

Meldpunt Huurders

Nijmegen

Van: Meldpunt huurders Nijmegen
Groenestraat 294
6531 JC Nijmegen

Aan: Gemeente Nijmegen
Bureau Contracten en Subsidies
t.a.v. mw. L. Thielen
Beleidsadviseur Stadsontwikkeling
t.a.v. hr. Mark van Kaauwen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Ons kenmerk: 2024-JV/002

Betreft: Aanbieding jaarverslag 2024

De dato: 13 maart 2024

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Hierbij biedt meldpunt huurders Nijmegen haar jaarverslag over 2024 aan. Dit verslag bevat een overzicht over de verrichte werkzaamheden en de ontvangen meldingen over 2024.

U wordt vriendelijk verzocht een afschrift van dit schrijven, inclusief het verslag, te doen toekomen aan alle leden van de gemeenteraad.

Hoogachtend,



Peter Koning
Directeur Huurteams Nijmegen

Bijlage: jaarverslag meldpunt huurders Nijmegen 2024

Meldpunt Huurders

Nijmegen

Jaarverslag 2024

Meldpunt in nieuwe wetgeving

Inhoudsopgave

1.	Managementsamenvatting	2
2.	Leeswijzer	3
3.	Ontwikkelingen 2024	4
4.	Meldingen 2024	5
4.1.	Aantal meldingen 2024	5
4.2.	Spreiding meldingen 2024	6
5.	Meldingsgegevens	8
6.	Beleidsdoelen voor 2025 en komende jaren	9

1. Managementsamenvatting

Op 1 juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap (WGV) in werking getreden. Deze wet introduceert een basisnorm voor goed verhuurderschap die ziet op intimidatie, discriminatie, de borgsom, de servicekosten en het schriftelijk verstrekken van informatie. Ook verkrijgen gemeenten bevoegdheden om handhavend op te treden naar ongewenst verhuurgedrag. Bovendien krijgen gemeenten de mogelijkheid om een verplichte verhuurvergunning in te stellen met extra regels over de huurprijs en het onderhoud van de woning. Als laatste zijn gemeenten verplicht om een meldpunt in te stellen waar huurders ongewenst verhuurgedrag anoniem en kosteloos kunnen melden. Binnen de gemeente Nijmegen is het meldpunt zoals bedoeld in de Wet goed verhuurderschap sinds 1 juli 2023 te vinden als: Meldpunt Huurders Nijmegen (hierna: meldpunt). In opdracht van de gemeente Nijmegen heeft Stichting Huurteams Nijmegen (SHN) een afdeling opgericht voor de organisatie en uitvoering van het meldpunt. Dit gebeurt binnen de bestaande subsidieregeling van SHN. Het meldpunt is verantwoordelijk voor het aannemen, verwerken, archiveren en doorzetten van meldingen. Het meldpunt is niet verantwoordelijk voor de handhaving van ongewenst verhuurgedrag noch voor de beslissing of en op welke wijze handhaving noodzakelijk is. In 2024 is de samenwerking met de gemeente Nijmegen verder verdiept. Dit heeft geresulteerd in een uitgebreide procesbeschrijving van werkzaamheden voor zowel het meldpunt als de gemeente. Hierdoor is het voor alle betrokken partijen duidelijk welke verantwoordelijkheden waar liggen. Binnen de gemeente Nijmegen is een vaste medewerker aangewezen voor handhaving WGV en als vast aanspreekpunt voor het meldpunt. Hierdoor is het mogelijk om meldingen die vanwege hun aard niet kunnen wachten direct worden doorverwezen naar de gemeente voor verdere behandeling. Doordat zowel het meldpunt als de gemeente gebruik maakt van een gedeelde dossiermap is geborgd dat alle partijen over dezelfde informatie beschikken. Na invoering van de Wet Betaalbare Huur (WBH) in 2024 zijn de werkzaamheden voor het meldpunt ook op deze wet aangepast.

Het meldpunt is ondergebracht binnen de organisatie van SHN. Binnen SHN is er een duidelijke scheiding aangebracht in werkzaamheden tussen het meldpunt en werkzaamheden voor SHN. Door het onderbrengen van het meldpunt bij SHN is gewaarborgd dat meldingen die niet onder de WGV vallen laagdrempelig worden doorverwezen naar de juiste instanties. Met name is dit het geval bij meldingen inzake huurwoningen van corporaties en meldingen om bestaande huurcontracten te checken op wettelijke bepalingen of meldingen inzake onderhoud. De meldingen in het kader van de WBH, kunnen op deze wijze beter worden behandeld omdat WBH meldingen getoetst worden aan het woning waardering stelsel (WWS) van de overheid om te bepalen of voor de woningen de juiste huurprijs wordt gevraagd. De hiervoor benodigde puntentelling wordt door SHN verzorgd en kan indien nodig door de Huurcommissie dwingend worden vastgesteld.

In 2024 werden door het meldpunt 107 meldingen verwerkt. Hiervan zijn 19 meldingen doorverwezen omdat deze niet onder de WGV vielen. 6 meldingen zijn op grond van intimidatie met prioriteit doorgegeven aan de gemeente voor verdere behandeling. De anonieme meldingen over intimidatie worden vanwege gemis aan informatie niet doorgegeven maar worden indien mogelijk alleen in een dossier opgeslagen. Overige intimidatie/discriminatie meldingen werden na nader onderzoek terug geschaald in zwaarte en zijn hierna niet meer als prioriteit behandeld. Op 31 december 2024 stonden nog 10 meldingen open.

Hoewel de communicatie over- en bekendheid van het meldpunt in de komende jaren verder moet worden verbeterd heeft het meldpunt huurders Nijmegen in 2024 laagdrempelig meldingen van huurders voor de gemeente aangenomen en verwerkt. In gevallen waar aanvullende actie nodig was of de meldingen niet onder de WGV vielen heeft het meldpunt doorverwezen naar SHN, woningcorporaties of het juridisch loket.

2. Leeswijzer

Met dit jaarverslag maakt het meldpunt inzichtelijk hoeveel meldingen zij in 2024 heeft ontvangen. Hiermee is het meldpunt in staat om onder andere de problematiek op de huurmarkt binnen de gemeente Nijmegen beter inzichtelijk maken. De afhandeling van de gemeentelijke handhaving valt buiten dit jaarverslag omdat handhaving geen taak is van het meldpunt. Eerst zullen de ontwikkelingen 2024 van het meldpunt binnen- en met de gemeente Nijmegen worden besproken. Hierna worden de meldingen 2024 verder uitgelicht en cijfermatig verdeeld. In hoofdstuk 5 wordt uitleg gegeven over de escalatieladder die wordt gebruikt. Dit jaarverslag wordt afgesloten met de beleidsdoelen van het meldpunt voor 2025 en verder.

3. Ontwikkelingen 2024

In 2024 stond de verdere samenwerking met de gemeente Nijmegen en de ontwikkeling van een goede procesbeschrijving ten behoeve van werkzaamheden van alle partijen centraal. De procesbeschrijving is inmiddels klaar en door zowel gemeente als binnen SHN zijn de werkprocessen ingevoerd. Onduidelijkheden over waar verantwoordelijkheden lagen en wie wat moet doen i.h.k.v. de WGV en WBH zijn hiermee van de baan. Meldingen kunnen in 2024 zowel online bij de gemeente als via de website van het meldpunt worden gedaan. Zowel gemeente als meldpunt maakt gebruik van dossiers die met elkaar zijn gedeeld waardoor eenieder over dezelfde informatie beschikt. Communicatie over WGV en de gevolgen voor huurders en verhuurders is in 2024 gestart maar dient in 2025 verder worden verdiept.

In 2024 is verdere wetgeving in werking getreden. Met de Wet betaalbare huur, Wet vaste huurcontracten en Wet maximering huurprijsverhoging geliberaliseerde huurovereenkomsten op 1 juli 2024 is de rol van de gemeente verder uitgebreid. Met de invoering hiervan kregen gemeenten een belangrijke rol bij het bevorderen van de WGV. Zij worden nu verplicht om te handhaven op de negen wettelijk vastgelegde algemene regels voor goed verhuurderschap. Zij richten zich inhoudelijk op het voorkomen en tegengaan van discriminatie (1) en intimidatie (2). Verder maken een begrenzing van de waarborgsom (3), een schriftelijkheidsvereiste (4), een informatie(verstrekkings)plicht (5), het tegengaan van oneigenlijk gebruik van servicekosten (6), een verbod op het vragen van dubbele bemiddelingskosten door verhuurbemiddelaars (7), een maximale huurprijs (8) en huurprijsverhogingspercentage (9) deel uit van de algemene regels. Met de komst van deze wetten is instrumentarium beschikbaar gekomen om huurders verder te beschermen en ongewenste verhuurpraktijken tegen te gaan. Meldingen inzake deze regels worden door het meldpunt Nijmegen verzameld en gedocumenteerd. Indien nodig en op verzoek van de gemeente kan het meldpunt aanvullende informatie inwinnen bij huurders. Indien nodig zal het meldpunt huurders doorverwijzen naar andere bevoegde instanties.

Binnen de organisatie van SHN zijn in 2024 verdere afspraken gemaakt wanneer en op welke wijze meldingen vanuit het meldpunt worden doorverwezen naar Huurteams. Dit is nodig voor de uitvoering binnen de Wet betaalbare huur (WBH). Meldingen over huurprijs en/of huurverhoging bij het meldpunt Nijmegen worden doorverwezen naar Huurteams om op deze wijze de maximale huurprijs en/of huurverhogingspercentage te kunnen controleren via het woningwaarderingssysteem (WWS) en wettelijke regels. Dit garandeert een juiste wijze van afstemming met de Huurcommissie indien via bemiddeling de partijen niet tot overeenstemming kunnen komen. De gemeente Nijmegen is er op deze manier zeker van dat het WWS binnen alle huursegmenten wettelijk juist wordt toegepast.

In 2024 bestaat het meldpunt uit één vaste medewerker en is op alle werkdagen telefonisch en digitaal bereikbaar. Informatie tussen gemeente en meldpunt voor wat betreft dossiervorming wordt via een beveiligde (SharePoint) drive gedeeld waardoor alle partijen dezelfde informatie hebben.

4. Meldingen 2024

Zoals hiervoor al vermeld, is de communicatie in 2024 inzake het meldpunt, de informatie over de WGV en de WBH en de gevolgen hiervan voor huurders en verhuurders beperkt geweest. Hoewel folders zijn verspreid, websites zijn geactiveerd blijft de bekendheid van het meldpunt en de nieuwe wetgeving beperkt. De gemeente Nijmegen is in het laatste kwartaal gestart met de ontwikkeling van een communicatieplan maar de effectiviteit hiervan kan pas in 2025 worden getoetst. Verhuurders zijn ingevolge de nieuwe wetgeving verplicht om hun huurders te informeren over het bestaan van het meldpunt en de manier waarop zij het meldpunt kunnen bereiken.

4.1. Aantal meldingen:

In 2024 kreeg het meldpunt 107 meldingen vanuit de gemeente Nijmegen. De meldingen vallen in de volgende subcategorieën:

• Borgsom	5
• Discriminatie	4
• Huurprijs	3
• Informatieverstrekking/Huurcontract	8
• Intimidatie	37
• Onderhoud	25
• Servicekosten	7
• Overig en niet bekend	18

Het meldpunt adviseert de melders om in het geval van borgsom, onderhoud, servicekosten ook contact op te nemen met SHN voor verdere hulp. Het meldpunt neemt intimidatie- en discriminatieklachten zeer serieus (zie ook de escalatieladder van het meldpunt, in figuur 2) Wanneer sprake is van ernstige discriminatie/intimidatie wordt dit direct gemeld bij de gemeente Nijmegen. Daarbij wordt de melder gelijktijdig door het meldpunt geadviseerd om aangifte van de intimidatie te doen bij de lokale politie.

De intimidatieklachten in 2024 bestonden onder andere uit de volgende gedragingen:

- Verhuurder betreedt zonder toestemming/afpraak het gehuurde.
- Verhuurder dreigt met het (onrechtmatig) opzeggen van de huurovereenkomst.
- Verhuurder zoekt contact en blijft boos en dreigend (voormalige) huurders benaderen. Ook met dreigend en denigrerend taalgebruik.
- Verhuurder dreigt met het afsluiten van nutsvoorzieningen.
- Verhuurder bespioneert huurders middels camera's die naar binnen gericht zijn.
- Verhuurder sluit toegang af tot gemeenschappelijke faciliteiten.
- Verhuurder pleegt geen onderhoud en geeft aan pas weer onderhoud te willen plegen zodra huurders zijn vertrokken.
- Verhuurder loopt ongekleeed in gemeenschappelijke en privé ruimte.
- Verhuurder dreigt te beginnen met renovatie terwijl huurder nog in huis zit en er geen vervangende oplossing wordt geboden.

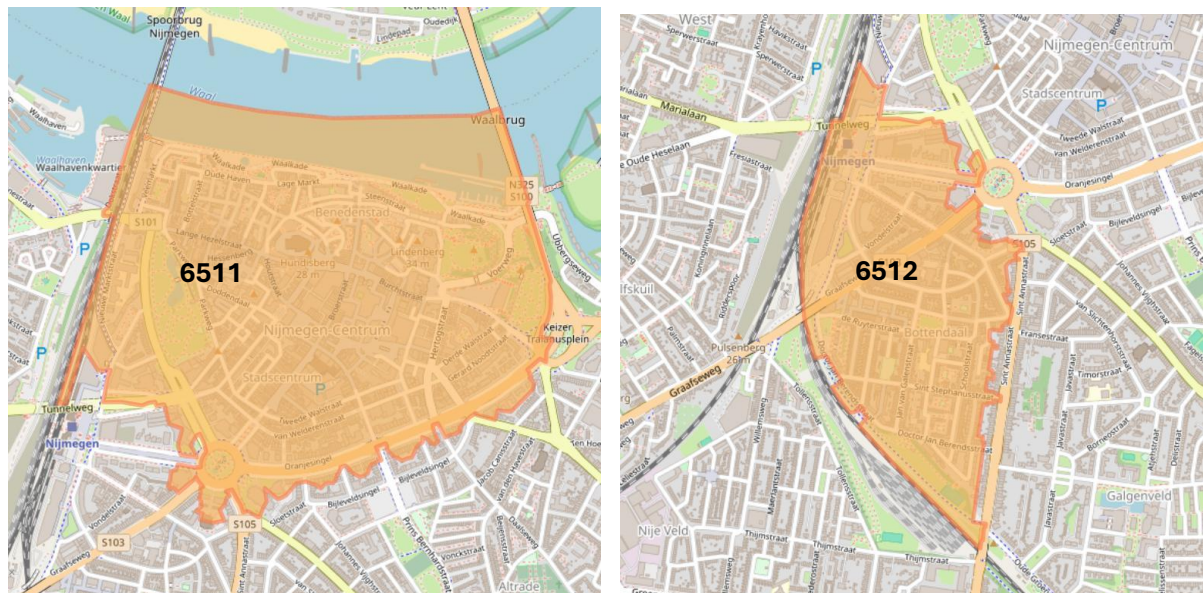
De 18 klachten die hierboven zijn genoemd onder overig/niet bekend bestonden voornamelijk uit klachten die te maken hadden met overlast van andere bewoners, ook anonieme meldingen die niet verder zijn gespecificeerd vallen onder deze categorie. Melders worden bij overlast geadviseerd wat de beste manier is om dit tegen te gaan (meestal via een goed gesprek), of worden bij zeer ernstige gevallen geadviseerd om verdere juridische stappen te ondernemen.

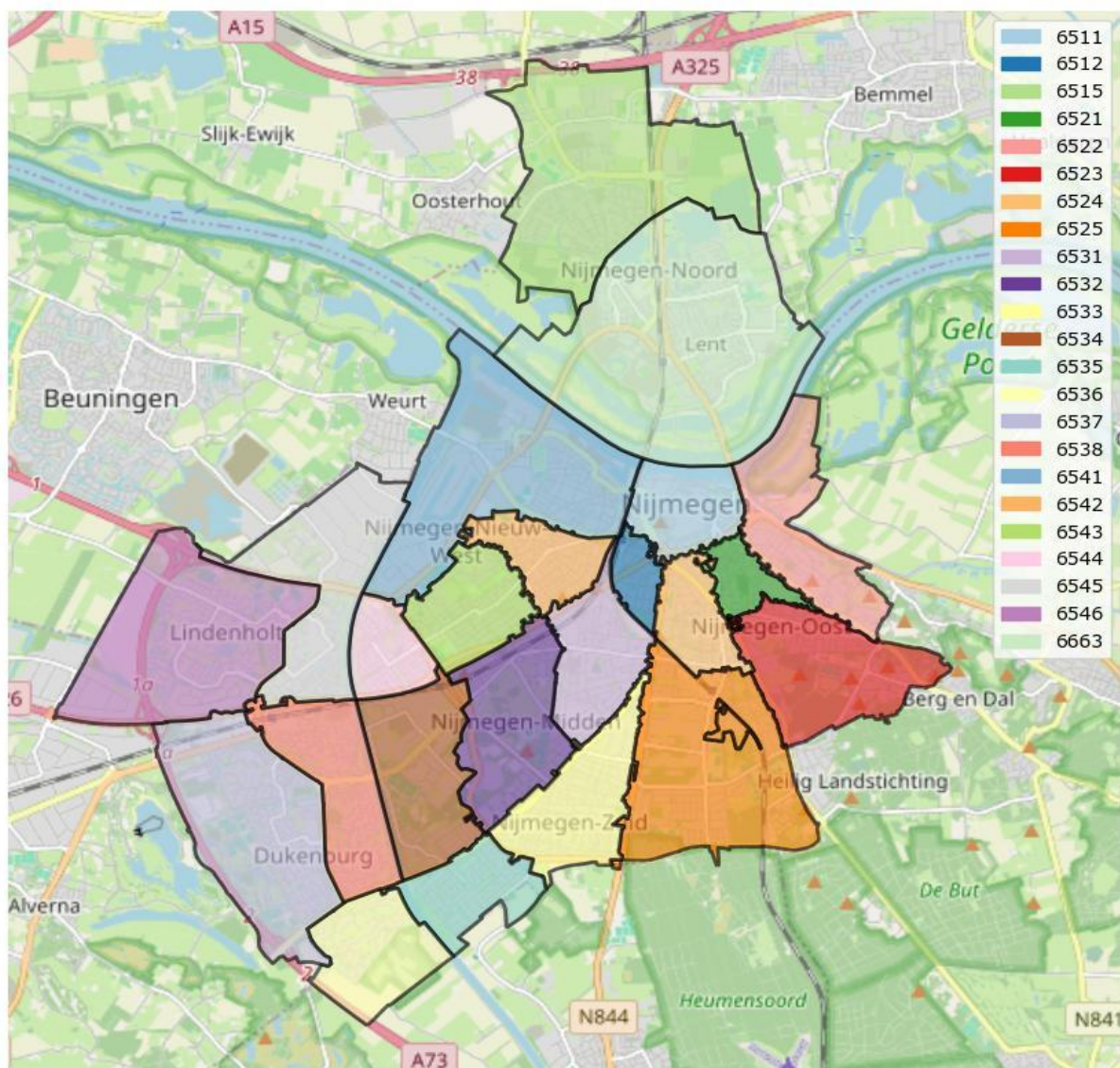
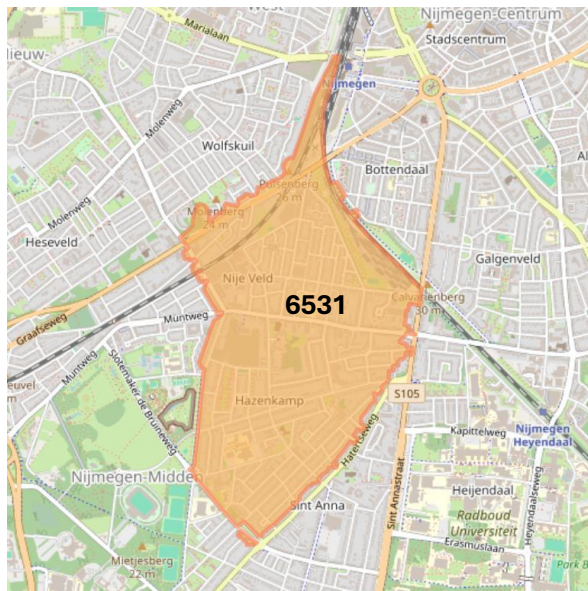
4.2. Spreiding Meldingen

De 107 meldingen waren als volgt verdeeld over de gemeente Nijmegen v.w.b. postcode:

• 6511	14
• 6512	13
• 6515	1
• 6521	12
• 6522	2
• 6523	1
• 6524	6
• 6525	4
• 6531	13
• 6532	3
• 6533	2
• 6534	5
• 6535	1
• 6537	2
• 6538	8
• 6541	3
• 6542	4
• 6543	5
• 6544	6
• 6546	1
• 6663	1

Figuur 1: Kaart met postcode en overzichtskaart postcodes Nijmegen; Bron www.allecijfers.nl:





Kaart van de 23 postcodes binnen de gemeente Nijmegen, 2024, AlleCijfers.nl.
© Kaartdata van het CBS & ESRI Nederland, kaartachtergrond van OpenStreetMap.

5. Meldingsgegevens

Meldingen die worden ontvangen bij het meldpunt worden niet alleen ingedeeld naar postcodegebied maar er wordt ook een verdeling gemaakt welke verhuurders het betreft. Dit wordt gedaan om een inzicht te krijgen of bepaalde verhuurders in verschillende postcode gebieden niet conform de wettelijke regelingen als verhuurder optreden. Vanwege de wet op de privacy persoonsgegevens worden deze gegevens niet openbaar gemaakt maar worden alleen verstrekt aan de gemeente Nijmegen. Door verhuurders bij elke melding een aantal punten toe te kennen is het duidelijker of handhaving door de gemeente bij opvolgende meldingen gewenst is. Op deze manier kunnen verhuurders door opstapeling van relatief lichte meldingen toch voor handhaving in aanmerking komen.

Punten worden toekend door gebruik te maken van een zogenaamde escalatieladder. Op deze manier kan een duidelijke schifting worden gemaakt voor wat betreft relatief lichte overtredingen zoals het niet verstrekken van een eindafrekening servicekosten en zware overtredingen, waar de gemeente direct moet ingrijpen.

Figuur 2 escalatieladder meldpunt

Laag	Opschalen bij frequentie of continuering
1 punt	Verstrekt geen contactgegevens van een contactpersoon
1 punt	Verstrekt geen informatie betreffende informatieplicht
1 punt	Verstrekt geen eindafrekening servicekosten en/of facturen, na opvragen
Gemiddeld	Opschalen bij frequentie, klacht evt. doorverwijzen
2 punten	Onrechtmatig inhouden waarborgsom
2 punten	Misbruik maken van servicekosten
2 punten	Geen schriftelijke huurovereenkomst en/of wil de huurpenningen enkel contant ontvangen
2 punten	Onredelijk hoge waarborgsom (+ 2 mnd. kale huur)
2 punten	Niet of slecht onderhoud woning
Hoog	Melding
3 punten	Discriminatie op basis van persoonlijke kenmerken of eigenschappen
3 punten	Onrechtmatige dreiging met opzegging huurovereenkomst
3 punten	Agressieve of intimiderende communicatie schriftelijk
3 punten	Niet of slecht onderhoud woning, ondanks dat hij is gewezen op zijn onderhoudsplicht
Kritiek	Melding met prioriteit.
5 punten	Fysiek agressief of intimiderend gedrag
5 punten	Agressieve of intimiderende communicatie mondeling
5 punten	Verhuurder sloop of verwijdert persoonlijke eigendommen uit de woning
5 punten	De verhuurder of vertegenwoordiger komt onaangekondigd de privéruimte binnen om te intimideren
5 punten	De staat van de woning vormt een gevaar voor de gezondheid of leefbaarheid van de woning
5 punten	De verhuurder veroorzaakt storingen van de internet-, stroom-, water- of warmtetoevoer in de huurwoning

Hoewel alle meldingen worden geregistreerd en informatie hierover via een SharePoint drive wordt gedeeld met de gemeente, zal het meldpunt bij elke melding die onder hoog of kritiek valt telefonisch contact zoeken met het vaste aanspreekpunt binnen gemeente Nijmegen om de melding toe te lichten en te overleggen hoe deze melding verder wordt afgedaan. Dit is noodzakelijk omdat in bepaalde gevallen de gemeente de dossiervorming als bewijslast gebruikt voor de gemeentelijke handhaving.

6. Beleidsdoelen voor 2025 en komende jaren

In 2024 was voorzien dat het meldpunt ook in de omliggende gemeenten binnen het Rijk van Nijmegen haar diensten aan ging bieden. Hiertoe zijn uitnodigingen verstuurd vanuit het meldpunt naar de desbetreffende wethouders van de gemeente Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook en Middelaar, en Wijchen. Alle gemeenten gaven aan geen gebruik te gaan maken van het bestaande meldpunt Nijmegen omdat zij intern de gemeente al een regeling voor het uitvoeren van de WGV hadden.

Ook in 2025 en komende jaren blijft SHN voorstander van een regionaal meldpunt conform de WGV/WBH en zal hier aan blijven werken. Op deze manier is geborgd dat verhuurders in verschillende gemeenten op basis van een identieke behandeling worden benaderd. Tegelijkertijd kunnen huurders hun meldingen doen waarbij zij indien nodig laagdrempelig worden doorverwezen naar de juiste instanties. Ook is SHN van mening dat een regionaal meldpunt het meest kosteneffectief werkt terwijl geen concessies hoeft worden gedaan op de kwaliteit van verwerking als basis voor de gemeentelijke handhaving.

De WGV werd in 2024 verder uitgebreid. Gemeenten moesten al handhaven op de algemene regels van goed verhuurderschap, maar vanwege de WBH komen er nu 3 regels bij waarop gemeenten per 1 januari 2025 moeten toezien:

- Verhuurders moeten zich altijd houden aan het WWS
- Ze mogen de huur alleen verhogen met de wettelijk toegestane huurverhoging
- Ze moeten hun huurders informeren over hoeveel WWS-punten de woning heeft. Gemeentes hebben de mogelijkheid om de Huurcommissie te vragen om een verklaring op te stellen over het aantal WWS-punten.

Door deze uitbreiding worden gemeenten geconfronteerd met hogere kosten en meer werklast. Eisen die aan de gemeenten worden gesteld staan in de handreiking goed verhuurderschap van de Vereniging Nederlandse Gemeenten¹.

Door het creëren van een regionaal meldpunt kunnen deze kosten aanzienlijk worden verminderd omdat meldingen en huurders direct worden doorverwezen naar de juiste instanties. Een huurteam kan zonder hoge kosten een puntentelling opmaken en deze voorleggen aan de verhuurder. Hierdoor hoeven gemeenten indien zij dit nodig vinden pas bij het ontstaan van een conflict handhavend op te treden. Ook bij meldingen over onderhoud en eindafrekening servicekosten kan een huurteam snel en efficiënt na de ontvangen melding via middeling een oplossing bieden. Door deze werkwijze kunnen gemeenten kiezen om pas handhavend op te treden bij ernstige en/of schrijnende gevallen. Hierdoor wordt de handhaving effectiever en gericht.

¹ https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/handreiking_goed_verhuurderschap.pdf