



Samenvatting

Het college heeft de uitvoering van het Meldpunt Goed Verhuurderschap gemandateerd aan Stichting Huurteam Zuid-Limburg in lijn met het eerdere collegebesluit ([collegevoorstel Wet goed verhuurderschap](#)). Nu de externe partij bekend is die deze opdracht gaat oppakken kan het college de uitvoerende partij, Stichting Huurteam Zuid-Limburg, hiertoe mandateren. Via het Meldpunt kunnen huurders ongewenst verhuurgedrag melden. Voorbeelden van ongewenst verhuurgedrag zijn bijvoorbeeld intimidatie, discriminatie of onredelijke servicekosten. Naar aanleiding van een melding kan het Meldpunt de huurder advies geven of kan de gemeente gaan handhaven. Het hebben van een gemeentelijk Meldpunt is vanaf 1 januari 2024 verplicht.

Beslispunten

1. Instemmen met het instellen van het Meldpunt Goed Verhuurderschap Maastricht, uitgevoerd door Stichting Huurteam Zuid-Limburg;
2. Het instemmen met het Mandaatsbesluit Meldpunt gemeente Maastricht welke de uitvoering van dit meldpunt, inclusief het in dat kader verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van het afwikkelen van bij het meldpunt ingediende klachten, voor de gemeente Maastricht mandateert aan Stichting Huurteam Zuid-Limburg, conform de Wet goed verhuurderschap artikel 4 lid 1 en lid 2.

Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 19 december 2023:

Conform.



1. Aanleiding

Met de inwerkingtreding van de Wet goed verhuurderschap per 1 juli 2023 heeft de gemeente de wettelijke taak bestuursrechtelijk toezicht te houden en te handhaven op de landelijk geüniformeerde algemene regels ter bevordering van goed verhuurderschap. Zo mogen verhuurders huurders niet discrimineren of intimideren, mogen er geen onredelijke servicekosten, borg of bemiddelingskosten in rekening worden gebracht en heeft de verhuurder een plicht tot informatieverstrekking aan de huurder. Daarnaast is er de verplichting om een gemeentelijk meldpunt per 1 januari 2024 te hebben voor huurders die een melding willen doen over hun verhuurder of verhuurbemiddelaar. Het opzetten van een meldpunt en het toezicht houden en handhaven op de nieuwe wet is een bevoegdheid van het college.

Op 31 oktober 2023 heeft het college besloten om het onderdeel van de wetgeving dat de gemeente verplicht tot het instellen van een meldpunt uit te laten voeren door een nog nader te bepalen externe partij. Ook heeft het college hiertoe eenmalige middelen beschikbaar gesteld. Hierna is er op basis van een onderhandse aanbesteding een externe partij, Stichting Huurteam Zuid-Limburg, ingehuurd voor de uitvoering van het meldpunt in 2024. Deze partij moet worden gemandateerd voor het uitvoeren van deze taak.

2. Context

Wet goed verhuurderschap (2023)

Door de nieuwe wet krijgen gemeenten de wettelijke taak bestuursrechtelijk toezicht te houden en te handhaven op de landelijk geüniformeerde algemene regels ter bevordering van goed verhuurderschap. Gelet op het bepaalde in artikel 4, eerste en tweede lid van de Wet goed verhuurderschap is het college van burgemeester en wethouders bevoegd om een meldpunt in te stellen (lid 1) en bevoegd om persoonsgegevens ten behoeve van het afwikkelen van bij het meldpunt ingediende klachten te verwerken (lid 2). Krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld omtrent de verwerking van de persoonsgegevens. Deze nadere regels hebben in ieder geval betrekking op de vastlegging, de bewaartermijn en de vernietiging van de persoonsgegevens.

3. Gewenste situatie

De Stichting Huurteam Zuid-Limburg voert het Meldpunt Goed Verhuurderschap Maastricht uit per 1 januari 2024. Het extern wegzetten van het Meldpunt in plaats van het intern wegzetten is reeds besloten in het [collegevoorstel Wet goed verhuurderschap](#) en heeft de volgende redenen:



1. Hoewel het Maastrichtse Klant Contact Centrum (KCC) een vraag van een huurder zeker kan aannemen en registreren, is het doorverwijzen naar andere instanties op basis van een juridische inschatting of de vraag wel of niet binnen de Wet goed verhuurderschap thuishoort complex en casusafhankelijk – en daarmee niet te vervatten in een eenvoudig stroomschema.
2. Daarnaast is er een externe partij actief in Zuid-Limburg die al expertise heeft opgebouwd als het aankomt op het beantwoorden van vragen van huurders over hun huurcontract e.d.. Het gebruikmaken van een extern meldpunt geeft ons als gemeente dus de mogelijkheid om opgedane ervaringen met problemen waar huurders tegenaan kunnen lopen en bestaande kennis van de juridische rechten en plichten van de huurders te benutten.
3. Ten derde kan een extern meldpunt – wanneer dit bijvoorbeeld in meerdere gemeenten actief is – makkelijker vindbaar zijn voor huurders én een zekere robuustheid bieden. De kennis wordt immers breder verankerd en een piek-moment in meldingen in de ene gemeente kan worden opgevangen met een dal-moment in een andere gemeente.

Stichting Huurteam Zuid-Limburg voert het Meldpunt Goed Verhuurderschap uit door het telefonisch of schriftelijk aannemen en behandelen van meldingen van huurders. Deze behandeling kan resulteren in twee situaties:

1. Het betreft géén normovertreding in het kader van de Wet Goed Verhuurderschap
 - a. Het Meldpunt verwijst door naar het Juridisch Loket, sociale advocatuur of Huurteam voor advisering of bijstand over een huurrechtelijk geschil óf het Meldpunt verwijst door naar een andere voorliggende voorziening, zoals de antidiscriminatievoorziening, politie, maatschappelijk werk, etc.
2. Het betreft een (mogelijke) normovertreding in het kader van de Wet Goed Verhuurderschap
 - a. Met huurder wordt onderzocht welke normovertreding(en) het betreft;
 - b. Huurder wordt geïnformeerd over mogelijke privaatrechtelijke opties;
 - c. Huurder wordt geïnformeerd over het anoniem kunnen melden;
 - d. Huurder wordt geïnformeerd over de haalbaarheid bij een verzoek tot handhaving;
 - e. Er wordt een dossier aangemaakt, en samen met huurder wordt een zo compleet mogelijk dossier opgebouwd voordat deze wordt overgedragen (via een encrypted email) aan de gemeente

Daarnaast deelt het Meldpunt minimaal eens per kwartaal met de gemeente gegevens via een encrypted email ten behoeve van monitoring van het typen klachten over verhuur in Maastricht. Gegevens van casuïstiek en ten behoeven van de monitoring worden na 5 jaar verwijderd.



4. Effect op duurzaamheid en/of gezondheid

Niet van toepassing.

5. Effect op de openbare ruimte

Niet van toepassing.

6. Personeel en organisatie

Het Meldpunt is extern ingehuurd voor 2024 doormiddel van een onderhandse aanbesteding.

7. Informatiemanagement en automatisering (incl. Smart City)

Er is voorafgaand aan de aanbesteding een Data Privacy Impact Analyse (DPIA) uitgevoerd. Er is daarnaast in de aanbesteding opgevraagd hoe (1) de partij om zal gaan met de wet open overheid (WOO) en verzoeken die in dat kader worden ingediend en (2) de eisen van de Archiefwet. Tevens is meegenomen hoe de meldingen die bewoners gaan doen geregistreerd worden in een informatiesysteem dat voldoet aan de veiligheidseisen die de gemeente als overheid dient te stellen, waaronder veilige toegang voor handhavers, wanneer een dossier wordt overgedragen aan de gemeente.

8. Financiën

Over de financiën is reeds besloten in het [collegevoorstel Wet goed verhuurderschap](#). Uit dit voorstel:

	Kosten (bedragen x €1.000)	Opbrengsten (bedragen x €1.000)	Dekking
Structureel	Uitvoering -100 Meldpunt -50	+100	Gemeentefonds (structurele bijdrage Rijk voor uitvoering van deze wetgeving)
Incidenteel		+225	Gemeentefonds (eenmalige decentralisatiegelden Rijk en resterende structurele bijdrage Rijk voor uitvoering 2023)



Financiële risico's	Structureel: Stijging personeelskosten (door krapte arbeidsmarkt), uitvoering Wet goed verhuurderschap blijkt duurder dan middelen die het Rijk beschikbaar heeft gesteld (meer meldingen bij meldpunt, meer handhaving, meer bezwaar en beroep).
---------------------	---

In 2024 worden de structurele kosten voor het meldpunt eenmalig gedekt uit de incidentele opbrengsten. Er wordt in 2024 geëvalueerd of de ingeschatte kosten realistisch zijn of hoger / lager uitvallen. Na de evaluatie is nieuwe besluitvorming aan de orde.

9. Aanbestedingen

De uitvoering van het meldpunt is na een onderhandse aanbesteding gegund aan Stichting Huurteam Zuid-Limburg.

10. Participatie tot heden

Op het moment dat de contouren van de wetgeving duidelijk werden (2022) zijn de eerste gesprekken gestart met het Huurteam Zuid-Limburg, vanwege hun kennis en ervaring met huurrecht. In 2023 is ook contact gezocht met andere gemeenten in Zuid-Limburg om elkaar op de hoogte te houden van de nieuwe wetgeving en de mogelijke gezamenlijke inzet van het Huurteam Zuid-Limburg als extern meldpunt. Meerdere gemeenten hebben aangegeven via het Huurteam Zuid-Limburg een offerte aan te vragen voor het inrichten van een extern meldpunt voor hun gemeenten. Op 3 oktober is er een presentatie aan de gemeenteraad (domein fysiek) gegeven over de wetgeving en zijn signalen/adviezen van de gemeenteraad opgehaald (zie ook: [collegevoorstel Wet goed verhuurderschap](#)).

11. Voorstel

1. Instemmen met het instellen van het Meldpunt Goed Verhuurderschap Maastricht, uitgevoerd door Stichting Huurteam Zuid-Limburg;
2. Het instemmen met het Mandaatsbesluit Meldpunt gemeente Maastricht welke de uitvoering van dit meldpunt, inclusief het in dat kader verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van het afwikkelen van bij het meldpunt ingediende klachten, voor de gemeente Maastricht mandateert aan Stichting Huurteam Zuid-Limburg, conform de Wet goed verhuurderschap artikel 4 lid 1 en lid 2.

12. Uitvoering, evaluatie en vervolg

Na dit besluit kan de Stichting Huurteam Zuid-Limburg het Meldpunt Goed Verhuurderschap Maastricht vanaf 1 januari 2024 gaan uitvoeren voor de gemeente Maastricht. Via het Meldpunt



kunnen huurders ongewenst verhuurgedrag melden. Er vindt in 2024 een evaluatie plaats op basis van de dan binnengekomen meldingen via het meldpunt en de (te verwachte of reeds gedane) doorverwijzingen naar de afdeling Veiligheid en Leefbaarheid.

Collegevoorstel