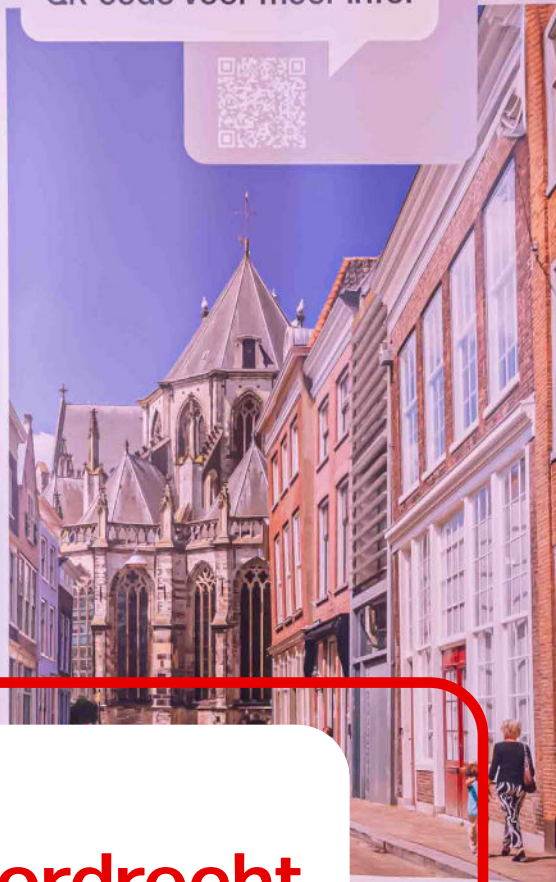




woonadvies
Dordrecht 

Neem contact op via
06 204 32 069 of scan de
QR-code voor meer info!



Jaarverslag
Woonadvies Dordrecht
2023

Inleiding

Jaarverslag 2023

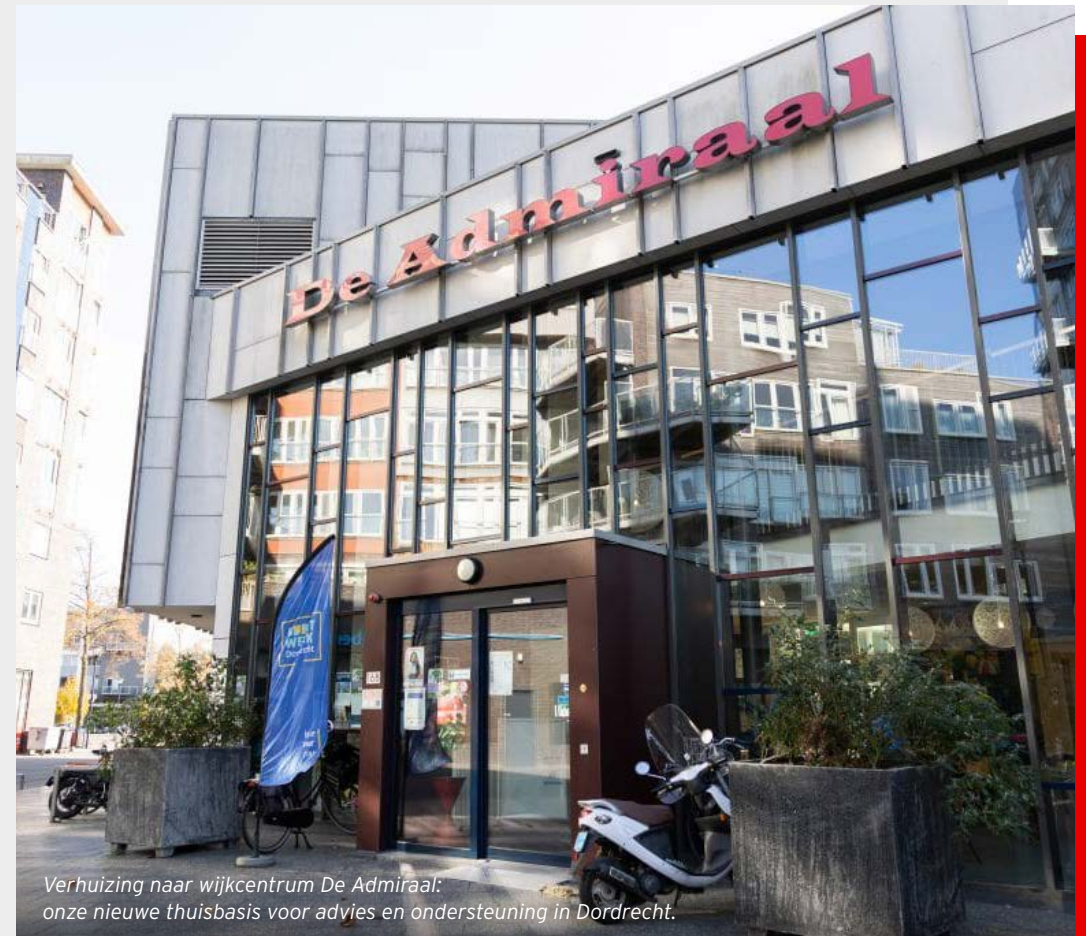
ContourdeTwern staat voor een verbonden, inclusieve samenleving. Waarin elk mens meetelt en meedoet. 2023 was in vele opzichten een dynamisch jaar. Maatschappelijke gebeurtenissen en ontwikkelingen hebben vanzelfsprekend ook hun weerslag op de inwoners van Dordrecht. En daarmee ook op onze medewerkers van ContourdeTwern. Ons werk raakt namelijk het hart van de samenleving en de hardnekkige vraagstukken die daar spelen. Denk aan vraagstukken als armoede, vergrijzing, verduurzaming en woningnood.

Gezien de grote maatschappelijke opgaven waar we voor staan, is een nauwe samenwerking tussen

het fysiek en sociaal domein belangrijker dan ooit. Samen met partners, vrijwilligers en inwoners probeerden we vanuit antwoorden te vinden op de maatschappelijke ontwikkelingen en ingewikkelde vraagstukken die er spelen. Door samen met hen daadwerkelijk náást de mensen te gaan staan, hebben we veel inwoners weer perspectief kunnen bieden.

We willen u hartelijk danken voor het vertrouwen, de samenwerking en de constructieve, kritische dialoog die daarbij hoort.

Peter Snoeren
Manager ContourdeTwern



Verhuizing naar wijkcentrum De Admiraal: onze nieuwe thuisbasis voor advies en ondersteuning in Dordrecht.

Terugblik op 2023

Voor u ligt het jaarverslag Woonadvies Dordrecht 2023. In deze rapportage schetsen we een beeld van de werkzaamheden van Woonadvies Dordrecht (WaD) in 2023 aan de hand van de volgende onderwerpen:

1. Ontwikkelingen
in het land, het
team en op inhoud

2. Casussen

3. Verdieping op
Vereniging van
Eigenaren (VvE)

4. Meldpunt
Ongewenst
Verhuurgedrag (MOV)

5. Project
Verduurzamen
voor Huurders (VvH)

6. Signalen

1. Ontwikkelingen

Er zijn 76 telefonische meldingen bij het MOV binnengekomen, resulterend in 9 casussen, een stijging ten opzichte van vorig jaar. Stijging is ontwikkeling. Stijging telefonische meldingen komt o.a. door het meldpunt bij diverse netwerkpartners onder de aandacht te hebben gebracht zoals bij diverse gemeentelijke overleggen en het Juridisch Loket.

De medewerkers van WaD hebben het meldpunt afgelopen jaar onder de aandacht gebracht van de netwerkpartners. Dit door middel van een presentatie bij de diverse gemeentelijke overleggen in Dordrecht. Het meldpunt is druk geweest met het opzetten van de pilot Verduurzaming, die per 1 juli 2023 van start gegaan is. Ook is per 1 juli 2023 is de Wet Goed Verhuurderschap ingegaan.

Deze wet geeft gemeenten extra handvaten om particuliere verhuurders die niet goed verhuren, aan te pakken. Een goed instrument om het woongenot van particuliere huurders te verbeteren. De wet houdt onder andere in dat iedere gemeente vanaf 1 januari 2024 een meldpunt hoort te hebben. Woonadvies Dordrecht heeft van diverse gemeenten het verzoek gekregen om als meldpunt voor hun gemeente op te treden. Zes gemeenten uit de regio gaan aansluiten op de werkwijze van WaD. De woningmarkt is nog steeds krap en het vooruitzicht op verbeteringen op korte termijn zijn negatief. Door het huidige stikstofbeleid en dure bouwmaterialen kunnen er weinig woningen bijgebouwd worden. Ook zijn betaalbare koopwoningen zeldzaam, net als afdoende beschikbare sociale huurwoningen.

woonadvies
Dordrecht



Het verduurzamen van woningen is een thema wat in heel Nederland speelt en aandacht vraagt. Woonadvies Dordrecht heeft in samenwerking met de gemeente de pilot Verduurzamen voor Huurders ontwikkeld en kan huurders en particuliere verhuurders verder helpen.

- Sinds 2022 werken we binnen ContourdeTwern met het registratiesysteem Blik 2.0. Voor Woonadvies Dordrecht is een beter werkbare aanpassing in de maak. Het goed en verantwoord omgaan met gegevensbescherming blijkt in de praktijk lastig. Wat mag wel of niet gedeeld worden met oog op de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming? Dit punt kwam ook aan de orde bij de evaluatie van het MOV. De gemeente en Woonadvies Dordrecht hebben samen met privacy adviseurs afspraken gemaakt rondom de gegevensverstrekking.
- 1 juli 2023 is Djinn van Hamersveld gestart als projectleider voor Verduurzaming voor Huurders.
- De locatie Cultureel Centrum Sterrenburg blijkt voor Woonadvies Dordrecht minder geschikt. Per 1 januari 2024 zijn we bereikbaar en zichtbaar in wijkcentrum De Admiraal aan het Admiraalsplein 168 te Dordrecht.



Djinn van Hamersveld gestart als projectleider voor Verduurzaming voor Huurders

2. Casussen

Stadspolders

Bewoner meldt telefonisch dat er allerlei technische gebreken in de woning zijn, die niet afdoende verholpen worden. Het gaat om een woning van een Sociale Woningcorporatie. We hebben de betreffende bewoner terugverwezen naar zijn verhuurder. Als advies meegegeven om schriftelijk contact op te nemen met zijn verhuurder, daarin de klachten toe te lichten en de verhuurder een redelijke termijn te geven om de technische gebreken hersteld te hebben. Bewoner gaat er zelf mee aan de slag.

Krispijn

Een begeleider belt samen met zijn cliënt. Cliënt huurt al jaren een woning van een kleine particuliere verhuurder en heeft altijd een goede band met de oude eigenaar gehad. Nu nemen zijn



kinderen voor de eigenaar waar en die contacten gaan er anders aan toe. In de woning komt schimmel voor, het keukenblok staat los, de dubbele beglazing is slecht en er is maar 1 kachel in de woning. Daarnaast ervaart hij veel geluidsoverlast van de burens. Woonadvies Dordrecht is met cliënt en begeleider op een neutrale locatie in gesprek gegaan. Cliënt voelt zich niet sterk genoeg om de gebreken aan te kaarten en wil het liefst verhuizen via Woonkeus. Cliënt is bang voor de kinderen van de eigenaar. Verhuizen zal niet snel lukken. Zodra cliënt ons intakeformulier ingevuld heeft, kunnen we hem en zijn begeleider verder op weg helpen. Er bestaat een kans dat vanwege de angst, dit niet zal gebeuren.

Reeland

Een bewoonster neemt contact met Woonadvies Dordrecht op vanwege de slecht onderhouden woning, die zij huurt van een particuliere verhuurder. Het gaat om ramen (enkel glas) met kozijnen die slecht zijn, vloer- en plafond problemen en schimmel. Ze heeft sporadisch contact met de particuliere verhuurder, te veel contact

geeft haar stress. Na diverse gesprekken blijkt dat de bewoonster en verhuurder beiden onze hulp kunnen gebruiken. Gelukkig willen beide partijen meewerken. Met toestemming van verhuurder gaat Woonadvies Dordrecht en de projectleider Verduurzaming voor Huurders in gesprek met de aannemer van de verhuurder. Kennis wordt uitgewisseld en ramen en kozijnen worden vernieuwd. Ook de andere technische problemen worden besproken en opgepakt.

Centrum

Een groot woongebouw in het Centrum heeft achterstallig onderhoud, in de woningen en aan het gebouw zelf. De particuliere verhuurder heeft een beheerder voor de contacten met de huurders en die zorgt voor

al het onderhoud. Huurders zijn niet tevreden en nemen eind mei 2023 contact op met Woonadvies Dordrecht. Na gesprekken met diverse huurders bij hen thuis, nemen we contact op met de beheerder om ook hun kant van het verhaal te horen. Hier komt na veel pogingen tot contact weinig reactie op. Uiteindelijk wordt er contact opgenomen met de eigenaar. De eigenaar is verbaasd dat wij contact met hem opnamen, in plaats van met de beheerder.

Eind 2023 vernemen we van de huurders dat er per 1 januari 2024 een nieuwe beheerder aangesteld is. Het duurt daardoor langer om uit te zoeken wat wel en niet uitgevoerd is. Woonadvies Dordrecht blijft de huurders bijstaan en adviseren.



3. Een verdieping op de VvE

De volgende casussen hebben er gespeeld op het gebied van Vereniging van Eigenaren (VvE):

- Via het Juridisch Loket kreeg WaD in augustus 2023 een verzoek om advies te geven aan een bewoner uit een VvE complex in Wielwijk. Het is een gemengd complex waar huurders en eigenaren samen in een woongebouw wonen. De bewoner die ons benaderd heeft, is eigenaar van een woning en actief in een commissie van de VvE. Bij een buurvrouw (huurder) is het plafond naar beneden gekomen in mei 2022, meerdere bewoners zijn bezorgd over de situatie in hun eigen woning. Er zijn onderzoeken gedaan door de VvE beheerder. De VvE heeft begroot om het dak in 2024 aan te pakken. Bewoners zijn bezorgd om de tussenoplossing die geboden wordt; alleen het plafonddeel bij de betreffende huurder repareren. Er is echter gestemd in de algemene ledenvergadering met alle eigenaren en akkoord gegeven om alleen het plafonddeel van de huurder te repareren. De bewoner laat de situatie nu rusten.
- De VvE complexen die we in het verleden geadviseerd hebben, geven aan ons te benaderen als dat nodig is.

In 2024 zal worden bekeken hoeveel tijd er beschikbaar blijft voor advisering VvE's.

4. Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) is gestart in 2020 en is onderdeel van Woonadvies Dordrecht. Het is een coproductie van de Gemeente Dordrecht, Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid en Woonadvies Dordrecht. Het meldpunt is opgericht nadat de meldingen met betrekking tot misstanden in de particuliere huursector toenamen. We signaleerden dat er onder bewoners weinig kennis is over rechten en plichten bij huurwoningen en dat er geen geschikte plek was waar inwoners terecht konden

met vragen. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag voorziet hierin. Er zijn 76 meldingen in 2023 via het meldpunt binnengekomen. Enkele meldingen zijn doorverwezen naar externe partners of kortdurend afgehandeld met advies. Sommige melders durfden geen officiële melding te doen uit angst voor hun verhuurder. Bij twee zaken betrof het een woongebouw met meerdere klachten, waarbij WaD langdurig advies, bemiddeling en begeleiding bood. Enkele meldingen zijn langdurige zaken geworden die door WaD of VvH zijn opgepakt.

De meldingen zijn divers en soms is er sprake van een combinatie van problemen. We onderscheiden de volgende meldingen:

1. Slecht onderhoud en gebreken aan de woning
2. Intimidatie door de verhuurder
3. Overtredingen van verordeningen en regels
4. Illegale verhoging van de huur/ extreme huurbedragen voor het gebodene



5. Pilot Verduurzamen voor Huurders

De pilot 'Verduurzamen voor Huurders (VvH)' is in juli 2023 opgezet met het idee dat er winst te behalen valt in de particuliere huursector rondom verduurzaming. Uit onderzoek blijkt dat de particuliere huursector achterloopt in de verduurzaming van woningen. Met het relatief nieuwe artikel in het Burgerlijk Wetboek, boek 7 artikel 243, kunnen huurders makkelijker hun recht op verbetering van de woning vragen. Veel huurders kennen hun rechten niet en/of zijn niet gewoon om dit soort gesprekken met hun verhuurders te voeren. Om deze reden is deze pilot opgezet, waarbij Woonadvies Dordrecht particuliere huurders ondersteunt om verduurzaming in de woning mogelijk te maken. Samen met de huurder wordt contact met de verhuurder gelegd om deze te overtuigen



Voorbeeld van lekkage in de dubbele beglazing

de maatregelen voor verduurzaming te nemen. Er is een samenwerking aangegaan met Huijzer advocaten in Papendrecht om juridische procedures te kunnen voeren indien dit nodig blijkt. Ook wordt er samengewerkt met energiehulp Dordrecht, zij hebben een aantal particuliere huurwoningen in kaart die verduurzaming kunnen gebruiken.

De bewoner verstuurt met behulp van de projectleider maximaal drie verschillende brieven naar de verhuurder. De eerste brief is een vriendelijk verzoek, de toon wordt per brief dwingender en in de laatste brief waarschuwen we voor rechtsgang. Na driemaal geen reactie van de verhuurder wordt een juridische procedure gestart.

In totaal zijn er 21 aanmeldingen (september 2023 t/m februari 2024) bij VvH binnengekomen; 20 via de Energiehulp en één via Woonadvies Dordrecht. Uit deze casussen zijn twaalf hulpvragen door het VvH, negen voor het WaD en vijf door andere partners opgepakt.

Drie casussen zijn afgemeld. Tot nu toe valt op dat de casussen in drie soorten categorieën te verdelen zijn met betrekking tot de inzet in tijd die het kost om een casus af te handelen. Korte casussen, kosten tussen de twee en de zes uur de tijd, middellange casussen tussen de drie en de zes uur en zware/langdurige casussen kosten tussen de vier en de twaalf uur om tot afsluiting te komen. De tijd die het kost om een huurder van aanmeldingen tot een vervolgstap richting de verhuurder te begeleiden is divers. Huurders geven aan het een lastige beslissing te vinden

om mee te werken aan het project, ze vrezen voor een slechte relatie met hun verhuurder. Er is angst om uit huis gezet te worden en/of voor pesterijen van de verhuurder. Ook speelt er bij een aantal huurders dat zij wantrouwen hebben richting overheid en instellingen. Bij deze huurders is er extra tijd nodig om hen te motiveren, bezwaren en angsten weg te nemen. Ook spelen de mogelijkheden en gebreken rondom de woning een rol in de tijdspanne die het kost om tot de start van het echte verduurzamen te komen.



Voorbeeld van lekkage in de dubbele beglazing

6. Signalen

Het tekort aan goede en betaalbare huurwoningen is toegenomen. Op korte termijn komt hierin geen verandering. De aangekondigde maatregelen zijn ingevoerd, waar-door de particuliere verhuurder minder speelruimte krijgt. Alleen moeten de uitvoeringsinstanties bepaalde maatregelen nog uitwerken of inregelen waardoor het effect nog niet zichtbaar is.

WaD ziet gebeuren dat sommige verhuurders hun huurprijs fors verhogen met als doel de huurder te ontmoedigen en zo te zorgen dat deze de huur opzegt. De verhuurder geeft als reden dat hij wil verbouwen. De nieuwe huurprijs valt na verbouwing een stuk hoger uit en de huurder kan dit niet opbrengen. Op deze manier kan de verhuurder van huurders afkomen die bijvoorbeeld lastig zijn, er al lang zitten, etc. Het gaat hierbij om woningen in de vrije sector, wat inhoudt dat de huurprijzen boven de liberalisatiegrens liggen. De huurder heeft hierdoor geen recht op huurtoeslag. Er wordt gesignaleerd dat particuliere verhuurders naast het verhuren een andere baan hebben. Het kan daardoor lang duren voordat een probleem verholpen is, ondanks dat er contact is. Ook is het van belang dat huurders hun huurcontract goed lezen en begrijpen, er komen steeds meer huisjesmelkers.

Demissionair Minister De Jonge is bezig om een nieuwe wet te lanceren: 'de wet betaalbare huur'. Deze wet regelt dat huurprijzen van huurwoningen in het middensegment worden bepaald op basis van een puntensysteem.

Dit systeem geldt al voor sociale huurwoningen tot een kale huur van € 880. Straks mogelijk ook voor huurwoningen tot een kale huurprijs van € 1.100 euro. De meningen zijn verdeeld of deze mogelijke nieuwe wet het doel wel haalt. Volgens de Raad van State kan de nieuwe wet verkeerd uitpakken: verhuurders en beleggers zullen zich terugtrekken van de huurmarkt en hun panden verkopen, waardoor er een groter tekort aan huurwoningen komt. Een gelijkblijvende vraag bij minder huuraanbod kan de huren verder onder druk zetten, terwijl het doel juist is om huren te matigen. Ook partijen in de woning- en vastgoedmarkt waarschuwen voor deze ontwikkeling.

Bron: NOS.nl en krant Rotterdam-Rijnmond.

woonadvies Dordrecht

