



HUURTEAM
Utrecht

Jaarrapportage Huurteam Utrecht

Periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Voorwoord

In onderstaande rapportage leest u over de resultaten en activiteiten van Huurteam Utrecht in 2021. Ook dit jaar stond nog primair in het teken van Corona. Het aantal gedane woningopnames is wegens Corona lager dan verwacht maar nog steeds substantieel. Het huurteam werd gehinderd door de lockdown en de maatregelen welke werden getroffen om het virus in te dammen.

Huurteam Utrecht is en blijft trots een bijdrage te hebben mogen leveren in de aanpak van misstanden op de particuliere woningmarkt in Utrecht. We kijken ernaar uit om in samenwerking met en in opdracht van de gemeente Utrecht in de komende jaren de huisjesmelkers te blijven bestrijden op weg naar een gezonde particuliere huurwoningmarkt.

Huurteam Utrecht
Maart 2022

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Inleiding.....	7
1. Resultaten huurprijscontroles.....	9
<i>Huurprijscontrole.....</i>	<i>9</i>
<i>Vervolgtrajecten.....</i>	<i>11</i>
<i>Geadviseerde procedures.....</i>	<i>12</i>
<i>Geadviseerde huurverlaging</i>	<i>13</i>
<i>Gestarte procedures.....</i>	<i>13</i>
<i>Resultaat procedures 2020 afgerond in 2021</i>	<i>16</i>
<i>Resultaat procedures 2021</i>	<i>17</i>
<i>Intimidatie en bedreiging.....</i>	<i>19</i>
<i>Juridische trajecten</i>	<i>21</i>
2. Communicatie.....	23
<i>Huurteam Utrecht in de Media</i>	<i>24</i>
<i>Campagne stop Duurhuur</i>	<i>24</i>
<i>Communicatiemiddelen Huurteam Utrecht.....</i>	<i>25</i>
Bijlage Huurcommissie procedures	26

Samenvatting

In deze jaarrapportage vindt u een overzicht van de resultaten van Huurteam Utrecht in 2021. Achtereenvolgens komen de huurprijscontroles, de vervolgtrajecten en de resultaten van de vervolgtrajecten aan de orde.

Huurteam Utrecht heeft als doel zo veel mogelijk huurders van particuliere huurwoningen te informeren over hun rechten als huurder en waar nodig de huurders bij te staan om deze rechten te beschermen of uit te oefenen. De activiteiten van het huurteam zijn erop gericht de huurprijs van particuliere huurwoningen in Utrecht in overeenstemming te brengen met de huurprijzenwetgeving (het puntensysteem).

Op verzoek van de huurder wordt de woonruimte onderzocht. Het huurteam controleert de huurprijs, en kijkt of er sprake is van achterstallig onderhoud en gebreken. Ook wordt het huurcontract gecontroleerd. Indien knelpunten worden gesignaleerd gaat het huurteam namens de huurder in gesprek met de verhuurder en voert indien nodig namens de huurder een procedure bij de Huurcommissie.

Er wordt vaker een beroep gedaan op het huurteam ten behoeve van ondersteuning buiten huurprijscontroles en vervolgtrajecten om. Deze juridische trajecten betreffen bijvoorbeeld zaken rond opzeggingen, onterecht berekende kosten, of intimiderende acties van de verhuurder. De zaak leent zich dan (nog) niet om naar een advocaat door te verwijzen.

Resultaten huurprijscontroles

In 2021 heeft Huurteam Utrecht 561 woningopnames uitgevoerd. In 296 gevallen betrof dat onzelfstandige woonruimte, tegenover 265 zelfstandige woonruimtes.

Vervolgtrajecten

Bij 92,7% van de bezochte 561 adressen zijn één of meer misstanden geconstateerd, waarbij het starten van een vervolgtraject mogelijk is. Dat zijn 520 adressen met misstanden. Bij 41 adressen was een vervolgtraject starten niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat de huurprijs in orde is, of omdat termijnen om actie te ondernemen verstreken zijn. Niet alle huurders starten (direct) het geadviseerde vervolgtraject. Sommigen willen er eerst over nadenken en starten het traject later alsnog. Anderen zien ervan af, meestal vanwege angst voor de relatie met de verhuurder of omdat de huurder verhuist. Het overgrote deel van de contracten die het huurteam controleert is er sprake van een tijdelijke huurovereenkomst. Huurders met tijdelijke contracten worden geadviseerd om te wachten met het starten van de procedure totdat het contract is doorgelopen voor onbepaalde tijd. Veel procedures worden daardoor op een later moment alsnog opgestart. Dit verklaart het nog lage aantal vervolgtrajecten. Een groot aantal huurders wachten totdat er zekerheid is omtrent de huursituatie en een verlenging hebben gekregen van de huurovereenkomst.

TABEL WONINGOPNAMES EN VERVOLGTRAJECTEN

aantal	zelfstandig	onzelfstandig	totaal
aantal opnames	265	296	561
opnames met misstanden	235	285	520
aantal vervolgtrajecten	132	156	288

Geadviseerde procedures

Bij de 520 adressen waar een vervolgtraject gestart kon worden, zijn 626 procedures geadviseerd. De servicekostenprocedure is dit jaar de meest geadviseerde procedure (31%). Dit was in 2020 ook het geval. In de jaren daarvoor was altijd de huurverlagingsprocedure het meest geadviseerd. In 2021 is de huurverlaging nu de tweede procedure die het meest werd geadviseerd (22%) gevolgd door de toetsingsprocedure (19%).

Geadviseerde huurverlaging

Wanneer alle door het huurteam in 2021 geadviseerde procedures gestart zouden worden, leidt dat op grond van de berekeningen van Huurteam Utrecht alleen al bij de procedures huurverlaging en toetsing tot een gemiddelde jaarlijkse huurverlaging van € 578.664 euro. Dit is €100.000 euro meer dan in het jaar 2020.

Resultaat procedures

Hoewel er 520 adressen met misstanden waren, is er tot dusverre bij 288 adressen van deze 520 adressen een vervolgtraject gestart. Daarbij zijn 361 procedures in gang gezet. (Een vervolgtraject bestaat uit één of meer gestarte procedures bij één adres). Dat kan zowel om schikkingstrajecten gaan, als om procedures bij de Huurcommissie.

TABEL GEREALISEERDE HUURVERLAGING 2021

procedure	aantal afgerond via huurcommissie	besparing ontrechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing ontrechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing ontrechte kosten	totaal
All-in	2	€ 5.188	0	€ 0	0	€ 0	€ 5.188
Huurverlaging	2	€ 1.560	2	€ 8.475	23	€ 76.317	€ 86.352
Onderhoud	4	€ 6.474	1	€ 0	0	€ 0	€ 6.474
Servicekosten	31	€ 19.199	0	€ 0	36	€ 0	€ 19.199
Toetsing	18	€ 71.592	0	€ 0	7	€ 31.180	€ 102.772
Toetsing met onderhoud	4	€ 20.313	1	€ 9.308	7	€ 19.416	€ 49.037
Totaal	61	€ 124.326	4	€ 17.783	73	€ 126.913	€ 269.022

De resultaten van de in 2021 gestarte procedures zijn deels zichtbaar. De Huurcommissie heeft in 61 zaken een uitspraak gedaan met als resultaat een gerealiseerde besparing van €124.326 euro.

Er zijn 4 zaken middels een schikking afgerond waarbij in 3 gevallen duidelijk was dat daarmee een besparing van €17.783 euro is gerealiseerd. Wanneer er sprake is van een schikking bij achterstallig onderhoud wil dat zeggen dat het onderhoud alsnog is uitgevoerd. Daarbij kan geen besparing in euro's berekend worden.

Via de Quick-win trajecten kan in alle gevallen berekend worden dat de besparing € 126.913 euro bedraagt.

De gerealiseerde huurverlaging bij procedures die in 2021 zijn opgestart en ook in hetzelfde jaar succesvol zijn afgerond bedraagt inclusief schikkingen en Quick-win procedures € 269.022 euro. Daarnaast zijn er in 2021 procedures afgerond welke in 2020 zijn gestart.

In totaal zijn 140 procedures welke gestart waren in 2020 afgerond via een procedure bij de Huurcommissie. Ook zijn er in 2020 in totaal 68 Quick-wins gerealiseerd.

De gerealiseerde besparing van de afronding van de procedures bedraagt in totaal €296.043 euro.

De totaal gerealiseerde besparing met procedures succesvol afgerond in 2021 komt daarmee in totaal uit op een bedrag van € 565.065 euro.

Dit bedrag is door de verhuurder terugbetaald aan de huurder, of door de huurder verrekend met de te betalen huurprijs, of met behulp van een jurist bij de verhuurder gevorderd.

procedure gestart in 2020 afgerond in 2021	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
All-in	6	€ 19.372	0	€ 0	0	€ 0	€ 19.372
Huurverlaging	13	€ 33.835	0	€ 0	7	€ 16.626	€ 50.461
Onderhoud	3	€ 14.213	0	€ 0	0	€ 0	€ 14.213
Servicekosten	75	€ 89.277	0	€ 0	58	€ 0	€ 89.277
Toetsing	35	€ 85.709	0	€ 0	3	€ 21.664	€ 107.373
Toetsing met onderhoud	8	€ 15.347	0	€ 0	0	€ 0	€ 15.347
Totaal	140	€ 257.753	0	€ 0	68	€ 38.290	€ 296.043

De besparing bij de procedures huurverlaging, all-in, en toetsing (met onderhoud) en onderhoud is berekend op jaarbasis. (De verlaging per maand maal twaalf). Bij de procedures afrekening servicekosten is de eenmalige besparing berekend op basis van de Huurcommissie uitspraak.

TABEL RESULTATEN AFGELOPEN 5 JAREN

Resultaten Huurteam Utrecht					
	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal opnames	662	663	606	457	561
Aantal vervolgetrajecten	411	403	322	299	288
Aantal gestarte procedures	491	632	527	447	361
Gerealiseerde huurprijsverlaging	€465.641	€552.502	€566.569	€506.303	€565.065

Kijkend naar de resultaten van de afgelopen 5 jaren zie je de effecten van de coronacrisis enkel in het teruggelopen aantal woningopnames. De gerealiseerde huurprijsverlaging is vergelijkbaar met voorgaande jaren en is zelfs meer dan in 2020. Dit heeft te maken met het wegwerken van de achterstanden door de Huurcommissie waardoor veel zaken uit 2020 en zelfs uit eerdere jaren een resultaat kregen in 2021.

Inleiding

Huurteam Utrecht is gestart in september 2010. Sinds 2012 voert Urbannerdam in opdracht van de gemeente Utrecht de werkzaamheden met betrekking tot Huurteam Utrecht uit.

In deze jaarrapportage vindt u een overzicht van de resultaten van Huurteam Utrecht in 2021. Achtereenvolgens komen de huurprijscontroles, de vervolgtrajecten en de resultaten van de vervolgtrajecten aan de orde. Een apart hoofdstuk is gewijd aan communicatieactiviteiten. Ook wordt er een stand van zaken gegeven over de afgeronde Pilot Regionaal Huurteam Utrecht en de belangrijkste resultaten. Een kosten en urenoverzicht is als laatste hoofdstuk toegevoegd.

Het Huurteam Utrecht heeft als doel de huurprijs van particuliere huurwoningen in Utrecht in overeenstemming te brengen met de huurprijzenwetgeving (het puntensysteem). Op verzoek van de huurder wordt de woonruimte onderzocht. Het huurteam controleert de huurprijs, en kijkt of er sprake is van achterstallig onderhoud en gebreken. Ook wordt het huurcontract gecontroleerd. Indien knelpunten worden gesignaleerd gaat het huurteam namens de huurder in gesprek met de verhuurder en voert indien nodig namens de huurder een procedure bij de Huurcommissie. Ernstig achterstallig onderhoud, waaronder brand- en levensgevaarlijke situaties meldt het huurteam bij de gemeente.

De wettelijke bepalingen in het Burgerlijk Wetboek beschermen de huurder tegen willekeur en machtsmisbruik. Er is sprake van huurbescherming en huurprijsbescherming. Maar het is steeds de individuele huurder die de misstanden zelf moet aankaarten. Een huurder moet bovendien weten dat deze bescherming ingeroepen kan worden. Als de huurder het weet moet een huurder het – met de steeds ingewikkelder regelgeving – ook kunnen. Ten slotte moet de huurder het ook durven. Er is sprake van een machtsongelijkheid. De verhuurder heeft een machtspositie ten opzichte van de huurder. Vanwege de woningnood zijn veel huurders bang de moeilijk bemachtigde woning te verliezen wanneer er een procedure wordt gestart tegen de verhuurder. Huurteam Utrecht helpt daarbij. Huurteam Utrecht gaat als het ware tussen huurder en verhuurder instaan en treedt op als gemachtigde van de huurder. De communicatie verloopt over het algemeen volledig via het huurteam waardoor de huurder buiten schot blijft.

Het huurteam speelt een belangrijke rol in de aanpak van huisjesmelkers door het bestrijden van te hoge huren, achterstallig onderhoud, onjuiste servicekosten en all-in contracten. Verhuurders moeten achteraf te veel betaalde huur en servicekosten terugbetalen, en/of de huur kan tijdelijk worden verlaagd bij onderhoudsgebreken. Zowel huurder als verhuurder moet legeskosten betalen voor de Huurcommissie de zaak in behandeling neemt. De partij die in het gelijk gesteld wordt krijgt de legeskosten terug. Als beide partijen gedeeltelijk in gelijk gesteld worden krijgen zij beiden een gedeelte van de legeskosten terug. Het huurteam betaalt namens huurders € 25,- per verloren procedure en verhuurders betalen in 2021 € 300,- legeskosten per verloren procedure. Wanneer een verhuurder vaker in het ongelijk is gesteld door de Huurcommissie geldt er een verhoging van het legestartief. Dit moet een afschrikkeffect hebben op verhuurders om niet meerdere keren de fout in te gaan.

Huurcommissie.nl:

Een verhuurder die binnen drie kalenderjaren vaker in het ongelijk wordt gesteld, moet een hoger legestartief betalen. Het gaat alleen over geschillen die gaan over de aanvangshuur of all-in-huurprijzen waarvan de verwachting van de wetgever en de minister is dat alle verhuurders de regels goed kunnen uitvoeren. Een verhuurder die in het ongelijk wordt gesteld, betaalt de eerste keer een legestartief van € 300, de tweede keer € 700 euro en vanaf een derde keer (of elke volgende keer) € 1.400 euro.

De huurder machtigt het huurteam om de geconstateerde misstanden aan te pakken, of krijgt ondersteuning om zelf tot overeenstemming te komen. Geregeld is er sprake van meerdere misstanden. Er moeten dan verschillende procedures gestart worden.

Bij misstanden in het huurcontract wordt geen procedure gestart bij de Huurcommissie. Het huurteam informeert de huurders uitgebreid over de onjuistheden en welke rechten en plichten wel van toepassing zijn. Hiervoor is geen contractaanpassing nodig. Het wetboek is bindend en staat boven het huurcontract.

Het huurteam registreert situaties waarbij sprake is van intimidatie of bedreiging en voorziet de huurder van advies en ondersteunt de huurder. Het huurteam adviseert huurders contact op te nemen met de politie of wijkagent. Het huurteam ondersteunt deze huurders met het opbouwen van een dossier en/of verwijst huurders door naar een advocaat.

1. Resultaten huurprijscontroles

Huurprijscontrole

Intake:

Wanneer na een eerste intake met een huurder blijkt dat er mogelijk sprake is van misstanden maakt het huurteam een afspraak voor een woningopname. Bij de intake wordt direct een screening gedaan op het huurcontract om zo huurders van daadwerkelijke vrije sector huurwoningen te informeren dat er geen mogelijkheid is om een procedure op te starten bij de Huurcommissie. Daarnaast behoort het beantwoorden van allerlei vragen van huurders en het geven van algemene voorlichting tot de intake.

Woningopname:

De huurteammedewerker maakt tijdens de woningopname standaard een puntentelling om de maximale huurprijs te berekenen, controleert daarnaast de woonruimte op onderhoudsgebreken, en kijkt ter plekke de huurovereenkomst na op onwettige of onjuiste bepalingen, waaronder ook met betrekking tot servicekosten.

Advisering:

Alle huurders ontvangen een persoonlijk schriftelijk advies over de constateerde misstanden, en over de mogelijkheden deze misstanden te laten aanpakken door het huurteam.

Hierbij is er nogmaals ruimte voor vragen over de procedure en geeft de medewerker duidelijke en praktische informatie. In 2021 heeft het huurteam gewerkt aan de hand van een Corona Protocol waardoor de tijd van de woningopname ingekort werd om zo risico's te vermijden. Het adviseren en beantwoorden van vragen gebeurde in 2020 voornamelijk achteraf via telefoon of e-mail. Daarbij werd wel elke huurder uitgebreid geïnformeerd over de mogelijkheden om de geconstateerde misstanden aan te pakken.

Woningopnames:

In 2021 heeft Huurteam Utrecht 561 woningopnames uitgevoerd. Dit is minder dan verwacht en heeft voornamelijk te maken met de Lockdown in 2021 en de maatregelen die vanuit de overheid werden opgelegd. Het aantal opnames is minder dan in de afgelopen jaren maar meer dan de 457 opnames uit 2020. Toch bleef het feit dat huurders minder snel geneigd waren het huurteam in te schakelen voor het doen van een woningonderzoek. Dit had te maken met de angst voor besmetting. Daarnaast werd Huurteam Utrecht gehinderd door de maatregelen die de Rijksoverheid nam om de Coronacrisis in te dammen waardoor in 2021 op een gegeven moment slechts 1 opname per dag mogelijk was per woningopnemer van het huurteam. Normaal gesproken voert Huurteam Utrecht ook benaderingen en aanbestedingen uit in de wijken. In 2020 en 2021 hebben deze acties niet kunnen plaatsvinden wegens de Coronacrisis.

TABEL WONINGOPNAMES 2021 PER MAAND

maand	zelfstandig	onzelfstandig	totaal
Januari	8	34	42
Februari	13	42	55
Maart	20	39	59
April	29	32	61
Mei	13	12	25
Juni	32	17	49
Juli	31	15	46
Augustus	34	15	49
September	19	12	31
Oktober	26	13	39
November	25	30	55
December	15	35	50
Totaal	265	296	561

In 296 gevallen is de woningopname uitgevoerd bij onzelfstandige woonruimte, en 265 maal bij zelfstandige woonruimtes. Steeds vaker worden woningen verhuurd als kleine studio. Bij zelfstandige woonruimte kan de verhuurder een hogere of geliberaliseerde huurprijs vragen. Beleggers kiezen er ook steeds vaker voor om complexen op te leveren waarbij alle woning bestaan uit studio's en appartementen. Uit de cijfers blijkt dat er een toename is in het aantal opnames bij zelfstandige woonruimtes. Deze trend blijft aanhouden ook in 2021.

TABEL WONINGOPNAMES 2021 PER WIJK

wijk	zelfstandig	onzelfstandig	totaal
Binnenstad	41	75	116
Noordoost	31	43	74
Noordwest	36	61	97
Oost	26	15	41
Overvecht	3	4	7
West	73	48	121
Zuid	11	8	19
Zuidwest	41	41	82
Leidse Rijn	3	1	4
Totaal	265	296	561

De verdeling van de woningopnames over de wijken is anders in vergelijking met de afgelopen jaren. De meeste opnames werden in 2020 gedaan in de wijk Noordwest. Nu komen de meeste opnames uit Utrecht West en de Binnenstad. We zien bijna een verdubbeling in Utrecht West. Het aantal opnames uit Noordwest is in vergelijking met 2020 gelijk gebleven.

Vervolgtrajecten

Wanneer uit de woningopname blijkt dat er inderdaad sprake is van één of meer misstanden, kan de huurder het huurteam machtigen. Het huurteam neemt dan contact op met de verhuurder. Een toetsingsprocedure wordt direct bij de Huurcommissie gestart echter wordt er ook getracht om nog tot een schikking te komen wanneer de verhuurder hiervoor open staat. De procedure die dan reeds gestart is wordt weer ingetrokken wanneer er daadwerkelijk een schikking is bereikt en de afspraken zijn vastgelegd of de verhuurder overgaat tot het aanpakken van de geconstateerde misstanden. Er is sprake van een vervolgtraject wanneer getracht wordt tot een schikking te komen, en/of wanneer een of meer procedures bij de Huurcommissie aanhangig gemaakt worden.

Bij 92,7% van de bezochte 561 adressen zijn een of meer misstanden geconstateerd, waarbij het starten van een vervolgtraject mogelijk is. Dat zijn 520 adressen met misstanden. Bij slechts 41 adressen was een vervolgtraject starten niet mogelijk. Dat kan zijn omdat de huurprijs in orde is, of de onderhoudsgebreken niet ernstig genoeg zijn. Verder is het mogelijk dat de huurprijs geliberaliseerd is. Dit lage aantal in vergelijking met voorgaande jaren is vanwege een goede screening bij de poort. Zo wordt voorafgaand aan het onderzoek gevraagd het contract te sturen en kunnen we op basis van standaarden een berekening maken of een woning terecht geliberaliseerd is.

Bij 288 van de 520 adressen met misstanden is een vervolgtraject gestart. Dat is in 55% van de

Liberalisatie anno 2021

Jaarlijks stelt de overheid de liberalisatiegrens vast voor zelfstandige woonruimte. (Voor onzelfstandige woonruimte geldt geen liberalisatiegrens). Per 1 januari 2021 was de grens € 752,33 wat betekent dat de huurprijs in 2021 terecht geliberaliseerd is vanaf 143 punten uit het Woning Waardering Stelsel. Wanneer de huurprijs bij aanvang van de huurovereenkomst boven de op dat moment geldende liberalisatiegrens ligt hoeft de verhuurder het puntensysteem niet te volgen. De verhuurder kan dan een hogere huurprijs vragen dan op grond van de punten zou mogen. De huurder kan in dit geval geen zaken aan de huurcommissie voorleggen. De huurprijs kent geen maximum, maar wordt bepaald door de markt. Kwesties rond onderhoud of servicekosten moeten rechtstreeks aan de kantonrechter worden voorgelegd. In de huidige woningmarkt wordt de huurprijs opgedreven door de grote vraag naar woningen. Woningen die net boven de liberalisatiegrens (752,33) liggen worden verhuurd voor huurprijzen van €1500,- euro.

Ook wanneer een woning minder dan 143 punten telt, maar de huurprijs bij aanvang van de huurovereenkomst toch boven de dan geldende liberalisatiegrens ligt, is er sprake van een geliberaliseerde huurprijs. In dit geval is er dan sprake van een onterecht geliberaliseerde huurprijs. De huurder kan hier alleen binnen zes maanden na aanvang van de huurovereenkomst iets aan doen. De eerste zes maanden heeft de huurder van woonruimte met een geliberaliseerde huurprijs nog het recht om bij de huurcommissie te laten toetsen of de huurprijs niet onder de liberalisatiegrens hoort te liggen. Bij deze toetsing kan de huurcommissie vaststellen dat de huurprijs lager wordt dan de liberalisatiegrens. Na zes maanden ligt een huurprijs boven de liberalisatiegrens vast en kan deze niet meer verlaagd worden. De huurprijs is dan definitief geliberaliseerd zolang de huurovereenkomst doorloopt. Alleen wanneer er sprake is van een all-in huurprijs of een tijdelijke huurovereenkomst kan er ook na zes maanden nog iets gedaan worden aan een onterecht geliberaliseerde huurprijs.

gevallen.

Huurders willen niet altijd direct beslissen over het al dan niet starten van een procedure. Dit gebeurt bijvoorbeeld als huurders eerst nog willen nadenken of overleggen over het al dan niet starten van een procedure. Het huurteam neemt in dergelijke gevallen na verloop van tijd opnieuw contact op. Dat betekent dat huurders soms maanden later het huurteam alsnog machtigen. Toch blijft er net als in voorgaande jaren een groep huurders die af ziet van het starten van een procedure. De meest voorkomende redenen om het advies van het huurteam niet te volgen blijven zorgen over

de verstandhouding met de verhuurder wanneer een traject gestart wordt, of omdat huurders op korte termijn gaan verhuizen.

Tijdelijke huurovereenkomsten:

Ook speelt het hebben van een tijdelijke huurovereenkomst een grote rol. Huurders willen niet dat het tijdelijke huurcontract niet verlengd wordt doordat zij een procedure opstarten bij de Huurcommissie. Huurders met tijdelijke huurovereenkomsten wordt geadviseerd te wachten met het opstarten van de procedure totdat het contract is doorgelopen voor onbepaalde tijd of dat de verhuurder de huurder informeert over het daadwerkelijk eindigen van de huurovereenkomst. Het hebben van een tijdelijke huurovereenkomst zorgt er ook voor dat huurders het huurteam niet durven in te schakelen wat ook weer een vermindering oplevert van het aantal woningopnames. Zo zie je de effecten van de verslechterde positie van huurders doorwerken niet alleen in het aantal vervolgttrajecten maar ook in het aantal woningopnames.

TABEL WONINGOPNAMES EN VERVOLGTRAJECTEN 2020

aantal	zelfstandig	onzelfstandig	totaal
aantal opnames	265	296	561
opnames met misstanden	235	285	520
aantal vervolgttrajecten	132	156	288

Geadviseerde procedures

In 2021 is gebruik gemaakt van zeven verschillende procedures bij de Huurcommissie. Een overzicht van deze procedures staat in Bijlage 1.

Wanneer er misstanden zijn aangetroffen zijn er drie mogelijkheden om dat op te lossen. De huurder probeert in samenspraak met het huurteam tot een compromis te komen met de verhuurder. Of het huurteam spreekt de verhuurder aan namens de huurder. Of wanneer overleg niet mogelijk is wordt de zaak voorgelegd aan de Huurcommissie. In gevallen van brandgevaar of zeer ernstige onderhoudskwesties informeert het huurteam de afdeling Handhaving van de gemeente. Bij de 520 adressen waar een vervolgttraject gestart kon worden, zijn 626 procedures geadviseerd.

De servicekostenprocedure is wederom dit jaar de meest geadviseerde procedure (31%). In voorgaande jaren was de huurverlagingsprocedure het meest geadviseerd. In zowel 2021 als 2020 is de huurverlagingsprocedure nu de tweede procedure die het meest werd geadviseerd gevolgd door de toetsingsprocedure.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES 2021

procedure	zelfstandig	onzelfstandig	totaal	procentueel
All-in	11	36	47	8%
Bezwaar huurverhoging	4	1	5	1%
Huurverlaging	35	102	137	22%
Onderhoud	20	65	85	14%
Servicekosten	69	124	193	31%
Toetsing	60	56	116	19%
Toetsing met onderhoud	17	26	43	7%
Totaal	216	410	626	

Geadviseerde huurverlaging

Wanneer alle door het huurteam geadviseerde procedures gestart worden, zou dat op grond van de berekeningen van Huurteam Utrecht alleen al bij de procedures huurverlaging en toetsing tot een gemiddelde jaarlijkse huurverlaging leiden van €578.664 euro. Dat is een toename van meer dan €100.000 euro geadviseerde huurverlaging ten opzichte van 2020. Dit betekent dat het verschil tussen de gevraagde huurprijs en de maximale huurprijs hoger ligt dan in 2020. De gemiddeld te veel gevraagde huur betreft een substantieel bedrag van € 142,- respectievelijk zelfs € 248,- per maand. De geadviseerde gemiddelde huurverlaging is alleen berekend over de geadviseerde procedures 'huurverlaging' en 'toetsing'. Bij deze procedures kan het huurteam direct advies geven en berekenen wat het verwachte verschil is. Het aantal geadviseerde procedures vermenigvuldigd met de gemiddelde geadviseerde huurverlaging, maal 12 maanden, is de totale gemiddelde geadviseerde huurverlaging op jaarbasis. Het bedrag is exclusief de mogelijke huurverlagingen bij de procedures onderhoud, servicekosten, all-in en toetsing met onderhoud. Bij deze procedures 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.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES EN HUURVERLAGING 2021

procedure	zelfstandig	onzelfstandig	geadviseerd	gemiddelde gevraagde huurprijs	gemiddelde maximale huurprijs	gemiddelde geadviseerde huurverlaging
All-in	11	36	47	€ 0	€ 0	€ 0
Bezwaar						
huurverhoging	4	1	5	€ 0	€ 0	€ 0
Huurverlaging	35	102	137	€ 412	€ 270	€ 142
Onderhoud	20	65	85	€ 0	€ 0	€ 0
Servicekosten	69	124	193	€ 0	€ 0	€ 0
Toetsing	60	56	116	€ 560	€ 312	€ 248
Toetsing met onderhoud	17	26	43	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal	216	410	626			€ 578.664

Gestarte procedures

Een vervolgtraject kan uit verschillende procedures bestaan. De geadviseerde procedures worden niet altijd gestart, en soms later gestart. Er is een trend geconstateerd waarbij verhuurders steeds vaker een tijdelijk contract geven. Huurders met tijdelijke contracten worden geadviseerd om te wachten met het starten van de procedure totdat het contract is doorgelopen voor onbepaalde tijd. Veel procedures worden daardoor op een later moment alsnog opgestart. Het verschil tussen de gestarte procedures bij huurders van zelfstandige en onzelfstandige woonruimte kan daardoor worden verklaard. In totaal is 57% van de in 2021 geadviseerde procedures ook daadwerkelijk gestart in 2021.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES EN GESTARTE PROCEDURES 2021

procedure	onzelfstandig geadviseerd	onzelfstandig gestart	zelfstandig geadviseerd	zelfstandig gestart	totaal geadviseerd	totaal gestart
All-in	36	11	11	7	47	18
Bezwaar huurverhoging	1	1	4	2	5	3
Huurverlaging	102	37	35	15	137	52
Onderhoud	65	24	20	9	85	33
Servicekosten	124	105	69	64	193	169
Toetsing	56	33	60	28	116	61
Toetsing met onderhoud	26	13	17	12	43	25
Totaal	410	224	216	137	626	361

Bij de 288 adressen waar de huurder Huurteam Utrecht heeft gemachtigd om het vervolgtraject te starten, zijn 361 procedures in gang gezet.

Dit is een afname ten opzichte van 2020 die verklaard kan worden doordat er minder procedures per adres zijn geadviseerd. Waar er voorheen sprake was van Multi-problematiek zien we nu dat er vaker sprake is van één misstand op het adres.

De vervolgtrajecten betreffen:

- Schikkingstrajecten: overeenstemming met verhuurder na advies, maar zonder machtiging van het Huurteam.
- Quick-win trajecten: overeenstemming met verhuurder na machtiging van het huurteam en opstarten van procedures bij de Huurcommissie.
- Volledige trajecten: uitspraak door de Huurcommissie.

Schikkingsprocedures

Op basis van de huurprijscontrole en het advies van het huurteam proberen huurders binnen een zelfstandig traject eerst zelf tot een compromis te komen met hun verhuurder. Als er overeenstemming wordt bereikt over de huurprijs, dan is deze vaak iets hoger dan de maximale huurprijs die het huurteam vooraf had geadviseerd. Voordeel voor de huurder is echter dat de nieuwe huurprijs direct ingaat, terwijl een procedure al snel negen maanden of langer duurt voordat een uitspraak bij de Huurcommissie is bereikt. Zeker gezien de hoge mutatiegraad bij studenten is dit voor studenten een goed alternatief. Huurteam Utrecht ondersteunt huurders bij de schikkingstrajecten met adviezen. Het advies en de ondersteuning van het huurteam is voor deze huurders voldoende om zelfstandig met hun verhuurder in overleg te kunnen gaan. Van de in 2021 gestarte procedures zijn 5 procedures afgerond via een schikking. Dit is een afname in vergelijking met een jaar eerder. Dit betekent dat huurders minder in staat waren om zelfstandig tot een schikking te komen in 2021.

Quick-win procedures

Wanneer huurder en verhuurder de zaak schikken nadat de huurder het huurteam heeft gemachtigd, is er sprake van een 'quick-win' procedure. In 2021 zijn 94 procedures afgerond via Quick-win. Dit is een toename in vergelijking met 2002. Huurteam Utrecht zet meer in op onderhandeling met de verhuurder om zo de misstanden via snelle geschilbeslechting op te lossen.

De hoogte van de legeskosten kan voor de verhuurder ook een reden zijn om vroegtijdig met de huurders een schikking te treffen. Een verhuurder loopt het risico veroordeeld te worden tot legeskosten van € 300,- per procedure per kamer of woning. Ook hanteert de huurcommissie een verhoogd legestartief wanneer een verhuurder binnen 3 kalenderjaren vaker in het ongelijk wordt gesteld bij procedures over aanvangshuur of all-in-huurprijzen. Bij een tweede keer betaalt een verhuurder € 700 euro aan leges. Een derde keer (of elke volgende keer) kost een procedure de verhuurder € 1.400 euro.

Consequentie van deze quick-win schikkingen is wel dat het huurteam de legeskosten van €25,- per procedure verliest. Dit weegt echter op tegen de tijds winst voor een huurder die niet een volledig traject bij de Huurcommissie hoeft te doorlopen.

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 adviseert het huurteam bij twijfel over een voorstel van de verhuurder niet akkoord te gaan, maar weer contact met het huurteam op te nemen. Huurteam Utrecht houdt hierbij een vinger aan de pols om te voorkomen dat huurders akkoord gaan met een slecht voorstel van de verhuurder. Ook wordt altijd het advies gegeven om niet veel van de maximale huurprijs af te wijken.

Uitspraak Huurcommissie

Wanneer de verhuurder niet wil schikken dient Huurteam Utrecht digitaal een verzoek in bij de Huurcommissie, bijvoorbeeld om een voorstel tot huurverlaging te beoordelen. Het verzoek kan één of een combinatie van de zeven in de bijlage genoemde procedures betreffen. Na betaling van leges à € 25 per procedure neemt de Huurcommissie het verzoek in behandeling. Na verloop van enkele weken tot maanden bezoekt een rapporteur van de Huurcommissie de woonruimte en maakt een Rapport van Voorbereidend Onderzoek op van de bevindingen. Weer enige tijd later volgt een zitting van de Huurcommissie waarbij zowel huurder als verhuurder kunnen reageren op het Rapport van Voorbereidend Onderzoek, waarna de commissie doorgaans binnen zes weken uitspraak doet. De uitspraak is bindend: huurder en verhuurder worden geacht datgene wat “de Huurcommissie heeft uitgesproken te zijn overeengekomen, tenzij één van beide partijen zich binnen acht weken tot de kantonrechter wendt.” De partij die in het gelijk wordt gesteld krijgt de leges terug.

Van de 361 in 2021 gestarte procedures, zijn er 64 via een uitspraak van de Huurcommissie afgerond. In 2020 waren slechts 3 procedures bij de Huurcommissie afgerond in hetzelfde jaar.

Er is nog steeds sprake van achterstanden bij de Huurcommissie maar dit aantal laat zien dat de Huurcommissie deze achterstanden aan het inlopen is.

Er zijn in totaal 34 procedures ingetrokken door de huurder. Veelal is dit omdat huurders besluiten te verhuizen na het opstarten van de procedure waarbij het niet mogelijk is de procedure door te zetten ondanks de verhuizing. Ook blijft het vaak onduidelijk wat de beweegredenen van de huurder zijn om de procedure in te trekken. Van de 361 gestarte procedures zijn er nog 168 in afwachting van afronding.

TABEL GEADVISEERDE, GESTARTE EN AFGERONDE PROCEDURES 2021

procedure	procedures geadviseerd	machtiging	schikking zonder machtiging	procedures gestart	quick-win met machtiging	huurcommissie positief	huurcommissie negatief	ingetrokken	afgerond	lopend
All-in	47	18	0	18	4	2	0	3	9	9
Bezwaar huurverhoging	5	3	0	3	2	0	0	1	3	0
Huurverlaging	137	52	2	54	23	2	0	9	36	18
Onderhoud	85	33	2	35	14	4	0	6	26	9
Servicekosten	193	169	0	169	37	32	2	9	80	89
Toetsing	116	61	0	61	7	18	2	5	31	30
Toetsing met onderhoud	43	25	1	26	7	4	0	1	13	13
Totaal	626	361	5	366	94	62	4	34	198	168

Resultaat procedures 2020 afgerond in 2021

De resultaten van de gerealiseerde huurverlaging van de in 2020 gestarte procedures waren in de jaarrapportage 2020 niet goed zichtbaar. Zie hieronder de tabel uit de eerdere rapportage.

TABEL GEREALISEERDE HUURVERLAGING 2020

2020	Aantal afgerond via huur-commissie	Besparing onterechte kosten	Aantal afgerond via schikking	Besparing onterechte kosten	Aantal afgerond via quick-win	Besparing onterechte kosten	Totaal
All-in	0	€0	0	€0	2	€5.060	€5.060
Huurverlaging	0	€0	17	€44.682	19	€60.246	€104.928
Onderhoud	0	€0	10	€0	0	€0	€0
Servicekosten	1	€1.220	0	€0	21	€170	€1.390
Toetsing	0	€0	4	€20.234	18	€80.104	€100.338
Toetsing met onderhoud	0	€0	0	€0	5	€21.129	€21.129
TOTAAL	1	€1.220	31	€64.916	65	€166.709	€232.845

In 2021 heeft de Huurcommissie een groot aantal zaken afgerond van zaken die gestart waren in 2020. Onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal extra afgeronde zaken uit 2020 waar niet over gerapporteerd is.

procedure gestart in 2020 afgerond in 2021	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
All-in	6	€ 19.372	0	€ 0	0	€ 0	€ 19.372
Huurverlaging	13	€ 33.835	0	€ 0	7	€ 16.626	€ 50.461
Onderhoud	3	€ 14.213	0	€ 0	0	€ 0	€ 14.213
Servicekosten	75	€ 89.277	0	€ 0	58	€ 0	€ 89.277
Toetsing	35	€ 85.709	0	€ 0	3	€ 21.664	€ 107.373
Toetsing met onderhoud	8	€ 15.347	0	€ 0	0	€ 0	€ 15.347
Totaal	140	€ 257.753	0	€ 0	68	€ 38.290	€ 296.043

Zo zien we dat de Huurcommissie in 140 zaken uit 2020 een positieve uitspraak heeft gedaan met als resultaat een gerealiseerde huurverlaging van €257.753 euro. Ook zijn er in 2021 nog 68 zaken via een Quick-win. Waarbij een totale gerealiseerde huurverlaging in 2021 is gerealiseerd van €296.043 euro voor zaken welke zijn gestart in 2020 en zijn afgerond in 2021. Dit bedrag is door de verhuurder terugbetaald aan de huurder, of door de huurder verrekend met de te betalen huurprijs, of met behulp van een jurist bij de verhuurder gevorderd. Van de 31 zaken die via een schikking zijn afgerond was het in 21 gevallen duidelijk dat daarmee een besparing van € 64.916 is gerealiseerd. Wanneer er sprake is van een schikking bij achterstallig onderhoud wil dat zeggen dat het onderhoud alsnog is uitgevoerd. Daarbij kan geen besparing in euro's berekend worden. Via de Quick-win trajecten kan in alle gevallen berekend worden dat de besparing € 166.709 euro bedraagt. De gerealiseerde huurverlaging bij procedures die in 2020 zijn opgestart en ook in hetzelfde jaar succesvol zijn afgerond bedraagt inclusief schikkingen en quick-win procedures € 232.845 euro.

Resultaat procedures 2021

De resultaten van de gerealiseerde huurverlaging van de in 2021 gestarte procedures worden weergegeven in onderstaande tabel:

TABEL GEREALISEERDE HUURVERLAGING 2021

procedure	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
All-in	2	€ 5.188	0	€ 0	0	€ 0	€ 5.188
Huurverlaging	2	€ 1.560	2	€ 8.475	23	€ 76.317	€ 86.352
Onderhoud	4	€ 6.474	1	€ 0	0	€ 0	€ 6.474
Servicekosten	31	€ 19.199	0	€ 0	36	€ 0	€ 19.199
Toetsing	18	€ 71.592	0	€ 0	7	€ 31.180	€ 102.772
Toetsing met onderhoud	4	€ 20.313	1	€ 9.308	7	€ 19.416	€ 49.037
Totaal	61	€ 124.326	4	€ 17.783	73	€ 126.913	€ 269.022

Zo zijn er 61 procedures uit 2021 succesvol afgerond bij de Huurcommissie, zijn er 4 procedures via een schikking afgerond en is er 73 keer een Quick-win gerealiseerd. De besparing bij de procedures huurverlaging, all-in, en toetsing (met onderhoud) en onderhoud is berekend op jaarbasis. (De verlaging per maand maal twaalf). Bij de procedures afrekening servicekosten is de eenmalige

besparing berekend op basis van de Huurcommissie uitspraak. In 2021 is een totale huurverlaging gerealiseerd van €296.043 + €269.022 = €565.065 euro

Dit bedrag is door de verhuurder terugbetaald aan de huurder, of door de huurder verrekend met de te betalen huurprijs, of met behulp van een jurist bij de verhuurder gevorderd.



Marinke van Rijn

Dankzij het huurteam heb ik ruim 2300 euro aan teveel betaalde huur en servicekosten terug gekregen. En daar hoefde ik zelf bijna niets voor te doen!

Leuk Beantwoorden Verbergen 21 w



Doorlooptijd van zaken bij de huurcommissie

Voorafgaand aan een procedure bij de Huurcommissie

Wanneer een procedure wordt opgestart dient bij gebreken de verhuurder eerst geïnformeerd te worden. De verhuurder krijgt wettelijk gezien 6 weken de tijd om de gebreken te verhelpen. Bij een huurverlaging dient de verhuurder eerst een huurverlagingsvoorstel te ontvangen. De verhuurder heeft 8 weken de tijd om te reageren op dit voorstel en deze te accepteren. Wanneer de verhuurder niet de gebreken verhelpt of niet akkoord gaat met het huurverlagingsvoorstel wordt er een procedure opgestart bij de Huurcommissie. De toetsingsprocedure is hierop de uitzondering. Deze kan direct bij de Huurcommissie worden opgestart.

Huurcommissie Procedure

- Indienen verzoek
- betalen leges: binnen één à twee weken bevestigt de huurcommissie de ontvangst van het verzoek en krijgt de indiener van het verzoek vier weken de tijd de leges te voldoen.
- Rapporteur van de huurcommissie doet onderzoek, en brengt een rapport uit
- De zitting wordt gepland. Standaard vindt de zitting vier tot zes maanden, met een uitloop tot negen maanden na indienen van het verzoek plaats.
- Standaard doet de huurcommissie binnen zes weken na de zitting uitspraak, maar in ieder geval binnen vier maanden, tenzij de huurcommissie aangeeft dat deze termijn overschreden wordt. Daarbij moet de huurcommissie de reden voor de vertraging aangeven.

Actieplan Achterstanden

In 2021 heeft de Huurcommissie uitvoering gegeven aan het actieplan 'Aanpak Achterstanden'. De Huurcommissie ging zaken versneld afhandelen. Partijen krijgen een uitspraak van de Huurcommissie op basis van het gedane woningonderzoek door de Huurcommissie. Er kwam niet eerst een hoorzitting maar direct een uitspraak. Wanneer partijen het niet eens waren met de uitspraak stond verzet open.

Met deze aanpak heeft de Huurcommissie een groot aantal zaken van het huurteam uit eerdere jaren behandeld en met positief resultaat. De achterstanden worden ingelopen en de procedures krijgen nu de resultaten na lange periode van stilstand.

Doorlooptijd procedures

Op dit moment lopen er in totaal nog 168 procedures bij de Huurcommissie. Deze procedures zullen in 2022 worden afgerond. De Huurcommissie is de achterstanden versneld aan het wegwerken echter de resultaten van deze procedures zullen we pas zien in 2022.

TABEL RESULTATEN AFGELOPEN 5 JAREN

<i>Resultaten Huurteam Utrecht</i>					
	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal opnames	662	663	606	457	561
Aantal vervolgttrajecten	411	403	322	299	288
Aantal gestarte procedures	491	632	527	447	361
Gerealiseerde huurprijsverlaging	€465.641	€552.502	€566.569	€506.303	€565.065

Kijkend naar de resultaten van de afgelopen jaren zie je de effecten van de coronacrisis enkel in het teruggelopen aantal woningopnames. De gerealiseerde huurprijsverlaging is hoger in vergelijking met 2020 en vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Intimidatie en bedreiging

Sinds 2016 houdt het huurteam ook bij hoe vaak er situaties met intimidatie en bedreiging zijn. Dit komt op allerlei verschillende manieren voor. Voorbeelden zijn de huur opzeggen of daarmee dreigen, dreigen de huurder 'een lesje te leren', uitschelden, te pas en te onpas onaangekondigd het huis binnenkomen, maar ook het saboteren van voorzieningen zoals elektra, het afsluiten van het internet, het verwijderen van apparaten zoals wasmachines terwijl de huurder daar wel voor betaalt, komt voor. In enkele gevallen is er sprake geweest van fysiek geweld, het inschoppen van deuren en huisvredebreuk.

Het aanpakken van deze bedreigingen en intimidatie is niet eenvoudig. Verhuurders blijven zelf vaak buiten beeld en bewijslast is niet altijd rond te krijgen. Huurteam Utrecht probeert huurders die hiermee te maken krijgen praktisch en juridisch te ondersteunen. Doorgaans adviseert het huurteam huurders contact op te nemen met de politie of wijkagent en melding te doen. Waar nodig en mogelijk bemiddelt het huurteam hierbij. Het kan mogelijk zijn een kort geding tegen de verhuurder aan te spannen. In geval van intimidatie of bedreiging is daarover overleg tussen VTH, de advocaat en het huurteam. Huurders kunnen het slot van hun deur verwisselen zodat de verhuurder of andere personen geen toegang meer hebben. Officieel moet dit met toestemming van de verhuurder, maar in gevallen van huisvredebreuk kan een huurder dit doen. Belangrijk is het verzamelen van bewijslast. Dit kan door opnames met camera's of geluidsopnames van telefoongesprekken. Het vergt echter een lange adem van huurders om vol te houden terwijl men zich niet meer veilig voelt thuis. De gemeente en het huurteam hebben die lange adem. Maar het zijn de huurders die er direct mee te maken hebben en voor wie hun thuis ineens geen veilige haven meer is. Dat kan voor sommige huurders een (te) zware belasting zijn.

Onderstaande tabel geeft de intimidatie en bedreiging weer van de afgelopen 5 jaren.

In 2020 is een stijging van het aantal meldingen van intimidatie en bedreiging te zien. Bijna een verdubbeling met het jaar daarvoor. In 2021 is 69 keer sprake geweest van intimidatie en bedreiging

bij 38 unieke adressen. Dat betekent dat bij 6% van het aantal opnames een melding is gedaan van intimidatie en bedreiging. Het aantal meldingen van intimidatie en bedreiging bij unieke adressen is gelijk gebleven. In 2020 was er sprake van 61 gevallen bij 37 unieke adressen. Nu is er sprake van 69 meldingen bij 38 unieke adressen.

TABEL INTIMIDATIE EN BEDREIGING AFGELOPEN 5 JAREN

Bedreiging/intimidatie	2017	2018	2019	2020	2021
Combinatie/divers	40	11	4	4	3
Huisvredebreuk/Stalken	14	11	6	10	18
Onterechte kosten rekenen	9	5	2	7	7
Opzeggen huur/huisuitzetting	37	17	9	15	25
Sabotage voorzieningen	2	9	3	1	1
Verbaal geweld	28	12	8	24	14
Fysiek geweld	0	4	0	0	1
Totaal	132	69	32	61	69

69 In 2021 kunnen nog meldingen van intimidatie of bedreiging gedaan worden die betrekking hebben op woningopnames uit 2020 (of zelfs eerder). Regelmatig begint intimidatie in een later stadium van de procedure(s).

In 2021 is er 1 melding gedaan van fysiek geweld. Ook zien we een toename in het aantal meldingen waarbij de verhuurder de huurder uit de woning probeert te zetten.

Gevallen van intimidatie of bedreiging zijn een grove inbreuk op het gevoel van veiligheid van de huurder, of het nu gaat om een terloopse dreigende opmerking of daadwerkelijk geweld.

In één extreme situatie is er sprake geweest van fysiek geweld, huisvredebreuk, stalking en verbaal geweld door één verhuurder bij één uniek adres. In deze situatie ondersteunde het Huurteam de huurder in deze lastige situatie met de verhuurder. Zo werd ook de communicatie tussen huurder en verhuurder overgenomen door het huurteam en was het buurtteam ook betrokken ter ondersteuning van de huurder. De huurder werd geadviseerd over het aanleggen van een bewijsdossier en ondersteunt in het doen van aangeven bij de politie. Uiteindelijk heeft huurder zelf besloten zich te verwijderen uit de situatie en te verhuizen.

TABEL BEDREIGING/INTIMIDATIE 2021

bedreiging/intimidatie	zelfstandig	onzelfstandig	totaal
Combinatie/divers	2	1	3
Fysiek geweld	1	0	1
Huisvredebreuk	4	3	7
Onterechte kosten rekenen	0	7	7
Opzeggen huur/huisuitzetting	3	22	25
Sabotage voorzieningen	0	1	1
Stalken	4	7	11
Verbaal geweld	4	10	14
Totaal	18	31	69

Contract controle

De huurder krijgt van het huurteam uitgebreid advies over zijn/haar rechtspositie. Het contract wordt doorgenomen en eventuele onjuistheden worden besproken en uitgelegd.

Een trend die geconstateerd is in 2021 is dat verhuurders een combinatie contract hanteren waarbij het contract zowel tijdelijk als niet-tijdelijk wordt ingestoken. Dit resulteert in onzekerheid voor een huurder.

Het huurteam adviseert deze huurders met dergelijke contracten over de rechtspositie om zo zekerheid te krijgen dat een vervolgtraject veilig gestart kan worden zonder dat de kans bestaat dat de huurder zijn/haar woning kwijtraakt. Vanwege deze nieuwe trend worden alle contracten vanaf 2020 zorgvuldig gescreend en doorgenomen. De meest voorkomende fouten die worden geconstateerd in huurcontracten betreffen voornamelijk de contractduur en de opzeggingsgronden voor verhuurders om de huurovereenkomst te beëindigen. Bij veelvoorkomende fouten wordt er op de website van het huurteam aandacht aan besteed door deze voorkomende fout op te nemen in de frequently asked questions (FAQ.)

Juridische trajecten

Het huurteam registreert sinds 2017 uitgebreide juridische adviestrajecten die door een huurder gevraagd worden. Deze adviezen betreffen vragen die geen direct verband houden met een lopende procedure. Voorwaarde voor de registratie is dat er sprake is van inhoudelijk advies (in tegenstelling tot eenvoudige met “ja/nee” te beantwoorden vragen), en dat er sprake is van substantiële tijdsbesteding (in tegenstelling tot een enkel telefoontje of e-mail). De gemiddelde tijdsbesteding per geregistreerd juridisch traject is drie uur.

In overleg met de gemeente is juridische ondersteuning van huurders bij zaken die niet via een procedure bij de Huurcommissie opgelost kunnen worden, per 2018 toegevoegd aan de opdracht.

Dit betreft zaken die zich (nog) niet lenen voor doorverwijzing naar bijvoorbeeld een advocaat. Huurteam Utrecht werkt in een stadium dat voorafgaat aan het stadium waar de hulp nodig is van een advocaat. In dit stadium lost Huurteam Utrecht juridische vraagstukken op en voorziet de huurder van advies. Het huurteam heeft hierover indien nodig overleg met de huisadvocaat.

Juridische trajecten kunnen ook bij vrije sector huurwoningen gegeven worden. Er zijn zowel juridische trajecten mogelijk bij dossiers waar nog geen vervolgtraject is gestart, als waar er wel een vervolgtraject loopt of liep. Wanneer de adviezen direct verband houden met een lopende procedure is er geen sprake van juridische trajecten, maar van vervolgtrajecten.

Onderstaande 89 juridische trajecten betreffen 89 unieke adressen: er kan geen sprake zijn van verschillende juridische trajecten bij één adres. In 33 gevallen heeft er geen woningopname plaatsgevonden en is er bij dat adres alleen contact geweest vanwege het juridisch traject.

In 2021 zien we een lichte daling in het aantal juridische trajecten ten opzichte van 2020. In 2020 was er een sterke toename in het aantal juridische trajecten. Het aantal juridische trajecten in 2021 is ten opzichte van 2019 met 29% gestegen.

TABEL JURIDISCHE TRAJECTEN 2021

traject	zelfstandig	onzelfstandig	totaal
Anders	5	1	6
Borg en Bemiddeling	29	13	42
Huurbescherming	16	14	30
Huurcontract	6	2	8
Intimidatie en Bedreiging	3	0	3
Totaal	59	30	89

Huurbescherming:

De onder huurbescherming geregistreerde juridische trajecten zijn voornamelijk adviezen aan huurders over huuropzeggingen.

Het opstarten van een procedure bij de Huurcommissie resulteert soms in een onterechte huuropzegging door de verhuurder. De verhuurder hoopt hiermee de procedure bij de Huurcommissie te voorkomen. Namens deze huurders maakt Huurteam Utrecht bezwaar tegen de huuropzegging en adviseert de huurders in hoeverre zij beschikken over huurbescherming. Dit betreft bij alle categorieën van juridische trajecten het analyseren van de situatie, het bespreken van de wensen en namens of in overleg met de huurders communiceren met de (advocaat van de) verhuurder.

Huurcontract:

De juridische trajecten die onder deze categorie geregistreerd worden zijn voornamelijk juridische adviezen aan huurders over bedingen in huurcontracten. Er is namelijk contractsvrijheid tussen huurder en verhuurder. Dit resulteert in sommige gevallen in zeer ongunstige huurcontracten voor huurders. Het huurteam adviseert huurders welke bedingen in het contract onwettig zijn en daarmee niet nageleefd hoeven te worden.

Intimidatie:

De juridische trajecten die onder deze categorie vallen hebben te maken met juridische adviezen bij bedreiging en intimidatie. Wanneer er sprake is van intimidatie of bedreiging hebben huurders doorgaans behoefte aan een combinatie van praktische adviezen, een luisterend oor, en juridisch advies. Deze juridische adviezen betreffen bijvoorbeeld het aanleggen van het dossier en het begeleiden van de benodigde communicatie met de verhuurder en andere partijen. Het huurteam biedt advies hoe met de huidige situatie omgegaan kan worden, of hoe toekomstige intimidatie en/of bedreiging voorkomen kan worden.

Vergunningen:

Wanneer er sprake is van een illegale verhuursituatie waarbij de verhuurder niet beschikt over de benodigde vergunningen, worden huurders onder druk gezet om zo snel mogelijk te verhuizen. Deze huurders krijgen advies hoe om te gaan met deze situatie en waar zij recht op hebben. Dit betreft bijvoorbeeld verhuiskostenvergoeding, schadevergoeding, vervangende woonruimte en/of een huurgewenningsbijdrage.

Overig:

De juridische trajecten die hier genoteerd worden kunnen niet bij één hoofdonderwerp geregistreerd worden.

2. Communicatie

Hoe gehoord van het Huurteam

Wanneer huurders contact opnemen wordt bijgehouden op welke wijze huurders van het huurteam gehoord hebben. De meeste huurders kennen Huurteam Utrecht 'via-via' of door de website. De mond tot mondreclame werkt nog altijd het beste. Huurders worden ambassadeurs voor het huurteam wanneer zij een traject positief hebben afgerond. Zo vertellen zij hun netwerk over de uitkomst en de mogelijkheden om misstanden aan te pakken. Via Normale Huur zijn in 2021 meer reacties per mail binnengekomen dan in 2020. In tegenstelling tot 2020 (26 stuks) kregen wij 111 aanmeldingen binnen via Normale Huur. Dit heeft te maken met de campagnes die Normale Huur heeft gevoerd in 2021.

In 2021 heeft Huurteam Utrecht een groot aantal acties uitgevoerd op het gebied van communicatie. Hieronder staan de belangrijkste acties beschreven.

Actief benaderen van huurders

Wanneer een huurder een procedure start met behulp van Huurteam Utrecht komt het regelmatig voor dat huurders verhuizen voordat de procedure bij de Huurcommissie is afgerond. In 2021 kwam dit ook veelvuldig voor vanwege de achterstanden bij de Huurcommissie.

Om ervoor te zorgen dat de vertrekkende huurder alsnog door kan gaan met de procedure neemt Huurteam Utrecht actief contact op met de nieuwe bewoners van het adres om hen te informeren over de lopende procedure van de vorige huurder maar ook om hen te informeren over de misstanden die geconstateerd zijn op het adres en de mogelijkheid die de nieuwe huurders hebben om ook deze misstanden voor henzelf aan te pakken. Op deze manier probeert Huurteam Utrecht te waarborgen dat het woningonderzoek van de Huurcommissie doorgang kan vinden en zo een uitspraak gedaan kan worden over de huursituatie van de huurder. Deze werkwijze is ontstaan vanwege de achterstanden bij de Huurcommissie. Huurteam Utrecht doet daarnaast periodiek een controle van panden van bekende huisjesmelkers en benaderd de huurders van de panden van deze huisjesmelkers. Deze laatste werkwijze wil Huurteam Utrecht gaan intensiveren. Dit door het regelmatig aanschrijven van de panden van huisjesmelkers en door het benaderen van deze panden om huurders te kunnen informeren over de eerder geconstateerde misstanden en indien mogelijk direct een opname te doen. Hierdoor wil Huurteam Utrecht een grotere controle uitvoeren op de misstanden die stelselmatig voorkomen bij huurders van huisjesmelkers.

De actieve benadering willen we in samenwerking uitvoeren met de Hogeschool Utrecht. Studenten van de opleiding Sociaal Juridisch Dienstverlening voeren jaarlijks een Praktijk gebonden Activiteit (PGA) uit bij Huurteam Utrecht en deze aanpak willen we onderdeel maken van de opdracht voor de studenten.

Regionaal Huurteam Utrecht

Per half 2019 is gestart met het Regionaal Huurteam Utrecht. In het kader van de pilot Goed Verhuurderschap van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het Regionaal Huurteam Utrecht betrof een pilot waarbij de huurteamactiviteiten ook worden uitgevoerd in de gemeenten De Bilt, Nieuwegein, Stichtse Vecht en Zeist. Deze Pilot is succesvol afgerond in 2021. Tijdens de pilot werd in 96% van de gedane woningopnames (70 in totaal) misstanden geconstateerd. In totaal zijn er bij 55

adressen vervolgotrajecten gestart voor één of meerdere procedures. In de pilot zijn 24 procedures positief afgerond via de Huurcommissie en 38 procedures zijn via snelle geschilbeslechting geschikt met als resultaat een totale besparing van €102.277 euro aan gerealiseerde huurverlaging. In de rapportage Regionaal Huurteam Utrecht zijn alle resultaten te lezen.¹

Samenwerking met VTH Utrecht

Via periodiek overleg en waar nodig via direct contact via mail of telefoon is ook in 2021 onderling doorverwezen en samengewerkt met VTH. Wegens de Corona maatregelen is dit minder geweest dan in de periode voor Corona. Wel stemt het huurteam af met VTH wanneer er sprake is van malafide verhuurders die stelselmatig de fout in gaan.

Intensivering Samenwerking Avant Advocaten

Sinds 2018 biedt het huurteam ondersteuning aan huurders bij huurrecht misstanden die niet aan de Huurcommissie kunnen worden voorgelegd. Op grond van de toenemende juridische vragen, naast of los van andere procedures, is afgesproken ook deze ondersteuning toe te voegen aan de opdracht. Wanneer Huurteam Utrecht alle mogelijkheden heeft uitgeput en er is geen oplossing voor het juridische geschil van een huurder wordt de huurder warm overgedragen naar de advocaat waarmee Huurteam Utrecht samenwerkt. Er is sprake van een intensivering van de samenwerking geweest in 2021. Zo is Avant Advocaten betrokken bij de communicatie rond dossiers die worden overgedragen. Er is sprake van een snellere communicatie door samen één digitaal team te vormen. Het uitwisselen van informatie en stukken op verzoek van de huurder gebeurt veel sneller en completer met als gevolg een betere dienstverlening voor de huurder en een warme overdracht.

Contact met Huurcommissie

Er is nauw contact geweest met de Huurcommissie in 2021. Zo heeft Huurteam Utrecht deelgenomen aan overleggen over de voortgang van de aanpak van de achterstanden. Zo heeft Huurteam Utrecht meegedacht over een nieuw klantsysteem van de Huurcommissie waarbij er een beter inzicht komt over de voortgang van de procedure.

Huurteam Utrecht in de Media

Campagne stop Duurhuur

Huurteam Utrecht heeft meegewerkt aan een Campagne Stop Duurhuur. Deze campagne moest ervoor zorgen dat het Huurteam zichtbaarder werd en dat misstanden worden aangepakt en huisjesmelkers worden tegengegaan.

Als onderdeel van de campagne was er een uitzending in Pointer waarbij een huurder werd ondersteund door het Huurteam en waarbij er sprake was van een exorbitant hoge huurprijs welke onterecht was. De huurder in kwestie is door Huurteam Utrecht ondersteund in de bemiddeling met haar verhuurder met als resultaat dat de huurprijs met terugwerkende kracht is verlaagd en dat alle te veel betaalde huur terugbetaald werd aan huurder. Een ander onderdeel van de campagne was een Livestream: Klem- Woningnood in Utrecht. Dit was een samenwerking met Tivoli Vredenburg. Tijdens de livestream werd er aandacht besteed aan het Huurteam en welke mogelijkheden

¹ <https://www.huurteam-utrecht.nl/files/rapportage-regionaal-huurteam-utrecht.pdf>

Huurteam Utrecht biedt om misstanden aan te pakken. Tijdens de campagne werd ook een Webinar gegeven waarbij huurders direct vragen konden stellen over hun eigen huursituatie. Tijdens de Webinar werd ingegaan op de rechten van huurders, de meest voorkomende misverstanden bij huren, de meest voorkomende fouten in contracten en het woningwaarderingssysteem werd uitgelegd.

Presentaties UU/ internationals

In 2021 heeft Huurteam Utrecht ook meerdere presentaties gegeven aan internationale studenten van de Universiteit Utrecht. Tijdens deze presentatie werd ingegaan op het huurrecht en waar huurders op moeten letten bij het huren van een kamer of woning.

Livestream en cursus huurrecht International welcome centre

Huurteam Utrecht heeft in 2021 meegedaan aan een livestream via Instagram in samenwerking met het International Welcome Centre Utrecht Region. Tijdens deze livestream ging Huurteam Utrecht dieper in op de misstanden die vaak voorkomen in Utrecht en waar internationals waakzaam voor moeten zijn.

Communicatiemiddelen Huurteam Utrecht

- Website Huurteam Utrecht
De uitgebreide website (tweetalig, interactief met huurprijschecker en animaties) is een belangrijkste bron van contact met het huurteam. Steeds meer andere sites verwijzen door naar de website van het huurteam. In 2021 had de website huurteam-utrecht.nl meer bezoekers dan het voorgaande jaar. De website werd in 2021 ruim 14.000 keer bezocht, waarvan 89,3% uit Nederland.
- Sociale media
Via Facebook, Whatsapp en Instagram is Huurteam Utrecht te vinden. Door 'linken' en 'liken' wordt het netwerk steeds groter. In 2021 zijn meer berichten geplaatst dan voorgaande jaren. Dit heeft ook grotendeels te maken met de campagne van Stop Duurhuur waarbij het account van Huurteam Utrecht werd gebruikt om huurders te benaderen. Ook heeft Huurteam Utrecht in 2021 de focus gelegd op het informeren van huurders over de resultaten van de procedures bij de Huurcommissie. Om zo te laten zien dat het loont om naar de Huurcommissie te stappen. Ook werd er een focus gelegd om huurders te activeren om misstanden niet te accepteren en deze met behulp van het huurteam aan te laten pakken. Er zijn ook betaalde promoties uitgezet om zo een grotere doelgroep te bereiken.
- Whatsapp
Via whatsapp kunnen huurders op een laagdrempelige manier in contact komen met het huurteam. Steeds vaker worden we via whatsapp benaderd met vragen. De vragen behandelen we en attenderen huurders gelijk op de mogelijkheid dat het huurteam voor hen de volledige huursituatie in kaart kan brengen. In 2022 biedt Huurteam Utrecht huurders ook de mogelijkheid om contact op te nemen via Signal. Dit in verband met de privacy die beter beschermd is met dit medium dan met Whatsapp.
- Papier media
De tweetalige flyer wordt verspreid via de gemeente Utrecht, Universiteit Utrecht, Hogeschool Utrecht, Vidijs en bij publicitaire en andere activiteiten.

Bijlage Huurcommissie procedures

Huurteam Utrecht maakt gebruik van zeven verschillende procedures bij de Huurcommissie.

Huurverlagingsprocedure

Dit is een voorstel aan de verhuurder om de huurprijs twee volle maanden na het indienen van het voorstel te verlagen tot wat op basis van het puntensysteem maximaal toegestaan is. Wanneer de verhuurder niet akkoord gaat met het voorstel kan de Huurcommissie gevraagd worden hierover uitspraak te doen.

Onderhoudsprocedure

Via een schriftelijke melding van de gebreken (zoals beschreven in het gebrekenboek van de Huurcommissie) wordt de verhuurder verzocht de gebreken aan de woning binnen zes weken te verhelpen. Als de verhuurder dat niet doet wordt de Huurcommissie om een uitspraak verzocht. Afhankelijk van de ernst van de gebreken zal de Huurcommissie de huurprijs verlagen naar 40%, 30%, of 20% (en in uitzondering ook naar eigen inzicht) van de betaalde huurprijs. Wanneer de gebreken zijn verholpen gaat de huurprijs terug naar het oorspronkelijke niveau.

Toetsing aanvangshuur

Binnen zes maanden na het ingaan van de huurovereenkomst heeft de huurder het recht de huurprijs te laten toetsen. De Huurcommissie berekent de maximale huurprijs. Wanneer de betaalde huurprijs hoger is dan de maximale huurprijs, stelt de Huurcommissie de maximale huurprijs vast als nieuwe te betalen huurprijs.

Toetsing met onderhoud

Als de toetsingsprocedure, waarbij de Huurcommissie nu ook direct gebreken aan de woning beoordeelt.

All-in

De huurprijs bestaat doorgaans uit een bedrag voor het gebruik van de woonruimte, de zogenaamde kale huur. Daarnaast betalen veel huurders bijkomende kosten, ook wel servicekosten genoemd, bijvoorbeeld voor gas, water en licht, maar ook voor zaken als schoonmaak, inventaris, huismeester, etc. Wanneer in de huurovereenkomst niet wordt omschreven welk deel van de maandelijkse huurbetaling bestemd is voor de kale huur en welk deel voor de bijkomende kosten, is er sprake van een all-in contract. 'Kale huur' en 'servicekosten' zijn niet uitgesplitst. Dit is verboden omdat dan niet duidelijk is hoeveel je voor welk onderdeel betaalt, en dan ook niet gecontroleerd kan worden of dat juiste bedragen zijn. De Huurcommissie kan een all-in huurprijs uitsplitsen tot 55% van de betaalde prijs als nieuwe kale huurprijs en 25% als voorschot bijkomende kosten. Bij een all-in prijs van € 1000 wordt die uitgesplitst naar € 550 kale huur en een voorschot servicekosten van € 250.

Afrekening servicekosten

De betaalde maandelijkse voorschotten voor de bijkomende kosten moeten binnen een half jaar na afloop van het jaar door de verhuurder afgerekend worden. Te veel of te weinig betaalde bijkomende kosten kunnen verrekend worden. Wanneer er geen afrekening verstrekt wordt, of een onjuist berekende afrekening, dan wel een afrekening met onterecht opgevoerde kosten, kan de Huurcommissie verzocht worden te berekenen welk bedrag de huurder over het afgelopen jaar aan bijkomende kosten verschuldigd is.

Bezwaar huurverhoging

Er kan bezwaar gemaakt worden wanneer een voorstel huurverhoging leidt tot een huurprijs boven wat maximaal toegestaan is op grond van het puntensysteem, of wanneer een hoger percentage wordt gebruikt dan is toegestaan, of wanneer op andere manieren niet aan de formaliteiten is voldaan, bijvoorbeeld met betrekking tot de ingangsdatum of een foute huurprijs als uitgangspunt. De huurder kan de verhoging dan weigeren. Ook zolang de Huurcommissie een tijdelijk verlaagde huurprijs heeft vastgesteld vanwege achterstallig onderhoud kan de huurder de verhoging weigeren. Als de verhuurder de verhoging toch door wil zetten, moet de verhuurder naar de Huurcommissie.

Wanneer er misstanden zijn aangetroffen zijn er drie mogelijkheden om dat op te lossen. De huurder probeert in samenspraak met het huurteam tot een compromis te komen met de verhuurder. Of het huurteam spreekt de verhuurder aan namens de huurder. Of wanneer overleg niet mogelijk is wordt de zaak voorgelegd aan de Huurcommissie.

In gevallen van brandgevaar of zeer ernstige onderhoudskwesties schakelt het huurteam de afdeling VTH in.



Heemraadssingel 319

3023 BG Rotterdam

T 010 280 64 44

E info@urbannerdam.nl

W urbannerdam.nl

KVK 24444819

Huurteam Utrecht staat voor eerlijk, fatsoenlijk en prettig huren!