

Burgemeester en wethouders

Datum 11 december 2023

Onderwerp

Instellen gemeentelijk meldpunt goed verhuurderschap

Wij willen

Een gemeentelijk meldpunt instellen waar huurders (inclusief arbeidsmigranten), woningzoekenden, omwonenden en anderen op een laagdrempelige wijze terecht kunnen met signalen en klachten over ongewenst gedrag van verhuurders of verhuurbemiddelaars.

Wij besluiten

1. Een gemeentelijk meldpunt goed verhuurderschap in te stellen via een formulier op de gemeentelijke website.

Want

1. *Per 1 januari 2024 moet iedere gemeente een meldpunt hebben voor klachten over ongewenst verhuurgedrag.*

Vanaf 1 juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap van kracht. Deze wet geeft gemeenten meer mogelijkheden om ongewenst verhuurgedrag, zoals woondiscriminatie, intimidatie, onredelijke servicekosten en een te hoge borg tegen te gaan. Met een verhuurvergunning kunnen aanvullende eisen aan verhuurders worden gesteld zoals een eerlijke huurprijs en tijdig onderhoud van de woonruimte. Ook zijn er specifieke regels in de wet opgenomen waardoor de huisvesting van arbeidsmigranten wordt verbeterd.

Iedere gemeente moet vanaf 1 januari 2024 een meldpunt hebben voor klachten over ongewenst verhuurgedrag. De gemeente kan naar aanleiding van een melding vervolgens zelf handhaven of, als dat niet mogelijk of wenselijk is, de melder hulp bieden bij het vinden van de juiste instantie waar hij verder geholpen kan worden.

2. *Door een formulier op de gemeentelijke website te plaatsen kunnen huurders, woningzoekenden, omwonenden en andere op een laagdrempelige wijze bij de gemeente terecht met klachten over ongewenst verhuurgedrag.*

We kiezen voor een beknopt formulier op de website waar de melder van de klacht op een eenvoudige wijze de klacht in kan dienen.

Maar

We weten nog niet hoeveel en wat voor soort meldingen we krijgen.

Doordat we nog niet weten hoeveel en wat voor soort meldingen we krijgen na het instellen van het meldpunt is ook nog niet duidelijk wat dit voor gevolgen heeft qua ambtelijke inzet.

Achtergrond

Het meldpunt is voor mensen die een particuliere huurwoning zoeken (niet van een woningcorporatie), een woning huren van een particuliere verhuurder of verhuurbemiddelaar en buitenlandse werknemers met een werk-huurcontract. Huurders van een woning van een woningcorporatie kunnen bij hun woningcorporatie terecht voor meldingen.

De gemeente moet handhaven op de zeven wettelijk vastgelegde algemene regels voor goed verhuurderschap. De algemene regels hebben betrekking op alle fases van het verhuurproces (werving, beoordeling, bezichtiging, selectie en de uiteindelijke verhuur). Dit zijn de zeven regels van goed verhuurderschap:

1. De verhuurder mag de woningzoekende niet discrimineren.
2. De verhuurder mag de huurder niet bedreigen of bang maken.
3. De verhuurder mag maximaal 2 maanden kale huur aan borg vragen.
4. De verhuurder moet een schriftelijk huurcontract maken.
5. De verhuurder moet huurders goed informeren over:
 - rechten en plichten van de huurder over de woning (die niet in het huurcontract staan)
 - de hoogte van de borg en wanneer huurders die terugkrijgen als het huurcontract stopt
 - contactinformatie waar de huurder de verhuurder kan bereiken
 - informatie van het meldpunt ongewenst verhuurgedrag
 - de servicekosten: verhuurders moeten een compleet overzicht van de kosten laten zien
6. De verhuurder rekent alleen servicekosten die in de wet staan ([Burgerlijk Wetboek art 259 en 261 van boek 7 \(externe link\)](#)).
7. De verhuurbemiddelaar mag geen bemiddelingskosten doorberekenen aan zowel de verhuurder als de huurder.

Aandachtspunten en doorontwikkeling van het meldpunt:

- Start meldpunt
De opzet van het meldpunt is ambtelijk voorbereid door de beleidsadviseurs wonen. In overleg met communicatie is de tekst voor de betreffende webpagina en het nieuwbericht in voorbereiding. De webmaster bouwt het formulier.
- Klachtencommissie
Het voornemen is om in de eerste maanden van 2024 een klachtencommissie in te richten. Deze klachtencommissie neemt de klachten, die binnenkomen bij het Meldpunt goed verhuurderschap van zowel de gemeente De Wolden als de gemeente Hoogeveen, in behandeling. De klachtencommissie zorgt dat de klachten op de juiste plek binnen de SWO De Wolden Hoogeveen terecht komen, houdt de voortgang van de behandeling van de klacht bij en zorgt dat de melder een reactie krijgt.
- Juridische aspecten
Met het oog op de privacywetgeving vindt in de eerste maanden van 2024 een onderzoek plaats naar de mogelijke risico's op het gebied van privacy en data die dit meldpunt mogelijk met zich meebrengt en de maatregelen die hieraan gekoppeld moeten worden.
- Meertaligheid
Het meldpunt is nadrukkelijk ook bedoeld voor arbeidsmigranten (of internationale werknemers). Voor hen moet het meldpunt ook bekend en toegankelijk zijn. Dat betekent dat we in de eerste maanden van 2024 gaan zorgen voor een niet-Nederlandse versie van het meldpunt op de site. In overleg met communicatie zorgen we voor bekendheid van met meldpunt bij arbeidsmigranten, bijvoorbeeld een QR-code. Mogelijk is voor deze doelgroep een andere werkwijze wenselijk, bijvoorbeeld via een emailadres in plaats van een formulier.

- **Handhaving**
In overleg met de klachtencommissie en de betreffende afdeling(en) geven we in het eerste kwartaal van 2024 invulling aan de handhavingsopdracht die uit de verplichtingen van de wet voortvloeit. Voor de handhaving vindt afstemming plaats met de afdeling Bouw & Woningtoezicht.

De financiële gevolgen zijn

Op dit moment zijn er nog geen financiële gevolgen voor het instellen van het meldpunt. We weten nog niet of en hoeveel meldingen we krijgen na het invoeren van het meldpunt. Mochten er financiële gevolgen zijn na de invoering van het meldpunt (door behandeling en meer inzet van handhaving) dan komen we hier op terug.

Alternatieven

Vanaf 1 januari 2024 is de gemeente wettelijk verplicht op een meldpunt te hebben, dus het niet instellen van een meldpunt is geen alternatief. Wel kunnen we ervoor kiezen om het meldpunt anders vorm te geven. Het voorstel is om na een halfjaar (of desgewenst eerder) ambtelijk te evalueren hoeveel en welk type meldingen binnenkomen.

Participatie

Voor dit voorstel is participatie niet aan de orde.

Communicatie

In het nieuwsoverzicht op de website van de gemeente komt een kort bericht te staan op het moment dat het Meldpunt operationeel is.

Binnen twee weken na de melding neemt de gemeente contact op met de indiener van de klacht om op maat afspraken te maken over de afhandeling van de klacht.

Bijlagen

Bijlage 1. Opzet meldpunt op de gemeentepagina