

A photograph of two men in an office setting. One man, wearing a black shirt and glasses, is seated at a wooden table, writing on a document with a pen. The other man, wearing a blue shirt and glasses, is standing and leaning over the table, looking at the document. A red logo for 'HUURTEAM Utrecht' is in the top right corner.

HUURTEAM
Utrecht

Jaarrapportage Huurteam Utrecht 2024

Periode 01-01-2024 t/m 31-12-2024

Inleiding

Huurteam Utrecht is gestart in september 2010. Sinds 2012 voert Urbannerdam in opdracht van de gemeente Utrecht de werkzaamheden met betrekking tot Huurteam Utrecht uit. In de rapportage van 2022 staat nog steeds Urbannerdam genoemd, inmiddels is de naam van Urbannerdam gewijzigd in de naam Steenvlinder. De opdracht, afspraken etc worden niet aangepast, de opdracht blijft hetzelfde. In deze jaarrapportage vindt u een overzicht van de resultaten van Huurteam Utrecht in 2024. Achtereenvolgens komen de huurprijscontroles, de vervolgttrajecten en de resultaten van de vervolgttrajecten aan de orde. Een apart hoofdstuk is gewijd aan communicatieactiviteiten.

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

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

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

Huurcommissie.nl:

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

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

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

Het huurteam registreert situaties waarbij sprake is van intimidatie of bedreiging en voorziet de huurder van advies en ondersteunt de huurder. Het huurteam adviseert huurders contact op te nemen met de politie of wijkagent. Het huurteam ondersteunt deze huurders met het opbouwen van een dossier en/of verwijst huurders door naar een advocaat. Hierover wordt in bij het onderdeel Juridische adviezen en Intimidatie en Bedreiging nader op ingegaan.

1. Resultaten huurprijscontroles

Huurprijscontrole

Intake:

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

Woningopname:

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

Advisering:

Alle huurders ontvangen een persoonlijk schriftelijk advies over de geconstateerde misstanden, en over de mogelijkheden deze misstanden te laten aanpakken door het huurteam. Hierbij is er nogmaals ruimte voor vragen over de procedure en geeft de medewerker duidelijke en praktische informatie. Tijdens de Woningopname gaat het primair om het in kaart brengen van de misstanden. Huurder ontvangt ter plekke advies over de onderhoudsgebreken en over eventuele andere vragen. Na het berekenen van de maximale huurprijs ontvangt de huurder per e-mail een advies over de geconstateerde misstanden en op welke wijze het huurteam deze kan oplossen/aanpakken.

Woningopnames:

In 2024 heeft Huurteam Utrecht 323 woningopnames uitgevoerd.

TABEL WONINGOPNAMES 2024 PER MAAND

Maand	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal
Januari	35	0	35
Februari	25	6	31
Maart	40	2	42
April	14	9	23
Mei	33	1	34
Juni	10	4	14
Juli	9	7	16
Augustus	16	4	20
September	12	16	28
Oktober	6	12	18
November	12	15	27
December	22	13	35
Totaal	234	89	323

In 89 gevallen is de woningopname uitgevoerd bij onzelfstandige woonruimte en 234 maal bij zelfstandige woonruimtes. Dit jaar zien we een grote afname in het aantal opnames. Dit kan te verklaren zijn door het geringe aanbod aan kamers, of dat kamers te duur worden aangeboden. Wat een feit is dat het aantal woningopnames is gedaald door het nieuwe besturingssysteem van het Huurteam. Onze werkwijze is hierdoor aangepast. Er wordt eerder een scheiding gemaakt

tussen een woningopname of bijvoorbeeld alleen een advies door een jurist. Er wordt een betere intake gedaan. Ook de nieuwe wetgeving is hier van belang. Dit is goed te zien bij de juridische trajecten, verderop in deze rapportage.

De regel is om binnen 5 werkdagen contact op te nemen met de huurder als er een melding is gedaan, in de praktijk is dit vaak dezelfde of de volgende dag. Een woningopname wordt ingepland binnen 2 á 3 weken, ook afhankelijk van de beschikbaarheid van de huurder. Na een woningopname streven we ernaar om binnen 2 weken de adviesbrief te verzenden.

Vervolgtrajecten

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

Er is sprake van een vervolgtraject wanneer getracht wordt tot een schikking te komen, en/of wanneer een of meer procedures bij de Huurcommissie aanhangig gemaakt worden.

Bij 72,7% van de bezochte 323 adressen zijn een of meer misstanden geconstateerd, waarbij het starten van een vervolgtraject mogelijk is. Dat zijn 235 adressen met misstanden. Bij 37 adressen was een vervolgtraject starten niet mogelijk. Dat kan zijn omdat de huurprijs in orde is, of de onderhoudsgebreken niet ernstig genoeg zijn. Verder is het mogelijk dat de huurprijs geliberaliseerd is. Dit blijft een relatief laag aantal. Door goed uitvragen en een goede screening bij de poort zorgen we ervoor dat we woningopnames uitvoeren bij huurders waar het huurteam iets kan doen aan de misstanden. Bij 198 van de 235 adressen met misstanden is een vervolgtraject gestart. Dat is in 84% van de gevallen.

Huurders willen niet altijd direct beslissen over het al dan niet starten van een procedure. Dit gebeurt bijvoorbeeld als huurders eerst nog willen nadenken of overleggen over het al dan niet starten van een procedure. Het huurteam neemt in dergelijke gevallen na verloop van tijd opnieuw contact op. Dat betekent dat huurders soms maanden later het huurteam alsnog machtigen. Toch blijft er net als in voorgaande jaren een groep huurders die af ziet van het starten van een procedure. De meest voorkomende redenen om het advies van het huurteam niet te volgen blijven zorgen over en de angst om de moeilijk bemachtigde woonruimte kwijt te raken. Er is nog steeds sprake van schaarste aan huurwoningen, kamers en studio's. Een dak boven je hoofd is een eerste levensbehoefte en huurders willen het niet riskeren de woonruimte kwijt te raken.

Tijdelijke huurovereenkomsten

Ook speelt in 2024 nog steeds het hebben van een tijdelijke huurovereenkomst een grote rol. Huurders willen niet dat het tijdelijke huurcontract niet verlengd wordt doordat zij een procedure opstarten bij de Huurcommissie. Huurders met tijdelijke huurovereenkomsten wordt geadviseerd te wachten met het opstarten van de procedure totdat het contract is doorgelopen voor onbepaalde tijd of dat de verhuurder de huurder informeert over het daadwerkelijk eindigen van de huurovereenkomst. We contacteren dan de huurder, na deze periode, of zij de procedure nog willen voortzetten. Hier wordt regelmatig geen gehoor aan gegeven.

Ook zorgt het hebben van een tijdelijke huurovereenkomst ervoor dat huurders het huurteam niet altijd durven in te schakelen wat ook weer een vermindering oplevert van het aantal woningopnames. Zo zie je de effecten van de verslechterde positie van huurders doorwerken niet alleen in het aantal vervolgtrajecten maar ook in het aantal woningopnames.

TABEL WONINGOPNAMES EN VERVOLGTRAJECTEN 2024

Aantal	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal
Aantal opnames	234	89	323
Opnames met misstanden	176	59	235
Aantal vervolgtrajecten	121	77	198

Geadviseerde procedures

In 2024 is gebruik gemaakt van zeven verschillende procedures bij de Huurcommissie. Een overzicht van deze procedures staat in Bijlage 1. Wanneer er misstanden zijn aangetroffen zijn er drie mogelijkheden om dat op te lossen. De huurder probeert in samenspraak met het huurteam tot een compromis te komen met de verhuurder. Of het huurteam spreekt de verhuurder aan namens de huurder. Of wanneer overleg niet mogelijk is wordt de zaak voorgelegd aan de Huurcommissie. In gevallen van brandgevaar of zeer ernstige onderhoudskwesties informeert het huurteam de afdeling Handhaving van de gemeente. Bij de 235 adressen waar een vervolgtraject gestart kon worden, zijn 351 procedures geadviseerd. De toetsingsprocedure is de meest geadviseerde procedure (23%). In 2023 stond de huurverlagingsprocedure bovenaan. In voorgaande jaren was de servicekostenprocedure het meest geadviseerd.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES 2024

Procedure	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal	Procentueel
All-in	12	21	33	10%
Bezwaar huurverhoging	1	1	2	1%
Huurverlaging	29	43	72	21%
Onderhoud	26	44	70	20%
Servicekosten	30	28	58	17%
Toetsing	45	35	80	23%
Toetsing met onderhoud	18	18	36	10%
Totaal	161	190	351	

Geadviseerde huurverlaging

Wanneer alle door het huurteam geadviseerde procedures gestart worden, zou dat op grond van de berekeningen van Huurteam Utrecht alleen al bij de procedures huurverlaging en toetsing tot een gemiddelde jaarlijkse huurverlaging leiden van €627.744 euro. De gemiddeld te veel gevraagde huur betreft een bedrag van € 298,67 per maand. De geadviseerde gemiddelde huurverlaging is alleen berekend over de geadviseerde procedures 'huurverlaging' en 'toetsing (met onderhoud)'. Bij deze procedures kan het huurteam direct advies geven en berekenen wat het verwachte verschil is. Het aantal geadviseerde procedures vermenigvuldigd met de gemiddelde geadviseerde huurverlaging, maal 12 maanden, is de totale gemiddelde geadviseerde huurverlaging op jaarbasis. Het bedrag is exclusief de mogelijke huurverlagingen bij de procedures onderhoud, servicekosten, all-in en toetsing met onderhoud. Bij deze procedures maakt de Huurcommissie een aparte berekening die niet standaard is. Om geen verkeerde verwachtingen te scheppen doet het huurteam in de adviesfase hierover geen uitspraak.

In 2023 was de gemiddeld te veel gevraagde huur per maand € 131,50. Een verschil van € 167,17 ten opzichte van 2024. Dit jaar is voor het eerst de toetsing met onderhoud meegenomen in de telling. Maar, het grootste verschil is te zien in de gemiddeld gevraagde prijs van de toetsing, in

2023 € 153, dit jaar € 410. In de adressen en contracten die in aanmerking komen voor een toetsing, zien we een veel hogere aanvangshuur bij huurders. Toetsing betekent dat 6 maanden na aanvang van de huur het dossier gestart kan worden. De aanvangshuur van de huurders die we in 2024 geholpen hebben, is significant hoger van de aanvangshuur van de huurders uit 2023.

Wat is het verschil tussen huurverlaging en toetsing? Een huurverlagingsprocedure is een voorstel aan de verhuurder om de huurprijs twee volle maanden na het indienen van het voorstel te verlagen tot wat op basis van het puntensysteem maximaal toegestaan is. Wanneer de verhuurder niet akkoord gaat met het voorstel kan de Huurcommissie gevraagd worden hierover uitspraak te doen. De huurder krijgt niet met terugwerkende kracht de teveel betaalde huur terug.

Bij een toetsing aanvangshuur heeft de huurder het recht de huurprijs te laten toetsen binnen zes maanden na het ingaan van de huurovereenkomst. De Huurcommissie berekent de maximale huurprijs. Wanneer de betaalde huurprijs hoger is dan de maximale huurprijs, stelt de Huurcommissie de maximale huurprijs vast als nieuwe te betalen huurprijs. Verhuurder moet het teveel betaalde bedrag over de periode van de huur terugbetalen.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES EN HUURVERLAGING 2024

Procedure	Zelfstandig	Onzelfstandig	Geadviseerd	Gemiddelde gevraagde huurprijs	Gemiddelde maximale huurprijs	Gemiddelde geadviseerde huurverlaging
All-in	12	21	33	€ 0	€ 0	€ 0
Bezwaar huurverhoging	1	1	2	€ 0	€ 0	€ 0
Huurverlaging	29	43	72	€ 319	€ 263	€ 56
Onderhoud	26	44	70	€ 0	€ 0	€ 0
Servicekosten	30	28	58	€ 0	€ 0	€ 0
Toetsing	45	35	80	€ 901	€ 491	€ 410
Toetsing met onderhoud	18	18	36	€ 905	€ 475	€ 430
Totaal	161	190	351			€ 627.744

Gestarte procedures

Een vervolgtraject kan uit verschillende procedures bestaan. De geadviseerde procedures worden niet altijd gestart, en soms later gestart. Er is een trend geconstateerd waarbij verhuurders steeds vaker een tijdelijk contract geven. Huurders met tijdelijke contracten worden geadviseerd om te wachten met het starten van de procedure totdat het contract is doorgelopen voor onbepaalde tijd. Veel procedures worden daardoor op een later moment alsnog opgestart. In totaal is bijna 41% van de in 2024 geadviseerde procedures ook daadwerkelijk gestart in 2024.

TABEL GEADVISEERDE PROCEDURES EN GESTARTE PROCEDURES 2024

Procedure	Onzelfstandig geadviseerd	Onzelfstandig gestart	Zelfstandig geadviseerd	Zelfstandig gestart	Totaal geadviseerd	Totaal gestart	Verschil totaal geadviseerd en gestart
All-in	21	7	12	7	33	14	19
Bezwaar huurverhoging	1	1	1	0	2	1	1
Huurverlaging	43	11	29	6	72	17	55
Onderhoud	44	15	26	15	70	30	40
Servicekosten	28	19	30	16	58	35	23
Toetsing	35	14	45	25	80	39	41
Toetsing met onderhoud	18	1	18	6	36	7	29
Totaal	190	68	161	75	351	143	208

In de laatste kolom is zichtbaar welke procedures geadviseerd zijn en nog niet zijn gestart. Verrassend is dat huurverlaging en toetsing veel is geadviseerd maar dat deze procedures nog niet veel zijn gestart door de huurders. Een verklaring voor deze cijfers is de angst van deze huurders om de woonruimte kwijt te raken of een verslechterde verstandhouding te creëren met de verhuurder.

De vervolgtrajecten betreffen:

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

TABEL GEADVISEERDE, GESTARTE EN AFGERONDE PROCEDURES 2024

Procedure	Procedures geadviseerd	Machtiging	Schikking zonder machtiging	Quick-win met machtiging	Huurcommissie positief	Huurcommissie negatief	Ingetrokken	Afgerond	Lopend
All-in	33	14	0	2	5	0	1	7	7
Bezwaar huurverhoging	2	1	0	1	0	0	0	0	1
Huurverlaging	72	17	4	1	1	0	6	7	10
Onderhoud	70	30	1	1	0	1	4	5	25
Servicekosten	58	35	1	0	0	0	4	4	31
Toetsing	80	39	1	3	2	4	2	10	29
Toetsing met onderhoud	36	7	0	0	1	0	0	1	6
Totaal	351	143	7	8	9	5	17	34	109

Schikkingsprocedures

Op basis van de huurprijscontrole en het advies van het huurteam proberen huurders binnen een zelfstandig traject eerst zelf tot een compromis te komen met hun verhuurder. Als er overeenstemming wordt bereikt over de huurprijs, dan is deze vaak iets hoger dan de maximale huurprijs die het huurteam vooraf had geadviseerd. Voordeel voor de huurder is echter dat de nieuwe huurprijs direct ingaat, terwijl een procedure al snel negen maanden of langer duurt voordat een uitspraak bij de Huurcommissie is bereikt. Zeker gezien de hoge mutatiegraad bij studenten is dit voor studenten een goed alternatief. Huurteam Utrecht ondersteunt huurders bij de schikkingstrajecten met adviezen. Het advies en de ondersteuning van het huurteam is voor deze huurders voldoende om zelfstandig met hun verhuurder in overleg te kunnen gaan. Van de in 2024 gestarte procedures zijn 7 huurders erin geslaagd om met de verhuurder tot een schikking te komen zonder directe betrokkenheid van het Huurteam. De afgelopen jaren loopt het aantal schikkingsprocedures terug en worden steeds meer procedures uiteindelijk gevoerd bij de Huurcommissie.

Quick-win procedures

Wanneer huurder en verhuurder de zaak schikken nadat de huurder het huurteam heeft gemachtigd, is er sprake van een 'quick-win' procedure. In 2024 zijn 8 procedures afgerond via Quick-win. Huurteam Utrecht zet in op onderhandeling met de verhuurder om zo de misstanden via snelle geschilbeslechting op te lossen, dit lukt echter lang niet altijd.

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

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

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

Uitspraak Huurcommissie

Wanneer de verhuurder niet wil schikken dient Huurteam Utrecht digitaal een verzoek in bij de Huurcommissie, bijvoorbeeld om een voorstel tot huurverlaging te beoordelen. Het verzoek kan één of een combinatie van de in de bijlage genoemde procedures betreffen. Na betaling van leges à € 25 per procedure neemt de Huurcommissie het verzoek in behandeling. Na verloop van enkele weken tot maanden bezoekt een rapporteur van de Huurcommissie de woonruimte en maakt een Rapport van Voorbereidend Onderzoek op van de bevindingen. Weer enige tijd later volgt een zitting van de Huurcommissie waarbij zowel huurder als verhuurder kunnen reageren op het Rapport van Voorbereidend Onderzoek, waarna de commissie doorgaans binnen zes weken uitspraak doet. De uitspraak is bindend: huurder en verhuurder worden geacht datgene wat "de Huurcommissie heeft uitgesproken te zijn overeengekomen, tenzij één van beide partijen zich binnen acht weken tot de kantonrechter wendt." De partij die in het gelijk wordt gesteld krijgt de leges terug. Van de 143 in 2024 gestarte procedures, zijn er 14 via een uitspraak van de Huurcommissie afgerond. Er zijn in totaal 17 procedures ingetrokken door de huurder. Veelal is dit omdat huurders besluiten te verhuizen na het opstarten van de procedure waarbij het niet

mogelijk is de procedure door te zetten ondanks de verhuizing. Ook blijft het vaak onduidelijk wat de beweegredenen van de huurder zijn om de procedure in te trekken. Van de 143 gestarte procedures zijn er nog 109 in afwachting van afronding.

Resultaat procedures 2024

De resultaten van de gerealiseerde huurverlaging van de in 2024 gestarte procedures worden weergegeven in onderstaande tabel:

TABEL GEREALISEERDE HUURVERLAGING 2024

Procedure	Aantal afgerond via huurcommissie	Besparing onterechte kosten	Totaal per jaar
All-in	5	€ 6922,02	€ 83.064,24
Bezwaar huurverhoging	0	0	
Huurverlaging	1	€ 900	€ 10.800
Onderhoud	0	€ 0	
Servicekosten	0	€ 0	
Toetsing	2	€ 15.394,57	€ 184.734,84
Toetsing met onderhoud	1	€ 23.268,28	€ 279.219,36
Totaal	9	€ 46.484,87	€ 557.818,44

Zo zijn er 9 procedures uit 2024 succesvol afgerond bij de Huurcommissie, 7 procedures via een schikking afgerond en is er 8 keer een Quick-win gerealiseerd. De besparing bij de procedures huurverlaging, all-in, en toetsing (met onderhoud) en onderhoud is berekend op jaarbasis. (De verlaging per maand maal twaalf). Dit bedrag is door de verhuurder terugbetaald aan de huurder, of door de huurder verrekend met de te betalen huurprijs, of met behulp van een jurist bij de verhuurder gevorderd.

Doorlooptijd van zaken bij de huurcommissie

Voorafgaand aan een procedure bij de Huurcommissie.

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

Huurcommissie Procedure

- Indienen verzoek via het klantportaal
- Betalen leges: automatisch via het opgestelde depot
- Rapporteur van de huurcommissie doet onderzoek, en brengt een rapport uit
- De Huurcommissie doet ofwel direct een voorzittersuitspraak waartegen verzet open staat of de zitting wordt gepland. Standaard vindt de zitting ongeveer binnen vier maanden na indienen van het verzoek plaats.
- Standaard doet de huurcommissie binnen zes weken na de zitting uitspraak, maar in ieder geval binnen vier maanden, tenzij de huurcommissie aangeeft dat deze termijn overschreden wordt. Daarbij moet de huurcommissie de reden voor de vertraging aangeven.

Nieuwe website en klantportaal Huurcommissie

In 2022 heeft de Huurcommissie een nieuwe website gelanceerd met een daarbij behorend nieuw klantportaal. Huurders kunnen zo zelf inzicht krijgen in hun zaak. Gevraagde stukken uploaden. Het proces bij de Huurcommissie versneld door dit nieuwe klantportaal aangezien niet meer handmatig documenten aan een zaak gekoppeld dienen te worden maar automatisch bij de correcte zaak staan. Ook heeft Huurteam Utrecht een depot bij de Huurcommissie waar de legesbetalingen van afgeschreven kunnen worden. Dit zorgt voor een versnelling bij het in behandeling nemen van de zaak door de Huurcommissie. De verwachting is dat dit klantportaal de nieuwe en snelle manier is van het voeren van zaken bij de Huurcommissie. In 2024 zien wij nog steeds een winst als het gaat om snelheid door het nieuwe klantenportaal.

Doorlooptijd procedures

Tabel Resultaten afgelopen 6 jaren

Resultaten Huurteam Utrecht	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal opnames	606	457	561	715	457	323
Aantal vervolgetrajecten	322	299	288	435	169	198
Aantal gestarte procedures	527	447	361	494	182	143
Gerealiseerde huurprijsverlaging	€ 566.569	€ 506.303	€ 565.065	€ 601.170	€ 128.375	€ 557.818

Kijkend naar de resultaten van de afgelopen jaren zien we een stijgende lijn in de gerealiseerde huurverlaging. Dit is onder andere toe te rekenen aan het aantal vervolgetrajecten en gestarte procedures.

Intimidatie en bedreiging

Sinds 2016 houdt het huurteam ook bij hoe vaak er situaties met intimidatie en bedreiging zijn. Dit komt op allerlei verschillende manieren voor. Voorbeelden zijn de huur opzeggen of daarmee dreigen, dreigen de huurder 'een lesje te leren', uitschelden, te pas en te onpas onaangekondigd het huis binnenkomen, maar ook het saboteren van voorzieningen zoals elektra, het afsluiten van het internet, het verwijderen van apparaten zoals wasmachines terwijl de huurder daar wel voor betaalt, komt voor. In enkele gevallen is er sprake geweest van fysiek geweld, het inschoppen van deuren en huisvredebreuk. Het aanpakken van deze bedreigingen en intimidatie is niet eenvoudig. Verhuurders blijven zelf vaak buiten beeld en bewijslast is niet altijd rond te krijgen. Huurteam Utrecht probeert huurders die hiermee te maken krijgen praktisch en juridisch te ondersteunen. Doorgaans adviseert het huurteam huurders contact op te nemen met de politie of wijkagent en melding te doen. Waar nodig en mogelijk bemiddelt het huurteam hierbij. Het kan mogelijk zijn een kort geding tegen de verhuurder aan te spannen. In geval van intimidatie of bedreiging is daarover overleg tussen VTH, de advocaat en het huurteam. Huurders kunnen het slot van hun deur verwisselen zodat de verhuurder of andere personen geen toegang meer hebben. Officieel moet dit met toestemming van de verhuurder, maar in gevallen van huisvredebreuk kan een huurder dit doen. Belangrijk is het verzamelen van bewijslast. Dit kan door opnames met camera's of geluidsopnames van telefoongesprekken. Het vergt echter een lange adem van huurders om vol te houden terwijl men zich niet meer veilig voelt thuis. De gemeente en het huurteam hebben die lange adem. Maar het zijn de huurders die er direct mee te maken hebben en voor wie hun thuis ineens geen veilige haven meer is. Dat kan voor sommige huurders een (te) zware belasting zijn.

Onderstaande tabel geeft de intimidatie en bedreiging weer van de afgelopen 7 jaren. In 2024 is een daling van het aantal meldingen van intimidatie en bedreiging te zien. Dit heeft ook te maken dat we aanzienlijk minder huurders hebben gesproken en geholpen in 2024.

TABEL INTIMIDATIE EN BEDREIGING AFGELOPEN 7 JAREN

Bedreiging/intimidatie	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Combinatie/divers	11	4	4	3	3	1	8
Huisvredebreuk/Stalken	11	6	10	18	5	4	4
Onterechte kosten rekenen	5	2	7	7	3	0	0
Opzeggen huur/huisuitzetting	17	9	15	25	46	23	0
Sabotage voorzieningen	9	3	1	1	1	2	0
Verbaal geweld	12	8	24	14	36	5	5
Fysiek geweld	4	0	0	1	0	0	1
Totaal	69	32	61	69	94	35	18

In 2024 kunnen nog meldingen van intimidatie of bedreiging gedaan worden die betrekking hebben op woningopnames uit 2023 (of zelfs eerder). Regelmatig begint intimidatie in een later stadium van de procedure(s).

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

Contract controle

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

Een trend die geconstateerd is in voorgaande jaren die voortduurt in 2024 is dat verhuurders een combinatie contract hanteren waarbij het contract zowel tijdelijk als niet-tijdelijk wordt ingestoken. Dit resulteert in onzekerheid voor een huurder. Te vaak heeft het contract zowel tijdelijke als niet tijdelijke kenmerken. Ook de nieuwe wetgeving zien we vaak terugkomen in de onjuiste contracten. Verhuurders die contracten aanbieden maar die niet voldoen aan de WGV, WBH of de Wet Vaste Huurcontracten.

Juridische trajecten

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

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

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

Onderstaande tabel geeft weer dat het huurteam 242 juridische trajecten heeft behandeld in 2024. Er kan geen sprake zijn van verschillende juridische trajecten bij één adres. Dit is een enorme groei van juridische zaken ten opzichte van 2023, toen waren het er 84. Wij merken dat er meer huurders op de hoogte zijn van de nieuwe wetten. Doordat er veel media aandacht is geweest is het onderwerp toegankelijker. Veel huurders hebben ons ingeschakeld met vragen over hun contract en de nieuwe wetgeving.

TABEL JURIDISCHE TRAJECTEN 2024

Traject	Zelfstandig	Onzelfstandig	Totaal
Anders	24	19	43
Borg en Bemiddeling	26	8	34
Huurbescherming	15	8	23
Huurcontract	101	37	138
Intimidatie en Bedreiging	2	1	3
WGV	1	0	1
Totaal	169	73	242

Huurbescherming:

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

Huurcontract:

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

Intimidatie:

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

Vergunningen:

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

Overig:

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

2. Communicatie

Hoe gehoord van het Huurteam

Wanneer huurders contact opnemen wordt bijgehouden op welke wijze huurders van het huurteam gehoord hebben. In 2024 is geregistreerd dat wederom (ook in 2023 en de jaren ervoor) de meeste huurders via de website van het huurteam contact hebben opgenomen met het huurteam. Het Huurteam doet een complete check van de huursituatie. Is de huurprijs correct, de servicekosten, het huurcontract, zo nee dan krijgt een huurder advies. Het komt zeer zelden voor dat er geen advies gegeven kan worden omdat de huursituatie correct is. Daarnaast zien we dat na de bekendheid van het huurteam via de website de mond tot mondreclame nog altijd goed werkt. Met elke huurder die geholpen wordt welke dit deelt in zijn of haar netwerk hoe groter de bekendheid wordt van het Huurteam.

In 2024 heeft Huurteam Utrecht een groot aantal acties uitgevoerd op het gebied van communicatie. Hieronder staan de belangrijkste acties beschreven.

Actief benaderen van huurders

Ook in 2024 is er weer budget vrijgemaakt voor de actieve benadering van huurders in Utrecht. Het huurteam heeft ingezet om huurders van complexen actief te benaderen wanneer er geluiden waren van misstanden binnen het complex. Zo werd er onderzoek gedaan, werden de contracten doorgenomen en advies gegeven. Dit resulteerde vervolgens tot nieuwe opnames voor het huurteam.

Ook is het Huurteam de wijk in gegaan. Er is aangebeld en geflyerd om zo nog meer huurders te kunnen benaderen. In 2025 wil het Huurteam dit gaan intensiveren. Vaker de wijken in en ook in samenwerking met de collega's van Vergunningen Toezicht en Handhaving van de Gemeente. Ook wil het Huurteam inzetten op meer zichtbaarheid in de wijken of op plekken waar veel studenten/huurders uit Utrecht samenkomen.

Samenwerking met VTH Utrecht

Via periodiek overleg en waar nodig via direct contact via mail of telefoon is ook in 2024 onderling doorverwezen en samengewerkt met VTH. Bij specifieke zaken waarbij het gaat om ernstige intimidatie en bedreiging wordt tussen de Gemeente Utrecht, het huurteam en de advocaat waarmee het huurteam samenwerkt, afgestemd hoe de huurder het beste geholpen kan worden. Ook stemt het huurteam af met VTH wanneer er sprake is van malafide verhuurders die stelselmatig de fout in gaan. Ook signaleringen van nieuwe verhuurders die zich niet houden aan de regels worden besproken met de Gemeente Utrecht. Zo is een voorbeeld van een studentenhuus, waar een aannemer plots alle kamers ging leegruimen omdat hij hiervoor opdracht had gekregen. Om daarna onderhoud uit te gaan voeren. VTH is onmiddellijk ingeschakeld.

Nieuwe wetgeving

Per 1 juli 2023 is de WGV ingegaan. De gemeente heeft een meldpunt opgericht waar huurders meldingen kunnen doen, de aard van deze meldingen staat beschreven in de handreiking van de VNG. Hier staan specifiek 7 punten in waarop meldingen gemaakt kunnen worden. Veel van deze meldingen hebben betrekking op het Huurteam. In 2024 is deze wet uitgebreid en is de Wet Betaalbare Huur en de Wet Vaste Huurcontracten ingegaan. Vooral op juridisch vlak zien we veel vragen omtrent de wetgeving. We werken nauw samen met VTH om de meldingen op te pakken. We boeken hier al successen. Huurders die zich bij het meldpunt melden komen uiteindelijk bij het Huurteam terecht, zo kunnen we nog meer huurder in Utrecht helpen.

Optimalisering Samenwerking Avant Advocaten

Sinds 2018 biedt het huurteam ondersteuning aan huurders bij huurrecht misstanden die niet aan de Huurcommissie kunnen worden voorgelegd. Op grond van de toenemende juridische vragen, naast of los van andere procedures, is afgesproken ook deze ondersteuning toe te voegen aan de opdracht. Wanneer Huurteam Utrecht alle mogelijkheden heeft uitgeput en er is geen oplossing voor het juridische geschil van een huurder wordt de huurder warm overgedragen naar de advocaat waarmee Huurteam Utrecht samenwerkt. Voor de tijdelijke contracten kon een huurder de te veel betaalde huur terugvorderen door de huurgelden te verrekenen met de toekomstige huurbetalingen. Aangezien steeds meer huurders een tijdelijk contract hebben is deze verrekening niet altijd meer mogelijk en moeten de gelden teruggevorderd worden door de advocaat. De samenwerking met Avant Advocaten wordt steeds verbeterd en regelmatig vindt er afstemming plaats over de lopende dossiers.

Contact met Huurcommissie

Er is nauw contact geweest met de Huurcommissie in 2024. Zo heeft Huurteam Utrecht in 2022 deelgenomen aan overleggen over het ontwikkelen van het nieuwe Klantportaal van de Huurcommissie. De huurder kan namelijk ook inloggen in het systeem en zien in welke fase de procedure zich bevindt. In het laatste kwartaal van 2022 werd dit nieuwe klantportaal ingevoerd. Hierop moest het Huurteam haar eigen werkwijze aanpassen en zich leren om te gaan met dit nieuwe systeem. Inmiddels is het Huurteam gewend aan het systeem en werkt het goed. Als er problemen zijn dan kunnen wij ook snel terecht bij de Huurcommissie.

Huurteam Utrecht in de Media

Campagnes

Huurteam Utrecht heeft meegewerkt aan meerdere campagnes in Utrecht. Deze campagnes zorgen ervoor dat het Huurteam zichtbaarder werd en dat er een bewustzijn kwam bij huurders om kritisch te kijken naar hun eigen huursituatie en te beoordelen of deze “normaal” was. De campagnes zijn een samenwerking tussen de Gemeente Utrecht, het Huurteam, studentenverenigingen, Vidius, Utrecht International Centre en andere partijen.

De informatie die op de website van Normale Huur staat is geformuleerd door het huurteam. Het is van groot belang dat de huurders ook op deze website informatie kunnen vinden over hun rechten (en plichten) als huurders.

Presentaties (internationale) huurders

In 2024 heeft Huurteam Utrecht presentaties gegeven aan internationale studenten via het international welcome centre Utrecht Region, nu genaamd Utrecht International Centre.

We zijn tweemaal op locatie geweest bij de Hogeschool Utrecht en de Universiteit. Ook waren we aanwezig op de Uitmarkt en verschillende presentaties binnen de gemeente en partijen.

Communicatiemiddelen Huurteam Utrecht

- Website Huurteam Utrecht
De uitgebreide website (tweetalig, interactief met huurprijschecker en animaties) is een belangrijkste bron van contact met het huurteam. Steeds meer andere sites verwijzen door naar de website van het huurteam.
- Sociale media
Via Facebook, Whatsapp en Instagram is Huurteam Utrecht te vinden. Door ‘linken’ en ‘liken’ wordt het netwerk steeds groter. Huurteam Utrecht in 2024 de focus gelegd op het uitlichten van situaties van huurders. Om zo een beeld te kunnen schetsen waar andere huurders mee geconfronteerd werden en welke resultaten er vervolgens werden

behaald. Er werden verhalen gemaakt met huurders die wij hebben geholpen. Zij hebben vertelt wat het Huurteam voor ze heeft gedaan en wat het resultaat was.

- Papieren media
De tweetalige flyer wordt verspreid via de gemeente Utrecht, Universiteit Utrecht, Hogeschool Utrecht, Vidius en bij publicitaire en andere activiteiten.

Bijlage Huurcommissie procedures

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

Huurverlagingsprocedure

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

Onderhoudsprocedure

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

Toetsing aanvangshuur

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

Toetsing met onderhoud

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

All-in

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

Afrekening servicekosten

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

Bezwaar huurverhoging

Er kan bezwaar gemaakt worden wanneer een voorstel huurverhoging leidt tot een huurprijs boven wat maximaal toegestaan is op grond van het puntensysteem, of wanneer een hoger

percentage wordt gebruikt dan is toegestaan, of wanneer op andere manieren niet aan de formaliteiten is voldaan, bijvoorbeeld met betrekking tot de ingangsdatum of een foute huurprijs als uitgangspunt. De huurder kan de verhoging dan weigeren. Ook zolang de Huurcommissie een tijdelijk verlaagde huurprijs heeft vastgesteld vanwege achterstallig onderhoud kan de huurder de verhoging weigeren. Als de verhuurder de verhoging toch door wil zetten, moet de verhuurder naar de Huurcommissie.

Wanneer er misstanden zijn aangetroffen zijn er drie mogelijkheden om dat op te lossen. De huurder probeert in samenspraak met het huurteam tot een compromis te komen met de verhuurder. Of het huurteam spreekt de verhuurder aan namens de huurder. Of wanneer overleg niet mogelijk is wordt de zaak voorgelegd aan de Huurcommissie. In gevallen van brandgevaar of zeer ernstige onderhoudskwesties schakelt het huurteam de afdeling VTH in.



Heemraadssingel 319

3023 BG Rotterdam

T 010 280 64 44

E mijnhuurteam.nl

W mijnhuurteam.nl

KVK 24444819

Eerlijk huren voor iedereen!