



Aan de gemeenteraad

Op 23 april 2024 stelde T.S.J. Coşkun (SP) ons schriftelijke vragen over het functioneren Huurteam Rotterdam (24bb002709).

Inleidend wordt gesteld:

"Met de inmiddels van kracht zijnde Wet goed verhuurderschap en de aankomende Wet betaalbare huur is het meer dan ooit noodzakelijk om een goed functionerend en bestendig Huurteam in Rotterdam te hebben. Niet alleen om een te verwachten toename van hulpvragen te kunnen afhandelen maar ook voor een goede rapportage van de ontvangen vragen en de oplossingen daarvoor. Zowel voor de herkenbaarheid, onafhankelijkheid, professionaliteit en raakvlakken met andere onderwerpen op het gebied van wonen, zijn wij voorstander van het oprichten van een stichting naar het voorbeeld van Stichting !Woon in Amsterdam¹.

In de Collegebrief over de Vierde voortangsrapportage Goed huren en verhuren van 5 december 2023 is het volgende opgemerkt over het Huurteam:

"Huurdersondersteuning

In het afgelopen jaar stond het Huurteam weer klaar om hulp te bieden aan elke Rotterdammer die een huis huurt bij een particuliere eigenaar. Huurders kunnen door het Huurteam worden geholpen bij te hoge huren, achterstallig onderhoud en onwettige contracten. Het Huurteam heeft geen betrouwbare jaarrapportage op kunnen leveren over de inzet in de zes prioritaire wijken omdat het kampt met administratieve problemen. Uit de onderling verschillende tussenrapportages blijkt wel dat het aantal huurders dat gebruik maakt van de diensten van het Huurteam drastisch is afgenomen. In 2024 gaan wij de werkwijze van het Huurteam evalueren en strakker zitten op de aansturing."

Ook wij hebben vanuit diverse kanten signalen ontvangen dat het Huurteam Rotterdam, onderdeel van vastgoedontwikkelaar Steenvlinder, niet goed functioneert. Zo zijn de medewerkers moeilijk telefonisch bereikbaar en lijkt er sprake te zijn van onderbezetting. Ook is niet erg duidelijk dat het Huurteam namens/voor de gemeente Rotterdam werkt.



Het bezoekadres is bijvoorbeeld het kantoor van Steenvlinder aan de Heemraadssingel 319 te Rotterdam. Dat er nog meer (commerciële) huurteams in de stad actief zijn, die zich in hun communicatie-uitingen ook Huurteam Rotterdam noemen, zoals bijvoorbeeld Huurteam centraal, huurteam Rotterdam, Mijnnurgentie huurteam-rotterdam en Huurteamnederland in Rotterdam maakt het voor hulpvragers allemaal nog onoverzichtelijker. Verder is het niet bevordelijk voor de herkenbaarheid van het specifiek Rotterdamse Huurteam als organisaties die medewerkers van het Huurteam willen uitnodigen om hun ervaringen te delen, altijd uitkomen bij (het secretariaat van) de directeur van Steenvlinder."

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Ziet het college de noodzaak om op korte termijn de werkwijze van het Huurteam (en/of Huurteams) te evalueren nu de constatering uit de Voortgangsrapportage Goed huren en verhuren dat het Huurteam niet naar behoren functioneert, wordt bevestigd door recente signalen vanuit de stad? Zo nee, waarom niet en zo ja: wanneer en hoe gaat de evaluatie plaatsvinden?

Antwoord:

Met de ervaringen en resultaten die zijn opgedaan de afgelopen periode in het bieden van huurdersondersteuning aan de Rotterdammer wordt een afweging gemaakt op welke wijze huurdersondersteuning wordt voortgezet.

Vraag 2:

Welke objectieve kwaliteitsnormen gebruikt het college voor de evaluatie?

Antwoord:

Er wordt gebruikt gemaakt van de openbare aanbestedingsprocedure die, de eisen aangeven waaraan een inschrijver moet voldoen op met betrekking tot de kwaliteitsnormen, zoals de integriteit, de kennis en ervaring alsook de financiële zekerheid van de inschrijver. Deze eisen vormen de basis waarop tijdens de aanbestedingsprocedure is uitgevraagd voor de lopende opdrachten met Steenvlinder.

Vraag 3:

Is het college het met de SP eens dat in deze tijd van ingrijpende wettelijke veranderingen op het gebied van huren en verhuren een herkenbaar, goed bereikbaar, betrouwbaar en bestendig Huurteam noodzakelijk is voor de stad? Zo nee, waarom niet en zo ja, hoe gaat het college dat bewerkstelligen?

Antwoord:

Om de doelstelling te halen dat Rotterdammers een betaalbare en fijne plek hebben om te wonen, zetten we verschillende instrumenten in. Een ervan is het huidige Huurteam dat ondersteuning biedt aan huurders van particuliere verhuurde woningen. Door middel van de aanpak goed verhuurderschap zien wij erop toe dat rechten en plichten van (ver)huurders worden nageleefd. Door middel van een samenhangend pakket van maatregelen, instrumenten en activiteiten leveren wij inzet om onze doelstellingen ten aanzien van betaalbaar en fijn wonen uit te voeren.



Vraag 4:

Deelt het college onze mening dat een Huurteam onafhankelijk hoort te zijn en geen onderdeel van een commercieel vastgoedontwikkelbedrijf? Zo nee, waarom niet en zo ja, hoe gaat het college die onafhankelijkheid in het vervolg waarborgen?

Antwoord:

Door middel van een uitgebreide aanbestedingsprocedure worden marktpartijen gevraagd een aanbod te doen op basis van kwaliteitseisen en resultaatverplichtingen. Het Huurteam ondersteunt de huurder in de gang naar de Huurcommissie. De werkelijke toetsing van de procedure tot huurverlaging vindt door de Huurcommissie plaats, die als onafhankelijke partij een uitspraak doet.

Vraag 5:

Is het college bereid te investeren in een zelfstandig Huurteam als onderdeel van een stichting, zoals !Woon in Amsterdam, van waaruit alle belangenbehartiging op het gebied van wonen kan plaatsvinden? Zo nee, waarom niet en zo ja: op welke termijn kunnen wij een voorstel daartoe verwachten?

Antwoord:

Nee, de ervaring die wij hebben met de huidige vorm van ondersteuning biedt de voldoende ondersteuning naar de huurder toe. We beraden ons nog op de inzet van het Huurteam voor de volgende aanbestedingstermijn en hoe deze zich verhoudt tot de wettelijke taak die de gemeente zelf krijgt in het kader van toezicht en handhaving op de Wet betaalbare huur.

Vraag 6:

Hoeveel zaken heeft het Huurteam (en/of andere Huurteams) in opdracht van de gemeente in totaal voor de Huurcommissie c.q. voor de rechtbank laten voorkomen? Indien deze cijfers voor 2023 niet bekend zijn, dan graag cijfers over 2022 hanteren.

Antwoord:

In de periode 2023- 2024 heeft het Huurteam binnen de 6 focuswijken (Carnisse, Tarwewijk, Bloemhof, Oud- Charlois, Oud Mathenesse en Hillesluis) 212 vervolgetrajecten gestart. Er is sprake van een vervolgetraject wanneer tot een schikking te komen en/of wanneer een of meer procedures bij de Huurcommissie aanhangig gemaakt worden. Van deze gestarte procedures zijn 41 zaken afgehandeld. Van deze 41 afgehandelde procedures zijn 20 procedures via de Huurcommissie opgelost.

Voor de opdracht die huurdersondersteuning biedt in de rest van de stad is de rapportage over de periode 2023-2024 nog niet af. In de periode 2022-2023 zijn er in de rest van de stad 533 procedures gestart. Van deze gestarte procedures zijn 60 zaken afgehandeld. Van de 60 afgehandelde procedures zijn 48 via de Huurcommissie opgelost.

Vraag 7:

Hoeveel huishoudens zijn er in opdracht van de gemeente in totaal geholpen? Indien deze cijfers voor 2023 niet bekend zijn, dan graag cijfers over 2022 hanteren.

Antwoord:

Het Huurteam heeft in het opdrachtjaar 2023-2024 in de 6 focuswijken 380 woning opnames gedaan. Uit deze woningopnames zijn er 212 procedures gestart.



Het Huurteam heeft in het opdrachtjaar 2022-2023 in de rest van de stad 481 woning opnames gedaan. Uit deze woningopnames zijn 533 procedures gestart.

Vraag 8:

Hoeveel huurverlaging hebben Rotterdamse huishoudens in totaal gekregen? Indien deze cijfers voor 2023 niet bekend zijn, dan graag cijfers over 2022 hanteren.

Antwoord:

In de 6 focuswijken was in 2023-2024 de totale jaarlijkse huurverlaging bijna € 203.000. In de rest van de stad is er in 2022-2023 een totale jaarlijkse huurverlaging van bijna € 275.000 gerealiseerd.

Vraag 9:

Hoeveel huishoudens hebben daadwerkelijk hun gebreken en (achterstallig) onderhoud verholpen zien? Indien deze cijfers voor 2023 niet bekend zijn, dan graag cijfers over 2022 hanteren

Antwoord:

In 2023-2024 zijn in de 6 focuswijken 8 zaken geweest bij het Huurteam die betrekking hadden op achterstallig onderhoud. In 2022-2023 betrof dat in de rest van de stad 18 zaken.

Vraag 10:

Hoeveel huishoudens heeft het Huurteam Rotterdam met betrekking tot de servicekosten bij de Huurcommissie c.q. de rechtbank laten voorkomen? Indien deze cijfers voor 2023 niet bekend zijn, dan graag cijfers over 2022 hanteren

Antwoord:

In 2023-2024 zijn in de 6 focuswijken 4 zaken geweest bij het Huurteam die betrekking hadden op servicekosten. In 2022-2023 betrof dat in de rest van de stad 2 zaken.

Vraag 11:

Waar bestaan de eerdergenoemde administratieve problemen uit (zie collegebrief)?

Antwoord:

De administratieve problemen omvatten moeilijkheden bij het genereren van betrouwbare jaarrapportages over de inzet in de zes focuswijken.

Vraag 12:

Zijn er in het verleden dezelfde of andere problemen geconstateerd? Zo ja, welke zijn dat?

Antwoord:

Nee.

Vraag 13:

Bent u bereid de tussenrapportages met ons te delen (zie collegebrief)? Zo nee, waarom niet?



Antwoord:

In de voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren (GHV) wordt gerapporteerd over de inzet en resultaten binnen de aanpak GHV. De resultaten van het Huurteam zijn daar onderdeel van.

Vraag 14:

Wie werken naast het Huurteam Rotterdam nog meer in opdracht voor de gemeente Rotterdam als ondersteuning voor huurders?

Antwoord:

Naast het Huurteam Rotterdam werken er geen andere organisaties in opdracht van de gemeente Rotterdam ter ondersteuning van huurders.

Vraag 15:

Hoeveel geld krijgt het Huurteam Rotterdam c.q. andere Huurteams voor zijn c.q. hun diensten?

Antwoord:

Voor de 6 wijken opdracht wordt er maximaal euro 400.000 begroot per jaar en voor de opdracht voor de rest stad is dat euro 270.000. De uiteindelijke eindafrekening vindt plaats op basis van geleverde prestaties. De vergoeding bij de 6 wijken opdracht ligt wat hoger omdat er hier extra inzet is op proactief benaderen en ondersteunen van huurders.

Vraag 16:

Tot wanneer loopt de opdracht voor het Huurteam Rotterdam (en/of andere Huurteams)?

Antwoord:

De opdracht voor het Huurteam Rotterdam loopt tot 1 april 2025 voor de 6 wijken opdracht en voor de rest stad opdracht loopt het tot 1 mei 2026.

Vraag 17:

Welke taken heeft het college in het kader van de Wet goed verhuurderschap gedelegeerd aan het Huurteam Rotterdam en/of andere Huurteams?

Antwoord:

Er zijn geen taken gedelegeerd aan het Huurteam. Het Huurteam biedt ondersteuning aan huurders in de bestrijding van te hoge huren.

Vraag 18:

Zijn er taken die het college in het kader van de Wet goed verhuurderschap nog wenst te delegeren aan het Huurteam Rotterdam en/of andere Huurteams? Zo ja, welke zijn dat en per wanneer?

Antwoord:

Binnen de lopende opdracht zien wij op dit moment geen noodzaak om de uitvraag aan het Huurteam te verbreden.

Vraag 19:

Waarom worden corporatiehuurders uitgesloten voor gratis hulp bij het Huurteam Rotterdam?



Antwoord:

Het huurteam heeft als opdracht om ondersteuning te bieden aan huurder van particuliere verhuurders. Woningcorporatie hebben een standaard werkwijze en deels verplichte vorm van het aanbieden van huurdersondersteuning- en inspraak aan hun huurders.

Vraag 20:

Hoeveel fte's zijn er benadering bij het Huurteam (en/of andere Huurteams) die werkzaam zijn in opdracht van de gemeente Rotterdam?

Antwoord:

Het Huurteam Rotterdam heeft op dit moment 4,5 fte in dienst.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.B. Wigmans

De burgemeester,

A. Aboutaleb