

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	A.M.S. van den Heuvel	Datum	15 mei 2025
E-mail	s.van.den.heuvel@utrecht.nl	Kenmerk	30264640
Type brief	Aanbiedingsbrief	Onderwerp	Jaarrapportage Huurteam Utrecht 2024
Bijlage(n)	1	Beleidsveld	Wonen en Volkshuisvesting

Geachte leden van de raad,

Met deze raadsbrief bieden wij u de jaarlijkse resultaten van Huurteam Utrecht in 2024 aan. Huurders kunnen bij Huurteam Utrecht terecht met problemen zoals te hoge huren, servicekosten, all-in-contracten, maar ook met onterecht berekende kosten en huuropzeggingen. Het Huurteam speelt een belangrijke rol bij de aanpak van misstanden op de particuliere woningmarkt. Resultaten worden gemeten in woningopnames, vervolgttrajecten, gestarte procedures en de gerealiseerde huurprijsverlaging. Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten in 2024. De uitgebreide jaarrapportage is bijgevoegd als bijlage.

Gerealiseerde huurprijsverlaging 2024

In 2024 hebben huurders een hoger bedrag aan te veel betaalde huur teruggekregen dan in 2023 (€557.818). In verhouding tot het aantal woningopnames is dit een flinke huurprijsverlaging van bijna €300 per huurder. Ondanks dat er minder woningopnames zijn uitgevoerd, is de totale huurverlaging vergelijkbaar met eerdere jaren (behalve 2023). Dit heeft te maken met de toetsingsprocedure, waardoor de verhuurder het te veel betaalde bedrag over de totale huurperiode moet terugbetalen als de huurprijs te hoog is. Hierdoor kan het bedrag dat de verhuurder moet terugbetalen oplopen. Dit type procedure is het meest geadviseerd en uitgevoerd.

Meer juridische ondersteuning

We zagen dit jaar een verschuiving van werkzaamheden: het Huurteam deed minder woningopnames, maar bood meer juridische ondersteuning. De behoefte aan juridische adviezen en ondersteuning had vaak te maken met wat kan en mag volgens de landelijke regels voor goed verhuurderschap (de Wet goed verhuurderschap is 1 juli 2023 ingegaan). Deze adviezen betreffen complexe, inhoudelijke vragen die niet via een procedure bij de Huurcommissie opgelost kunnen worden. De zaken lenen zich (nog) niet voor doorverwijzing naar bijvoorbeeld een advocaat.

Daling van woningopnames

In 2024 heeft het Huurteam prioriteit gegeven aan communicatieactiviteiten om haar naamsbekendheid te vergroten en om meer huurders aan te spreken. Toch is het aantal woningopnames verder gedaald ten opzichte van voorgaande jaren (van 457 in 2023 naar 323 in 2024). Het Huurteam zal in 2025 wederom inzetten op de naamsbekendheid, de actieve benadering van huurders en flyeracties.

Hoewel we deze daling niet met zekerheid kunnen verklaren, merken we wel op dat deze trend ook zichtbaar is in de andere gemeenten waar Steenvlinder het Huurteam verzorgt, zoals Rotterdam en Leiden. Daarnaast voert het Huurteam nu voorafgaand aan een woningopname eerst een intake uit waarbij ze het huurcontract bekijken en screenen of er sprake lijkt van misstanden. Op deze manier kan het Huurteam huurders gerichter helpen, maar leidt niet elke melding meer tot een woningopname. Het Huurteam schat in dat de aanpassing 20% van de daling van het aantal woningopnames verklaart. Wanneer het aantal woningopnames lager uitvalt, wordt het overgebleven budget overgeheveld naar de algemene middelen: Huurteam Utrecht brengt alleen de gemaakte kosten in rekening.

Samenvatting van de resultaten

- In 2024 zijn in totaal 323 huurprijscontroles uitgevoerd. Hierbij zijn 89 kamers (onzelfstandig) en 234 zelfstandige woningen (studio's, appartementen) gecontroleerd.
- Bij 72,7% van de gevallen zijn één of meer misstanden geconstateerd (235 adressen). Dit is lager dan in 2023 (84.7%).
- Bij 198 van de 235 adressen is een vervolgtraject gestart (84%). Om verschillende redenen starten niet alle huurders (direct) het geadviseerde vervolgtraject, bijvoorbeeld wanneer zij op korte termijn verhuizen. Ook adviseert het Huurteam de huurder om te wachten met het opstarten van de procedure totdat het contract is doorgelopen voor onbepaalde tijd.
- Bij 37 adressen was een vervolgtraject niet (meer) mogelijk.
- In totaal heeft Huurteam Utrecht 351 procedures geadviseerd. Een vervolgtraject kan uit verschillende procedures bestaan.
- De meest geadviseerde procedure is dit jaar de toetsingsprocedure. Vorig jaar was dit de huurverlagingsprocedure.
- 143 van de 351 geadviseerde procedures zijn daadwerkelijk gestart (41%).
- Wanneer alle geadviseerde procedures gestart zouden worden, dan zou dit leiden tot een gemiddelde jaarlijkse huurverlaging van €627.744. Vorig jaar was dit €350.892.
- De totaal gerealiseerde huurverlaging in 2024 bedraagt € 557.818. Vorig jaar was dit € 128.375.
- De gemiddeld teveel gevraagde huur is €298,67. Dit is €167,17 meer dan vorig jaar, maar dat komt ook omdat tegenwoordig meer soorten procedures worden meegenomen in de telling.
- Huurteam Utrecht heeft 242 juridische trajecten behandeld in 2024 (84 in 2023).

Aantal	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal
Woningopnames	234	89	323
Misstanden	176	59	235
Vervolgtrajecten	121	77	198

Tabel: Samenvatting resultaten Huurteam 2024 (jaarrapportage Huurteam Utrecht)

Het Huurteam voert relatief vaker woningopnames uit in zelfstandige woonruimten (appartementen of studio's) dan in onzelfstandige woonruimten (kamers/studentenhuizen). Deze trend is al enige tijd zichtbaar, maar met de komst van de Wet betaalbare huur is de verhouding nog meer

verschoven. Huurders van zelfstandige woonruimte zijn mogelijk minder kwetsbaar, zijn vaker bereid om huurmisstanden aanhangig te maken en met de komst van de wet is ook hun juridische positie verbeterd. Het Huurteam blijft zich inzetten om voornamelijk studenten te bereiken. Zij zijn vaker slachtoffer van huisjesmelkers en zijn financieel kwetsbaarder. Met name buitenlandse studenten zijn vaak minder goed op de hoogte van hun recht op huurbescherming.

Intimidatie en bedreiging

In 2024 zijn 18 gevallen van intimidatie en bedreiging geregistreerd (35 in 2023). Dit jaar was er vaker sprake van verschillende vormen van intimidatie en bedreiging. Gemeente Utrecht en het Huurteam werken samen bij de aanpak van intimidatie en bedreiging. De Wet Goed Verhuurderschap geeft gemeenten sinds 2023 instrumenten om huurmisstanden aan te pakken. Een van de landelijke regels voor goed verhuurderschap houdt in dat de verhuurder niet mag intimideren. Hiervoor is wel ondersteunend bewijs nodig om aan te tonen dat er daadwerkelijk sprake is van intimidatie en kan niet worden volstaan met het oordeel van de huurder. Het Huurteam informeert huurders over huurrecht en kan de huurder ook bijstaan in het contact met de verhuurder.

Tijdelijke huurovereenkomsten

Net zoals vorig jaar speelt het hebben van een tijdelijke huurovereenkomst een rol bij de bereidheid om een melding te doen of een procedure te starten. Tijdelijke of onduidelijke contracten leiden tot onzekerheid voor huurders. Soms durven ze hierdoor het Huurteam niet in te schakelen. Het Huurteam adviseert huurders om de procedure pas te starten wanneer de overeenkomst is doorgelopen voor onbepaalde tijd.

Communicatie

In 2023 lag het aantal woningopnames lager dan voorgaande jaren. Daarom heeft het Huurteam in 2024 veel geïnvesteerd in de naamsbekendheid en de zichtbaarheid. Toch heeft deze inzet dit jaar niet geleid tot het verhogen van het aantal woningopnames.

- Net zoals de voorgaande jaren komen de meeste huurders in contact met het Huurteam via de website;
- Het Huurteam heeft flyeracties gehouden in wijken en op plekken waar veel studenten komen;
- In 2024 nam Huurteam Utrecht deel aan een campagne goed verhuurderschap. De campagne had als doel om de bekendheid met de nieuwe wetgeving en de werkzaamheden van het Huurteam te vergroten;
- Het Huurteam heeft een presentatie gehouden bij het Utrecht International Centre. Het informatiecentrum is een goede plek om internationale studenten te bereiken;
- Ook was het Huurteam aanwezig op verschillende locaties zoals de Uitmarkt, Hogeschool Utrecht en de Universiteit Utrecht om huurders te informeren over hun rechten en de werkzaamheden van het Huurteam;

Signalen van wachtlijsten

Het afgelopen jaar heeft uw raad zorgen geuit over wachttijden bij Huurteam Utrecht. Het Huurteam herkent zich niet in het beeld dat er sprake is van lange wachttijden. Conform hun richtlijn proberen zij binnen 5 werkdagen contact op te nemen met de melder. In veel gevallen wordt de huurder dezelfde dag nog benaderd. Voor woningopnames zijn daarnaast gemiddeld 20-24 plekken per week beschikbaar. Als er structureel meer vraag is naar woningopnames kan worden opgeschaald.

Toch zijn er situaties denkbaar waarbij de huurder soms moet wachten, zoals bij een toetsingsprocedure die enige tijd kost om door de huurcommissie te laten uit te voeren of als er

Datum 15 mei 2025
Ons kenmerk 30264640

sprake blijkt te zijn van miscommunicatie waardoor huurder en Huurteam op elkaar wachten voor aanvullende gegevens. Dit beeld is in lijn met onze terugkoppeling in de raadsbrief Goed Verhuurderschap [en Anti-Discriminatiemonitor 2024](#).

Samenwerking meldpunt Goed Verhuurderschap en Huurteam

Naast melden bij het Huurteam kunnen huurders zich ook nog steeds wenden tot het meldpunt Goed Verhuurderschap van de gemeente. Er vindt nauwe samenwerking plaats tussen het Huurteam en de Gemeente Utrecht over de meldingen die via beide kanalen binnenkomen. Zo hebben we van de 178 meldingen over huurmisstanden over Goed Verhuurderschap in 2024 in 75 gevallen het Huurteam ingeschakeld. Het betrof onder andere zaken over huurprijs, huurovereenkomsten, borg en onterecht in rekening gebrachte kosten. Het Huurteam kan bijvoorbeeld hun specifieke kennis op het gebied van huurrecht en huurdersbescherming inzetten om te beoordelen of er sprake is van een overtreding. Ook informeren we bij handhavingszaken huurders over de werkzaamheden van het Huurteam.

We ontvangen veel dezelfde type meldingen op de beide meldpunten. Het verschil is dat de gemeente zich primair richt op de verhuurder (de overtreder), terwijl het Huurteam zich meer richt op de huurder en ook hulp aanbiedt in het contact met de verhuurder of bij een procedure bij de Huurcommissie.

Toekomst van het Huurteam Utrecht na 2025

In de stukken van de VJN die uw raad op 15 mei 2025 ontvangen heeft, zit een voorstel voor een bezuinigingsmaatregel op het Huurteam Utrecht opgenomen als onderdeel van de hervormingsbezuinigingsvoorstellen (onderdeel van thema 1a: efficiënter, zakelijker en klantgericht werken). In het kader van efficiënter werken zullen we als gemeente een aantal wettelijke taken van het Huurteam overnemen. Daarbij zal een aantal bovenwettelijke taken die op dit moment door het Huurteam Utrecht worden uitgevoerd niet langer uitgevoerd worden.

De taken die onder de Wet Goed Verhuurderschap vallen blijven we oppakken. Bij een melding over te hoge huurprijzen of over onjuiste servicekosten helpt het Huurteam momenteel met het beoordelen of er sprake is van een overtreding en maken zij een huurprijsberekening. In het vervolg zullen de inspecteurs woontoezicht deze werkzaamheden zelf oppakken. Momenteel volgen inspecteurs trainingen zodat ze over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.

Huurders zullen daarbij nog altijd een melding kunnen doen over misstanden bij het gemeentelijk meldpunt. Meldingen die we oppakken gaan over de regels van goed verhuurderschap. Die gaan onder andere over huurcontracten, intimidatie, huurprijzen, servicekosten en borg. Wij richten ons tot de verhuurder en we handhaven indien nodig. Op deze manier willen we voorkomen dat de verhuurder opnieuw slachtoffers maakt.

Onze bijstand richting de huurder zal beperkter zijn dan de ondersteuning die het Huurteam levert. Wij zullen ons richten op het handhaven van overtredingen, maar zullen geen bijstand verlenen aan de huurder om de Huurcommissie in te schakelen om huur of borg terug te vorderen. Ook kunnen wij wel handhaven op de hoogte van de borg, maar niet wanneer een verhuurder deze niet terugbetaalt.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,