

'HUURDERS KRIJGEN NU NIET ALTIJD HUN VOLLEDIGE RECHT'

Sinds de ingang van de Wet goed verhuurderschap spelen huurteams een cruciale rol in het ondersteunen van huurders bij geschillen met verhuurders. Commerciële partijen zien een gat in de markt en bieden eenzelfde soort ondersteuning aan. Maar hoe is de effectiviteit en toegankelijkheid van deze ondersteuning? Rotterdams raadslid Theo Coşkun: 'Soms wordt niet de diepere ondersteuning geboden die noodzakelijk is.'

TEKST FEMKE NOORDINK / BEELD GETTY



➤ Bij onderhoudsgebreken kan een huurteam huurders bijstaan in een conflict met de verhuurder.

➤ Huurteams hebben sinds de invoering van de *Wet goed verhuurderschap* in juli 2023 een belangrijkere rol gekregen. De wet verplicht gemeenten om toe te zien op de naleving van striktere verhuurregels (zie kader). Om de naleving van de wet te waarborgen werken gemeenten vaak samen met huurteams.

Huurteams zijn organisaties die huurders bijstaan bij problemen met hun verhuurder, zoals te hoge huurprijzen, onderhoudsgebreken of onwettige contracten. Ze bieden informatie, advies en bemiddeling en kunnen in sommige gevallen juridische procedures starten. De meeste huurteams zijn actief in grote steden zoals Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. Ze helpen huurders om hun rechten te begrijpen en geschillen met verhuurders op te lossen. Soms zijn huurteams opgericht en gefinancierd door gemeenten om gratis juridische

ondersteuning en advies te bieden. Ook zijn er publieke huurteams, gefinancierd met subsidies, die huurdersbelangen behartigen zonder commerciële doeleinden. Een voorbeeld daarvan is stichting !WOON in Amsterdam.

Maar er zijn ook commerciële huurteams: particuliere bedrijven die huurders helpen. Dat kan tegen betaling, op basis van 'no cure, no pay', of ingehuurd door de gemeente. Ze bieden soms snelle oplossingen en extra diensten, maar de kosten kunnen hoger zijn dan die van andere huurteams.

Onbetrouwbaar

Niet alle huurteams leveren kwaliteit. In een enkel geval lijken ze zelfs ronduit onbetrouwbaar. Zo deed de Autoriteit Consument & Markt (ACM) onderzoek naar de website www.destapnaarhuren.nl, na signalen dat de website mogelijk misleidend was. De website bood een cursus aan van

€ 1.500 om de kans op een sociale huurwoning te vergroten. Mensen die daarnaar op zoek zijn vormen een kwetsbare doelgroep, gezien de schaarste aan dergelijke woningen. De website bleek verkeerde informatie te geven over het effect van de cursus. De ACM ontdekte namelijk dat er positieve klantervaringen op de site stonden terwijl de cursus nog niet was gegeven. Na contact met de ACM haalde de ondernemer de website offline. De ACM blijft de ondernemer monitoren om verdere misleiding te voorkomen.

Winstoogmerk

Er zijn meer zorgen over de rol van commerciële huurteams. Huurteams behartigen de belangen van huurders, maar staan die wel voorop als ze een winstoogmerk hebben? In Rotterdam werden raadsragen gesteld over de werkwijze van de gemeente met dergelijke huurteams. De gemeente



“ Als commerciële bedrijven verwachten dat er weinig geld valt te verdienen, wijzen ze de huurder af ”

Rotterdam huurt het commerciële huurteam in van vastgoedontwikkelaar Steenvlinder om Rotterdamse huurders bij te staan. Theo Coşkun, fractievoorzitter voor de SP in de stad, uit zijn bezorgdheid over de verschuiving van huurdersondersteuning naar commerciële partijen: ‘Commerciële bureaus zijn vaak gefocust op winst in plaats van op het bieden van grondige ondersteuning. Dat kan resulteren in onvoldoende hulp voor huurders, vooral voor degenen met complexe problemen.’ De SP stelde in april raadvragen aan het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam over de effectiviteit en onafhankelijkheid van het huurteam. Er waren signalen binnengekomen dat het niet goed functioneert en slecht bereikbaar is.

Publieke zaak

Een centrale vraag is of huurders goed geholpen worden als de dienstverlener

geld moet verdienen aan hun probleem. Commerciële huurteams hebben volgens Coşkun het doel om in zo kort mogelijke tijd te handelen. ‘Soms wordt dan niet de diepere ondersteuning geboden die noodzakelijk is. Niet altijd uit kwade wil, maar de commerciële prikkel om te overleven is groot. Er zijn simpelweg te weinig middelen per klant, en als de situatie ingewikkelder wordt, hebben partijen vaak geen motivatie om diepgaand te handelen.’ Hij vindt dat publieke zaken niet moeten worden overlaten aan marktpartijen. ‘Mensen met een goede opleiding en een goed salaris kunnen het vaak zelf regelen als ze ergens tegenaan lopen, maar anderen staan machteloos. Het systeem van rechtsbescherming is kaal of volledig uitgekleed.’

‘Er zijn juist huurders die het prettig vinden dat een derde partij, en niet de gemeente, het werk doet’, reageert Eva Luijendijk, teammanager huurteams bij vastgoed- ▶

Bescherming tegen malafide verhuurders

Sinds juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap van kracht. Deze wet moet de positie van huurders versterken en de woningmarkt eerlijker en toegankelijker maken. De wet beschermt huurders tegen malafide verhuurders en ongewenste praktijken in de huurwoningmarkt, zoals intimidatie, discriminatie en slechte huurvoorwaarden. De wet legt verhuurders ook verplichtingen op. Ze moeten eerlijke en transparante huurvoorwaarden opstellen en hebben een zorgplicht richting huurders. Gemeenten hebben de taak om toezicht te houden op de naleving van deze wet. Ze kunnen bij overtredingen boetes opleggen of verhuurders zelfs verbieden om nog langer woningen te verhuren. Huurteams spelen een belangrijke rol in de uitvoering van de wet. Ze vormen de schakel tussen huurders en gemeenten, kunnen overtredingen signaleren, en zorgen ervoor dat verhuurders zich aan de regels houden.

► **vervolg** van pagina 39

ontwikkelaar Steenvlinder. Maar zowel Coşkun als Luijendijk vinden dat het wel duidelijk moet zijn dat Steenvlinder weliswaar voor huurders fungeert als het huurteam van de gemeente, maar niet de gemeente is. Coşkun: 'Het is nu niet duidelijk dat de gemeente huurders doorverwijst naar een extern bureau.' Luijendijk: 'De communicatie moet inderdaad beter, via de website en socials. Het huurteam wordt weinig benoemd en is dus moeilijk vindbaar.'

Wirwar aan huurteams

Wat niet helpt, is dat er in Rotterdam een wirwar aan bureaus is die zich 'Huurteam Rotterdam' noemen, zoals Huurteam centraal, huurteam Rotterdam, Mijnnurgentie huurteam-rotterdam en Huurteamnederland. 'Huurders raken daardoor in de war of weten niet dat wij er ook zijn', zegt Luijendijk. 'Die bedrijven vragen veel geld aan de huurder. Daarbij doen ze vaak aan *cherry picking*. Als ze verwachten dat er weinig geld mee valt te verdienen, wijzen ze de huurder af. Wij spraken huurders die geholpen waren door een van deze partijen. Er was een positieve uitspraak voor de huurder, dus die betaalde de partij. Maar toen de verhuurder weigerde het geld over te maken aan de huurder, gaf de partij geen thuis.' 'Sommige commerciële partijen zijn goed', benadrukt Coşkun. 'Maar anderen zijn vooral gefocust op snel geld verdienen.'

De SP zou liever een onafhankelijk huurteam zonder winst oogmerk zien in Rotterdam. 'Vroeger had je in Rotterdam een goede ondersteuning van huurders en huurdersorganisaties', aldus Coşkun. 'Die is echter zo'n twintig jaar geleden wegbezuinigd. De ondersteuning is sindsdien volledig overgelaten aan marktpartijen. Dat betekent dat de financiële prikkel nu vaak de belangrijkste factor is. Mensen krijgen niet altijd hun volledige recht.'

Huur omlaag

'Commerciële huurteams bieden de gemeente de mogelijkheid om snel te reageren op een verhoogde vraag naar huurondersteuning', reageert Rob Hageman, woordvoerder van de Rotterdamse wethouder van Klimaat, Bouwen en Wonen,

Chantal Zeegers. 'Wanneer er commerciële huurteams zijn die de huurteamfunctie van de gemeente tijdelijk kunnen versterken tegen betaling, is er sprake van externe inhuur door de gemeente van een dienst. Voor huurders is de dienst dan nog altijd herkenbaar als die van de gemeente', stelt hij.

Commerciële huurteams zitten volgens Hageman de gemeentelijke dienstverlening niet in de weg bijvoorbeeld omdat zij de gemeentelijke huurteams in de zoekmachines verdrijven door betere internetmarketing. 'Bij een online zoektocht naar 'huurteam Rotterdam' eindigt onze gemeentelijke dienst bovenaan. Andere bureaus bieden dezelfde juridische diensten aan, tegen betaling van soms wel 20 procent bij succes. Maar linksom of rechtsom gaat voor de huurder bij succesvolle interventie de huur omlaag. En we letten er goed op dat de commerciële aanbieders zich niet voordoen als de gemeente.'

In de aanloop naar 2025 zal bekend worden hoe de gemeente Rotterdam de handhaving en inrichting van huurteams gaat vormgeven. De gemeente plant een evaluatie van de werkwijze van het huurteam om te kijken hoe de effectiviteit kan worden verbeterd en administratieve problemen kunnen worden opgelost.

Waarborg

Rotterdam is een voorbeeld van hoe commerciële partijen een rol kunnen hebben in de huurondersteuning in de havenstad, en hoe gewenst dat is. Waar raadslid Theo Coşkun pleit voor een terugkeer naar meer publieke ondersteuning om te waarborgen dat huurders de hulp krijgen die ze nodig hebben, benadrukt de gemeente de noodzaak van commerciële huurteams als versterking van de gemeentelijke dienstverlening.

De discussie over de rol van commerciële versus publieke huurteams belicht een dilemma. Hoe waarborg je kwalitatieve en toegankelijke ondersteuning voor huurders in een omgeving met zowel commerciële als publieke belangen? De komende jaren zullen de huurteams in Rotterdam en andere steden verder vorm krijgen, en zal blijken in hoeverre zij huurders kunnen beschermen tegen misstanden. ◀