Gemeente Lansingerland
T.a.v. (5.1)(2)(e)
Email: (5.1)(2)(e) @lansingerland.nl

Datum: oktober 2023

Betreft: Offerte Huurteam Lansingerland

Geachte (5.1)(2)(e),

Hierbij ontvangt u onze offerte voor het project Huurteam Lansingerland. Voor een omschrijving van de werkzaamheden verwijzen wij u naar het bijgevoegde projectvoorstel. In het projectvoorstel zijn de werkzaamheden omschreven die het Huurteam van Steenvlinder voor de opdrachtgever uitvoert.

De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering bedragen € (5.1)(2)(b) exclusief 21% BTW voor zowel het Huurteam als het meldpunt. Reistijd en organisatiekosten zijn opgenomen in het budget. De werkzaamheden starten in overleg met de opdrachtgever per 1 januari 2024.

Facturatie vindt plaats voor 50% bij aanvang van de opdracht en 50% na afronding. De gemeente verstrekt een inkoop ordernummer.

BTW NR: NL819985764B01
IBAN: NL88 RABO 0145960773

Deze offerte is geldig tot één maand na datum. Offerte en projectvoorstel blijven eigendom van Steenvlinder BV en mogen in generlei vorm aan derden ter beschikking worden gesteld. Als u nog vragen heeft over deze offerte kunt u contact opnemen met (5.1)(2)(e) van Steenvlinder, (5.1)(2)(e) of per mail (5.1)(2)(e) @steenvlinder.nl.

Wij verzoeken u bij akkoordverklaring een door u getekend exemplaar van deze offerte aan ons te retourneren.

(5.1)(2)(e)

Gemeente Lansingerland:

(5.1)(2)(e)
Datum: 18/10/23

Naam:
Datum:

Projectvoorstel

Datum: oktober 2023

Huurteam Lansingerland

Aanleiding

Vanaf 1 juli 2023 is de Wet Goed Verhuurderschap (WGV) van kracht. De wet is ingesteld om ongewenst verhuurgedrag tegen te gaan. Denk hierbij aan woondiscriminatie, intimidatie, onredelijke servicekosten, een te hoge borg, onredelijke bemiddelingskosten, slecht vastleggen van de afspraken en slecht informeren van de huurder.

Om de wetgeving uit te leggen heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een handreiking uitgegeven waarin de WGV uitgelegd wordt, Goed verhuurderschap (vng.nl). Gemeenten moeten per 1 januari 2024 deze wet gaan handhaven.

De wet neemt als uitgangspunt dat elke gemeente een meldpunt moet inrichten, waar huurders meldingen kunnen doen. De opvolging van deze meldingen kan onder diverse afdelingen en/of instanties ondergebracht worden.

In de handreiking wordt gesproken over zeven algemene regels, waarvan vijf direct onder het Huurteam kunnen worden geplaatst.

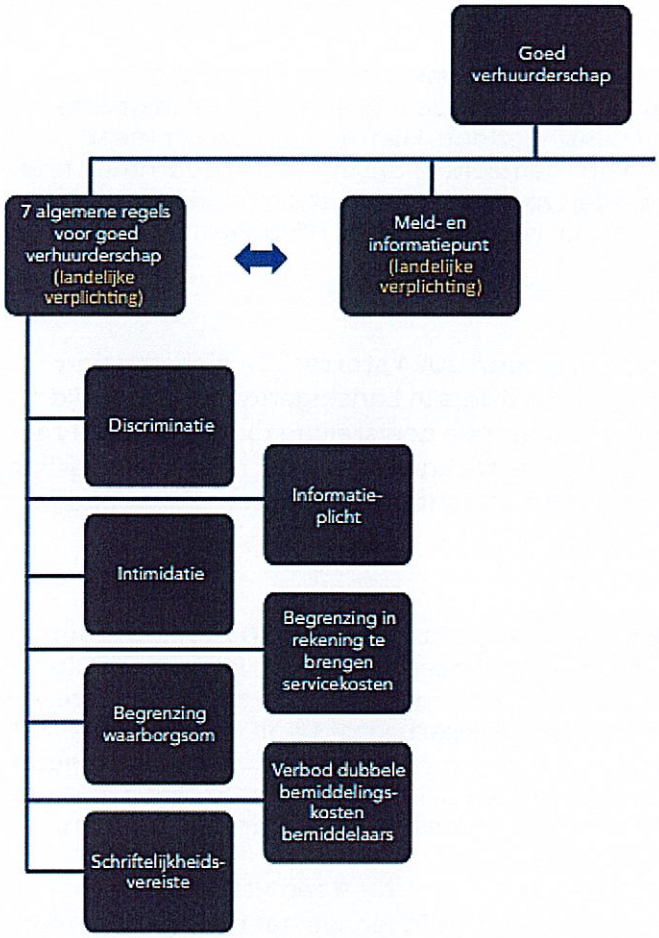
De gemeente Lansingerland vindt betaalbare huurwoningen, de leefbaarheid en de aanpak van vastgoedcriminaliteit belangrijk. Zij zijn voornemens zelf een meldpunt op te richten en het Huurteam opdracht te geven voor het afhandelen van de meldingen waarvan de huurders geholpen kunnen worden door het Huurteam.

De vraag

De gemeente Lansingerland heeft het Huurteam van Steenvlinder gevraagd een offerte uit te brengen voor de periode vanaf 1 januari 2024 ten behoeve van het uitvoeren van woningopnames en vervolgtrajecten.

Omdat vanaf 1 januari 2024 de Wet Goed Verhuurderschap in werking treedt zijn gemeenten verplicht een meldpunt te hebben voor klachten van huurders over verhuurders. Het Huurteam ziet mogelijkheden om de gemeente Lansingerland behulpzaam te zijn bij het afhandelen van deze meldingen. Hier wordt ook een post in de offerte voor opgenomen.

Als het gaat om de zeven algemene regels in het kader van de WGV, dan is het Huurteam al tientallen jaren werkzaam op deze regels. De regels discriminatie en intimidatie komen ook voor als het gaat om woongenot. Echter kunnen er ook andere vormen van discriminatie en intimidatie voorkomen, dit kan het Huurteam niet handhaven.



De 7 algemene regels WGV

Opzet Huurteam Lansingerland

Voor het Huurteam Lansingerland voert het Huurteam woningopnames en vervolgtrajecten uit en geeft het Huurteam juridische adviezen voor huurders van particuliere verhuurders uit Lansingerland. Het grootste gedeelte van de offerte wordt hiervoor gereserveerd. Een deel van het offerte wordt gereserveerd voor communicatie & relatiebeheer en rapportage & coördinatie. Huurteam Lansingerland zal een communicatieplan opstellen om huurders actief te informeren over de rechten die ze hebben als huurders en dat zij kosteloos gebruik kunnen maken van de diensten van het huurteam. Zo zal er gekeken worden naar de huidige bestaande kanalen en hoe daar beter en intensiever gebruik van gemaakt kan worden.

De adviseurs die op locatie komen bij de huurder, bekijken ook altijd de staat van onderhoud van de woning. Eventueel achterstallig onderhoud wordt in kaart gebracht. Achterstallig onderhoud kan betekenen dat de huurder tijdelijke huurverlaging krijgt, totdat het achterstallig onderhoud is weggewerkt. Bij ernstige gevallen, denk aan veiligheid wat in geding is, doen wij een melding bij de gemeente Lansingerland (na akkoord huurder).

Website

Huurders kunnen rechtstreeks contact opnemen met het Huurteam via de bestaande website www.mijnHuurteam.nl. Op deze website wordt een aparte pagina ingericht voor huurders van Lansingerland. Hiermee worden er meer huurders bereikt. Het is aan te raden dat gemeente Lansingerland daarnaast naar het Huurteam verwijst via eigen kanalen zoals de eigen website en de sociale media. Huurteam Lansingerland stemt hiervoor af met de afdeling communicatie van de Gemeente Lansingerland.

Planning en kostenraming

Uitgangspunt is dat de activiteiten per 1 januari 2024 starten. De diensten van Huurteam Lansingerland zijn gratis voor huurders in Lansingerland. De looptijd van de opdracht is een jaar. Als binnen het jaar de doelstelling wordt behaald zal Steenvlinder dit tijdig aangeven bij de gemeente Lansingerland. Als de doelstelling niet binnen het jaar wordt behaald, zal de opdracht doorlopen totdat het budget geheel is besteed.

Woningopnames en vervolgtrajecten

Bij een maximumbudget van €(5.1)(2)(b) euro excl. btw kunnen 20 woningopnames en 15 vervolgtrajecten uitgevoerd worden. Wanneer meer vervolgtrajecten uit het budget betaald moeten worden kunnen minder opnames worden uitgevoerd, en andersom. Daarnaast wordt er budget gereserveerd voor relatiebeheer en communicatie en coördinatie/rapportages. Als het aantal vervolgtrajecten achterblijft of juist het budget dreigt te overschrijden, volgt overleg met de Gemeente Lansingerland. Het maximumbudget zal niet overschreden worden.

Juridisch Advies en meldingen vanuit het Meldpunt Wet Goed Verhuurderschap

Op dit moment is het nog onduidelijk hoeveel meldingen via het meldpunt binnen zullen komen. Een aantal meldingen zal de gemeente zelf ter hand moeten nemen en afhankelijk van de ernst van de situatie zal de gemeente moeten optreden richting de verhuurder. De wetgever is ervan uitgegaan dat het meldpunt richting een verhuurder preventief kan werken en dat op termijn een verhuurder zich als een "goed verhuurder" zal gedragen.

De meldingen die naar het Huurteam worden verwezen zullen zeer divers zijn en ook voor wat betreft de tijdsbesteding is het lastig inschatten wat dit betekent. Als een huurder een melding doet van servicekosten, borg, teveel huur betalen of bemiddelingskosten, valt dit onder de woningopnames en vervolgtrajecten. Voor vragen over schriftelijkheidsvereiste, informatieplicht, discriminatie of intimidatie wordt een onderscheid gemaakt tussen een uitgebreid juridisch advies en een éénvoudig advies (zie bijlage voor uitleg hiervan).

Kosten

In de bijlage staat omschreven wat wij doen binnen een traject, dit is per post omschreven.

Huurteam Lansingerland			
	Aantal / uur	Prijs per stuk* / uur*	Totaal
Woningopnames	20 stuks	(5.1)(2)(b); (5.1)(2)(f)	
Vervolgtrajecten	15 stuks		
Juridisch advies uitgebreid	12 stuks		
Relatiebeheer en communicatie Huurteam heeft een communicatieplan	30 uur		
Rapportage en coördinatie	10 uur		
Overleggen Huurteam/Gemeente Lansingerland	15 uur		
Totaal Huurteam excl. BTW			
Meldpunt			
Opzetten meldpunt Website met meldpunt & mailbox	1 stuk		
(Juridisch) advies vanuit meldpunt Coördinatie & afwikkeling	30 stuks		
Totaal Meldpunt excl. BTW			
Totaal excl. BTW			

* Vaste prijs

- Aanvullende werkzaamheden in overleg op uur/stuks basis
- Betaling: 50% van totaalprijs bij verstrekken opdracht en25% bij helft opnames en 25% bij afronding 50% van totaalprijs na de afronding
- Betaling binnen 8 dagen na facturering

Bijlagen:

1. Werkwijze Huurteam
2. Procedures
3. Juridisch advies

Bijlage 1: Werkwijze Huurteam

Veilig wonen tegen een redelijke huurprijs is niet voor iedereen een vanzelfsprekendheid. Misstanden in de particuliere huursector zijn nog steeds van alledag. Of het nu gaat te hoge huurprijzen, slecht onderhouden woningen, onjuiste servicekosten, of verhuurders die huurders dreigen uit te zetten als zij hier een punt van maken. Door de enorme schaarste van woningen drijven verhuurders hun prijzen op. Dit resulteert in excessen aan huurprijzen op de particuliere huurwoningmarkt. Huurders durven of kunnen geen huurverlagingsprocedure te starten. Veel particuliere verhuurders vragen hogere huurprijzen dan de wettelijke normering: huurwoningen onder de liberaliseringsgrens vallen onder het Woningwaarderingsstelsel en daarbij dient de huurprijs conform het puntensysteem te worden vastgesteld. In diverse steden wordt een Huurteam ingezet om deze misstanden aan te pakken.

Het Huurteam pakt huisjesmelkers aan die willens en wetens te hoge huren vragen of slecht onderhoud uitvoeren. Daarnaast helpt het Huurteam huurders om een eerlijke huurprijs te krijgen. Het Huurteam controleert via een woningopname de woning op huurprijs, onderhoudsgebreken, servicekosten en controleert het huurcontract. Wanneer de huurprijs niet in overeenstemming is met de maximale huurprijs of er is sprake van onderhoudsgebreken dan heeft de huurder recht op (tijdelijke) huurverlaging (tot de gebreken verholpen zijn). Het Huurteam probeert eerst minnelijk te schikken met de verhuurder. Hier hanteert het Huurteam een actieve aanpak om zo over te kunnen gaan tot snelle geschilbeslechting. Als de verhuurder echter toch niet wil schikken start het Huurteam een procedure bij de Huurcommissie. Omdat verhuurders huurders onder druk zetten om de procedure(s) in te trekken en de procedures voor veel huurders te ingewikkeld zijn, treedt het Huurteam op als gemachtigde en voert de procedures namens de huurder. Het Huurteam begeleid de huurder vanaf de woningopname tot aan positieve bemiddeling dan wel een uitspraak bij de Huurcommissie. Een huurder wordt begeleid door een eigen zaakbehandelaar en heeft daardoor een eigen aanspreekpunt.

Het Huurteam rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden en stemt deze af in overleg met de opdrachtgever. Daarbij krijgt de gemeente inzicht in welke verhuurders actief zijn, en of – en zo ja welke – misstanden aanwezig zijn. Huurders krijgen ondersteuning om aanwezige misstanden aan te pakken.

Het controleren van de huurprijzen en het voeren van procedures kent een aantal stappen. Het indienen van procedures bij de huurcommissie dient juist en volledig te gebeuren. De kans op procedurefouten is groot. Het Huurteam kiest er daarom voor met machtigingen te werken. De huurder machtigt het Huurteam om namens hem/haar een of meer procedures te starten. Huurder hoeft tussentijds geen contact te hebben met verhuurder waardoor huurder minder makkelijk onder druk kan worden gezet de procedure in te trekken. Zeker bij verhuurders die bedreigingen uiten richting de huurder is het prettig dat zij terug kunnen vallen op het Huurteam. Ook proberen verhuurders vaak het huurcontract te beëindigen. Het Huurteam wijst zowel huurder als verhuurder op de juridische bepalingen van het huurrecht. En huurcontract kan niet door verhuurder worden beëindigd omdat

een huurder zich op zijn rechten beroept. De doorlooptijd van opname tot de uitspraak van de huurcommissie duurt tussen de zes en negen maanden.
De werkzaamheden van het Huurteam vallen uiteen in twee onderdelen. De woningopname inclusief het advies aan de huurder en het vervolgtraject vanaf het moment dat de huurder ons heeft gemachtigd vervolgstappen te zetten.

Hieronder staan de werkzaamheden per stap toegelicht.

1. Opname
2. Advies
3. Machtiging
4. Aanschrijven verhuurder
5. Op starten (vervolg) procedure(s)
6. Onderzoek Huurcommissie
7. Hoorzitting
8. Uitspraak Huurcommissie
9. Start betalen nieuwe huur
10. Innen van te veel betaalde huur

Woningopname (fase woningopname)
Het Huurteam komt op verzoek van de huurder op huisbezoek. Het Huurteam maakt een puntentelling van de woning en berekent ter plekke de maximale huurprijs op basis van het woningwaarderingssysteem (WWS). De huurder weet direct of hij/zij te veel huur betaalt. Het Huurteam controleert de woning of kamer tevens op onderhoudsklachten en beoordeelt eventuele servicekosten, huurverhogingen en het huurcontract op juistheid en eventuele onrechtmatige bepalingen. Aan de hand van de gemaakte puntentelling krijgt de huurder van de Huurteammedewerker een gericht advies over de maximale huurprijs.

Adviesbrief (fase woningopname)
Na de opname worden de gegevens van woning verwerkt in een database. Op basis van de geconstateerde misstanden worden één of meer procedures geadviseerd. De huurder ontvangt een adviesbrief van de onze bevindingen. Hierin staat beschreven hoe hoog de maximale huurprijs is en welke procedures huurder kan starten. Er zijn hierbij verschillende procedures mogelijk die enkel of samen kunnen worden opgestart (zie bijlage 2). Huurders kunnen in elke fase per mail of telefoon nadere uitleg vragen, of de mogelijkheden verder bespreken.

Vaak treffen we een combinatie aan van te hoge huur en onderhoudsgebreken. In dat geval wordt een Huurverlagingsprocedure en een Onderhoudsprocedure gestart. Huurverlaging gaat twee maanden na
de aanzegging in. Bij de Onderhoudsprocedure wordt de huur verlaagd tot een percentage van de maximale huur, totdat de verhuurder de gebreken heeft verholpen. Een bijzondere procedure is de Toetsingsprocedure waarbij de huurder recht heeft op huurverlaging met terugwerkende kracht vanaf ingangsdatum huurcontract.
Machtiging (fase vervolgtraject)
De huurder dient een machtiging in te vullen waarmee hij/zij het Huurteam machtigt namens de huurder op te treden. Pas na het ontvangen van de machtiging start het Huurteam vervolgstappen. Als een huurder geen machtiging terugstuurt neemt het Huurteam altijd contact op met de huurder om de reden hiervan te

achterhalen. Zeker als er een forse huurverlaging gerealiseerd kan worden is het vreemd als een huurder niets doet. Vaak is een huurder dan toch bang voor represailles van de verhuurder. We spreken dan nogmaals met de huurder over het zetten van vervolgstappen en het gedrag van verhuurders af te remmen. We houden een lijst bij van verhuurders die ongewenst verhuurgedrag vertonen.

Aanschrijven verhuurder (fase vervolgtraject)
Na de machtiging schrijft het Huurteam de verhuurder aan over onze bevindingen. De verhuurder ontvangt een verzoek tot huurverlaging, het verhelpen van onderhoudsgebreken en/of het specificeren van de servicekosten. Een uitzondering hierop vormt de toetsingsprocedure welke direct wordt ingediend bij de huurcommissie. De verhuurder krijgt, afhankelijk van het type procedure, reactietijd om op het voorstel of verzoek in te gaan (te schikken).

Opstarten (vervolg)procedure (fase vervolgtraject)
Bij het uitblijven van een reactie van de verhuurder wordt het dossier doorgestuurd aan de huurcommissie. Elke procedure dient apart te worden ingediend bij de huurcommissie en er dienen aparte leges over betaald te worden. Het Huurteam betaalt de legeskosten die gemoeid zijn met het voeren van een procedure bij de Huurcommissie, voor de huurder. In meer dan 95% van de procedures wordt de zaak gewonnen en worden de legeskosten terugbetaald.

Huurcommissie (fase vervolgtraject)
De Huurcommissie voert een eigen woningonderzoek om te onderzoeken of de ingediende gegevens correct zijn. De Huurcommissie maakt een rapportage. Na dit woningonderzoek vindt een hoorzitting plaats waarop de Huurcommissie een uitspraak doet over de huurprijs. Voor de hoorzitting worden huurder en verhuurder opgeroepen om te zaak te bespreken. Een Huurteammedewerker is hierbij aanwezig om de huurder te ondersteunen of te vertegenwoordigen.
De voorzitter van de Huurcommissie geeft een schriftelijke uitspraak (beslissing) over de gevoerde procedure. De uitspraak is bindend voor huurder en verhuurder. Na twee maanden is de uitspraak onherroepelijk en kan verhuurder niet meer in beroep gaan.
Start betalen nieuwe huur en innen te veel betaalde huur (fase vervolgtraject)
De huurder mag na de uitspraak van de Huurcommissie de nieuwe verlaagde huur of servicekosten betalen. Het Huurteam maakt een berekeningsbrief voor huurder en verhuurder waarin, de nieuwe huurprijs en het terug te vorderen bedrag staan vermeld.
Als de procedure is afgerond heeft huurder recht op teruggave van te veel betaalde huur. De verhuurder wordt door het Huurteam verzocht de huurder het te veel betaalde bedrag terug te betalen. Gebeurt dit niet dan kan het Huurteam huurder doorverwijzen voor betrouwbare ondersteuning bij het incassotraject.

Bijlage 2: Procedures

De procedures zijn de feitelijke instrumenten om de prijs van de woning in overeenstemming te brengen met de kwaliteit. Na de woningopname worden de benodigde procedures zo snel mogelijk gestart bij de Huurcommissie. Het begeleiden en in goede banen leiden van de procedures is het grootste gedeelte van de werkzaamheden van het Huurteam. Er zijn verschillende procedures:

Huurverlaging

Als uit de puntentelling blijkt dat de kale huurprijs te hoog is, wordt een huurverlagingvoorstel ingediend bij de verhuurder. De verhuurder krijgt twee maanden de tijd om te reageren op het voorstel. Als de verhuurder niet akkoord gaat wordt er een procedure Huurverlaging bij de Huurcommissie gestart.

Toetsing

In de eerste 6 maanden na het aangaan van de huurovereenkomst kan getoetst worden of de kale huurprijs redelijk is. Woningen boven de liberalisatiegrens kunnen ook binnen 6 maanden getoetst worden. Als de maximale huurprijs onder deze grens ligt, kan huurder de te veel betaalde huur met terugwerkende kracht vanaf ingangsdatum van het huurcontract terugvorderen. Het dossier gaat direct naar de Huurcommissie. Deze procedure is ook in combinatie met onderhoudsgebreken mogelijk, zonder dat de verhuurder eerst op de hoogte gesteld moet worden. Woonruimte dient namelijk vrij van gebreken opgeleverd te worden.

Onderhoudsgebreken

Als er sprake is van onderhoudsgebreken waar de verhuurder niets mee doet, kan dat op basis van de ernst van het gebrek leiden tot een (tijdelijke) huurverlaging. Het Huurteam verzoekt de verhuurder om de gebreken binnen 6 weken te verhelpen. Gebeurt dit niet, dan wordt de procedure bij de Huurcommissie gestart. Deze procedure wordt vaak in combinatie met een Toetsing- of Huurverlagingsprocedure gevoerd.

All-In procedure

De verhuurder is verplicht om de kale huurprijs en de servicekosten te splitsen. Betaalt huurder een all-in huurprijs dan kan een procedure worden gestart. De verhuurder wordt verzocht om binnen drie weken voor uitsplitsing te zorgen. Mocht hieruit een verschil van mening ontstaan tussen huurder en verhuurder, dan wordt de Huurcommissie om uitspraak gevraagd.

Bezwaar huurverhoging

Als de huurder meent dat de verhuurder onterecht een huurverhoging heeft opgelegd of een hoger percentage dan wettelijk is toegestaan, kan hiertegen bezwaar worden ingediend. De verhuurder moet uiterlijk twee maanden voor ingangsdatum van nieuwe huurprijs het huurverhogingsvoorstel aan huurder hebben gestuurd. De huurder stuurt dit voorstel aan het Huurteam, wij maken bezwaar bij de verhuurder. De verhuurder moet de huurverhoging zelf afhandelen bij de Huurcommissie.

Jaarafrekening

Als een huurder servicekosten betaalt, dient de verhuurder jaarlijks een overzicht te sturen van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Als deze jaarafrekening naar onze

overtuiging niet terecht is, wordt de verhuurder gevraagd binnen drie weken de kosten te specificeren. Gebeurt dit niet dan wordt de Huurcommissie gevraagd hier uitspraak over te doen.

Bijlage 3: Juridisch advies

Huurders weten het Huurteam ook te vinden in geschillen die losstaan van een procedure bij de huurcommissie en het Huurteam kan deze huurders zeer goed adviseren. Via het meldpunt wordt een toename van het aantal juridische vragen verwacht. Voor zover deze vragen niet leiden tot een woningopname en/of een vervolgtraject zal het Huurteam daarvoor kosten in rekening brengen waarbij een verschil wordt gemaakt tussen eenvoudige en kortdurende adviezen en uitgebreidere juridische adviezen waarbij een meerdere contactmomenten met huurder en verhuurder zullen plaatsvinden.

De eenvoudige juridische adviezen zijn adviezen die gegeven worden op basis van de informatie die een huurder ons geeft en op basis van een huurovereenkomst. Dit is een éénmalig advies waarmee de huurder zelf stappen kan ondernemen of waarbij een huurder naar de juiste instantie (juridisch loket, advocatuur, wijkagent etc) wordt doorverwezen.

Uitgebreide juridische adviezen zijn adviezen waarbij gecorrespondeerd wordt met de verhuurder en veelvuldig contact bestaat met de huurder. Vaak zijn dit conflicten tussen verhuurder en huurder waarbij meerdere conflicten kunnen spelen of een conflict over een beëindiging van de huurovereenkomst waarbij het belang van de huurder is om in de woning te kunnen blijven dan wel voor hem af te dwingen dat een alternatieve woning wordt toegewezen met een verhuiskostenvergoeding. Bij dit soort uitgebreide zaken kan ook gedacht worden aan een persoonlijk gesprek met de verhuurder om op die manier te bemiddelen. De hoeveelheid contactmomenten en het belang van het conflict bepaalt of sprake is van een éénvoudige of uitgebreide advisering.