

Vraag & antwoord webinar informatiecampagne 'Goed (ver) huren doen we samen'

Toelichting

Tijdens het webinar 'informatiecampagne Wet goed verhuurderschap' op 30 januari 2024 konden de deelnemers vragen stellen. Hieronder zijn deze vragen & antwoorden weergegeven. Voor de leesbaarheid is een aantal vragen en antwoorden geredigeerd.

Vraag & antwoord

1. Is het verplicht dat we als verhuurder (woningcorporatie) elke huurder persoonlijk, bijvoorbeeld met een brief, informeren over de Wet goed Verhuurderschap?

Het klopt dat iedere huurder deze informatie schriftelijk van de verhuurder dient te ontvangen. De wijze waarop u hier uitvoering aan wilt geven, staat u vrij. U kunt bijvoorbeeld alle huurders een individuele brief sturen, maar u kunt er ook voor kiezen om dit mee te nemen in uw (algemene) nieuwsbrief.

2. Op klachten zoals 'Ik krijg mijn borg niet terug' of 'ik betaal veel te veel huur voor mijn kamertje') kan de gemeente niet handhaven met deze wet. Hoe worden huurders dan tóch geholpen en is daar een gemeentelijke communicatielijnen met stappenplan voor te maken?

Bij de inrichting van het meldpunt door de gemeente is het belangrijk om aan te geven in welke situaties door de gemeente hulp geboden kan worden aan huurders en woningzoekenden. De gemeente kan ook doorverwijzen naar andere instanties als ze zelf niet kan helpen. In de stijlgids, die hoort bij de communicatietoolkit voor de informatiecampagne, zitten ook communicatietips waar gemeenten gebruik van kunnen maken.

3. Kunnen jullie de link delen waarop het webinar is terug te kijken?

In de week van 4 februari staat de link naar het webinar en de vragen met antwoorden op volkshuisvestingnederland.nl. Alle deelnemers van dit webinar krijgen hierover bericht.

4. Is er ook iets wat gebruikt kan worden voor de lokale krant (gemeentekatern) om ruchtbaarheid te geven aan deze wet richting huurder/verhuurders?

Zodra de toolkit online komt en gebruikt kan worden, besteden we daar aandacht aan via een nieuwsbericht en social media. Deze berichtgeving kan ook overgenomen worden voor lokale publicatie. In de toolkit zitten diverse

middelen die desgewenst gebruikt kunnen worden in de lokale krant: denk aan posters gericht op verhuurders of huurders die een checklist bevatten met de belangrijkste regels uit de Wet goed verhuurderschap. De stijlguides, die eveneens onderdeel uitmaakt van de toolkit, geeft meer informatie op welke wijze de middelen ingezet mogen worden.

5. Als verhuurder hebben we een informatieplicht naar de huurders. Is het voldoende om een leaflet mee te sturen met de brieven die uitgaan om de jaarlijkse huurverhoging aan te kondigen?

Bij een nieuwe verhuring na 1 juli 2023 dienen huurders direct geïnformeerd te worden over een aantal in de Wet goed verhuurderschap genoemde zaken. Deze informatie kan bijvoorbeeld als bijlage bij de huurovereenkomst worden gevoegd. Voor bestaande huurovereenkomsten (aangegaan vóór 1 juli 2023), geldt een overgangstermijn van een jaar na inwerkingtreding van de wet (derhalve tot 1 juli 2024). Voor deze bestaande huurovereenkomsten kan de informatie inderdaad als bijlage bij de brief van de jaarlijkse huurverhoging worden gevoegd.

6. Graag aandacht voor naamgeving van gemeentelijke meldpunten. Een meldpunt 'Goed verhuurderschap' lijkt voor een consument die de wet niet kent niet de plek om misstanden te melden. Zou fijn zijn als daar een nadere instructie voor gemeenten voor komt.

Gemeenten zijn vrij om een naam voor het meldpunt te kiezen. Wel is het inderdaad verstandig om een herkenbare en duidelijke naam te kiezen voor het meldpunt, zodat het meteen duidelijk is waarvoor mensen bij het meldpunt terecht kunnen. Met een duidelijke naam voorkom je dat er meldingen binnenkomen waar de gemeente niets mee kan.

7. Kan het meldpunt uit de wet Betaalbaarheid gekoppeld worden aan dit meldpunt?

Het wetsvoorstel Betaalbare huur is nog in behandeling en daarmee nog niet van kracht. De belangrijkste elementen uit het wetsvoorstel betaalbare huur, met name waar het de huurprijsstoetsing betreft, worden vastgelegd in de Wet goed verhuurderschap. Het meldpunt dat gemeenten op basis van de Wet goed verhuurderschap moeten hebben, kan daarom straks ook gebruikt worden voor meldingen over te hoge huren. Het is hiermee juist vanzelfsprekend dat een gemeente één meldpunt houdt voor alle aspecten rondom goed verhuurderschap.

8. Wordt er ook gecommuniceerd waarom het zinvol is om te melden? Wat kan de huurder verwachten na een melding? Gaat de gemeente het probleem dan oplossen? Hoe zit dat mbt verwachtingsmanagement?

Via de middelen uit de informatiecampagne worden huurders en verhuurders geïnformeerd over de regels uit de Wet goed verhuurderschap én over wat huurders kunnen doen als verhuurder en huurder er samen niet uitkomen. Gemeenten kunnen deze middelen gebruiken om hun inwoners te informeren, tot actie aan te zetten en om meer aandacht te vragen voor hun meldpunt. Huurders en woningzoekenden ervaren inderdaad mogelijk drempels bij het maken van een melding. Dat kan komen omdat zij niet weten hoe zij een melding moeten maken, wat hun dat oplevert en waar ze rekening mee moeten houden. Daarnaast ervaren huurders mogelijk angst voor relatieschade met de verhuurder. In de toolkit zit een stijlgijs, waarin we daarom ook tips geven aan gemeenten ten aanzien van de communicatie over en vanuit het meldpunt. Daar horen deze vragen zeker bij. Het is belangrijk om aan verwachtingsmanagement te doen als gemeenten in wat je wel (en niet) kunt doen. De ontwikkeling en uitrol van deze eventuele aanvullende communicatiemiddelen is echter aan gemeenten zelf.

9. U gaf aan dat huurders van een corporatie altijd doorverwezen worden naar de huurcommissie. Is het dan logisch dat wij (corporatie) in onze communicatie ook aandacht besteden aan het meldpunt? Wij hebben dit nu opgenomen in onze standaardcommunicatie.

Op grond van de Wet goed verhuurderschap dienen álle verhuurders hun huurder(s) over een aantal zaken te informeren, waaronder over de contactgegevens van het gemeentelijke meldpunt. Deze verplichting geldt ook voor woningcorporaties. De reden hiervoor is vooral dat huurders niet eindeloos zelf op zoek moeten naar het juiste loket. Er is daarmee één aanspreekpunt voor alle huurders. Het meldpunt kan vervolgens doorverwijzen naar de juiste instantie. Nu het een wettelijke verplichting is, is het goed dat u deze informatie heeft opgenomen in uw standaard communicatie. Het is trouwens een misverstand dat huurders van een corporatie altijd worden doorverwezen naar de Huurcommissie. Het is afhankelijk van de aard van de melding of en zo ja waarheen de gemeente de huurder doorverwijst. Het meldpunt kan een huurder bijvoorbeeld ook verwijzen naar de klachtencommissie van de woningcorporatie, een antidiscriminatievoorziening of het juridisch loket.

10. Wij werken bij Mijande Wonen, woningcorporatie in Vriezenveen. Wij moeten onze huurders informeren over een meldpunt bij de gemeente Dinkelland en Twenterand. Op deze websites lezen mensen dat ze met ons contact op moeten nemen of onze klachtencie. Is dit niet mensen van het kastje naar de muur sturen?

De reden waarom alle huurders (dus ook van corporatiewoningen) bij het meldpunt terecht kunnen is dat huurders niet zelf eindeloos op zoek moeten naar het juiste loket. Er is daarmee één aanspreekpunt voor alle huurders. Het meldpunt kan vervolgens doorverwijzen naar de juiste instantie. Dit is niet altijd de klachtencommissie van de corporatie, maar kan ook de huurcommissie of antidiscriminatievoorziening zijn.

11. In het stappenplan voor huurders 'wat te doen als je er niet uitkomt met verhuurder' ontbreekt voor sociale huurders de regionale geschillencommissies

Dank voor de suggestie. We kijken of en zo ja waar we dit in ons informatiemateriaal nog eventueel kunnen toevoegen.

12. Wordt er nog overwogen om via de NL-ambassades in de landen waarvandaan de meeste arbeidsmigranten naar NL komen in de 'eigen' taal aandacht te vragen voor de eisen waaraan verhuurders van woonruimte in NL nu moeten voldoen? Zo niet, is het een bewuste keuze geweest om dat niet te doen?

Het materiaal voor arbeidsmigranten wordt in 6 verschillende talen ontwikkeld en via de toolkit ter beschikking gesteld aan organisaties. Dank voor de suggestie om ook de NL-ambassades hierop actief te attenderen.