

Onderwerp Preadvies Steunpunt Huren

Steller E. Bennen

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 050 367 8234 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 7126291

Datum 20-9-2018 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Van de fractie van de Partij van de Arbeid hebben wij 29 juni jl. het initiatiefvoorstel "steunpunt huren" ontvangen. Het voorstel beoogt de positie van huurders te versterken door de oprichting van een nieuw Steunpunt Huren.

Met dit preadvies informeren wij u over de overwegingen en het procesvoorstel. Belangrijke kanttekening hierbij is dat aan een mogelijk huurderssteunpunt juist ook samen met de huurders (of de vertegenwoordiging hiervan in de huurdersorganisaties) inhoud moet worden gegeven. Dit zal nog moeten plaatsvinden via de huurdersorganisaties en bijvoorbeeld Vastgoedbelang. Met de woningcorporaties is in het BO NLA van gedachten gewisseld over nut en noodzaak en de mogelijke organisatievorm.

#### Initiatiefvoorstel

Het initiatiefvoorstel is gebaseerd op het standpunt dat huurders extra ondersteuning verdienen bij het nastreven van "goed wonen". Gesteld wordt dat door de druk op de woningmarkt de positie van de huurder is verzwakt en dat de afhankelijkheid is toegenomen. Het is de bedoeling dat een steunpunt de zeggenschap van de huurder versterkt en ondersteuning biedt bij eventuele geschillen. Dit geldt ook voor huurders in de private sector.

Corporaties verlenen huurders inspraak door middel van eigen huurdersorganisaties. De indieners constateren dat er een kloof zit tussen het werk van deze inspraakorganisaties en het behartigen van belangen van individuele huurders. Ze geven aan dat hierdoor de belangen van huurders onvoldoende tot hun recht komen.

Indieners roepen op om een steunpunt huren op te zetten dat de zeggenschap van huurders versterkt bij onder andere geschillen, onderhoudsplannen, wijkvernieuwing maar ook in verhouding tot de gemeente en corporaties.

### Context

In reactie op dit initiatiefvoorstel hebben we gekeken naar welke lijnen voor zeggenschap van huurders er nu liggen. Daarbij is ook gezocht naar voorbeelden van versterking ervan die in andere steden zijn georganiseerd en of dat iets kan betekenen voor Groningen.

Om huurdersorganisaties te kunnen bijstaan wordt in een aantal steden gewerkt met een huurteam. Vergelijkbaar met het huurteam voor studentenhuysvesting dat in Groningen is georganiseerd door de Gsb. In Amsterdam is een soort huurteam actief, het zogenaamde !WOON, een grote organisatie in de vorm van een stichting. In Utrecht is via het huurteam ondersteuning beschikbaar door inschakeling van een adviesbureau.

De vraag is wat voor de huidige werkwijze in Groningen een geschikte, aanvullende faciliteit kan zijn om de samenwerking van partijen te verbeteren. Voor een afweging is gekeken naar drie schaalniveaus waarop zeggenschap van huurders belangrijk is voor de kwaliteit van wonen:

1. Beleidsontwikkeling en visie op stedelijk niveau;
2. Implementatie op groot schaalniveau bijvoorbeeld bij herstructurering in wijken, verduurzaming ed.;
3. Kwesties en geschillen op individueel en complexniveau.

#### *1. Stedelijk niveau.*

De huurdersorganisaties hebben een belangrijke en wettelijk geregelde positie in het overleg met de woningcorporaties en de gemeente. We willen werken aan sterke huurdersorganisaties die een volwaardig partner kunnen zijn in de samenwerking (onder andere bij de prestatieafspraken). Dit vraagt om mogelijkheden om huurdersorganisaties bij te staan in hun advisering en onderhandelingen. Op dit moment verschilt per corporatie de manier waarop de samenwerking met de eigen huurdersorganisatie is georganiseerd. Verwacht wordt dat corporaties, en ook huurdersorganisaties, aan deze ruimte hechten. Bij verdere professionalisering van huurdersorganisaties is dit iets om rekening mee te houden. Dit kan door aansluiting te zoeken bij de aanwezige behoefte en de huidige structuur. Te denken valt aan bijvoorbeeld een combinatie van ondersteuning vanuit de sector met de mogelijkheid van inschakeling van onafhankelijk advies.

#### *2. Implementatie op groot schaalniveau, ondersteuning bij wijkverbetering*

Er staat wat betreft wonen in de stad veel te gebeuren waarbij de actieve inbreng van bewoners belangrijk is. Onder andere in wijkvernieuwingswijken en bij verduurzaming van woningen draagt de betrokkenheid van bewoners

bij aan goede en breed gedragen plannen. Om dit ten volle te kunnen benutten is het nodig dat de bewoners kunnen beschikken over professionele, onafhankelijke ondersteuning. Een vorm van een Steunpunt Huren is hiervoor een goede mogelijkheid. Afhankelijk van de behoefte vraagt dit om een flexibel model, maar waarbij er wel één duidelijke plek/persoon/bureau is bij wie huurders terecht kunnen voor ondersteuning en expertise. Per project en op ad hoc basis moet dit mogelijk zijn. De werkwijze lijkt daarmee in zekere zin op die van Utrecht. De meerwaarde voor de stad is dat partijen hierdoor in een vroeg stadium met elkaar in gesprek zijn op hetzelfde niveau.

### *3. Kwesties en geschillen*

Het eerste aanspreekpunt bij problemen in en rondom de woning is de woningcorporatie; die zorgt voor afhandeling van klachten. Met het door de gezamenlijke corporaties opgestelde stappenplan voor de afhandeling van klachten is een aanzet gegeven voor het voorkomen van geschillen. Toch zien we nog vaak een kloof tussen het niet kunnen afhandelen of tot een oplossing komen van een klacht bij de corporatie en de juridische gang. Het organiseren van bewonersondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van een steunpunt, biedt een onafhankelijk plek. Hier kunnen huurders gebruik maken van expertise, waardoor zij een sterkere positie krijgen. Een mogelijk steunpunt moet met name gericht zijn op het ondersteunen en contact hebben met huurders (zowel sociale als particuliere huurders). Zij zorgen voor doorverwijzing naar (indien aanwezig) de bestaande lijn, het professioneel ondersteunen bij geschillen of adviseren/begeleiden tijdens herstructurering/wijkvernieuwing.

Concluderend, we vinden het zinvol om een passende vorm van bewonersondersteuning op te zetten. De belangen van huurders en hun organisaties zijn langs een aantal lijnen geborgd, maar er blijft een kloof tussen huurder en verhuurder bij bijvoorbeeld het afhandelen van geschillen, maar ook tijdens herstructureringsprojecten. Een huurdersteunpunt (of andere vorm van bewonersondersteuning) geeft huurders de mogelijkheid om te beschikken over meer expertise, advies en ondersteuning. Op dit moment komen er ook nog weinig signalen bij het college binnen. De meerwaarde van een huurdersteunpunt kan dan ook zijn dat we op een meer georganiseerde manier te weten komen wat er leeft bij huurders in de stad. Een rechtstreekse ingang waarmee we bijvoorbeeld meer zicht krijgen op wat er speelt rondom geschillen en in het proces van herstructurering en de betrokkenheid van huurders hierin. De manier waarop een huurderssteunpunt het beste kan worden georganiseerd stemmen we graag af met de behoefte en vraag van huurders.

### *Procesvoorstel en vervolg*

We vinden het allereerst van belang om de partijen die het contact met huurders hebben (huurdersorganisaties, Vastgoedbelang, etc.) op te zoeken om van hun te horen wat er speelt en wat de behoefte aan ondersteuning is.

Het lijkt ons goed om hierover van gedachten te wisselen op het moment waarop de corporaties het stappenplan voor afhandeling van klachten bespreken met huurdersorganisaties en raad. Op 20 september zijn meningen van corporaties en gemeente uitgewisseld. Mede op basis van deze input kan er meer vorm aan een steunpunt worden gegeven. We willen een kwartiermaker aanstellen om in samenspraak meer vorm aan een huurderssteunpunt te geven.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "T. Schroor", written in a cursive style.

de loco-burgemeester,  
Ton Schroor

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Bert Popken", written in a cursive style with the initials "I.S." written above it.

de loco-secretaris,  
Bert Popken

Initiatiefvoorstel “steunpunt huren”

Groningen 29 juni 2018

*Namens de PvdA Fractie*  
Maarten van der Laan

*Met dank aan*  
Rolf Middelberg

## Goed wonen

Iedereen heeft een dak boven zijn hoofd nodig. Een plek om zichzelf te zijn. Artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) stelt dat eenieder recht heeft op respect voor zijn privéleven, familie- en gezinsleven, woning en correspondentie. Dit artikel beschermt burgers tegen de niet noodzakelijke inmenging van overheden in de uitoefening van dit recht. Een eigen thuis is een mensenrecht.

‘Goed wonen’ gaat nog een stapje verder. Een goede woning is betaalbaar, vrij van onderhoudsgebreken en staat in een prettige omgeving. Het realiseren van goed wonen is een gedeelde opgave waarbij overheid én burger beiden een rol spelen en elkaar aanvullen.

Daarnaast gaat *goed wonen* om meer dan de fysieke eigenschappen van het object. Wie een huis koopt heeft veel te zeggen over zijn woning en de directe leefomgeving. Deze zeggenschap is voor huurders in de regel veel kleiner. Huurders kunnen zich daarin vaak onmachtig voelen. Daarom verdienen huurders extra ondersteuning in het articuleren van hun huurdersbelangen. Dergelijke ondersteuning biedt een kans om de zeggenschap van de huurder over zijn woning en directe leefomgeving te vergroten.

## Huren in de Parel van het Noorden

De gemiddelde huurder is tevreden met zijn of haar woning; 76,6 procent van de huurders in Nederland geeft aan tevreden te zijn over de woning die ze huren.<sup>1</sup> Groninger huurders geven hun woningbouwcorporatie gemiddeld een zeven of hoger.<sup>2</sup> Tegelijkertijd zien we juist hier in Groningen ook duidelijke signalen van ontevredenheid. Het project *hoezjestad.nl* bijvoorbeeld bracht misstanden aan het licht binnen de particuliere huursector in Groningen. Verder is er op initiatief van de SP-fractie recentelijk gediscussieerd over gebrekkig onderhoud bij woningen die in eigendom zijn van Groningse woningbouwcorporaties.

Groningen groeit. De Parel van het Noorden is momenteel zeer populair. Dit succes van de stad heeft ook een keerzijde: de huren schieten omhoog en het wordt steeds moeilijker om een passende huurwoning te vinden. De grote vraag naar huurwoningen versus het relatief geringe aanbod maakt afhankelijkheid van huurder van zijn verhuurder groter.

Een huurder zal altijd een relatief zwakke positie innemen jegens zijn verhuurder. De verhuurder beschikt vrijwel altijd over meer kennis en middelen dan de huurder. Verder bevindt de huurder zich altijd in een afhankelijkheidspositie: het gehuurde object is zijn woning. Deze afhankelijkheidsrelatie maakt dat de positie van de huurder specifieke bescherming verdient.

Dit initiatiefvoorstel beoogt de bescherming van de huurder verder te borgen. De PvdA-fractie beoogt de oprichting van een nieuw Steunpunt Huren. Een Steunpunt gericht op het versterken van de zeggenschap van de huurder, ter ondersteuning van de huurder en bij eventuele geschillen. Het Steunpunt maakt geen onderscheid tussen corporatieve huurders en huurders in de private sector maar ondersteunt alle huurders van woonruimte in de gemeente Groningen.

---

<sup>1</sup> CBS 2015

<sup>2</sup> Aedes 2017

## **Rechtshulp en zeggenschap voor huurders in Groningen**

Woningbouwcorporaties verlenen huurders inspraak door middel van hun eigen huurdersorganisaties. Nijestee heeft bijvoorbeeld haar eigen participatieraad, huurders van Lefier hebben zich verenigd in de Klanten adviesraad (KAR). Verder is er de Woonbond die zich inzet voor huurders van woningbouwcorporaties en huurders binnen de particuliere sector. Deze platforms bieden een adequaat vehikel in het organiseren van inspraak op het beleidsniveau en het wisselen van gedachte met de gemeente. Er is echter sprake van een kloof tussen het werk van deze inspraakorganisaties en het behartigen van belangen van individuele huurders. Deze kloof is zelfs nog groter wanneer het gaat om de belangen van huurders bij private verhuurders.

Lang niet alle huurders beschikken over de middelen om professionele rechtshulp in te zetten. Een gebrek aan voldoende rechtshulp verzwakt de positie van de huurder. Het maakt dat de huurder niet altijd in staat is om datgene te verzilveren waartoe de verhuurder verplicht is. Huurders nemen vaak noodgedwongen genoegen met minder dan waarop ze recht hebben, bijvoorbeeld een te hoge huur of gebreken aan de woning die voor rekening van de verhuurder komen.

Het Steunpunt kan de zeggenschap van huurders versterken. Dit door ondersteuning bij het beter articuleren van huurdersbelangen bij onderhoudsplannen en wijkvernieuwing. Het steunpunt weet wat er speelt. Het steunpunt luistert naar de wensen en klachten van huurders, en haalt deze zelf op, door de wijk in te gaan. Het steunpunt kan hierbij functioneren als spreekbuis voor huurders in verhouding tot de gemeente en de corporaties.

### **In conclusie**

Naar analogie van het Steunpunt Huren dat in het begin van de eeuw succesvol in de stad heeft geopereerd, pleit de PvdA voor een nieuw professioneel huurdersteunpunt, ondersteund door vrijwilligers. Het steunpunt werkt nauw samen met bijvoorbeeld organisaties als de GSb, de Woonbond etc. De gemeente zou het voortouw moeten nemen in een voorstel voor financiering, organisatie en de leiding van het Steunpunt.

### **Dictum**

De raad van Groningen besluit:

- Het college te verzoeken een Steunpunt huren op te zetten.
- Woningbouwcorporaties en belangenorganisaties op te roepen om mee te denken en te financieren.