



Tweede voortgangsrapportage

Goed Huren en Verhuren

Resultaten februari - oktober 2021



Gemeente
Rotterdam

Voorwoord



Een jaar geleden stelde het Rotterdamse college het actieplan 'Goed Huren en Verhuren' vast. Met dit plan pakt Rotterdam de excessen op de particuliere woningverhuurmarkt aan. Vooral in kwetsbare wijken met veel particulier bezit, waar veel arbeidsmigranten en huurders met een laag inkomen wonen en de leefbaarheid onder druk staat, is veel mis. Maar ook in de rest van de stad groeit het belang van deze aanpak.

De druk op de woningmarkt is groot. Daarmee neemt de roep om een sterkere overheid toe. Een overheid die zich inspant voor een gezonde woningmarkt en zorg draagt voor goed onderhouden en betaalbare woningen. Die noodzaak voelt de gemeente Rotterdam zelf ook. Om die reden begeeft de gemeente zich op de particuliere woningverhuurmarkt als marktmeester.

Uit onze campagne Weet Wat Je (Ver)huurt blijkt het belang van het marktmeesterschap: bijna 17.500 huurders en verhuurders hebben de campagnewebsite bezocht om informatie te zoeken over hun rechten en plichten. De huurprijscalculator wordt massaal ingevuld om te controleren of de huurprijs wel in orde is. Honderden huurders hebben gevraagd om ondersteuning. Gemiddeld komen deze huurders in aanmerking voor een huurverlaging van bijna 200 euro per maand.

In het eerste jaar van de uitvoering is het actieplan van papier gekomen en zijn alle 25 acties in gang gezet. Als marktmeester zitten we er bovenop. We zijn in contact

met de spelers in het veld. Huurders en verhuurders weten ons steeds beter te vinden. We informeren, we ondersteunen en we handhaven. En we maken ons hard voor aanvullende instrumenten om onze rol van marktmeester nog beter in te kunnen vullen.

De opkoopbescherming is daarvan het eerste resultaat. Deze wil Rotterdam vanaf 2022 invoeren zodat de druk van beleggers afneemt en de kansen voor starters en mensen met middeninkomens toenemen. We blijven ons bij het Rijk hard maken voor meer mogelijkheden om in te grijpen bij bijvoorbeeld te hoge huren. We zijn zichtbaar en actief in de wijken waar misstanden zoals te hoge huren, overbewoning en slecht onderhoud het grootst zijn. De eerste resultaten daarvan worden zichtbaar. Daar zijn we trots op.

Maar we zijn er nog lang niet. De grip is verstevigd, maar we mogen niet loslaten. We zijn overtuigd dat we de goede weg bewandelen om het verschil te maken. Aan de horizon ligt een aantrekkelijkere woonstad, waarin het voor Rotterdammers goed huren en verhuren is.

Wethouder Bas Kurvers

Bouwen, Wonen en Energietransitie gebouwde omgeving

Belangrijkste resultaten Goed Huren en Verhuren

Met het actieplan Goed Huren en Verhuren positioneert de gemeente zich als marktmeester in de particuliere woningverhuurmarkt. Daarmee willen we de betaalbare woningen in particulier bezit én de mensen die daarop zijn aangewezen, beschermen. Zo blijft Rotterdam een aantrekkelijke woonstad, ook voor mensen met een minder grote portemonnee. Deze tweede voortgangsrapportage beschrijft de voortgang die is geboekt tussen februari 2021 en oktober 2021.



Hoe doen we dat?

Door het voorkomen en aanpakken van misstanden op de particuliere woning-verhuurmarkt. Dit doen we met verschillende maatregelen zoals goede voorlichting; samenwerking met de sector; inzet op nieuwe en betere wet- en regelgeving; en zichtbare intensieve inzet en huurderondersteuning in de prioritaire wijken Carnisse, Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis, Oud-Mathenesse en Oud-Charlois.

Vooral in Carnisse, Tarwewijk, Oud-Mathenesse en Oud-Charlois wonen veel arbeidsmigranten die regelmatig de dupe zijn van misstanden in hun huurwoningen.

De aanpak vindt daarom in nauwe samenwerking plaats met het Actieprogramma 'Werken aan een menswaardig bestaan. EU-arbeidsmigranten 2021-2025'. Ook met de aanpak 'Samen tegen woonoverlast' werken we samen. Voorlichtingsmateriaal wordt bijvoorbeeld meertalig gedrukt en in de uitvoering wordt samen opgetrokken met medewerkers van beide aanpakken. Zo versterken we elkaar en profiteren we van elkaars kennis.

In IJsselmonde wordt, naar aanleiding van een groeiend aantal signalen over misstanden in dit gebied, de situatie op de particuliere verhuurmarkt in kaart gebracht.

Wat zijn de belangrijkste resultaten van de afgelopen periode?

Wetsvoorstel Goed Verhuurderschap

De afgelopen jaren hebben we ons richting Rijk hard gemaakt voor aanvullende wet- en regelgeving op het gebied van goed verhuurderschap. Afgelopen zomer is het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap in consultatie geweest. Het wetsvoorstel geeft de gemeente meer bevoegdheden in het kader van het marktmeesterschap op de particuliere woningmarkt. Zo kunnen er algemene regels gesteld worden aan het verhuren van een woning en voorziet het wetsvoorstel in een grondslag voor de verhuurdersvergunning. Daarmee komt de plaatselijke verhuurdersvergunning uit de APV te zijner tijd te vervallen. Het wetsvoorstel behoeft nog wel aanscherping. De mogelijkheden om sec in te grijpen op een te hoge huur vindt Rotterdam nog te beperkt.

Opkoopbescherming

Rotterdam heeft zich met andere steden hard gemaakt voor de invoering van een zelf-bewoningsplicht. De opkoopbescherming is het resultaat. Gemeenten kunnen hiermee gebieden aanwijzen waar goedkope en middeldure woningen die gekocht worden alleen door de eigenaar zelf mogen worden bewoond. Hiermee wordt de positie van koopstarters en woningzoekenden met een middeninkomen verbeterd. De opkoopbescherming kan ook gebruikt worden om de leefbaarheid van kwetsbare buurten en wijken te behouden of te verbeteren. Het college wil zo snel mogelijk starten en heeft aan de raad voorgesteld om de regeling begin 2022 in 16 wijken in te voeren.

Aanscherping kamerverhuur

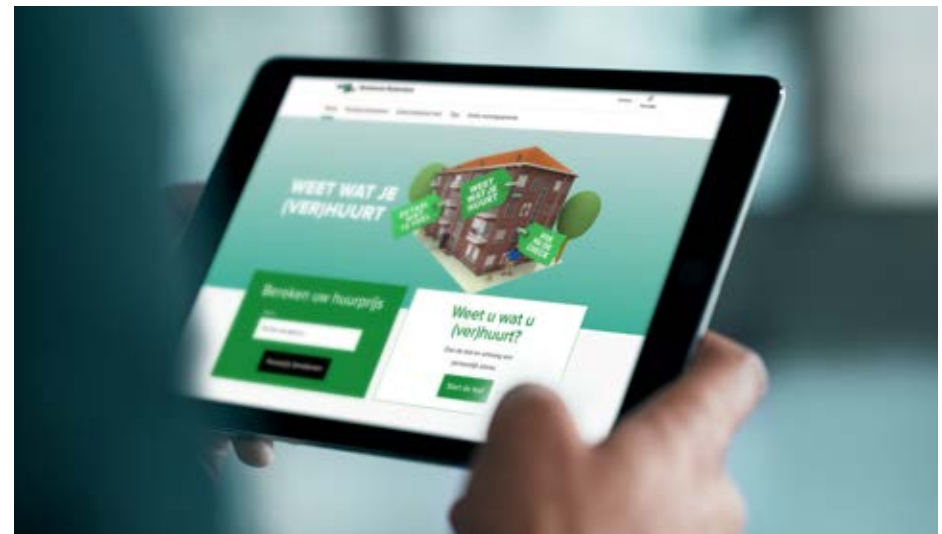
Per 1 juli 2021 zijn de kamerverhuurregels aangescherpt. De oude regels maakten het voor particuliere verhuurders aantrekkelijk woningen kamergewijs te verhuren, waardoor er een groter tekort ontstond aan zelfstandige woonruimte. Er is nu voor kamerverhuur aan drie of meer personen een vergunning nodig. Tegelijkertijd zien we dat het ook voor studenten lastig is om aan betaalbare woonruimte te komen. We zijn daarom scherp op misstanden bij kamerverhuur en informeren studenten actiever over hun rechten en plichten.

Samenwerking met de sector

De samenwerking met de sector is aangehaald. Met meer dan honderd professionals zijn we in gesprek gegaan over verschillende thema's. De woontafels als overlegvorm tussen verhuurders en gemeente zijn positief ervaren door makelaars, verhuurders en brancheverenigingen. In verschillende één op één gesprekken met brancheverenigingen over zelfregulering ervaren we steun vanuit de organisaties om malafide praktijken aan te pakken. Wel geven ze aan dat de goede verhuurders niet de dupe moeten worden van excessen op de woningmarkt.

'Weet wat je (ver)huurt' en gebruik Huurprijscalculator

De campagne is na Carnisse uitgerold in de vijf andere prioritaire wijken. De campagne verloopt voortvarend. Met mailings, trotters, meertalige flyers, advertenties op social media en persoonlijke gesprekken door medewerkers in de wijken zijn ruim 17.000 huurders en er verhuurders naar de campagne-website geleid. De Huurprijscalculator is ruim 15.200 keer ingevuld in deze periode.



Ondersteuning van huurders

Vanaf april hebben zich in de zes wijken 363 huurders gemeld bij de huurdersondersteuning voor het uitvoeren van woningopnames. In 91% van de gevallen was sprake van een misstand (te hoge huur, achterstallig onderhoud, onjuiste servicekosten en/of onwettige bepalingen in het huurcontract). Van deze groep huurt ongeveer 75% met een tijdelijk huurcontract. Gemiddeld is de geadviseerde huurverlaging bijna 200 euro per maand.



Opening informatiepunt 'Goed Huren en Verhuren'

In Carnisse is aan het Amelandseplein een informatiepunt geopend voor huurders.

Versnelling Huurcommissie

Het agenderen van de problematiek van Goed Huren en Verhuren bij het doorbraak-overleg van het Rijk heeft geleid tot een opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken aan de Huurcommissie om voor de zaken die het huurteam aandraagt vanuit haar opdracht in de prioritaire wijken te zorgen dat die binnen de gestelde termijn van 4 maanden worden opgepakt. Dit heeft geleid tot een nauwe samenwerking tussen

Huurcommissie, Huurteam en gemeente en nader afstemmen van procedures en processen. Dit is duidelijk merkbaar in de afhandelingstermijnen van de Huurcommissie.

Intensieve aanpak in de wijken

In de prioritaire wijken werken een extra inspecteur en Eigen Huis Coach samen aan preventie en handhaving van misstanden op de verhuurmarkt. Er komen veel vragen binnen bij het Loket Goed Verhuren en door hun zichtbare aanwezigheid in de wijk worden de inspecteurs door bewoners én een breed scala aan partners in de wijk makkelijker gevonden. De inzet van de inspecteurs leverde ten opzichte van de reguliere inzet rond de 200 extra casussen op in de prioritaire wijken.

Verhuurdersvergunning

Met de verhuurdersvergunning in Carnisse kan worden gehandhaafd als sprake is van meerdere en herhaalde overtredingen die relatie hebben met het welzijn van de huurders, de leefbaarheid in de buurt en de openbare orde en veiligheid. Sinds dit jaar zijn 71 adressen in beeld waar vermoedens zijn van misstanden. Dit heeft geleid tot extra controles - vaak in samenwerking met de huurdersondersteuners - waardoor we dichter op de huid van potentieel malafide verhuurders zitten. In veel gevallen is de bewijslast te dun om vervolgstappen te zetten met de verhuurdersvergunning. Als een dossier zich wel leent voor de verhuurdersvergunning én controles en gesprekken niet tot gedragsverbetering leiden, pakken we door met een officiële waarschuwingsbrief. Vier waarschuwingen hebben vooralsnog in drie gevallen tot gedragsverbetering geleid. De verwachting is dat voor het einde van het jaar de eerste panden van een eigenaar zullen worden aangewezen voor de verhuurdersvergunningplicht.

Wat gaat er nog gebeuren?

Om zichtbaar en effectief te blijven als marktmeester moeten veel van de acties uit het actieplan continue worden ingezet of herhaald worden. Dat is een proces van de lange adem. Het implementeren van potentiële wetgeving die ons als marktmeester meer instrumentarium biedt, versterkt de noodzaak van een langjarige en intensieve inzet.

Vanaf 2024 is er nog geen financiering voorzien voor de uitvoeringskosten van het actieplan Goed Huren en Verhuren. De aanpak wordt momenteel uitgevoerd door een projectorganisatie en kan nog niet landen in de staande organisatie.



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Belangrijkste resultaten Goed Huren en Verhuren	3
1. Inleiding	8
2. Voorlichting en ondersteuning	11
3. Zelfregulering en samenwerking met de verhuurdersbranche	21
4. Wet- en regelgeving	24
5. Handhaving	27
6. Planning en financiën	30
Bijlage: Stoplichtmodel acties	33

Inleiding

Gemeente als marktmeester

Met het in oktober 2020 gelanceerde Actieplan Goed Huren en Verhuren neemt de gemeente de rol in van marktmeester op de particuliere woningverhuurmarkt om de voorraad van betaalbare woningen in particulier bezit én de mensen die daarop zijn aangewezen, te beschermen. De marktmeester zit er bovenop en laat zien dat goed huren en verhuren in Rotterdam de norm is. Het innemen van de positie van marktmeester is een proces van de lange adem. Alleen met een langjarige inzet kunnen we misstanden structureel aanpakken.

In de aanpak wordt onderscheid gemaakt tussen de zichtbare intensieve inzet in de prioritaire wijken Carnisse, Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis, Oud-Mathenesse en Oud-Charlois en generieke maatregelen die overal in de stad gelden zoals de communicatiecampagne, samenwerking met de sector en inzet op veranderende wet- en regelgeving.

“De meeste professionele verhuurders geven aan volgens de regels te verhuren maar willen de huurprijs niet noemen.”

De zes prioritaire wijken bleven in deze periode in trek bij particuliere verhuurders. Van januari 2021 tot en met juli 2021 zien we dat in deze wijken gemiddeld 64% van de woningtransacties naar particuliere verhuurders gaat. In de vorige voortgangsrapportage rapporteerden we percentages van boven de 90% in Q4 2020 in Carnisse. Nu zien we daar een percentage van 55%. Reden voor de afname is vermoedelijk de invoering van de hogere overdrachtsbelasting per 1 januari 2021 en de vestiging van de WvG in Carnisse.

Wijk	Transacties	Aandeel particuliere verhuurders
Carnisse	227	55%
Oud-Charlois	190	65%
Tarwewijk	204	62%
Bloemhof	94	64%
Hillesluis	129	76%
Oud-Mathenesse	121	70%
Totaal	965	64%

Een gedeelte van de transacties vindt plaats tussen particuliere verhuurders onderling. Per saldo zijn er door deze transacties 94 particulier verhuurde woningen bijgekomen.

Uit IJsselmonde komen steeds meer signalen van misstanden op particuliere verhuurmarkt. We zijn daarom begonnen met het in kaart brengen van de situatie en komen tot een advies welke inzet vereist is.



Voortgangsrapportage

Na het verschijnen van een vroegtijdige eerste voortgangsrapportage in maart 2021 is dit de tweede voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren die we voortaan jaarlijks aan het einde van het jaar aan de raad willen aanbieden. Deze voortgangsrapportage geeft inzicht in de voortgang en tussenresultaten die zijn geboekt bij het innemen van de positie van marktmeester in de periode van februari tot oktober 2021. Daartoe behoren ook de acties uit de Uitvoeringsaanpak (Ver)huren in Carnisse en de acties die niet initieel in het actieplan zijn opgenomen, maar wel bijdragen aan de doelen van deze aanpak. Een voorbeeld daarvan is 'Goed Verhuurderschap' als subsidievoorwaarde voor het aansluiten van woningen van particuliere verhuurders op stadsverwarming. Als er in deze voortgangsrapportage resultaten uit een andere periode worden getoond, staat dat vermeld.

Samenhang met andere programma's

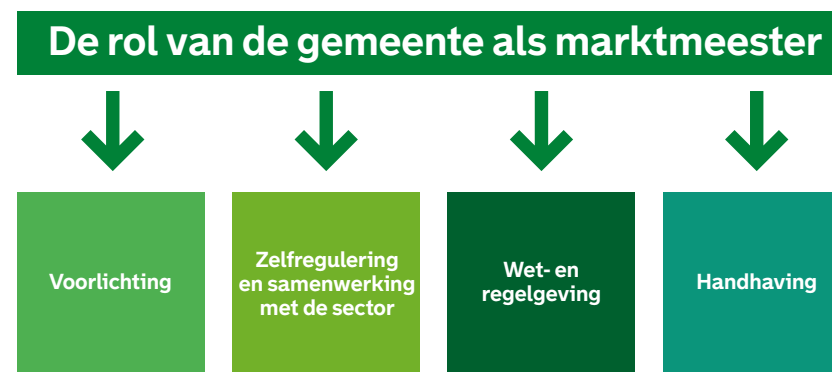
De aanpak vindt in nauwe samenwerking plaats met het 'Werken aan een menswaardig bestaan. EU-arbeidsmigranten 2021-2025' (actielijn 'Huisvesting en leefbaarheid') en de aanpak 'Samen tegen woonoverlast'. In de prioritaire wijken wonen relatief veel arbeidsmigranten in huurwoningen die regelmatig de dupe zijn van misstanden in hun huurwoningen. Voorlichtingsmateriaal wordt bijvoorbeeld meertalig uitgevoerd en in de uitvoering wordt samen opgetrokken met medewerkers van beide aanpakken. Zo versterken we elkaar en profiteren we van elkaars kennis.

Leeswijzer

Deze voortgangsrapportage is net als het Actieplan Goed Huren en Verhuren opgebouwd uit vier sporen waarlangs we acties ondernemen om invulling te geven aan de rol van marktmeester. Dit zijn:

1. Voorlichting
2. Zelfregulering en samenwerking met de sector
3. Wet- en regelgeving
4. Handhaving

Per spoor beschrijven we het gewenste resultaat, de tussenstand van de acties en blikken we vooruit op het vervolg. In het afsluitende hoofdstuk worden de planning en financiën van de aanpak besproken.



Voorlichting en ondersteuning

Beoogd resultaat

In Rotterdam is het normaal dat huurders, verhuurders en bemiddelaars zich aan de regels houden en dat ze elkaar aanspreken als ze dat niet doen. Alle partijen kennen hun rechten en plichten en handelen hiernaar. Alle informatie over de rechten en plichten van huurders, verhuurders en bemiddelaars is op een laagdrempelige manier beschikbaar.

Met voorlichting wil de gemeente problemen terugdringen en voorkomen. Goede voorlichting zorgt ervoor dat iedereen weet wat de spelregels zijn. Alle partijen weten daardoor dat misstanden niet zijn toegestaan, waar ze de misstanden kunnen melden, en hoe ze mogelijk op te lossen zijn. Met voorlichting en communicatie laten we iedereen weten dat in Rotterdam misstanden worden aangepakt.

Tussenstand acties gericht op huurders én verhuurders

Vervolg campagne 'Weet wat je (ver)huurt'

Van 19 april t/m 30 juni is de campagne Weet wat je (ver)huurt uitgevoerd in vijf nieuwe wijken: Oud-Mathenesse, Oud-Charlois, Tarwewijk, Bloemhof en Hillesluis. Met mailings, trotters, meertalige campagneflyers en advertenties op social media worden huurders en verhuurders naar de campagnewebsite geleid. Naast deze uitingen is in de communicatie over de rechten en plichten ook een belangrijke rol weggelegd voor de EU-arbeidsmigranten voorlichters, toezichthouders en andere medewerkers in de wijk. Op de website krijgen huurders en verhuurders met de Huurprijscalculator binnen enkele seconden een schatting aangereikt van de maximale huurprijs van hun woning. Huurders krijgen bij een huurprijs advies over welke stappen zij kunnen nemen voor huurverlaging. Aan verhuurders wordt uitgelegd hoe zij een redelijke huurprijs kunnen bepalen op basis van het puntensysteem. Daarnaast kan een aanvullende Goed (ver)huren test worden gedaan. Hieruit rolt een advies over wat huurders en verhuurders kunnen doen bij misstanden en hoe de gemeente hierbij kan helpen.

17.479
unieke
bezoekers



9.749
huurders en
5.785
verhuurders
hebben een
kaart ontvangen

De campagne had een groot bereik. In de vijf wijken worden **bijna 10.000** particuliere woningen verhuurd. Vanaf de start van de campagne in de 5 wijken **tussen 19 april en 1 juli 2021**.

- Hebben de **9.749** huurders en **5.785** particuliere verhuurders in de vijf wijken een kaart ontvangen om hen te wijzen op de campagne.
- Is de campagnewebsite 'Weet wat je huurt' **17.479** keer bezocht door unieke bezoekers. De meeste bezoekers weten ons te vinden via advertenties op sociale media.
- Zijn ongeveer **180** vragen van verschillende (ver)huurders binnengekomen bij 14010 en het Loket Goed Verhuren.

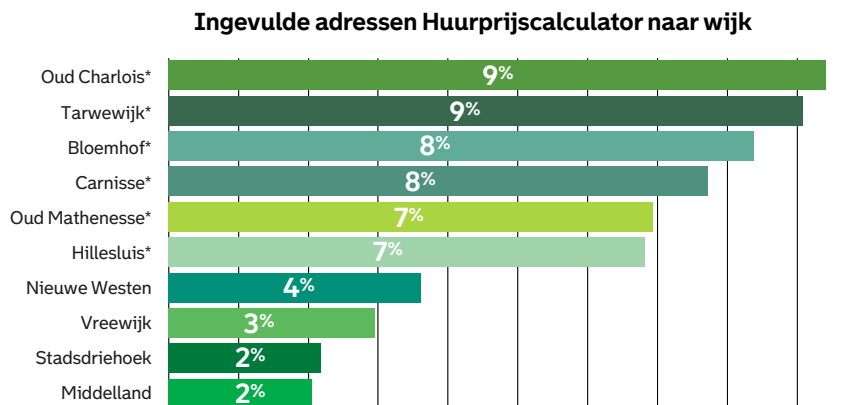
Op 1 september is een herhalingscampagne van start gegaan in de zes prioritaire wijken. Deze campagne loopt tot en met 30 november 2021.

Gebruik van de Huurprijscalculator

De Huurprijscalculator maakt ingewikkelde huurprijsregelgeving laagdrempelig beschikbaar aan alle Rotterdammers. Door het invullen van een adres, krijgen gebruikers binnen enkele seconden een inschatting van de maximale huurprijs. Daarmee wordt de kennis over maximale huurprijzen voor iedereen toegankelijk. De schatting is gebaseerd op openbare gegevens over de woning.

De Huurprijscalculator wordt goed gebruikt. In de periode van februari tot oktober 2021 is de tool ruim **15.200 keer ingevuld** door **13.500 unieke bezoekers**. Sinds lancering is de Huurprijscalculator ruim 22.000 keer ingevuld.

De meeste ingevulde adressen zijn afkomstig uit de prioritaire wijken, waar de communicatiecampagne actief was. In onderstaande figuur is bijvoorbeeld te zien dat 9% van de ingevulde adressen uit Oud Charlois komt en 2% van de ingevulde adressen uit Middelland.



*Prioritaire wijken uit de aanpak

Gezamenlijk komt bijna 50% van de ingevulde adressen uit de prioritaire wijken. De overige 50% is verdeeld over de rest van de stad. Zonder actieve campagne in andere wijken wordt de Huurprijscalculator ook al geraadpleegd in andere delen van de stad.



15.200 keer ingevuld door **13.500** unieke bezoekers

Bewustwording van discriminatie

We richten ons op bewustwording van discriminatie en gedragsverandering bij huurders, verhuurders en makelaars. Inmiddels staat de digitale brochure 'Eerlijk huren voor iedereen' online. Deze pagina is gelinkt aan de campagnewebsite Weet Wat Je Huurt. De webpagina bevat onder meer informatie over de rechten van huurders en over het melden van discriminatie. Antidiscriminatiebureau RADAR heeft in opdracht van de gemeente een training ontwikkeld voor makelaars over hoe om te gaan met discriminerende verzoeken en het herkennen van (on)bewuste vooroordelen. Tot nu toe is één training gegeven. Het aanbod brengen we blijvend onder de aandacht bij makelaars en brancheverenigingen in de gesprekken die we met hen voeren.

RADAR onderzoekt daarnaast discriminatie ervaringen onder woningzoekenden. Deze verhalen, de stem van slachtoffers, zijn van belang om te laten horen in het gesprek met verhuurders. Ook willen we met dit onderzoek zicht krijgen op hoe verhuurders omgaan met discriminatie. RADAR heeft in opdracht van het ministerie van BZK een analyse uitgevoerd van de strafrechtelijke mogelijkheden van discriminatie op de woningmarkt. Dit rapport is momenteel in fase van afronding en zal met de gemeenteraad worden gedeeld zodra dit kan. Naar verwachting nog voor het einde van 2021.



Opening Informatiepunt 'Goed Huren en Verhuren' Carnisse

In juli is in Carnisse het informatiepunt voor huurders en verhuurders geopend. We bieden bezoekers een laagdrempelige plek waar zij terecht kunnen voor vragen en informatie over het goed (ver)huren van een woning en zijn zichtbaar in de wijk aanwezig. Drie keer per week wordt hiervoor een inloopsprekuren georganiseerd. Hier komen huurders binnen met vragen over huursituaties. Ook komen bewoners langs met ideeën

voor de wijk of meldingen over de buitenruimte. Het informatiepunt is voorzien van werkplekken en een spreekruimte waar medewerkers die actief zijn in Carnisse, zoals de huurderondersteuning, inspecteurs en Eigen Huis Coaches, gebruik van maken.

Het informatiepunt bevindt zich aan het Amelandseplein, een centrale plek in de wijk. Woonbron stelt, als partner in het project, de ruimte beschikbaar.

Tussenstand acties gericht op huurders

Huurdersondersteuning

Vanaf april is de huurdersondersteuning actief in de zes prioritaire wijken. Het huurteam van Urbannerdam heeft de opdracht gekregen van 1 april 2021 tot 1 april 2022 tenminste 1000 woningopnames uit te voeren in de 6 wijken. De huurders die dat wensen worden begeleid bij de daaruit voortkomende vervolgtrajecten. Zij helpen huurders met een woningopname om de maximale huurprijs vast te stellen en inzichtelijk te maken of er sprake is van achterstallig onderhoud in de woning of dat er sprake is van onwettige bepalingen in het huurcontract. Ook helpen zij huurders met optreden tegen misstanden door hen te begeleiden bij bemiddeling met de verhuurder, en als dat niet helpt met de gang naar de Huurcommissie of de kantonrechter.

Woningopnames

Tot 15 september 2021 heeft dat geleid tot woningopnames bij 363 huurders. Een aanzienlijk deel van de woningopnames vindt plaats bij arbeidsmigranten.

Woningopnames verdeeld over de wijken

Wijk	Zelfstandige woonruimte	Onzelfstandige woonruimte	Totaal
Oud-Mathenesse	50	6	56
Bloemhof	25	2	27
Hillesluis	16	0	16
Tarwewijk	61	0	61
Oud Charlois	75	0	75
Carnisse	123	5	128
Totaal	350	13	363

Bij aanvang van de opdracht had het huurteam in Carnisse al een uitgebreid netwerk opgebouwd. In de andere vijf wijken is dat inmiddels ook gelukt. Voor dit eerste half jaar betekent dit dat het gewenste aantal opnames in Carnisse op peil is en in de andere wijken inmiddels goed op gang gekomen is, waardoor binnen het jaar de 1.000 woningopnames naar verwachting gehaald zullen worden.

Huurders in andere wijken kunnen ondersteuning krijgen van de sociaal raadslieden via de Vraagwijzers in de gebieden. In onze communicatie wijzen we de Rotterdammers hierop. Zij kunnen tegen een vergoeding ook gebruik maken van ondersteuning door Urbannerdam, of een andere huurdersondersteuner. Urbannerdam ziet een toename in het aantal aanvragen buiten de zes wijken, vermoedelijk door de lopende communicatiecampagne. In totaal heeft Urbannerdam 49 aanvragen ontvangen buiten de zes wijken waarbij 16 huurders hebben besloten de huurdersondersteuner in te schakelen om de geconstateerde misstanden aan te pakken. Het gaat vooral om huurders uit het Centrum, Delfshaven en Kralingen.



Procedures

Vanaf april hebben **363 huurders** zich gemeld bij de huurdersondersteuning voor het uitvoeren van woningopnames.

- Bij 330 huurders, **91% van de gevallen**, was sprake van **een misstand** (te hoge huur, achterstallig onderhoud, onjuiste servicekosten en/of onwettige bepalingen in het huurcontract).
- In sommige gevallen staat de wet- en regelgeving de positie van huurders in de weg. De huurdersondersteuner constateert bijvoorbeeld dat er wel sprake is van een misstand zoals bijvoorbeeld een te hoge huurprijs maar dat het niet langer mogelijk is de huurprijs naar beneden bij te stellen, omdat de huurders te laat zijn met het starten van een procedure. Huurders met een tijdelijk huurcontract die in de woning willen blijven wonen wordt geadviseerd te wachten met het opstarten van de procedure totdat het contract is omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd. Tijdelijke huurcontracten staan de aanpak van misstanden zo in de weg. Van de 363 bezochte huurders heeft ongeveer **75% een tijdelijk huurcontract**¹. We zetten ons met onze lobby in om deze hobbels weg te nemen. Zie ook [Wet- en regelgeving](#).
- **165 huurders** (45%) hebben een **machtiging afgegeven** om in naam van de huurder een vervolgetraject te starten. Een vervolgetraject kan per adres bestaan uit bemiddeling of het voeren van één of meerdere procedures bij de Huurcommissie.
- Regelmatig is er sprake van verschillende geconstateerde misstanden per woningopname wat kan leiden tot meerdere procedures. Bij deze 165 huurders zijn **271 procedures geadviseerd**.

¹ In de vorige voortgangsrapportage betrof dit 80%. De indruk bestaat dat het gebruik van tijdelijke huurcontracten niet afneemt, maar dat nu, door de gevoerde communicatiecampagne, ook huurders met een al langer lopend contract het huurteam weten te vinden. Tijdelijk contracten met daarin een minimale duur worden door het huurteam geregistreerd als contracten voor onbepaalde tijd. Wettelijk gezien mag de bepaling van een minimale duur namelijk alleen worden overeengekomen bij contracten voor onbepaalde tijd.

Door Huurteam geadviseerde procedures

Procedure	Totaal	Procentueel
Achterstallig onderhoud	83	31%
Huurverlaging	75	28%
Toetsing aanvangshuurprijs	58	21%
Servicekosten	28	10%
Bezwaar huurverhoging	13	5%
Splitsing all-in huurprijs	9	3%
Toetsing aanvangshuurprijs met achterstallig onderhoud	5	2%
Totaal	271	

- Van de 165 huurders betalen 138 huurders (**84%**) een **te hoge huur**. Gemiddeld betalen zij 194 euro per maand te veel.
- De totale **geadviseerde huurverlaging** voor de procedures huurverlaging en toetsing aanvangshuurprijs (met achterstallig onderhoud) bedraagt in totaal **bijna 300.000 euro op jaarbasis**.

Juridische ondersteuning

De huurdersondersteuner biedt ook juridische ondersteuning aan huurders bij zaken die niet via een procedure bij de Huurcommissie opgelost kunnen worden. Dit betreft zaken die zich (nog) niet lenen voor doorverwijzing naar bijvoorbeeld een advocaat. De huurdersondersteuner werkt in een stadium dat voorafgaat aan het stadium waar de hulp nodig is van een advocaat. In dit stadium lost de huurdersondersteuner juridische vraagstukken op en voorziet de huurder van advies. De huurdersondersteuner heeft hierover indien nodig overleg met de huisadvocaat. Tot nu toe betreft dit 15 juridische trajecten.

Pilot Voorkom verder van huis

De pilot 'Voorkom Verder van Huis' is gestart en heeft als doel het aantal huisuitzettingen in de particuliere huurmarkt verder omlaag te brengen. De pilot is bedoeld voor Rotterdammers die huren bij particuliere verhuurders en bij wie huisuitzetting dreigt. Het doel van de pilot is vooral gericht op het behoud van de huidige woning. Vanuit de pilot is het mogelijk om, bij gebleken geschiktheid, vlot te handelen en de hulp en ondersteuning snel op te starten. Indien behoud van de woning niet haalbaar is, focust de zorg zich op het organiseren van een passend alternatief. Inmiddels is er vanuit de pilot één particuliere huurder bijgestaan die zich had gemeld bij het informatiepunt in Carnisse. Door een huurachterstand van 9 maanden had de verhuurder een zaak aangespannen tegen de huurder. De huurachterstand kon de huurder uiteindelijk wel betalen, maar niet de bijkomende proceskosten. Als gevolg hiervan zou de huurder op straat komen te staan. Door een goede samenwerking en het snel handelen vanuit de pilot is in nog geen week tijd voorkomen dat de huurder op straat is komen te staan. De pilot loopt tot medio 2022.

“Veel verhuurders geven aan achter de campagne te staan en graag mee te willen denken met de gemeente. Andere verhuurders geven aan slechte ervaringen met de gemeente te hebben en nergens aan mee te willen werken. Zij geven aan het oneerlijk te vinden dat zij geen huurprijs mogen berekenen volgens de marktwaarde, omdat zij investeren in de woning en daarvoor flinke kosten maken die zij niet terugverdienen”.

Afspraken met de Huurcommissie

Bij de start van de aanpak is met de Huurcommissie afgesproken dat ze huurzaken, die voortkwamen uit de aanpak met de huurdersondersteuner in Carnisse, versneld zouden afhandelen. Op dat moment hadden verschillende dossiers uit 2019 nog geen opvolging gekregen. De wettelijke afhandelingstermijn werd nooit gehaald. We hebben hierover gesproken met de Huurcommissie en hebben gezamenlijk de werkprocessen slimmer ingericht. Sindsdien zijn veel van de oude zaken in procedure gebracht en is een duidelijke versnelling merkbaar. Er lopen nog wel zaken, maar dat is veelal omdat de verhuurder in beroep is gegaan tegen de uitspraak.

Ook zijn, voortkomend uit de gesprekken in het doorbraakoverleg met het Rijk, gesprekken gevoerd met het Ministerie van Binnenlandse Zaken over de lange procedures bij de Huurcommissie. Vanuit het Ministerie heeft de Huurcommissie nu de opdracht gekregen om voor de zes prioritaire wijken van Rotterdam een pilot vorm te geven waarin zaken binnen de wettelijke termijn van vier maanden worden afgehandeld. De pilot loopt van 1 april 2021 tot 1 april 2022. Het ministerie heeft hiervoor extra middelen beschikbaar gesteld aan de Huurcommissie.

De Huurcommissie werkt daarnaast aan een actieplan om procedures binnen de wettelijke afhandelingstermijn te behandelen. Dit plan wordt binnenkort gepresenteerd aan het ministerie.

Gemeente, huurdersondersteuner en Huurcommissie maken afspraken hoe deze versnelling gerealiseerd kan worden. Zo worden de adressen binnen de pilot in aparte lijsten aangeleverd door de huurdersondersteuner en per 'bulk' betaald zodat er niet gewacht hoeft te worden tot de betaling per zaak is geregistreerd. Ook gaat de Huurcommissie zaakbehandelaren aanstellen die dossiers volgen en bewaken zodat dubbel werk op één adres wordt voorkomen. Dit leidt tot merkbare versnelling van zaken. Waar eerst soms pas na meer dan een jaar de eerste woninginspectie volgde gaat dat nu aanzienlijk sneller. Dat maakt dat huurders minder snel afhaken en dat minder vaak de huurder al is verhuisd als de Huurcommissie komt onderzoeken, waardoor woninginspectie vaak moeilijk werd en procedures vertraagden. Voor deze laatste categorie (verhuisde huurder) is afgesproken dat de Huurcommissie gebruik maakt van de woningopname van de huurdersondersteuner.

Het is nog te vroeg om te stellen dat de zaken op tijd worden afgerond maar de tijd tussen aanmelden en de eerste woningopname is in ieder geval aanzienlijk korter geworden. We verwachten daarom dat de uitspraken nu sneller worden gedaan.

De samenwerking met het ministerie en de huurcommissie verloopt constructief.



Aandacht voor studenten

Begin dit jaar is, naar aanleiding van de motie 'One-pager goed (ver)huurderschap voor studenten', in samenspraak met verschillende studentenorganisaties en onderwijsinstellingen een one-pager ontwikkeld met als doel om zoveel mogelijk nieuwe studenten te informeren over hun rechten en plichten. De one-pager is vormgegeven als een campagne uiting in de stijl van de campagne Weet Wat Je Huurt en verwijst naar een [speciale pagina](#) op de campagnewebsite waarop studenten gewezen worden op de voor hen relevante informatie.

Tussenstand acties gericht op verhuurders

Actief benaderen van nieuwe eigenaren en het Loket Goed Verhuren

Nieuwe particuliere verhuurders zijn vanaf maart 2020 in Carnisse door Eigen Huis Coaches benaderd. Begin dit jaar 2021 is het actief benaderen van nieuwe eigenaren ook uitgebreid naar de andere prioritaire wijken. Verhuurders wordt gewezen op de regels van Goede Verhuur waaronder het vragen van een huurprijs op basis van het woningwaarderingssysteem. Dit is een arbeidsintensief proces, omdat contactgegevens van nieuwe eigenaren beperkt beschikbaar zijn. Op deze manier benaderden wij **10%** van de nieuwe eigenaren.

Daarnaast ontvingen alle ruim **5.785** particuliere verhuurders in de andere prioritaire wijken sinds 2021 een brief om hen te wijzen op de vernieuwde Regels voor Goede Verhuur.

Benaderde nieuwe eigenaar-verhuurders

Wijk	Transacties	Aantal verhuurders	Telefonisch bereikt
Carnisse	227	109	9 (8%)
Oud Charlois	190	96	12 (13%)
Oud-Mathenesse	121	77	3 (4%)
Tarwewijk	204	78	4 (5%)
Hillesluis	129	58	12 (21%)
Bloemhof	94	45	6 (13%)
Totaal	965	463	46 (10%)

Loket Goed Verhuren

Alle nieuwe particuliere verhuurders die we niet te pakken krijgen, worden per e-mail of brief op de hoogte gesteld. Hierin worden verhuurders ook gewezen op het in januari 2021 geopende Loket Goed Verhuren waar zij met hun vragen terecht kunnen door te mailen naar goedverhuren@rotterdam.nl. Sinds de opening zijn **ongeveer 100** vragen gesteld aan het loket. De meeste vragen komen van (potentiële) verhuurders. Ook huurders, bewoners en professionals uit de wijk stellen hun vraag aan het loket. De vragen komen niet alleen uit de prioritaire wijken, maar vanuit heel Rotterdam.

"Een particuliere verhuurder had na aanschaf twee, ooit samengevoegde, woningen weer gesplitst in een beneden- en bovenwoning en wilde per (oorspronkelijke) woning vier huurders huisvesten. Toen hem werd uitgelegd dat hier regels aan verbonden zijn en dit in zijn situatie niet was toegestaan, gaf hij aan geen hoofdpijn te willen krijgen en heeft vervolgens aangegeven de woningen weer samen te voegen."



“Wanneer een verhuurder een pand in verhuurde staat koopt wordt het bestaande huurcontract overgenomen. De huur is dan soms al veel hoger dan de puntentelling aangeeft. Deze huur wordt door de bank gehanteerd om het pand, op basis van de verwachte opbrengst, te financieren. Daardoor kan volgens de verhuurders de huur niet altijd naar beneden bijgesteld worden.”

De vragen van *huurders* gaan vooral over te hoge huur, achterstallig onderhoud, inhoud van huurcontract, regels m.b.t. onderhuur en BRP-inschrijvingen.

Bewoners en professionals uit de wijk hebben vragen of uiten hun zorg over de toename van beleggers die panden opkopen, verhuren en splitsen van panden t.b.v. kamer-verhuur. In het begin van het jaar waren de vragen van verhuurders vooral gericht op de invoering van de verhuurdersvergunning. Na bekendmaking van de wijziging regels voor kamerverhuur zijn de vragen van verhuurders vooral hierop gericht. Zij willen weten wat zij moeten doen om te mogen of te blijven verhuren aan 3 personen en waaraan het oprichten van een woongroep moet voldoen. Daarnaast stellen verhuurders veelal in algemene zin vragen over de regels waaraan zij moeten voldoen voor het verhuren van een woning en welke vergunningen er allemaal nodig zijn.

Sinds 1 januari 2021 zijn verhuurders verplicht om betalingsachterstanden van huurders te melden bij de gemeente om op die manier verdere schulden te voorkomen. In Rotterdam hebben we afgesproken dat verhuurders deze melding ook via het Loket Goed Verhuren kunnen melden. De melder wordt vervolgens in contact gebracht met de medewerkers van de schuldhulpverlening.

De acties die de medewerkers achter het Loket Goed Verhuren verrichten, zijn: informeren, adviseren, verwijzen of direct in contact brengen met juiste (interne en externe) instanties, zoals het Huurteam, Burgerzaken, inspecteur Bouw- en Woningtoezicht, sociale raadslieden en het Juridisch Loket. Op basis van veelgestelde vragen in het loket wordt de website geüpdatet met relevante informatie.

Waarschuwen van dealfinders

Regelmatig vallen flyers van woningkopers op de mat van Rotterdammers. De flyers zijn ook wel bekend als dealfinders. Bij ons komen steeds vaker klachten binnen over deze reclamefolders waarin bewoners worden benaderd hun woning te verkopen. Bewoners ervaren de reclamefolders als opdringerig en misleidend. Deze folders vallen meestal onder het ongewenste reclaimedrukwerk. Het verspreiden hiervan is sinds 1 november 2020 verboden. Folders mogen dan alleen worden bezorgd in brievenbussen met een JA/JA-sticker.

Naast de reguliere aanpak van ongeadresseerd reclaimedrukwerk hebben wij een waarschuwingsbrief verstuurd aan de bij ons bekende bedrijven. Hierin waarschuwen we dat het versturen van ongeadresseerde reclaimedrukwerken beboet wordt als er niet uitdrukkelijk toestemming is verleend d.m.v. een JA/JA-sticker. Aanvullend wijzen we de potentiële verhuurders op de regels voor goed verhuren.

Sinds juni 2021 hebben wij **67 klachten** ontvangen over dealfinders die folders versturen. Het betrof **45 verschillende** dealfinders die we een waarschuwingsbrief hebben gestuurd.

Helaas zien we dat dit soort bedrijven steeds meer moeite steken in het geadresseerd versturen van hun folder of brief.

Vooruitblik

In de prioritaire wijken zien we dat een intensievere voorlichting leidt tot extra vragen van huurders én verhuurders die onvoldoende op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Met de uitrol van de campagne naar de rest van de stad in 2022 zal het aantal vragen en het aantal tegengekomen misstanden verder toenemen, evenals de vraag om ondersteuning bij het aanpakken van misstanden. We beraden ons op een uitbreiding van de huurdersondersteuning naar andere delen van de stad.

De particuliere verhuurmarkt is een dynamische markt. Particuliere verhuurders komen en gaan, net als hun huurders. Het voorlichten van huurders én verhuurders vraagt om een actieve marktmeester die klaarstaat om blijvend nieuwe vragen te beantwoorden.

Zelfregulering en samenwerking met de verhuurdersbranche

Beoogd resultaat

In Rotterdam kunnen we erop vertrouwen dat professionele partijen weten wat de regels rondom het goed huren en verhuren zijn. De sector zorgt ervoor dat er actief wordt toegezien op het naleven van de regels. Brancheverenigingen sanctioneren aangesloten partijen die de regels

overtreden. In Rotterdam is het normaal dat verhuurders en bemiddelaars zich aan de regels houden en dat brancheverenigingen actie ondernemen als dit niet gebeurt.

Tussenstand acties en vooruitblik

Met onze inspanningen op dit vlak streven we ernaar om onze regels voor goed verhuren en de richtlijnen van de verschillende brancheverenigingen in lijn te brengen en deze richtlijnen breed te verspreiden. We verwachten van brancheverenigingen dat zij een actieve rol innemen bij de naleving en handhaving van deze richtlijnen door hun leden. Gezamenlijk onderzoeken we welke rol de sector kan en wil nemen in de aanpak van misstanden en het creëren van inzicht in betrouwbare verhuurders. Ook willen we komen tot een objectief en transparant verhuurproces om discriminatie tegen te gaan.

Via drie verschillende overlegvormen hebben we de samenwerking met de sector aangehaald. Door middel van een webinar, woontafels, overleggen met brancheverenigingen (Vastgoed Belang, VBO, NVM en Vastgoedpro) en een overleg met grote Rotterdamse particuliere verhuurders worden stappen gezet. Om te komen tot goede afspraken die daadwerkelijk een verschil kunnen maken is een basis van vertrouwen vereist. Het is gebleken dat digitale overleggen zich hier minder goed voor lenen. Dit najaar zijn we daarom gestart met een reeks fysieke afspraken waarbij we concreter naar afspraken kunnen toewerken. Het komen tot afspraken kost daardoor meer tijd dan aanvankelijk gedacht.

Webinar en woontafels

Op 1 maart 2021 zijn de verhuurders, brancheverenigingen en vertegenwoordigers van de Rotterdamse particuliere verhuursector meegenomen in recente wijzigingen in de Rotterdamse regelgeving op het gebied van huren en verhuren. Na deze bijeenkomst zijn 11 woontafels – deelsessies rondom specifieke thema's – georganiseerd. De woontafels zijn vormgegeven rond de thema's over discriminatie op de woningmarkt, kamerverhuur, woonoverlast, de verhuurdersvergunning, de huisvestingsvergunning in het kader van de Rotterdamwet en het veilig verhuren van woningen. De woontafels over het aanpassen van de regels ten aanzien van kamerverhuur zijn bezocht door meer dan honderd makelaar-verhuurders, eigenaren en andere partijen die betrokken zijn bij het verhuren van woningen. Veel deelnemers hebben deelgenomen aan de woontafels over kamerverhuur omdat deze aanpassing een grote invloed heeft op de bedrijfsvoering van veel verhuurders. De aanpassing van de regels van kamerverhuur waren voor enkele deelnemers aanleiding om tijdens de commissievergadering Bouwen, Wonen en Buitenruimte in te spreken.

De woontafels als overlegvorm tussen verhuurders en gemeente zijn positief ervaren door makelaars, verhuurders en brancheverenigingen. Deelnemers stelden zich constructief, kritisch en actief op. Op verzoek van de deelnemers en om partijen betrokken te houden bij ons beleid rondom goed huren en verhuren organiseren we een aantal keer per jaar een woontafel.

Woonoverlast

In de woontafels over woonoverlast hebben 11 particuliere verhuurders toegezegd zich aan te sluiten bij het samenwerkingsverband. Hierdoor hebben zij bij woonoverlast van hun huurders beschikking over de expertise van de gemeente en instrumenten om woonoverlast te stoppen. Bij langdurige en ernstige woonoverlast kunnen verhuurders een procedure starten voor het privaatrechtelijk ontbinden van het huurcontract. In dat geval kunnen zij gebruik maken van informatie van de gemeente en de politie.

Instrumenten voor een objectief en transparant verhuurproces

Met makelaars, verhuurders en brancheverenigingen hebben we verkend waar een objectief en transparant verhuurproces aan moet voldoen en hoe je dit realiseert. Onder leiding van antidiscriminatiebureau RADAR zijn we in gesprek gegaan over oplossingen en alternatieve werkwijzen voor het verhuurproces zoals bijvoorbeeld loting, anoniem selecteren, een centraal vraag- en aanbodplatform en een zogenaamd huurderspaspoort. Deelnemers boden inzicht in hoe zij binnen hun eigen organisatie en met leden bezig zijn met bevorderen van deskundigheid over het onderwerp woningmarktdiscriminatie. De belangrijkste conclusie op basis van deze gesprekken is dat makelaars behoefte hebben aan meer kennis over wat wel en niet mag, dus wanneer er sprake is van discriminatie. Daarom wordt deskundigheidsbevordering geboden in de vorm van handvatten met do's en donts en trainingen voor makelaars. Door het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap krijgt de gemeente waarschijnlijk extra bevoegdheden op het gebied van tegengaan van discriminatie.

Brancheverenigingen

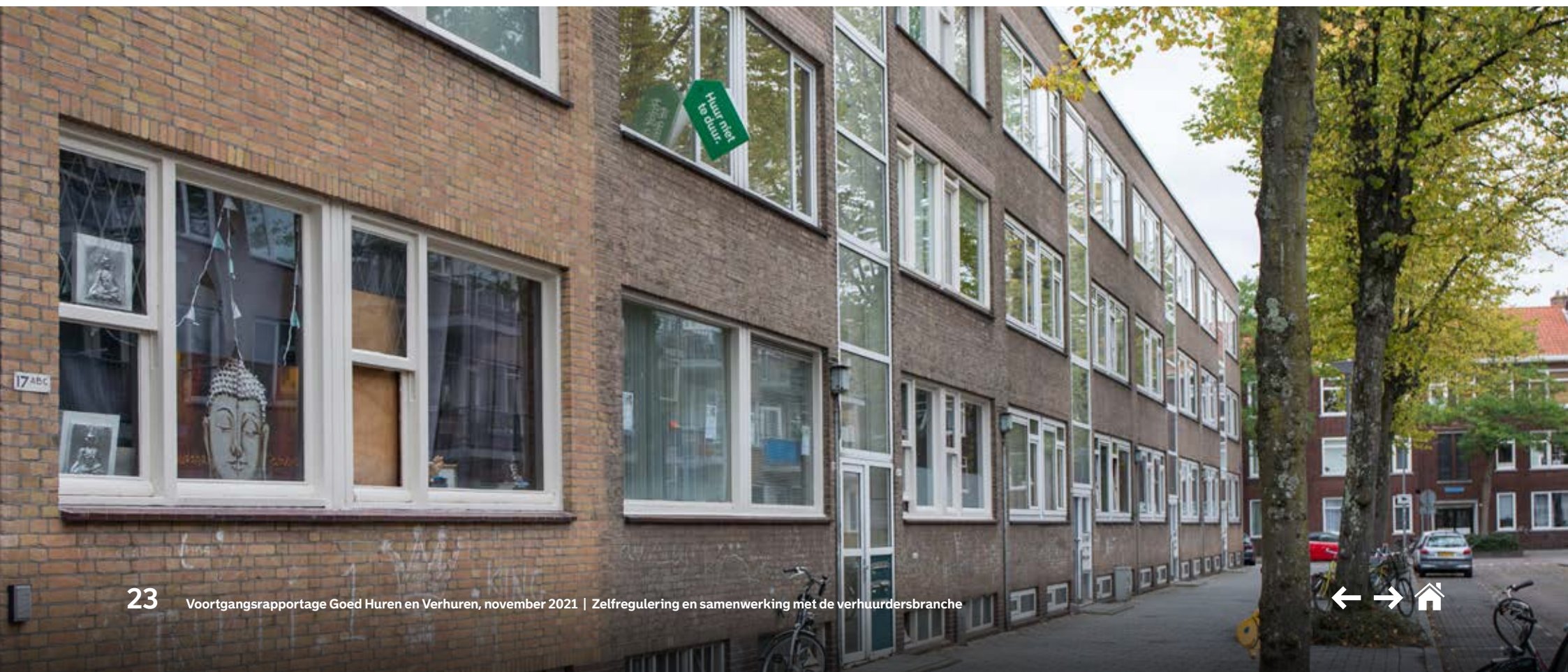
Separaat hebben we verschillende gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van brancheverenigingen over hun rol en inspanning over zelfregulering en samenwerking. In verschillende één op één gesprekken ervaren we steun vanuit de organisaties om malafide praktijken aan te pakken en bieden de verenigingen aan om daarmee te helpen. Wel geven ze aan dat de goede verhuurders niet de dupe moeten worden van excessen op de woningmarkt en bepaalde wensen van de gemeente leiden tot een dilemma voor brancheverenigingen.

Sommige verenigingen geven aan dat maatregelen die leiden tot een inperking van de contractuele vrijheid van eigenaren en huurders ervoor zorgen dat partijen zich niet

aansluiten bij de branchevereniging. Tijdens fysieke bijeenkomsten dit najaar verkennen we nader hoe en waarover we uiteindelijk tot goede afspraken kunnen komen.

Grote particuliere verhuurders

Naast de bijeenkomst met de brancheverenigingen heeft medio november 2021 een overleg plaatsgevonden met wethouder Kurvers en de grote particuliere verhuurders in Rotterdam. In dit overleg stond het pakken van verantwoordelijkheid als grote verhuurder centraal en zijn we in gesprek gegaan over hun rol en inzet binnen de particuliere verhuurdersbranche.



Wet- en regelgeving

Beoogd resultaat

Er komt doeltreffend wettelijk instrumentarium, dat bijdraagt aan het gelijke speelveld voor huurders en verhuurders. Voor de gemeente Rotterdam ontstaat in de wet- en regelgeving de mogelijkheid om

positie in te nemen in het privaatrechtelijke spel tussen huurders en verhuurders. Landelijke bepalingen in het huurrecht staan een gelijk speelveld niet langer in de weg.

Tussenstand acties

Aanscherping kamerverhuur

Per 1 juli 2021 zijn de kamerverhuurregels in de Verordening toegang woningmarkt en samenstelling woningvoorraad aangescherpt. Er is nu voor kamerverhuur aan 3 of meer personen een vergunning nodig. Dit was onder de oude verordening pas nodig bij kamerverhuur aan 4 of meer personen. Tot 1 september 2022 geeft de gemeente geen vergunningen af voor nieuwe situaties van kamerverhuur. Voor bestaande woon-situaties van kamerverhuur geldt een overgangsregeling. De reden om de mogelijkheden voor kamerbewoning verder te beperken is gelegen in de nijpende situatie op de Rotterdamse woningmarkt. De oude mogelijkheden voor kamergewijze bewoning van woningen maakten het voor particuliere verhuurders aantrekkelijk woningen op die manier te verhuren, waardoor er een groter tekort ontstond aan zelfstandige woonruimte. Tegelijkertijd zien we dat het ook voor studenten lastig is om aan woonruimte te komen. We zijn daarom scherp op misstanden bij kamerverhuur en informeren studenten actiever over hun rechten en plichten.

Ontwikkeling landelijke wet- en regelgeving

Rotterdam heeft een actieve lobby ten behoeve van regelgeving in het kader van goed verhuurderschap en instrumentarium ter bevorderen van het functioneren van de woningmarkt. Zo heeft Rotterdam onder andere gepleit voor een verhuurdersvergunning met een wettelijke grondslag en een zelfbewoningsplicht in de bestaande voorraad.

Opkoopbescherming

De zelfbewoningsplicht in de bestaande voorraad is vertaald naar de Tijdelijke Regeling Opkoopbescherming die afgelopen juli door de Eerste Kamer is aangenomen. De regeling beoogt een grotere beschikbaarheid van goedkope en middeldure koopwoningen voor eigen bewoning. Gemeenten hebben ruimte om de grens van het middeldure segment zelf te definiëren om zo in te spelen op de lokale marktomstandigheden. Gemeenten kunnen hiertoe gebieden aanwijzen waar woningen die gekocht worden alleen door de eigenaar zelf mogen worden bewoond. In feite geldt in deze gebieden voor deze voorraad een verhuurverbod.

Voor implementatie van de regeling moet deze in de plaatselijke Huisvestingsverordening worden opgenomen. Om de opkoopbescherming als werkend instrument in Rotterdam te implementeren wordt momenteel hard gewerkt aan de volgende aspecten:

1. Het beoordelen van privacy aspecten
2. Opstellen van een concept verordening
3. Inrichten van het vergunningenproces
4. Inrichten van het proces voor toezicht, controles en handhaving
5. Uitvoeren van communicatie en stakeholdermanagement

Rotterdam wil zo snel mogelijk starten met de invoering van de opkoopbescherming. Het college heeft een voorstel naar de raad gestuurd om de opkoopbescherming in 16 wijken in te voeren. Naar verwachting zal deze regeling 1 januari 2022 in werking treden.



Wetsvoorstel Goed Verhuurderschap

Afgelopen zomer is het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap in consultatie geweest. Rotterdam heeft met de G4 en gemeente Eindhoven op dit wetsvoorstel gereageerd. Het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap geeft de gemeente meer bevoegdheden in het kader van het marktmeesterschap op de particuliere woningmarkt. Het introduceert een landelijk verhuurvergunning die gebiedsgericht door gemeenten kan worden ingezet. Ook bevat het algemene regels voor goed verhuurderschap die voor alle verhuurders kunnen gaan gelden. Het wetsvoorstel is een goede stap in de gewenste richting. Het voorstel behoeft nog wel aanscherping. Zo zijn onder andere de algemene regels voor goed verhuurderschap te beperkt ingevuld. Deze zouden conform de Rotterdamse Regels Goed Verhuren over alle aspecten van goed verhuurderschap moeten gaan en in ieder geval over de hoogte van de huur. Zo zou ook sec op te hoge huren kunnen worden gehandhaafd, los van een verhuurvergunning. Daarnaast moet het instrument beheer-overname geen plicht maar een optie worden voor gemeenten. Met deze landelijke verhuurvergunning komt de plaatselijke verhuurdersvergunning uit de APV te zijner tijd te vervallen. In het najaar verwerkt BZK de resultaten van de internetconsultatie waarna het definitieve wetsvoorstel naar de Tweede Kamer gaat. Inwerkingtreding van dit wetsvoorstel wordt medio 2022 verwacht.

Goed verhuurderschap als subsidievoorwaarde voor aansluiting op stadsverwarming

Met gerichte stimuleringsmaatregelen zorgen we ervoor dat Rotterdammers kunnen investeren in het onderhoud en verduurzamen van hun woningen. Hiervoor wordt op

onderdelen subsidies beschikbaar gesteld. Rotterdam wil bonafide verhuurders ondersteunen in de energietransitie. Om als verhuurder in aanmerking te komen voor tegemoetkoming op de aansluiting van stadsverwarming in Reyeroord dient de verhuurder te voldoen aan de Regels Goed Verhuren Rotterdam. Een belangrijk onderdeel daarvan is het berekenen van een eerlijke huurprijs op basis van het woningwaarderingsstelsel en een schriftelijk ondertekend huurcontract. In de gebiedsaanpak Reyeroord wordt de subsidieregeling verder uitgewerkt en naar verwachting begin 2022 uitgevoerd.

Vooruitblik

Met de gewenste aanpassingen in het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap en het uiteindelijk invoeren van de wet zijn we er nog niet. Om goed verhuurderschap verder te kunnen bevorderen, is meer noodzakelijk. We blijven ons daarom inzetten voor:

- Aan banden leggen van tijdelijke verhuur (gebiedsgericht of voor bepaalde categorieën woningen);
- Afschaffen van de zes maanden termijn waarbinnen huurders bij de Huurcommissie bezwaar kunnen maken tegen een te hoge huur;
- Oprekken van de huurprijsgrens in het Woningwaarderingsstelsel zodat huurders uit het middensegment ook adequate huurbescherming krijgen.



Handhaving

Beoogd resultaat

Goed verhuurderschap is in Rotterdam de norm. Verhuurders, bemiddelaars en huurders houden zich aan de regels. Waar nodig pakken partners in de handhavingsketen hun rol.

Tussenstand acties

Extra controles kamerverhuur

Naar aanleiding van de verscherping van de norm van kamerverhuur is per 1 juli 2021 extra capaciteit beschikbaar gesteld voor controles op kamerverhuur aan drie personen. Deze controles worden gefinancierd vanuit het budget voor goed huren en verhuren. Er zijn 71 dossiers behandeld waarbij in 35 gevallen bewoning door drie personen is geconstateerd. Van die 35 dossiers was bij 18 dossiers sprake van een overtreding. De eigenaren van deze adressen hebben de mogelijkheid om binnen de overgangsregeling een vergunning voor kamerbewoning aan te vragen. Bij 4 dossiers was er geen sprake van een overtreding en twee dossiers zijn nog in behandeling.

Uitvoeren gemeentelijke verhuurdersvergunning in Carnisse

Met de verhuurdersvergunning kan worden gehandhaafd als sprake is van meerdere en herhaalde overtredingen die relatie hebben met het welzijn van de huurders, de leefbaarheid in de buurt en de openbare orde en veiligheid. Sinds dit jaar zijn er 71 adressen in beeld gekomen met signalen van misstanden die voortkomen uit eigen onderzoek of door partners in de wijk zijn gemeld.

Vervolgens vindt het proces plaats van onderzoek naar eventuele vergunningverlening.

Adressen waarbij tot dusver onvoldoende misstanden geconstateerd zijn, worden on-hold gezet. Deze adressen worden wel in de gaten gehouden en kunnen op een later moment weer een lopende zaak worden. Op dit moment betreft dat 17 adressen. Als er binnen een jaar geen sprake is van overtredingen op die adressen, dan worden de adressen van de lijst gehaald.

Controles

Op basis van de signalen die wij ontvangen wordt er door de analist en juridisch medewerker gekeken of er reden is om één van onze toezichthouders, eventueel met onze collega's van Stadsbeheer of de huurdersondersteuning, het pand te laten controleren. Hierdoor zitten we potentieel malafide verhuurders dicht op de huid. Voor alle gecontroleerde adressen tot nu toe geldt dat in 90% van de gevallen sprake is van te hoge huur. Sec op te hoge huurprijzen kunnen we helaas nog niet handhaven. Via de huurdersondersteuning worden deze huurders geholpen bij het verlagen van hun huur.

In veel gevallen is de bewijslast te dun om vervolgstappen te zetten met de verhuurdersvergunning. Er is in deze gevallen geen opeenstapeling van overtredingen hard te maken of heeft de gemeente niet eerder opgelegde bestuurlijke sanctie opgelegd.

Als een dossier zich leent voor de verhuurdersvergunning én controles en gesprekken niet tot gedragsverbetering leiden, pakken we door met een officiële waarschuwingsbrief. Naar aanleiding van deze waarschuwing treffen tot nu toe drie van de vier eigenaren maatregelen. Zij worden niet aangewezen voor de vergunningsplicht onder voorwaarde dat zij volgens de regels blijven verhuren.

De verwachting is dat voor het einde van het jaar de eerste panden zullen worden aangewezen voor de verhuurdersvergunningplicht.

Stand van zaken verhuurdersvergunning

	Stap 1. Onderzoek	Stap 2. Bezoek	Stap 3. Waarschuwing / gesprek eigenaar	Stap 4. Voornemen tot aanwijzen	Stap 5. Aanwijzing	Stap 6. Bezwaar	Stap 7. Aanvraag verg.	Stap 8. Afronding	Totaal
Lopende zaken	1	20	5 (2 eigenaren)	0	0	0	0	0	26
On-hold zaken	17	17	1	1	0	0	0	0	36
Afgeronde zaken	2	6	1	0	0	0	0	0	9

Inzet intensieve aanpak in prioritaire wijken

In de prioritaire wijken is de meldingsbereidheid vaak laag, of weten bewoners niet goed hoe ze misstanden kunnen melden. Daarom zijn we sinds april in al de prioritaire wijken zichtbaar aanwezig met een toegewijde inspecteur en Eigen Huis Coach die zich richten op de preventie en handhaving van misstanden op de verhuurmarkt. In Carnisse is daarvoor speciaal informatiepunt Goed Huren en Verhuren geopend als uitvalsbasis. In andere wijken werken we vanuit bestaande wijkhubs.

In de eerste maanden heeft de nadruk gelegen op het opbouwen van het interne en externe netwerk van de inspecteurs. De inspecteurs zijn aangesloten bij diverse operationele overleggen in de wijken waar snel geschakeld kan worden door betrokken professionals en integrale handhavingsacties gecoördineerd worden. De ervaring leert dat de betrokkenheid bij deze operationele overleggen en integrale acties belangrijk is voor het oppikken van signalen en het aanpakken van misstanden op de verhuurmarkt.

Door hun zichtbare aanwezigheid in de wijk worden de inspecteurs door bewoners én een breed scala aan partners in de wijk makkelijker gevonden. We krijgen daardoor meldingen binnen van onder andere de Stadsmarinier, Stadsbeheer, politie, wijknetwerkers, bewonersorganisaties, welzijnsorganisaties. Nadrukkelijk onderdeel daarvan is het vertrouwen winnen van bewoners. Voor het aanpakken van privaatrechtelijke misstanden trekken we nauw op met het huurteam.

De inzet van de inspecteurs leverde ten opzichte van de reguliere inzet rond de 200 extra casussen op in de prioritaire wijken. Dat is ongeveer 50% van het aantal casussen dat in deze periode in deze wijken via de reguliere inzet binnenkomt. Dit zijn meldingen die door inzet van de inspecteur aan het licht zijn gekomen. Het is een eerste indicatie dat onze inspanningen leiden tot extra meldingen die we anders niet op het spoor waren gekomen.

Uitdagingen in handhaving

Wel ligt er nog een uitdaging om in samenwerking met alle betrokken professionals in de wijk te komen tot een goede regievoering op meerdere misstanden op één adres die door verschillende professionals worden opgepakt. Om samen op te trekken is het belangrijk te weten welke casussen er spelen op de verschillende adressen en wanneer welke acties worden uitgevoerd. Het delen, opslaan en verwerken van

informatie wordt soms bemoeilijkt door technische beperkingen van gebruikte systemen en de AVG-regelgeving. Hierdoor wordt een effectieve aanpak belemmerd. Met de privacy officer wordt onderzocht of de beperkingen op gebied van privacy zijn op te lossen. In samenwerking met de aanpak EU arbeidsmigranten onderzoeken we hoe we de regie op complexe casuïstiek kunnen verbeteren zodat we meer casussen kunnen oppakken en effectiever kunnen afhandelen.

Vooruitblik

In het restant van 2021 en het begin van 2022 wordt hard doorgewerkt aan de verhuurdersvergunning. De verwachting is ook dat dit juridische processen tot gevolg zal hebben. De uitvoering van de verhuurdersvergunning op basis van de APV zal in lijn worden gebracht met de systematiek van de landelijke verhuurdersvergunning op basis van het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap.

Met de intensieve handhavingsaanpak vanuit meerdere programma's verwachten we meer misstanden boven tafel te krijgen. Het structureel en grondig aanpakken van deze misstanden behoeft continue en additionele inzet.



Planning en financiën

Het actieplan telt 25 acties verdeeld over vier actielijnen. Eind 2021 zullen bijna alle acties uit de actielijnen 'voorlichting & ondersteuning' en 'handhaving' gerealiseerd zijn. De acties zijn daarmee niet afgerond want het betreft continue inzet of acties die herhaald worden. Realisatie wil

zeggen dat de acties zijn geïmplementeerd in een uitvoeringsorganisatie. Vooralsnog betreft dit een projectmatige organisatie omdat er nog geen structurele financiering is en de aanpak nog niet kan landen in de lijn-organisatie. Voor 2022 en 2023 zijn wel middelen beschikbaar gesteld.

Planning 2021/2022

		2021			2022											
Actie	Status/maand van oplevering	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Wijkcampagnes in Carnisse, Oud Mathenesse, Oud Charlois, Bloemhof, Hillesluis, Tarwewijk	gerealiseerd															
Stedelijke communicatie campagne																
Aanschrijven huurders in de sociale voorraad (overige wijken)																
Modelovereenkomst voor (ver)huur van woningen in Rotterdam	gerealiseerd															
Huurprijscalculator	gerealiseerd															
Verhuurdersloket	gerealiseerd															
Actief benaderen nieuwe eigenaren door Eigen Huis Coaches in alle zes de prioritaire wijken	gerealiseerd															
Actief benaderen nieuwe huurders	gerealiseerd															
Huurdersondersteuning in Carnisse, Oud Mathenesse, Oud Charlois, Bloemhof, Hillesluis, Tarwewijk	gerealiseerd															
Publieksbalies informeren nieuwe verhuurders	gerealiseerd															
Samenwerking Vraagwijzer / sociaal raadslieden	gerealiseerd															
Actualiseren Regels Goed Verhuren	gerealiseerd															
Samenwerking met de Huurcommissie	gerealiseerd															
Zelfregulering en samenwerking met de branche: • Aanscherpen gezamenlijke richtlijnen goed verhuurderschap; • Makelaars verspreiden de richtlijnen voor goed verhuurderschap; • Naleven van de richtlijnen door de sector; • Handhaven en sanctioneren door de sector; • Inzicht in betrouwbare verhuurders; • Instrumenten om het proces van verhuren te objectiveren																
Invoeren gemeentelijke verhuurdersvergunning in de APV	gerealiseerd															
Landelijke verhuurdersvergunning beschikbaar																
Implementatie opkoopbescherming																
Overige wet- en regelgeving: • afdwingbare huurprijsstoetsing; • afschaffen termijn toetsen aanvangshuurprijs; • uitbreiding capaciteit Huurcommissie; • afschaffen tijdelijke huurcontracten voor bepaalde categorieën of gebieden	continue lobby															
Extra inspecteurs bouw- en woningtoezicht in de zes prioritaire wijken	80% gerealiseerd															



Planning

Naar verwachting worden in Q1 van 2022 afspraken gemaakt met de verhuurdersbranche over zelfregulering en samenwerking met de branche. Dit gaat over zes acties uit het actieplan. Deze afspraken zullen dan in het restant van 2022 uitgevoerd worden. Voor het verkrijgen van de gewenste aanvullende wet- en regelgeving is ook tijd in 2022 nodig. De lobby tot nu toe werpt zijn vruchten af en er zit versnelling in de komst van nieuwe instrumentarium. De komst van andere gewenste instrumenten is mede afhankelijk van de plannen van het nieuwe kabinet. De lobby is lastig vast te leggen in een planning omdat het van meerdere factoren afhankelijk is.

Financiën

In 2021 was het beschikbare budget voor Goed Huren en Verhuren 5 miljoen euro. Hier zit ook een deel in voor de kosten van de aanpak EU Arbeidsmigranten. De geprognoseerde realisatie is 3,5 miljoen euro. Door grote concurrentie op ervaren personeel (inspecteurs, handhavers, juridisch medewerkers en ondersteunend personeel) kost het opschalen naar voldoende en voldoende ingewerkt personeel tijd. De medewerkers in de wijken zijn pas in de loop van het jaar gestart, en we zijn nog niet op de volledige gewenste sterkte. Hierdoor is een onderbesteding van 1,5 miljoen euro ontstaan. De onderbesteding van 2021 is ten gunste van de algemene middelen vrijgevallen. In de Voorjaarsnota 2021 zijn de budgetten voor 2022 (€ 5,6 mln) en 2023 (€ 5,3 mln) toegekend. Hierdoor is de financiële dekking voor de uitvoering van het project, voor de komende 2 jaren, veiliggesteld.

Vooruitblik inzet middelen 2022

De verwachting is dat in 2022 voldoende menskracht is aangetrokken om het marktmeesterschap op volle sterkte te kunnen uitvoeren. Vanwege het feit dat voor Goed Huren en Verhuren geen structurele middelen beschikbaar zijn, zijn we daarvoor aangewezen op inhuur van tijdelijk personeel.

Door opgedane ervaringen in het eerste jaar kunnen we inmiddels beter inschatten waar de behoeften en benodigde werkzaamheden wel of niet liggen. Mede omdat het gewenste juridische instrumentarium nog niet beschikbaar is, is het huurteam momenteel het succesvolste instrument om huurders goed te ondersteunen. Bekeken wordt of de inzet van het huurteam in 2022 uitgebreid kan worden naar andere wijken.

De samenwerking met het programma EU Arbeidsmigranten en met andere clusters wordt verder geïntensiveerd. In de zes prioritaire wijken komen door onze aanwezigheid en de communicatiecampagnes steeds meer casussen van misstanden naar boven. Vaak zijn arbeidsmigranten de dupe. Voor de casussen met meervoudige problematiek is het zinvol hierop meer regie te gaan voeren zodat vanuit verschillende disciplines gewerkt kan worden aan meerdere verbeteringen in de leefsituatie van een bewoner of de leefbaarheid van de buurt.

Naar verwachting zal medio 2022 de nieuwe wet Goed Verhuurderschap van kracht worden. We willen de wet zo spoedig mogelijk implementeren en uitvoeren.

Bijlage: Stoplichtmodel acties

In het overzicht op de volgende pagina's zijn de acties uit het Actieplan Goed Huren en Verhuren en de Uitvoeringsaanpak Carnisse gebundeld. Aanvullend zijn er acties toegevoegd op basis van moties, schriftelijke vragen en aanverwante acties die bijdragen aan het realiseren van het doel van deze aanpak. Met een stoplichtmodel wordt de stand van zaken geduid.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	1	Communicatiecampagne.	In de zomer van 2020 ontwikkelden we een campagne om huurders en verhuurders te informeren over hun rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Deze campagne start in het najaar van 2020 en richt zich in eerste instantie op de wijk Carnisse. In 2021 wordt deze campagne stedelijk uitgerold. Op een campagnewebsite komen alle aspecten voor goed (ver)huurderschap aan bod. Bezoekers van de website kunnen de huurprijscalculator invullen en een aanvullende 'woningcheck' doen. Hieruit komt advies over wat men kan doen bij misstanden.	 Actief	De campagne in Carnisse was succesvol en is daarna uitgerold naar de andere prioritaire wijken. Inmiddels is in de zes prioritaire wijken de campagne tweemaal uitgevoerd. Belangrijkste middelen waren het versturen van ansichtkaarten naar alle huurders en verhuurders; een social media campagne, en driehoeksborden in de wijken. Als onderlegger fungeert de website weetwatjehuur.nl. De site wordt regelmatig bijgewerkt met actualiteiten en nieuwe inzichten voor betere informatievoorziening. De campagne in Carnisse is in 2021 de meest succesvolle gemeentelijke campagne, gemeten in aantallen en percentages Rotterdammers dat doorklikt naar de achterliggende informatie. Vooruitlopend op de stedelijke uitrol van de campagne, in 2022, is in oktober 2021 een filmpje gemaakt over de ondersteuning die geboden wordt aan huurders. De video is via de gemeentelijke sociale media kanalen onder de aandacht gebracht van de Rotterdammers.



Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	2	Modelovereenkomst voor (ver)huur van woningen in Rotterdam.	We publiceren een model huurovereenkomst. Combineren met regels goede verhuur en brochure politie.	✓ Actief	Gepubliceerd op de gemeentelijke website en de campagnewebsite.
Actieplan GHV	3	Huurprijscalculator.	De gemeente lanceert een Huurprijscalculator waarmee gebruikers op adresniveau eenvoudig inzicht krijgen in een schatting van de maximale huurprijs voor een woning, op basis van het Woningwaarderingstelsel. De Huurprijscalculator geeft ook advies aan huurders hoe het proces van huurverlaging werkt. Verhuurders krijgen voorlichting over goed verhuurderschap. De huurprijscalculator is een prominent onderdeel van de communicatiecampagne.	✓ Actief	Is gerealiseerd, wordt beheerd en up-to-date gehouden.



Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	4	Verhuurdersloket.	Verhuurders kunnen voor advies terecht bij het digitale/ telefonische verhuurdersloket dat we gaan inrichten. Dit loket helpt verhuurders bij het beantwoorden van specifieke vragen over het verhuren van woningen in Rotterdam. Voorlichting over inschakelen van een verhuurmakelaar aan verhuurders.	 Actief	Het loket is te bereiken op goedverhuren@rotterdam.nl . Het mailadres krijgt steeds meer bekendheid. Verhuurders weten de gemeente te vinden en op deze manier kunnen we met verhuurders in gesprek komen over goed verhuurderschap. Meest gestelde vragen op dit moment gaan over de gewijzigde regelgeving voor kamerverhuur.
Actieplan GHV	5	Aanschrijven huurders in de sociale voorraad.	Alle Rotterdammers die particulier een sociale woning huren ontvangen informatie over hun rechten als huurder. Daarbij geven we aan hoe ze bijvoorbeeld bij de Huurcommissie terecht kunnen om een te hoge huurprijs, een slecht contract of achterstallig onderhoud aan te pakken. Onze intentie is om met een structurele aanpak iedereen die ergens nieuw als huurder komt wonen, dergelijke informatie toe te zenden.	 In ontwikkeling	In de prioritaire wijken hebben alle huurders een kaart ontvangen om hen te wijzen op de campagne-website waar deze informatie is te vinden. De rest van de stad volgt in april 2022.
Actieplan GHV	6	Actief ondersteuning nieuwe eigenaren (wijkgericht).	Maandelijks vragen we bij het Kadaster op welke woningen zijn verkocht en aan wie. Eigen Huis Coaches nemen contact op (telefonisch, e-mail, brief) met eigenaren die van plan zijn de nieuw gekochte woningen te gaan verhuren. We heten hen welkom in de wijk en wijzen hen op de richtlijnen voor goed verhuurderschap. We maken duidelijk dat we verwachten dat ze de woning goed verhuren, dat we zullen optreden tegen misstanden, maar we bieden de eigenaren ook onze hulp aan, bijvoorbeeld met advies over onder andere onderhoud, verduurzaming, de VvE en eventuele subsidies die mogelijk interessant zijn.	 Actief	Deze actie loopt in de zes prioritaire wijken. In de periode januari 2021 tot en met juli 2021 zijn 965 woningen verkocht. Hiervan werd 64% door verhuurders gekocht. Per saldo zijn er door deze transacties 94 particulier verhuurde woningen bijgekomen. Van de benaderde nieuwe verhuurders is 10% telefonisch bereikt. Overige verhuurders krijgen een brief met de regels voor goed verhuurderschap en een terugbelverzoek.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	7	Actief ondersteuning nieuwe huurders (wijkgericht).	Tegelijkertijd met het benaderen van de verhuurder, nemen we ook direct contact op met de huurder die in de woning trekt. We helpen de huurder met het in kaart brengen van eventuele misstanden, zoals een te hoge aanvangshuur of een slecht contract, en helpen de huurder hierover direct contact op te nemen met de verhuurder, en indien nodig daarna om een procedure te starten bij de Huurcommissie.	 Actief	In de zes prioritaire wijken lopen de inspecteur en de adviseur maandelijks een ronde langs alle aan verhuurders verkochte woningen om aan de huurder te vragen hoe de situatie is en waar we mee kunnen helpen. Het huurteam beschikt ook over de verkochte adressen zodat eventuele nieuwe huurders direct geholpen kunnen worden met het toetsen van de aanvangshuurprijs.
Actieplan GHV	8	Publieksbalies informeren actief nieuwe huurders.	Huurders zullen we bij inschrijving in de BRP (zowel offline als online) wijzen op hun rechten en plichten als huurder. We controleren het huurcontract en wijzen huurders bij het vermoeden van een te hoge huur op de Huurprijscalculator en de mogelijkheden om een verzoek in te dienen bij de verhuurder voor huurverlaging. In het Uitvoeringsplan Carnisse is hier nog aan toegevoegd: Bij de aanvraag van de huisvestingsvergunning ook het huurcontract verifiëren.	 In ontwikkeling	Op de inschrijfpagina's van de gemeente Rotterdam worden huurders op de campagnewebsite gewezen. Deze verwijzingen worden momenteel ook toegevoegd in alle online processen. Aan de balie worden huurders door middel van een meertalige flyer geattendeerd op hun rechten en plichten als huurder.
Actieplan GHV	9	Huurdersondersteuning (zittende huurders) (wijkgericht).	Zittende huurders ondersteunen we bij het constateren van misstanden die ze kunnen aankaarten bij de Huurcommissie: te hoge huur, achterstallig onderhoud en onjuiste contracten. We helpen ze deze misstanden aan te pakken door naar de verhuurder te stappen en eventueel daarna naar de Huurcommissie.	 Actief	In de prioritaire wijken is het huurteam actief. Huurders zijn via de campagne van hun beschikbaarheid op de hoogte gesteld. Het huurteam is aanwezig in de wijk en treedt actief in contact met bewoners om hen te helpen.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	10	Vraagwijzers.	Huurders kunnen voor advies terecht bij de Vraagwijzers van de gemeente. Zij kunnen huurders helpen bij het beantwoorden van specifieke vragen. We zorgen ervoor dat medewerkers van de Vraagwijzer goed op de hoogte zijn van de rechten en plichten voor huurders en verhuurders en hoe ze mensen goed kunnen verwijzen.	 Actief	Mensen met vragen en problemen worden bij vragen over huren geholpen door de sociaal raadslieden. De sociaal raadslieden kennen het huurrecht en weten hoe ze huurders kunnen helpen. Met de sociaal raadslieden, het juridisch loket, en het huurteam wordt met elkaar verkend en afgestemd wat ieders rol is en waar we synergie kunnen creëren. De sociaal raadslieden weten in voorkomende casussen bij welke inspecteur, adviseur of huurteam-lid ze terecht kunnen om bredere problemen gezamenlijk op te lossen. Afgesproken is dat de sociaal raadslieden in de zes prioritaire wijken de huurder doorverwijzen naar het huurteam omdat het huurteam in haar dienstverlening een stukje verder kan gaan en de pilot van de Huurcommissie daar met het huurteam wordt uitgevoerd.
Actieplan GHV	11	Richtlijnen Goed Verhuurderschap aanscherpen.	De richtlijnen worden aangescherpt en onder meer aangevuld met bepalingen over het tegengaan van discriminatie en over het inschakelen van betrouwbare makelaars.	 Actief	Het college heeft in januari 2021 de nieuwe regels voor goed verhuurderschap vastgesteld. Deze zijn te vinden op de campagne website en de gemeentelijke website.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	12	Samenwerking Huurcommissie.	Bovenstaande acties leiden tot meer procedures bij de Huurcommissie. We werken nauw samen met de Huurcommissie om Rotterdamse zaken binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgehandeld te krijgen. Omdat de Huurcommissie de ruim veertig zaken uit pilotgebied Carnisse uit 2019 nog niet heeft afgehandeld, gaan we samen een pilot uitvoeren om zaken versneld te behandelen. Hiervoor onderzoeken en proberen we nieuwe werkwijzen. Ook helpt de gemeente mee aan de lobby bij het Rijk om de zes maanden termijn te verlengen (<u>zie hoofdstuk 5</u>) en de capaciteit bij de commissie uit te breiden. Afspraken maken met de Huurcommissie over informatie-uitwisseling over verhuurders die meerdere keren berispt zijn. Uitzoeken: kan dit, mag dit, in welke vorm? Kan wellicht ook helpen in de communicatie met branche, tbv zelfregulering. Uit Uitvoeringsplan Carnisse: afspraken maken met de huurcommissie over de follow up van uitspraken van de huurcommissie.	 Actief	Het ministerie heeft opdracht gegeven om voor de zes wijken van Rotterdam een pilot uit te voeren zodat de procedures die hieruit voortkomen binnen de wettelijke termijn van vier maanden worden behandeld. Met elkaar wordt gezocht naar versnellingsmogelijkheden. Zo worden de adressen binnen de pilot in aparte lijsten aangeleverd door de huurdersondersteuner en per 'bulk' betaald zodat er niet gewacht hoeft te worden tot de betaling per zaak is geregistreerd. Ook gaat de Huurcommissie zaakbehandelaren aanstellen die dossiers volgen en bewaken zodat dubbel werk op één adres wordt voorkomen.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	13	Aanscherpen gezamenlijke richtlijnen.	Het aanscherpen en in lijn brengen van gedragscodes uit de sector en de Rotterdamse richtlijnen voor goed verhuurderschap. Om een gelijk speelveld te creëren is het van belang om samen met de sector heldere regels te hanteren waar de Rotterdamse huurmarkt aan moet voldoen.	 Aan- dacht	Tussen maart en augustus 2021 hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met brancheorganisaties Vastgoed Belang, NVM en VBO. Deze hebben nog niet geleid tot een aanscherping van de richtlijnen. Met name op het gebied van de huurprijzen geven de organisaties aan de markt hierop niet zelf te willen reguleren. De organisaties vragen richtlijnen zelf aan te scherpen in landelijke en plaatselijke regelgeving als de gemeente dat nodig acht. Belangenorganisaties staan op het standpunt zich te houden aan de wet.
Actieplan GHV	14	Makelaars verspreiden de richtlijnen voor goed verhuurderschap.	Makelaars lichten kopers die willen gaan verhuren in over goed verhuurderschap en over de acties die de gemeente als marktmeester neemt om toe te zien op een eerlijke (ver)huurdersmarkt.	 In ontwik- keling	Over dit punt wordt nog gesproken. In de gesprekken hebben de brancheverenigingen aangegeven bereid te zijn om via hun communicatiekanalen informatie over goed verhuurderschap te verspreiden.
Actieplan GHV	15	Naleven van de richtlijnen.	Wij verwachten van de sector dat er actief wordt toegezien op het naleven van de regels. Alleen met actief toezicht op het naleven van de regels worden misstanden gesignaleerd en kan ertegen worden opgetreden.	 Aan- dacht	Over dit punt wordt nog gesproken met de brancheverenigingen. In de gesprekken hebben de brancheverenigingen aangegeven dat zij hierin grotendeels afhankelijk zijn van meldingen. Ze houden zelf geen actief toezicht op hun leden.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	16	Handhaven/sanctioneren.	Als misstanden wordenesignaleerd moet daar ook daadwerkelijk tegen opgetreden worden. Brancheverenigingen kunnen hun leden bijvoorbeeld boetes opleggen, schorsen of royeren.	 In ontwikkeling	Over dit punt wordt nog gesproken met de brancheverenigingen. In de gesprekken hebben de brancheverenigingen aangegeven dat als misstanden kenbaar worden gemaakt zij aan de slag gaan met leden die dit betreft.
Actieplan GHV	17	Inzicht in betrouwbare verhuurders.	We willen voor huurders inzichtelijk maken welke verhuurders en makelaars op een eerlijke manier verhuren. We kunnen dit bijvoorbeeld doen door samen met de branche een witte lijst te ontwikkelen van verhuurders die zich houden aan de Rotterdamse richtlijnen voor goed verhuurderschap.	 Aandacht	Deze actie loopt maar er is nog geen goed ontwikkeld plan voor het inzichtelijk maken van betrouwbare verhuurders. Er zijn verschillende mogelijkheden om dit te doen: publiceren van de namen van verhuurders die het covenant ondertekenen; met grote verhuurders afspraken maken dat zij goed verhuren en dat we bij misstanden hun naam van de lijst halen; of bijvoorbeeld iedereen die is aangesloten bij Vastgoed Belang aan te merken als betrouwbare verhuurder.
Actieplan GHV	18	Instrumenten om het proces van verhuren te objectiveren.	Samen met makelaars willen we de mogelijkheden verkennen om het proces van verhuren te objectiveren, zodat keuzes voor huurders niet gebaseerd worden op bewuste en onbewuste vooroordelen.	 Aandacht	Een werkgroep van verhuurders en verhuurmakelaars heeft zich gebogen over het inrichten van een transparant verhuurproces. De belangrijkste conclusie op basis van deze gesprekken is dat we inzetten op het maken van afspraken over deskundigheidsbevordering, bewustzijn en transparantie.



Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	19	Lobby 'landelijke' verhuurdersvergunning.	Wij pleiten voor een verhuurdersvergunning die gebiedsgericht in te zetten is en toeziet op alle aspecten van goed verhuurderschap en waarbij expliciet gemeenten de mogelijkheid wordt geboden om in te grijpen op te hoge huren.	 In ontwikkeling	Medio 2022 treedt de nieuwe wet Goed Verhuurderschap in werking. Onderdeel van deze wet wordt een mogelijkheid voor gemeenten om een verhuurdersvergunning in te voeren. Deze heeft dus, in tegenstelling tot de huidige verhuurdersvergunning, wel een wettelijke grondslag.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	20	Invoering gemeentelijke verhuurdersvergunning.	Zolang deze landelijke wetgeving er niet is, zullen wij zelf een verhuurdersvergunning op basis van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) inregelen. Vooralsnog doen we dit alleen voor de wijk Carnisse. De verhuurdersvergunning is een 'paraplu-instrument' over verschillende bestaande handhavinginstrumenten. Er kan nu, separaat, gehandhaafd worden op achterstallig onderhoud, woonoverlast, overbewoning en op illegaal gebruik van een woning. Daarnaast kan een verhuurder een huurprijs vragen die niet conform het Woningwaarderingssysteem is en huurders intimideren om bijvoorbeeld niet naar de Huurcommissie te stappen. Vaak komen deze zaken in combinatie voor. Met een vergunning kunnen verschillende overtredingen als één geheel aangepakt worden. Bovendien gaat er een preventieve en waarschuwendende werking uit van een vergunning. Verhuurders zijn 'gewaarschuwd' voor ongewenst gedrag omdat een vergunning niet verstrekt of ingetrokken kan worden.	 Actief	De verhuurdersvergunning is opgenomen in de APV. Het college heeft het bijbehorende beleid in januari 2021 vastgesteld. Er is een projectgroep actief die casussen voorbereid om de vergunning te kunnen toepassen. Zie ook actie 25 .
Actieplan GHV	21	Lobby afdwingbare huurprijsstoetsing.	De verantwoordelijkheid om de redelijkheid van de huurprijs te laten toetsen ligt nu voornamelijk bij de huurder. De gemeente wil in voorkomende gevallen ook zelf de redelijkheid van de huurprijs afdwingbaar kunnen laten toetsen. Om de voorraad betaalbaar te houden én gezien de afhankelijkheid van een huurder ten opzichte van zijn verhuurder, vinden wij het nodig hier gevraagd en ongevraagd positie op in te nemen.	 In ontwikkeling	Afgelopen zomer is het wetsvoorstel Goed Verhuurderschap in consultatie geweest. Rotterdam heeft met de G4 en gemeente Eindhoven op dit wetsvoorstel gereageerd. In onze reactie wordt ingegaan op dit punt. De algemene regels voor verhuurders zijn in het voorstel te beperkt ingevuld. Deze zouden conform de Rotterdamse Regels Goed Verhuren over alle aspecten van goed verhuurderschap moeten gaan en in ieder geval over de hoogte van de huur.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	22	Lobby afschaffen termijn toetsen aanvangshuurprijs.	Huurders kunnen binnen zes maanden de aanvangshuurprijs laten toetsen bij de Huurcommissie. De gemeente wil de termijn van zes maanden schrappen. Deze beperking werkt het vragen van te hoge huren in de hand, omdat verhuurders die (onterecht) hogere huurprijzen rekenen, na een half jaar niet meer gecorrigeerd kunnen worden (en dus ook geen negatieve uitspraak van de Huurcommissie achter hun naam krijgen).	 In ontwikkeling	Om goed verhuurderschap verder te kunnen bevorderen is afschaffing wenselijk. We blijven hier in onze gesprekken met Ministerie van BZK voor inzetten.
Actieplan GHV	23	Lobby voor uitbreiding capaciteit Huurcommissie.	De gemeente denkt mee met de Huurcommissie over slimme en snellere procedures. Ook zullen we bij het Rijk aangeven dat het van groot belang is voor steden met veel particulier bezit dat de Huurcommissie voldoende capaciteit heeft, zodat misstanden snel aangepakt kunnen worden.	 In ontwikkeling	Op tijdelijke basis (zie actie 12) is extra capaciteit beschikbaar gesteld voor de zaken uit onze prioritaire wijken. De Huurcommissie werkt daarnaast aan een concreet actieplan om de wettelijke behandeltermijn overal te kunnen halen. Dit plan wordt binnenkort gepresenteerd aan het Ministerie.
Actieplan GHV	24	Inzet extra handhaving (wijkgericht).	In de prioritaire wijken is de meldingsbereidheid vaak laag, of weten bewoners niet goed hoe ze misstanden kunnen melden. Daarom zullen we in iedere prioritaire wijk een inspecteur Bouw- en Woningtoezicht zichtbaar in de wijk aanwezig laten zijn. De inspecteur loopt rond, werkt in een kantoor in de wijk en is makkelijk aanspreekbaar. We hopen dat zo meer mensen misstanden gaan melden. Verder is onze verwachting dat de inspanningen in de actielijn voorlichting zullen leiden tot extra meldingen waarvoor handhavingscapaciteit vereist is. Meer handhavers bevorderen, zoals in Carnisse, de zichtbaarheid van de gemeente in de wijk. Dit geeft ons de mogelijkheid direct in te spelen op problemen.	 Aandacht	Vanaf april 2021 is in iedere prioritaire wijk een extra bouwinspecteur actief. Omdat het lastig is goede inspecteurs te vinden, in te werken en aan ons te binden, moeten sommige inspecteurs meerdere wijken doen. Extra inspecteurs worden geworven. Vanwege het feit dat voor Goed Huren en Verhuren geen structurele middelen beschikbaar zijn, zijn we daarvoor aangewezen op inhuur van tijdelijk personeel.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Actieplan GHV	25	In- en uitvoeren gemeentelijke Verhuurdersvergunning (pilotwijk Carnisse).	De verhuurdersvergunning betreft een nieuw integraal instrument in een deels nieuwe tak van sport. De gemeente heeft zich tot nog toe niet gemengd in het verhuurproces. Voor het in voeren en handhaven van de vergunning zijn juristen en inspecteurs nodig met administratieve ondersteuning om vergunningen te beoordelen, uit te geven en te controleren. Na evaluatie bepalen we in hoeverre opschaling van dit instrument naar andere wijken mogelijk en wenselijk is.	 In ontwikkeling	Sinds begin 2021 zijn 71 adressen in beeld waar vermoedens zijn van misstanden. Dit heeft geleid tot extra controles waardoor we dichterbij op de huid van potentieel malafide verhuurders zitten. In veel gevallen is de bewijslast te dun om vervolgstappen te zetten met de verhuurdersvergunning. Als een dossier zich wel leent voor de verhuurdersvergunning én controles en gesprekken niet tot gedragsverbetering leiden, pakken we door met een officiële waarschuwingsbrief. Vier waarschuwingen hebben vooralsnog in drie gevallen tot gedragsverbetering geleid. De verwachting is dat voor het einde van het jaar de eerste panden van een eigenaar zullen worden aangewezen voor de verhuurdersvergunningplicht.



Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Uitvoeringsaanpak Carnisse	26	Informatie op de website van de gemeente over de particuliere verhuurmarkt verbeteren en beter ontsluiten.	Moet toegankelijk worden bij de informatie over het zoeken van een woning in de stad én bij de informatie over het inschrijven in de gemeente en het aanvragen van een huisvestingsvergunning.	 Actief	O.a. te vinden op de pagina's over 'Woning verhuren', 'Een huurwoning nodig' en 'Verhuizing doorgeven'.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	27	Voorlichtingscampagne richting verhuurders over het te verwachten rendement bij 'netjes' verhuren van woningen.	Een voorlichtingscampagne gericht op toekomstige eigenaar-beleggers in woningen in dit segment geeft een reëel beeld van het rendement van verhuur gegeven de normen voor onderhoud, verduurzaming en goed verhuurderschap ('bij een rendement van €500 - €600 per maand is het voor deze woningen onmogelijk te voldoen aan de Richtlijnen voor goed verhuurderschap'). Hierin ligt ook een kans om eigenaar-verhuurders te stimuleren onderhoud te plegen en te investeren in verduurzaming. Het verduurzamen van een woning levert immers WWSpunten op waardoor hogere huren reëel worden.	 Verval- len	In de campagne 'Weet Wat Je Verhuurt' staan we stil bij het goed verhuren van een woning. We hebben ervoor gekozen om ons te richten op de maximale huurprijs per woning en geen uitspraken te doen over het te verwachten rendement.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	28	Voorlichting naar verhuurders over inschakelen van een verhuurmakelaar.	Tevens kan de voorlichting inzicht geven aan (toekomstige) eigenaar-verhuurders wat er kan gebeuren als alle verhuur- en beheeractiviteiten uit handen worden gegeven aan een verhuurmakelaar, waarbij de eigenaar wel verantwoordelijk blijft.	 Actief	Dit is onderdeel van de Regels Goed Verhuren en staat als tip op onze campagnewebsite.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	29	Uitspraken Huurcommissie gebruiken bij communicatie en interventies naar verhuurders.	Uitspraken van de huurcommissie gebruiken in communicatie en eventueel interventies naar verhuurders.	 Verval- len	De uitspraken van de huurcommissie zijn geen onderdeel van de campagne. In plaats daarvan wordt de Huurprijscalculator gebruikt.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Uitvoeringsaanpak Carnisse	30	Huurders informeren over gemiddelde redelijke huurprijzen in specifieke woningblokken.	Toepassen bij specifieke acties zoals bv straatacties zoals in de Fazantstraat.	 Vervallen	Idem
Uitvoeringsaanpak Carnisse	31	Ook particuliere huur opnemen in informatie over het zoeken naar een woning.		 Actief	Zie campagnewebsite en gemeentelijke websites.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	32	Pilot opvragen exacte huur bij Huurcommissie conform woningwaardingsstelsel bij enkele woningen en dit bekend te maken.		 Vervallen	De huurprijscalculator biedt voldoende inzicht in huurprijzen en het is effectiever om bewoners direct aan de huurdersondersteuning te koppelen.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	33	Samenwerking Belastingdienst en/of lobby toetsen huurprijs bij toekenning huurtoeslag - om rechtmatigheid huurtoeslag te toetsen (is woning inderdaad deze huur waard?).	Er zijn signalen dat huurders akkoord gaan met een hogere huurprijs omdat ze toch gecompenseerd worden via de huurtoeslag. In dit geval betaalt de overheid de 'meerprijs' op de reële huurprijs. Dit mechanisme kan belemmerd worden door de aan de Belastingdienst opgegeven huurprijs te laten toetsen om zo de rechtmatigheid van de uitgaven aan huurtoeslag te verifiëren.	 Nog niet gestart	Dit punt heeft niet onze prioriteit, omdat het primair een zaak is voor de Belastingdienst zelf.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	34	Samenwerking organiseren met het Juridisch loket.	Invullen en afstemmen van de rol van het Juridisch Loket bij vragen over de huur van particuliere woningen.	 In ontwikkeling	Zie ook actie 10. We zijn nog in gesprek en streven ernaar dat zij huurders doorverwijzen naar het huurteam.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Uitvoeringsaanpak Carnisse	35	Vormgeven instrument voor zelfbewoningsplicht.	Lobby voeren voor een zelfbewoningsplicht in de bestaande voorraad.	 In ontwikkeling	De verwachting is dat Rotterdam de opkoopbescherming per 1 januari 2022 invoert. Het college stelt aan de raad voor om dit in 16 wijken te doen.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	36	Afstemming met gemeente Schiedam en andere gemeenten over vergunning en over communicerende verhuurdersmarkten, onder meer ter voorkoming van waterbed-effect.		 Actief	Maandelijks afstemoverleg gemeenten Rotterdam, Schiedam en Den Haag.
Uitvoeringsaanpak Carnisse	37	Samenwerking ACM m.b.t. onwettige courtages door verhuurmakelaars.	De Autoriteit Consument en Markt (ACM) ontwikkelt in opdracht van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een aanpak op verhuurmakelaars die onwettelijk zowel een courtage rekenen aan verhuurders als aan huurders. De gemeente Rotterdam heeft met de ACM afgesproken elkaar regelmatig te informeren over de aanpak en elkaar te ondersteunen waar mogelijk.	 Actief	De ACM kan niet acteren op meldingen van gemeenten. Als onderdeel van onze campagne wijzen we op de onwettige courtages en wijzen we huurders erop hoe ze hiervan melding kunnen maken bij de ACM.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Uitvoeringsaanpak Carnisse	38	Informatiepunt Goed Huren en Verhuren aan de Bevelandsestraat 16.	Aan de Bevelandsestraat in Carnisse wordt een informatiepunt geopend waar huurders en verhuurders terecht kunnen met hun vragen.	 Actief	In juli 2021 is het informatiepunt voor huurders en verhuurders geopend. Drie keer per week wordt hiervoor een inloopspreekuur georganiseerd. Hier komen huurders binnen met vragen over huursituaties. Het informatiepunt bevindt zich aan het Amelandseplein, een centrale plek in de wijk. Woonbron stelt, als partner in het project, de ruimte beschikbaar.
Motie Goed (ver)huurderschap geldt ook voor studenten.	39	In samenwerking met verschillende studentenverenigingen, hogescholen en de universiteit een "one-pager" te ontwikkelen waarin de rechten en plichten van studenten als huurder duidelijk staan uitgewerkt.	Deze "one-pager" wijdt te verspreiding onder de huidige studentengeleding en nieuwe studenten te wijzen op de "one-pager" op het moment van inschrijving bij een hogeschool of universiteit.	 Actief	Begin 2021 is in samenspraak met verschillende studentenorganisaties en onderwijsinstellingen een one-pager ontwikkeld met als doel om zoveel mogelijk nieuwe studenten te informeren over hun rechten en plichten. Deze is verstuurd aan alle nieuwe studenten. De one-pager is vormgegeven als een campagne uiting in de stijl van de campagne Weet Wat Je Huurt en verwijst naar een speciale pagina op de campagnewebsite waarop studenten gewezen worden op de voor hen relevante informatie.

Uit welk plan?	#	Actie	Toelichting	Status	Toelichting op status
Beantwoording van de schriftelijke vragen van het raadslid S.R.T. van Baarle (DENK) over 'Flexibilisering van de woonmarkt draagt bij aan onzekerheid'.	40	Informatie over tijdelijke huurcontracten toevoegen aan de campagne.	Aandacht voor het jaar op jaar verlengen van huurcontracten en het hanteren van een minimumtermijn bij een tijdelijk huurcontract en het afdwingen van huurprijsverlaging een half jaar tot na afloop van het contract.	 In ontwikkeling	De huurdersondersteuning is hier scherp op. Dit punt wordt uiterlijk in Q1 van 2022 meegenomen in een update van de campagnewebsite.

Colofon

Fotografie

Pagina 2: Casper Rila

Pagina 4, 6, 14, 15, 19, 23, 26, 29 en 34 (rechts): Rhalda Jansen

Pagina 5, 12, 13, 18, 25 en 34 (links): Oto9 Cross Creative Agency

Pagina 7 en 35: Gaby Jongenelen

Pagina 32: Eric Fecken

Pagina 39 en 42: Priscilla de Putter

Pagina 9 en 45: Arnoud Verhey



Meer informatie over de campagne 'weet wat je (ver)huurt'
is te vinden op weetwatjeverhuurt.nl

www.rotterdam.nl



Gemeente
Rotterdam