam de legeskosten van €25,- verliest. Dat betekent in dit geval een extra kostenpost van €2.000,-.

Wanneer huurders aangeven eerst samen de onderhandeling met de verhuurder aan te willen gaan, spreekt het huurteam eerst met de huurders de onderhandeling door. Ook geeft het huurteam aan bij twijfel niet akkoord te gaan met de voorgestelde huurprijs maar weer contact met het huurteam op te nemen. Het huurteam houdt hierbij de huurder een hand in de rug en voorkomt dat huurders akkoord gaan met een slecht voorstel van de verhuurder. Ook wordt altijd het advies gegeven om niet veel van de maximaal redelijke huurprijs af te wijken.

Doorloop procedures 2014

In 2013 zijn 89 vervolgttrajecten (152 procedures) afgerond die in 2012 zijn gestart. Van alle vervolgttrajecten die in 2013 zijn gestart lopen er 89 reguliere trajecten (169 procedures) door in 2014. Reguliere trajecten hebben een langere doorlooptijd. We verwachten voor deze 89 trajecten een uitspraak van de huurcommissie in 2014.

Tabel 3.4 Doorloop procedures

	2011	2012	2013	2014
Aantal gestarte procedures 2011	156	60	0	0
Aantal gestarte procedures 2012		325	152	0
Aantal gestarte procedures 2013			330	169

Toelichting: In de linkerkolom staan de jaren waarin procedures zijn gestart. In de bovenste rij staan de jaren waarin procedures zijn afgerond.

Resultaat procedures

In 2013 zijn in totaal 184 vervolgtrajecten (330 procedures) gestart. Hiervan zijn 95 vervolgtrajecten (161 procedures) afgerond:

- 42 zelfstandige trajecten met 61 procedures
- 37 quick-win trajecten met 78 procedures
- 16 reguliere trajecten afgerond via de huurcommissie met 22 procedures.

Op jaarbasis is in 2013 **€142.469,-** aan huurverlaging gerealiseerd met de in 2013 gestarte procedures. De 152 in 2012 gestarte en in 2013 afgeronde procedures hebben een huurprijsverlaging van **€232.956,-** opgeleverd (zie tabel 4.4). In totaal is in 2013 **€ 375.425,-** huurprijsverlaging gerealiseerd.

Van de openstaande 169 procedures die in 2013 zijn gestart wordt een huurprijsverlaging in 2014 verwacht van €196.452,-. Dit bedrag is gebaseerd op het aantal verschillende type openstaande procedures en de gemiddelde huurprijs verlaging per procedure.

Tabel 3.5 Gerealiseerde huurverlaging

	Aantal gestarte procedures	Aantal afgerond zelfstandige procedures	Aantal afgeronde procedures quick -win	Aantal afgerond e procedures succes via huurcommissie	Totaal aantal procedures afgerond	Gemiddelde gerealiseerde huurverlaging	Nog openstaande procedures	Nog te realiseren huurverlaging
Huurverlagingsprocedure	96	34	25	7	66	€71	30	€25.704
Onderhoudsprocedure	52	10	10	0	20	€0	32	€0
Toetsing aanvangshuur	40	5	0	6	11	€252	29	€87.766
Voorschot servicekosten	57	8	14	0	22	€30	35	€12.600
Bezwaar Huurverhoging	10	0	10	0	10	n.v.t.	0	€0
All-in	35	2	4	7	13	€220	22	€58.035
Afrekening servicekosten	29	2	13	0	15	€40	14	€6.720
Toetsing met onderhoud	11	0	2	2	4	€67	7	€5.628
Totaal	330	61	78	22	161	€142.469	169	€196.452

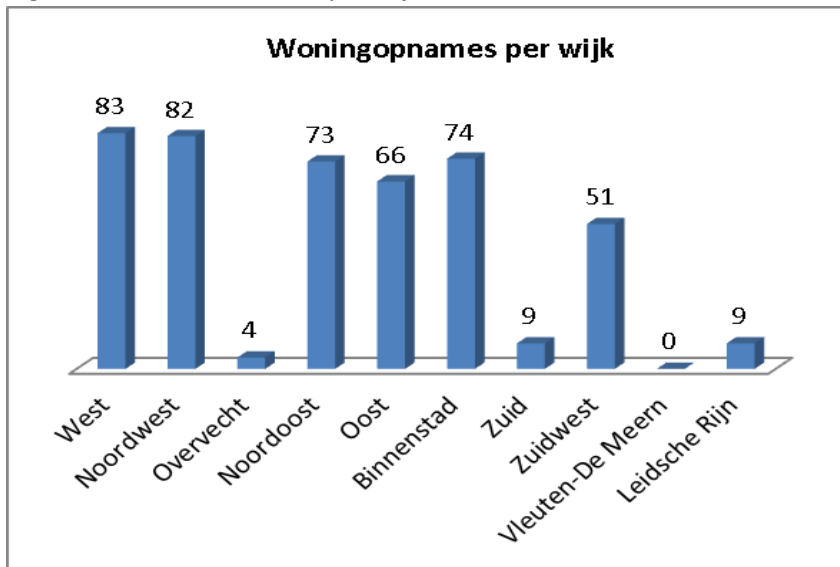
Toelichting op tabel 3.5: Bij de procedures over servicekosten (zowel 'voorschot servicekosten' als 'afrekening servicekosten') is een aanneme gedaan van de gemiddelde verlaging per maand. Al deze procedures zijn door middel van een schikking afgerond en het huurteam heeft geen actuele cijfers hiervan ontvangen van de huurders. De 20 onderhoudsprocedures zijn allen via een schikking

afgerond. In al deze gevallen zijn de gebreken verholpen. De huurder heeft dan geen recht op de (tijdelijke) huurverlaging.

3.5 Kamercontroles per wijk

Uit het aantal opnames blijkt dat de meeste opnames hebben plaatsgevonden in de wijken West (83) en in Noordwest (82). Daarnaast hebben veel opnames plaatsgevonden in de wijken Binnenstad (74), Noordoost (73) en in Oost (66). In Vleuten-De Meern hebben geen kamercontroles plaatsgevonden.

Figuur 3.2 Kamercontroles per wijk



4. Communicatie

In 2013 is sterk ingezet op PR en communicatie. Er heeft intensief de blokbenadering plaatsgevonden waarbij studenten huis-aan-huis zijn geïnformeerd over het huurteam. Ook zijn er veel flyers bij studenten in de bus gedaan en bij onderwijsinstellingen neergelegd. Daarnaast is er extra ingezet op social media, zoals het vernieuwen van de facebook pagina en de inzet van een facebook advertentie. In 9 maanden tijd is het aantal studenten dat de facebook pagina 'leuk' vindt van 25 naar 700 gestegen. Deze studenten ontvangen regelmatig via de Social Media informatie over het huurteam. Verder hebben er nog andere activiteiten plaatsgevonden, zoals:

- Op de homepage van website van Normale huur is een directe link naar het huurteam geplaatst. Studenten doen op de website de huurprijs-check en kunnen hun contactgegevens bij het huurteam achterlaten.
- In samenwerking met VIDUIS en Normale huur is een gezamenlijke promotie actie door de stad Utrecht uitgezet.
- Een advertentie in de nieuwsbrief van VIDUIS.
- Tijdens de UIT-week is samen met VIDUIS en Normale huur promotie gemaakt onder de studenten, middels een stand op een informatiemarkt en het verspreiden van flyers onder een grote studentenvereniging.
- Flyeracties in buurten, op de Uithof en in cafés. Flyeren bleek vaak het meeste effect te hebben bij het gericht huis-aan-huis flyeren.
- Een bericht in het U-blad van de Universiteitsraad Utrecht.
- Een mededeling op blackboard van de Universiteit Utrecht.
- Gericht kamerhuurders benaderen van verhuurders waarbij misstanden zijn aangetroffen.
- Opleidingen zijn benaderd, in het voorjaar van 2014 mag er een presentatie worden gehouden over het Huurrecht en het huurteam op de Hogeschool Utrecht.

Op dit moment wordt de facebook site van huurteam Utrecht goed bezocht. Eind 2013 kwamen er gemiddeld 3 aanmeldformulieren via de website www.normalehuur.nl per week binnen.

In de eerste maand van 2014 kwamen er gemiddeld rond de 10 formulieren per week via de website normale huur binnen. Er is hierbij een duidelijke toename waarneembaar.

In augustus zijn tijdens de UIT week in samenwerking met Normale Huur veel aankomende studenten middels promotie over het huurteam geïnformeerd.

In 2013 is gestart met het vernieuwen van de website van het huurteam, www.huurteam-utrecht.nl. Deze is inmiddels gereed. Ook hiermee hoopt het huurteam de vindbaarheid te vergroten.

Blokbenadering

De blokbenadering heeft in 2013 meerdere malen plaatsgevonden. In het eerste kwartaal zijn ongeveer rond de 220 adressen benaderd. Er zijn flyers verspreid en er is aangebeld in de volgende wijken: West (Lombok), Noord-West (Amsterdamse Straatweg), Pijlsweerd (Oudenoord) en in de Rivierenwijk (Rijnlaan).

In het tweede kwartaal zijn rond de 200 adressen benaderd in de volgende wijken: Centrum (Oudegracht), Bleekstraat en Tolsteeg, en in Oudwijk en Wittevrouwen.

Nadat studenten een flyer in de bus ontvangen wordt regelmatig contact gezocht met het huurteam.

In het tweede halfjaar zijn in totaal 300 adressen benaderd in de wijken Binnenstad (Moreelsepark), Tolsteeg en in Lombok (West) en bij het Griftpark (Noordoost).

In totaal zijn in 2013 rond de 700 adressen benaderd. In 17 gevallen heeft de blokbenadering tot een kamercontrole geleid, en zijn in totaal 64 kamers opgemeten.

Uit de 64 metingen die zijn verricht bleek dat de huurders gemiddeld €111,78 teveel aan huur voor hun kamers betalen.

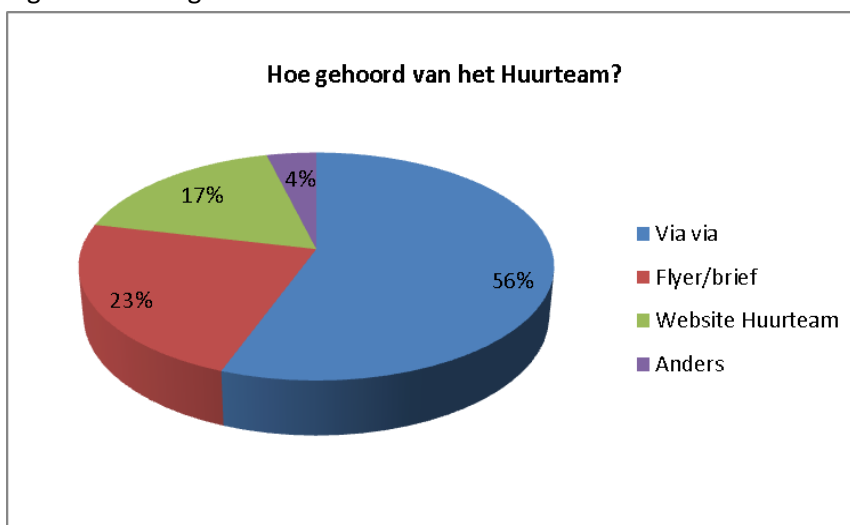
Hoe gehoord van het huurteam?

De meeste studenten komen via via met het huurteam in contact, in 56% van de gevallen. Zij horen van medestudenten of huisgenoten welke mogelijkheden er zijn op het gebied van huurprijsberekening en huurverlaging.

Daarnaast is 23% van de studenten met het huurteam in contact gekomen door de flyer die zij hebben ontvangen. Deze flyer is in veel verschillende wijken in de bus gedaan.

De website is voor 17% van de studenten het middel waardoor zij in aanraking zijn gekomen met het huurteam. Door de extra PR activiteiten zijn veel studenten door de ontvangen flyer in contact gekomen met het huurteam, en door de link op de website van Normale huur krijgt de huurteam website mogelijk ook meer bezoekers.

Figuur 4.1 Hoe gehoord van het huurteam?



4.1 Klantonderzoek: resultaten

Ook dit jaar hebben de huurders de dienstverlening van het huurteam goed tot zeer goed beoordeeld. Het algemene beeld is dat men tevreden is over het werk van de huurteammedewerkers. Zie voor het hele onderzoek bijlage 2.

Er is een enquête uitgezet onder 44 huurders op 24 december 2013. Op 14 januari 2014 is de enquête gesloten, waarbij 14 huurders een reactie hebben gegeven (32% heeft gereageerd). Er is naar de tevredenheid gevraagd van de werkwijze en deskundigheid van het huurteam. Daarnaast is middels de enquête geprobeerd te achterhalen waarom huurders het huurteam niet gemachtigd hebben om een procedure te starten. Uit de reacties blijkt dat de service van het huurteam goed scoort, maar dat de consequenties voor het starten van een procedure niet bij iedereen even duidelijk zijn. Ook wil men meer hulp bij de zelfstandige trajecten. Het huurteam zal haar dienstverlening hier op aanpassen.

Opvallend is dat de meeste huurders (54%) geen machtiging geven omdat zij de verhouding met de verhuurder niet onder druk willen zetten. Meer dan de helft van de ondervraagde huurders geeft dit als reden voor het niet machtigen van het huurteam.

Interview met student uit Utrecht:

“Samen met het huurteam heb ik mijn te hoge huur aangevochten! “

Hoe ben je in aanraking gekomen met het huurteam?

Ik hoorde van vrienden dat zij met succes het huurteam hadden ingeschakeld voor een huurverlaging. Dit was ook nog eens geheel kosteloos. Dit sprak mij wel aan vandaar dat ik het huurteam heb ingeschakeld.

Wat heeft het huurteam voor jou betekend?

Het huurteam heeft verschillende kamers in ons huis opgemeten en onderzocht aan de hand van een puntensysteem of wij teveel betaalden.

De huurprijs die ik voor mijn kamer van 14m² betaalde was €237,60. Na de berekening van het huurteam bleek de Maximale Huurprijs €166,72 te zijn. Ik betaalde dus iedere maand €70,80 teveel. Op jaarbasis gaat dit om een bedrag van €849,60!

Welke procedures zijn er opgestart?

Na de meting op 15 februari 2012 heb ik een machtiging voor het huurteam ingevuld en is voor mij een procedure voor huurverlaging gestart. Dit bleek ook zo te zijn na de uitspraak op 23 november 2012 van de rechter. Hierdoor betalen wij op dit moment minder huur per maand en kregen wij een gedeelte van de huur terug van de afgelopen maanden, in totaal rond de €600,-.

Heb je tijdens de procedure nog vervelende aanvaringen gehad met de verhuurder?

Nee, tijdens de procedure heb ik geen vervelende ervaringen met de verhuurder gehad.

Hoe ervaar je de service die door het huurteam is verleend?

Als heel snel en professioneel! Daarnaast kun je ze altijd bereiken met vragen!

Zou je de diensten van het huurteam aanraden, en waarom?

Ja, omdat het een gratis is en zij heel goed werk doen.

4.2 Bedreigingen verhuurder

Als huurders problemen hebben met de verhuurder nemen ze contact op met huurteam. Vaak reageert een verhuurder in eerste instantie boos als blijkt dat het huurteam is ingeschakeld/ een procedure bij de huurcommissie heeft gestart. Op zo'n moment wordt gedreigd met huisuitzetting of anderszins. Over het algemeen is het voldoende om de huurder gerust te stellen over zijn/haar rechten en hen erop te wijzen dat de verhuurder niks kan doen. Tevens kunnen de huurders de verhuurder met inhoudelijke vragen over de procedure doorverwijzen naar het huurteam. Wij handelen de inhoudelijke vragen af. Vaak is dat voldoende om het gevoel van dreiging al weg te nemen.

De verhuurder is na de eerste reactie vaak weer voor rede vatbaar. Na uitleg van de wettelijke procedures en het huurrecht is de verhuurder gekalmeerd. Er zijn echter verhuurders die de bedreigingen en intimidatie doorzetten. Deze verhuurders registreren we in de database.

Na overleg in november 2012 tussen de gemeente en de politie Utrecht, is de procedure voor het doen van een melding of aangifte versoepeld. Vanaf januari 2013 kunnen officiële meldingen bij de politie worden geregistreerd. Het huurteam zal huurders hier op wijzen en benadrukken dat het doen van meldingen belangrijk is om deze misstanden aan te kunnen pakken.

In 2013 zijn bij het huurteam in totaal 13 meldingen binnengekomen van huurders die in aanraking zijn gekomen met intimidatie en bedreiging. Zaken die zijn voorgekomen betreft voornamelijk dreigende woorden over: uitzetting, sturen deurwaarder, treiterijen en verbale dreigingen, en het niet terugbetalen van de borgsom. Van de 13 meldingen, zijn 6 meldingen afkomstig van verschillende huurders van de Wittevrouwensingel. 2 huurders zijn zodanig gepest door de verhuurder, dat zij hebben besloten om te verhuizen naar een andere kamer.

In 8 gevallen hadden de dreigementen een ernstig karakter. Hierbij voelden de huurders zich zo bedreigd dat zij de politie hebben ingeschakeld, waarvan 6 met ondersteuning van het huurteam.

Aan een aantal huurders is het intakeformulier van de politie toegestuurd, in andere gevallen is door het huurteam contact opgenomen met de betreffende wijkagent. Het huurteam heeft steeds contact gehouden met de bedreigde huurders.

Veel huurders zijn terughoudend om aangifte te doen. Wanneer sprake is van bedreigingen of intimidatie kan geen aangifte worden gedaan. De huurder kan dan slechts een melding doen. De meldingen worden de politie bijgehouden zodat bij meerdere meldingen sneller actie kan worden ondernomen. Het huurteam onderhoudt contacten met de wijkagent als er een melding of aangifte is gedaan. Het huurteam adviseert huurders altijd melding te doen bij iedere vorm van bedreiging of intimidatie.

Gerichte aanpak huisjesmelkers: Wittevrouwensingel

Een huurder van de Wittevrouwensingel is met hulp van het huurteam een procedure gestart tegen de hoge huur (vraagprijs 850, maximaal redelijke huurprijs 422). De verhuurder was het daar niet mee eens. Na verschillende bedreigingen is zelfs boterzuur in de gang gegooid. De betreffende huurder heeft aangifte gedaan bij de politie.

Het huurteam heeft vervolgens ook andere huurders van hetzelfde adres benaderd om ook een procedure te starten. Huurders waren in eerste instantie bang, maar door er samen aan te beginnen voelen ze zich gesterkt.

Van de Wittevrouwensingel hebben uiteindelijk 4 huurders met het huurteam contact opgenomen, omdat zij een bedreiging van de verhuurder hebben ervaren. Omdat de situatie aan de Wittevrouwensingel een dreigend karakter had heeft het huurteam meerdere malen met de desbetreffende wijkagent contact gehad om de situatie door te spreken. Ook is er tussentijds steeds contact geweest met de huurders over de situatie. Men is steeds het advies gegeven om direct aangifte te doen en ook te vragen naar de wijkagent.

De wijkagent is door het huurteam op de hoogte gesteld over de datum en tijdstip waarop de huurcommissie het woningonderzoek zou gaan uitvoeren. De huurders waren bang voor de verhuurder die ook bij dit woningonderzoek aanwezig zou zijn.

Verhuurders dienen in te zien dat zij zich aan de regels moeten houden en intimidatie niet werkt. Ook bij andere verhuurders wil het huurteam een actieve benadering van meerder huurders inzetten.

Huurders kunnen bij het huurteam een melding maken wanneer er sprake is van intimidatie of bedreiging door de verhuurder. Het huurteam verwijst huurders middels een meldingsformulier door naar de politie en, indien nodig, wordt direct contact gelegd met de desbetreffende wijkagent. Wanneer blijkt dat het onderhoud van een woning slecht is en er mogelijk niet aan de brandveiligheid wordt voldaan, verwijst het huurteam ook door naar de afdeling VTH (vergunningen, toezicht en handhaving).

4.3 Controle huurcontracten

De huurders die het huurteam hebben gemachtigd hebben een kopie van het huurcontract gegeven ter controle. Hieruit bleek dat 11 huurcontracten in orde waren, de overige 131 huurcontracten bevatten op zijn minst 1 foutieve bepaling, of er waren zaken in het contract opgenomen die juridisch niet juist zijn. De huurders zijn inmiddels geïnformeerd over de fouten in hun huurcontract.

Het meest voorkomend is een foutieve opzegtermijn in de huurcontracten. Er wordt vaak een opzegtermijn van 2 maanden gehanteerd voor de huurder in plaats van 1 maand.

Daarnaast berekenen veel verhuurders de eigenarenbelasting (OZB) door in de servicekosten van de huurder en worden vaak boetes gevraagd wanneer de huurder niet aan bepaalde eisen voldoet. Ook hanteren verhuurders een foutieve looptijd van het huurcontract, vaak voor maximaal een jaar. Een huurcontract heeft wel een minimum looptijd (meestal een jaar) maar kan daarna niet worden beëindigd.

Tabel 4.1 Controle huurcontracten

Aantal foutieve contracten	131	Toelichting
Aantal foutieve looptijd contract	13%	Voornamelijk een maximale periode van 1 jaar huur
Foutief opzegtermijn	45%	Voornamelijk 2 maanden voor huurder en 2 maanden voor verhuurder, is incorrect
Nietige opzeggingsgronden	8%	Bijvoorbeeld: zonder tussenkomst rechter, ontbinding na 2 jaar, wanneer hoofdhuurcontract eindigt etc
Doorberekenen eigenarenbelasting gemeente	15%	Vaak wordt de OZB doorberekend
Contractvorm onjuist	7%	Voornamelijk tussenuur wat betwistbaar is, of een All-inn huurcontract
Overige	12%	Sleutelgeld, boetes, onredelijke verplichtingen van huurder e.d.

4.4 Lopende procedures uit 2012

De meeste procedures lopen over het jaar heen. In 2012 zijn 325 procedures gestart en 173 procedures afgerond. In 2013 zijn de overige 152 procedures afgerond. Hiervan zijn 36 procedures via de Huurcommissie afgerond en 56 via een schikking met de verhuurder. In 60 gevallen heeft de huurder de procedure ingetrokken en is bij het huurteam niet bekend of dit heeft geleid tot een huurverlaging. In totaal heeft dit geleid tot een huurverlaging op jaarbasis van **€232.956,-**.

Tabel 4.2 Procedures 2012

	Aantal geadviseerde procedures	Aantal gestarte procedures	Aantal procedures afgerond in 2012	Aantal procedures afgerond via huurcommissie in 2013	Aantal procedures afgerond via verhuurder in 2013	Aantal procedures ingetrokken door huurder in 2013	Gemiddelde gerealiseerde huurverlaging procedures afgerond in 2013	Totaal gerealiseerde huurverlaging in 2013
Huurverlagingsprocedure	145	79	60	0	2	17	€70	€1.673
Onderhoudsprocedure	69	35	11	5	2	17	€83	€6.989
Toetsing aanvangshuur	64	51	33	3	8	7	€153	€20.143
Voorschot servicekosten	95	75	38	17	10	9	€87	€28.078
Bezwaar huurverhoging	1	1	1	0	0		n.v.t.	n.v.t.
All-in	84	47	11	9	25	2	€291	€118.875
Afrekening servicekosten	27	27	19	0	9		€530	€57.199
Toetsing met onderhoud	12	10	0	2	0	8	€0	€0
Totaal	497	325	173	36	56	60		€232.956

* In verband met de leesbaarheid zijn in de tabel afgeronde bedragen opgenomen.

5. Financieel overzicht huurteam Utrecht

In onderstaand overzicht zijn de kosten weergegeven. Het totale jaarbudget bedraagt €230.000,- incl. BTW. In de offerte van Urbannerdam is voorgesteld om per vervolgtraject te factureren. In de praktijk blijkt het aantal procedures per vervolgtraject veel hoger is dan vooraf geschat. Bovendien blijkt dat, door extra procedures te starten, een verhuurder eerder schikt (quick-win). Daarom is afgesproken per procedure af te rekenen.

Het budget biedt conform de begroting ruimte voor maximaal 500 opnames, met gemiddeld 250 (50%) vervolgtrajecten en gemiddeld 425 procedures (1,7 procedure per vervolgtraject).

Het aantal opnames blijkt in de praktijk moeilijk te halen, ondanks de vele extra inspanningen die geleverd zijn in de vorm van onder andere de blokbenadering, extra flyer en intensief relatiebeheer. Wanneer meer studenten het huurteam zelf benaderen hoeft minder tijd besteed te worden aan de werving. In de praktijk blijkt de extra tijdinzet echter onmisbaar. Dit heeft onder andere te maken met de continue vernieuwing van de doelgroep en de bereikbaarheid van de doelgroep. De extra inspanningen om meer studenten te bereiken middels de blokbenadering hebben geresulteerd in duidelijk meer opnames.

Tevens is in 2013 gebruik gemaakt van betaalde advertenties via facebook (€300,- pm) en is de website vernieuwd (www.huurteam-utrecht.nl). De nieuwe website is per 1 februari 2014 online gegaan.

In de praktijk blijken de Utrechtse studenten een groter tijdsbeslag te leggen op het backoffice dan vooraf begroot. De huurders bellen vaak met vragen over hun kamer, de verhuurder en het verloop van de procedure, uiteraard gaan wij op al deze vragen in. Ook de “zelfstandige trajecten” leggen een extra tijdsbeslag op de adviseurs. Deze extra uren zijn apart weergegeven.

Tot slot bedraagt de kostenpost voor de legeskosten in verband met de quick-win trajecten €2.000,-. Door de extra inzet is er dit jaar een klein tekort van €2.431,-. Dit is geen probleem omdat vorig jaar €11.600,- resteerde. Het resterende budget wordt in 2014 ingezet voor de proef met de incassotrajecten.

Tabel 5.1 Verantwoording uren en kosten

Onderdeel	Begroot	Begrootte kosten	Realisatie	Gerealiseerde Kosten (ex BTW)	Toelichting
Aantal opnames 2013	500	€ 85.000	442	€ 75.140	€ 170 per opname
Aantal vervolgtrajecten 2013	250		184		€250,- per vervolgtraject
Aantal gestarte procedures	425	€ 88.400	269	€ 55.952	€208,- per procedure
Juridische vraagbaak-backoffice huurteam			200	€ 20.000	Aantal vragen huurrecht, controle huurcontracten, meldpunt ongewenst verhuurbedrag, advies zelfstandige trajecten, etc
Blokbenadering / flyeren)/ relatiebeheer			700	€ 26.000	Aantal benaderde adressen. Extra werkzaamheden: 200 adviesuren en 100 huurteamuren
Vaste kosten		€ 15.000		€ 15.000	Algemene kosten (reis en verblijf), legeskosten, pr-materiaal, sociale media, website.
Totaal exclusief btw		€ 188.400		€ 192.092	
Totaal inclusief btw (21%)		€ 227.964		€ 232.431	Maximum budget €230.000
Restant t.o.v. offerte				€ -2.431	

Bijlage 1: huurteam Utrecht Klantonderzoek 2013

Ook dit jaar hebben de huurders de dienstverlening van het huurteam weer goed tot zeer goed beoordeeld. Het algemene beeld is dat men tevreden is over het werk van de huurteammedewerkers.

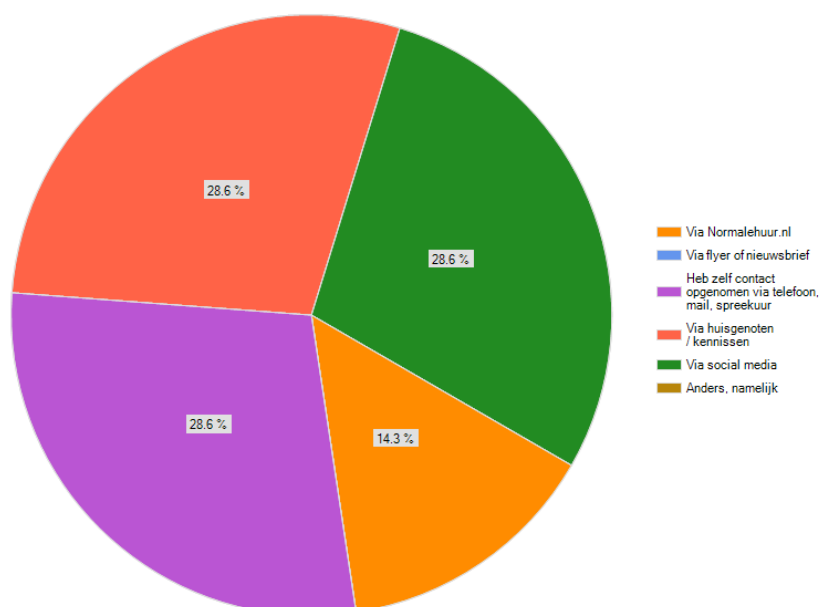
Er is een enquête uitgezet onder 44 huurders op 24 december 2013. Op 14 januari 2014 is de enquête gesloten, waarbij 14 huurders een reactie hebben gegeven (32% heeft gereageerd). Dit is een beperkte steekproef maar geeft wel inzichten in een aantal vragen.

Er is gevraagd naar de werkwijze en deskundigheid van het huurteam. Daarnaast is middels de enquête geprobeerd te achterhalen waarom huurders het huurteam uiteindelijk niet gemachtigd hebben om een procedure te starten.

Uit de reacties blijkt dat de service van het huurteam goed scoort, maar dat de consequenties voor het starten van een procedure niet even duidelijk zijn. Ook blijkt dat de meeste huurders (54%) geen machtiging geven omdat zij de verhouding met de verhuurder niet onder druk willen zetten.

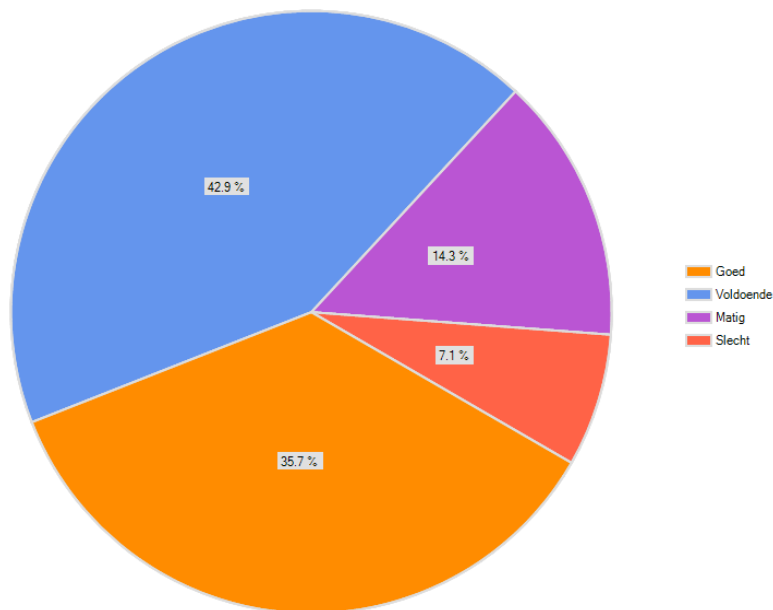
De resultaten

1. Hoe ben je met het huurteam in contact gekomen?



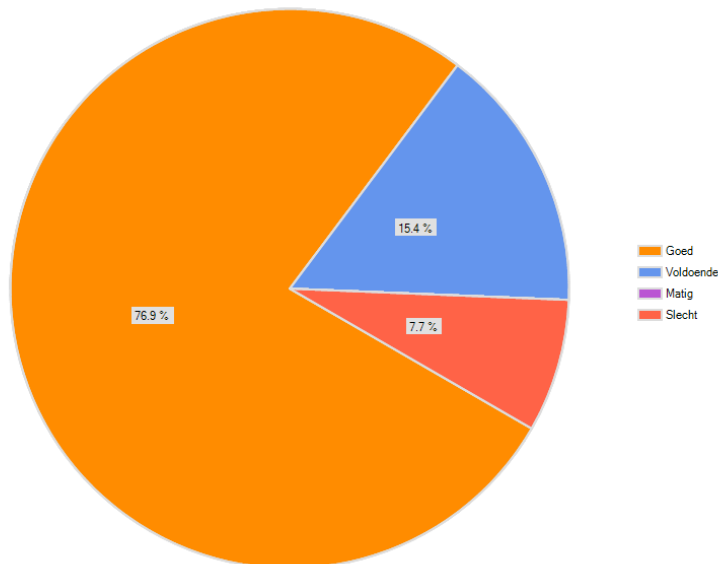
Het is wisselend hoe huurders in contact komen met het huurteam. Uit de reacties blijkt dat voornamelijk mond-tot-mond (29%) en internet (website Normale huur, social media - samen 43%) de belangrijkste kanalen zijn hoe huurders bij het huurteam terecht komen.

2. Er is vooraf (telefonisch) informatie gegeven over de werkwijze van het huurteam. Deze informatie was:



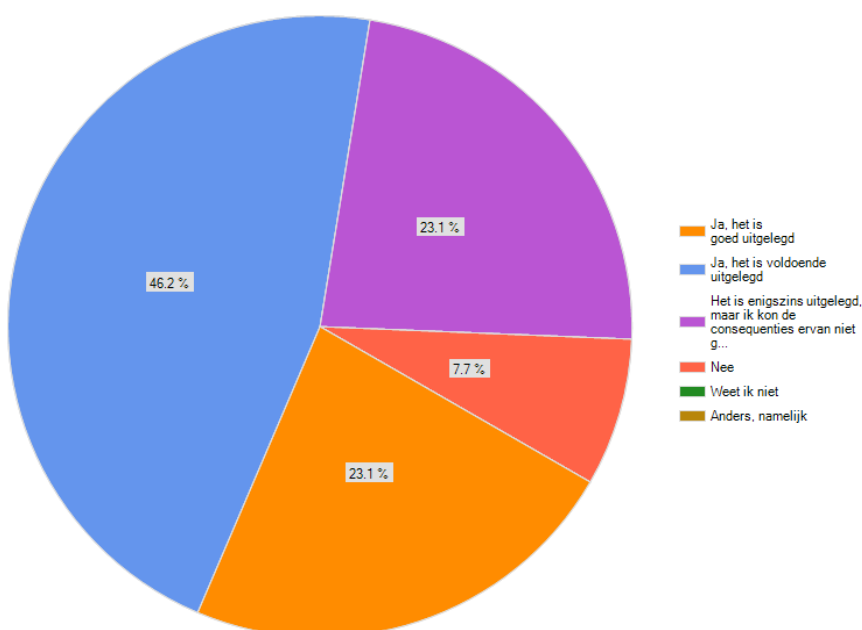
Telefonisch wordt goede informatie gegeven over de werkwijze van het huurteam. Één huurder miste naar zijn/haar mening nog cruciale informatie over de consequenties van het starten van de procedure. Onbekend is welke consequentie de huurder bedoelt.

3. Er heeft een opname van de woning / kamer plaatsgevonden. Hoe heb je de deskundigheid en service ervaren?



De service van het huurteam wordt als goed ervaren.

4. Uit de opname van het huurteam bleek dat de huurprijs van je kamer te hoog was, dat je een all-in huurprijs betaalt of dat er ernstige onderhoudsklachten zijn, waardoor je een lagere huurprijs kunt betalen. Heeft het huurteam je duidelijk uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat?

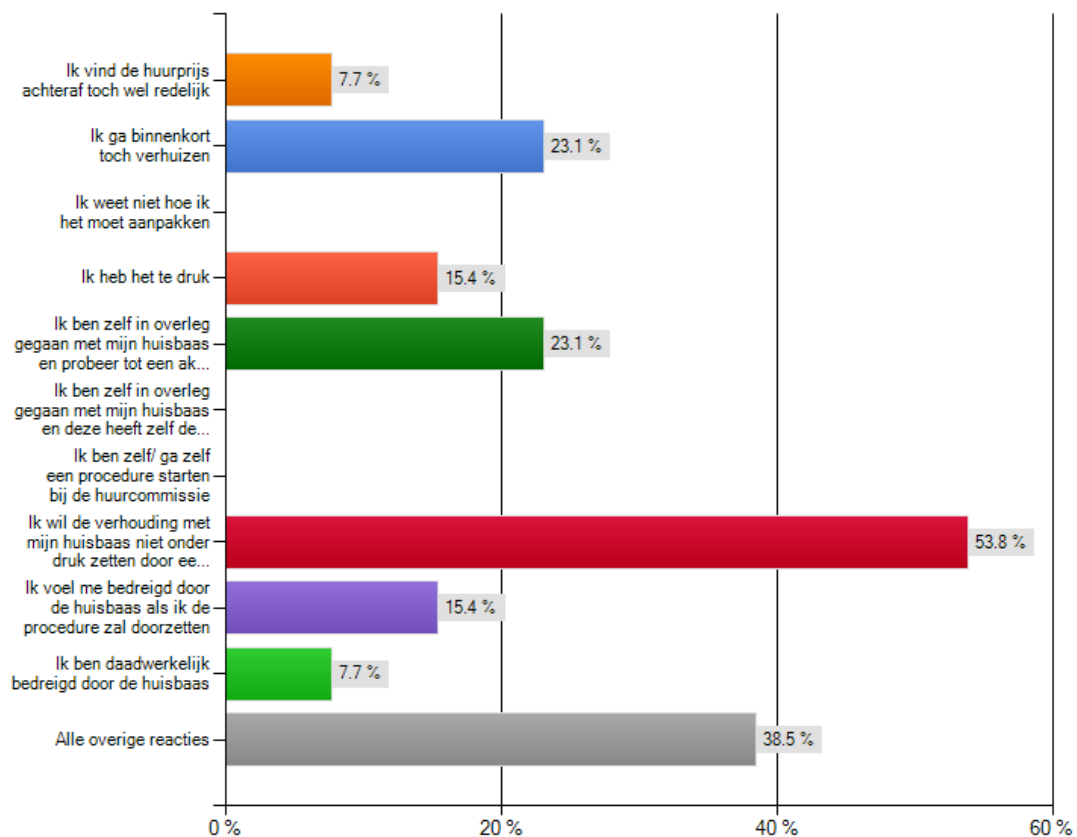


Over het algemeen vinden huurders dat de huurteammedewerkers tijdens de opname goed tot voldoende (samen 69%) uitleggen wat zij constateren in de kamer of het huurcontract. Opvallend is dat een aantal huurders (23%) aangeeft dat het goed is uitgelegd, maar dat zij de consequenties niet goed kunnen overzien. Slechts één huurder (8%) vindt dat één en ander niet goed is uitgelegd.

Opmerkingen

- Goed om daadwerkelijke bevestiging te krijgen van of de huur te hoog is of niet.
- Het zou fijn zijn als het huurteam ook zou helpen voor het starten van een procedure, bv met het opstellen van een informele brief naar de huisbaas.
- Ik kreeg via via een andere woning toebedeeld, waar ik sowieso liever zou wonen, ook als de huur van mijn huidige woning verlaagd zou zijn.

5. Vervolgens heeft de medewerker van het huurteam gevraagd om het huurteam te machtigen om namens jou een procedure te starten. Wat was de reden dat je ons niet gemachtigd hebt?

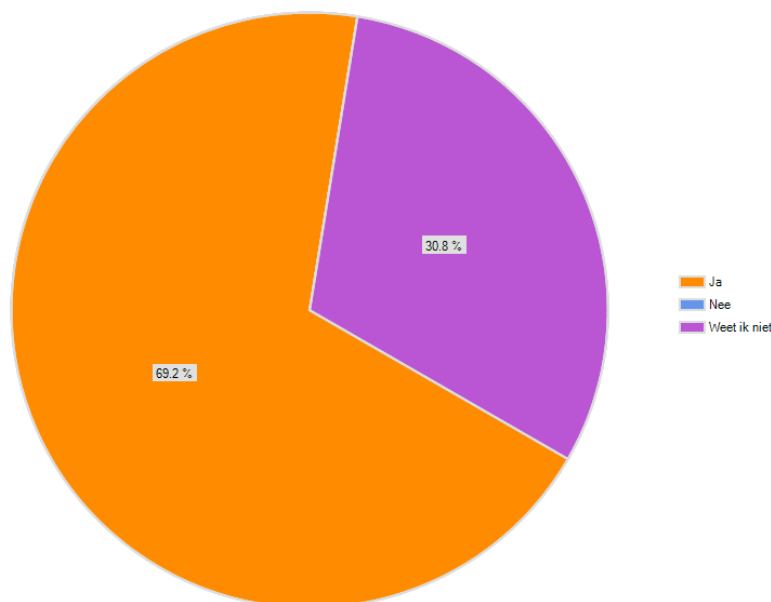


Uit de reacties blijkt dat huurders geen machtiging geven aan het huurteam vanuit angst dat de verstandhouding met de verhuurder onder druk komt te staan (54%), dat huurders zelf in overleg zijn gegaan met de verhuurder over de huurprijs (23%) of op korte termijn toch gaan verhuizen (23%).

Overige reacties (grijs)

- Ik was te laat om nog iets aan mijn huurprijs te doen.
- Ik had te weinig steun van huisgenoten en moest het in mijn eentje regelen.
- Wij wilden eerst afwachten wat een passende huurprijs zou zijn voor onze woning. Aangezien wij nu een soort woonkamer bij hebben gekregen vind ik het niet passend om een procedure te starten.
- We konden niet beloven allen er nog lang te blijven wonen (inmiddels zijn er al 3 weg).
- Ik geen goed contract voor mijn huidige kamer. Wel voor een andere kamer in het huis.

5. Zou je het huurteam aanbevelen bij vrienden?



69% geeft aan het huurteam aan vrienden aan te bevelen. Hieruit kan opgemaakt worden dat men tevreden is over de dienstverlening en/of het resultaat dat het huurteam namens de huurders behaald bij de huurcommissie.

Bijlage 2: Procedures

De procedures zijn de feitelijke instrumenten om de prijs van de kamer in overeenstemming te brengen met de kwaliteit. Na de kamercontrole worden de benodigde procedures zo snel mogelijk gestart bij de huurcommissie. Het begeleiden en in goede banen leiden van de procedures omvat het grootste gedeelte van de werkzaamheden van het huurteam. Omdat het niet altijd helder is welke procedure gestart moet worden en verhuurders de mazen van de wet kennen is het niet altijd makkelijk voor huurders de juiste procedure op de juiste manier te starten. Dit leidt dan vaak tot een onontvankelijkverklaring en dat is zonde als de huurder daardoor de rechtmatige huurverlaging misloopt.

Huurverlaging

Als uit de puntentelling blijkt dat de kale huurprijs te hoog is, wordt een huurverlagingvoorstel ingediend bij de verhuurder. De verhuurder krijgt twee maanden de tijd om te reageren op het voorstel. Indien de verhuurder niet akkoord gaat wordt er een procedure huurverlaging bij de huurcommissie gestart.

Toetsing

In de eerste 6 maanden na het aangaan van de huurovereenkomst kan getoetst worden of de kale huurprijs redelijk is. Kamers boven de liberalisatiegrens kunnen ook binnen 6 maanden getoetst worden. Indien de maximaal redelijke huurprijs onder deze grens ligt, kan huurder de teveel betaalde huur met terugwerkende kracht vanaf ingangsdatum van het huurcontract terugvorderen. Het dossier gaat direct naar de huurcommissie. Deze procedure is eventueel in combinatie met onderhoudsgebreken mogelijk.

Onderhoudsgebreken

Indien er sprake is van onderhoudsgebreken waar de verhuurder niets mee doet, kan dat op basis van de ernst van het gebrek leiden tot een (tijdelijke) huurverlaging. De verhuurder wordt door het verzocht de gebreken binnen 6 weken te verhelpen. Gebeurt dit niet, dan wordt de procedure bij de huurcommissie gestart. Deze procedure wordt vaak in combinatie met een toetsing- of huurverlagingsprocedure gevoerd.

All-In procedure

De verhuurder is verplicht om de kale huurprijs en de servicekosten te splitsen. Bij een all-In huur kan een procedure worden gestart. De verhuurder wordt verzocht om binnen drie weken voor uitsplitsing te zorgen. Mocht hieruit een verschil van mening ontstaan tussen huurder en verhuurder, wordt de huurcommissie om uitspraak gevraagd.

Bezwaar huurverhoging

Indien de huurder meent dat de verhuurder onterecht een huurverhoging heeft opgelegd of een hoger percentage dan wettelijk is toegestaan, kan hiervoor bezwaar worden ingediend. De verhuurder moet uiterlijk twee maanden voor ingangsdatum van nieuwe huurprijs het huurverhogingvoorstel aan huurder hebben gestuurd. De huurder stuurt dit voorstel aan het huurteam, deze maakt bezwaar bij de verhuurder. De verhuurder moet de huurverhoging zelf afhandelen bij de huurcommissie.

Jaarafrekening

Als een huurder servicekosten betaalt, dient de verhuurder jaarlijks een overzicht te sturen van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Als deze jaarafrekening naar uw overtuiging niet terecht is, wordt de verhuurder gevraagd binnen drie weken de kosten te specificeren. Gebeurt dit niet dan wordt de huurcommissie gevraagd hier uitspraak over te doen.