

Aan de gemeenteraad

Datum : 17 januari 2023
Zaaknummer : 719324
Contactpersoon : Bram van Oudheusden
Telefoonnummer : 06 31102266

Onderwerp: Actieplan Arnhem Helpt Huurders 2023

Geachte voorzitter en leden,

In Arnhem hebben veel huurders te maken met onwenselijke situaties. Voorbeelden van situaties waarin huurders onvoldoende beschermd zijn, zijn er in overvloed. Door de hoge druk op de huurmarkt verhuren veel particuliere verhuurders hun woningen voor te hoge prijzen. Ook zien we dat veel verhuurders gebruik maken van tijdelijke contracten die leiden tot woononzekerheid en hoge bewonerswisselingen. Van huurders krijgen we signalen dat zij in veel gevallen nog hoge - illegale - bemiddelingskosten moeten betalen en dat woningen niet goed worden onderhouden. In deze tijden van hoge energieprijzen kan dat zorgen voor absurd hoge woonlasten voor veel huurders met lagere en middeninkomens, waaronder veel studenten. Helaas zijn huurders in deze situaties vaak onvoldoende op de hoogte van hun rechten om deze situaties aan te vechten. Ook kennen we meerdere gevallen van huurders die hun recht gingen halen en daarbij geconfronteerd werden met intimidatie en bedreiging door hun verhuurders.

Op dit moment ontbreekt het nog aan landelijk beleid om veel van deze excessen aan te pakken. Gelukkig liggen er een aantal wetsvoorstellen ter behandeling voor bij het parlement die de bescherming van huurders kunnen vergroten en die gemeenten kansen bieden om misstanden tegen te gaan. Omdat we niet kunnen en willen wachten tot deze nieuwe wet- en regelgeving van kracht is, gaan we nu al aan de slag met concrete acties om de positie van huurders in 2023 te verbeteren. Dat deze ondersteuning broodnodig is, blijkt ook uit gegevens van het Huurdershuis. Afgelopen jaar klopten daar namelijk ruim 1200 Arnhemmers aan met een huur- of woonprobleem: een recordaantal. Deze gegevens vragen om extra maatregelen. Die maatregelen zullen we niet enkel nemen met het doel om misstanden aan te pakken nadat ze hebben plaatsgevonden, maar juist ook preventief omdat we in Arnhem pal achter onze huurders en pal voor goede huurbescherming staan.

In deze brief informeren we u over ons Actieplan Arnhem Helpt Huurders 2023. Dit plan bestaat uit 10 acties die we in 2023 zullen uitvoeren om de positie van huurders te versterken.



Datum : 17 januari 2023
Zaaknummer : 719324
Pagina : 2

Reikwijdte actieplan

Dit actieplan richt zich met name op de huurders in de 20% van de Arnhemse woningen die in het bezit zijn van particuliere verhuurders. Hoewel we ons er terdege van bewust zijn dat ook huurders van een woning van een woningcorporatie te maken kunnen hebben met vervelende situaties, is de samenwerking met woningcorporaties sterker en onze invloed op hun activiteiten groter dan bij particuliere verhuurders. Ook kunnen corporatiehuurders altijd terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie die klachten of conflicten met de verhuurder verder kan behandelen. In de [prestatieafspraken](#) voor 2023 zijn al een hoop afspraken gemaakt die goed zijn voor corporatiehuurders; voorbeelden hiervan zijn afspraken over huurverlagingen en de inzet van een onafhankelijke vocht- en schimmelexpert. Niettemin kunnen ook corporatiehuurders vanzelfsprekend gebruik maken van een aantal van de acties die zich richten op betere ondersteuning van huurders.

Naast onderstaande acties ondernemen we uiteraard meerdere activiteiten vanuit de gemeente die goed kunnen zijn voor huurders. Zo stimuleren we verhuurders tot het nemen van energiebesparende maatregelen en ontvangen ook studerende huurders een tegemoetkoming voor hun energiekosten. Ook in het kader van het plan '[Vrij zijn in Arnhem](#)' kennen we maatregelen die zich richten op de huurmarkt en op het bestrijden van discriminatie op de woningmarkt.

Actieplan Arnhem Helpt Huurders 2023

1. Meer kosteloze advisering voor huurders bij huur- en woonkwesties, waarbij we vaker (individuele) huurders zullen bijstaan in kwesties met hun verhuurders.

Het Huurdershuis is in Arnhem al jarenlang de instantie die huurders helpt bij al hun woon- en huurvragen. Dit jaar is overduidelijk gebleken dat de diensten die vanuit het Huurdershuis worden geboden van groot belang zijn voor onze huurders; de stichting hielp namelijk 1200 Arnhemmers bij hun huur- of woonproblemen. Dat is bijna twee keer zoveel als het jaar daarvoor. Gelet op de wooncrisis en de vele excessen op de huurmarkt, zal de subsidie aan het Huurdershuis worden verdubbeld naar een bedrag van € 100.000. Met de verdubbeling van de subsidie kunnen huurders telefonisch, per mail en via spreekuren beter worden geadviseerd over hun rechten en over de wijze om hun woonvragen op te lossen. Ook kan het Huurdershuis blijven bemiddelen bij huurkwesties en huurders vaker vertegenwoordigen als zij een conflict met hun verhuurders hebben of aanhangig willen maken.

Het afgelopen jaar hielp het Huurdershuis huurders met tal van misstanden waar zij mee te kampen hadden. Enkele voorbeelden hiervan: 324 keer was er sprake van een kwestie met de huurprijs of een huurverhoging; 27 keer van bedreiging vanuit een verhuurder; 372 keer een probleem met vocht of schimmel en 312 keer een kwestie met de rekening over de nutsvoorzieningen. Om problemen te verhelpen is onder andere juridische en maatschappelijke ondersteuning geboden, maar ook bemiddeld met verhuurders. Daarnaast is samengewerkt met tal van organisaties; van corporaties en de gemeente, tot psychologen, bewonerscommissies, zorg- en welzijnsinstellingen, huisartsen en de politie.



2. Bij misstanden en kansrijke zaken helpen we huurders hun recht te halen bij de Huurcommissie of rechter. We zetten het 'Meldpunt Huisjesmelkers' voort.

Tot vorig jaar richtte de dienstverlening van het Huurdershuis zich vooral op het adviseren van huurders om zelf hun huurkwesties op te lossen. In gevallen waarbij dat niet lukte of als huurders hiertoe niet in staat waren, bemiddelde het Huurdershuis tussen verhuurder en huurder of vertegenwoordigde het Huurdershuis de huurder in gesprekken met verhuurders. Dat blijkt vaak de effectiefste manier. Vorig jaar ontving het Huurdershuis als pilot additionele middelen van de gemeente om huurders ook actief bij te staan in de volledige gang naar de Huurcommissie en verder. Met het hogere subsidiebedrag voor 2023 is in de opdracht van het Huurdershuis opgenomen dat zij huurders nu ook structureel dienen te ondersteunen om hun recht te halen bij de Huurcommissie (en eventueel de rechter).

Met het Huurdershuis is afgesproken dat huurders zich kunnen melden met hun specifieke problemen met 'huisjesmelkers' op de particuliere verhuurmarkt. Hiervoor is een apart 'Meldpunt Huisjesmelkers' opgericht dat we dit jaar verder zullen uitwerken. Naast meldingen die specifiek bij dat meldpunt binnenkomen, registreert het Huurdershuis ook de gevallen waarbij huurders huurkwesties aanhangig maken bij een huisjesmelker. Via het meldpunt en de actieve registratie kan een goed beeld gevormd worden van deze verhuurders en van de aard en omvang van de handelwijze van deze verhuurders. Naast dat we huurders helpen die te maken hebben met huisjesmelkers, kunnen we door het completere beeld dat door het meldpunt ontstaat specifiekere maatregelen nemen om huisjesmelkerij tegen te gaan.

3. We starten een voorlichtingscampagne.

In de eerste helft van 2023 zullen we een campagne ontwikkelen om huurders en verhuurders beter te informeren over hun rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Hiertoe willen we een speciale, heldere website oprichten met bijbehorend communicatiemateriaal dat we zullen verspreiden onder studentenwoningen of complexen. (Zie ter inspiratie het Rotterdamse <https://weetwatjehuurt.nl/>). Via de website worden huurders gewezen op hun rechten en over wat zij kunnen doen bij misstanden. Ook kan een huurprijscheck worden gedaan. De website zal een belangrijke doorverwijsportaal vormen naar het Huurdershuis.

4. We bestrijden discriminatie op de huurmarkt.

Een belangrijk aspect dat in mindere mate terugkomt in dit actieplan zijn onze acties gericht op het tegengaan van discriminatie op de woningmarkt. Reden dat acties daartoe in dit plan ontbreken, is dat we uw raad onlangs hebben geïnformeerd over de [uitvoering](#) van het plan 'Vrij zijn in Arnhem'. Onderdeel van dit plan zijn ook maatregelen die zich richten op de woningmarkt. Gelet op de aanhoudende signalen over uitsluiting van internationale studenten, pakken we via dit actieplan één aanvullende actie op: Samen met de onderwijsinstellingen, de SSH& en de studentenbelangenorganisaties gaan wij dit jaar aan de slag met een bewustwordingscampagne. Centraal in deze campagne staat het voorkomen van uitsluiting en/of discriminatie van (internationale) studenten op de woningmarkt. Wij gaan samen met de betrokken partijen



(nieuwe) studenten in Arnhem informeren en voorlichten over de gevolgen van uitsluiting/discriminatie op de kamermarkt.

5. We gaan meer handhaven.

De afgelopen jaren zijn er door uw raad verschillende regels vastgesteld die toezien op de woonkwaliteit en de ruimtelijke kwaliteit voor huurders en omwonenden (via het facetbestemmingsplan verkamering en woningsplitsing) en die het beheer van kamerverhuurwoningen beter op orde moeten brengen (via de regeling 'geregeld beheer' in de APV). Via de begroting 2023 zijn extra middelen vrijgekomen om te handhaven op wooninstrumentarium. Deze middelen stellen ons in staat vaker controles uit te oefenen bij huurwoningen en beter te reageren op meldingen van huurders. Op die wijze kunnen we strijdigheden met vastgestelde regels beter aanpakken.

6. Verhuurders, bemiddelaars, makelaars en belangenorganisaties informeren we actiever en spreken we aan bij misstanden.

Hoewel nog niet altijd de wettelijke instrumenten voorhanden zijn om misstanden aan te pakken en te handhaven op excessen, zullen we verhuurders, bemiddelaars, makelaars en belangenorganisaties vaker informeren over goed verhuurderschap. We zullen hen ook vaker aanspreken bij misstanden. Ter illustratie: Het afgelopen jaar organiseerden we samen met de Arnhemse Verhuurdersvereniging (AVV) al een drukbezochte bijeenkomst over goed verhuurderschap voor hun leden. Daarnaast spraken we met de branchevereniging van (verhuur)makelaars en de AVV over manieren om discriminatie op de verhuurmarkt tegen te gaan, waarbij we in gesprek traden over het schrikwekkende [onderzoek](#) naar discriminatie op de Arnhemse woningmarkt. Ook spraken we individuele verhuurders aan die arbeidsmigranten huisvesten op manieren die voor deze huurders niet wenselijk zijn en spraken we ons uit tegen tijdelijke contractvorming. Door blijvend kenbaar te maken dat we achter huurders staan en pal voor goed verhuurderschap, hopen we malafide verhuurderschap in Arnhem te ontmoedigen en om dit type verhuurderschap uit Arnhem te weren.

7. We vergroten het kennisniveau van verhuurders en bieden verhuurders kosteloos een beheer-app aan.

Aan veel excessen op de verhuurdersmarkt ligt ten grondslag dat verhuurders niet voldoende op de hoogte zijn van wet- en regelgeving of dat zij niet weten hoe het beheer van hun panden in lijn te brengen hiermee. Excessen kunnen dus worden veroorzaakt door onbewust onbekwaam verhuurderschap. Met de AVV werken we verder aan het bewustzijn van verhuurders over wet- en regelgeving. Om verhuurders beter in staat te stellen hieraan te voldoen, verlenen we als gemeente Arnhem ook voor 2023 een subsidie aan stichting [KKVV](#). Via de subsidie bieden we kosteloos een beheerapplicatie aan verhuurders aan. KKVV is een compleet online beheersysteem voor verhuurders. Met behulp van de applicatie kunnen verhuurders hun panden in lijn brengen met regels uit het huurrecht en het Bouwbesluit. Ook kunnen verhuurders aantonen dat zij voldoen aan de overige richtlijnen van 'goed verhuurderschap'. Het gaat hierbij onder andere over een (brand)veilige woonomgeving, communicatie met huurders en



omwonenden en een transparante huursituatie. Binnen de applicatie is een belangrijke rol voor huurders weggelegd. Zij kunnen namelijk alles controleren en afvinken wat de verhuurder invult. Ook verwijst de app door naar informatieve pagina's over het woningwaarderingstelsel. De applicatie dient als een pandspecifiek communicatieplatform voor verhuurders en huurders.

8. Lobby rijksoverheid.

Op dit moment zijn er een aantal wetsvoorstellen in voorbereiding die de positie van huurders kunnen verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn de Wet goed verhuurderschap (Wgv) en het wettelijk doortrekken van het woningwaarderingstelsel (wws) naar woningen tot € 1000. Omdat wij van mening zijn dat er vanuit het Rijk meer maatregelen getroffen kunnen worden om huurders beter te beschermen, zullen we actiever lobbyen bij het Rijk. Op dit moment nemen we al deel in kerngroepen vanuit het Rijk, de VNG of de G40 die betrokken zijn bij wijzigingen van de Huisvestingswet en bij de invoering van de Wet goed verhuurderschap. Bij de besluitvorming van de Wgv zullen we suggesties doen richting Kamerleden voor wijzigingsvoorstellen die goed zijn voor Arnhem. Indien mogelijk bieden we Arnhem aan als pilotgemeente om te experimenteren met betere huurdersbescherming. Daarnaast zullen we ministers en ministeries blijven vergewissen van excessen op de verhuurmarkt en zullen we vaker de suggesties doen om wet- en regelgeving aan te passen. In de afgelopen maanden stuurden we de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) al een [brief](#) met de oproep om tijdelijke contractvorming onmogelijk te maken. Op deze brief ontvingen we een [reactie](#) van de minister. Aan de minister voor VRO en de minister voor Klimaat en Energie deden we in november per [brief](#) nog het dringende beroep om haast te maken met de plannen om huurders (en andere Arnhemmers) met blokverwarming te helpen.

9. Financiële ondersteuning voor de belangenbehartiging van huurders/inwoners met een woonwagen.

Een aantal jaar geleden is het 'Plan van Aanpak Uitbreiding Woonwagenstandplaatsen' door het college vastgesteld. Dit plan markeerde het begin van onze activiteiten om het aantal standplaatsen uit te breiden. De afgelopen periode hebben we ons nog meer tot doel gesteld om woonwagenbewoners en de woonwagencultuur een volwaardige plek in Arnhem te geven. Beslissingen over woonwagenbewoners en standplaatsen nemen we nadrukkelijk mét deze bewoners en met deze families. Sinds enkele jaren hebben de huurders en bewoners van standplaatsen zich verenigd in een overkoepelende bewonersvereniging. Leden van deze vereniging zijn veelal woonwagenbewoners die huren bij woningcorporaties. De komende jaren zal naar verwachting vaker gebruik worden gemaakt van erfpachtconstructies, waarbij grond in eigendom is van de gemeente en de woonwagenbewoner eigenaar is van de woonwagen. Op dit moment ontvangt (het bestuur van) de vereniging geen enkele vergoeding voor de inzet van de vrijwilligers of de kosten die worden gemaakt. Via dit actieplan maken we dan ook bekend dat we vanaf 2023 vanuit de gemeente ervoor zorgen dat het bestuur van deze vereniging een adequate vergoeding krijgt om hun activiteiten uit te voeren en de belangen van woonwagenbewoners te behartigen. We zullen aan hen hiervoor een subsidie verlenen.



10. Voorbereiding invoering lokale verhuurdersvergunning.

Op dit moment ligt een wetsvoorstel over goed verhuurderschap ter behandeling voor bij de Tweede Kamer. Indien deze wet wordt aangenomen, worden gemeenten verplicht een meldpunt in te richten voor huurders en kunnen gemeenten verhuurdersvergunningen introduceren. Deze vergunningplicht maakt het mogelijk om voorwaarden te verbinden aan het verhuren van woningen in Arnhem. Er kunnen bijvoorbeeld voorwaarden worden gesteld aan huurhoogtes en het onderhoud van de woning. Ook willen we indien mogelijk duurzaamheidsmaatregelen kunnen afdwingen. Als niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan handhavend worden opgetreden. Dat kan in de vorm van boetes, en in de uiterste gevallen kan de gemeente gebruik maken van een nieuwe bevoegdheid om het beheer van panden over te nemen. Omdat het stadsbreed invoeren van een verhuurvergunning veel vraagt van de organisatiekracht van de gemeente op de terreinen van vergunningverlening, toezicht en handhaving, bereiden we ons nu al voor op de wet, om uw raad na inwerkingtreding zo snel als mogelijk een voorstel te kunnen doen.

Kosten

In de begroting 2023 heeft uw raad € 100.000 (structureel) extra ter beschikking gesteld ten behoeve van het versterken van de positie van huurders. Deze middelen gebruiken we voor de uitvoering van acties 1, 2, 3, 4 en 9. Daarnaast heeft uw raad € 60.000 extra beschikbaar gesteld voor meer handhaving van wooninstrumentarium. Dit bedrag zetten we in voor actie 5. Voor de in- en uitvoering van verhuurdersvergunningen (actie 10) is jaarlijks € 250.000 beschikbaar. In de begroting van 2022 was al € 24.000 vrijgemaakt voor actie 7.

Aan de slag

Met dit actieplan pakken we het komende jaar stadsbreed excessen op de (particuliere) woningverhuurmarkt aan. Uiteraard kunnen we dat niet alleen vanuit de gemeente. We hebben de rijksoverheid en de sector hard nodig. We blijven dan ook gebruik maken van de uitgestoken hand van goedwillende verhuurders die zich grotendeels hebben verenigd in de AVV. Door bovengenoemde acties hopen we Arnhem in 2023 een gelijkere stad voor huurders te maken en daarmee een eerlijkere woonstad. In Arnhem werken we blijvend aan een betere positie van huurders. We staan dan ook open voor suggesties vanuit de stad en uw raad. Volgend jaar zullen we wederom kijken wat voor maatregelen op dat moment nodig zijn. We zullen u dan weer per brief informeren over onze acties.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch