

MOV (Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag)

1. Hoe is het proces rondom het meldpunt belegd in de gemeentelijke organisatie?

ANTWOORD: het meldpunt ongewenst verhuurdersgedrag is sinds 1 januari 2024 verplicht voor elke gemeente. Het meldpunt is belegd bij Woonadvies/Contour de Twern. Wanneer handhaving nodig is, wordt de omgevingsdienst (OZHZ) ingeschakeld. De gemeente is opdrachtgever voor de werkzaamheden van Woonadvies en er vindt periodiek (minstens 1 x per kwartaal) ambtelijk overleg plaats met Woonadvies. Onderwerpen van gesprek zijn de voortgang en over eventuele problemen bij de uitvoering van de werkzaamheden.

2. Hoe wordt opvolging gegeven aan de klachten die via het meldpunt binnenkomen?

ANTWOORD: Klachten die via het meldpunt binnenkomen worden door het meldpunt zelf telefonisch, via de mail of schriftelijk afgehandeld. Dat kan zijn via lichte bemiddeling of advisering aan de huurder. Indien dit niet leidt tot een oplossing kan het meldpunt doorverwijzen naar een juridisch loket, de OZHZ (voor controle en handhaving), de Woonbond of andere deskundige instanties. De gemeente heeft hierin geen rol, behalve als overlegpartner, adviseur en opdrachtgever.

3. De uitvoering van de werkzaamheden worden in samenwerking met Woonadvies Dordrecht uitgevoerd. Hoe is de verantwoordelijkheid verdeeld tussen deze organisatie en de gemeente? Wie is verantwoordelijk voor wat?

ANTWOORD: Het meldpunt is ondergebracht bij Woonadvies Dordrecht. Zij doen de intake en sturen aan op een oplossing. De gemeente heeft de rol van opdrachtgever en kan op casusniveau (on)gevraagd adviseren.

4. Welke kosten zijn gemoeid met de uitvoering door Woonadvies Dordrecht?

ANTWOORD: De jaarlijkse kosten die zijn gemoeid zijn met het meldpunt zijn € 40.445.

5. En welke opdracht is gekoppeld aan de uitvoering door Woonadvies Dordrecht?

ANTWOORD: In de subsidiebeschikking staat de volgende opdracht:

- 5 uur per week ofwel 0,15 fte personele inzet;
- Casussen afhandelen;
- Stappen beschrijven van de afhandeling van casussen;
- Resultaten bijhouden en monitoren.

6. Kunt u het aantal meldingen aangeven die sinds de start van het meldpunt zijn binnengekomen bij de gemeente?

ANTWOORD: Het totaal aantal meldingen vanaf de start in september 2020 bedraagt

262, waarvan **249** meldingen via de telefoon van het Meldpunt van Woonadvies Dordrecht. Via het emailadres vermeld op de website van de gemeente Dordrecht kwamen **13** meldingen binnen

7. In hoeveel gevallen heeft dit in samenwerking met de verhuurder(s), Woonadvies Dordrecht en de gemeentelijke organisatie tot oplossingen geleid?

ANTWOORD: **157** meldingen werden binnen 2 weken opgelost door advisering en doorverwijzing. **30** meldingen werden opgelost na overleg met huurder en verhuurder op middellange/langere termijn, waarbij Woonadvies Dordrecht heeft bemiddeld.

Ruim **25%** van de melders trekt zich terug omdat zij zich niet officieel willen laten registreren. Dit kan te maken hebben met angst voor intimidatie van de verhuurder of beheerder, maar ook gemakzucht speelt hier vaak een rol. Men vindt het te veel moeite en het geeft onrust. Een kleine groep vindt een andere woning via een corporatie, wanneer men genoeg inschrijftijd heeft verzameld. Bij **1** casus speelt een rechtszaak. De uitkomst daarvan is nog niet bekend.

8. Wat gebeurt er met de klachten en situaties die (nog) niet tot een oplossing hebben geleid?

ANTWOORD: Deze worden bijgehouden door Woonadvies. Vervolgens wordt samen met de gemeente bekeken wat er mogelijk is om tot een oplossing te komen. De voorgestelde verhuurverordening met de verhuurvergunning zou meer mogelijkheden geven om in te grijpen door bijvoorbeeld boetes op te leggen.

9. Heeft het college een 'beeld' van de verhuurders waar bewoners klachten over indienen?

ANTWOORD: Het is bij het college bekend over welke verhuurders klachten worden ingediend.

10. Vinden er dan ook gesprekken plaats met deze verhuurders om de zaken op orde te brengen? En welke mogelijkheden heeft de gemeente hiervoor?

ANTWOORD: Woonadvies voert, indien nodig en door de huurder gewenst, gesprekken met deze verhuurders. Als dit niet leidt tot een oplossing, verwijst Woonadvies door naar bijvoorbeeld de OZHZ of de Woonbond.

11. Wat is de rol van de omgevingsdienst OZHZ in deze kwesties?

ANTWOORD: De OZHZ heeft uitdrukkelijk de rol van handhaver. Als er daadwerkelijk sprake is van slecht gedrag van de verhuurder en er is een overduidelijke grondslag om dit juridisch aan te pakken, komt de OZHZ in beeld.

12. Hoe wordt er gehandhaafd indien de verhuurder zijn ongewenste verhuurgedrag voortzet, of anderszins in gebreke blijft? Woonadvies Dordrecht ziet geen mogelijkheden meer. Aan wie wordt het dossier binnen de gemeente overgedragen en hoe gaat het dan verder?

ANTWOORD: Deze situaties komen inderdaad voor. Op casusniveau wordt in overleg tussen Woonadvies en de gemeente een passend vervolg besproken en vastgesteld.

13. Inmiddels is ook gestart met het project w Verduurzaming. Het 1^e jaar van dit project zit er inmiddels op. Wat is hier m.b.t. particuliere verhuur de voortgang?

ANTWOORD: De ondersteuning van de particuliere huurders bij de verduurzaming van hun woning is ondergebracht bij Woonadvies/Contour de Twern. In juli 2023 zijn zij gestart. Tot 1 maart 2024 zijn 21 meldingen binnengekomen, overwegend via de Energiehulp. De casussen zijn allemaal zonder rechtsgang opgelost/afgehandeld. Naast ondersteuning op het gebied van verduurzaming ging het ook over andere gebreken aan de woning of sociale problemen. Vaak was sprake van meerdere problemen en was doorverwijzing naar juridische en/of sociale ondersteuning noodzakelijk.

Naar wij begrijpen is het de bedoeling dat het meldpunt een regionaal karakter krijgt.

14. Klopt dit?

ANTWOORD: Dit klopt. Zes van de negen regiogemeenten in de Drechtsteden wilden eind 2023 aansluiten bij de werkwijze van Dordrecht, omdat ze zichzelf 'te klein' vonden om het zelf te organiseren.

15. Is dan de conclusie dat het meldpunt in Dordrecht als 'succesvol' kan worden beschouwd?

ANTWOORD: Het meldpunt draagt, in combinatie met andere instrumenten, zoals de huisvestingsverordening en de voorgestelde verhuurverordening, bij aan de aanpak van 'slechte' particuliere verhuurders.

16. Waar is dit 'succes' dan zichtbaar voor de politiek?

ANTWOORD: Het is aan de politiek om te bepalen of ze hiervan het succes inzien.

17. De subsidie vanuit de gemeente voor dit meldpunt is sterk teruggebracht van 25 naar 5 uur/week. Hoe verhoudt zich dit tot een eventuele uitbreiding over de regio?

ANTWOORD: De 5 uur per week geldt alleen voor de gemeente Dordrecht. De deelnemende regiogemeenten dragen naar rato bij aan het meldpunt. Elke gemeente krijgt daarvoor jaarlijks een bijdrage vanuit de rijksoverheid. Het aantal beschikbare uren voor het meldpunt is daarmee ruim verdubbeld.

18. Via welke partijen wordt dan regionaal de uitvoering opgepakt? Gebeurt dit centraal of worden er per gemeente organisaties via aanbesteding aangetrokken

ANTWOORD: Woonadvies Dordrecht pakt het meldpunt voor de zes deelnemende gemeenten in de regio op. De drie gemeenten die niet deelnemen hebben het anders georganiseerd.

19. Is de wethouder het wel eens met het feit dat mensen die noodgedwongen via de particuliere sector moeten huren ook vanuit de gemeente meer bescherming verdienen zoals dit het geval is bij verhuur door corporaties?

ANTWOORD: Ja, en de nieuwe Wet goed verhuurderschap biedt ook extra mogelijkheden om huurders te beschermen.