

## Rapportage Regionaal Huurteam Utrecht

01-06-2019 – 13-08-2021

Heemraadssingel 319  
3023 BG Rotterdam

**T** 010 280 64 44

**E** [info@urbannerdam.nl](mailto:info@urbannerdam.nl)

**W** [urbannerdam.nl](http://urbannerdam.nl)

**KVK** 24444819



## Inhoudsopgave

<i>Rapportage Regionaal Huurteam Utrecht</i> .....	1
<i>01-06-2019 – 01-05-2021</i> .....	1
<i>Voorwoord</i> .....	3
<i>Samenvatting</i> .....	4
Woningopnames .....	4
Vervolgtrajecten .....	4
Resultaat procedures .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<i>Inleiding</i> .....	7
<i>1 Resultaten huurprijscontroles</i> .....	8
Huurprijscontrole .....	8
Woningopnames .....	8
Vervolgtrajecten .....	9
Geadviseerde procedures .....	9
Geadviseerde huurverlaging .....	10
Gestarte procedures.....	11
Procedures .....	11
Schikkingsprocedures .....	11
Quick-win procedures .....	12
Uitspraak Huurcommissie .....	12
Resultaat procedures .....	13
Juridische trajecten .....	16
<i>2 Communicatie</i> .....	17
Hoe gehoord van het Huurteam?.....	17
<i>Financieel overzicht</i> .....	18
<i>Voortzetting van de Regionale Pilot</i> .....	19
<i>Bijlage 1: Huurcommissie procedures</i> .....	21

## Voorwoord

In deze rapportage leest u over de resultaten en activiteiten van Regionaal Huurteam Utrecht.

In Juni 2019 startte het Regionaal Huurteam Utrecht met een pilot in de gemeenten De Bilt, Nieuwegein, Stichtse Vecht en Zeist. Deze gemeenten boden met deze pilot huurders op de particuliere huurwoningmarkt de mogelijkheid om hun woonsituatie te laten controleren op misstanden.

Regionaal Huurteam Utrecht is trots een bijdrage te hebben mogen leveren in de aanpak van misstanden op de particuliere woningmarkt in de Regio gemeenten. Gebleken is dat misstanden op de particuliere huurwoningmarkt niet stoppen bij de stadsgrenzen maar ook aanwezig zijn in de Regio gemeenten. We kijken ernaar uit om de samenwerking met de regio gemeenten voort te kunnen zetten om zo in de Regio Utrecht de komende jaren de misstanden te kunnen blijven bestrijden.

Regionaal Huurteam Utrecht  
Augustus 2021

## Samenvatting

In deze eindrapportage vindt u een overzicht van de resultaten van Regionaal Huurteam Utrecht (01-06-2019- 13-08-2021). Achtereenvolgens komen de huurprijscontroles, de vervolgtrajecten en de resultaten van de vervolgtrajecten aan de orde.

Regionaal 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 in sommige situaties 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.

## Woningopnames

Gedurende deze opdracht heeft Regionaal Huurteam Utrecht 70 woningopnames uitgevoerd in de verschillende Regio Gemeentes.

Gemeente	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal
Nieuwegein	8	1	9
Zeist	4	8	12
De Bilt	38	8	46
Stichtse Vecht	3	0	3
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>70</b>

In 17 gevallen is de woningopname uitgevoerd bij onzelfstandige woonruimte, en 53 maal bij zelfstandige woonruimtes. Bij zelfstandige woonruimte kan de verhuurder een hogere of geliberaliseerde huurprijs vragen.

We zien dat de meeste meldingen komen uit de Regio de Bilt gevolgd door Zeist.

## 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.

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.

TABEL WONINGOPNAMES EN VERVOLGTRAJECTEN 2020

Aantal	Nieuwegein	Zeist	De Bilt	Stichtse Vecht	Totaal
Aantal opnames	9	12	46	3	70
Opnames met misstanden	8	11	45	3	67
Aantal vervolgtrajecten	6	8	40	1	55

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bij 96% van de gedane opnames misstanden zijn geconstateerd waarbij het starten van een vervolgtraject mogelijk is.

Dat zijn in totaal 67 opnames met misstanden. Bij slechts 3 adressen was het starten van een vervolgtraject 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. Bij 55 adressen is een vervolgtraject gestart.

#### Geadviseerde procedures

Bij de 55 adressen waar een vervolgtraject gestart kon worden zijn in totaal 96 procedures geadviseerd. De huurverlagingsprocedure werd het meest geadviseerd. In De Bilt werden de meeste procedures geadviseerd van de Regio Gemeenten namelijk bijna 70% van de procedures werden bij opnames uit De Bilt geadviseerd. In Zeist, Stichtse Vecht en Nieuwegein zien we een verscheidenheid aan geadviseerde procedures.

#### Geadviseerde huurverlaging

Wanneer alle door het huurteam geadviseerde procedures gestart worden, zou dat op grond van de berekeningen van Regionaal Huurteam Utrecht alleen al bij de procedures huurverlaging en toetsing tot een gemiddelde jaarlijkse huurverlaging leiden van € 55.656 euro.

De gemiddeld te veel gevraagde huur betreft een substantieel bedrag van €171,- bij de Toetsingsprocedure en €60,- euro bij de Huurverlaging.

#### Resultaat procedures

Het resultaat van de gestarte procedures is inmiddels zichtbaar door de gedane uitspraken van de Huurcommissie, de schikkingen en de Quick-wins. De Huurcommissie heeft in 29 zaken uitspraken gedaan. In onderstaande tabel staat de tot op heden gerealiseerde huurverlaging.

TABEL GEREALISEERDE HUURVERLAGING

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	1	€ 1.772	0	€ 0	0	€ 0	€ 1.772
Bezwaar huurverhoging	0	€ 0	0	€ 0	15	€ 0	€ 0
Huurverlaging	12	€ 6.648	1	€ 279	5	€ 32.881	€ 39.808
Onderhoud	0	€ 0	4	€ 0	6	€ 0	€ 0
Servicekosten	3	€ 3.383	0	€ 0	0	€ 0	€ 3.383
Toetsing	6	€ 17.531	0	€ 0	6	€ 32.624	€ 50.155
Toetsing met onderhoud	2	€ 4.039	0	€ 0	1	€ 3.120	€ 7.159
Totaal	24	€ 33.373	5	€ 279	33	€ 68.625	€ 102.277

In totaal zijn 38 zaken afgerond via Quick-win (33) en schikking (5). Van deze 38 zaken is in 13 zaken te berekenen wat de gerealiseerde huurverlaging betreft. Zo zijn er ook zaken waarbij de verhuurder het achterstallig onderhoud heeft aangepakt of de onterechte huurverhoging heeft teruggedraaid. Voor deze zaken is geen gerealiseerde huurverlaging te berekenen.

Bij deze 13 zaken zie je een besparing onterechte kosten van €68.625 euro op jaarbasis. Dit is een hoge gerealiseerde huurverlaging voor slechts 13 zaken.

Bij de zaken welke recent afgerond zijn middels een huurcommissie procedure is de gerealiseerde huurverlaging substantieel namelijk €33.373. Dit is gemiddeld 1390,- euro per huurder wat er aan huur bespaard is.

Er is in totaal een besparing van onterecht betaalde kosten gerealiseerd van €102.277 euro. Bij de Huurcommissie zaken wordt enkel gekeken naar de gerealiseerde huurverlaging vanaf start van de procedure tot datum uitspraak van de Huurcommissie. De gerealiseerde huurverlaging in de praktijk ligt hoger aangezien merendeel van de huurders voor langere tijd blijven huren met een verlaagde huurprijs.



## Inleiding

In deze eindrapportage vindt u een overzicht van de resultaten van Regionaal Huurteam Utrecht (01-06-2019- 13-08-2021). Achtereenvolgens komen de huurprijscntroles, de vervolgtrajecten en de resultaten van de vervolgtrajecten aan de orde. In de bijlage bij deze rapportage staan de verschillende procedures nader uitgelegd welke het huurteam voert bij de Huurcommissie.

Regionaal 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 in sommige situaties een beroep gedaan op het huurteam ten behoeve van ondersteuning buiten huurprijscntroles 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.



## 1 Resultaten huurprijscntroles

### Huurprijscntrole

Wanneer na een eerste intake met een huurder blijkt dat er mogelijk sprake is van misstanden maakt het huurteam een afspraak voor een woningopname. De huurteammedewerker maakt daarbij standaard een puntentelling om de maximale huurprijs te berekenen, controleert de woonruimte op onderhoudsgebreken, en kijkt ter plekke de huurovereenkomst na op onwettige of onjuiste bepalingen, waaronder ook met betrekking tot servicekosten. De woningopname heeft daarnaast een informatief karakter: het beantwoorden van allerhande vragen van huurders en het geven van algemene voorlichting. Aan het einde van de woningopname brengt de huurteam medewerker direct verslag uit van eventueel aanwezige misstanden, en de mogelijkheden deze misstanden door het huurteam aan te laten pakken. Hierbij is er nogmaals ruimte voor vragen over de procedure en geeft de medewerker duidelijke en praktische informatie.

In 2020 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

Gedurende deze opdracht heeft Regionaal Huurteam Utrecht 70 woningopnames uitgevoerd in de verschillende Regio Gemeentes.

Gemeente	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal
Nieuwegein	8	1	9
Zeist	4	8	12
De Bilt	38	8	46
Stichtse Vecht	3	0	3
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>70</b>

In 17 gevallen is de woningopname uitgevoerd bij onzelfstandige woonruimte, en 53 maal bij zelfstandige woonruimtes. Bij zelfstandige woonruimte kan de verhuurder een hogere of geliberaliseerde huurprijs vragen.

We zien dat de meeste meldingen komen uit de Regio de Bilt gevolgd door Zeist.



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.

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.

TABEL WONINGOPNAMES EN VERVOLGTRAJECTEN 2020

Aantal	Nieuwegein	Zeist	De Bilt	Stichtse Vecht	Totaal
Aantal opnames	9	12	46	3	70
Opnames met misstanden	8	11	45	3	67
Aantal vervolgtrajecten	6	8	40	1	55

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bij 96% van de gedane opnames misstanden zijn geconstateerd waarbij het starten van een vervolgtraject mogelijk is. Dat zijn in totaal 67 opnames met misstanden. Bij slechts 3 adressen was het starten van een vervolgtraject 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. Bij 55 adressen is een vervolgtraject gestart.

Huurders besluiten niet altijd direct over het starten van een procedure. Huurders gaan later ook nog over tot het 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. Ook blijft er een groep huurders die af ziet van het starten van een procedure. De meest voorkomende reden om het advies van het huurteam niet te volgen blijven zorgen over de verstandhouding met de verhuurder wanneer een traject gestart wordt.

## Geadviseerde procedures

Het huurteam adviseert huurders welke procedures er gestart kunnen worden naar aanleiding van de gedane woningopnames.

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.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES 2020

procedure	totaal	procentueel	Nieuwegein	Zeist	De Bilt	Stichtse Vecht
All-in	7	7%	3	2	2	0
Bezwaar huurverhoging	17	18%	0	0	16	1
Huurverlaging	27	28%	1	3	23	0
Onderhoud	15	16%	2	1	10	2
Servicekosten	8	8%	0	4	3	1
Toetsing	17	18%	3	5	9	0
Toetsing met onderhoud	5	5%	0	2	3	0
<b>Totaal</b>	<b>96</b>		<b>9</b>	<b>17</b>	<b>66</b>	<b>4</b>

Bij de 55 adressen waar een vervolgtraject gestart kon worden zijn in totaal 96 procedures geadviseerd. De huurverlagingsprocedure werd het meest geadviseerd. In De Bilt werden de meeste procedures geadviseerd van de Regio Gemeenten namelijk bijna 70% van de procedures werden bij opnames uit De Bilt geadviseerd. In Zeist, Stichtse Vecht en Nieuwegein zien we een verscheidenheid aan geadviseerde procedures.

## Geadviseerde huurverlaging

Wanneer alle door het huurteam geadviseerde procedures gestart worden, zou dat op grond van de berekeningen van Regionaal Huurteam Utrecht alleen al bij de procedures huurverlaging en toetsing tot een gemiddelde jaarlijkse huurverlaging leiden van € 55.656 euro.

De gemiddeld te veel gevraagde huur betreft een substantieel bedrag van €171,- bij de Toetsingsprocedure en €60,- euro bij de Huurverlaging.

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 2020

procedure	geadviseerd	gemiddelde gevraagde huurprijs	gemiddelde maximale huurprijs	gemiddelde geadviseerde huurverlaging	Jaarbasis
Toetsing	18	€ 624	€ 453	€ 171	€ 36.936
Huurverlaging	26	€ 589	€ 529	€ 60	€ 18.720
All-in	6	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Bezwaar huurverhoging	17	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Onderhoud	15	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Servicekosten	6	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Toetsing met onderhoud	3	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totaal</b>	<b>91</b>				<b>€ 55.656</b>

## 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.

Onderstaande tabel geeft weer welke procedures er gestart zijn per Regio Gemeente.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES EN GESTARTE PROCEDURES

Procedure	Totaal geadviseerd	Totaal gestart	Gestart Nieuwegein	Gestart Zeist	Gestart De Bilt	Gestart Stichtse Vecht
All-in	7	5	2	1	2	0
Bezwaar huurverhoging	17	17	0	0	16	1
Huurverlaging	27	21	0	2	19	0
Onderhoud	15	7	1	0	5	1
Servicekosten	8	4	0	2	2	0
Toetsing	17	14	3	3	8	0
Toetsing met onderhoud	5	4	0	2	2	0
<b>Totaal</b>	<b>96</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>2</b>

## Procedures

Bij de 55 adressen waar de huurder Regionaal Huurteam Utrecht heeft gemachtigd om het vervolgtraject te starten, zijn 72 procedures in gang gezet.

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.

Regionaal 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.

## 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. 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. Tevens 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. Dat betekent voor 2020 een extra kostenpost van € 2100,-.

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. Regionaal 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 Regionaal 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.

TABEL GEADVISEERDE, GESTARTE EN AFGERONDE PROCEDURES

procedure	procedures geadviseerd	machtiging	schikking zonder machtiging	quick-win met machtiging	huurcommissie positief	huurcommissie negatief	ingetrokken	afgerond	lopend
All-in	7	5	0	0	1	1	0	1	4
Bezwaar huurverhoging	17	17	0	15	2	0	0	17	0
Huurverlaging	27	21	1	5	12	0	2	20	2
Onderhoud	15	7	4	6	0	0	0	10	1
Servicekosten	8	4	0	0	3	0	1	4	3
Toetsing	17	14	0	6	6	2	1	14	0
Toetsing met onderhoud	5	4	0	1	2	0	0	3	1
Totaal	96	72	5	33	26	3	4	69	11

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er tot op heden 69 zaken zijn afgerond. Daarvan zijn er 38 zaken afgerond via een Quick-win en schikking. De Huurcommissie heeft in 26 zaken een positieve uitspraak gedaan. Slechts in drie zaken heeft de Huurcommissie een negatieve uitspraak gedaan. Dit had te maken met twee zaken waarbij de Huurcommissie oordeelde dat er geen sprake was van een tijdelijke huurovereenkomst waardoor de huurprijs niet meer met terugwerkende kracht getoetst kon worden. Hiervan loopt inmiddels 1 zaak bij de kantonrechter omdat het Huurteam het niet eens is met de conclusie van de Huurcommissie in deze zaken.

## Resultaat procedures

Het resultaat van de gestarte procedures is inmiddels zichtbaar door de gedane uitspraken van de Huurcommissie, de schikkingen en de Quick-wins. De Huurcommissie heeft in 29 zaken uitspraken gedaan. In onderstaande tabel staat de tot op heden gerealiseerde huurverlaging.

TABEL GEREALISEERDE HUURVERLAGING

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	1	€ 1.772	0	€ 0	0	€ 0	€ 1.772
Bezwaar huurverhoging	0	€ 0	0	€ 0	15	€ 0	€ 0
Huurverlaging	12	€ 6.648	1	€ 279	5	€ 32.881	€ 39.808
Onderhoud	0	€ 0	4	€ 0	6	€ 0	€ 0
Servicekosten	3	€ 3.383	0	€ 0	0	€ 0	€ 3.383
Toetsing	6	€ 17.531	0	€ 0	6	€ 32.624	€ 50.155
Toetsing met onderhoud	2	€ 4.039	0	€ 0	1	€ 3.120	€ 7.159
Totaal	24	€ 33.373	5	€ 279	33	€ 68.625	€ 102.277

In totaal zijn 38 zaken afgerond via Quick-win (33) en schikking (5). Van deze 38 zaken is in 13 zaken te berekenen wat de gerealiseerde huurverlaging betreft. Zo zijn er ook zaken waarbij de verhuurder het achterstallig onderhoud heeft



aangepakt of de onterechte huurverhoging heeft teruggedraaid. Voor deze zaken is geen gerealiseerde huurverlaging te berekenen.

Bij deze 13 zaken zie je een besparing onterechte kosten van €68.625 euro op jaarbasis. Dit is een hoge gerealiseerde huurverlaging voor slechts 13 zaken.

Bij de zaken welke recent afgerond zijn middels een huurcommissie procedure is de gerealiseerde huurverlaging substantieel namelijk €33.373. Dit is gemiddeld 1390,- euro per huurder wat er aan huur bespaard is.

Er is in totaal een besparing van onterecht betaalde kosten gerealiseerd van €102.277 euro. Bij de Huurcommissie zaken wordt enkel gekeken naar de gerealiseerde huurverlaging vanaf start van de procedure tot datum uitspraak van de Huurcommissie. De gerealiseerde huurverlaging in de praktijk ligt hoger aangezien merendeel van de huurders voor langere tijd blijven huren met een verlaagde huurprijs.

## Realisatie per Gemeente

Onderstaande tabellen geven de realisatie per Gemeente weer. De hoogste besparing van onterechte kosten is gerealiseerd in De Bilt gevold door Zeist. In Stichtse Vecht is geen besparing gerealiseerd omdat dit een procedure Bezwaar tegen de huurverhoging en een onderhoudsprocedure betreffen waarbij geen gerealiseerde besparing kan worden berekend.

De Bilt	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
Totaal	12	€ 8.357	1	€ 279	12	€ 68.625	€ 77.261

Van in totaal 25 zaken een gemiddelde besparing van €3090,44 euro per huurder.

Zeist	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
Totaal	10	€ 21.465	0	€ -	0	€ -	€ 21.465

Van in totaal 10 zaken een gemiddelde besparing van €2146,50 euro per persoon.

Nieuwegein	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
Totaal	2	€ 3.552	0	€ -	0	€ -	€ 3.552

Van in totaal 2 zaken een gemiddelde besparing van €1776,- euro per persoon.

Stichtse Vecht	aantal afgerond via huurcommissie	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via schikking	besparing onterechte kosten	aantal afgerond via quick-win	besparing onterechte kosten	totaal
Totaal	0	€ -	0	€ -	0	€ -	€ -

## Doorlooptijd van zaken bij de huurcommissie

### Vooraf

- 1 Melden gebrek: zes weken afwachten of verhuurder het achterstallig onderhoud aanpakt.
- 2 Voorstel huurprijsaanpassing: minstens twee volle kalendermaanden afwachten of verhuurder het voorstel accepteert.
- 3 De toetsingsprocedure wordt direct bij de huurcommissie aanhangig gemaakt.

### Huurcommissie

- 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: standaard binnen twee tot vier maanden na het betalen van de leges. Op dit moment zijn er echter nog steeds achterstanden vanwege de reorganisatie bij de huurcommissie uit 2017 en de onverwacht grote stijging van het aantal verzoeken vanaf 2017. Het komt voor dat zaken langer dan een jaar op behandeling wachten. Dit heeft er al toe geleid dat huurders zaken rond onderhoud en huurprijs hebben ingetrokken, omdat de onzekerheid over de uitkomst van de procedure maar voortduurde waardoor de relatie met de huisbaas te vervelend werd.
- De zitting wordt gepland. Standaard vindt de zitting vier tot zes maanden, met een uitloop tot negen maanden na indienen verzoek plaats. Deze termijn wordt momenteel maar in een enkel geval gehaald.
- 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.

Op dit moment komt het met enige regelmaat voor dat er meer dan een jaar zit tussen het indienen van een verzoek en het ontvangen van de uitspraak.

## Juridische trajecten

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

TABEL JURIDISCHE TRAJECTEN

Traject	Totaal	Nieuwegein	Zeist	De Bilt	Stichtse Vecht
Borg en Bemiddeling	7	2	2	3	0
Huurbescherming	2	0	1	1	0
Huurcontract	2	2	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

### 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 Regionaal 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.

### Borg en Bemiddeling:

De onder borg en bemiddeling geregistreerde juridische trajecten zijn voornamelijk adviezen aan huurders over borgsommen die niet worden terugbetaald of huurders die ten onrechte bemiddelingskosten hebben betaald. Het huurteam sommeert deze kosten namens de huurder terug bij de verhuurder.

## 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 Regionaal Huurteam Utrecht via de website van het Huurteam zelf of worden via via getipt op de mogelijkheid het huurteam in te schakelen. Het huurteam heeft brieven uitgestuurd naar adressen van verhuurders die actief zijn in de Regio gemeenten om de huurders van deze verhuurders te attenderen op de mogelijkheid om het huurteam in te schakelen. Het huurteam doet ook regelmatig huis-aan-huisbenaderingen waarbij aangebeld wordt en huurders direct geïnformeerd worden over het huurteam. Wanneer mogelijk wordt ook direct een opname in de woning gedaan.

TABEL HERKOMST CONTACT

Via	Aantal
(Deel) gemeente	1
Anders	4
Folder/flyer huurteam	3
Huurprijschecker	2
Krant	1
Social media	1
Via via	26
Website Huurteam	33
<b>Totaal</b>	<b>71</b>



## Financieel overzicht

Huurprijscntroles bij zelfstandige woningen en onzelfstandige woningen worden aan de hand van verschillende versies van het Woning Waarderingsstelsel gedaan. Dit leidt tot verschillende kosten per woningopname bij zelfstandige en onzelfstandige woonruimte. Binnen de vervolgtrajecten is geen onderscheid gemaakt omdat de uitvoering van de vervolgtrajecten hetzelfde is voor zelfstandige en onzelfstandige woningen.

De totale kosten bedragen voor de regionale pilot maximaal €50.050 euro excl. btw en €60.560,50 incl. btw. Daarvoor konden 90 woningopnames en 55 vervolgtrajecten/juridische trajecten worden uitgevoerd. Het aantal vervolgtrajecten/ juridische trajecten is overschreden. Het budget voor het aantal woningopnames is nog niet overschreden. Huurders uit de regio kunnen zolang dit budget nog niet volledig is benut de hulp blijven inschakelen van het Regionaal Huurteam Utrecht.

TABEL FINANCIËLE VERANTWOORDING REGIONALE PILOT

Financieel overzicht	Realisatie aantal/uur	Euro per stuk	Realisatie Euro
Woningopnames onzelfstandig	17	150 €	2.550
Woningopnames zelfstandig	53	170 €	9.010
Vervolgtrajecten	55	300 €	16.500
Juridische trajecten	11	300 €	3.300
Backoffice (uur)	80	75 €	6.000
Relatiebeheer en communicatie	80	100 €	8.000
Coördinatie (uur)	80	150 €	12.000
<b>Totaal</b>		€	57.360



## **Voortzetting van de Regionale Pilot**

Misstanden op de particuliere huurwoningmarkt stoppen niet bij de stadsgrenzen van Utrecht. Dat blijkt duidelijk uit de cijfers van deze Regionale Pilot. Bij 97% van de gedane woningopnames zijn misstanden geconstateerd.

Een huurteam is een effectief middel in het bestrijden van de misstanden. Huurders krijgen advies over de woonsituatie en gemeentes krijgen inzichten naar de problematiek die er speelt bij de huurders in hun gemeente.

Er zijn verschillende mogelijkheden voor voortzetting van deze regionale pilot als de Regio Gemeenten dit ook wensen.

Hieronder worden een aantal mogelijkheden kort beschreven die het huurteam ziet als mogelijke voortzetting voor de regionale pilot. Het één en ander kan altijd nog nader worden afgestemd wanneer dit gewenst is.

### **Huurteam werkzaamheden:**

Er kan gekozen worden om door te gaan met de huurteamwerkzaamheden zoals deze zijn uitgevoerd in de pilot. Zo kunnen huurders uit de Regio Gemeenten zich blijven melden bij het huurteam en kunnen er afspraken gemaakt worden voor een maximaal aantal beschikbare opnames/vervolgtrajecten of een maximaal budget. Er kunnen afspraken gemaakt worden over het delen van de gegevens die het huurteam verzamelt tijdens de woningopnames. Zo krijgt de gemeente op adres of wijk niveau inzicht over de problematiek die er speelt en zorgt de gemeente voor ondersteuning van huurders die te maken hebben met misstanden.

### **Samenwerkingsacties met de Gemeente:**

Het huurteam kan samen met de Regio gemeentes afspraken maken voor het uitvoeren van benaderingsacties waarbij huurteam en de ambtenaren die controles uitoefenen in de woningen samen optrekken en direct huis aan huis huurders kunnen informeren over hun huursituatie. Zo wordt van twee kanten de problematiek aangepakt zowel bestuursrechtelijk als privaatrechtelijk. Hierbij wordt direct de hele situatie in kaart gebracht en kunnen de huurders direct ondersteund worden wanneer er misstanden worden geconstateerd in de woning.

Wanneer de gemeente

### **Informatievoorziening of vraagbaak voor de Gemeente**

Het huurteam kan een rol spelen in de informatievoorziening van huurders uit de regiogemeentes. Zo kunnen er informatieavonden georganiseerd worden waar huurders informatie kunnen krijgen over huren en waarop gelet moet worden. Huurders kunnen tijdens deze informatieavonden ook direct afspraken inplannen voor een opname wanneer er verwacht wordt dat er sprake is van misstanden bij de huurder. Naast het organiseren van

informatieavonden kan ook voorlichting gegeven worden aan gemeentelijke ambtenaren over huurrecht en het signaleren van misstanden in de huursector zodat huurders die zij tegenkomen direct goed doorverwezen kunnen worden naar het huurteam.

Ook kan het huurteam in samenwerking met de gemeente alle nieuwe inschrijvers benaderen als er sprake is van een huursituatie. De huurders krijgen dan direct bij inschrijving de benodigde informatie over goed huren en waar zij waakzaam op moeten zijn. In plaats van achteraf de problemen op te lossen wordt nu direct een huurder goed geïnformeerd zodat deze direct actie kan ondernemen of nadere informatie kan inwinnen.

De mogelijkheden voor samenwerking tussen Huurteam en de Regio Gemeenten zijn talrijk. Het huurteam verkent graag verder de mogelijkheden voor samenwerking.

## **Bijlage 1: Huurcommissie procedures**

Regionaal 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.