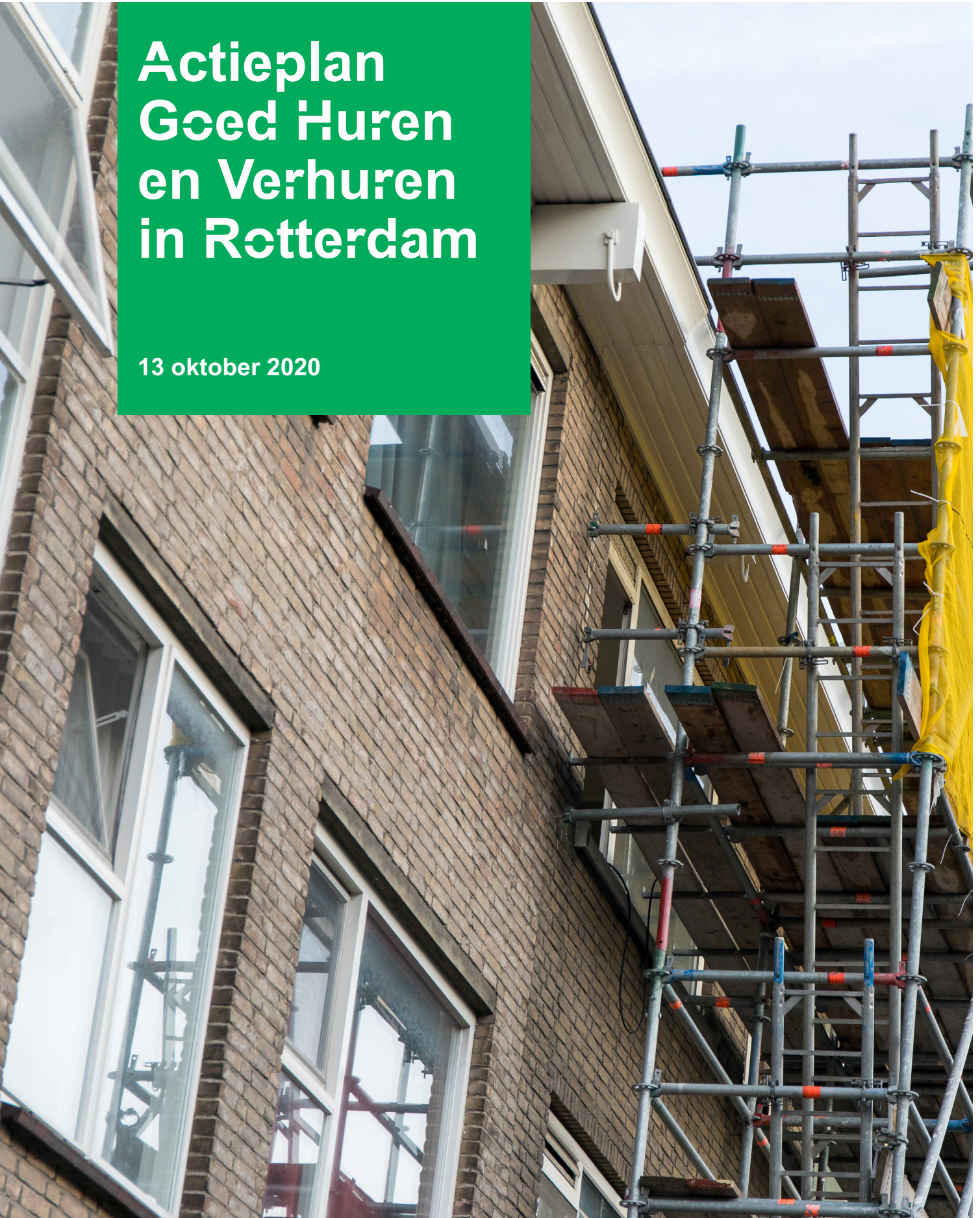




# Actieplan Goed Huren en Verhuren in Rotterdam

13 oktober 2020





# Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
2 Spelers en misstanden op het speelveld	6
3 Stedelijke en wijkgerichte aanpak	8
4 Voorlichting	10
5 Zelfregulering en samenwerking met de verhuurdersbranche	12
6 Aanvullende wet- en regelgeving	13
7 Handhaving	14
8 Organisatie	15

Fotografie: Rhalda Jansen



# Voorwoord

## Een marktmeester die er bovenop zit

Op verschillende plekken in de stad gaat het niet goed op de particuliere woningverhuurmarkt. Door de enorme druk op de woningmarkt en het idee dat ze toch niet gepakt worden, verhuren particuliere verhuurders en verhuurmakelaars hun woningen in het sociale segment voor absurd hoge prijzen. Daarnaast betalen huurders vaak forse inrichtingskosten, worden panden niet onderhouden en zijn VvE's niet actief. Ook is er sprake discriminatie en uitbuiting en zien we dat mensen er maar kort wonen. Dit alles gaat ten koste van de sociale binding, aantrekkelijkheid en veiligheid van de wijk en dat vind ik onacceptabel!

In onze stad moet iedereen op een prettige manier kunnen wonen, werken en verblijven. Daarom investeren we fors in de buitenruimte, in bereikbaarheid, voorzieningen zoals het nieuwe Theater Zuidplein én in de woningvoorraad. Veel Rotterdammers steken zelf de handen uit de mouwen. Ze leggen geveltuintjes aan en knappen hun woning op, zodat die weer toekomstbestendig is. Corporaties en particuliere investeerders dragen ook hun steentje bij. Zij renoveren, bouwen nieuwe woningen, pakken funderingsherstel aan, restaureren historische panden en verduurzamen de woningvoorraad. Op al deze ontwikkelingen ben ik trots.

Slecht verhuurderschap van malafide eigenaren en verhuurmakelaars is niet iets om trots op te zijn en het is tijd hoog tijd om in te grijpen. Want ook al is het huren en verhuren van particuliere woningen een privaatrechtelijke aangelegenheid waarbij de gemeente in principe geen partij is, de negatieve effecten zijn groot voor zowel de Rotterdammers als de stad. Daarom geef ik met dit actieplan invulling aan een nieuwe rol van de gemeente: die van marktmeester op de particuliere woningverhuurmarkt.

Als marktmeester Goed Huren en Verhuren richten we ons op het creëren van een gelijk speelveld voor verhuurders en huurders. We willen dat zij niet alleen hun rechten en plichten kennen, maar ook hun plichten nakomen en hun rechten halen. Want alleen dan kun je spreken van goed verhuurderschap en goed huurderschap. In de wijk Carnisse zijn we begin 2020 gestart met een proef genaamd Uitvoeringsaanpak (Ver)Huren in Carnisse.

Met dit actieplan pakken we de komende jaren stadsbreed de excessen op de particuliere woningverhuurmarkt aan: als een marktmeester die er bovenop zit. Natuurlijk kan de gemeente dit niet alleen. We hebben de sector hard nodig. Graag nodig ik dan ook de particuliere verhuurbranche uit om met ons mee te doen. Laten we samen van Rotterdam een nog aantrekkelijkere woonstad te maken!

## Bas Kurvers

*Wethouder Wonen, Bouwen en Energietransitie gebouwde omgeving*



# 1 Inleiding

## Rol van de particuliere verhuurders op de Rotterdamse woningmarkt

Ruim 60.000 woningen (dat is 23% van de Rotterdamse woningen) zijn in handen van particuliere verhuurders en institutionele beleggers. De particuliere huursector groeit de laatste jaren fors en is in omvang bijna gelijk aan het niveau van 1995-2000. De focus van particuliere verhuurders ligt veelal bij midden- en hogere inkomens, maar zij bedienen ook de lagere inkomens met woningen in het sociale segment. Particuliere verhuurders vervullen daarmee een belangrijke rol in de stad. Een gezonde woningmarkt is gebaat bij een goede balans tussen koopwoningen, corporatiehuur en particuliere huur. Elk van deze segmenten voorziet in een deel van de woningbehoefte. Voordeel van de particuliere verhuur is dat er geen inschrijftermijn is vereist waardoor onder andere spoedzoekers relatief snel kunnen slagen. Particuliere verhuurders hoeven zich niet te houden aan de regels rondom passend toewijzen en zijn daardoor vrij hun woningen te verhuren aan wie zij willen.

## Goede huurders en verhuurders

De Woonvisie Rotterdam 2030 constateert dat de gemeente moet toezien op het goed huren en verhuren van woningen. Of Rotterdammers nu bij een corporatie of een particuliere verhuurder huren, zij hebben recht op een verhuurder die zich houdt aan de regels van goed verhuurderschap. Dat betekent dat woningen worden verhuurd met een goed huurcontract en (indien van toepassing) een daarbij behorende huisvestingsvergunning. Het houdt ook in dat huren altijd volgens het woningwaarderingstelsel worden berekend. En het betekent dat woningen goed worden beheerd en onderhouden. Misstanden als overbewoning, intimidatie, woon- en adresfraude, discriminatie en uitbuiting van huurders zijn onacceptabel. Verhuurders hebben er andersom recht op dat huurders zich als goed huurder gedragen. Dat betekent onder andere dat zij de huur op tijd betalen, geen overlast veroorzaken en zorg dragen voor de woning. Verhuurders mogen verwachten dat huurders de woning niet voor illegale doeleinden gebruiken.

## Uitdagingen van een aantrekkelijke woonstad

De groeiende populariteit van Rotterdam zorgt voor investeringen in de stad, maar brengt tegelijkertijd nieuwe uitdagingen met zich mee. De druk op de woningmarkt is groot. De vraag naar woningen is groter dan het aanbod. In delen van de stad is het verdienmodel van verhuurders daardoor zó aantrekkelijk en ervaart men de pakkans bij overtredingen als zó klein, dat men zich niet meer gedraagt als goed verhuurder. Ook huurders houden zich niet altijd aan de verplichtingen die een goed huurder betaamt.

## Omvang van de problematiek

De problematiek van Goed Huren en Verhuren bestaat uit verschillende aspecten en komt voor in de hele stad. Een precieze omvang van de problematiek stadsbreed is niet aan te geven. Echter, jaarlijks bereiken ons honderden meldingen van misstanden. Ook voerden we vorig jaar in Carnisse een *casestudy* uit naar de huur en verhuur van particuliere woningen. Deze casestudy gaf meer inzicht in bijvoorbeeld de huurprijzen: 64% van de onderzochte huurders in Carnisse betaalde teveel huur. Het onderzoek bracht verschillende disfunctionele aspecten voor de leefbaarheid in de wijk en voor (ver)huurders aan het licht. De aspecten grijpen soms op elkaar in, waardoor ze elkaar kunnen versterken. In wijken met een grote voorraad aan relatief goedkope woningen is het aannemelijk soortgelijke ontwikkelingen op de woningmarkt te zien. De problemen zijn overigens ook niet typisch Rotterdams, in andere grote steden doen zich soortgelijke misstanden voor. Daarom neemt Rotterdam deel aan de landelijke aanpak rondom 'Goed Verhuurderschap'.

## Doel

In dit actieplan werken we maatregelen uit om het functioneren van de particuliere woningverhuurmarkt in de hele stad te verbeteren. Het doel van de aanpak is om de voorraad van betaalbare woningen in particulier bezit én de mensen die daarop zijn aangewezen, te beschermen. Zo blijft Rotterdam een aantrekkelijke woonstad, ook voor mensen met een minder grote portemonnee.

## Scope

Onze prioriteit is de bescherming van de sociale particuliere huurwoningvoorraad. Dit zijn woningen die een huurprijs hebben, of zouden moeten hebben, onder de zogenoemde liberalisatiegrens. Deze grens wordt ieder jaar landelijk geïndexeerd en vastgesteld. In 2020 bedraagt de liberalisatiegrens € 737,14. Niettemin gelden veel regels van goed huren en verhuren voor alle verhuurders en huurders in alle segmenten. Veel acties in dit plan hebben daarom ook betrekking op particuliere huurwoningen in de stad in bijvoorbeeld het middensegment en op de mensen die deze woningen huren of verhuren.

De woningmarkt van particuliere huurwoningen is een privaatrechtelijke markt. De overheid is hierin in beginsel geen partij. Maar misstanden hebben invloed op het welzijn van buurten en bewoners van de stad, en daar heeft de overheid wel een rol. De overheid heeft ook invloed op andere onderdelen van het volkshuisvestelijke proces in de stad en de wijk. Wij zien voor de gemeente dan ook een prominente rol in het aanpakken van de misstanden op de huurmarkt, namelijk die van marktmeester. Wij vinden het belangrijk dat huurders, woningbemiddelaars en verhuurders hun rechten en plichten kennen én geactiveerd worden hun rechten te halen en hun plichten na te komen.





Dat vraagt om nieuwe stedelijke interventies en synergie tussen bestaande aanpakken.

De druk op de woningmarkt werkt kamergewijs verhuren in de hand. Het beleid ter voorkoming van illegale verkamering en overbewing is in ontwikkeling. De uitwerking hiervan valt niet onder dit actieplan en wordt daarom separaat voorgelegd aan de gemeenteraad.

### De rol van de marktmeester

De marktmeester zit er bovenop. We leggen uit en informeren. We laten zien dat goed huren en verhuren ons menens is. Samen met onze partners sporen we misstanden op. Huurders en verhuurders spreken we aan op wat moet en wat kan. Veel gebeurt in overleg. Of we geven een zetje in de rug om beweging in de zaak te krijgen. En als het moet grijpt de marktmeester in door intensief te handhaven of een vergunning op verhuren verplicht te stellen.

### Pijlers van marktmeesterschap

In deze stedelijke aanpak Goed Huren en Verhuren in Rotterdam gaan we op basis van vier pijlers gerichte acties nemen om het marktmeesterschap vorm te geven. Deze zijn:

1. **Voorlichting.** De gemeente Rotterdam geeft voorlichting aan zowel huurders als verhuurders over de spelregels van huren en verhuren van particuliere woningen in Rotterdam.
2. **Samenwerking en zelfregulering.** De gemeente Rotterdam doet een beroep op particuliere verhuurders van de sociale woningvoorraad om zelf maatregelen te nemen.

3. **Wet- en regelgeving.** De gemeente Rotterdam voert een verhuurdersvergunning in op grond van de APV en lobbyt voor aanscherping van huidige huurprijsregulering en een verhuurdersvergunning met een wettelijke grondslag.
4. **Handhaving.** De gemeente Rotterdam intensificeert de handhaving op de naleving van wet- en regelgeving.

De landelijke aanpak Goed Verhuurderschap, waarin Rotterdam participeert, is op dezelfde vier pijlers gebaseerd.

### Leeswijzer

Dit actieplan geeft in hoofdstuk 2 de rollen van de spelers op de particuliere woningmarkt weer en benoemt misstanden die op het speelveld plaatsvinden. Hoofdstuk 3 beschrijft waarom in specifieke wijken naast stedelijke instrumenten ook extra inzet nodig is. Hoofdstuk 4 gaat in op de maatregelen in het kader van voorlichting. Hoofdstuk 5 beschrijft de acties gericht op samenwerking met en zelfregulering van de verhuurbranche. Hoofdstuk 6 beschrijft de benodigde aanpassingen in regelgeving van gemeente dan wel het rijk. In hoofdstuk 7 wordt de handhavingsinzet weergegeven. En ten slotte komt in hoofdstuk 8 de organisatie aan de orde.

## 2 Spelers en misstanden op het speelveld

### Rollen op de particuliere woningverhuurmarkt

We onderscheiden drie typen rolhouders: eigenaren, professionals en bewoners. Een persoon of organisatie kan meerdere rollen tegelijk vervullen, bijvoorbeeld: een verhuurmakelaar kan ook een eigenaar-verhuurder zijn. Een verkoopmakelaar kan ook een verhuurmakelaar zijn, en/of een eigenaar-verhuurder.

### Eigenaren

Eigenaren zijn zij die volgens het kadaster vastgoed of een appartementsrecht in eigendom hebben. Een eigenaar-bewoner is één of meerdere personen die wonen in het vastgoed dat hij/zij in eigendom heeft. Een eigenaar-handelaar is iemand die handelt in vastgoed door deze binnen een zekere periode weer te verkopen. Vaak wordt een woning in die periode opgeknapt. Er is ook het verschijnsel dat eigenaren hun woning onbewoond laten en speculeren op een prijsstijging van de woning en daar rendement mee willen halen. De eigenaar-verhuurder heeft het eigendom met als doel het vastgoed te verhuren aan een huurder of aan een verhuurmakelaar.

Indien aanwezig is de vereniging van eigenaren de formele eigenaar van het vastgoed en bezitten de hierboven genoemde eigenaren een appartementsrecht in het vastgoed. Dit is ook het geval als de vereniging van eigenaren inactief is.

### Professionals

Met professionals wordt bedoeld personen of bedrijven die in het kader van de verhuur van woningen een rol spelen met betrekking tot de koop, verkoop, huur of verhuur. De verkoopmakelaar heeft veelal een adviesfunctie naar eigenaren of aanstaande eigenaren. Verhuurmakelaars zijn bemiddelingskantoren die het verhuurproces of delen daarvan verzorgen in opdracht van de eigenaar-verhuurder. De hoofdtaken van verhuurmakelaars zijn:

- Commercieel beheer: het vinden van nieuwe huurders en het opstellen van het huurcontract;
- Technisch beheer: de zorg voor de fysieke staat van het pand;
- Financieel beheer: het innen van de huur en het voeren van de administratie.
- Een eigenaar-verhuurder kan deze drie rollen aan één verhuurmakelaar toebedelen of verspreiden over meerdere verhuurmakelaars.

Een VvE-beheerder beheert bij actieve VvE's de administratie en/of zorgt voor de meerjarige onderhoudsplanning (technisch beheer).

### Bewoners

Tot slot onderscheiden we twee type bewoners. De eigenaar-bewoner zagen we ook al als rolhouder bij de eigenaren en de huurder is degene die een woning huurt van een eigenaar-verhuurder, een professionele verhuurmakelaar, of van een niet-professionele verhuurmakelaar zoals vrienden, familie, derden of onbekenden.

### Misstanden in huren en verhuren

Er gaat veel goed in het huren en verhuren, maar helaas vinden er ook misstanden plaats. De tabel op de volgende pagina brengt de misstanden op de particuliere huur-, verhuur- en bemiddelingsmarkt in kaart. De misstanden staan geclusterd per veroorzaker. Een deel van de misstanden kan door zowel huurder als verhuurder/verhuurbemiddelaar plaatsvinden.



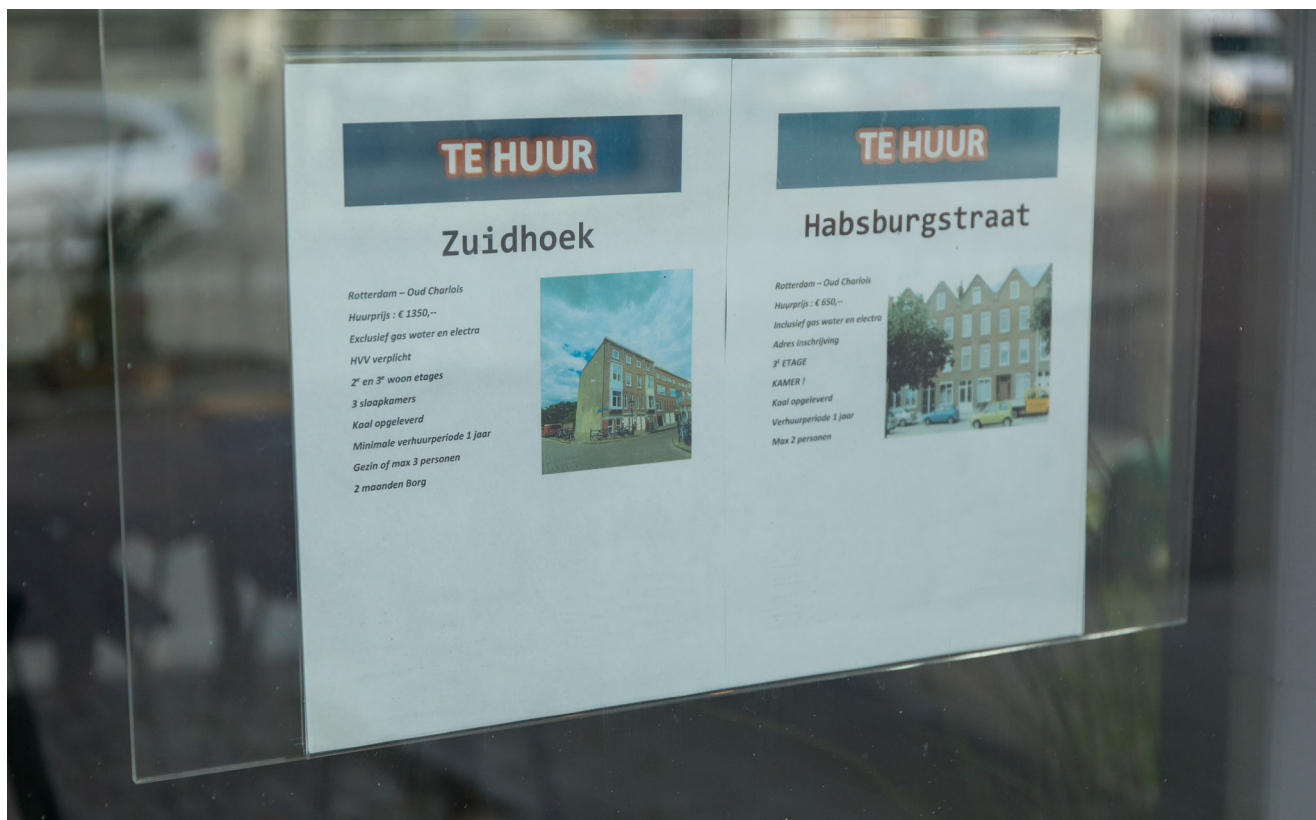


## Misstanden op het speelveld

Verhuurder (eigenaar en/of bemiddelaar)	Verhuurder/huurder	Huurder
<p><b>Te hoge huren</b></p> <p>Huurprijzen zijn hoger dan wat op basis van het woningwaarderingsstelsel maximaal toelaatbaar is. In voorkomende gevallen bieden kandidaat-huurders tegen elkaar op om de woning te bemachtigen.</p>	<p><b>Oplichting en misleiding</b></p> <p>In een gespannen markt zijn met name huurders vatbaar voor oplichting en misleiding. Er zijn voorbeelden van huurcontracten die moeten worden getekend zonder de mogelijkheid de woning eerst te bezichtigen. Er zijn voorbeelden van onrechtmatige bepalingen in het huurcontracten.</p>	<p><b>Wanbetaling</b></p> <p>Het niet (volledig) betalen van de maandelijkse huur- en servicekosten waardoor verhuurders kostbare juridische procedures moeten doorlopen.</p>
<p><b>Discriminatie</b></p> <p>Het (niet) toewijzen van een woning op basis van vooroordelen- en stereotypes, waardoor er (bewust of onbewust) discriminatie plaatsvindt. Bijvoorbeeld vanwege huidskleur, etnische achtergrond, gender, seksuele gerichtheid of een beperking.</p>	<p><b>Intimidatie</b></p> <p>Intimidatie door te dreigen met of het toepassen van fysiek of verbaal geweld. Er zijn meerdere signalen van intimidatie door particuliere verhuurders. Hierdoor durven sommige huurders hun verhuurders niet aan te spreken op onder andere te hoge huren en achterstallig onderhoud.</p>	<p><b>Uitleven van de woning</b></p> <p>Het onvoldoende zorg dragen voor de woning door huurders waardoor de verhuurder tot hoge reparatiekosten wordt gedwongen.</p>
<p><b>Achterstallig onderhoud</b></p> <p>Het niet of nauwelijks plegen van onderhoud waardoor de kwaliteit van de woning en woonomgeving achteruitgaan.</p>	<p><b>Illegaal gebruik/laten gebruiken van een woning</b></p> <p>Een woning (laten) gebruiken voor bijvoorbeeld hennepcultuur, drugshandel of prostitutie.</p>	<p><b>Onderverhuur</b></p> <p>Het onderverhuren door huurders terwijl dit in strijd is met het huurcontract en de eigenaar daarvan ook niet op de hoogte is.</p>
<p><b>Illegale verkamering/overbewoning</b></p> <p>Woningen worden zonder vergunning kamergewijs verhuurd. Dit kan leiden tot brandonveilige situaties, overbewoning en overlast in de buurt.</p>	<p><b>Woon- en adresfraude</b></p> <p>Woonfraude kent verschillende verschijningsvormen. Denk aan derden die zich laten registreren op het adres of een verbod van verhuurder aan huurder om zich in te schrijven op het adres van de woning. Ook in het kader van een uitkering of uitwonende studiebeurs komt woon- en adresfraude voor.</p>	<p><b>Woonoverlast</b></p> <p>Veroorzaken van geluidsoverlast, vervuiling en intimidatie waardoor omwonenden in hun woongenot worden gehinderd.</p>
<p><b>Onterechte kosten in rekening brengen</b></p> <p>Het onterecht in rekening brengen van kosten zoals dubbele bemiddelingskosten aan zowel de huurder als de verhuurder of kosten voor diensten die geen onderdeel zijn van de bemiddeling zelf.</p>	<p><b>Huren en verhuren zonder huisvestingsvergunning</b></p> <p>In een gebied waar een huisvestingsvergunning nodig is verhuren en huren zonder dat de huurder in het bezit van deze vergunning is.</p>	

Op al deze misstanden lopen aanpakken vanuit diverse gemeentelijke disciplines, maar ook vanuit externe partijen zoals Huurcommissie, Autoriteit Consument en Markt, politie, OM. Nieuw is dat de gemeente verhuurders op te hoge huren gaat aanspreken en de diverse aspecten van goed verhuurderschap in samenhang aanpakt.

# 3 Stedelijke en wijkgerichte aanpak



De meeste acties in dit actieplan worden voor de hele stad uitgevoerd. Sommige wijken vragen een intensievere aanpak omdat bewoners in deze wijken relatief harder worden geraakt door misstanden, de misstanden een flinke uitwerking kunnen hebben op de leefbaarheid in de wijken, en bewoners beter ondersteund moeten worden in het aanpakken van de misstanden.

## Wijkgerichte aanpak

De wijkgerichte aanpak betekent dat we in deze wijken nadrukkelijk en zichtbaar aanwezig zijn met inspecteurs, eigen huis coaches en huurdersondersteuning. Alle (nieuwe) verhuurders en huurders worden persoonlijk benaderd om hen te informeren over de rechten en plichten als (ver)huurder en waar je terecht kunt om je recht te halen. Huurders worden ondersteund bij het constateren van misstanden en worden geholpen deze misstanden aan te pakken. Onze partners in de stad en binnen de gemeente letten extra goed op als ze in contact treden met een (ver)huurder in één van deze wijken, en zullen (ver)huurders wijzen op hun rechten en plichten en hen helpen bij het ondernemen van actie. In pilotwijk Carnisse introduceren we een gemeentelijke verhuurdersvergunning. Na evaluatie van dit instrument bepalen we of en hoe de inzet van deze vergunning kan wordt opgeschaald naar andere gebieden.

## Selectie wijken

Voor het selecteren van de wijken waar intensieve inzet nodig is, hebben we gekeken naar een aantal aspecten: aanwezigheid particulier verhuurde woningen, voorraad woningen met een lage WOZ-waarde (want aantrekkelijk voor beleggers), scores in het wijkprofiel, mutatiegraad, inkomenssituatie en veel huurwoningen in de sociale voorraad. Door deze informatie te combineren met de kennis uit de gebieden over het functioneren van de wijken, zijn we gekomen tot een prioritering van wijken.

## Prioritaire wijken

De wijken waar we prioriteit geven aan de intensieve inzet van de marktmeester, zijn de wijken met complexe problematiek, kwetsbare voorraad, kwetsbare bewoners, veel particuliere verhuur in de sociale voorraad en lage scores in het wijkprofiel. Gezien de meervoudige kwetsbaarheid is een actieve en intensieve, bijna individuele ondersteuning belangrijk. Als overheid staan we naast de bewoners en goedwillende verhuurders.



### Carnisse

Dit is de pilotwijk voor Goed Huren en Verhuren in Rotterdam. Eind 2019 stelde het College hiervoor de Uitvoeringsaanpak (Ver)Huren in Carnisse vast. Ten grondslag aan de pilot ligt de casestudy (Ver)Huren in Carnisse. De aanpak in Carnisse is gestart en leerervaringen worden direct meegenomen naar de andere wijken.

### Tarwewijk

De Tarwewijk is na Stadsdriehoek (met veel particuliere verhuur in het duurdere segment) en Carnisse de derde wijk met in absolute zin de meeste particulier verhuurde woningen in de stad. Het gaat om 2700 particulier verhuurde woningen, ongeveer 45% van de totale voorraad in de wijk. Bijna 90% van de woningen heeft een WOZ-waarde van minder dan 140.000 euro, waardoor de woningen aantrekkelijk zijn voor beleggers. Jaarlijks verhuist 11% van de mensen naar een andere woning. Dat is iets minder dan in Carnisse, maar wel bovengemiddeld. In het wijkprofiel scoort de wijk laag op veiligheid, fysieke kwaliteit en sociale cohesie.

### Bloemhof en Hillesluis

In Bloemhof en Hillesluis zijn weliswaar niet zo heel veel woningen in particuliere verhuur – nog altijd meer dan gemiddeld in de stad – maar beide wijken scoren laag in het wijkprofiel op veiligheid, fysieke kwaliteit en sociale cohesie. We kiezen deze wijken om aan te sluiten bij de Alliantie Hand in Hand op de Beijerlandse laan en de Groene Hilledijk. In deze alliantie werken partijen samen aan een vitale economie en een aantrekkelijk woonklimaat.

### Oud-Mathenesse

Oud Mathenesse is enigszins vergelijkbaar met Carnisse en de Tarwewijk. De wijk telt veel particuliere huurwoningen (ruim 40%), een kwetsbare bevolking en vanuit het gebied worden misstanden gerapporteerd als hoge huren, malafide verhuurders, intimidatie, malafide uitzendbureaus, illegale verkamering en het niet inschrijven in de Basisregistratie Personen. Ook hier verhuist jaarlijks ongeveer elf procent van de bewoners en scoort de wijk laag in het wijkprofiel op de fysieke en de sociale index en vrij laag op de veiligheidsindex.

### Oud Charlois

In Oud Charlois gaat het de goede kant op. In het wijkprofiel scoort de wijk op de sociale, fysieke en veiligheidsindex beter dan bovengenoemde wijken. Er wordt ook iets minder verhuist en de gemiddelde WOZ-waarde van de woningen ligt wat hoger dan in de andere genoemde wijken in Zuid. Relatief is het aandeel particuliere huurwoningen niet zo hoog, maar in absolute zin betreft het ruim 2000 woningen en dat is meer dan in Oud Mathenesse. De verbeteringen zijn nog broos, de wijk blijft aandacht behoeven om niet weer terug te zakken. Daarom staat Oud Charlois in het rijtje prioritaire wijken en zullen we de wijk extra aandacht geven waar mogelijk.

### Stedelijke inzet

Alle acties in dit actieplan zijn ontwikkeld indachtig de problematiek die voorkomt in de hele stad. De zichtbare intensieve inzet plegen we in prioritaire wijken. Alle andere acties in dit plan zijn bedoeld om de problematiek die in heel Rotterdam speelt, aan te pakken.



# 4 Voorlichting

## Belang en noodzaak

De pijler voorlichting richt zich erop dat alle partijen hun rechten en plichten kennen én geactiveerd worden om hun rechten te halen en hun plichten na te komen. We zien in de praktijk dat dit lang niet altijd het geval is. Huurders zijn zich er bijvoorbeeld niet van bewust dat de huurprijs die zij betalen hoger ligt dan wat volgens het puntensysteem is toegestaan. Soms zijn huurders zich wel degelijk bewust van een te hoge huurprijs, maar zien zij geen andere uitweg en/of durven zij niet voor hun rechten op te komen. Zij zijn bang voor mogelijke consequenties of een verstoorde relatie met de (toekomstige) verhuurder.

Andersom bepalen verhuurders de huurprijs vaak op basis van de marktprijs zonder dat zij het puntensysteem daarin mee laten wegen. Soms hebben zij advies ingewonnen bij een onbetrouwbare partij en op basis daarvan investeringsbeslissingen genomen. Als blijkt dat het rendementsperspectief wezenlijk anders dreigt te worden, ontstaat voor een verhuurder een lastige situatie. Ook zien we dat verhuurders te maken krijgen met huurders die zich niet gedragen zoals het een goed huurder betaamt. Verhuurders vinden het dan lastig om hun recht te halen.

## Beoogd resultaat

In Rotterdam is het normaal dat huurders, verhuurders en bemiddelaars zich aan de regels houden en dat ze elkaar aanspreken als ze dat niet doen. Alle partijen kennen hun rechten en plichten en handelen hiernaar. Alle informatie over de rechten en plichten van huurders, verhuurders en bemiddelaars is op een laagdrempelige manier beschikbaar.

Met voorlichting wil de gemeente problemen terugdringen en voorkomen. Goede voorlichting zorgt ervoor dat iedereen weet wat de spelregels zijn. Alle partijen weten daardoor dat misstanden niet zijn toegestaan, waar ze de misstanden kunnen melden, en hoe ze mogelijk op te lossen zijn. Met voorlichting en communicatie laten we iedereen weten dat in Rotterdam misstanden worden aangepakt.

## Bestaande aanpak

Op de website van de gemeente Rotterdam staat veel informatie voor huurders en verhuurders. Er staat bijvoorbeeld informatie over aandachtspunten bij het huren van een woning, maar ook staan er richtlijnen voor





goed verhuurderschap. Daarnaast biedt de gemeente voorlichting aan Rotterdammers over discriminatie. Mensen die discriminatie ervaren bij woningverhuur kunnen een melding doen bij het gemeentelijke discriminatiemeldpunt of zij kunnen aangifte doen bij de politie. Bewoners kunnen met vragen terecht bij de vraagwijzers van de gemeente. In 2018 voerde de gemeente met de politie nog een bewustwordingscampagne om misbruik van huurwoningen onder de aandacht te brengen. Gebleken is dat deze informatie niet voor iedereen even toegankelijk is. Ook waren veel burgers zich er überhaupt niet van bewust zijn dat er informatie beschikbaar is die hun kan helpen.

### Acties

Dit college wil invulling geven aan marktmeesterschap door zowel verhuurders als huurders voor te lichten over hun rechten en plichten. Daartoe ondernemen we de volgende acties:

- **Communicatiecampagne:** In de zomer van 2020 ontwikkelden we een campagne om huurders en verhuurders te informeren over hun rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Deze campagne start in het najaar van 2020 en richt zich in eerste instantie op de wijk Carnisse. In 2021 wordt deze campagne stedelijk uitgerold. Op een campagnewebsite komen alle aspecten voor goed (ver)huurderschap aan bod. Bezoekers van de website kunnen de huurprijscalculator invullen en een aanvullende 'woningcheck' doen. Hieruit komt advies over wat men kan doen bij misstanden.
- **Modelovereenkomst voor (ver)huur van woningen in Rotterdam:** We publiceren een modelhuurovereenkomst.
- **Huurprijscalculator:** De gemeente lanceert een Huurprijscalculator waarmee gebruikers op adresniveau eenvoudig inzicht krijgen in een schatting van de maximale huurprijs voor een woning, op basis van het Woningwaarderingssysteem. De Huurprijscalculator geeft ook advies aan huurders hoe het proces van huurverlaging werkt. Verhuurders krijgen voorlichting over goed verhuurderschap. De huurprijscalculator wordt een prominent onderdeel van de communicatiecampagne.
- **Verhuurdersloket:** Verhuurders kunnen voor advies terecht bij het digitale/telefonische verhuurdersloket dat we gaan inrichten. Dit loket helpt verhuurders bij het beantwoorden van specifieke vragen over het verhuren van woningen in Rotterdam.
- **Aanschrijven huurders in de sociale voorraad:** Alle Rotterdammers die particulier een sociale woning huren ontvangen informatie over hun rechten als huurder. Daarbij geven we aan hoe ze bijvoorbeeld bij de Huurcommissie terecht kunnen om een te hoge huurprijs, een slecht contract of achterstallig onderhoud aan te pakken. Onze intentie is om met een structurele aanpak iedereen die ergens nieuw als huurder komt wonen, dergelijke informatie toe te zenden.
- **Actief benaderen nieuwe eigenaren (wijkgericht):** Maandelijks vragen we bij het Kadaster op welke woningen zijn verkocht en aan wie. Eigen Huis Coaches nemen contact op (telefonisch, e-mail, brief) met eigenaren die van plan zijn de nieuw gekochte woningen te gaan verhuren. We heten hen welkom in de wijk en wijzen hen op de richtlijnen voor goed verhuurderschap. We maken duidelijk dat we verwachten dat ze de woning goed verhuren, dat we zullen optreden tegen misstanden, maar we bieden de eigenaren ook onze hulp aan, bijvoorbeeld met advies over onder andere onderhoud, verduurzaming, de VvE en eventuele subsidies die mogelijk interessant zijn.
- **Actief benaderen nieuwe huurders (wijkgericht):** Tegelijkertijd met het benaderen van de verhuurder, nemen we ook direct contact op met de huurder die in de woning trekt. We helpen de huurder met het in kaart brengen van eventuele misstanden, zoals een te hoge aanvangshuur of een slecht contract, en helpen de huurder hierover direct contact op te nemen met de verhuurder, en indien nodig daarna om een procedure te starten bij de Huurcommissie.
- **Publieksbalies informeren nieuwe huurders:** Huurders zullen we bij inschrijving in de BRP (zowel offline als online) wijzen op hun rechten en plichten als huurder. We controleren het huurcontract en wijzen huurders bij het vermoeden van een te hoge huur op de Huurprijscalculator en de mogelijkheden om een verzoek in te dienen bij de verhuurder voor huurverlaging.
- **Huurdersondersteuning (wijkgericht):** Zittende huurders ondersteunen we bij het constateren van misstanden die ze kunnen aankaarten bij de Huurcommissie: te hoge huur, achterstallig onderhoud en onjuiste contracten. We helpen ze deze misstanden aan te pakken door naar de verhuurder te stappen en eventueel daarna naar de Huurcommissie.
- **Vraagwijzers:** Huurders kunnen voor advies terecht bij de Vraagwijzers van de gemeente. Zij kunnen huurders helpen bij het beantwoorden van specifieke vragen. We zorgen ervoor dat medewerkers van de Vraagwijzer goed op de hoogte zijn van de rechten en plichten voor huurders en verhuurders en hoe ze mensen goed kunnen verwijzen.
- **Richtlijnen Goed Verhuurderschap:** De richtlijnen worden aangescherpt en onder meer aangevuld met bepalingen over het tegengaan van discriminatie en over het inschakelen van betrouwbare makelaars.
- **Samenwerking Huurcommissie:** Bovenstaande acties leiden tot meer procedures bij de Huurcommissie. We werken nauw samen met de Huurcommissie om Rotterdamse zaken binnen de wettelijke termijn van vier maanden afgehandeld te krijgen. Omdat de Huurcommissie de ruim veertig zaken uit pilotgebied Carnisse uit 2019 nog niet heeft afgehandeld, gaan we samen een pilot uitvoeren om zaken versneld te behandelen. Hiervoor onderzoeken en proberen we nieuwe werkwijzen. Ook helpt de gemeente mee aan de lobby bij het Rijk om de zes maanden termijn te verlengen (zie hoofdstuk 5) en de capaciteit bij de commissie uit te breiden.

# 5 Zelfregulering en samenwerking met de verhuurdersbranche

## Belang en noodzaak

Grote en kleine particuliere verhuurders vervullen een belangrijke rol in de stad en gedragen zich veelal als nette verhuurders. Bij wet zijn veel van de misstanden in de huursector al verboden. Toch vinden er nog misstanden plaats in de sector. Er worden te hoge huren gevraagd, woningen worden slecht onderhouden en huurders en verhuurders durven hun recht niet te halen.

Misstanden zijn ook voor de sector zelf onwenselijk, omdat deze tot imago- en omzetschade leiden en goede verhuurders lijden onder de kwade verhuurders. Gemeente en de sector zien een belangrijke rol weggelegd voor intensievere zelfregulering. Van professionele partijen die actief zijn op de Rotterdamse huurmarkt verwachten wij dat zij zich houden aan de Rotterdamse richtlijnen van Goed Verhuurderschap én dat zij zich via onder andere hun brancheverenigingen inzetten om misstanden in hun sector aan te pakken.

## Beoogd resultaat

In Rotterdam kunnen we erop vertrouwen dat professionele partijen weten wat de regels rondom het goed huren en verhuren zijn. De sector zorgt ervoor dat er actief wordt toegezien op het naleven van de regels. Brancheverenigingen sanctioneren aangesloten partijen die de regels overtreden. In Rotterdam is het normaal dat verhuurders en bemiddelaars zich aan de regels houden en dat brancheverenigingen actie ondernemen als dit niet gebeurt.

## Bestaande aanpak

De brancheverenigingen van verhuurders (Vastgoed Belang, IVBN), bemiddelaars (NVM, VBO Makelaar) en beheerders (VGM NL) hanteren anti-discriminatiebepalingen en principes van goed verhuurderschap in onder meer gedragscodes, voorwaarden, opleidingen en handboeken. Partijen kunnen daarbij ook sancties richting hun leden hanteren via hun tucht- en geschillencommissie.

## Acties

Om invulling te geven aan de pijler zelfregulering gaan we in gesprek met de grote verhuurders, verhuurmakelaars en de belangrijkste vertegenwoordigers van partijen in de sector. We willen een convenant opstellen waarin we onder meer afspraken maken over:

- **Aanscherpen gezamenlijke richtlijnen:** Het aanscherpen en in lijn brengen van gedragscodes uit de sector en de Rotterdamse richtlijnen voor goed verhuurderschap. Om een gelijk speelveld te creëren is het van belang om samen met de sector heldere regels te hanteren waar de Rotterdamse huurmarkt aan moet voldoen.

- **Makelaars verspreiden de richtlijnen voor goed verhuurderschap:** Makelaars lichten kopers die willen gaan verhuren in over goed verhuurderschap en over de acties die de gemeente als marktmeester neemt om toe te zien op een eerlijke (ver)huurdersmarkt.
- **Naleven van de richtlijnen:** Wij verwachten van de sector dat er actief wordt toegezien op het naleven van de regels. Alleen met actief toezicht op het naleven van de regels worden misstanden gesignaleerd en kan ertegen worden opgetreden.
- **Handhaven/sanctioneren:** Als misstanden worden gesignaleerd moet daar ook daadwerkelijk tegen opgetreden worden. Brancheverenigingen kunnen hun leden bijvoorbeeld boetes opleggen, schorsen of royeren.
- **Inzicht in betrouwbare verhuurders:** We willen voor huurders inzichtelijk maken welke verhuurders en makelaars op een eerlijke manier verhuren. We kunnen dit bijvoorbeeld doen door samen met de branche een witte lijst te ontwikkelen van verhuurders die zich houden aan de Rotterdamse richtlijnen voor goed verhuurderschap.
- **Instrumenten om het proces van verhuren te objectiveren:** Samen met makelaars willen we de mogelijkheden verkennen om het proces van verhuren te objectiveren, zodat keuzes voor huurders niet gebaseerd worden op bewuste en onbewuste vooroordelen.

Bij de acties die we ondernemen samen met de sector, is het een aandachtspunt dat met name kleine verhuurders en bemiddelaars vaak niet georganiseerd zijn en niet zijn aangesloten bij een branchevereniging. Kleine verhuurders en bemiddelaars zullen we daarom met name via de andere actielijnen moeten bereiken.





# 6 Aanvullende wet- en regelgeving

## Belang en noodzaak

Om een gelijk speelveld af te kunnen dwingen, komen wij momenteel tekort in ons instrumentarium. Een integraal landelijk instrument dat toeziet op de naleving van alle aspecten van goed verhuurderschap, ontbreekt vooralsnog. We constateren dat landelijke bepalingen in het huurrecht een gelijk speelveld onnodig in de weg staan. Een voorbeeld daarvan is de bepaling dat een huurder slechts zes maanden de tijd heeft om de aanvangshuurprijs te laten toetsen bij de huurcommissie. Een ander voorbeeld is dat wij als gemeente zelf niet kunnen ingrijpen op te hoge huren in de particuliere sociale voorraad.

## Beoogd resultaat

Er komt doeltreffend wettelijk instrumentarium, dat bijdraagt aan het gelijke speelveld voor huurders en verhuurders. Voor de gemeente Rotterdam ontstaat in de wet- en regelgeving de mogelijkheid om positie in te nemen in het privaatrechtelijke spel tussen huurders en verhuurders. Landelijke bepalingen in het huurrecht staan een gelijk speelveld niet langer in de weg.



## Acties

Het college zet op het gebied van wet- en regelgeving in op de volgende acties:

- **Lobby 'landelijke' verhuurdersvergunning:** Wij pleiten voor een verhuurdersvergunning die gebiedsgericht in te zetten is en toeziet op alle aspecten van goed verhuurderschap en waarbij expliciet gemeenten de mogelijkheid wordt geboden om in te grijpen op te hoge huren.
- **Invoering gemeentelijke verhuurdersvergunning:** Zolang deze landelijke wetgeving er niet is, zullen wij zelf een verhuurdersvergunning op basis van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) inregelen. Vooralsnog doen we dit alleen voor de wijk Carnisse. De verhuurdersvergunning is een 'paraplu-instrument' over verschillende bestaande handhavinginstrumenten. Er kan nu, separaat, gehandhaafd worden op achterstallig onderhoud, woonoverlast, overbewoning en op illegaal gebruik van een woning. Daarnaast kan een verhuurder een huurprijs vragen die niet conform het Woningwaarderingssysteem is en huurders intimideren om bijvoorbeeld niet naar de Huurcommissie te stappen. Vaak komen deze zaken in combinatie voor. Met een vergunning kunnen verschillende overtredingen als één geheel aangepakt worden. Bovendien gaat er een preventieve en waarschuwende werking uit van een vergunning. Verhuurders zijn 'gewaarschuwd' voor ongewenst gedrag omdat een vergunning niet verstrekt of ingetrokken kan worden.
- **Lobby afdwingbare huurprijsstoetsing:** De verantwoordelijkheid om de redelijkheid van de huurprijs te laten toetsen ligt nu voornamelijk bij de huurder. De gemeente wil in voorkomende gevallen ook zelf de redelijkheid van de huurprijs afdwingbaar kunnen laten toetsen. Om de voorraad betaalbaar te houden én gezien de afhankelijkheid van een huurder ten opzichte van zijn verhuurder, vinden wij het nodig hier gevraagd en ongevraagd positie op in te nemen.
- **Lobby afschaffen termijn toetsen aanvangshuurprijs:** Huurders kunnen binnen zes maanden de aanvangshuurprijs laten toetsen bij de Huurcommissie. De gemeente wil de termijn van zes maanden schrappen. Deze beperking werkt het vragen van te hoge huren in de hand, omdat verhuurders die (onterecht) hogere huurprijzen rekenen, na een half jaar niet meer gecorrigeerd kunnen worden (en dus ook geen negatieve uitspraak van de Huurcommissie achter hun naam krijgen).
- **Lobby voor uitbreiding capaciteit Huurcommissie.** De gemeente denkt mee met de Huurcommissie over slimmere en snellere procedures. Ook zullen we bij het Rijk aangeven dat het van groot belang is voor steden met veel particulier bezit dat de Huurcommissie voldoende capaciteit heeft, zodat misstanden snel aangepakt kunnen worden.

# 7 Handhaving

## Belang en noodzaak

Een gelijk speelveld voor huurders en verhuurders is gebaat bij een marktmeester die duidelijkheid creëert en handhavend optreedt als de regels worden overtreden. Voor alle spelers moet het duidelijk voelbaar zijn wanneer een grens wordt overschreden.

De handhavingsketen op het gebied van Goed Verhuurderschap wordt gevormd door verschillende partijen die elk hun eigen rol en instrumenten hebben. Een groot deel van deze handhaving valt binnen de publiekrechtelijke taak van de gemeente. Als er sprake is van criminele activiteiten of acute overlast, trekken we samen op met de politie. Ook hebben brancheverenigingen een rol bij het actief controleren en indien nodig sanctioneren van hun leden bij het overtreden van hun richtlijnen. De Autoriteit Consument en Markt treedt op tegen bemiddelaars die dubbele bemiddelingskosten vragen. De Huurcommissie vormt een belangrijke rol in de handhavingsketen bij het beslechten van geschillen tussen huurders en verhuurders

## Beoogd resultaat

Goed verhuurderschap is in Rotterdam de norm. Verhuurders, bemiddelaars en huurders houden zich aan de regels. Waar nodig pakken partners in de handhavingsketen hun rol.

## Bestaande aanpak gemeente

De gemeente handhaaft op bouwkwaliteit en fout gebruik van een woning. Deze handhaving vindt plaats op basis van meldingen van huurders of signalen uit de buurt of van partners. Een eigenaar heeft de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat zijn bezit voldoet aan de wettelijke eisen.

De gemeente handhaaft op:

- Ernstig achterstallig onderhoud;
- Illegale bouw (zonder vergunning bouwen);
- Illegaal gebruik van een gebouw (ook bijvoorbeeld woonruimteonttrekking t.b.v. hennepcultuur);
- Illegale kamerverhuur;
- Illegale woningvorming;
- Woonfraude;
- Woonoverlast;
- Illegale toeristische verhuur.

In de eigenaar gerichte aanpak pakken we eigenaren aan waarbij veelvuldig misstanden worden geconstateerd. Deze eigenaren moeten hun volledige bezit op orde krijgen binnen een daarvoor afgesproken periode. De eigenaar gerichte aanpak heeft een link met de aanpak ondermijning waarin malafide eigenaren en makelaars worden aangepakt.

## Acties

Om effectiever te handhaven op misstanden zet het college in op de volgende acties:

- **Inzet extra handhaving (wijkgericht):** in de prioritaire wijken is de meldingsbereidheid vaak laag, of weten bewoners niet goed hoe ze misstanden kunnen melden. Daarom zullen we in iedere prioritaire wijk een inspecteur Bouw- en Woningtoezicht zichtbaar in de wijk aanwezig laten zijn. De inspecteur loopt rond, werkt in een kantoor in de wijk en is makkelijk aanspreekbaar. We hopen dat zo meer mensen misstanden gaan melden. Verder is onze verwachting dat de inspanningen in de actielijn voorlichting zullen leiden tot extra meldingen waarvoor handhavingscapaciteit vereist is. Meer handhavers bevorderen, zoals in Carnisse, de zichtbaarheid van de gemeente in de wijk. Dit geeft ons de mogelijkheid direct in te spelen op problemen.
- **In- en uitvoeren gemeentelijke Verhuurdersvergunning (pilotwijk Carnisse):** De verhuurdersvergunning betreft een nieuw integraal instrument in een deels nieuwe tak van sport. De gemeente heeft zich tot nog toe niet gemengd in het verhuurproces. Voor het invoeren en handhaven van de vergunning zijn juristen en inspecteurs nodig met administratieve ondersteuning om vergunningen te beoordelen, uit te geven en te controleren. Na evaluatie bepalen we in hoeverre opschaling van dit instrument naar andere wijken mogelijk en wenselijk is.





## 8 Organisatie



Met dit actieplan brengen we verschillende aspecten van Goed Huren en Verhuren bij elkaar. De meeste misstanden worden al aangepakt. Met Goed Huren en Verhuren kunnen we de verschillende aanpakken in samenhang brengen en op elkaar afstemmen. Dit doen we intern met de betrokken clusters Maatschappelijke Ontwikkeling, Stadsbeheer, Stadsontwikkeling en directie Veiligheid en extern met partijen zoals de politie en de Huurcommissie. De marktmeester verbindt de aspecten van Goed Huren en Verhuren aan elkaar, geeft voorlichting over de onderwerpen, helpt benadeelde partijen, brengt het gesprek op gang met de branche, lobbyt voor nieuwe en overkoepelende regelgeving en organiseert extra handhaving.

De opdracht voor het uitvoeren van de acties van de marktmeester is belegd bij de afdeling Bouw- en Woningtoezicht van het cluster Stadsontwikkeling. Een projectleider trekt de uitvoering en deelprojectleiders zorgen voor de realisatie van de verschillende acties. We werken samen met het Rijk om de misstanden aan te pakken. In de Woondeal Zuidelijke Randstad hebben we afspraken gemaakt over het verbeteren van het instrumentarium.

### Financiën

Structureel kost het marktmeesterschap op de particuliere verhuurmarkt jaarlijks 5,3 miljoen euro.

### Planning

Voor zichtbaar en blijvend resultaat is een langjarige inzet nodig. Pas als we langjarig optreden als marktmeester krijgen huurders het vertrouwen dat het zinvol is om hun rechten te halen en verhuurders het besef dat we misstanden niet tolereren. In dit actieplan hebben we beschreven welke acties we dit jaar starten en in 2021 kunnen implementeren. De acties 'staan' dan en een deel van de activiteiten behoeft daarna onderhoud. Maar, vooral de wijkgerichte acties, de bijna persoonlijke acties gericht op huurders en verhuurders, behoeven continu inzet.

### Monitoring

Jaarlijks rapporteren we aan de raad over de voortgang. We zullen de aanpak tussentijds evalueren zodat we kunnen bijsturen. Om de effecten van onze inzet te kunnen beoordelen zullen we een monitor opzetten.



**Gemeente Rotterdam**