voorstel

Zwolle

Raadsplein besluitvormend

Datum 22 januari 2018

onderwerp	Beantwoording motie 515 Meldpunt Huisjesmelkers
portefeuillehouder	Eefke Meijerink
informant	Koelewijn - Bosma, Geanne (2089)
medeopstellers	Zee, Iris van der (2434)
afdeling	Ruimte en Economie
bijlagen	Voorstel: Informatienota beantwoording motie 515 Meldpunt Huisjesmelkers

Voorgesteld besluit raad

Kennis te nemen van de beantwoording van de motie Meldpunt Huisjesmelkers

voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 08 januari 2018

Onderwerp	Beantwoording motie 515 Meldpunt Huisjesmelkers
Versienummer	2

Portefeuillehouder E. Meijerink

Informant G.M. Koelewijn / I.van der Zee
Afdeling Ruimte & Economie / Fysieke Leefomgeving
Telefoon 038 498 2089 / 2434
Email

Bijlagen 1. Motie 515 Meldpunt Huisjesmelkers

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
De beantwoording van de motie Meldpunt Huisjesmelkers

Inleiding
De raad heeft in de vergadering van 3 juli 2017 de motie 'Meldpunt Huisjesmelkers' aangenomen.
De raad roept het college daarin op:

- Samen met SOOZ en andere instanties die zich in Zwolle bezig houden met huurrechten (huurcommissie, juridisch loket) een meldpunt op te richten waar iedereen terecht kan met klachten over verhuurders.
- De afdeling Toezicht en Handhaving te betrekken bij dit meldpunt zodat ongewenst verhuurgedrag ook bestraft wordt;
- Op basis van de verzamelde gegevens (de zwarte lijst) proactief nieuwe bewoners te wijzen op hun huurrechten.

Kernboodschap
Naar aanleiding van deze motie heeft de gemeente contact gehad met SOOZ en de Huurcommissie. Samen is geinventariseerd waar huurders, en specifiek studenten terecht kunnen met hun klachten, of dit voldoende is en waar verbeterpunten liggen.

We willen dat mensen goed, veilig kunnen wonen in Zwolle en een redeljke huurprijs daarvoor betalen. Daarvoor starten we een digitaal klachtenloket. We hebben verschillende meldpunten in Zwolle. Huurders weten over het algemeen de juiste instanties te vinden. We realiseren ons dat zichtbaarheid en het verbeteren van de onderlinge samenwerking kan bijdragen aan het aankaarten en oplossen van huurmisstanden. Dit gaan we dan ook doen. Afgesproken is om de komende periode op deze samenwerking en zichtbaarheid een verbeterslag te maken.

Toelichting

1. *Starten digitaal klachtenloket*

We willen dat mensen goed en veilig kunnen wonen in Zwolle en daarvoor een redelijke huurprijs te betalen. Om huurders daarin te ondersteunen starten we een digitaal klachtenloket waar huurders terecht kunnen. Dit maakt voor huurders duidelijk; waar kan ik terecht met mijn klacht, bij wie kan ik terecht met mijn klacht en wat kunnen ze voor mij betekenen?

➔ Mocht de huurder geen gehoor krijgen bij de verhuurder dan kun je bij onderstaande instanties terecht voor advies en ondersteuning:

Huurcommissie: voor klachten en juridische bijstand over huurprijs, bemiddelingskosten, onderhoud, servicekosten of kosten voor nutsvoorzieningen van je huurwoning.
Het Juridisch loket; voor juridische bijstand over de huurprijs, bemiddelingskosten, onderhoud-, servicekosten- of kosten voor nutsvoorzieningen van je huurwoning.
Meldpunt Gemeente: klachten over huurmisstanden aangaande leefbaarheid, veiligheid, bouwtechnische en bestemmingsplan technische aangelegenheden.
S.O.O.Z klachtenbalie voor studenten; voor huurprijscheck, klachten en juridische bijstand over de huurprijs, bemiddelingskosten, onderhoud-, servicekosten- of kosten voor nutsvoorzieningen van je studentenwoning.

- onderdeel uitmakend en ondersteund door de Landelijke Studentenvakbond (LSVB) als belangenbehartiger voor o.a. betere en betaalbare studentenhuisvesting
- SSH Zwolle heeft daarnaast zelf een woonbestuur die de belangen behartigt van studenten die bij SSH huren.

GGD; voor gezondheidsklachten die te maken kunnen hebben met de leefomgeving (vocht en schimmel in huis, geluidsoverlast, luchtvervuiling, slechte ventilatie ect.

2. *Afzonderlijke loketten versterken in zichtbaarheid*

Huurders weten over het algemeen de juiste partijen te vinden als er klachten zijn is de ervaring van de betrokken instanties. We realiseren ons dat zichtbaarheid en het verbeteren van de onderlinge samenwerking kan bijdragen aan het aankaarten en oplossen van huurmisstanden. Dit gaan we dan ook doen door in te zetten op een gezamenlijk digitaal klachtenloket en op versterken van de rol en zichtbaarheid van de afzonderlijke loketten.

Met het studentenoverleg orgaan Zwolle (SOOZ) hebben we specifieke afspraken gemaakt om de rolneming en zichtbaarheid van de studentenbalie te versterken. Hiervoor ontvangt SOOZ jaarlijks subsidie (we vragen iets van hen, dus daar geven we ook tegemoetkoming voor) om:

- Borging bezetting en kennisverwerving klachtenloket, nieuwe kennisverwerving en –deling op het gebied huurrechten/ prijzen specifiek voor kamerbewoning
- Verbeteren zichtbaarheid studentenbalie naar de Zwolse onderwijsinstellingen. De studentenbalie is een steun/meldpunt voor Zwolse studenten. De fysieke studentenbalie van SOOZ is gevestigd in het gebouw van hogeschool Windesheim. De zichtbaarheid van de studentenbalie, met name voor Zwolse studenten die niet op Windesheim studeren, willen we versterken.
- Verbeteren communicatie naar studenten, o.a beschikbaarheid informatie op de site van SOOZ; waar kan je terecht, wanneer en waarvoor bij huurmisstanden in samenwerking met gemeentelijke website www.zwolle.nl/student.

3. *Onderlinge afstemming en actieve communicatie huurrechten*

In het digitaal klachtenloket op de site van de gemeente Zwolle worden huurders gewezen op hun huurrechten bv. door te voorzien in informatie over bemiddelingskosten en maximaal redelijke huurprijs.
Mocht het voor huurders onduidelijk zijn waar zij met hun vraag terecht kunnen, worden zij geholpen en in contact gebracht met de juiste instantie. De huurcommissie geeft b.v. aan dat huurders altijd geadviseerd wordt om bij huurklachten ook contact op te nemen met de desbetreffende gemeente
Deze afspraak is door alle partijen herbevestigd.

Toelichting huurrechten

Verschillende doelgroepen (student, sociale huurder, particuliere huurder) kunnen terecht bij verschillende instanties afhankelijk van het type vraag en/of klacht. Het is allereerst aan huurders om de verhuurder aan te spreken bij wanordelijkheden bij het huren van een woning, al dan niet bijgestaan

door een deskundige partij. Grofweg is er een onderscheid te maken tussen privaatrecht en publiekrecht. Huurrecht is onderdeel van het privaatrecht. Daarbij is het belangrijk om te concluderen dat de overheid een publiekrechtelijk orgaan is en het college noch de raad bevoegdheden heeft als het gaat om huurrecht. Wel hebben we als gemeente een rol als huurmisstanden effect hebben op (brand)veiligheid en gezondheid van bewoners. Er is echter geen duidelijke scheidslijn tussen rechtsgebieden, in praktijk lopen deze vaak in elkaar over. Bij huurrecht is hier sprake van wanneer huurmisstanden effect hebben op de gezondheid en veiligheid van de bewoners bijvoorbeeld wanneer niet voldaan wordt aan de brandveiligheidseisen uit het bouwbesluit. Wanneer er in strijd wordt gehandeld met de Woningwet, worden bestuursrechtelijke bevoegdheden (lasten onder dwangsom dan wel bestuursdwang) aangewend om daar handhavend tegen op te treden.
Ten aanzien van verhuurders waar telkenmale bestuursrechtelijk tegen opgetreden moet worden omdat zij in strijd met de Woningwet handelen, hebben wij op 1 januari 2015 extra handvatten gekregen om daartegen op te treden. Als gemeente kunnen we bijvoorbeeld een bestuurlijke boete op leggen of beheerovername van het pand, open erf of terrein[1]. Van deze bevoegdheden heeft Zwolle tot noch toe geen gebruik gemaakt (in den lande wordt er ook spaarzaam gebruik van gemaakt, vrijwel alleen in de grote steden).

Vervolg
Uitvoering geven aan de voorgestelde verbeterpunten.

Openbaarheid
Voorstel is openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

[1] Wet versterking handhavingsinstrumenten Woningwet

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 42290

Onderwerp Beantwoording motie 515 Meldpunt Huisjesmelkers

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 09-01-2018

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 22 januari 2018,

de voorzitter,

de griffier,