

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	A.M.S. van den Heuvel	Datum	31 mei 2023
Doorkiesnummer	030- 28 69632	Kenmerk	11257946
E-mail	s.van.den.heuvel@utrecht.nl	Onderwerp	Jaarrapportage Huurteam Utrecht 2022
Bijlage(n)	1	Beleidsveld	Wonen en Volkshuisvesting

Geachte leden van de raad,

In de bijgevoegde jaarrapportage vindt u een overzicht van de resultaten van Huurteam Utrecht in 2022. De activiteiten van het Huurteam zijn erop gericht de huurprijs van particuliere huurwoningen in Utrecht in overeenstemming te brengen met de huurprijzenwetgeving (het puntensysteem). Resultaten worden gemeten in woningopnames, vervolgetrajecten, gestarte procedures en de gerealiseerde huurprijsverlaging. Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste resultaten.

Huurteam Utrecht 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 die in overtreding zijn moeten achteraf te veel betaalde huur en servicekosten terugbetalen, de huur kan tijdelijk worden verlaagd bij onderhoudsgebreken en verhuurders betalen legeskosten per verloren procedure.

Een goede samenwerking met Huurteam Utrecht is ook vereist bij de [uitvoering van de Wet goed verhuurderschap](#). De wet voorziet in landelijke basisnormen voor goed verhuurderschap in de vorm van algemene regels. Die normen hebben zoal betrekking op servicekosten, borg, discriminatie, intimidatie, huurcontracten en huurprijzen. Huurteam Utrecht is het meest deskundig op dit terrein.

De resultaten van Huurteam Utrecht in 2022

In 2022 is het budget van het Huurteam structureel verhoogd. Hierdoor heeft het Huurteam meer woningopnames kunnen doen en is er meer ruimte voor een actieve benadering van huurders. Ook is er ingezet op de bekendheid van het Huurteam via campagnes, zoals de campagne Normale Huur in 2022. Uit een enquête blijkt dat de bekendheid van het Huurteam in 2022 met 5% is gestegen ten opzichte van 2021. Een hogere bekendheid gaat gepaard met meer meldingen. Ook voor 2023, 2024, 2025 heeft het Huurteam extra financiële middelen ontvangen.

Door de toenemende complexiteit van het werk behandelt het Huurteam sinds 2017 ook juridische adviezen van huurders. Het betreft juridische ondersteuning bij situaties die (nog) niet geschikt zijn voor doorverwijzing naar een advocaat of naar een andere instantie. Deze juridische trajecten

betreffen bijvoorbeeld zaken rond opzeggingen, onterecht berekende kosten of onduidelijke contracten.

- In totaal zijn er in 2022 715 huurprijscontroles uitgevoerd. Hiervan zijn 390 onzelfstandige woonruimten (kamers) en 325 zelfstandige woonruimten (studio's/appartementen) gecontroleerd. Dit is het hoogste aantal controles van de afgelopen 5 jaar.
- Net zoals vorig jaar zijn de meeste woningopnames gedaan in de wijk Noordwest, gevolgd door de Binnenstad. In de wijk Oost is bijna een verdubbeling van het aantal woningopnames ten opzichte van vorig jaar. Hier is geen directe verklaring voor.
- Bij 646 adressen zijn misstanden geconstateerd. Dat is 90,3%.
- Bij 435 van de 646 adressen met misstanden is een vervolgtraject gestart. Niet alle huurders starten (direct) het geadviseerde vervolgtraject. Sommigen willen er eerst over nadenken en starten het traject later alsnog. Anderen zien ervan af, vaak vanwege angst voor de relatie met de verhuurder of omdat de huurder verhuist. Een vervolgtraject is ook niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de termijn om actie te ondernemen is verstreken.
- In totaal zijn er 869 procedures geadviseerd. Er kan sprake zijn van meerdere procedures bij één adres. Op dit moment lopen er in totaal nog 256 procedures bij de Huurcommissie. Deze procedures zullen in 2023 worden afgerond.
- De huurverlagingsprocedure is het vaakst geadviseerd (26%). De voorgaande jaren was dit de servicekostenprocedure.
- De totaal gerealiseerde besparing met succesvol afgeronde procedures in 2022 is € 601.170. Dit bedrag heeft de verhuurder moeten terugbetalen, of het is verrekend met de te betalen huurprijs.
- Hiervan bedraagt de gerealiseerde huurprijsverlaging met de huurverlagingsprocedure €120.936.
- Wanneer het Huurteam in 2022 alle geadviseerde procedures zou zijn gestart, zou dat geleid hebben tot een huurverlaging van ongeveer €646.056 euro.
- De gemiddelde geadviseerde huurverlaging is €172,- euro per maand. Steeds vaker wordt de hulp van Avant advocaten ingezet om te veel betaalde huur terug te claimen.

Resultaten Huurteam Utrecht van de afgelopen 5 jaar

Resultaten Huurteam Utrecht	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal woningopnames	663	606	457	561	715
Aantal vervolgtrajecten	403	322	299	288	435
Aantal gestarte procedures	632	527	447	361	494
Gerealiseerde huurprijsverlaging	€552.502	€566.569	€506.303	€565.065	€ 601.170

Juridische adviestrajecten

Huurregelgeving ingewikkelder is geworden. Los van de woningopnames vragen huurders steeds vaker ook om ondersteuning van het Huurteam bij ingewikkelde, juridische vragen zoals huuropzeggingen, of onterecht berekende kosten of all-in contracten. Juridische trajecten kunnen ook betrekking hebben op vrije sector huurwoningen. Het huurteam heeft in 2022 124 juridische adviestrajecten behandeld. Dit is 39% meer dan vorig jaar (89 trajecten).

Intimidatie en bedreiging

Soms krijgen huurders te maken met intimidatie en bedreiging. Bijvoorbeeld een verhuurder die dreigt, onaangekondigd het huis binnenkomt, spullen kapot maakt of wegneemt. Soms is de intimidatie door de verhuurder gerelateerd aan dat de huurder het Huurteam of de Huurcommissie benaderd heeft. Zo hopen ze dat de huurder de rechtszaak intrekt of verhuist en ze de woning weer

opnieuw kunnen verhuren tegen de door hen gewenste huurprijs. Het aanpakken van bedreiging is niet eenvoudig, maar er is een aantal dingen dat de huurder kan doen. Huurteam Utrecht staat huurders bij met praktische adviezen en met juridische ondersteuning.

In 2022 is 94 keer melding gemaakt van intimidatie en bedreiging (72 unieke adressen). Dit is een stijging van het aantal meldingen van intimidatie en bedreiging. Er zijn 69 meldingen gedaan in 2021. Dit kan te maken hebben met het hogere aantal woningopnames en met de voorlichtingscampagne. Hoe hoger de woningnood en de onbekendheid van huurders met de geldende regels, hoe groter de kans dat verhuurders misbruik maken van de kwetsbare positie van huurders. Net zoals vorig jaar is het opzeggen van de huur of huisuitzettingen de meest voorkomende vorm van intimidatie en bedreiging. Bij intimidatie door de verhuurder werken de gemeente, het Huurteam en advocatenkantoor Avant Advocaten samen om de huurder zo goed mogelijk te helpen.

Ontwikkelingen en communicatie

Huurverhoging in 2022

Tot 1 juli 2022 mochten de huren van sociale huurwoningen niet verhoogd worden. Huurders werden op deze manier beschermd tegen hoge huurprijsstijgingen. Het is niet duidelijk in hoeverre dit heeft geleid tot meer of minder woningopnames.

Tijdelijke huurovereenkomsten

In de [Raadsbrief Jaarrapportage Huurteam Utrecht 2021](#) beschreven we de trend waarbij verhuurders vaker huurcontracten opstellen die zowel voor bepaalde tijd als voor onbepaalde tijd uitgelegd kunnen worden. Dit leidt tot onduidelijkheid en onzekerheid voor de huurder. Het Huurteam informeert huurders over huurbescherming en over deze onjuiste overeenkomsten. De woningopname wordt gedaan, maar de procedure wordt pas gestart wanneer de overeenkomst is doorgelopen voor onbepaalde tijd. Hierdoor kan het aantal procedures later nog oplopen.

Momenteel werkt het Rijk aan twee verschillende wetsvoorstellen voor een inperking van het gebruik van generieke tijdelijke huurcontracten. De G4+ Eindhoven heeft gezamenlijk gereageerd op één wetsvoorstel dat in consultatie is geweest.

Huurders actief benaderen

Een actieve benadering van huurders via bijvoorbeeld flyeracties en huis-aan-huis contact is geen nieuwe werkwijze voor het Huurteam. Met de extra middelen kan het Huurteam hier meer op inzetten. In 2022 bezocht het Huurteam actief adressen waar signalen van misstanden over binnenkwamen. Het Huurteam benaderde huurders die woonachtig zijn op een adres waar in het verleden controles zijn uitgevoerd en misstanden zijn aangetroffen. Deze acties hebben geleid tot meer woningopnames.

Campagne Normale huur

Veel (aankomende) studenten zijn niet op de hoogte van hun rechten en weten niet wat ze mogen verwachten van hun verhuurder. In het najaar 2022 hebben we samen met Vidijs en Huurteam Utrecht aandacht besteed aan huurrechten door de campagne Normale huur. Er zijn social media berichten en een campagnewebsite ingezet (www.normalehuur.nl). Ook is er een effectonderzoek van de campagne gehouden onder studenten.

De campagne heeft de bewustwording van huurrechten en het vinden van nieuwe informatie en hulp bevorderd. Via een vragenlijst gaf 85% van de bevraagde studenten de campagne een voldoende. Daarnaast is de bekendheid van het Huurteam met 5% gestegen ten opzichte van 2021. Wij onderzoeken samen met het Huurteam en Vidijs in welke vorm de campagne een vervolg kan krijgen om het onderwerp huurrechten bij (nieuwe) studenten onder de aandacht te brengen en te houden.

Burgemeester en wethouders

Datum 31 mei 2023
Ons kenmerk 11257946

Via Normale Huur zijn er in 2022 meer reacties per mail binnengekomen bij Huurteam Utrecht. In 2020 waren het 26 meldingen, in 2021 kwamen er 111 meldingen binnen en in 2022 waren het er 145.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,