

NIJMEEGS MELDPUNT WERKT WÉL VOOR HUURDERS

In Nijmegen hoeven huurders hun verhaal maar één keer te vertellen. Door het meldpunt goed verhuurderschap onder te brengen bij een ervaren huurteam, ontstaan korte lijnen én oplossingen. Toch weerhoudt angst veel huurders ervan om überhaupt aan de bel te trekken.

TEKST MARIËLLE VAN VEEN / BEELD MARCEL KRIJGSMAN

► Op een dinsdag, nog voor negenen, hangt in het bedrijvenverzamelgebouw aan de Groenestraat de geur van snackbar en schoolkamp. Mannen van transformatorfabrikant Royal Smit schuiven de kantine in. Frikandellen, koffie, kletsen. 'Vers uit de nachtdienst. Dan heb je trek', merkt Peter Koning op. De directeur van Stichting Huurteams Nijmegen opent halverwege de gang de deur naar hun kantoor. De juristen zitten al achter hun beeldschermen. Achter hen een glazen hok: de vergaderruimte die ook spreekkamer is. Op het raam: *First the coffee, then the justice*. Juristenhumor. Maar de koffie is zwart en de dossiers dik.

Huurteams Nijmegen – 'Huurteams met een s, want zo begon het vanuit studenten-vakbond AKKU' – groeide sinds de oprichting in 2009 uit tot juridische steunpilaar en kenniscentrum in huurrecht voor alle huur-

ders in Nijmegen. Het team bestaat uit een directeur, vier deeltijdjuristen, een administratief medewerker en een flexibele schil van stagiaires, en biedt gratis ondersteuning bij uiteenlopende huurproblemen. Ze strijden tegen te hoge huren, achterstallig onderhoud, niet-terugbetaalde borgsommen, vage of onrechtmatige contractvoorwaarden – en steeds vaker: intimidatie. Sinds twee jaar beheert het huurteam ook het meldpunt uit de *Wet goed verhuurderschap* (Wgv) voor de gemeente Nijmegen. Huurders die intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag willen melden, komen bij het team uit. Dat geeft het team meer slagkracht, maar ook nieuwe frustraties.

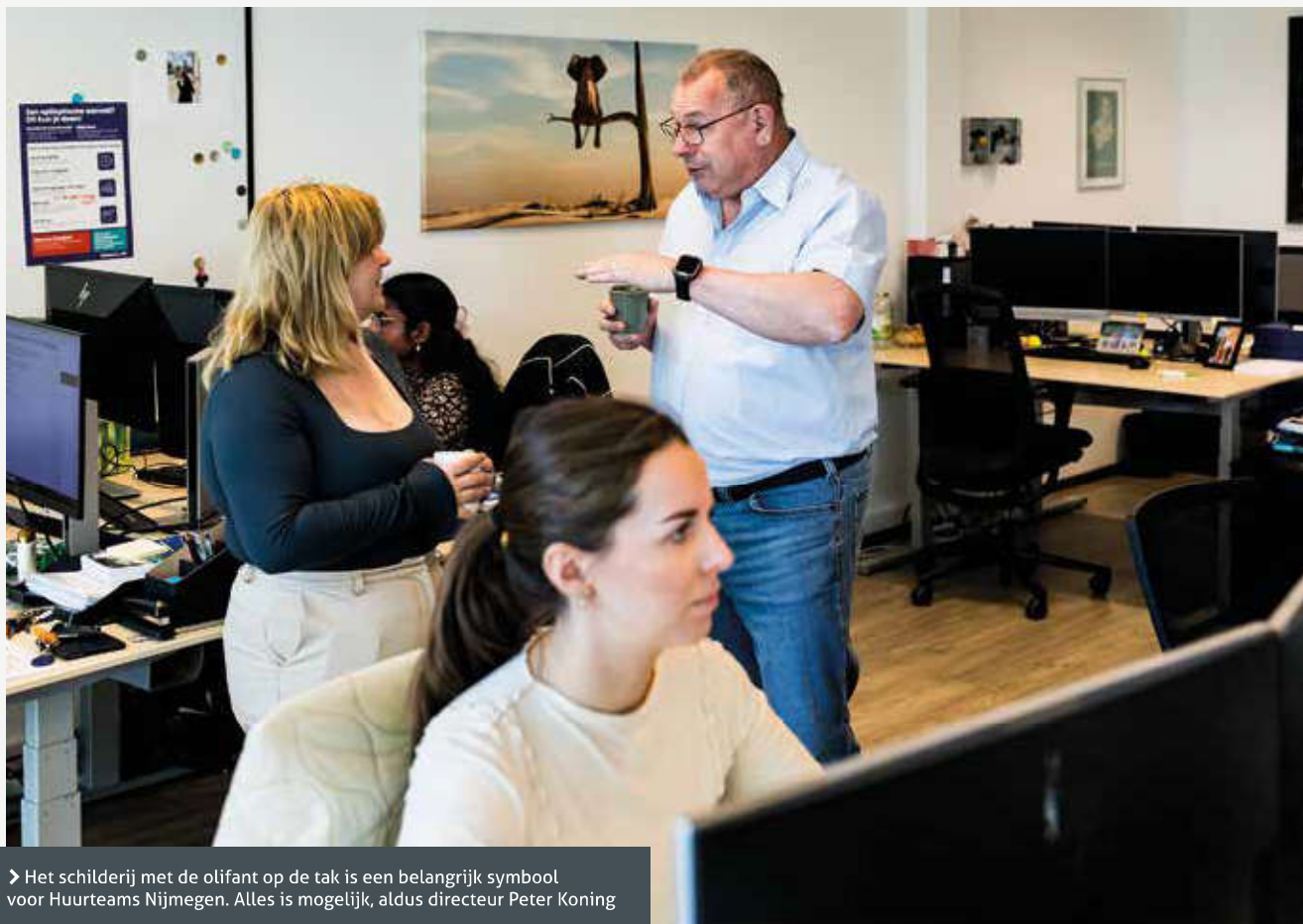
Het huurteam helpt nog altijd veel studenten – 42 procent van de dossiers betreft studentenwoningen – maar het cliëntenbestand is breder. 'Tegenwoordig gaat het ook om huurders van particuliere woningen, boven én onder de liberalisatiegrens', zegt Jacqueline Versteeg, de langstzittende jurist. 'We zien steeds vaker mensen in een sociaal kwetsbare positie, internationale studenten en expats. Vooral die laatsten komen vaak voor hetzelfde: een borg die nooit meer wordt teruggezien. Ze betalen 1.800 euro voor een studio, maar die twee maandhuren aan borg? Foetsie.' Ook huurders van corporaties kloppen vaker aan. Niet vanwege huurprijsprocedures,

want de puntentellingen kloppen meestal wel. Maar vanwege servicekosten, schimmel, vocht. Zaken die meestal buiten het bereik van de Huurcommissie vallen. Koning: 'Als klachten collectief ruiken, sturen we ze door naar de huurdersorganisaties. Individuele gevallen lossen we met corporaties zelf op. De lijntjes zijn hier kort.'

Dossier opbouwen

Het begint bij een klacht. Elke werkdag is er een inlooppreekuur. Huurders kunnen zonder afspraak binnenlopen. Soms volgt een huisbezoek, met lasermeter (voor de puntentelling) en checklist. 'We meten ruimtes op basis van het woningwaarderingssysteem, leggen vast wat we aan achterstallig onderhoud of andere problemen zien. Daar bouwen we het dossier mee op', zegt Versteeg. Veel lost het team op met brieven: richting huurder om te bemiddelen, richting huurder voor uitleg van hun rechten. Of met een gesprek, liefst hier op kantoor, aan de vergadertafel. De sfeer is neutraal, de toon bemiddelend. Een vaststellingsovereenkomst (een afspraak zonder rechter) is de heilige graal: snel, goedkoop, effectief, en vooral: de huurder behoudt de relatie met de verhuurder. Versteeg: 'Soms is het gewoon een kwestie van miscommunicatie. Dat kan je vaak oplossen met één goed gesprek.'

// We winnen
bijna 90 procent
van de zaken //



► Het schilderij met de olifant op de tak is een belangrijk symbool voor Huurteams Nijmegen. Alles is mogelijk, aldus directeur Peter Koning

// Verhuurders willen niet meer praten //

Maar dat lukt steeds minder vaak. De markt verhardt. 'Verhuurders willen niet meer praten', zegt Versteeg. 'De rentes zijn gestegen en de verhuur van woningen wordt sinds 2023 zwaarder belast. Dat voelen kleine particuliere verhuurders direct in hun portemonnee.' Daarnaast zorgen de Wet goed verhuurderschap, de *Wet betaalbare huur* en de *Wet vaste huurcontracten* ervoor dat sommigen hun bezit willen verkopen. 'Een verhuurd pand in het centrum van Nijmegen met een woz-waarde van 1,2 miljoen euro levert leeg misschien wel vier ton extra op', zegt Koning.

En dus proberen sommige verhuurders hun huurders er op creatieve manieren uit te werken. Met afkoopsommen, met plotselinge opzeggingen, of juridische kat-en-muisspelletjes. Versteeg: 'En als dat niet werkt, volgt er steeds vaker intimidatie. Camera's die opeens in huis hangen, dreigementen met afsluitingen, ongevraagde bezoeken... De subtiele vormen kennen we inmiddels allemaal.'

Soms lukt het nog zonder Huurcommissie of rechter. Maar als het moet, begeleiden de juristen huurders het hele traject. Ze verzamelen bewijs, schrijven de dagvaarding, gaan mee naar de zitting. 'En daarna innen we ook', zegt Versteeg. 'Anders komt de verhuurder er na een gewonnen zaak alsnog mee weg.' Sinds april 2024 zijn ze erkend als incassobureau.

Tastbaar resultaat

Het werk van Huurteams Nijmegen laat zich meten. In 2024 hielpen ze 415 huurders naar de Huurcommissie of kantonrechter.

Ze wonnen 89,9 procent van de zaken en haalden ruim 584.000 euro op aan teruggevorderde huur, borg en servicekosten. 'We kosten de gemeente 210.000 euro', zegt Koning. 'En besparen het drievoudige voor de huurder. Dat komt ook ten goede aan het woonklimaat in de stad en aan het Rijk: lagere huren betekent minder huurtoeslag.' Soms levert een uitspraak duizenden euro's op. Een keer kreeg iemand 20.000 euro terug. Het team vraagt bij succes tien procent *fee* – om nieuwe huurders te helpen. 'Het zijn intensieve zaken', zegt Versteeg. 'Je zit soms met het hele team aan een dagvaarding. Je moet strategisch denken: wat geef je prijs, wat bewaar je voor de zitting?' Koning wijst op archiefkasten vol dossiers. 'Voor elke rechtszaak moet alles kloppen.'

Sinds 1 juli 2023 beheert het huurteam ook het gemeentelijk meldpunt uit de Wgv: een plek waar huurders misstanden kunnen melden, van intimidatie tot vage contracten. 'Hier is al vijftien jaar ervaring met dit soort ►

► **vervolg** van pagina 23

klachten en kennis van het huurrecht', zegt Versteeg. 'Huurders kennen ons. En wij kennen de markt. En de rotte appels. Waarom zou je het ergens anders neerleggen? Luisteren, registreren, adviseren, die basis stond al. Wat verandert, is dat we nu formeel kunnen opschalen richting de gemeente.'

Waar het meldpunt in omliggende gemeenten vaak bij de burgerbalie is ondergebracht, koos Nijmegen voor een andere aanpak. Hier staat het bureau van gemeentemedewerker Samantha van Veenendaal, die de meldingen verwerkt, letterlijk naast dat van de juristen. Dat maakt het laagdrempelig én effectief. Zodra een melding binnenkomt, beoordeelt zij of die onder de Wgv valt. Ze vraagt bewijs op, legt een dossier aan en hanteert een interne escalatieladder: lichte overtredingen krijgen één punt, intimidatie tien. Vanaf tien punten gaat de melding linea recta naar handhaving.

Valt een melding buiten de wet, dan schuift Van Veenendaal die door naar het huurteam. Omgekeerd sturen de juristen signalen door die wél handhaafbaar zijn. Zo blijft het proces kort en overzichtelijk, zonder dat huurders zelf van loket naar loket hoeven. 'Als alles via de gemeente zou lopen, moet de huurder zelf weer stappen zetten', zegt Versteeg. 'Nu nemen wij of Samantha direct contact op. En als het nodig is, zitten we samen met de huurder aan tafel. Dan hoeft het verhaal maar één keer verteld.'

Volgens de betrokkenen is deze integrale aanpak precies wat de wetgever bedoelde: verschillende instanties die samen de belangen van huurders behartigen en hun positie versterken. En het werkt. 'Gerichter, sneller, beter', vat Koning het samen. 'En als huurders hulp nodig hebben, krijgen ze die ook meteen.' Versteeg: 'Het belangrijkste is dat huurders het gevoel hebben dat ze echt geholpen worden. Je hoort wat er met je melding gebeurt. Dat is elders lang niet altijd zo.'

Drie waarschuwingen

In Nijmegen stond het meldpunt er al op 1 juli 2023. Dankzij een stagiaire die haar scriptie aan de opzet wijdde. Haar blauwdruk lag al klaar toen de wet in werking trad, en wordt in sommige andere gemeenten als voorbeeld gebruikt. Maar terwijl het meldpunt al draaide, liet de handhaving

// Shortstay is de perfecte maas in de wet //

vanuit de gemeente op zich wachten. Tot september 2024 had Nijmegen nog niemand beschikbaar om de Wet goed verhuurderschap uit te voeren. Meldingen werden wel geregistreerd, maar controle op naleving van de regels bleef uit. Waar mogelijk hielp het huurteam deze melders. Inmiddels is Mark van Kaauwen, afkomstig uit het omgevingsrecht, aangesteld als coördinator en uitvoerder. Hij kreeg te maken met een geheel nieuwe wet en werkte de eerste maanden intensief aan het inrichten van processen en systemen, het opstellen van werkafspraken met het huurteam en het ontwikkelen van een website met meldingsformulier. 'Dat was een kluit, maar nu komt er lijn in.' Zijn bureau staat op het Stadskantoor, maar hij schuift geld aan bij het huurteam. Voor overleg. En voor de koffie.

In 2024 ontving het meldpunt 107 meldingen. Ongeveer 30 procent ging over intimidatie. Een groot deel viel buiten de wet of werd anoniem gedaan. Van Kaauwen: 'Bij de beoordeling gebruiken wij een escalatieladder, naar model van de vng. Daarbij wordt in principe gestart met een gesprek of waarschuwing; pas daarna kan een dwangsom of boete volgen.' Slechts in drie gevallen is een formele waarschuwing gegeven. Boetes zijn nog niet opgelegd. 'Het college kiest voor zorgvuldigheid: handhaving vereist juridisch bewijs. Vermoedens zijn niet genoeg.'

Gaten in de wet

Zelfs als huurders aan de bel trekken, loopt de handhaving geregeld vast – op de wet zelf. De Wet goed verhuurderschap en de Wet betaalbare huur kunnen veel verbeteren voor huurders, maar laten ook problemen liggen. Vooral de ergernissen die huurders het hardst voelen, vallen er vaak buiten.

Neem de borg. De Wgv stelt wel grenzen aan de hoogte, maar als een verhuurder de borg achterhoudt, 'zo'n beetje het hele probleem met borg', aldus Koning, dan valt daarop niet te handhaven. 'Dat zou echt een aanscherping waard zijn.' De enige optie om de borg terug te krijgen is een gang naar de civiele rechter – kostbaar en traag. 'En dat doet niemand voor 500 euro', zegt Versteeg. 'Verhuurders weten dat. Het is gewoon een verdienmodel.' Huurteams kan zulke zaken nog oppakken. Gemeenten zonder huurteam? Die staan met lege handen. Hetzelfde geldt voor achterstallig onderhoud. Ernstige gebreken kan de gemeente wel via het Bouwbesluit aanpakken. 'En dan loop je het risico dat de woning onbewoonbaar wordt verklaard en de melder op straat komt. Dus melden mensen dat niet', zegt Versteeg. Haar collega Michelle van Hunnik behandelt net zo'n zaak: 'Verzakte vloeren, schimmel, en een gat in de muur waardoor je naar buiten kijkt. De verhuurder noemt dat ventilatie. Twee huurders zijn al vertrokken. De rest blijft, omdat ze niks anders kunnen vinden. En dan óók nog een intimiderende huisbaas.'

Als zo'n melding over gebrekkig onderhoud binnenkomt, neemt Huurteams het van de gemeente over. Eerst bemiddelen, dan – als het moet – door naar de Huurcommissie. 'Maar daarmee los je het eigenlijke probleem vaak niet op. Zelfs als je huurverlaging krijgt, blijft de schimmel gewoon zitten', zegt Versteeg. 'De frustratie groeit. En de verhuurder moet wéér bij je binnen komen om te schilderen.'

Sluiproute

Een ander probleem dat niet onder de nieuwe wetten valt, is *shortstay*: tijdelijke woningverhuur bedoeld voor kort verblijf als hotelregeling. Sinds de afschaffing van tijdelijke huurcontracten is het een manier voor verhuurders om controle te houden. Buiten het huurrecht. Geen puntentelling, geen Huurcommissie, geen bescherming. Het is de perfecte sluiproute. 'We zien echt een explosie', zegt Koning. 'Verhuurders zetten huurders eruit en zetten shortstayers erin. Het is de ideale maas in de wet. Niet alleen louche huisjesmelkers doen dit. Ook studentenhuisevesters als ssnn stappen over. Die zeggen dat ze leegstand willen voorkomen. Maar ondertussen heeft de huurder geen enkel recht.'



➤ Directeur Peter Koning en meldpuntmedewerker Samantha van Veenendaal, met op het raam: 'Eerst koffie, dan gerechtigheid'

“ Zelfs met een sterk dossier haakt men soms af ”

Het huurteam ziet schrijnende voorbeelden: internationale studenten die 1.950 euro betalen voor een gemeubileerde kamer. Maar bij aankomst ligt er alleen een matras. Of ze staan door lekkage tot aan de enkels in het water en krijgen geen loodgieter, en de buurman met regulier contract wél. Voor Huurteams is het lastig manoeuvreren. Shortstay is juridisch grijs gebied: de ene rechter noemt het huur, de ander niet. ‘Maar we proberen het wel’, zegt Versteeg. ‘We willen zaken voor de Huurcommissie brengen waarvan we denken: dit is geen shortstay. In de hoop op meer jurisprudentie.’ Tot die er is, blijft het een grijs gebied – en de huurder vogelvrij.

Mensen durven niet

Maar waar het systeem echt piept? Meldangst. Zowel bij het huurteam als bij het meldpunt komen klachten anoniem binnen, waardoor ze niet zijn op te volgen. Of meldingen worden alsnog ingetrokken. De meeste huurders willen geen formele

handhaving. Ze willen rust. Versteeg: ‘We zien huurders die binnenkomen met foto’s, verklaringen, alles. En dan ineens zeggen: laat maar. Bang om eruit gezet te worden.’ ‘Dan doen wij niets’, vult Van Kaauwen aan. ‘Want je kunt niet handhaven op een vermoeden.’

Koning begrijpt het wel. ‘Je hebt geen alternatief, een vaag contract... en dan je verhuurder aanspreken? Natuurlijk doe je dat niet zomaar. Hoe krappere de markt, hoe groter de angst.’

Die angst is zichtbaar in de cijfers. Op 1 januari 2025, toen gemeenten ook moesten gaan handhaven op de Wet betaalbare huur, die ook het middenhuursegment onder het puntensysteem brengt, hield iedereen de adem in. ‘We verwachtten een hausse aan meldingen’, zegt Koning. ‘Die bleef uit. Slechts zeven dossiers liggen klaar voor het meldpunt. Dat is niks voor een stad als Nijmegen.’ Versteeg: ‘Mensen weten het niet. Of durven het niet. Misschien speelt ook zichtbaarheid mee. Het meldpunt bestaat en werkt, maar is op de gemeentewebsite nog lastig te vinden. Een publiekscampagne ontbreekt nog. In andere steden, zoals Utrecht of Wageningen, gebeurt dat al wel.’

Nijmegen laat zien dat de Wet goed verhuurderschap geen papieren tijger hoeft te zijn, maar lokaal handen en voeten kan krijgen. De integratie van het meldpunt binnen het huurteam maakt het laag-

drempelig, doortastend en effectief.

De lijnen zijn kort, de kennis aanwezig, en het vertrouwen groeit.

De huurteamjuristen kennen de weerbaarheid van de markt, maar geloven in de wetten – mits goed ingericht, met oog voor de huurder en uitvoerders die weten wat ze doen. ‘De wetten zijn jong’, zegt Koning.

‘De bekendheid van het meldpunt moet nog groeien, de samenwerking tussen het huurteam, de gemeente en andere instanties nog rijpen. Maar wij laten al zien dat het werkt. Dit is geen papieren tijger.’

Ook handhaver Van Kaauwen ziet het effect.

‘Het huurteam levert dossiers aan die al half staan. Als een verhuurder vaker voorkomt, gaat er een bel af. Dan kan het handhavingstraject meteen worden opgestart.’ Alles wordt bijgehouden in een gedeeld systeem. Koning: ‘Je ziet patronen. Je ziet: deze verhuurder zit aan zijn limiet. Dan kan de gemeente handhaven. Zo bouwen we langzaam aan een stevig fundament.’ Toch blijft alles afhangen van de huurder die durft te melden. En dat gebeurt nog te weinig – uit angst, onwetendheid, of simpelweg omdat er geen alternatief is. Daarom is de boodschap hier steeds dezelfde: als je komt, luisteren we eerst. Je raakt niet meteen je woning kwijt. Je krijgt uitleg. En meestal blijkt er meer mogelijk dan je dacht.

Op het raam staat: *First the coffee, then the justice*. Hier is dat geen grap, maar een belofte. ◀