

April 2016

'GRIJS WONEN' in Rotterdam

Een onderzoek naar de kansen en beperkingen
voor huurders en verhuurders aan de onderkant
van de particuliere woningmarkt

Tornewijk

Carnisse

Tom de Leeuw
Bureau voor Maatschappij,
Veiligheid en Deviantie

Anne van Summeren
Positive ID

Erik Snel
FSW/ EUR,
Kenniswerkplaats Leefbare Wijken

Voorwoord

Rotterdam is een stad met een sterke traditie van sturen op wonen, zoals op woonruimteverdeling, voorraadbeleid, kwaliteit, maar ook op het stimuleren en afremmen van specifieke doelgroepen. Woningcorporaties worden gezien als de natuurlijke bondgenoten om Rotterdammers met een laag inkomen van een onderdak te voorzien. Maar niet alle woningzoekenden hebben even gemakkelijk toegang tot het systeem en zoeken hun weg via hun eigen netwerken in de particuliere voorraad. Hoe deze particuliere huurwoningmarkt er uit ziet blijkt (of bleek?) een blinde vlek. Sturing in deze markt vindt vooral plaats door repressie, controle op onderhoud en overbewoning en het reageren op incidenten, zonder een gestructureerd inzicht in de achterliggende mechanismen van deze markt.

Stichting 010 Woonfocus bouwt voort op de traditie van bewonersondersteuning en ziet het als haar rol om knelpunten bloot te leggen en daar vervolgens acties op te organiseren. Veel gesignaleerde knelpunten hebben betrekking op de particuliere huurwoningmarkt. Het onderzoek naar 'Grijs wonen' is een verkenning van de motieven van zowel huurders als verhuurders om zich op deze markt te begeven en waar dat in de praktijk toe leidt. 'Grijs' verwijst hierbij naar een praktijk die niet zwart-wit is maar juist veel nuances kent. Dat zien we ook terug in de uitkomsten van het onderzoek. Hoewel het door de aard en de omvang van deze studie lastig is om uitspraken te doen die voor de hele particuliere huurwoningmarkt gelden, springen er een aantal conclusies uit:

- Onderhoud en rendement staan op gespannen voet met elkaar, met als gevolg dat vrijwel geen enkele huurder tevreden is over zijn of haar huis/huisbaas en verhuurders vooral een korte termijn perspectief hebben;
- Snel onderdak nodig hebben zorgt er voor dat woningzoekenden op een overspannen markt huisvesting accepteren die volgens de officiële maatstaven onder de maat en/of te duur is;
- Tekort aan kennis en inzicht over het huurrecht is er zowel bij veel huurders als verhuurders.

Een aantal knelpunten is nu blootgelegd. Onze rol is vervolgens om actie te organiseren. Ons beeld op basis van dit onderhavige onderzoek is, dat voor de gemeente de belangrijkste rol is weggelegd om misstanden op te lossen en te voorkomen. De beleidsaanbevelingen gaan over informatie aan huurders en verhuurders, communicatie tussen professionals en verruiming van het aanbod van tijdelijke huur. De eerste twee liggen vooral binnen het bereik van de overheid, in ieder geval in een initiërende rol. Wij hopen dan ook dat de gemeente Rotterdam de uitkomsten van het onderzoek meeneemt in haar beleidsontwikkeling. Voor wat betreft verruiming van het aanbod van tijdelijke huur lijkt de centrale overheid, al voor afronding van het onderzoek, maatregelen te hebben getroffen, gezien de recent door de Tweede Kamer aangenomen Wet Doorstroming Huurmarkt (34 373). Daarin is op meerdere punten de mogelijkheid om tijdelijk te verhuren inmiddels verruimd.

Wij willen de onderzoekers, mede-opdrachtgevers en de deelnemers aan de expertmeetings bedanken voor hun inzet en het delen van hun kennis en inzichten en uiteraard de respondenten (huurders, verhuurders en experts) die voor het kwalitatieve onderzoek zijn geïnterviewd. Voor de leesbaarheid van dit rapport zijn de uitkomsten van zowel de literatuurstudie als het kwantitatieve onderzoek sterk ingedikt. De bijdrage van Margrietha 't Hart aan deze deelstudies mag hier niet onvermeld blijven.

Bestuur Stichting 010 Woonfocus

Robert van der Wouden

Henk-Jan van Smaalen

Richard Sitton

Colofon

Deze studie is geschreven in opdracht van de Stichting 010 Woonfocus en mede gefinancierd door het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en de Directie Veiligheid van de gemeente Rotterdam en door de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken. Deze uitgave is gemaakt door de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken. De kenniswerkplaats is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam, en enkele andere kennisinstituten, met een tweeledige doelstelling: het ontwikkelen van beleids- en praktijkrelevante kennis op het gebied van stadswijken en leefbaarheid en bij te dragen aan de uitwisseling en toepassing van zulke kennis in het Rotterdamse beleid. De Kenniswerkplaats heeft hiertoe diverse onderzoeken laten uitvoeren, bijvoorbeeld over burgerparticipatie, veiligheid en veiligheidsbeleving en over buurtwachten in Rotterdam. Daarnaast organiseert de kenniswerkplaats evenementen (lezingen, expert meetings, enz.). Alle publicaties van de kenniswerkplaats en diverse video-opnames van lezingen zijn te vinden op de website: www.kenniswerkplaats-leefbaar.nl.

Grafisch ontwerp: Karin ter Laak



Inhoud

Samenvatting onderzoeksresultaten en beleidsaanbevelingen	5
H1 Aanleiding, voorgaande deelonderzoeken en onderzoeksvragen	13
H2 Opzet kwalitatief onderzoek	19
2.1. Selectie onderzoeklocaties	19
2.2. Kenmerken onderzoeklocaties	20
2.3. Aanpak van het veldonderzoek	22
H3 Resultaten / bevindingen	23
Verhuurders	
3.1. Kenmerken	23
3.2. Beleving van het verhuren aan de onderkant van de woningmarkt	25
Huurders	
3.3. Kenmerken	32
3.4. Vestigingsmotieven	33
3.5. Kwetsbaarheid	35
3.6. Beleving van het huren aan de onderkant van de woningmarkt	39
H4 Conclusies en discussiepunten	53
Literatuurlijst	57
Bijlagen	
I. Straten met grootste aanbod particuliere huurwoningen	58
II. Overzicht huromstandigheden en waardering door huurders	59
III. Overzicht respondenten	62
IV. Tevredenheid van verhuurders en huurders	65
V. Deelnemers expertmeeting	66

Samenvatting onderzoeksresultaten en beleidsaanbevelingen

Concrete aanleiding voor dit onderzoek is de constatering van de Rotterdamse Stichting 010 Woonfocus dat weliswaar veel wordt gesproken over problemen rondom particulier verhuurde woningen en huisjesmelkers die de regels overtreden, maar dat er weinig feitelijk onderzoek is gedaan naar de aard en omvang van dit soort misstanden. Voor zover hiernaar onderzoek is gedaan, gaat het veelal om interviews met professionals van woningcorporaties, de Woninginspectie van de Gemeente Rotterdam, stadsmariniers en interventieteams. Deze constatering leidde ertoe dat Stichting 010 Woonfocus samen met de clusters Maatschappelijke Ontwikkeling en Stadsontwikkeling, de Directie Veiligheid van de Gemeente Rotterdam en met de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken opdracht heeft gegeven tot onderzoek naar het perspectief van huurders die op dit segment zijn aangewezen dan wel hier (bewust) voor kiezen.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt: ***Welke kansen en problemen biedt het segment van particuliere huurwoningen aan de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt voor huurders en verhuurders?***

Voor het beantwoorden van de hoofdvraag zijn onderstaande deelvragen opgesteld:

- a. Wie zijn de verhuurders in dit segment van de woningmarkt en hoe beleven zij het verhuren van woningen in dit segment?
- b. Wie zijn de huurders in dit segment van de woningmarkt?
- c. Wat zijn hun achtergronden en motieven om in dit segment te huren?
- d. Welk deel van de huurders is hiervan kwetsbaar en waar blijkt dit uit?
- e. Hoe beleven huurders het huren in dit segment van de particuliere woningmarkt?
- f. Op welke wijze c.q. in welke mate ondervinden deze huurders en verhuurders voor- en nadelen?

Het onderzoek bestaat uit vier verschillende onderdelen: a. een literatuurverkenning om bestaand onderzoek over de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt in kaart te brengen, b. een kwantitatieve verkenning naar de aard en omvang van de goedkope particuliere verhuurmarkt in Rotterdam en hun bewoners, c. een kwalitatief onderzoek uitgevoerd door Tom de Leeuw (Bureau voor Maatschappij, Veiligheid en Deviantie) en Anne van Summeren (Positive ID) in twee Rotterdamse wijken (de Tarwewijk en Carnisse) met veel 'goedkopere' particuliere huurwoningen en d. een afsluitende expertmeeting waarin personen die beleidsmatig bij het particuliere verhuursegment in Rotterdam betrokken zijn werden uitgenodigd om de mogelijke beleidsconsequenties van het onderzoek te verkennen en (indien mogelijk) tot concrete beleidsaanbevelingen te komen.

Goedkope particuliere huurwoningen en hun bewoners in Rotterdam: enkele cijfers

Rotterdam telt rond 56.000 particuliere huurwoningen. Dit is 19% van de totale woningvoorraad in Rotterdam. Vooral in de gebieden Charlois (Zuid), Delfshaven (West) en Rotterdam Noord zijn er relatief veel particuliere huurwoningen. In dit onderzoek gaat het primair over goedkope particuliere huurwoningen (WOZ-waarde tot 91.000 euro). Hiervan zijn er 15.500 in Rotterdam, ruim een kwart van het totale particuliere huurwoningbestand. Ruim de helft van de (hoofd-)bewoners van deze woningen is van autochtone herkomst, ruim een kwart betreft niet-Westerse allochtonen en één op de vijf (20%) betreft personen uit overige EU-landen. Hiermee zijn 'overige EU-burgers' (we nemen aan: vooral Midden- en Oost-Europeanen)

Samenvatting
H1 Aanleiding
H2 Opzet onderzoek
H3 Resultaten
H4 Conclusies

Literatuur
Bijlagen

sterk oververtegenwoordigd onder de bewoners van goedkope particuliere huurwoningen: 13% van alle hoofdbewoners uit een ander EU-land woont in zo'n woning tegen slechts 4% van alle Rotterdamse hoofdbewoners. Verder zijn bewoners van goedkope particuliere huurwoningen deels vrij jong (bijna de helft is tussen 24 en 50 jaar) en vaak alleenstaand (dan wel samenwonend met een of meer andere alleenstaanden).

Kwalitatieve onderzoek in Tarwewijk en Carnisse

We hebben kwalitatief veldwerk gedaan in twee buurten in Rotterdam-Zuid: de Tarwewijk en Carnisse. Er zijn in totaal 38 interviews gehouden met 41 respondenten: 23 particuliere huurders, 2 eigenaar-bewoners, 6 kleine tot middel grote verhuurders en 10 sleutelpersonen (ambtenaren en professionals die in deze wijken actief zijn). De diversiteit van verschillende typen huurders en verhuurders in het onderzoek biedt een gebalanceerd inkijkje in de verschillende perspectieven van zowel particuliere verhuurders als huurders. Er is vooral met respondenten gesproken die tussen het bonafide en malafide circuit in zitten. Dit past bij onze insteek om het 'grijs wonen' in kaart te brengen. Een belangrijke kanttekening bij dit onderzoek is dat de perceptie en beleving van huurders centraal staat, wat kan afwijken van wat feitelijk aan de hand is op dit segment van de Rotterdamse woningmarkt.

Wie zijn de huurders van goedkope particuliere huurwoningen? Wat zijn hun achtergronden en hun motieven om hier te wonen?

Het kwalitatief onderzoek geeft nader inzicht in wie de huurders van goedkope particuliere huurwoningen zijn. Het zijn deels (oudere) bewoners die vaak al lang in zo'n woning wonen. Ze hadden ooit een lage huurprijs, die door beperkte huurstijging nog steeds laag is. Daarnaast zijn er 'dalers' die eerst in een sociale huurwoning of koopwoning woonden, maar door omstandigheden in een goedkope particuliere huurwoning terechtkwamen (scheiding of het kwijtraken van een sociale huurwoning). Het gaat veelal om mensen die door '*life-changing events*' (migratie, nieuwe baan of gezinshereniging) snel nieuwe woonruimte nodig hebben en niet kunnen wachten op een sociale huurwoning. Particuliere verhuur is voor hen een alternatief ('bastaardinstitutie') voor de reguliere sociale verhuur. Dit geldt ook voor mensen zonder vast werk of een instabiel inkomen (bv. ZZP'ers) die beperkte toegang hebben tot de sociale verhuur, hoewel er nieuwe modellen zijn om aan een sociale huurwoning te komen die niet werken op basis van opgebouwde wachttijd. Ten slotte zijn er personen die bewust kiezen voor de flexibiliteit van particuliere verhuurders, zoals het eerder door de vingers zien van huurachterstanden en het minder stellen van vragen over iemands verleden.

Ook qua mate van kwetsbaarheid is er diversiteit onder de huurders. '*Zeer kwetsbare huurders*' zijn in dit onderzoek niet geïnterviewd, de respondenten hadden allemaal op een of andere manier contact met instanties en/of andere hulpbronnen. Ze zijn echter wel '*kwetsbaar*' op verschillende vlakken: zij hebben een uitkering of slecht betaald werk, beperkte beheersing van de Nederlandse taal waardoor ze details van huurcontracten niet of onvoldoende begrijpen, weinig kennis van hun rechten als huurder waardoor ze er geen gebruik van maken (bv. geen beroep doen op huurbescherming). Verder hebben ze een klein en/of ineffectief sociaal netwerk waarop ze moeten vertrouwen. Soms wordt deze kwetsbaarheid nog versterkt door psychische of fysieke gezondheidsproblemen. Daarnaast zijn er '*beperkt kwetsbare*'. Dit zijn personen die hun situatie hebben weten te verbeteren, bijvoorbeeld doordat ze beter betaald werk hebben gekregen, een informeel sociaal netwerk hebben opgebouwd en/of toegang tot zorg en hulpverlening hebben gevonden. '*Niet kwetsbare huurders*' zijn degenen die wel vast werk hebben, een effectief sociaal netwerk hebben en kennis hebben van hun rechten als huurder. Zij zijn daardoor minder afhankelijk van verhuurders of onbetrouwbare bemiddelingsbureaus. Ze hebben er vaak ook bewust voor gekozen om binnen

dit segment te huren. Verhuurders wijzen tot slot ook op ‘malafide huurders’ die misbruik maken van het huurrecht door op grond van de huurbescherming zo lang mogelijk zonder betaling te blijven wonen op het adres tot ze worden uitgezet en/of vernielingen creëren om de huurprijs omlaag te krijgen via de Huurcommissie. Al met al is er onder huurders van goedkope particuliere huurwoningen veel meer diversiteit dan het stereotype beeld van de ‘kwetsbare huurder’ suggereert.

Wie zijn de verhuurders in dit segment van de woningmarkt en hoe ervaren zij het verhuren van woningen?

Ook de verhuurders van goedkope particuliere huurwoningen zijn een diverse categorie. Voor dit onderzoek is niet met grote verhuurders gesproken. Vier geïnterviewde verhuurders waren kleine verhuurders (minder dan 10 woningen), twee waren middelgroot (tussen de 10 en 50 woningen). Sommigen kozen er bewust voor om verhuurder te worden, als makkelijke manier van inkomstenverwerving. Anderen werden door omstandigheden ineens verhuurder (bijvoorbeeld door een erfenis of het niet verkocht krijgen van een woning). Geen van hen heeft een opleiding gevolgd voor het verhuren van vastgoed. Men leert vooral door de problemen die men al doende tegenkomt (*‘trial en error’*). Problemen ontstaan bij deze kleinere verhuurders eerder door gebrek aan kennis over goed onderhoud en het huurrecht dan door malafide praktijken. Deze bonafide respondenten lijden onder het slechte imago van particuliere verhuurders. Het stereotype beeld van ‘huisjesmelkers’ negeert volgens hen dat er goede verhuurders zijn die nette huizen aanbieden voor een redelijke prijs.

Verhuurders werken veelal met tussenpersonen die voor nieuwe huurders, het onderhoud en beheer van de woningen en de communicatie met huurders zorgen. Dit ontlast de eigenaren, maar kan ook problematisch zijn. Verhuurders klagen over onbetrouwbare tussenpersonen die bijvoorbeeld onderhands afspraken maken met aannemers, niet bestaande ‘problemen’ oplossen en aan huurders waarborgsommen vragen en die vervolgens niet terug geven. Minder ervaren verhuurders vinden het soms moeilijk om ‘goede huurders’ te kiezen. Meer ervaren verhuurders selecteren hun huurders vaak op basis van (vermeende) betrouwbaarheid. Ze kiezen bijvoorbeeld eerder voor studenten en gescheiden vrouwen dan voor Midden- en Oost-Europeanen. Ook met huurders die bij aankoop al in de woning wonen, hebben verhuurders regelmatig problemen. Onervaren verhuurders zijn vaak minder selectief bij de keuze van huurders.

Gebrekkig onderhoud van goedkope particuliere huurwoningen geldt als grootste probleem van dit segment. Verhuurders klagen dat goed en regelmatig onderhoud niet rendabel is, omdat ze dit vanwege het puntensysteem niet voldoende mogen doorberekenen in de huur¹. Samenwerking met andere eigenaren in een portiek (in VVE’s) is soms lastig, waardoor gezamenlijk onderhoud vertraagt of uitblijft. Verhuurders die vanwege te hoge huren worden terechtgewezen door de Huurcommissie reageren soms door minder in onderhoud te investeren of ingrepen uit te stellen. Desondanks zien verhuurders die panden niet te duur hebben gekocht nog genoeg kansen om nog rendement uit hun woningen te halen. Verhuurders die het niet lukt om rendabel te investeren en te verhuren, gaan soms op dezelfde voet door of verkopen de handel als ze verliezen niet kunnen dragen. We kunnen concluderen dat ook de verhuurders van goedkope particuliere huurwoningen in Rotterdam een zeer diverse categorie zijn en dat problemen op dit segment van de woningmarkt deels vaak voortkomen uit gebrek aan kennis en ervaring van verhuurders.

¹ Achterstallig onderhoud mag niet worden doorberekend in de huur; woningverbetering tot bepaalde hoogte wel. Het hangt dus vaak meer van de aankoopprijs van de woning af of investeringen terug te verdienen zijn. Ook is de huurprijsberekening via het puntensysteem aan de hand van de WOZ-waarde binnen het woningwaarderingstelsel (WWS) een probleem door dalende WOZ-waarden van woningen.

Hoe beleven huurders het huren in dit segment van de particuliere woningmarkt?

Een klein deel van de huurders waarmee is gesproken was tevreden over de fysieke staat van de woning en/of accepteerde een kwalitatief mindere woning vanwege de lage huur. De meeste huurders waren echter ontevreden over de woning. Ze wijzen op het ontbreken van centrale verwarming, goede isolatie en ventilatie. Ook hebben ze last van ongedierte door achterstallig of onvoldoende onderhoud, zoals rotte kozijnen en lekkende daken. Ook ervaren huurders geregeld dat verhuurders de kosten voor achterstallig onderhoud aan hen proberen door te berekenen. Huurders die extra servicekosten betalen, zien hiervoor weinig service terug. Sommige huisbazen doen geen enkel onderhoud en zoeken naar huurders die dit accepteren. Stabiele huurders blijven aandringen op goed onderhoud, desnoods via de Huurcommissie. Onder kwetsbare huurders ontstaat daarentegen machteloosheid en/of onverschilligheid: ze hebben vaak andere dingen aan hun hoofd (bv. gezondheidsklachten) of geloven dat klagen niet helpt. Huurders willen daarnaast geen conflict met de huisbaas, wanneer ze het gevoel hebben afhankelijk van hen zijn.

Huurders in dit onderzoek hebben veelal een standaard huurcontract, meestal met een minimumduur van 6 maanden oplopend tot soms 2 jaar. Hierdoor ontstaan soms problemen die op malafide praktijken kunnen wijzen. Soms moeten huurders die geen huisvestingsvergunning krijgen toch huur voor de resterende periode betalen. Ook niet of onjuist gespecificeerde servicekosten kunnen op malafide verhuur wijzen. Tevens worden woningen vaak gemeubileerd verhuurd, zodat ze niet onder de puntenwaardering en huurbescherming vallen. Vooral bij kwetsbare huurders ontstaan problemen met huurcontracten, bijvoorbeeld doordat ze contracten tekenen die ze niet goed begrijpen, omdat ze de taal niet spreken of juridische kennis ontberen. Ook huurders die snel een woning nodig hebben, letten niet altijd op de details in het huurcontract.

Huurders hebben vaak onvoldoende kennis van huurrecht en zijn niet of beperkt op de hoogte van formele instituties, zoals het Huurteam en de Huurcommissie. Soms zoeken ze geen hulp bij formele of informele instanties als ze die wel kennen, omdat ze zich schamen of de ernst van de situatie onderschatten. Beperkte zelfredzaamheid, weinig vertrouwen in de overheid, afkeer van bureaucratische rompslomp, vrees voor nadelige consequenties in de relatie met de huisbaas en beperkte financiële middelen (bv. voor de eigen bijdrage voor juridisch advies of een gang naar de rechter) zijn redenen om de Huurcommissie niet in te schakelen. Als gevolg hiervan laten huurders het huurcontract en de huurprijs niet toetsen en komen de meest kwetsbare huurders in de slechtste woningen met de hoogste huurprijzen.

Veel huurders zijn ontevreden over de huisbaas, die in hun ogen vaak slecht bereikbaar en passief is. Sommige huisbazen 'doen geen moer', zegt een respondent. Ook de agressieve wijze waarop sommige huisbazen communiceren, vinden huurders onprettig. Sommige verhuurders dreigen in geval van klachten met negatieve consequenties, zoals het sturen van een deurwaarder. Ook verhalen respondenten over huisvredebreuk door huisbazen, zoals deuren forceren en nieuwe sloten plaatsen. Anderzijds zijn sommige huurders ambivalent over de huisbaas met wie ze ook goede ervaringen hebben. Problemen rond onderhoud streept men weg tegen schikkelijkheid rond huurachterstanden of opzegtermijnen. Soms is men ook al tevreden omdat men überhaupt onderdak heeft, in sommige gevallen tegen een geringe huur.

Conclusies en discussie

Het empirisch onderzoek heeft uiteindelijk geleid tot een aantal centrale bevindingen. Er wordt veel gesproken over problemen en misstanden in het in Rotterdam relatief grote segment van (goedkope) particuliere huurwoningen (gebrekkig onderhoud, te hoge huren en overbewoning, met alle gevolgen van dien voor de leefbaarheid van de buurt). De onderkant van de particuliere woningmarkt blijkt echter ook een segment met kansen voor die huurders wiens mogelijkheden binnen de formele sociale en particuliere woningmarkt begrensd zijn. De mate waarin deze huurders kunnen profiteren van de voordelen hangt vooral af van hun kwetsbaarheid. Huurders met voldoende eigen en/of hulpbronnen met kennis over de huurmarkt en het huurrecht hebben vooral voordeel bij de flexibiliteit van dit woningsegment. Kwetsbare huurders die de kennis, hulpbronnen en sociale omstandigheden missen om hun kansen te pakken, lopen meer risico om te veel te betalen voor een fysiek slechte woning. Aan de kant van verhuurders is kennis en expertise ook een belangrijke voorwaarde om kwalitatief en rendabel te kunnen verhuren. De mogelijkheden voor goede verhuur hangen vaak al af van het gunstig aankopen van panden en het sparen van geld voor onderhoud, waardoor er voldoende ruimte is voor terugverdienbare eigen of (via de overheid) gedwongen investeringen. Ten slotte is het ook zaak om met de juiste tussenpersonen in zee te gaan.

Aanbevelingen voor beleid

Hoe dienen de lokale overheid en andere betrokken partijen om te gaan met deze beperkingen en kansen van het segment van goedkope particuliere huurwoningen? Om deze vraag te beantwoorden, is ter afsluiting van het onderzoek een expertmeeting georganiseerd met dertien vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam, diverse relevante particuliere organisaties en externe deskundigen (zie bijlage V voor een overzicht). Onderstaande beleidsaanbevelingen volgen in grote lijnen de resultaten van deze bijeenkomst. Ze zijn gegroepeerd in drie hoofdlijnen:

1. Verbetering kennispositie van professionals, verhuurders en huurders, mede om positieve gedragsbeïnvloeding (*'nudging'*) te realiseren.
2. Bevorderen samenwerking tussen professionals in en rond de woonsector: gemeente, woningcorporaties en andere instellingen. Meer samenwerking in professionele begeleiding, kennis en beleid.
3. Ruimer aanbod van tijdelijke en flexibele woningen door gemeente, corporaties en particuliere verhuurders in de stadsregio Rotterdam.

Ad 1. Verbetering kennispositie professionals, verhuurders en huurders

Het onderzoek laat zien dat gebrek aan kennis over het huurrecht vaak een oorzaak is van problemen op de particuliere woningmarkt voor professionals, verhuurders en huurders. Er kan op verschillende manieren iets aan dit kennistekort van de verschillende 'spelers' op de woningmarkt gedaan worden.

Toegankelijkheid van informatie voor professionals

De VraagWijzer is een loket in de gemeente Rotterdam waar bewoners terecht kunnen voor vragen en problemen (bijv. over schulden, wonen en gezondheid).² Binnen de VraagWijzer werken medewerkers met verschillende expertise, zoals Sociale Raadslieden en medewerkers van de Kredietbank. Kan een vraag niet binnen de VraagWijzer zelf beantwoord worden, dan wordt de bewoner doorverwezen naar meer specialistische hulp. Binnen de Rotterdamse VraagWijzer is bij de Sociaal Raadslieden veel kennis en expertise aanwezig over wonen en het

huurrecht. Wel is in het onderzoek diverse keren opgemerkt dat overige medewerkers van de VraagWijzer hiervan niet altijd voldoende op de hoogte zijn. Ook zouden huurders, maar ook professionals niet altijd bij de VraagWijzer terechtkomen. De VraagWijzer zou op het gebied van wonen en huurrecht wellicht nog proactiever en gericht informatie kunnen verspreiden richting professionals die regelmatig met huurproblemen van mensen te maken krijgen, zoals hulpverleners in de sociale wijkteams – vooral in gebieden met een groot particulier woningaanbod.

Toegankelijkheid van informatie voor (potentiële) verhuurders

Verhuurders worden al gestimuleerd om kritischer te kijken naar het type huurders aan wie ze willen verhuren. Een voorbeeld hiervan is een kwaliteitssysteem dat verhuurders van woonruimtes helpt 'ideale huurders' te vinden.³ Hieraan kan meer ruchtbaarheid worden gegeven.⁴ Ook kunnen verhuurders en tussenpersonen actiever worden uitgenodigd voor voorlichting over hoe ze een goede verhuurder c.q. bemiddelaar kunnen worden. Met informatie en voorlichting wordt getracht gedragsbeïnvloeding en 'nudging' te realiseren. Dit laatste betekent het geven van een vriendelijk duwtje in de goede richting niet door regelgeving of repressie, maar door op mogelijkheden te wijzen. In samenwerking met marktpartijen zou de gemeente hulp kunnen aanbieden aan bonafide verhuurders, bijvoorbeeld bij het controleren van achtergronden van potentiële huurders. Een ander probleem betreft onderhoud van woningen. Verhuurders lijken niet altijd goed op de hoogte welke ingrepen wel en niet kunnen worden doorberekend in de huurprijs en op welke momenten een doorberekening in de huurprijs plaats kan vinden. Ook op dit punt is een goede informatievoorziening essentieel. VVE010 verzet in dit licht al goed werk met het opzetten van spaarplannen om het onderhoud van panden weer op niveau te brengen. Daarnaast lijken veel verhuurders zich bij aankoop vaak niet (voldoende) bewust van de fysieke staat en het noodzakelijk onderhoud. Een oplossing kan zijn om potentiële kopers waar mogelijk al meer te informeren over de waarde, de kwaliteit en de noden van een pand.

Toegankelijkheid van informatie voor (kwetsbare) huurders

Behalve aan verhuurders kan ook meer informatie verschaft worden aan huurders, vooral aan kwetsbare categorieën onder hen zoals tijdelijke arbeidsmigranten, vluchtelingen en soms studenten die zich voor het eerst op de woningmarkt begeven. Deze groepen zijn niet altijd in staat tot de door de gemeente verwachte zelfredzaamheid van burgers. Voor hen dient nog meer proactief gewerkt te worden, bijvoorbeeld in de vorm van gerichte informatie, een inloopdag of eigen aanspreekpunt.⁵

Het onderzoek laat zien dat informele huurdersspreekuren in de wijken een belangrijke rol kunnen spelen voor deze – vaak moeilijk bereikbare – groepen. Dit zijn de lokale voelsprietten binnen wijken die beter gefaciliteerd zouden kunnen worden door de overheid. Voor 'nieuwkomers' op de particuliere woningmarkt kan ook een app in verschillende talen worden gemaakt. Dit maakt een snelle verspreiding van informatie mogelijk in de netwerken waarin mensen terechtkomen als ze in Rotterdam arriveren. Voor deze wijze van informatieverschaffing zijn weinig professionals nodig, terwijl men toch regie over de informatie kan behouden. Daarnaast kunnen ook verhuurders met zo'n App van goede informatie worden voorzien. Ten slotte kan een App ook meer worden ingezet als een instrument om vraag en aanbod op de huurmarkt te 'matchen'.

³ www.verhuurtbeter.nl

⁴ Wel vroeg één deelnemer van de expertmeeting zich af door wie minder ideale of zelfs problematische huurders, die een sterk beroep doen op het segment van particuliere huurwoningen, dan wel moeten worden opgevangen aangezien ook woningcorporaties huiverig zijn voor deze groep door het ontbreken van een financiële garantstelling.

⁵ De gemeente Rotterdam heeft al twee medewerkers die op dit vlak actief zijn voor EU-arbeidsmigranten.

Tot 2016 werd het Huurteam gedeeltelijk door de gemeente Rotterdam gefinancierd, maar dit komt nu te vervallen. Toegankelijkheid van informatie en juridische bijstand voor (kwetsbare) huurders blijft nodig om degenen die niet goed voor zichzelf kunnen opkomen te ondersteunen. Het onderzoek liet immers duidelijk zien dat huurders, maar ook verhuurders, vaak onvoldoende kennis van het huurrecht hebben. Dit kan onder meer via de Vraagwijzer en de daaraan verbonden sociaal raadslieden. Goede doorverwijzing door professionals en andere betrokkenen is daarbij van belang. Voor 'nieuwkomers' zou het ook na zes maanden nog mogelijk moeten zijn om hun huurprijs te laten toetsen. Nu komen ze door kennistekort vaak te laat in aanraking met dergelijke procedures. Tot slot komt het voor dat huurders soms op straat komen te staan wanneer een verhuypothekeerde woning niet zonder toestemming van de bank verhuurd mag worden (een 'huurbeding'). Informatie hierover is beschikbaar in het Kadaster. Potentiële huurders kunnen hier meer op gewezen worden.

Ad 2. Bevorderen van samenwerking rond de woonsector

Professionals in en rond de woonsector – gemeenten, corporaties en instellingen – kunnen beter samenwerken op het vlak van professionele begeleiding, kennis en uitvoering van beleid. Hiervoor zijn al enkele bestaande en mogelijke samenwerkingsverbanden genoemd, hierna volgen enkele concrete aanbevelingen voor de samenwerking van professionele partijen in en rond de woonsector.

- Om ervoor te zorgen dat de VraagWijzers over de juiste informatie beschikken, dient het netwerk binnen de wijk goed samen te werken. Door betere contacten en samenwerking tussen onder meer huurteams, wijkteams, WMO-consulenten en sociale raadslieden kunnen de VraagWijzers meer gerichte informatie over huurproblemen verzamelen en verspreiden, bijvoorbeeld over 'goede' verhuurders en makelaars. Ook kunnen professionals hun hulpvragen eerder wegleggen bij instanties met kennis van de procedures en mogelijkheden rond huurproblemen. Uit het onderzoek bleek dat professionals soms onvoldoende kennis hierover hebben (bijvoorbeeld over hoe men een geschikte woning voor een gezin met kinderen kan vinden en/of een cliënt een particuliere huurwoning dient te verlaten als er sprake is van een huurcontract en huurbescherming). Informele huurdersspreekuren in de wijken zouden meer actief geïnformeerd kunnen worden door professionals met kennis over het huurrecht, zodat moeilijk bereikbare doelgroepen beter doorverwezen worden naar de officiële kanalen zoals de Huurcommissie, de pandenaanpak en de Vraagwijzer.
- Verenigingen van Eigenaren (VVE's) zijn een mogelijke ingang voor contact tussen corporaties en particuliere verhuurders. Corporaties zijn vaak al actief in gebieden met veel particuliere verhuur. Als zij niet al deelnemen aan gezamenlijke VVE's, kunnen zij zich alsnog daarin inkopen. Behalve het stimuleren van de woonkwaliteit in dergelijke complexen kunnen de corporaties particuliere verhuurders op deze manier op informele wijze voorlichting geven en faciliteren met als doel een ordentelijk 'meerjarenonderhoudsplan' (MJOP) en spaarplan op te stellen.
- Verhuurders hebben soms te maken met malafide huurders. Ze zouden hiervoor gewaarschuwd kunnen worden door informatie te delen van gemeentelijke handhavingsdiensten, corporaties en non-profit organisaties (al spelen hier ook privacy-problemen). Zo zou informatie gedeeld kunnen worden over huurders die op verschillende adressen huurschuld opbouwen. Ook zou de Huurcommissie sneller uitspraak moeten doen in zaken van zulke 'recidivisten'. Hierdoor hebben verhuurders minder kosten zoals gederfde huurinkomsten lopende de procedure en het niet meer ontvangen van openstaande huurachterstanden wegens een schuldsaneringstraject.

Ad 3. Ruimer aanbod in tijdelijke en flexibele woningen in de stadsregio

Particulier verhuurde woningen gelden soms als bron van misstanden en problemen, maar deze studie maakt duidelijk dat dit segment van de Rotterdamse woningmarkt daarnaast mogelijkheden biedt voor mensen die geen of onvoldoende toegang hebben tot de reguliere woningmarkt (sociale huur, koopwoningen). Door nieuwe groepen op de woningmarkt verandert de vraag naar woning. Er is een groeiende vraag naar flexibel wonen voor kortere periodes onder meer van ZZP'ers, EU-arbeidsmigranten en vluchtelingen. Het segment van particuliere huurwoningen fungeert voor deze groepen als een 'bastard institutie'; een irreguliere markt die in behoeften voorziet waarin de reguliere markt (in dit geval sociale verhuur en particulier woningbezit) kennelijk niet kan voorzien. Particuliere verhuur binnen het onderste segment ('het souterrain') biedt mede een oplossing voor huurders met een gering of instabiel inkomen en voor huurders die snel een woning nodig hebben vanwege plotselinge veranderingen in hun privéleven. Door een toenemende vraag naar tijdelijke en flexibele woonruimte en het geringe aanbod daarvan daalt deze woningvraag nu neer op een klein deel van de stedelijke woningmarkt.⁶

Er is met andere woorden behoefte aan een ruimer aanbod van tijdelijke en flexibele huurwoningen, die relatief snel en gemakkelijk toegankelijk zijn voor woningzoekenden die behoefte hebben aan zo'n woning. Er zijn al initiatieven in deze richting, zoals de mogelijkheid dat verschillende individuele huurders samen een woning huren onder een gezamenlijk huurcontract. Een ander voorbeeld is het in 2014 geopende 'Polenhotel' dat onderdak biedt aan 280 arbeidsmigranten.

Desondanks is er behoefte aan meer flexibele, relatief toegankelijke woonruimte voor tijdelijke bewoning, niet alleen voor (arbeids)migranten en vluchtelingen, maar ook voor delen van de huidige Rotterdamse bevolking. Deze behoefte is recentelijk ook geconstateerd door de *Raad voor de leefomgeving en infrastructuur* (RLI 2015). Tijdelijke particuliere huur biedt een oplossing wanneer de oude woonsituatie niet meer voldoet, maar de nieuwe, gewenste woonsituatie (nog) niet mogelijk is. Om meer tijdelijke en flexibele woonvoorzieningen te creëren, dient de woningmarkt op regionaal niveau gestuurd te worden door afspraken, convenanten en regelingen tussen betrokken partijen (gemeenten, woningcorporaties, particuliere investeerders en anderen die invloed hebben op de woningvoorraad). Zo zouden corporaties kunnen bijdragen aan een ruimer aanbod van tijdelijke en flexibele woonvoorzieningen en -arrangementen. Ook kunnen leegstaande verzorgingstehuizen – vaak in bezit van corporaties – en kantoorgebouwen geschikt gemaakt kunnen worden voor meer tijdelijke verhuur.

⁶ Het probleem van lange wachttijden voor een sociale huurwoning zou minder zijn geworden doordat sinds deze zomer het nieuwe Woonwet Rijnmond ook verhuring via loting en 'directe kans' aanbiedt.

H1

Aanleiding, voorgaande deelonderzoeken en onderzoeksvragen

Goede en goedkope woningen waren en zijn een schaars goed, zeker in de stad. Rotterdam kent meer dan de andere grote steden in ons land een omvangrijk segment van particuliere huurwoningen. Vooral in sommige kwetsbare wijken in Rotterdam-Zuid ('op zuid' zoals Rotterdammers zeggen) zijn er relatief veel, vaak goedkope particuliere huurwoningen. Dit segment van goedkope particuliere huurwoningen wordt wel 'de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt' genoemd. Uitgangspunt van dit onderzoek is dat dit segment van de Rotterdamse woningmarkt zowel kansen als beperkingen biedt. Daarom wordt in dit onderzoek gesproken over 'grijs wonen'. Een deel van de woningmarkt dat onderbelicht is maar ook waar het niet altijd enkel een kwestie is van moreel goed of fout handelen. Particuliere huurwoningen kunnen een welkome aanvulling zijn op zowel de sociale verhuur, die in handen zijn van woningcorporaties, als de koopsector van de stedelijke woningmarkt. Particuliere huurwoningen zijn een uitkomst voor woningzoekenden die om diverse redenen niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning en ook (nog) geen woning kunnen of willen kopen. Dit betreft enerzijds bij uitstek kwetsbare bewonerscategorieën (ex-verslaafden, ex-psychiatrische patiënten, ex-gedetineerden, arbeidsmigranten die snel onderdak nodig hebben), maar anderzijds ook minder kwetsbare categorieën zoals ZZP'ers of studenten.

Tegelijk doen zich allerlei problemen voor in het segment van particuliere huurwoningen. Deze problemen variëren van ronduit malafide praktijken van huismelkers (te hoge huren, overbewoning, verhuur van onzelfstandige woonruimte waarvoor geen vergunning is afgegeven, wietplantages) tot onvoldoende woningonderhoud van in principe bonafide woningeigenaren die niet genoeg middelen hebben voor goed woningonderhoud of het nut daarvan niet inzien. Kortom, het segment van particuliere huurwoningen in Rotterdam – met name op Zuid – wordt veelal geassocieerd met problemen. De concrete aanleiding voor dit onderzoek is de constatering van de Rotterdamse Stichting 010 Woonfocus⁷ dat er weliswaar veel wordt gesproken over de problematiek van huisjesmelkers en particuliere huurwoningen, maar dat er weinig feitelijk onderzoek is gedaan naar de aard en omvang van dit soort misstanden. Voor zover hiernaar onderzoek is gedaan, gaat het veelal om interviews met professionals van woningcorporaties, de Woninginspectie van de Gemeente Rotterdam, zoals stadsmariniers en interventieteams. Deze constatering leidde ertoe dat Stichting 010 Woonfocus samen met het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en de Directie Veiligheid van de Gemeente Rotterdam en met de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken⁸ opdracht heeft gegeven tot onderzoek naar het perspectief van huurders die op dit segment zijn aangewezen dan wel hier (bewust) voor kiezen. De ervaringen van verhuurders zijn hier aan toegevoegd voor een breder beeld.

- Samenvatting
- H1 Aanleiding
- H2 Opzet onderzoek
- H3 Resultaten
- H4 Conclusies

- Literatuur
- Bijlagen

⁷ Stichting die is gericht op de ondersteuning van Rotterdammers met problemen rond wonen door het ter beschikking stellen van micro-budgetten, onderzoek en stimulering van debat.

⁸ De Kenniswerkplaats Leefbare Wijken is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam met als doelstelling: a) praktijk- en beleidsrelevante kennis over leefbaarheid en stadsbuurten te verzamelen en b) zulke kennis onder de aandacht van het beleid en de praktijk te brengen.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt:

Welke kansen en problemen biedt het segment van particuliere huurwoningen aan de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt voor huurders en verhuurders?

Voor het beantwoorden van de hoofdvraag zijn onderstaande deelvragen opgesteld:

- a. Wie zijn de verhuurders in dit segment van de woningmarkt en hoe beleven zij het verhuren van woningen in dit segment?
- b. Wie zijn de huurders in dit segment van de woningmarkt?
- c. Wat zijn hun achtergronden en motieven om in dit segment te huren?
- d. Welk deel van de huurders is hiervan kwetsbaar en waar blijkt dit uit?
- e. Hoe beleven huurders het huren in dit segment van de particuliere woningmarkt?
- f. Op welke wijze c.q. in welke mate ondervinden deze huurders en verhuurders voor- en nadelen?

Het onderzoek bestaat uit vier verschillende onderdelen. Er is gestart met een literatuurverkenning om bestaand onderzoek over de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt in kaart te brengen. De resultaten van de literatuurverkenning staan kort samengevat in Hoofdstuk 2 van dit rapport.⁹ De literatuurstudie en een expertmeeting bevestigden het vermoeden dat er inderdaad weinig feitelijk onderzoek is gedaan naar de misstanden en kansen op de particuliere verhuurmarkt in Rotterdam. Het tweede deel van de studie behelst een kwantitatieve verkenning naar de aard en omvang van de goedkope particuliere verhuurmarkt in Rotterdam en wat er bekend is over de bewoners van deze woningen. Dit kwantitatieve onderzoek is apart gepubliceerd.¹⁰ Hieronder worden hiervan de belangrijkste bevindingen kort samengevat. Het derde deel van de studie is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd door Tom de Leeuw en Anne van Summeren in twee Rotterdamse wijken (de Tarwewijk en Carnisse) met veel 'goedkopere' particuliere huurwoningen. Het betreft een exploratieve onderzoek dat tot doel had de verhuurpraktijken aan de onderkant van de particuliere verhuurmarkt in kaart te brengen. Verschillende typen huurders en verhuurders in het goedkope particuliere verhuursegment zijn geïnventariseerd, net als de huurconstructies die zij aangaan en de mechanismen die achter deze (ver)huurconstructies schuil gaan. Het grootste deel van de voorliggende rapportage is gewijd aan de uitkomsten van dit onderzoek. Het vierde en laatste deel van het project betreft een expertmeeting, waaraan met name personen die beleidsmatig betrokken zijn bij het particuliere verhuursegment in Rotterdam deel hebben genomen. In deze expertmeeting is geprobeerd om in een samenspraak tussen onderzoekers en professionals uit de praktijk gezamenlijk tot mogelijke beleidsconsequenties uit het onderzoek te komen. Wat moeten en kunnen de gemeente en andere betrokken partijen met de uitkomsten van het onderhavige onderzoek?

Centrale uitkomsten kwantitatieve analyse

Voor de kwantitatieve analyse is gebruik gemaakt van gegevens uit het Rotterdamse Woonbestand die ter beschikking zijn gesteld door de Afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) van de Gemeente Rotterdam. Het Woonbestand bevat informatie over aantallen en aard van woningen in Rotterdam. Door deze gegevens te koppelen aan bewonersregistraties (GBA, BRS) is informatie verkregen over bewoners van particuliere huurwoningen in de stad. Onderstaande gegevens

⁹ Zie verder: M. 't Hart (2014), *Verkenkende literatuurstudie onderkant van de woningmarkt*. Zie: www.kenniswerkplaats-leefbaar.nl

¹⁰ M. 't Hart (2014), *Kwantitatief onderzoek naar de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt*. EUR: Afdeling Sociologie.

hebben enkel betrekking op zelfstandige particuliere huurwoningen, niet op woningen met de bestemming 'verblijfsinrichting', zoals pensions en logementen. Dit zijn de voornaamste uitkomsten van de analyse:

- Per 1 januari 2014 telde Rotterdam 56.102 particuliere huurwoningen, dit is 19% van de totale Rotterdamse woningvoorraad (299.773 woningen). Vooral de gebieden Charlois, Delfshaven en Rotterdam-Noord herbergen relatief veel particuliere huurwoningen.
- Bijna de helft (45%) van deze particuliere huurwoningen zijn portiek- of galerijwoningen met of zonder lift.
- Bijna een derde (32%) zelfstandige particuliere huurwoningen is in handen van particuliere eigenaren met een woningbezit tot 100 woningen.
- In totaal 15.499 woningen vallen onder de categorie *goedkope* particuliere huurwoningen (WOZ-waarde tot 91.000 euro). Dit is ruim een kwart (28%) van het totale particuliere huurwoningbestand.
- Wie bewonen de goedkope particuliere huurwoningen? Bijna de helft (48%) van de (hoofd-) bewoners is van autochtone afkomst, ruim een kwart (28%) betreft niet-Westerse allochtonen en één op de vijf (20%) zijn personen uit andere EU-landen (niet Nederland). Hiermee zijn vooral ingezetenen uit andere EU-landen (we nemen aan: vooral Midden- en Oost-Europeanen) sterk oververtegenwoordigd in dit segment van goedkope particuliere huurwoningen: 13% van alle hoofdbewoners afkomstig uit overige EU-landen woont in zo'n woning tegen 4% van alle Rotterdamse hoofdbewoners.
- Bewoners van goedkope particuliere huurwoningen zijn veelal vrij jong: 40% van hen is tussen de 23 en 50 jaar. De meeste oudere bewoners hebben een autochtone achtergrond. Veel hoofdbewoners van deze woningen (54%) zijn alleenstaand. Daarnaast is er nog een omvangrijke groep hoofdbewoners (19%) van goedkope particuliere huurwoningen die met één of meer andere alleenstaanden samenwoont (dus geen paar- of gezinsrelatie).

In aanloop naar het kwalitatieve onderzoek heeft er ook een literatuurstudie plaatsgevonden.

Literatuurverkenning naar de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt

Definitie(s) 'onderkant woningmarkt'

Het onderzoek is gestart met een literatuurstudie om na te gaan wat er al bekend is over het segment van goedkope particuliere huurwoningen in Rotterdam. Een eerste opgave voor de literatuurstudie was om te komen tot een definitie en afbakening van de 'onderkant van de Rotterdamse woningmarkt'. Deze term werd gebruikt in diverse relevante studies. Zo spreken Adams en Bol (2003: 3) van het 'souterrain van de Rotterdamse woningmarkt' en omschreven dit als: '*..de omvatende term voor woonvoorzieningen met een lage huur, die veelal voor tijdelijke huisvesting wordt gebruikt*'. Zij onderscheiden diverse segmenten binnen het souterrain van de woningmarkt waaronder: 1) maatschappelijke opvang van thuislozen, 2) zeer goedkope sociale huurwoningen, 3) diverse tijdelijke woonvormen zoals jongerenfoyers, kortverblijfvoorzieningen en woonhotels en 4) de particuliere kamer- en logementenmarkt. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) sprak ook van de onderkant van de woningmarkt en definieerde dat als '*..diverse woonvormen die van een gewone zelfstandige woning verschillen in kwaliteit, locatie of contractvorm*'. Het gaat om veelal tijdelijke woonvormen, soms met ondersteuning en begeleiding, voor specifieke bewonerscategorieën zoals opvang van thuislozen, onvrijwillige inwoning bij familie of vrienden, illegale onderhuur en andere onrechtmatige bewoning en andere inadequate huisvesting in zomerhuisjes, slooppanden of in illegale pensions die niet aan de gemeentelijke eisen

voldoen (Singelenberg, 2005: 19). Hoewel verschillende rapporten andere accenten leggen, is het weergegeven beeld in grote lijnen dat de onderkant van de woningmarkt gekenmerkt wordt door een goedkope woningvoorraad die vaak voor tijdelijke verhuur wordt gebruikt. In Rotterdam speelt dit vooral in de particuliere sector. Tijdelijke bewoning is veelal niet het gevolg van tijdelijke huurcontracten (wat verboden is), maar van het grote verloop onder bewoners. In het vervolg van dit onderzoek is uitgegaan van de volgende definitie: *'De goedkope woningvoorraad, vooral in de particuliere huursector, waar bewoners vaak tijdelijk wonen'*.

Ontwikkelingen aan de onderkant van de woningmarkt

De onderkant van de particuliere woningmarkt is aan veranderingen onderhevig die legitimeren om onderzoek te doen naar huur- en verhuurcondities, zoals een trend richting een krimpemde sociale huursector (Engbersen, Van San & Leerkes, 2006; Musterd, 2014). De druk op de onderkant van de particuliere woningmarkt neemt mogelijk ook toe door (dreigende) huisuitzettingen als gevolg van de economische crisis (Kromhout 2013). Sommige dak- en thuislozen verkiezen liever de onderkant van de woningmarkt boven reguliere opvang die ze betuttelend vinden maar die ook allerlei drempelcriteria kent (Aalbers, 1999a). Ook is de toestroom van arbeidsmigranten in sommige gebieden te groot om voldoende regulier aanbod voor tijdelijke huisvesting aan te bieden (Lupi, 2013; Tijdelijke commissie lessen uit recente arbeidsmigratie, 2011). Deze ontwikkelingen roepen vragen op over het verblijf van deze groepen in het 'souterrain van de woningmarkt' en de overlast die daarbij geregeld optreedt en vooral repressief wordt aangepakt door de gemeente.

De aanpak van misstanden in de aankoop en verhuur van panden op de particuliere woningmarkt blijkt lastig in de praktijk. Zo verstrekken banken geen hypotheek in bepaalde gebieden (redlining) (Aalbers, 2006, 2010), waardoor reguliere kopers/woningzoekenden afhaken en de waarde zodanig daalt dat vastgoed interessant wordt voor exploitanten met puur commerciële motieven. Uiteindelijk worden huizen bijvoorbeeld verkocht aan huisjesmelkers. Doel van deze eigenaars is spoedige verkoop om weer nieuwe panden mee te kunnen exploiteren (Aalbers, 1999b; Adams & Bol, 2003). Ferwerda et al. (2007) hebben in de vier grote steden al eerder onderzoek gedaan naar onregelmatigheden rond dit soort transacties in onroerend goed. Hoe groot de omvang van deze misstanden in de verhuur van woningen is, blijft gezien de beperkte toezicht- en handavingsmogelijkheden moeilijk te zeggen.

Om misstanden tegen te gaan heeft de Gemeente Rotterdam verschillende middelen ingezet. In de eerste plaats een beleid rond sociaaleconomische opwaardering. Zo stelt de gemeente sinds 2000 ten doel om de instroom van studenten en hogere inkomens en eigen woningbezit te bevorderen vanuit het idee dat deze groepen een positieve invloed op buurten uitoefenen, ook vanuit financieel eigenbelang. In de tweede plaats heeft de gemeente allerlei instrumenten ingezet om malafide verhuurders bij te sturen via particuliere woningverbetering, stimulering van VVE's maar ook repressieve maatregelen als burgemeesterssluitingen, aanschrijvingen op onderhoud, onteigening en bestuurlijke boetes. De Gemeente Rotterdam heeft ook gelobbyd voor een wetsvoorstel over bestuurlijke boetes voor huisjesmelkers en deze is in werking getreden per 1 januari 2015. De vraag is in hoeverre deze aanpak de dagelijkse praktijk van dit huursegment beïnvloedt. Het risico van mogelijke neveneffecten, zoals verhuurders die hun huurders niet laten inschrijven bij de gemeente om toezicht en handhaving te ontlopen, is bijvoorbeeld aanwezig.

Verhuurders

De onderkant van de particuliere huurmarkt wordt in onderzoek en beleid vaak geframed als een segment dat in handen is van malafide verhuurders. De particuliere huurmarkt wordt vaak vereenzelvigd met 'huisjesmelkers' en met allerlei misstanden. Zo onderscheiden Ferwerda et al. (2007, p. 20) drie clusters van malafide praktijken in de vastgoedsector:

- Onrechtmatige bewoning: illegale verhuur of doorverhuur van een woning aan legale of illegale personen of groepen
- Onregelmatigheden rond de verhuur van particuliere woningen: verhuur van woningen tegen hoge prijzen zonder dat er sprake is van onrechtmatige bewoning
- Onrechtmatig gebruik: het gebruik van een woning voor andere doeleinden dan reguliere huisvesting en het onrechtmatig gebruik van woonpanden (als dekmantel) voor andere activiteiten

Dit soort malafide praktijken kunnen een problemen veroorzaken, zowel voor huurders als voor de woonomgeving. Zo zou sprake zijn van uitbuiting van huurders. Zij betalen soms te hoge huren in verhouding tot de kwaliteit van de woning en/of tot het aantal mensen dat in de woning woont. Dit laatste speelt vaak bij Midden- en Oost-Europese arbeidsmigranten. Uit een kwalitatief onderzoek onder Polen in de wijken Oud Mathenesse en de Tarwewijk in Rotterdam blijkt dat 55 procent van de ondervraagden de woning deelt met onbekenden (Gemeente Rotterdam, 2008, p. 17; vgl. Snel et al. 2010). Ook studenten kunnen soms slachtoffer zijn van malafide praktijken van verhuurbemiddelingsbureaus aan de onderkant van de woningmarkt. Voorbeelden hiervan zijn het achterhouden van waarborgsommen, intimidatie en het rekenen van dubbele kosten voor bemiddeling bij zowel de huurder als de verhuurder (Risseeuw, 2013). Malafide praktijken en onregelmatigheden in de particuliere verhuur kunnen ook negatieve gevolgen hebben voor de woonbuurt. Als verhuurders hun woningen onvoldoende onderhouden, kan dat onder meer tot onhygiënische en brandgevaarlijke situaties leiden, niet alleen voor huurders maar ook voor omwonenden. Ook kunnen omwonenden last hebben van overlast als gevolg van overbewoning en/of storend of crimineel gedrag van inwoners van irreguliere verblijfsinrichtingen. Bovendien zou de snelle doorloop binnen deze woonruimtes tot minder sociale cohesie in de buurt leiden (Adams & Bol, 2003; Ferwerda et al., 2007; Van der Torre & Hulshof, 2000). Uit deze studies blijkt ook dat de gemeente en corporaties in de afgelopen jaren dergelijke problemen proberen te verminderen door particuliere huurwoningen aan te kopen.

Aghris & Andriess (2012, p. 24) waarschuwen er echter voor om particuliere verhuur niet alleen te associëren met te kwader trouw handelende huisjesmelkers. Zij onderscheiden gradaties in bonafide en malafide verhuur. Er zou een grijs gebied tussen bonafide en malafide verhuurders zijn. Bonafide verhuurders verhuren woningen op basis van goed verhuurderschap, maar ook bij hen kunnen er om uiteenlopende redenen sprake zijn van misstanden. Zo investeren zij soms onvoldoende in onderhoud van de woning omdat ze (vanwege de doelgroep) toch geen hogere huur kunnen vragen of omdat er weinig perspectief op waardeontwikkeling is. Andere verhuurders investeren onvoldoende vanwege hun beperkte of gefragmenteerde woningbezit waardoor zij niet goed kunnen profiteren van schaalvoordelen. Huis-eigenaren die hun woning via tussenpersonen verhuren, zijn zich er vaak niet van bewust dat zij formeel verantwoordelijk blijven. Ook hebben zij soms weinig zicht op deze woningen waardoor daar ongemerkt sprake kan zijn van overbewoning of wietplantages. Ten slotte verhuren eigenaren hun woning(en) soms slechts tijdelijk, omdat ze die vanwege de huidige woningcrisis niet kunnen verkopen. Zij zijn zich vaak niet bewust van hun taken en verantwoordelijkheden (vgl. Schuitemaker & Wassenberg, 2013; Stadsontwikkeling, 2013).

Huurders

Wie zijn volgens de literatuur de huurders aan de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt? De eerder genoemde studies richten zich vooral op uitgesproken kwetsbare categorieën huurders: (ex-)psychiatrische patiënten, (ex-)verslaafden, ex-gedetineerden, illegale vreemdelingen en (tijdelijke) arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa (vgl. Adams & Bol, 2003; Leerkes et al., 2004; Singelenberg, 2005; Engbersen et al., 2011). Voor zulke categorieën die niet of moeilijk toegang hebben tot de reguliere woningmarkt vormen goedkope particuliere huurwoningen een alternatieve 'bastaardinstitutie' (vgl. Engbersen 2009, p. 69; vgl. Ferwerda et al., 2007). Bastaard instituties zijn informele, soms illegale distributeurs van bepaalde goederen of diensten die zich vooral richten op degenen die zulke goederen of diensten niet op reguliere wijze kunnen verkrijgen. Voorbeelden zijn mensensmokkelaars die migranten illegaal over landsgrenzen brengen, zwarte markten die voorzien in bepaalde 'verboden goederen' (drugs, alcohol ten tijde van de Amerikaanse drooglegging, illegale adoptiekinderen, organen, enz.). Vooral voor illegale vreemdelingen, die uitgesloten zijn van de formele woningmarkt, vervult de onderkant van de woningmarkt een functie als nuttige informele woningmarkt. Omdat het om schaarste gaat, kunnen verhuurders misbruik van deze situatie maken. Toch laten diverse studies zien dat huurders binnen dit segment, zoals illegale migranten (Leerkes et al., 2004) en Midden- en Oost-Europese arbeidsmigranten (Engbersen et al., 2011), relatief tevreden zijn over hun huisvestingssituatie. Zij hebben minder problemen met hun wooncondities zo lang deze opwegen tegen slechtere alternatieven (b.v. dakloosheid, in de opvang) en andere belangen (o.a. geld besparen, snelle beschikbaarheid). In hoeverre kwetsbare typen aan de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt wonen, wat hun motieven zijn om hier te wonen en hoe zij dit ervaren zijn centrale vragen die in de kwalitatieve verkennende studie onderzocht worden.

Ferwerda et al. (2007, p. 20) stellen echter dat naast zulke gemarginaliseerde categorieën ook anderen gebruik maken van het segment van particuliere huurwoningen, zoals studenten, jonge stellen, gescheiden personen, kunstenaars of expats. Deze groepen ervaren regelmatig beperkingen in de toegang tot de reguliere woningmarkt, zoals lange wachttijden en ingewikkelde regelgeving in de sociale huursector. Het betreft deels huishoudens die relatief veel willen en kunnen betalen om snel aan een goede (of acceptabele) woning te komen en deels huishoudens die om andere redenen voor vestiging aan de onderkant van de particuliere woningmarkt kiezen, zoals een lage huurprijs en/of gunstige huurvoorwaarden. Dit geldt bijvoorbeeld voor afgestudeerden die uit hun studentenwoning moeten, maar niet genoeg geld of tijd hebben voor een reguliere koop- of sociale huurwoning. Dit geldt ook voor arbeidsmigranten of gescheiden personen die snel woonruimte zoeken en/of particuliere huur als eerste opstap zien naar betere huisvesting en een langdurig verblijf in Rotterdam. Een laatste categorie bewoners van particuliere huurwoningen zijn ZZP'ers of kunstenaars die niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning en een hypotheek om een woning te kunnen kopen.

Tot slot zijn er *malafide huurders* die bewust kiezen voor dit huursegment, omdat ze voordeel hebben van de relatieve anonimiteit en flexibiliteit van de onderkant van de particuliere woningmarkt. Dit zijn bijvoorbeeld huurders die profiteren van verhuurders die weinig vragen stellen (Lind & Blomé, 2012) om de woning bijvoorbeeld te gebruiken voor hennepcultuur of als schuilplaats. Ook zijn er 'huurshoppers' die een woning bewonen en zonder huur te betalen weer verdwijnen (Risseeuw, 2013).

H2

Opzet kwalitatief onderzoek

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de selectie van de onderzoeklocaties, de kenmerken van deze locaties en de aanpak van het veldwerk besproken.

2.1. Selectie onderzoeklocaties

Op basis van informatie van de gemeente (OBI) is een overzicht gemaakt van buurten met de meeste goedkope particuliere woningen (<91.000 euro). Het veldonderzoek is uitgevoerd in twee buurten in Rotterdam-Zuid. Dit is een gebied met relatief veel particuliere huurwoningen. Carnisse en de Tarwewijk zijn buurten gebleken die volgens de gegevens van het dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence van de gemeente Rotterdam (OBI) veel particuliere en goedkope huurwoningen herbergen. Er is bij de selectie gekeken naar drie criteria: administratieve leegstand op 1-1-2014, mutaties in 2013¹¹ en het totaal aantal goedkope particuliere huurwoningen op 1-1-2014. Er is voor alle criteria een top 5 gemaakt op basis van absolute aantallen (zie bijlage I). Het werken met percentages zegt hier niet zoveel, omdat straten met verhoudingsgewijs minder goedkope particuliere huurwoningen relatief vaak hoger scoren op leegstand en mutaties dan straten waar dit type woningaanbod omvangrijker is. Ten behoeve van het vinden van voldoende respondenten tijdens het veldwerk is gekozen voor straten met de meeste goedkope particuliere huurwoningen. Een overzicht op basis van percentages geeft ook een grotere spreiding tussen buurten en straten. Dit creëert mogelijke problemen door verschillen in lokale omstandigheden tussen straten in een groter aantal verschillende buurten. De concentratie van het veldwerk in een beperkter aantal buurten heeft als voordeel dat de lokale context van deze buurten en meer bij elkaar behorende straten beter in kaart kunnen worden gebracht om een inhoudelijk diepgaander beeld te schetsen van de situatie van het particulier (ver)huren aan de onderkant van de woningmarkt in een specifiek gebied in plaats van een gefragmenteerd inkijkje in geografisch meer verspreide straten in verschillende delen van de stad. De resultaten zijn hierdoor echter niet zomaar te generaliseren voor de goedkope woningvoorraad in andere stadsdelen van Rotterdam.

Op basis van bovenstaande drie criteria is een selectie gemaakt van tien straten. Hierbij is eerst gekeken naar overlappings in de top 5 noteringen op de drie criteria. Straten met een hoge notering op meerdere criteria zijn als eerste geselecteerd (in volgorde van top 5 noteringen op drie, twee en één criterium). En vervolgens is de lijst aangevuld met straten waarvan de absolute aantallen op administratieve leegstand en mutaties opgeteld hoog scoorden. De buurten Vreewijk en IJsselmonde zijn uitgesloten met elk maar één straat in de selectie. Zuidplein is om dezelfde reden een minder geschikte locatie gebleken en heeft ook een wat andere functie als drukke verkeersader dan straten met een woonfunctie in de selectie. De buurten Carnisse en de Tarwewijk zijn in deze top 10 ruim vertegenwoordigd met in totaal zeven straten. In de totale lijst met straten met een groot aanbod aan woningen met een WOZ-waarde onder de 91.000 euro (definitie OBI)(zie bijlage I) staan nog eens negen andere straten die in één van deze twee buurten gelegen zijn.

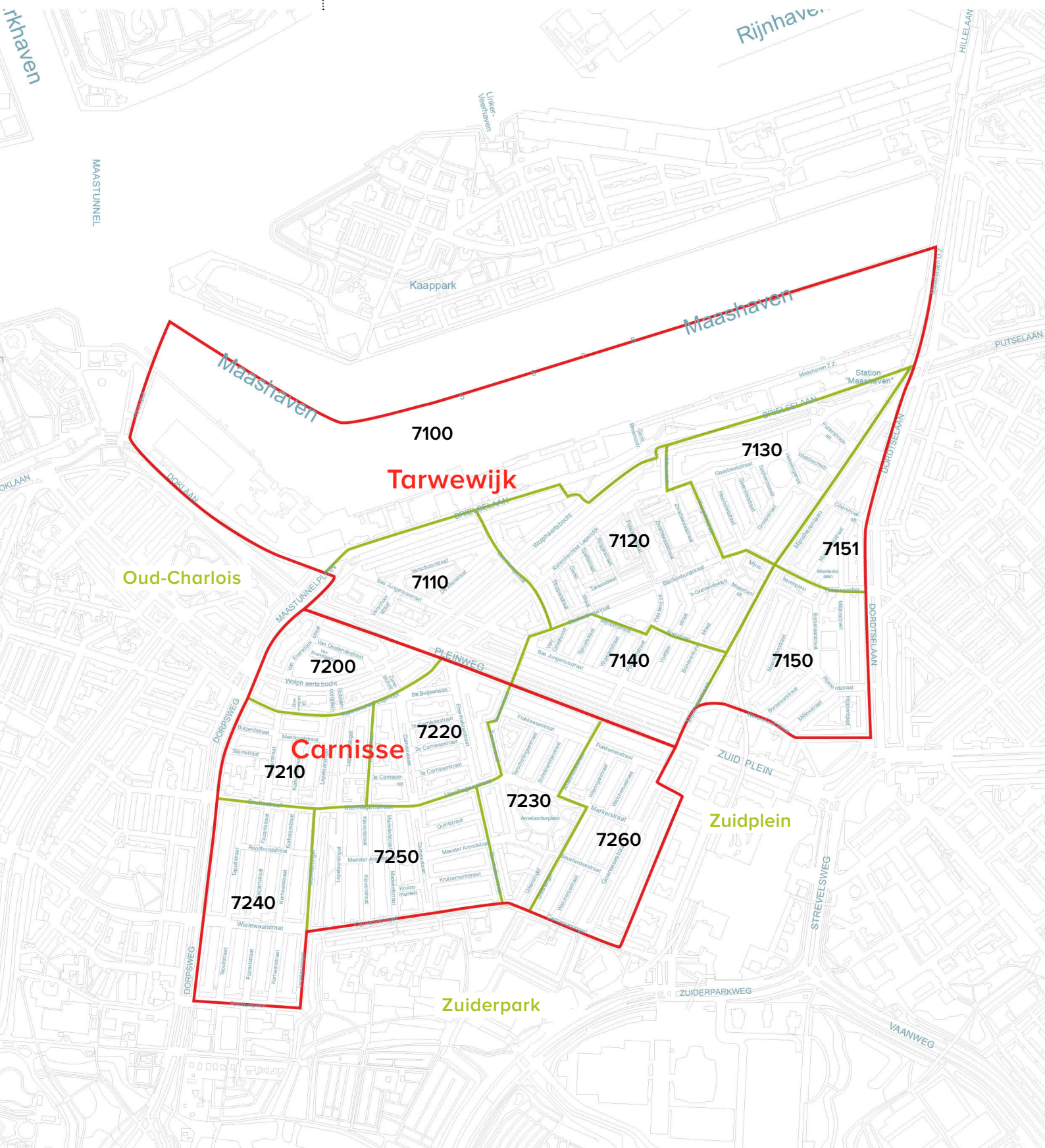
Samenvatting
H1 Aanleiding
H2 Opzet onderzoek
H3 Resultaten
H4 Conclusies

Literatuur
Bijlagen

¹¹ Het gaat hier niet om het aantal mutaties maar of er één of meerdere mutaties in de woning zijn geweest.

2.2. Kenmerken onderzoeklocaties¹²

De onderzoeklocaties zijn aan elkaar grenzende wijken in het gebied Charlois in Rotterdam Zuid. Het zijn vergelijkbare gebieden qua demografische opbouw en kenmerken van de woningvoorraad.



¹² www.rotterdamincijfers.nl



Tarwewijk

De wijk wordt aan de noordzijde begrensd door de Maashaven, aan de oostzijde door de Dordtselaan en zuidelijk door de Pleinweg. De wijk bestaat uit drie buurten: de Millinxbuurt, de Tarwebuurt en de Verschoorbuurt. In 2015 staan er 12.313 personen geregistreerd die samen goed zijn voor in totaal 6.056 huishoudens. Het meest voorkomende is het eenpersoonshuishouden (46,7%). De grootste groep geregistreerde bewoners is van autochtone afkomst (26,5%), waarna Europeanen uit andere EU-landen (16%), Surinamers (13,8%) en overige niet-westerse bewoners (12,9%) volgen. Tevens wonen er ook Antillianen, Turken, Marokkanen en Kaapverdiëners in de wijk. Het gestandaardiseerde gemiddelde besteedbaar inkomen per huishouden (€ 16.900) is flink lager dan het gemiddelde per huishouden in Rotterdam (€ 21.700). De wijk kent vooral kleine arbeiderswoningen van kort voor en kort na de oorlog. Op 1 januari 2014 waren er in totaal 5.938 woningen, waarvan 4.204 huurwoningen en 1.632 koopwoningen en 102 onbekend. Bijna een derde van de huurwoningen is in bezit van één woningcorporatie. De resterende huurwoningen zijn in particulier bezit. Vooral portiekwoningen vertegenwoordigen een groot deel van de totale woningvoorraad in de wijk. Slechts 8,1% van de totale woningvoorraad bestaat uit eengezinswoningen. Woningen hebben vaak (61,9%) een oppervlakte tussen de 45 m² en 74 m². De WOZ-waarde van 76% van de woningen ligt tussen de € 50.000 - € 100.000.



Carnisse

Tussen de Dorpsweg, de Pleinweg, Zuidplein en het Zuiderpark ligt de vooroorlogse wijk Carnisse die bestaat uit: de Eilandenbuurt, de Vogelbuurt-Noord, de Vogelbuurt-Zuid en Oud-Carnisse. In 2015 staan er 11.082 personen geregistreerd die samen goed zijn voor in 6.021 huishoudens. Het meest voorkomende is het eenpersoonshuishouden (50,4%). De grootste groep bewoners is van autochtone afkomst (44,3%), waarna Europeanen uit andere EU-landen (16,9%), overige niet-westerse allochtonen (8,9%) en Surinamers (9,8%) volgen. Daarnaast zijn er ook hier Turken, Marokkanen, Antillianen en Kaapverdiëners aanwezig in de wijk. Het gestandaardiseerde gemiddelde besteedbaar inkomen per huishouden (€ 18.200) is hier nog lager dan het gemiddelde voor Rotterdam. De wijk Carnisse bestaat voornamelijk uit kleine arbeiderswoningen van kort voor en kort na de oorlog. Op 1 januari 2014 waren er in totaal 5.963 woningen, waarvan 3194 huurwoningen en 2752 koopwoningen en 17 onbekend. In Carnisse bezitten veel bewoners een eigen woning (46,2%). Huurwoningen zijn hier meer verdeeld in corporatiebezit en particuliere verhuurders, waarbij iets meer huurwoningen door particulieren worden verhuurd. De meeste woningen zijn portiekwoningen zonder lift (69,9%). Een kleine 4% van de totale woningvoorraad bestaat uit eengezinswoningen. De woningen in de wijk zijn over het algemeen kleiner dan in de Tarwewijk. Ongeveer 61,7% van de woningen heeft een oppervlakte tussen de 45 en 59 m². De WOZ-waarde van de woningen ligt voor 85,7% tussen de € 50.000 - € 100.000.

2.3. Aanpak van het veldonderzoek

De onderzoeklocaties zijn met kwalitatieve methoden benaderd om een dataset te verzamelen die voldoet aan de diversiteit in verschillende typen huurders en verhuurders aan de onderkant van de particuliere woningmarkt in de twee onderzoeklocaties binnen Rotterdam Zuid. Daarbij is onder meer gelet op diversiteit in etniciteit, leeftijd, huishoudtype en straten. Eerst is er gesproken met 10 sleutelfiguren, zoals een buurtagent, overlastcoördinator, toezichthouder en handhaver, participatiemakelaar, bouwkundige, maatschappelijk werker (zie bijlage III). Zij bezitten kennis over de woonomstandigheden in het onderzoeksgebied en hebben soms aanknopingspunten geboden voor contacten in het veld. Parallel hieraan zijn enkele oriënterende observaties in het onderzoeksgebied gedaan om inzicht

te krijgen in het straatbeeld, het sociaal verkeer, de sfeer en mogelijke vindplaatsen voor potentiële respondenten. Vervolgens is er contact opgenomen met verschillende hulporganisaties, bewonersinitiatieven en kerken om toegang te krijgen in verschillende bewonersnetwerken. De contacten met huurders die hieruit zijn voortgevloeid hebben op hun beurt weer ingangen geboden tot andere huurders in beide locaties. Er is niet gekozen om random aan te bellen bij mensen omwille van het kunnen selecteren van huurders op basis van hun kenmerken. Tevens heeft meegespeeld dat het aan de buitenkant van woningen vaak moeilijk is om te zien in hoeverre er problemen spelen binnen de woning. Ook de beperkte mate van sociaal verkeer op straat en het gesloten karakter van de – veelal – portiekwoningen bood weinig ruimte om huurders willekeurig te benaderen. Huurders die omwille van hun sociale situatie minder actief zijn in bewonersnetwerken zijn daarnaast vooral benaderd via professionals en non-profit organisaties die zich specifiek richten op hulpbehoevenden. De combinatie van verschillende kanalen maakt dat de dataset niet bestaat uit enkel huurders die in beeld zijn bij toezichthoudende en handhavende instanties of bij welzijnsinstellingen. Op vraag van de opdrachtgevers hebben we ook specifiek rekening gehouden met de aanwezigheid van Midden- en Oost-Europese huurders in het onderzoek. In een aantal gevallen hebben interviews plaatsgevonden met een tolk.

Er zijn ook zes verhuurders gesproken die benaderd zijn via verschillende kanalen, zoals een non-profit organisatie die zich bezighoudt met het stimuleren van het onderhoud van woningen, een gemeentelijk team dat zich richt op problemen tussen huurders en verhuurders en een charitatieve stichting die mensen met problemen bij staat. In één geval is een huisbaas van een huurder gesproken. In alle andere gevallen zijn er geen huisbazen van geïnterviewde huurders gesproken om deze huurders de ruimte te geven vrij uit over hun ervaringen te laten spreken. De ervaringen van zowel huurders als verhuurders kunnen op het niveau van specifieke gevallen dus niet met elkaar worden vergeleken. De diversiteit van de verschillende typen huurders en verhuurders in het onderzoek biedt echter een gebalanceerd inzicht in de verschillende perspectieven van zowel huurders als verhuurders in de onderzoeklocaties. Met betrekking tot de diversiteit van de te onderscheiden huurders en verhuurders valt op te merken dat er vooral respondenten zijn gesproken die tussen het bonafide en malafide circuit in zitten. Dit past ook bij de insteek om het zogenaamde ‘grijs wonen’ in kaart te brengen. *Gezien de beperkte onderzoekstijd en lopende onderzoeken vanuit handhavende instanties van de gemeente is het niet mogelijk geweest om zelf dichtbij malafide verhuurders en huurders te komen.* Hierover is wel gesproken met ambtenaren en professionals. Ook tussenpersonen zijn niet zelf gesproken. In totaal zijn er 38 interviews gehouden met 41 respondenten, waaronder 2 eigenaar-bewoners, 23 particuliere huurders, 6 verhuurders en 10 professionals / ambtenaren (zie bijlage III).

H3

Resultaten / bevindingen

Verhuurders

a. Wie zijn de verhuurders in het souterrain van de particuliere woningmarkt in Rotterdam?

In dit hoofdstuk worden eerst de verhuurders en hun woningbezit omschreven. Na een persoons- en bezitsbeschrijving worden achtereenvolgens de bevindingen van deze verhuurders op de woningmarkt besproken, zoals het imago van de particuliere verhuursector, de eigen verhuurpraktijk, de omgang met huurders en het toezicht- en handhavingsapparaat op de woningmarkt. Eerst volgt er een schets van de belangrijkste kenmerken van de verhuurders binnen dit onderhavige kwalitatieve onderzoek. Gezien de beperkte onderzoekstijd en lopende onderzoeken vanuit handhavende instanties van de gemeente is het niet mogelijk geweest om dichtbij malafide verhuurders te komen.¹³ De insteek van dit onderzoek was ook het onderzoeken van de kansen en beperkingen aan de onderkant van de woningmarkt in plaats van het in kaart brengen van malafide praktijken. Via interviews met huurders en professionals is af en toe informatie verkregen van malafide verhuurders. Deze praktijken komen dientengevolge in de paragrafen over huurders terug, verderop in dit hoofdstuk. Hier gaat het over de kenmerken, werkwijzen en ervaringen van verhuurders in het 'grijze' en bonafide circuit.

3.1. Kenmerken

De verhuurders binnen dit onderzoek worden hier besproken aan de hand van zes kenmerken. Dit zijn achtereenvolgens hun persoonlijke kenmerken, het type verhuurder dat ze zijn, de kenmerken van het eigen woningbezit, de reden en het belang van verhuur voor deze mensen en hun kennis en ervaring met het verhuren. Een overzicht van deze kenmerken is ook te vinden in de tabellen onder bijlage III.

Persoonlijke kenmerken

Binnen de goedkope woningvoorraad in het onderzoeksgebied zijn er verhuurders met verschillende etnische achtergronden. Er is vooral gesproken met verhuurders met een Nederlandse nationaliteit. De twee verhuurders met een niet Nederlandse achtergrond zijn Hindoestaans en Turks. De leeftijden van deze verhuurders liggen tussen de 40 en 63 jaar, waarbinnen de verdeling bestaat uit twee veertigers, twee vijftigers en één zestigplusser. Hiervan hebben er vier een gezin en zijn er twee alleenstaand. Het gaat om twee vrouwen en vier mannen.

- Samenvatting
- H1 Aanleiding
- H2 Opzet onderzoek
- H3 Resultaten
- H4 Conclusies

- Literatuur
- Bijlagen

¹³ Ook waren dossiers die we kregen van een handhavingsteam van de gemeente niet up to date en bruikbaar om een beeld mee te schetsen over de huidige omvang en kenmerken van malafide verhuurders in Rotterdam.

Typen verhuurders

Op basis van statistische gegevens van de gemeente (OBI) wordt een onderscheid gemaakt naar institutionele beleggers, natuurlijke personen met 2-10 woningen, NV's / BV's met 2-10 woningen, particulieren met 100 en meer woningen, particulieren tot 100 woningen en overige particulieren. Bij een nadere analyse van enkele straten met een groot aanbod aan goedkope huurwoningen in beide onderzoekwijken (zie bijlage I) komt naar voren dat er in Carnisse veel particuliere verhuurders met meer dan 100 woningen zitten. De Tarwewijk kent relatief veel kleine verhuurders die als natuurlijk persoon minder dan 10 woningen verhuren. Vooral particuliere kleine en middelgrote verhuurders zijn gesproken. Van de zes respondenten zijn er twee middelgroot. Toevallig zijn dit verhuurders in de Tarwewijk. Eén van de twee is in het verleden een grote particuliere verhuurder geweest maar heeft enkele jaren geleden een deel van haar goedkope woningen verkocht. De overige verhuurders hebben minder dan tien woningen.¹⁴ De kleine verhuurders hebben geen uitbreidingsplannen. Enkel onder de middelgrote verhuurders is er de ambitie om meer en/of andere woningen te verhuren. Het gaat ook vooral om eigenaar-verhuurders die zelf in Rotterdam of in de regio (rond) Rotterdam wonen. De kleinste verhuurders wonen zelf in de wijk waar ze verhuren. Uit de huurcontracten van huurders bleek ook dat zij meestal een verhuurder hebben die niet zelf in de wijk maar wel in de buurt woont.¹⁵

Typen woningen

Alle woningen van de verhuurders in dit onderzoek betreffen portiekwoningen. De omvang van de woningen varieert van twee-, drie- tot vierkamerwoningen. Het gaat vaak om woningen met een voor-, tussen en achterkamer. De kwaliteit van de woningen varieert sterk. Bijna alle woningen van deze huurders waren verouderd en van slechte kwaliteit bij de aanschaf. Een aantal van hen heeft deze woningen inmiddels gerenoveerd, terwijl de rest nog steeds kampt met gebreken in woningen. Bijna al deze verhuurders hebben weleens problemen gehad met toezicht- en handhavingsinstanties over de kwaliteit van de woning en de huurprijs. Een uitzondering is een verhuurder (40) die dermate hoogwaardig renoveert dat hij een prijs heeft gekregen voor de energiezuinigheid van zijn woningen.

Reden en belang van verhuur

Verhuurders zijn om verschillende redenen op de woningmarkt terechtgekomen. Voor een aantal verhuurders geldt dat ze hier bewust voor hebben gekozen. Een overeenkomstige reden is dat ze kansen hebben gezien om goed te kunnen verhuren in dit segment. Eén verhuurder heeft zijn oude werk in de ICT branche opgezegd, nadat hij met enkele bedrijfspanden succes had. Een ander zag in het verhuren van woningen een beter alternatief voor zijn toenmalige baan in de sportwereld. Twee kleinere verhuurders beschouwden het verhuren van panden vooral als een manier om gemakkelijk extra inkomsten te verkrijgen als aanvulling op een betaalde baan en/of een pensioen. Er zijn echter ook verhuurders die onbedoeld in de verhuurmarkt terecht zijn gekomen. Niet de eigen keuzes maar onvoorziene omstandigheden hebben bij hen tot het verhuren van woningen geleid. Een verhuurster (57) is bijvoorbeeld op de woningmarkt gekomen door het erven van een deel van het woningbezit van haar vader. Het was voor haar financieel ongunstig om deze panden meteen te verkopen. En een Hindoestaanse vrouw is noodgedwongen verhuurder geworden van een pand voor haar zoon dat ze niet goed verkocht kreeg, nadat de relatie van haar zoon onverwacht stuk liep.

¹⁴ Enkele grote particuliere verhuurders in de twee wijken zijn wel benaderd maar reageerden niet op pogingen om met hen in contact te komen. Vanwege de beperkte onderzoekstijd en de focus op particuliere huurders zijn ze vervolgens geparkeerd. De ervaring is overigens dat hun woningen in de wijk er vaak niet beter bij staan.

¹⁵ Het gaat hierbij om andere wijken in Rotterdam en plaatsen als Schiedam, Barendrecht en het Westland.

Kennis en ervaring

Gezien de verschillende wijzen waarop verhuurders op de woningmarkt terecht zijn gekomen, zijn er ook verschillen in kennis en ervaring met het zelf verhuren van woningen. Een algemeen kenmerk is dat alle verhuurders de sector en het vak al doende geleerd hebben of aan het leren zijn. Ze hebben geen van allen een opleiding gevolgd in een voor het als particulier verhuren van vastgoed relevante richting. Slechts één verhuurder is een opleiding rechten gestart, nadat ze in deze vastgoedwereld is beland en enkele vervelende ervaringen heeft gehad met huurders en de Huurcommissie. De meeste particuliere verhuurders scholen zichzelf bij via internet, vakbladen en contacten met makelaars. Het is voor hen vaak een kwestie van *trial and error*. Zo leren ze ook bij naar aanleiding van problemen die ze tegenkomen, zoals het belang van het bijhouden van het onderhoud en het niet te snel renoveren van woningen waar huurders inzitten die niet meer huur willen betalen voor een verbeterde woning. Deze verhuurders laten zien dat er aanvankelijk ook veel welwillendheid en naïviteit is bij beginnende particuliere huisbazen. Als dit tot problemen leidt, dan worden verhuurders vervolgens voorzichtiger en selectiever in het onderhouden en verhuren van hun woningen.

3.2. Beleving van het verhuren aan de onderkant van de woningmarkt

In deze paragraaf worden vier thema's besproken vanuit het perspectief van verhuurders. Dit zijn achtereenvolgens: de beoordeling van het imago van particuliere verhuurders, hun modus operandi, het omgaan met onderhoud en hun beoordeling van toezicht en handhaving op de woningmarkt.

Imago van verhuurders

Verhuurders hebben het idee dat het imago van particuliere verhuurders in de samenleving slecht is. Volgens hen worden ze vaak geassocieerd met huisjesmelkers en daar hebben ze vaak last van. Over het algemeen hebben ze het gevoel dat goede verhuurders de dupe zijn van het gedrag van slechte verhuurders. Zo hebben ze bijvoorbeeld het gevoel dat toezichthoudende en handhavende instanties zoals de Huurcommissie en rechters vaak hun oordeel vellen op basis van dit imago. Ze bekritisieren de aandacht die slechte verhuurders vaak krijgen. In hun ogen zijn er malafide verhuurders actief in de stad en het onderzoeksgebied, maar ze vinden dat daar te veel aandacht naar uit gaat. De omvang van de malafide verhuur is volgens hen ook minder groot dan een aantal jaar geleden toen er enkele 'grote jongens' zijn aangepakt door de overheid, zoals Cees Engel die veel woningbezit had in het onderzoeksgebied en in 2007 is uitgekocht.¹⁶ Goede verhuurders worden daarentegen minder belicht door de media. Ze kunnen evengoed verhuurders aanwijzen die huurders goed behandelen en nette huizen aanbieden voor een redelijke prijs. Een kleine verhuurder (63) kent bijvoorbeeld een collega die zijn huurders jaarlijks mee uit eten neemt. Ook investeert hij zelf in een goede relatie met zijn huurders om problemen te voorkomen, zoals het niet verhogen van de huur als huurders daar even het geld niet voor hebben. Verhuurders verdedigen zichzelf soms ook door te wijzen op het wangedrag van onbetrouwbare huurders. Een middelgrote verhuurder (57) benoemt bijvoorbeeld huurders die gebruik maken van pesterijen om een zo laag mogelijke huur af te dwingen bij de Huurcommissie, onder andere door zelf vernielingen te veroorzaken en die dan te melden als gebreken. Een ervaren verhuurder (40) wijst op huurders die misbruik maken van de huurbescherming die ze genieten, zoals het zo lang mogelijk blijven zitten in een woning waarvoor ze niet betalen tot ze uiteindelijk uitgezet

¹⁶ www.ad.nl/ad/nl/1038/Rotterdam/article/detail/2288777/2007/10/23/Van-biochemicus-tot-louche-pandjes-baas.dhtml

worden. Bonafide verhuurders vinden tevens dat de gemeente in hun ogen ook zelf niet het goede voorbeeld geeft met betrekking tot het goed onderhoud en beheer van woningen. Panden die in het bezit zijn gekomen van de gemeente – vaak naar aanleiding van drugsoverlast in het verleden – staan regelmatig lang leeg en zijn vaak niet goed onderhouden, terwijl de gemeente hen aanspreekt op de verantwoordelijkheden als huisbaas. Onervaren verhuurders klagen ook over de complexiteit van de regels rond onderhoud en beheer, zoals een Hindoestaanse die ongewild huisbaas is geworden en een correctiegesprek heeft gehad met de gemeente naar aanleiding van klachten van de huurder.

Naast het verdedigen van de betrouwbaarheid van een groot deel van de particuliere verhuurders, signaleren verhuurders ook problemen. Het belangrijkste voorbeeld zijn voor hen verhuurders die weigeren onderhoud te plegen en tevens de hoogste huren durven te vragen. Deze verhuurders is het in hun ogen alleen maar om het geld te doen. Vooral bij grotere verhuurders in de wijk zien ze weinig inspanningen om onderhoudsklachten te verhelpen en toezicht te houden op huurders die in hun panden zitten. Ze definiëren het gedrag van kleine verhuurders vaak als onbekwaam. Zo zien ze dat het onderhoud door hen vaak niet handig wordt aangepakt maar dat ze zitten te ‘knoeien’, zoals een verhuurder (40) die wijst op korte termijnoplossingen voor structurele onderhoudsproblemen.

Conclusies:

- Verhuurders vinden dat maar een klein aantal – vaak wat grotere – verhuurders verantwoordelijk is voor een negatief imago van de hele sector. Verhuurders die het goed doen krijgen weinig aandacht.
- Problemen bij kleinere verhuurders zijn volgens verhuurders in het onderzoek vaker het gevolg van een gebrek aan kennis over goed onderhoud en beheer dan van malafide handelen.

Modus operandi

Op deze plaats wordt achtereenvolgens besproken hoe verhuurders potentiële huurders zoeken, wat voor huurcontracten ze samenstellen en hun omgang en communicatie met huurders.

Werving en selectie huurders

Door de grote vraag naar goedkope huurwoningen hebben particuliere verhuurders te maken met een breed scala aan typen die interesse tonen in hun panden, zoals mensen die tijdelijke huisvesting zoeken of maatschappelijk dienen te (re)integreren. Kleine en middelgrote particuliere verhuurders gaan verschillend om met het werven, selecteren en accepteren van huurders. Sommigen gaan zelf opzoek naar klanten door middel van advertenties in winkels en op websites. Vaak doen ze dit maar tijdelijk. Ze hebben weinig mogelijkheden om die potentiële huurders zelf goed te kunnen screenen. Bijna alle verhuurders werken op enig moment dan ook met een bemiddelingsbureau dat huurders filtert op criteria die de verhuurder belangrijk vindt. *Onderscheid maken verhuurders vaak op basis van etniciteit, kwetsbaarheid en betrouwbaarheid van huurders.* Ze maken daarbij een inschatting op basis van eerdere ervaringen en geluiden die ze van andere verhuurders horen over het nakomen van betalingsafspraken en het omgaan met woningen, zoals het veroorzaken van vernielingen of overlast. Een verhuurder (57) geeft bijvoorbeeld aan liever niet te verhuren aan Marokkaanse of Turkse huurders. Zij hebben volgens haar een onbetrouwbare betalingsmoraal, hoewel problemen rond betalingen ook regelmatig bij andere huurders voorkomen. Een beroepsverhuurder (53) is van mening dat de etnische achtergrond geen verschil maakt. Hij heeft goede en slechte ervaringen met bijvoorbeeld Polen en Surinamers. Desondanks wil hij toch geen Portugezen in zijn woningen, omdat ze er volgens hem een ‘bende’ van maken. Hij baseert zich op enkele eigen negatieve ervaringen. Een

andere beroepsverhuurder (40) wil niet verhuren aan ex-psychiatrische patiënten, mensen die elders uit hun woning zijn gezet en Midden- en Oost-Europese seizoenarbeiders. Hij heeft een keer problemen gehad met Polen die al in een pand woonden toen hij dit kocht en die voor veel overlast zorgden in de straat. Hij richt zich nu op gescheiden vrouwen en studenten die een schone woning zoeken en hier ook zorg voor dragen. Bestaande huurders zijn bij verhuurders vaak niet zo geliefd, omdat ze vaak een historisch lage huur betalen en afspraken over huurverhoging na renovatie van de woning vaak moeilijk met hen zijn te maken. Een onervaren verhuurder (46) stelt dat een bestaande huurder vaak 'voor een dubbeltje op de eerste rij willen zitten' en niets extra's willen betalen voor een betere woning. In de praktijk betekent dit selectiebeleid dat kwetsbare huurders mogelijk meer terechtkomen bij de meer onervaren en/of malafide verhuurders in de markt. Het is voor veel *verhuurders financieel onaantrekkelijker geworden om met bemiddelingsbureaus te werken*. Sinds kort mogen ze bemiddelingskosten niet meer doorberekenen aan huurders. Eén van de verhuurders (40) overweegt om weer zelf op zoek te gaan naar huurders om deze kosten te ontlopen. Ze zijn ook inventief om dergelijke beleidsveranderingen te omzeilen, zoals het via een omweg alsnog verhalen van de kosten op de huurder als 'overname van stoffering' of een andere post in het huurcontract.

Huurcontracten

Verhuurders verzorgen meestal zelf de huurovereenkomsten. Deze standaardcontracten worden in de regel verkregen via internet. *Het gaat vaak om huurcontracten voor bepaalde tijd*, meestal voor minimaal een half jaar. Hiermee voorkomen ze dat huurders met te grote regelmaat wisselen en ze niet te veel extra kosten hoeven te maken. Een kleine beroepsverhuurder (53) wijst bijvoorbeeld op de eindafrekening die hij telkens dient te maken met een vertrekkende huurder, omdat hij woningen inclusief de energiekosten verhuurt. Hoewel hij hier nu op terugkomt, heeft dit hem in het verleden toch wat extra geld opgeleverd dat hij nodig had om rond te komen. Hij stopt hier nu mee, omdat hij merkt dat huurders onbezonnen met energie omgaan als zij zelf de rekening niet krijgen. Mede uit eigen belang probeert hij te voorkomen dat ze in geldproblemen komen. Voor expats maakt hij een uitzondering, omdat het voor hen ingewikkeld en tijdrovend is om zelf energiecontracten af te sluiten. *Als waarborgsom wordt in de meeste gevallen een maand huur gerekend*, hoewel verhuurders hier liever twee maanden voor in rekening zouden brengen. Zo wijst een middelgrote beroepsverhuurder (40) bijvoorbeeld op de kosten waar hij mee kan blijven zitten als een huurder geen huur meer betaalt en de woning slecht achterlaat. Vooral verhuurders die investeren in hun bezit hebben op dit vlak meer te verliezen, zoals een onervaren verhuurder (46) die eigenlijk meer borg wil vragen nu zijn woningen zijn gerenoveerd. In sommige gevallen rekenen verhuurders nog bijkomende kosten, zoals sleutel- en schoonmaakgeld en kosten voor meubilering en/of stoffering van de woning.

Omgang / contact met huurders

De verhuurders die het beheer zelf doen, hebben regelmatig contact met hun huurders. Verschillende verhuurders geven aan dat ze hun huurders graag tevreden houden. Goede communicatie zien zij als middel, zoals een kleine verhuurder (63) die bereid is tot compromissen als de verhoging van de huur voor een huurder een probleem is. *Verhuurders signaleren echter vaak problemen in het contact met huurders*. Het is volgens hen moeilijk om goed toezicht te kunnen houden op huurders, omdat ze zelf de woning niet binnen mogen volgens het huurrecht. Hierdoor lopen ze het risico op wietplantages en onderhuur. Een inmiddels ervaren verhuurder (57) wijst op lekkages door het illegaal plaatsen van duiventillen op het dak. En huurders klagen soms ook over de onderhoudsstaat en het ontbreken van faciliteiten die de woning nooit heeft gehad. Verhuurders balen ook van huurders die direct naar de Huurcommissie stappen zonder hen eerst te informeren over een onderhoudsklacht. Ze weten vaak niet wat er in een woning speelt totdat er

een melding van de Huurcommissie komt.¹⁷ Daarnaast komt het bij alle verhuurders voor dat huurders niet op tijd hun betalingen voldoen, waarbij in sommige gevallen een situatie van structurele wanbetaling ontstaat. Met sommige huurders zijn afspraken te maken, vooral wanneer er professionele hulpverlening bij betrokken is. Een beroepsverhuurder (53) heeft bijvoorbeeld een prettige ervaring met een charitatieve organisatie die een huurder met een betalingsachterstand bijstaat. Bij de meeste verhuurders is de ervaring dat huurders met financiële problemen steeds dieper wegzakken. Ze hebben ervaring met huurders die geen huur meer betalen maar wachten op een uitspraak voor de rechter, waardoor ze soms een tijd huurinkomsten mislopen.

Verhuurders prefereren meestal informele wijzen van conflictbeslechting. Ze treffen vaak liever een betalingsregeling met een huurder dan dat ze meteen de gang naar de rechter inzetten. Het duurt volgens hen vaak lang om via de rechter een huurder uit een woning te krijgen. Bij een ontruiming ontvangen ze ook vaak een lager bedrag, omdat het vaak gaat om huurders met schulden. Vooral voor kleine particuliere verhuurders is het lastig om dit soort financiële verliezen goed op te vangen. Sommige verhuurders gaan ver in het zelf oplossen van problemen met huurders. Een voorbeeld is een middelgrote verhuurder (53) die te maken heeft gehad met een onderhuurder die betaalde aan de eigenlijke huurder die met het geld is verdwenen. Toen de onderhuurder vervolgens niet aan de betaling kon voldoen, heeft deze verhuurder een ander appartement voor de onderhuurder gezocht om zo snel mogelijk een nieuwe betalende huurder in zijn pand te krijgen.

Een makelaar of beheerkantoor is vaak prettig voor de communicatie met huurders. Voor de meeste verhuurders is de energie die het goed omgaan met huurders kost vaak de belangrijkste reden om een tussenpersoon in de hand te nemen. Deze kan onder meer bemiddelen bij problemen. Zo heeft een middelgrote verhuurder (57) bijvoorbeeld problemen gehad met agressieve huurders. Ze werkt met een tussenpersoon om dit soort ontevreden huurders meer op afstand te kunnen houden. Voor beginnende verhuurders is het ook prettig om kennis in huis te halen die ze zelf (nog) niet bezitten. Daarnaast bespaart het hen ook vaak tijd. Zo heeft een onervaren verhuurder (46) bijvoorbeeld een makelaar gezocht, omdat het contact met huurders hem te veel tijd kost naast een fulltime betaalde baan. *Verhuurders hebben ook problemen met makelaars en beheerkantoren.* Ze vinden het moeilijk om een betrouwbare partij te vinden om hun werkzaamheden aan over te dragen. Zo klagen ze over onbetrouwbare beheerders en makelaars, zoals beheerders die onderhands afspraken maken met aannemers, niet bestaande onderhoudsklachten laten 'oplossen', huurders waarborgsommen laten betalen en deze niet teruggeven wanneer ze daar recht op hebben en huurders niet in de woning laten als die in afwachting zijn van de huisvestingsvergunning.¹⁸ Verhuurders zijn ook ontevreden over de daadkracht van tussenpersonen. Zo is een kleine onervaren verhuurder (50+) ontevreden over een makelaar die in haar ogen niets heeft gedaan om een conflict met een huurder te voorkomen.

Conclusies:

- Verhuurders werken bijna altijd met tussenpersonen, zoals makelaars en beheerders. Het is volgens hen niet te doen om alles zelf te regelen. Ze hebben hier zowel positieve als negatieve ervaringen mee. Meestal is het 'trial en error' om betrouwbare tussenpersonen te vinden.
- Huurcontracten worden meestal voor bepaalde tijd afgesloten zodat verhuurders

¹⁷ Huurders zijn overigens wel verplicht om eerst een brief te sturen aan de verhuurder om de gebreken te verhelpen binnen zes weken.

¹⁸ Een kanttekening op deze plek is dat dit soort tussenpersonen niet zelf zijn gesproken binnen dit onderzoek. Het verdient aanbeveling om in vervolgonderzoek ook hun kansen en beperkingen grondig te inventariseren.

zeker zijn dat er niet een te snelle doorloop is, waar ze extra kosten voor moeten maken en inkomsten door kunnen mislopen.

- Verhuurders hebben regelmatig voorkeur voor bepaalde typen huurders en voeren wanneer ze langer in het verhuurcircuit zitten en meer in hun eigen woningen investeren een actief selectiebeleid op basis van de betrouwbaarheid van huurders. Verhuurders die onervaren zijn, weinig in hun woning investeren en/of snel willen verhuren, zijn vaak minder selectief.
- Verhuurders proberen problemen vaak eerst zelf met huurders op te lossen. Zo treffen ze bijvoorbeeld eerder een betalingsregeling bij een huurachterstand dan meteen een zaak te beginnen bij de rechter die veel geld en tijd kost.

Onderhoud

Verhuurders zijn vaak terughoudend in het grootschalig renoveren van hun woningen. Het geld dat ze investeren, kunnen ze niet zomaar terugverdienen doordat de huurbescherming en het puntensysteem verhoging van huurprijzen beperkt mogelijk maakt voor woningverbeteringen. Vooral woningen met een (te) hoge aanschafwaarde en (te) lage huurprijs zijn in dit opzicht niet rendabel. Een middelgrote verhuurders (57) met oudere goedkope huurwoningen heeft bijvoorbeeld voor zeventuizend euro geïnvesteerd in dubbelglas en mocht haar huurprijs van de Huurcommissie slechts verhogen met acht euro per maand. Een onervaren verhuurder (46) heeft bij aanschaf al zijn panden laten renoveren en is er daarna pas achter gekomen dat hij de huurprijzen van de bestaande huurders die hij had overgenomen nauwelijks mocht verhogen. Tegenwoordig is hij terughoudender met zijn investeringen. Het is één verhuurder (40) gelukt om de huurprijs van een zittende huurder na renovatie substantieel te mogen verhogen. De woning was dermate slecht dat grondig onderhoud noodzakelijk was. Deze huurder betaalde 180 euro per maand en weigerde om meer te gaan betalen na renovatie, omdat hij hier niet om had gevraagd. De Huurcommissie heeft een verhoging naar 300 euro toegeestaan. De meeste verhuurders wachten met grootschalige investeringen tot de bestaande huurders zijn vertrokken. Ze kunnen de investeringskosten op dat moment makkelijker verrekenen in de nieuwe huurprijs, omdat ze niet gebonden zijn aan de huurbescherming van zittende huurders.

Verhuurders wijzen regelmatig op *problemen in de samenwerking met andere eigenaars in een blok*. Ze geven aan dat het samen optrekken binnen een Vereniging van Eigenaren vaak niet gemakkelijk is. Ten eerste moet veel moeite worden gedaan om deze mede-eigenaren te bereiken. Ten tweede zijn sommige eigenaren moeilijk te bewegen tot het sparen voor groot onderhoud. Een kleine verhuurder (53) lukt het niet om zijn VVE actief te krijgen. Hij heeft geprobeerd om afspraken te maken. Ondanks toezeggingen van een andere eigenaar om de dakgoot te vervangen, is die enkele jaren later nog niet tot actie overgegaan. Omdat afspraken niet worden nagekomen, is de VVE weer slapend geworden. Enkele verhuurders zijn te spreken over een investeringssubsidie vanuit de gemeente. Een onervaren kleine verhuurder (63) is bijvoorbeeld tevreden over de druk vanuit de gemeente om eigenaars meer te dwingen om te investeren in het onderhoud. Alleen had hij dat niet voor elkaar gekregen. Onder druk van een aanschrijvingsprocedure is er een spaarsysteem opgezet, zodat ze als VVE geld inleggen voor het onderhoud. En ze ontvangen in ruil voor het opzetten van een meerjarenonderhoudsplan en het aanstellen van een beheerder ook een subsidie. Een middelgrote verhuurder (40) die zelf veel investeert in zijn woningen, ziet dit soort subsidies vooral als een verstoring van de markt. Eigenaars moeten in zijn ogen het onderhoud op orde hebben, anders moeten ze aangeschreven worden en beboet. Subsidies belonen volgens hem slecht gedrag in plaats van de eigenaars die het goed doen.

Conclusies:

- Verhuurders besparen regelmatig op onderhoud om zo hun rendement te verbeteren. Het puntensysteem maakt volgens hen grondige renovatie vaak niet rendabel. Duurzaam en grootschalig renoveren wordt door hen vaak zo lang mogelijk uitgesteld totdat bestaande huurders met lage huren zijn vertrokken.
- Het samenwerken met andere eigenaars binnen Verenigingen van Eigenaren blijkt vaak lastig, waardoor gezamenlijk onderhoud vertraagt of zelfs uitblijft.
- Gemeentelijke premies om Vereniging van Eigenaren te stimuleren om te sparen voor goed onderhoud biedt enerzijds mogelijkheden om panden op te knappen. Anderzijds zorgen deze ook voor versterking van de huurmarkt, doordat slecht gedrag volgens hen zo beloond wordt.

Toezicht en handhaving

Verhuurders zijn vaak positief over toezichthoudend en handhavend optreden vanuit de gemeente, maar vinden dat de omvang hiervan uitgebreid moet worden. Volgens hen kunnen er nog veel meer eigenaars worden aangeschreven om hun bezit op orde te brengen. Een kleine verhuurder (63) ziet bijvoorbeeld veel misstanden, zoals het pand naast hem dat in slechte staat verkeert en ook telkens problematische huurders aantrekt. Sommige verhuurders vinden dat er vooral harder opgetreden mag worden. Een middelgrote verhuurder (40) bekritiseert bijvoorbeeld het beleid van de gemeente vergeleken met dat van andere steden. Hogere boetes doen in zijn ogen meer pijn dan de 'zachte dwang' die volgens hem vaak wordt toegepast. Hij is ook van mening dat aanschrijvingsprocedures hun beperkingen hebben, omdat daarbij alleen naar de buitenkant van een woning gekeken wordt.

Daarnaast zijn *verhuurders vaak ontevreden over de bescherming van huurders.* Over het algemeen heerst het idee dat er teveel rekening wordt gehouden met huurdersbelangen en te weinig met die van verhuurders. Zo zijn verhuurders niet blij met de Huurcommissie. Ze bekritisieren onder meer de onafhankelijkheid van dit orgaan. Een aantal verhuurders heeft weinig vertrouwen in zijn procedures. Een middelgrote verhuurder (57) vindt bijvoorbeeld dat daarin bij voorbaat de kant van de huurder wordt gekozen, ook al zijn het huurders die lange tijd geen huur betalen. Ze wijst ook op huurders die zelf gebreken creëren om huurverlaging af te dwingen, waar weinig tegen valt te doen als huisbaas als ze de woning niet binnen mogen. Onbetrouwbare huurders zijn volgens huurders ook moeilijk uit te zetten. Na drie maanden huurachterstand kunnen ze pas naar de rechter. De doorlooptijd van een rechtszaak is vervolgens te lang, omdat rechters in hun ogen vaak meegaan in verhalen van huurders. Een uitzetting laat dan vaak te lang op zich wachten. Deze huurders betalen intussen vaak geen huur en vernielen soms ook uit rancune de woning. Een middelgrote verhuurder (40) wijst bijvoorbeeld op huurders die het juridische proces vertraagden om nog zolang mogelijk gratis te kunnen wonen tot ze alsnog ontruimd werden. Regelmatig zitten mensen in de schuldsanering, zodat het maar de vraag is hoeveel geld er nog terug te halen valt als de rechter een verhuurder uiteindelijk in het gelijk stelt. Verhuurders hebben het idee dat ze de rekening van het systeem gepresenteerd krijgen, die ze op niemand kunnen verhalen. Er zou volgens verhuurders meer onderscheid gemaakt moeten worden tussen 'goede' en 'slechte' huurders, bijvoorbeeld door het nagaan van hun huurgeschiedenis. Bij onbetrouwbare huurders zou het huurrecht volgens hen sneller moeten kunnen worden toegepast.

Conclusies:

- Toezicht en handhaving op panden wordt door bonafide verhuurders over het algemeen als positief ervaren. Wat hun betreft mag het echter nog wel steviger ingezet worden.
- Verhuurders bekritisieren de in hun ogen ongelijke rechtsbescherming tussen huurders en verhuurders. Vooral de Huurcommissie wordt door verhuurders vaak gezien als een orgaan dat vaak partij kiest voor de huurder, ook vaak in gevallen dat het malafide huurders betreft.
- Verhuurders hebben het idee dat ze de rekening van het juridisch systeem gepresenteerd krijgen, zoals lange doorlooptijden van rechtszaken tegen huurders die hun verplichtingen niet nakomen. Er zou bij de beoordeling van een zaak volgens hen beter onderscheid gemaakt moeten worden tussen huurders met een goed en slecht verleden op dit vlak.

Verhuurtevredenheid

Verhuurders binnen dit onderzoek meten hun tevredenheid op de woningmarkt vooral af aan de hand van het rendement dat ze kunnen halen op hun woningbezit. Ze zien vooral kansen in het goedkoop aan kunnen schaffen van panden binnen dit woningsegment. Een beroepsverhuurder (40) geeft bijvoorbeeld aan precies te weten voor welke prijs hij woningen moet aankopen om ze rendabel te renoveren en verhuren. Hij ervaart ook weinig concurrentie van andere verhuurders. Corporaties zijn volgens hem niet geïnteresseerd in de losse woningen waar hij op inzet, omdat die voor hen te ingewikkeld zijn. Andere particuliere verhuurders hebben daarnaast geen zin om deze vaak slechte woningen zelf op te knappen om zo op de renovatiekosten te besparen. In de praktijk lopen verhuurders vaak aan tegen beperkingen in de huurprijsstijging die wordt getolereerd door de Huurcommissie. Vooral onervaren verhuurders worden minder enthousiast, als ze door de Huurcommissie terecht zijn geweest en de huurprijs dienen te verlagen. Een deel van de verhuurders blijft ontevreden over de condities waaronder ze mogen verhuren. Dit zijn vaak mensen die ongepland dan wel ongewild verhuurder zijn geworden. Zij proberen hun woningen binnen dit segment, zodra ze de kans hebben, te verkopen om bijvoorbeeld te verhuren in de vrije sector. Andere verhuurders passen hun verhuurpraktijk aan op de mogelijkheden en beperkingen die ze in de praktijk leren kennen. Ze investeren minder in renovatie en onderhoud en/of stellen ingrepen langer uit, bijvoorbeeld totdat een huurder vertrekt. Door de lage aanschafwaarde kunnen ze naar hun mening nog steeds voldoende verdienen op hun bezit. Een klein aantal verhuurders pakt het verhuren professioneel aan door duurzaam te renoveren. Deze verhuurders hebben ook last van wettelijke regelgeving, maar richten zich op betrouwbare doelgroepen die meer huur kunnen en willen betalen en netjes omgaan met de woning. Ondanks wettelijke beperkingen en problemen met (onbetrouwbare) huurders zijn de meeste – vooral zelf verkozen – verhuurders tevreden over de kansen die dit segment aan hen biedt (zie bijlage IV). Een keerzijde van de flexibiliteit en kansen en beperkingen binnen dit woningsegment is dat malafide verhuurders misbruik kunnen maken van de kwetsbaarheid en afhankelijkheid van huurders. Ook geven bonafide verhuurders af en toe aan geneigd te zijn om het huurders niet makkelijker te maken, wanneer ze zich zelf onterecht dwars gezeten voelen door de Huurcommissie, de gemeente of een rechter. In die zin is de tevredenheid van met name bonafide verhuurders ook afhankelijk van de wijze waarop toezicht en handhaving op hen worden uitgeoefend.

Conclusies:

- Verhuurders zien vaak nog genoeg kansen om, ondanks huurrecht technische beperkingen, nog voldoende rendement te halen uit particuliere woningen met een lage aanschafwaarde.
- Verhuurders leren vaak met vallen en opstaan hoe ze geld kunnen verdienen met goede verhuur in dit segment; sommigen houden dat vol en anderen zijn eerder geneigd om te verkopen als ze een eventueel verlies kunnen dragen dan wel verhuren zonder te investeren.

Huurders

3.3. Kenmerken

b. Wie zijn de huurders in dit onderste segment van de particuliere woningmarkt in Rotterdam?

Op basis van de literatuurstudie van 't Hart & Snel (2015) is in de inleiding een beeld geschetst van de huurders aan de onderkant van de particuliere woningmarkt. Enerzijds ging het hier om mensen met weinig kennis, vaardigheden, lokaal netwerk, kennis van de Nederlandse taal en/of weinig inkomen. Anderzijds ging het om mensen die zich in Rotterdam willen vestigen, vaak vanwege werk of studie, en snel een woning nodig hebben. In het veldonderzoek is rekening gehouden met het waarborgen van deze diversiteit. Hoewel gezien het beperkte aantal respondenten geen direct generaliseerbare uitspraken vallen te doen over de precieze omvang en verdeling van verschillende typen huurders in deze woningvoorraad van de stad, zijn er wel enkele globale kenmerken te onderscheiden op basis van het onderhavige kwalitatieve onderzoek onder 23 huurders in de twee onderzoekslocaties.

Etniciteit

De etnische diversiteit binnen het onderzochte particuliere segment is groot. Er zijn enerzijds veelal autochtone huurders die hierbinnen hun huisvesting hebben gevonden. Anderzijds zijn er ook verschillende niet-Nederlandse huurders, met name de laatste jaren uit Midden- en Oost-Europese en al wat langer uit Caribische landen. Vooral Polen en Bulgaren zijn ruim vertegenwoordigd. Waarschijnlijk door de kanalen die in dit onderzoek zijn gebruikt, zijn met name de Turken en Marokkanen wat ondervertegenwoordigd in deze studie. Daarentegen zijn er huurders uit West-Europese buurlanden en huurders met ouders uit diverse Afrikaanse landen aangetroffen.

Huishouden

Het grootste deel van de huurders in het onderzoek betreft alleenstaanden. Het gaat vooral om mannen zonder (vaste) relatie die nog niet of niet meer samenwonen met een partner. Daarnaast zijn er de nodige alleenstaande moeders met kinderen, waarvan de echtgenoot hen heeft verlaten, die zijn gescheiden of waarvan de partner is overleden. Een aparte categorie betreft studenten die samen met anderen particulier een woning huren. De gezinnen met kinderen betreffen vaak niet Nederlandse huurders, met name uit Midden- en Oost-Europese en Caribische landen.

Wooncarrière

De wooncarrières van deze huurder laten enkele opvallende tendensen zien. Zo zijn er de nodige (oudere) bewoners die al hun hele leven in dit particuliere segment huren. Ze hebben vaak op veel verschillende plekken gewoond en verhuisd als het ze niet meer bevalt. Voor een deel gaat het om sociale stijgers. Er zijn echter ook huurders bij die als dalers zijn te kenmerken. Het gaat dan vaak om

bewoners die sociaal gehurd hebben of een koopwoning hebben gehad maar door omstandigheden aan de onderkant van de particuliere huursector terecht zijn gekomen. En deze woningvoorraad blijkt vooral voor Midden- en Oost-Europese nieuwkomers aantrekkelijk om hun wooncarrière te starten. Ten slotte zijn er huurders met een uitkering en studenten en/of werkende jongeren die behoefte hebben aan een betaalbare kamer of appartement.

3.4. Vestigingsmotieven

c. *Wat zijn hun achtergronden en motieven om in dit segment te huren?*

Uiteenlopende motieven zorgen voor vestiging in de (onderkant van de) particuliere huursector. Eén daarvan is de soms *bepaalde toegang tot de sociale huurmarkt*. Dit heeft verschillende oorzaken. Ten eerste speelt de benodigde wachttijd een rol voor mensen die door *'life-changing events'* als studie, werk, relatie of gezondheidsproblemen op korte termijn een nieuwe woning nodig hebben. Er zijn bijvoorbeeld huurders die urgentie ervaren door ontwikkelingen in hun gezinssituatie. Een voorbeeld is een Hongaarse gezin dat als gevolg van hun gezinshereniging op korte termijn een adres nodig had voor de inschrijving van hun kinderen op een basisschool in de buurt. Een andere oorzaak die soms urgentie bij het vinden van een nieuwe woning veroorzaakt zijn relaties die op de klippen lopen. Daarnaast ontstaat er ook geregeld (een gevoel van) urgentie bij huurders die ontevreden zijn over hun woning. Een alleenstaande man (55) is bijvoorbeeld zo snel mogelijk verhuisd, nadat hij zich onveilig voelde door diverse inbraken en brandstichting in een flat waar hij toen woonde. En in een aantal gevallen hebben gezondheidsklachten bij huurders gezorgd voor een plotselinge behoefte aan een andere woning. Een voorbeeld is een huurder (70) die per direct diende te verhuizen naar een minder stoffige woning door een ernstige longaandoening. Vanwege wachtlijsten in de sociale huursector is het volgens huurders die te maken hebben met *'life-changing events'* vaak onmogelijk om te huren binnen het formele sociale huurcircuit. Een enkele respondent is al in het bezit van een regionale Woonpas, maar de meeste huurders hebben er geen of hebben nog niet genoeg wachttijd opgebouwd om op korte termijn een sociale huurwoning te kunnen betrekken. Ook zijn er huurders die hun sociale huurwoning zijn kwijtgeraakt en niet anders dan op de particuliere markt een woning konden vinden. Een voorbeeld is een Arubaanse huurster (53) die door de woningcorporatie uit haar woning is gezet wegens betalingsachterstanden. Mensen die door plotselinge levensomstandigheden per direct een woning nodig hebben, zijn dus vaak snel aangewezen op de particuliere huurmarkt.

Ten tweede maakt het *inkomen* van huurders aan de onderkant van de woningmarkt dat sociale huurwoningen voor hen vaak niet bereikbaar zijn, met name voor mensen zonder een vast contract en/of een instabiel (laag) inkomen. In een enkel geval is het inkomen te hoog om aanspraak te kunnen maken op een sociale huurwoning. Een vader (67) en zoon (34) hebben hier bijvoorbeeld mee te maken. De vader heeft een te hoog aanvullend pensioen voor een sociale huurwoning. Voor andere huurders geldt dat zij worden uitgesloten van de sociale huurmarkt, omdat hun inkomen onstabiel en/of te laag is. Een Pools gezin is bijvoorbeeld afgewezen na inloting vanwege het niet kunnen aantonen van voldoende vast inkomen. Voor diverse – vaak Midden- en Oost-Europese – huurders geldt dat zij tijdelijke contracten hebben en werken op oproepbasis. Er zijn ook huurders die eerder in een sociale huurwoning hebben gewoond, maar door betalingsproblemen op straat zijn gezet.

Maar huurders kiezen de goedkope particuliere huursector ook om andere redenen dan het uitgesloten worden van de sociale en duurdere particuliere

huursector, zoals de *flexibiliteit van dit segment*. Verhuurders in het souterrain van de particuliere huurmarkt stellen vaak minder eisen aan huurders. Er wordt bijvoorbeeld gemakkelijker een oogje dicht geknepen wanneer huurders niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Zo accepteert een verhuurder bijvoorbeeld het ontbreken van een financiële garantstelling voor twee studentes en zien verschillende verhuurders huurachterstanden soms door de vingers in plaats van direct over te gaan tot een ontruiming. Gezien de sociaaleconomisch minder sterke positie van veel van deze huurders is deze flexibiliteit vaak een aantrekkelijke reden om in het 'grijze circuit' te huren. Tevens ervaren huurders *meer anonimiteit* in dit huursegment. Particuliere verhuurders daarbinnen stellen vaak minder vragen dan in de formele huurcircuits. Dit is vooral prettig voor huurders die justitiële problemen hebben (gehad). Een huurder (44) met een strafblad ervaart daarin bijvoorbeeld weinig problemen bij het vinden van een kamer. Er wordt niet naar zijn verleden gevraagd. Ook voor huurders die eerder zijn ontruimd of uitgezet is het prettig dat dit verleden hen niet blijft achtervolgen.

In de vestigingsmotieven van particuliere huurders spelen ook geregeld *omgevingsfactoren* een rol, zoals de gehechtheid aan een specifieke omgeving door onder andere de aanwezigheid van een sociaal netwerk. Ze kijken vaak meer naar de specifieke buurt en de (snelle) beschikbaarheid van woningen op die plekken dan naar het totale woningaanbod in de stad. Vooral de huurprijs in relatie tot de omvang van de woning is voor hen bepalend, meer dan bijvoorbeeld de fysieke kwaliteit van de woning. Een alleenstaande huurster (40) met twee kinderen geeft bijvoorbeeld aan dat ze voor het bedrag dat ze nu particulier betaalt in de sociale huursector een veel kleinere woning zou krijgen. Hoewel de onderhoudsstaat van haar vooroorlogse woning te wensen over laat, blijft ze om deze reden liever in haar huidige vierkamerwoning zitten. Ook de inschatting van de betrouwbaarheid van de verhuurder is meestal geen onderdeel van de vestigingskeuze van huurders. In de volgende paragraaf wordt ingezoomd tot wat voor nadelige effecten dat soms leidt.

Voor zowel autochtone als voor niet-Nederlandse nieuwkomers van buiten Rotterdam geldt ook dat ze vaak geen idee hebben in wat voor buurt ze terechtkomen als ze reageren op een woning. Zij *vertrouwen* daarbij grotendeels *op formele of informele bemiddelaars* die ze gebruiken om aan een woning te komen. Zo is een Bulgarse huurder (32) bijvoorbeeld aan een woning gekomen door contacten via de zus van een Nederlandse collega van haar toenmalige vriend die toevalligerwijs bij een vastgoedbedrijf werkte. In andere gevallen reageren deze huurders vaak op fysieke en digitale advertenties. Zo vindt een Poolse gezin een nieuwe woning door een advertentie in een Poolse supermarkt in een naburige wijk en reageren verschillende huurder op advertenties op Marktplaats. In die zin is de vestiging in deze huursector vaak minder een gevolg van een uitgebreid selectieproces en meer een 'keuze' op basis van beperkte informatie en tijd. Vooral huurders met een groter sociaal kapitaal kunnen meer afgewogen keuzes maken op basis van de mogelijkheden in deze markt.

Ten slotte zijn er ook verschillende huurders die vaak lang op dezelfde plek blijven zitten. Ze vinden de *oorspronkelijk lage huurprijs* – soms van 15 tot 30 jaar geleden – en *beperkte huurstijging* in de loop der jaren een belangrijke reden om niet te verhuizen naar een andere en/of mogelijk ook betere (huur)woning. Het geldt dat ze op deze manier besparen en de sociale netwerken die ze door de tijd hebben opgebouwd in de buurt zijn voor hen vaak belangrijker dan het zoeken naar een kwalitatief betere woning. Er zijn maar een aantal huurders die al in een grondig gerenoveerde huurwoning verblijven. Gezien de verouderde en goedkope woningvoorraad in beide wijken binnen dit segment, hebben bijna alle huurders te maken met problemen rond de kwaliteit van hun woning.

Conclusies:

- De vestigingsmotieven van huurders in het goedkope particuliere huursegment zijn divers. Het gaat vaak om huurders die beperkt toegang hebben tot de meer formele (particuliere en sociale) huurmarkt, onder andere door inkomenseisen en/of benodigde opgebouwde wachttijd. Het gaat onder meer om huurders die door 'life-changing events' snel een nieuwe woning nodig hebben, zoals studie, werk, scheiding of gezondheidsproblemen. Daarnaast verkiezen huurders soms de grotere anonimiteit van dit informele particuliere huursegment.
- Er is een ruim aanbod aan alternatieve informele kanalen om aan een woning te komen in de goedkope voorraad van de woningmarkt, zoals familie- en buurt-netwerken en nieuwe media.

3.5. Kwetsbaarheid

d. Welk deel van de huurders is hiervan kwetsbaar en waar blijkt dit uit?

Uiteenlopende dimensies bepalen de mate van kwetsbaarheid van huurders. In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen verschillende gradaties van kwetsbaarheid. Er zijn huurders die zich karakteriseren van zeer kwetsbaar tot niet kwetsbaar (stabiel). De mate van kwetsbaarheid binnen en tussen categorieën komt voort uit de combinatie(s) van dimensies en de intensiteit waarin factoren een rol spelen. In dit onderzoek zijn zes dimensies gesignaleerd die invloed hebben op de mate van kwetsbaarheid van huurders, zoals:

1. De *economische positie van huurders*; het ontvangen van een uitkering, slecht betaald werk en/of het hebben van schulden draagt bij aan een kwetsbare positie op de woningmarkt.
2. De *kracht van het sociaal netwerk*; een klein, homogeen en/of ineffectief sociaal netwerk draagt bij aan een kwetsbare positie op de woningmarkt.
3. De *mate van de eigen gezondheid*; wanneer huurders fysieke en/of mentale ongemakken kennen, draagt dit bij aan de kwetsbaarheid van huurders.
4. De *mate van urgentie om een woning te vinden*; wanneer mensen urgentie ervaren bij de huisvesting, bevinden zij zich vaak al in een meer kwetsbare positie op de woningmarkt.
5. De *mate van beheersing en begrip van de Nederlandse taal*; wanneer huurders de taal niet of onvoldoende machtig zijn neemt hun kwetsbaarheid als huurder toe.
6. De *mate van kennis over hun huurrechten*; het geheel of gedeeltelijk ontbreken van kennis over het huurrecht draagt bij aan een kwetsbare positie.

Op basis van de combinatie van deze dimensies kunnen vier typen onderscheiden worden. Huurders ontwikkelen zich vaak op deze informele woningmarkt door hun ervaringen, kennis en hulpbronnen.

Zeer kwetsbare huurders

Gemeentelijke en politieke toezichthouders en handhavers schetsten regelmatig beelden van zeer kwetsbare huurders. Zo spreken ze over huurders waar maffide verhuurders knokploegen tegen inzetten, huurders die door hun verhuurder stiekem worden uitgeschreven uit de Gemeentelijke Basis Administratie en/of waar kwitanties en huurcontracten van gestolen worden en/of niet ter beschikking worden gesteld. Een mogelijke verklaring voor dit soort beelden over zeer kwetsbare huurders is dat dit de zaken zijn die deze professionals het meest zijn bijgebleven. In het onderhavige onderzoek zijn dit soort extreme uitwassen niet gesignaleerd. Binnen het beperkte tijdsbestek van dit onderzoek was het niet mogelijk om de mogelijk meeste kwetsbare huurders te zoeken, anders dan een beroep te doen op hulporganisaties en/of handhavende instanties en de huurder die bij hen in beeld zijn gekomen. Tevens is de omvang van de kwetsbaarste huurders op

basis van dit onderzoek niet in te schatten. Dit onderzoek richt zich meer op gedetailleerde informatie over casussen.

Kwetsbare huurders

Onder de 'kwetsbare huurders' in dit onderzoek kenmerken sommige huurders zich door afgenomen kwetsbaarheid. Ze zijn niet meer 'zeer kwetsbaar' te noemen. Het betreft vaak nieuwe Nederlanders die door schade en schande wijzer zijn geworden. Vanwege hun problematiek is zowel het netwerk aan hulpbronnen uitgebreid als hun kennis van de Nederlandse taal en het huurrecht toegenomen. Eén voorbeeld is een Pools gezin dat op een vorig adres uit een woning is gezet door de verhuurder. Door een gebrek aan kwitanties van de contante huurbetalingen konden ze niet bewijzen dat ze aan hun betalingsverplichtingen hadden voldaan. Tegenwoordig betalen ze digitaal. Daarnaast blijkt dat de familie door eerdere ervaringen, gesprekken met vrienden en informatie verkregen via een Poolse spreekuur bij een welzijnsorganisatie in de wijk beter te weten waar ze recht op hebben. Zo weten ze nu dat ze bij een huurachterstand van een maand niet zomaar uitgezet kunnen worden, wanneer de huisbaas hiermee dreigt. Een ander voorbeeld van verminderde kwetsbaarheid is een Hongaars gezin dat heeft geleerd dat een bewijs van betaling nodig is voor de eindafrekening van huurtoeslag door de Belastingdienst. Ondanks hun toegenomen kennis verkeren bovengenoemde huurders nog in een kwetsbare positie vanwege een combinatie van factoren die kenmerkend zijn voor kwetsbaarheid.

Ten eerste is dat de *economisch zwakke positie* waarin zij verkeren. Het gaat aan de onderkant van de particuliere woningmarkt vaak om huurders die geen of weinig inkomen (uit werk) hebben. En wanneer mensen werk hebben, dan is dit vaak op tijdelijke en/of oproepbasis en vaak tegen een beperkte vergoeding. Verschillende huurders leven ook van een uitkering en/of kampen met – soms hoge – schulden. Een voorbeeld is een Bulgaarse alleenstaande huurder (32) met twee kinderen die is opgelicht door een Bulgaarse boekhouder die haar zou helpen met het aanvragen van toeslagen. Ze ontvangt financiële steun van haar ouders en broer uit Bulgarije. Een alleenstaande huurder (33) is in financiële problemen geraakt door een burn out en vervolgens het verlies van zijn baan. En een ooit vermogende huurder (67) uit het Gooi is na het overlijden van zijn vrouw in de schuldsanering terechtgekomen en woont nu met zijn zoon in een kleine huurwoning in Rotterdam Zuid.

Ten tweede draagt een *beperkte beheersing van de Nederlandse taal* bij aan hun kwetsbaarheid. Enerzijds heeft dit tot gevolg heeft dat er huurcontracten worden getekend zonder begrip van de precieze inhoud en consequenties. Een Poolse huurder (32) vertelt bijvoorbeeld dat hij vanwege de noodzaak om snel een woning te vinden een huurcontract heeft getekend zonder op de hoogte te zijn van de betekenis van de bepalingen in het contract. Verschillende huurders blijken ook niet op de hoogte van onderhoudsverplichtingen die zij volgens het contract hebben. Dit soort huurders vraagt regelmatig geen of pas (te) laat hulp van vrienden, kennissen en/of hulpinstanties om voor hen te vertalen. Een Bulgaarse huurster (32) laat bijvoorbeeld bij bezoeken aan de Sociale Dienst haar 12-jarige zoon vertalen. Net als de andere Oost-Europese huurders in dit onderzoek doet ook zij liever geen beroep op andere Bulgaren. Anderzijds ondervinden huurders die niet of slecht Nederlands spreken en hulp zoeken ook vaak barrières in de publieke dienstverlening, aangezien deze in veel gevallen enkel in het Nederlands wordt verstrekt.¹⁹ Huurders die de taal niet goed machtig zijn, draaien soms op voor fouten van anderen. Zo krijgen ze soms geen huurtoeslag door een foutief adres in

¹⁹ Een voorbeeld is de Vraagwijzer waar mensen terecht kunnen voor vragen over geld, werk, wonen, zorg & welzijn en onderwijs.

het huurcontract of verkeerde gegevens over de woning binnen gemeentelijke registratiesystemen. Bij een beperkte taalvaardigheid krijgen niet-Nederlandse huurders soms geen (afdoende) hulp van de overheid. Charitatieve en/of buurtinitiatieven zijn vaak het enige alternatief.

Ten derde maakt hun *beperkte kennis en inzet van hun rechten als huurder* dat huurders kwetsbaar zijn. Ze weten bijvoorbeeld vaak niet dat een verhuurder niet zomaar van hen af kan op grond van de huurbescherming in het Nederlands huurrecht. Een 34-jarige huurder vermoedt bijvoorbeeld dat hij zomaar met zijn vader op straat gezet kan worden door de verhuurder als het tijdelijk huurcontract van een jaar afloopt, wanneer hij kort voor het aflopen van dit contract nog geen officiële opzegging heeft ontvangen van de verhuurder. In plaats van dit uit te zoeken, hebben ze maar een vervangende woning gezocht. Kwetsbaarheid speelt soms ook bij huurders die geholpen worden door informele instanties, zoals twee Antilliaanse huurders die via een stichting aan een woning zijn gekomen. Door problemen met de inschrijving bij de gemeente en een tussenpersoon die er met het geld vandoor is gegaan, hebben ze deze woning al na anderhalve maand moeten verlaten. De verhuurder legt alle verantwoordelijkheid voor de problemen bij de huurders en eist een vergoeding voor gedeelde inkomsten over de verstreken maanden en de overige maanden van de contractduur. Twee studentes tekenen een huurcontract, waarbij de lengte van de minimale contractduur (2 jaar), het huurbedrag (1200 euro) en de borg (2000 euro) te denken geeft. Het niet krijgen van een huisvestingsvergunning is volgens de verhuurder ook geen ontbindende voorwaarde.

Beperkt kwetsbare huurders

Het dynamische karakter van de mate van kwetsbaarheid blijkt ook binnen deze categorie huurders. Voor een aantal huurders geldt dat zij voorheen in een kwetsbare positie verkeerde, maar inmiddels een stabiele positie hebben verkregen op de woningmarkt. Ook hier geldt dat de toegenomen kennis van het huurrecht, een verbeterde sociaaleconomische positie, controle over schulden en effectieve formele en informele hulpbronnen hen minder kwetsbaar hebben gemaakt. Een voorbeeld hiervan is een Arubaanse (53) die in het verleden uit haar huis is gezet wegens hypothecaire problemen van de verhuurder. Toen dit opnieuw dreigde te gebeuren, heeft ze de gang naar de rechter ingezet en van de bank zes maanden tijd kreeg voor het vinden van een nieuwe woning. En een Duitse huurster (33) heeft kennis vergaard over het huurrecht sinds ze actief is bij een bewonersorganisatie in de buurt.

Ondanks hun verbeterde positie blijven ook dit soort huurders vaak ook beperkt kwetsbaar. Hiervoor geldt eveneens dat in veel gevallen een onregelmatig en *bescheiden inkomen* negatief bijdraagt aan hun positie op de woningmarkt. In een aantal gevallen zijn er schulden, maar is de omvang hiervan te overzien. Opmerkelijk is dat het merendeel van deze 'beperkt kwetsbare huurders' vaak autochtoon zijn en/of *de taal machtig zijn*, doordat ze bijvoorbeeld zijn opgegroeid in Nederlandstalig Caribische gebied of door de jaren heen het Nederlands hebben geleerd. Voor huurders in deze categorie die de taal niet machtig zijn, speelt vaak mee dat ze op dit vlak ondersteuning krijgen van maatschappelijk werkers en/of andere professionals en kennissen in hun netwerk. Een voorbeeld is een huurster (38) uit Kaapverdië die geholpen wordt door een Spaanstalige budgetconsulente.

De *aanwezigheid van een sociaal netwerk* draagt ook vaak bij aan een beperktere kwetsbaarheid van huurders. In de meeste gevallen zijn het oudere alleenstaande huurders die zich inzetten voor hun wijk. Het is voor hen kenmerkend dat ze ondanks deze aansluiting bij diverse formele en informele buurtnetwerken, dit 'sociaal kapitaal' weinig inzetten voor hun eigen situatie op de woningmarkt. Zij blijken niet in staat en/of gemotiveerd om het netwerk waarover zij beschikken te activeren voor de oplossing van hun eigen problemen. Zo is een huurster (70)

actief in een bewonersorganisatie met een eigen huurderspreekuur, maar ze heeft daar – ondanks problemen die ze ondervindt met haar huisbaas – nooit gebruik van gemaakt. Vaak spelen *fysieke en psychische problemen* hierbij een rol. Verschillende huurders lijden bijvoorbeeld aan chronische ziekten, zoals een alleenstaande man (55) met een stollingsziekte, een huurder (70) met een zwak hart en COPD en een alleenstaande huurder (53) die aan bed gekluisterd is door doorbloedingsproblemen aan zijn benen. Voor de huurders met dergelijke gezondheidsklachten geldt dat hun huursituatie voor hen vaak niet de hoogste prioriteit heeft. Een voorbeeld is een man (33) die door een burn out ziek thuis zit. Hij belt zijn huisbaas niet meer voor onderhoudsproblemen om mogelijke stress zoveel mogelijk te voorkomen.

Niet kwetsbare / stabiele huurders

De meest bepalende factor voor een stabiele positie op de woningmarkt is een *sterke of verbeterde sociaaleconomische positie*, vaak in de vorm van (vast) werk. Een voorbeeld is een Bulgaars gezin dat zich succesvol heeft opgewerkt in hun arbeids- en wooncarrière. Waar de ouders van een Bulgaarse huurder (19) bij aankomst in Nederland eerst nog op straat sliepen, hebben zij de afgelopen dertien jaar carrière gemaakt naar steeds betere huizen tegen een betere huurprijs. Op dit moment woont het gezin in een kwalitatief goed appartement voor een betaalbare prijs. Daarnaast speelt ook vaak mee dat stabiele huurders een *effectief sociaal netwerk* hebben opgebouwd en *kennis bezitten over hun rechten als huurder*, waardoor ze zich niet in de maling laten nemen door verhuurders die hun verplichtingen niet nakomen. Een voorbeeld hiervan is een Nederlands echtpaar dat 42 jaar dezelfde woning huurt. Gedurende die jaren jaar hebben ze een aantal keer succesvol hulpbronnen ingezet. Zo is de huisbaas lang geleden als eens door de Bouwpolitie gedwongen om onderhoud te plegen. Op dit moment zijn ze met hulp van de bewonersorganisatie een procedure gestart bij het huurteam om het onderhoud aan enkele lekkages af te dwingen. Door vrijwilligerswerk bij een charitatieve en een bewonersorganisatie is mevrouw op de hoogte van de mogelijkheden om haar rechten in te roepen. Stabiele huurders kenmerken zijn ook *minder afhankelijk van verhuurders* en kunnen profiteren van deze goedkope woningvoorraad. Bovenstaand echtpaar kan bijvoorbeeld prettig leven als gevolg van de lage huurprijs die ze na 42 jaar betalen. Zo hebben ze een vaste campingplaats en twee auto's.

Conclusies:

- Kwetsbaarheid is te categoriseren in verschillende gradaties; de combinatie van factoren is daarin bepalend. Bepalende factoren voor kwetsbaarheid op de woningmarkt zijn: de mate van kennis over het huurrecht (o.a. door een beperkt begrip van de Nederlandse taal), de mate van een effectief sociaal netwerk, de fysieke gesteldheid en de financiële positie van mensen.
- Zeer kwetsbare huurders zijn in dit onderzoek niet nadrukkelijk aanwezig. Het merendeel betreft beperkt kwetsbare huurders die vaak door charitatieve en buurtorganisaties ondersteund worden, meestal naar aanleiding van negatieve ervaringen met verhuurders in het verleden. Stabiele huurders zijn niet ruim vertegenwoordigd binnen deze woningvoorraad. De negatieve reputatie van het gebied speelt hierbij een rol aangezien ook verschillende stabiele en sociale stijgende huurders zinspelen op een vertrek naar rustigere buitengebieden.

3.6. Beleving van het huren aan de onderkant van de woningmarkt

e. Hoe beleven huurders het huren in dit segment van de particuliere woningmarkt?

Kwaliteit van de woning

Een klein deel van de huurders in dit onderzoek is tevreden over de fysieke staat van hun woning. Zij hebben een woning kunnen betrekken die net gerenoveerd was of waar dit op korte termijn nog gaat gebeuren. Soms is hier sprake van geluk. Zo heeft een huurder (24) een huisbaas die in tegenstelling tot diens voorganger op eigen initiatief investeert in de duurzame renovatie van zijn woningbezit. En sommige huurders krijgen toevallig direct een gerenoveerde woning aangeboden. Een voorbeeld is een Bulgarse (32) die via-via aan een woning is gekomen door bemiddeling van een persoon die bij een groot vastgoedbedrijf werkt. Er zijn ook enkele huurders die zelf zoeken naar een betere woning, zodra ze hier de kans voor hebben. Een voorbeeld is een Bulgaar (19) die met zijn ouders een betere woning heeft gevonden dankzij hun verbeterde financiële positie en hun kennis van de woningmarkt. Er zijn ook huurders die de onderhoudsstaat van de woning accepteren, ook als deze feitelijk niet zo best is. Voor hen is de kwaliteit van de woning niet de hoogste prioriteit, maar kijken ze vooral naar de *prijs-kwaliteit verhouding*. Wanneer huurders weinig huur betalen, accepteren ze vaak ook meer dat de kwaliteit en het onderhoud van de woning soms wat minder is. Een voorbeeld is een huurder (57) die al veertien jaar bij dezelfde verhuurder zit die het renoveren van de keuken telkens uitstelt, waarschijnlijk omdat hij weinig huur betaalt als gevolg van een oorspronkelijk lage en inmiddels ook nauwelijks gestegen huurprijs. De huurder accepteert dit aangezien reparaties goed gedaan worden en hij de lage huur vooral prettig vindt gezien zijn inkomen is verminderd door zijn werkloosheid. De tevredenheid over een objectief kwalitatief mindere woning hangt soms ook samen met het eigen *referentiekader van huurder(s)*. Zo huurt een Bulgarse huurster (33) met man, zoon en een tweede kind op komst naar tevredenheid een kleine verouderde bovenwoning die volgens maatstaven van een Nederlandse onderbuurvrouw slecht onderhouden is. Zij wijst op een verzakte vloer en scheve keukenkastjes. Deze mensen hebben ingewoond bij een Joegoslavische familie en hebben nu in ieder geval een eigen woning en zijn de huisbaas vooral dankbaar voor de kans die hij ze geboden heeft.

Het grootste deel van de huurders is ontevreden over de kwaliteit van hun woning. De ouderdom en bouwkundige staat van deze woningen spelen hierbij een belangrijke rol. Het gaat vaak om kleine en gehorige portiekwoningen van kort voor de oorlog die naar de huidige maatstaven verouderd zijn. In de meeste woningen is bijvoorbeeld nog geen centrale verwarming aanwezig. Deze huurders moeten soms hun hele woning verwarmen met één gaskachel in de woonkamer en zijn ze vaak genoodzaakt om zelf een boiler of geiser aan te schaffen voor warm water. Tot de jaren zeventig was dit overigens de gebruikelijke manier van een woning aanbieden. Ook zijn zaken als de keuken en het sanitair vaak tientallen jaren oud en conform de levensduur aan vervanging toe. Zo gaan er regelmatig kranen en leidingen kapot en hebben deze huurders last van lekkages, waar in meerdere woningen de sporen van zijn te zien. Een ander veelvoorkomend probleem is het *gebrek aan isolatie en ontluchting*. Er is vaak nog sprake van houten kozijnen en enkel glas, wat vaak resulteert in tocht- en vochtproblemen, overlast van schimmel en ongedierte en een hoge energierekening. Een alleenstaande man (33) heeft bijvoorbeeld ratten in zijn keuken. Een Hongaars gezin ondervindt overlast van kakkerlakken in hun woning. En een Pools gezin met kinderen heeft muizen over de vloer. Ook vertonen deze woningen vaak al *gebreken bij de oplevering*, zoals de luiken voor de ramen van een Kaapverdise huurder (38) die niet open konden. Twee maanden heeft ze haar lampen aan moeten doen voor licht in de woning. Ook kon ze niet op het balkon, omdat daar nog een groot gat in de

overkapping zat. En huurders klagen regelmatig dat ze hun nieuwe woning niet (meer) schoon kunnen krijgen door het achterstallig onderhoud van de verhuurder en/of vorige huurders. Bij verschillende huurders staat de woning (en kelder) nog vol met oude spullen van de vorige huurders. Zo komt een huurder (34) van buiten Rotterdam met zijn vader (67) en een volle verhuiswagen aan bij een woning die ze niet eerst hebben bekeken voor aanvaarding en die vol staat met de versleten inboedel van de vorige huurders.

Onderhoud van de woning

De meeste huurders hebben vaak klachten over het onderhoud door de huisbaas. *Het onderhoud is in hun ogen geregeld provisorisch.* Zo worden gaten in vloeren bijvoorbeeld enkel afgedicht met een paar planken, worden lekkages even snel dicht gekit totdat het (elders) weer begint te lekken – vaak met waterschade in de woning tot gevolg – en worden schimmels enkel bestreden met lapmiddelen in plaats van ingrijpendere investeringen in de isolatie en ontluftung. Verhuurders proberen volgens hen hun kosten vaak zo laag mogelijk te houden door reparaties zoveel mogelijk in eigen beheer te houden, defecte apparaten vaak te vervangen door tweedehands apparatuur en de vervanging van oude keukens, kozijnen en gaskachels zo lang mogelijk uit te stellen. *Daarnaast ervaren huurders ook regelmatig dat hun huisbaas kosten voor het onderhoud aan hen probeert door te berekenen.* Zo vertelt een 70-jarige huurder dat ze een nieuwe keuken kan krijgen als ze per maand meer huur gaat betalen. Omdat ze dit weigert worden enkel de kapotte onderdelen van haar dertig jaar oude keuken vervangen door een klusjesman. *En verschillende huurders betalen ook bij aanvang van het huurcontract extra servicekosten voor het opknappen van hun woning, maar zien hier in de praktijk weinig voor terug.* Twee studentes betalen bijvoorbeeld 200 euro per maand aan servicekosten voor een vermeende renovatie naast de huur van 1100 euro voor een verouderde vierkamerwoning met enkelglas en houten kozijnen. Na de eerste twee maanden is hier nog niets over bekend en/of aan gedaan. *Er zijn ook huisbazen die helemaal geen investeringen doen en zoeken naar huurders die dit accepteren.* Een huurder (55) die wegens gezondheidsklachten recent met urgentie is verhuisd naar een verzorgingstehuis vertelt over zijn voormalige huisbaas die ernstige lekkages als gevolg van een overlopende dakgoot nooit hersteld heeft en beschouwde als een probleem voor de huurder.

Volgens huurders is de *verhuurder en/of beheerder vaak moeilijk bereikbaar en traag in hun reactie op acute onderhoudsmeldingen.* Soms zitten huurders daarvoor zonder essentiële voorzieningen, zoals een Duitse alleenstaande vrouw (33) die door een ontplofte geiser een tijdje geen warm water heeft gehad tijdens de laatste twee weken van haar zwangerschap. Mondige huurders accepteren dit niet, maar er zijn ook de nodige *huurders die dergelijke onderhoudspraktijken niet (snel) melden bij instanties* die verhuurders hierop aan kunnen spreken. Ze willen geen problemen met hun huisbaas waar ze voor hun gevoel bijvoorbeeld van afhankelijk zijn en/of die op andere momenten ook goed voor hen is (geweest). Zo laat een Antilliaanse huurder (53) een defect aan haar woning zitten. Haar huisbaas heeft een huurachterstand door de vingers gezien en staat nu toe dat familie in mag wonen. Maar ook wanneer verhuurders klachten melden en hun huisbaas gedwongen wordt om achterstallig onderhoud en gebreken aan de woning te verhelpen, heeft dit volgens huurders regelmatig beperkt resultaat. Een voorbeeld is een alleenstaande huurder (40) die teleurgesteld is in de investeringen die haar huisbaas naar aanleiding van een gemeentelijke aanschrijving door de gemeente heeft gedaan. In plaats van een integrale aanpak van de zwakke plekken in de woning zijn enkel de noodzakelijke onderdelen onder handen genomen. *Huurders die te maken hebben met een huisbaas die uit eigen beweging renovatiewerkzaamheden uitvoert, zijn hier vaak meer tevreden over.* Een voorbeeld is de huurder (24) met een nieuwe huisbaas die juist meer investeert dan strikt noodzakelijk

is volgens de richtlijnen van de gemeente. Dit is een positieve uitzondering op het reservoir aan verhuurders in dit segment dat vaak geen heil ziet in grondige investeringen als ze deze kosten niet terug kunnen halen via de huurprijs, zoals reeds in paragraaf 3.2 is aangegeven door de meeste andere verhuurders.

Verschillende huurders weigeren zelf grondig onderhoud te plegen in hun woning. Ze voelen zich niet tot dit onderhoud gemotiveerd door de wijze waarop hun huisbaas omgaat met de woning, zoals een huurder (40) die bij aanvang geïnvesteerd heeft in haar woning. Ze heeft destijds zelf diverse renovatiewerkzaamheden verricht. Als gevolg van beperkt onderhoud door de verhuurder is ze hier nu ook zelf mee gestopt. Huurders hebben tevens het gevoel dat de verhuurder van hen profiteert als zij zich extra inspannen voor het onderhoud van de woning. Een Antilliaanse bewoner (53) stelt dat meer eigen onderhoud ook nadelig kan zijn voor toekomstige huurders die dan meer huur moeten gaan betalen. Huurders ervaren daarnaast regelmatig dat verhuurders niet toestaan om zaken aan de woning te veranderen. Zo mogen huurders bijvoorbeeld vaak geen gaten boren in muren of deze schilderen in de door hen gewenste kleuren met het oog op de toekomstige verhuurbaarheid, zoals twee jonge studentes die samen een slecht onderhouden dubbele bovenwoning huren.

Het eigen onderhoud van huurders is soms ook beperkt door persoonlijke omstandigheden. Ze zeggen hier door persoonlijke omstandigheden soms niet aan toe te komen. Zij stellen het onderhoud aan hun woning vaak uit, waardoor de problemen zich opstapelen en de motivatie om hier iets aan te gaan doen steeds kleiner wordt. Een alleenstaande huurder (33) vindt bijvoorbeeld dat hij zelf ook meer kan doen aan zijn woning, zoals het ophangen van goede gordijnen. Hij leeft nu in zijn woonkamer en zijn achterkamer heeft hij gepromoveerd tot opslag van zijn spullen. Door psychische problemen stelt hij minder energie te hebben om zich druk te maken over het onderhoud aan zijn woning. Net als bij enkele anderen speelt ook mee dat hij in de nabije toekomst wil vertrekken naar een betere woning op een rustigere plek buiten de stad. Dit correspondeert met de veronderstelling achter het gemeentelijke beleid dat huiseigenaren meestal meer betrokkenheid hebben bij hun eigen woning en wijk dan huurders die sneller verhuizen. Een voorbeeld is een alleenstaande koper (53) die haar benedenwoning en tuin grondig heeft aangepakt in tegenstelling tot de eigenaars die de woningen in haar blok verhuren. En een andere koper (55) heeft ook met zijn eigen geld de gevel- weliswaar naar aanleiding van een aanschrijvingsprocedure – grondig aangepakt waar, de andere woningen van een grote verhuurder in het blok er minder goed uitzien. Op enkele uitzonderingen na komen dit soort investeringen onder huurders weinig voor.

Conclusies:

- Een groot deel van de huurders is ontevreden is over de kwaliteit en het onderhoud van hun woning. De meeste woningen zijn naar huidige maatstaven gedateerd en vertonen allerlei gebreken die vaak niet of maar beperkt worden verholpen.
- Voor huurders die snel een woning nodig hebben en/of weinig te besteden hebben, is deze vaak beperkte kwaliteit van de woning en het onderhoud niet altijd de hoogste prioriteit. In geval van urgentie en een beperkt inkomen nemen ze vaak met minder kwaliteit genoegen.
- Stabieler huurders blijven vaak aandringen op meer onderhoud door de verhuurder. Met name onder kwetsbare huurders en/of huurders die willen vertrekken zodra ze de kans krijgen, ontstaat vaak onverschilligheid en/of gelatenheid. Ze hebben andere dingen aan hun hoofd en/of hebben weinig hoop op verbeteringen in hun huursituatie door klachten te melden.
- Huurders die lang in een woning blijven zitten, hebben vaak te maken met een verhuurder die niet (grondig)(meer) investeert doordat hij de huurprijs wettelijk maar beperkt mag verhogen.

Huurprijs

De huurprijzen zijn afhankelijk van meerdere factoren, zoals het aantal kamers, de oppervlakte en de kwaliteit van de woning. Als ongeacht het aantal kamers en oppervlakte gekeken wordt naar de kale huurprijs + servicekosten per maand, dan zijn de huurprijzen voor de woningen in dit onderzoek vaak gemiddeld (400-600 euro) tot hoog (>600 euro) (zie bijlage II). De range van de huurprijzen ligt tussen de 233 euro en de 750 euro. Er zijn enkele huurders die een lage huur betalen. Dit zijn mensen met een langere vestigingsduur en een oorspronkelijk lage huurprijs die sindsdien ook jaarlijks weinig is gestegen. Een voorbeeld is een huurder (55) die vijftien jaar geleden is begonnen met een huurprijs van 270 euro (exclusief gas, water, licht) voor een driekamerwoning en nu 280 euro betaalt. En een ouder echtpaar huurt na 32 jaar nog steeds dezelfde vierkamerwoning voor 233 euro in de maand.

Er is geen duidelijke samenhang te zien tussen de omvang van de woning en de huurprijs. Duurdere woningen zijn niet automatisch ook grotere woningen. En er is ook vaak geen samenhang tussen de kwaliteit van de woning en de huurprijs. Woningen die gerenoveerd zijn hebben meestal een hogere huurprijs, maar de meeste woningen worden niet of slechts beperkt aangepakt door verhuurders. Gezien de grote vraag naar woningen in dit segment, kunnen verhuurders geregeld hogere prijzen vragen dan de kwaliteit van de woning rechtvaardigt. *Vooraf de vestigingsduur en sociale positie van huurders hangen negatief samen met de huurprijs.* Zo betreft de laagste huurprijs een autochtoon echtpaar met een lange vestigingsduur en een breed sociaal netwerk en de hoogste huurprijs een Kaapverdiaans gezin met een korte vestigingsduur en weinig hulpbronnen. In beide gevallen gaat het om een vierkamerwoning. *'Hogere huren' betreffen vaak huurders met een kwetsbare positie.* Het zijn bijvoorbeeld vaak huurders die meer urgentie ervaren om snel een woning te vinden. Het gaat hierbij vaak om niet-Nederlandse gezinnen met kinderen, zonder breed netwerk en kennis van het Nederlands en hun rechten. Het enige Nederlandse huishouden hiertussen is een vader (67) en zoon (34) met schulden, gezondheidsklachten en een beperkte zelfredzaamheid.

Huurders met een lage huurprijs (<400 euro) zijn tevreden met de huurprijs. De huurprijs komt voor hen vaak tegemoet aan hun financiële mogelijkheden. Een Duitse huurster (33) betaalt bijvoorbeeld 384 euro voor een driekamerwoning. Ze is tevreden over deze huurprijs aangezien die voor haar ook de reden was dat ze voor deze woning gekozen heeft. Ook een alleenstaande huurder (33) met een tweekamerwoning waardeert de in zijn ogen lage huur (367 euro), vooral nu hij door ziekte zijn baan heeft verloren. En een huurder (55) die moeilijk een nieuwe werkgever kan vinden, is tevreden met zijn beperkte huurkosten. *Huurders met een 'gemiddelde huurprijs' (400-600 euro) zijn hier ook vaak tevreden over.* De huurtoeslag dempt hier regelmatig de vraaghuur, waardoor zij vaak aan een 'netto huurprijs' van rond de 300 euro per maand komen. Een Bulgaarse huurster (32) en haar man betalen bijvoorbeeld 550 euro voor een verouderde driekamerwoning, maar ontvangt ook 250 euro toeslag. Meerdere huurders met een lage of gemiddelde huurprijs geven aan dat ze bereid zijn om meer huur te betalen voor meer kwaliteit, zolang de huur maar binnen de liberalisatiegrens blijft. Bij een hogere huurprijs gaat ook de huurtoeslag omhoog bij een onveranderde inkomenspositie van de huurder. Ook *huurders met een gemiddelde tot hoge huurprijs zijn soms tevreden over deze huurprijs.* Hierbij gaat het vaak om sociale stijgers met ervaring op de woningmarkt die bewuster een woning hebben uitgezocht. Een Bulgaarse huurder (19) heeft zich met zijn ouders bijvoorbeeld opgewerkt na enkele mindere ervaringen met slechte en te dure huurwoningen. Met hulp van een betrouwbare makelaar hebben ze een betaalbaardere woning (520 euro). Een Antilliaanse huurster (53) vindt de huurprijs van haar huidige vijfkamerwoning (613 euro) acceptabel vergeleken met eerdere kleinere woningen. Huurders hebben ook het idee dat ze op de sociale huurmarkt meer moeten betalen voor eenzelfde

woning, zoals een moeder (40) met twee dochters. Ze huurt liever sociaal, maar stelt voor hetzelfde geld (533 euro) dat ze nu betaalt op de sociale huurmarkt geen vierkamerwoning te kunnen krijgen.

Huurders met hoge huurprijzen zijn hier vaak ontevreden over, met name in relatie tot de kwaliteit van de woning en het onderhoud. Ze hebben vaak onder tijdsdruk en met beperkte kennis van de woningmarkt een particuliere woning gevonden die in de praktijk vaak weinig kwaliteit heeft. Een voorbeeld is een Hongaarse huurster (40) die met haar man en kinderen in een vierkamerwoning zit waar ze 685 euro voor betalen, maar welke qua onderhoud serieus te wensen overlaat. Overal in het huis zijn er gebreken, zoals verrotte kozijnen en vloeren. Hetzelfde geldt voor een Poolse huurder (32) met kinderen die 725 euro betaalt voor een kwalitatief slechte vierkamerwoning. Zijn vrouw en kinderen zijn regelmatig ziek door een gebrek aan isolatie en ontluchting van de woning. De hoogste huurprijs betaalt een Kaapverdiaanse huurster (38). Ze is 750 euro kwijt aan haar 'gemeubileerde' vierkamerwoning waar ze snel in kon met haar man en kinderen. Deze meubilering stelt in de praktijk weinig meer voor dan enkele oude stoelen en de woning kent fysieke gebreken, zoals een balkon dat onbegaanbaar is en lekken-de leidingen. Voor de prijs die ze betalen, verwacht ze meer kwaliteit. Ze proberen de huurprijs te dempen door in samenspraak met de verhuurder op te geven dat de huurprijs onder de liberalisatiegrens ligt, waardoor ze toch nog huurtoeslag kunnen aanvragen. In de praktijk maakt dit hen schuldig aan fraude met de huursubsidie. Hier lijken ze zich niet helemaal van bewust.

Conclusies:

- De huurprijzen corresponderen vaak niet met de omvang en de kwaliteit van de woning, maar hangen in de praktijk meer samen met de sociale positie en vestigingsduur van huurders. Hoe meer urgentie en hoe minder kennis van de woningmarkt en hulpbronnen, des te groter de kans dat huurders te veel betalen voor een woning in relatie tot de kwaliteit ervan.
- De huurprijs is voor veel huurders in dit segment ook belangrijker dan de omvang en de kwaliteit van de woning aangezien hun financiële middelen vaak beperkt zijn en de tijd om een kwalitatief betere woning te zoeken er vaak niet is.
- Huurders zijn vaak redelijk tevreden over de huurprijs, behalve diegenen die hoge huren betalen voor kwalitatief slechte woningen met een verhuurder die weinig aan het onderhoud doet.

Huurcontract

Huurders zijn vaak in het bezit van een schriftelijk standaard huurcontract.²⁰ Dit is vaak een bestaand format waarin de gebruikelijke algemene bepalingen uit het huurrecht in staan opgenomen.²¹ Binnen deze standaardcontracten zijn de huurprijs, aanvullende kosten en bijzondere bepalingen ingevuld. In de meeste gevallen hebben verhuurders de vereiste informatie over de huurovereenkomst netjes opgenomen in het contract. Slechts in een enkel geval ontbreken er gegevens, zoals een verhuurder die zijn eigen woonadres en de postcode heeft weggelaten. Enkel een gratis e-mailadres en mobiel telefoonnummer staan hier genoteerd.

In huurcontracten zijn vaak gebruikelijke bepalingen opgenomen, zoals de verantwoordelijkheid van huurders voor verschillende vormen van onderhoud in de woning, zoals het tijdig schoonmaken van gaskachels, het voorkomen van de bevriezing van de leidingen en het ontstoppen van de afvoer. Ook zijn er regelmatig

²⁰ Enkel een Bulgaars gezin heeft aan het begin van hun wooncarrière in de stad een keer geen huurcontract gehad.

²¹ Verschillende huurcontracten zijn gebaseerd op het modelhuurcontract van de Raad voor Onroerende Zaken.

gebruikelijke ontbindende voorwaarden rond oneigenlijk gebruik van een woning door een huurder, zoals het opzetten en exploiteren van een hennepkwekerij. In paragraaf 3.2 is ook al aangegeven dat verhuurders regelmatig te maken hebben met huurders die woningen uitwonen en/of vernielen. Het is vanuit die wetenschap ook logisch dat ze het huurcontract gebruiken als een verzekeringscontract tegen nalatigheid en/of onverantwoordelijk gedrag van de huurder. Maar er zijn ook enkele kenmerken in de huurcontracten die vragen oproepen over de betrouwbaarheid van verhuurders in dit segment van de woningmarkt.

De huurovereenkomsten kennen meestal een minimumduur. Die varieert van zes maanden tot twee jaar, waar in de middel dure huur een jaar gebruikelijk is. Met wederzijdse instemming van beide partijen kan zo'n termijn opgenomen worden, hoewel er ook dan sprake is van huurbescherming.²² In verschillende gevallen ontstaan bij de kwetsbare huurders op dit punt soms problemen die wijzen op malafide praktijken. Verhuurders sluiten bijvoorbeeld huurcontracten af voor bepaalde tijd op het moment dat huurders hun inschrijving op het adres nog moeten regelen. *Het niet kunnen verkrijgen van een huisvestingsvergunning is vaak niet opgenomen als een ontbindende voorwaarde*, waardoor verhuurders toch huur eisen voor de contractueel resterende maanden als de huurder zich alsnog niet in kan schrijven. Drie Antilliaanse huurders huren bijvoorbeeld samen ieder een kamer in een woning, maar kunnen zich bij de gemeente niet inschrijven op het adres. De kosten die ze al hebben betaald en de resterende vier contractmaanden verhaalt hun verhuurder alsnog op deze huurders. Ook twee studentes zijn bang dat ze nog huur moeten blijven betalen voor de overige 22 maanden van het huurcontract, wanneer hun aanvraag voor een huisvestingsvergunning wordt afgewezen. Die vergunning blijkt – in tegenstelling tot informatie van de verhuurder van voor het ondertekenen van het contract – ook hier vereist.²³ Hier zijn ze pas achter gekomen bij het inschrijven bij de gemeente.

In huurcontracten staan regelmatig ook niet of onjuist gespecificeerd bijkomende (service)kosten. Dit wijst vaak op malafide verhuur. Gemeubileerde verhuur is regelmatig een truc van de verhuurder om buiten de huurbescherming en de puntenwaardering van de huurprijs te blijven. Verschillende – vaak onervaren en/of kwetsbare – huurders trappen daar in. Zo betaalt een Kaapverdiaanse huurster (38) bijvoorbeeld 100 euro servicekosten per maand voor meubels die oud en versleten blijken te zijn. En een vergoeding voor zogenaamde 'bijkomende levering en diensten' staat in het contract eerst als 'niet van toepassing' genoteerd, terwijl er bij de huurprijsbepaling een bedrag voor wordt gerekend. Tevens *bevatten huurcontracten een vergoeding voor eerdere kosten voor onderhoud aan de woning.* Een Duitse huurster (33) betaalt volgens haar contract bijvoorbeeld zeven jaar 30 euro per maand voor 'renovatiewerkzaamheden' die de verhuurder al gedaan zegt te hebben, voordat zij in de woning is gekomen.²⁴ Diverse zaken zijn echter al snel kapot gegaan, zoals een ontplofte geiser en een radiator.

Soms gaat het ook om *bepalingen die de verhuurder op het laatste moment* in het contract opneemt. Dit lijkt op een strategie om huurders die een woning hard nodig hebben akkoord te laten gaan met ongunstige huurvoorwaarden. In het

²² De verhuurder moet bij het aflopen van deze termijn ook een wettelijk geldige reden hebben om de huur op te zeggen.

²³ Civielrechtelijk kan de verhuurder de huurder er niet uitzetten. Alleen de gemeente kan dat op grond van de verordening. De verhuurder mag de woning niet ter beschikking stellen en de huurder mag deze niet betrekken zonder vergunning. Als de verhuurder bewijsbaar heeft aangegeven dat de huurder geen vergunning nodig heeft, dan is er mogelijk sprake van dwaling en/of levert de verhuurder wanprestatie.

²⁴ Naast kale huur mogen enkel servicekosten (schoonmaak, stoffering, meubilering) en kosten voor nutsvoorzieningen gerekend worden.

huurcontract van twee jonge studentes staat bijvoorbeeld een vergoeding voor 'meubilering' van de woon- en slaapkamers, het 'luxe' comfort van de keuken en badkamer en enkele losse spullen. Naast dat de keuken en badkamer zijn verbouwd voordat zij hier zijn gaan huren en de kwaliteit en comfort van deze woning te wensen overlaat, heeft de verhuurder deze pas bij het tekenmoment aan het conceptcontract toegevoegd. Ze vrezen dat de verhuurder via deze extra bepalingen makkelijker schade kan verhalen op de hoge waarborgsom van 2000 euro.

Problemen met het huurcontract ontstaan vooral bij de meer kwetsbare huurders. Ze tekenen vaak contracten zonder (volledig) te begrijpen wat de voorwaarden zijn, omdat ze de taal niet (voldoende) machtig zijn en te weinig juridische kennis hebben. Een Poolse huurder (32) vertelt bijvoorbeeld dat hij het huurcontract heeft getekend zonder precies te weten wat er in stond. Hij had snel een woning nodig om zijn kinderen niet uit huis geplaatst te krijgen. Nu er schimmel en ongedierte zijn ontstaan in de woning die de verhuurder weigert te verhelpen, vraagt hij zich pas af waar hij eigenlijk servicekosten voor betaalt. Een Hongaars gezin is ook akkoord gegaan met een voor hen onduidelijk huurcontract, toen ze snel een woning nodig hadden om hun kinderen in te kunnen schrijven op een school. Ervaren urgentie om snel een woning te vinden en beperkte kennis van het huurrecht, maakt dat kwetsbare huurders de huurprijs en huurvoorwaarden in het huurcontract onvoldoende kritisch (laten) bekijken. Ze zoeken vaak (te) laat hulp, zoals een studente (19) die pas na het tekenen van haar contract een neef met juridische kennis inschakelt om naar het huurcontract te kijken. En ze komen ook vaak in een laat stadium pas in aanraking met het Huurteam en/of de Huurcommissie via hulp van een gemeentelijke dienst of een kerk- of buurtorganisatie. Tevens zijn huurders soms terughoudend om problemen met het contract te melden. Ze hebben onder meer te weinig geld voor een eigen bijdrage, te weinig vertrouwen in dergelijke instanties en/of willen de relatie met hun huisbaas niet verstoren.

Conclusies:

- Huurders bezitten vaak een officieel schriftelijk huurcontract met de gebruikelijke bepalingen rond bijvoorbeeld het eigen onderhoud door de huurder, de huurprijs en de opzegtermijn. In het geval van beperkt kwetsbare en stabiele huurders zijn er ook weinig onregelmatigheden.
- Kwetsbare huurders hebben vaker een huurcontract met onduidelijke en/of onrechtmatige bepalingen. Ze hebben bijvoorbeeld vaker een langere minimale huurtermijn dan gebruikelijk is, gelden problemen met de inschrijving op het adres niet als een ontbindende voorwaarde, en brengt de verhuurder regelmatig schimmige kosten in rekening om de puntenwaardering voor de huurprijs en de huurbescherming te ontduiken. Het op korte termijn nodig hebben van een woning (urgentie) is er vaak de oorzaak van dat deze huurders het huurcontract niet of slecht lezen. Ze zoeken ook minder hulp bij instanties wegens onwetendheid, een gebrek aan vertrouwen en het ontbreken van financiële middelen voor een juridische procedure.

Kennis en gebruik van hulpbronnen

Huurders zijn in de regel niet goed op de hoogte van de inhoud van het huurrecht. Sommige huurders denken bijvoorbeeld dat de verhuurder hen zomaar uit de woning kan zetten aan het einde van een contract. Een man (34) die samenwoont met zijn hulpbehoevende vader geeft bijvoorbeeld aan dat hun jaarcontract binnen een maand afloopt. Omdat ze niets van de huisbaas horen, denkt hij dat ze over een maand uit de woning kunnen worden gezet en zijn ze al op zoek gegaan naar een andere woning. Tevens hebben enkele huurders het gevoel dat verhuurders hen zomaar op straat kunnen zetten en geld kunnen eisen, wanneer ze zich niet in kunnen schrijven op het adres bij de gemeente.

Ook zijn huurders vaak niet of beperkt op de hoogte van het bestaan van formele hulpbronnen, zoals het Huurteam en de Huurcommissie. Ook vinden ze de weg naar meer informele huurderssprekuren van bijvoorbeeld bewonersorganisaties niet altijd. Dit heeft vaak te maken met hun beperkte sociale netwerk in de wijk, met name bij nieuwkomers. Zij moeten wennen aan de nieuwe taal, regelgeving, gewoonten en gebruiken op onder andere de woningmarkt. Zij vinden in het begin de weg niet naar betrouwbare (in)formele hulpbronnen en komen hierdoor geregeld in de problemen. Een voorbeeld is een Bulgaarse alleenstaande moeder (32) met twee kinderen die slachtoffer is geworden van een Bulgaarse boekhouder die fraude heeft gepleegd met toeslagen, toen ze haar administratie aan hem heeft uitbesteed. Zij moet nu schulden afbetalen aan de Belastingdienst. Verschillende huurders zijn ook slachtoffer geworden van malafide tussenpersonen, zoals twee Antilliaanse huurders die samen een woning huurde via een tussenpersoon die er vervolgens met het geld vandoor is gegaan. En ook autochtone huurders zijn soms niet zo zelfredzaam. Een voorbeeld is de situatie van een vader en zoon die van buiten Rotterdam in een kleine woning op Zuid terecht zijn gekomen door financiële problemen. Zij hebben deze woning gevonden op Markplaats en zijn hierheen getrokken zonder iets van het Nederlandse huurbeleid en de specifieke regels en hulporganisaties in Rotterdam te weten.

Huurders met problemen vragen vaak zelf niet snel om hulp bij formele en informele instanties. Ze schamen zich bijvoorbeeld voor hun problemen, onderschatten de ernst ervan en/of hebben weinig vertrouwen in de overheid. Vooral dit laatste aspect is geregeld een reden dat huurders soms weinig gebruik maken van diensten van de overheid. Een alleenstaande moeder (40) kent bijvoorbeeld de Huurcommissie, maar ze heeft niet het idee dat die verbetering van haar woning kan afdwingen. Dit lage vertrouwen komt bij haar voort uit haar teleurstelling over een door de gemeente afgedwongen renovatie van haar huis die de verhuurder met minimale middelen heeft mogen uitvoeren.²⁵ Huurders stellen zich regelmatig afhankelijk op ten opzichte van hun huisbaas en accepteren omstandigheden die ook aangepakt zouden kunnen worden. Een voorbeeld is een Bulgaarse huurster (32) die volledig op haar Nederlandse huisbaas afgaat die hen zo goed heeft geholpen, terwijl ze in een verouderde bovenwoning zit met haar man en tweede kind op komst. Sommige huurders blijken ook niet in staat om het sociale netwerk dat zich soms aandient effectief te activeren. Zo heeft een Poolse familie via de school van de kinderen gehoord van het Huurteam. Een aantal weken later hebben ze echter nog geen contact opgenomen, omdat ze vergeten waren het telefoonnummer te vragen aan diegene die inmiddels op vakantie is. Een 70-jarige huurster die al jarenlang actief is bij de bewonersorganisatie legt haar problemen met het onderhoud van haar woning daar niet voor aan vrijwilligers, terwijl er zelfs jarenlang een huurderssprekuren is geweest. Ze is tevens bang dat haar huursubsidie misschien omlaag gaat, als ze een huurverlaging krijgt bij de Huurcommissie. En een alleenstaande huurder (55) die zelf andere mensen helpt in zijn wijk, schakelt zijn contacten bij een bewonersorganisatie en het welzijnswerk niet in om onderhoudsklachten in en rond zijn eigen woning aangepakt te krijgen, zoals zijn onderburen die de achtertuin niet onderhouden waar hij vanuit zijn woning dagelijks op uitkijkt. Hij geeft aan dat hij hier ook zelf meer kracht achter zou kunnen zetten. Waar bij de één de ernst van de klachten niet groot genoeg wordt gevonden om hulp in te schakelen, spelen bij andere huurders ook persoonlijke problemen een rol. Een alleenstaande huurder (33) geeft bijvoorbeeld aan dat hij door een burn out minder energie heeft om zich druk te maken om de onderhoudsproblemen in zijn woning. En een alleenstaande man (53) met een tochtige en vochtige woning

²⁵ De gemeente kan huurders enkel dwingen tot het verhelpen van bouwkundige gebreken in het belang van de veiligheid van de woning, hoewel huurders soms op meer en/of uitvoeriger onderhoud rekenen.

wil de Huurcommissie inschakelen, als zijn gezondheid het weer toelaat. Daarnaast ervaren huurders het inschakelen van instanties ook vaak als veel ‘rompslomp’, zoals een Arubaanse huurster (53) die een procedure via het Huurteam heeft meegemaakt. Tot slot is het voor huurders moeilijk om formele instanties in te schakelen, als ze hier de middelen niet voor (over) hebben. Voor huurders in de schuldsanering is het bijvoorbeeld een te grote investering om 100 euro eigen bijdrage²⁶ te betalen voor een gang naar de rechter via het Huurteam. De eigen bijdrage in de sociale advocatuur schrikt huurders soms ook af.

Huurders komen vaak indirect in contact met (in)formele en hulpbronnen. In dit onderzoek zijn er bijvoorbeeld huurders die vaak door andere problemen dan het huren met het Huurteam en/of de Huurcommissie in aanraking zijn gekomen. Een voorbeeld hiervan is een Hongaars gezin dat in beeld komt bij het lokale Huurteam via de vondst van kakkerlakken in de schooltas van de kinderen en de aansporing van het wijkteam om actie te ondernemen richting deze huisbaas. Deze problemen kunnen dus soms ook een doorbraak betekenen voor huurproblemen. Een alleenstaande Arubaanse huurster (53) is bijvoorbeeld via de schuldsanering in contact gekomen met een maatschappelijk werker die haar momenteel ondersteunt in de omgang met haar huisbaas.

Huurders die de gang naar de Huurcommissie inzetten, zijn vaak ontevreden over meerdere factoren in het huren die tegelijkertijd spelen en zijn weerbaar dan wel worden hierbij ondersteund door een instantie. Vooral de combinatie van de ontevredenheid over de huurprijs, het onderhoudsniveau en de houding van de huisbaas maakt dat huurders deze stap zetten. Vaak is ook de opeenstapeling van vervelende ervaringen reden om gebruik te maken van hulpbronnen. Voor een ouder echtpaar is de maat bijvoorbeeld vol en is de gang naar de Huurcommissie ingezet, nadat het na vijf jaar nog niet is gelukt om contact met de huisbaas te krijgen over enkele lekkages. Hoewel de huurprijs niet hoog is, is de leefsituatie zo verslechterd dat er volgens hen iets moet gebeuren. Soms wordt het Huurteam en/of Meldpunt Woonoverlast door huurders alleen ingeschakeld om druk uit te oefenen op de verhuurder, bijvoorbeeld om achterstallig onderhoud aan te pakken en de huurprijs omlaag te krijgen. Het Huurteam probeert problemen met de verhuurder ook eerst minnelijk op te lossen.

Conclusies:

- Veel huurders in het souterrain van de particuliere woningmarkt kennen hun rechten als huurder vaak niet (goed). Ook zijn ze vaak niet (goed) op de hoogte waar ze terecht kunnen om ten aanzien van problemen met hun huisbaas geholpen te kunnen worden.
- Maar ook als huurders de formele instanties kennen die ingeroepen kunnen worden om hun recht te halen, maken ze hier lang niet altijd gebruik van. Het Huurteam dan wel de Huurcommissie worden niet ingeschakeld wanneer huurders:
 - niet of maar beperkt zelfredzaam zijn en de ondersteuning van hulpbronnen missen;
 - een laag vertrouwen hebben in de lokale overheid en haar uitvoerende instanties;
 - te veel andere persoonlijke problemen hebben die hun aandacht opeisen;
 - zich afhankelijk voelen van en/of ook prettige ervaringen hebben met de huisbaas;
 - meer vrezen voor mogelijk nadelige consequenties in plaats van een gunstige afloop;

- beperkte financiële middelen hebben, waardoor het voor hen soms niet mogelijk is om de eigen bijdrage te betalen voor juridisch advies en/of een gang naar de rechter;
- de problemen niet groot genoeg vinden in relatie tot de rompslomp–bureaucratie die bij een juridische procedure tegen de verhuurder komt kijken
- Huurders die zich laten helpen met hun huurproblemen zijn vaak indirect en ongevraagd in aanraking gekomen met formele en/of informele hulporganisaties; vooral charitatieve en buurtorganisaties blijken hierin een belangrijke en doorlaggevende rol te spelen op enkele individuele proactieve en doortastende frontlijnambtenaren van de gemeente na.

Huisbaas

De beoordeling van de huisbaas is vaak afhankelijk van de aard en de mate van het contact, de wijze waarop onderhoudsproblemen worden aangepakt en de hoogte van huurprijs en huurprijsstijging. Er zijn huurders die ontevreden zijn, huurders met een ambivalent gevoel over de huisbaas en huurders die tevreden zijn over de verhuurder. Deze meningen over de huisbaas kunnen door de tijd veranderen als gevolg van positieve ervaringen en/of toenemend begrip voor elkaars belangen en mogelijkheden.

Ontevreden over de huisbaas

Het merendeel van de huurders in dit onderzoek is ontevreden over hun huisbaas. Dit gevoel komt in veel gevallen voort uit diverse factoren die elkaar aanvullen en/of versterken. Veel huurders hebben weinig contact met hun huisbaas die volgens hen vaak slecht bereikbaar is en niet (snel) reageert op reparatieverzoeken. Dit geldt zowel voor verhuurders die het beheer zelf doen als voor verhuurders die dit uitbesteden. *Contact met de huisbaas over onderhoudsproblemen blijkt vaak moeilijk te zijn.* Er wordt niet opgenomen of er is een secretaresse die mensen – in sommige gevallen – jaren aan het lijntje houdt. Een voorbeeld is een bejaard echtpaar dat al 32 jaar in hetzelfde huurhuis woont en al vijf jaar tevergeefs bezig zijn om contact te krijgen met de huisbaas over enkele ernstige lekkages. *Als huurders hun huisbaas wel te pakken krijgen, dan heeft deze volgens hen vaak een passieve houding.* Een huurster (70) die al dertig jaar in haar huidige woning zit, klaagt bijvoorbeeld over haar zoveelste huisbaas die volgens haar ‘geen moer’ doet. Ook een alleenstaande huurder (53) die wegens ziekte aan huis is gekluisterd, spreekt zijn huisbaas regelmatig aan wanneer die door de straat loopt. Maar hij heeft het gevoel dat deze hem niet serieus neemt als hij hem aanspreekt op het onderhoud. Een Poolse huurder (32) vertelt dat de huisbaas al zijn verzoeken met betrekking tot het verhelpen van schimmel en ongedierte wegwuift. Dit vindt de verhuurder de verantwoordelijkheid van de huurder.

Huurders zijn ook vaak ontevreden over de wijze waarop de verhuurder met hen communiceert. Dit heeft bijna altijd te maken met de financiële verplichtingen van de huurder en de toon is vaak agressief en dreigend. Huurders vinden dit vaak onprettig. Verschillende huurders voelen zich door de verhuurder bijvoorbeeld op de huid gezeten. Zo zijn er verhuurders bij die een betalingsherinnering sturen voorafgaand aan de betalingstermijn. Door de onpersoonlijke wijze en de beleving dat enkel contact wordt gezocht wanneer het om betalen gaat, voelt de relatie met de huisbaas voor huurders vaak kil aan. Deze ontevredenheid wordt versterkt wanneer de huisbaas op zijn beurt niet bereikbaar is, wanneer zijn huurders iets van hem nodig hebben. Huurders hebben door dit soort ervaringen het gevoel dat veel huisbazen niet deugen, zoals een huurder (34) die met zijn vader (67) een woning deelt maar enkel de naam en het bankrekeningnummer van zijn huisbaas kent. De makelaar die het contactpersoon vormt tussen hen en de verhuurder neemt ook de telefoon niet op en belt niet terug. Behalve betalingsherinneringen voorafgaand aan de betalingstermijn, komt het regelmatig voor dat een huisbaas direct

contact opneemt naar aanleiding van het verstrijken van een betalingstermijn. Het is niet ongewoon dat verhuurders daarbij meteen dreigen met negatieve consequenties, ook wanneer huurders hier niet zelf iets aan kunnen doen en ook niet te boek staan als wanbetalers. De huisbaas van een alleenstaande moeder (40) heeft bij een eenmalige huurachterstand bijvoorbeeld direct gedreigd met een deurwaarder toen de huur niet op de juiste dag binnen was gekomen door een automatiseringsprobleem bij de uitkeringsinstantie. Ook een huisbaas van een Duitse huurster (33) heeft een keer gewaarschuwd haar uit de woning te zetten, terwijl ze de huur betaald had. De man bleek haar verward te hebben met één van zijn andere huurders. En twee studentes die samen een woning huren, voelen zich opgejaagd door de verhuurder die hen – tegen eerdere afspraken in – weinig ruimte geeft om de borg in termijnen te kunnen voldoen. Hij dreigt hen ook eerst op straat te zetten als ze niet direct betalen, waarna er vervolgens alsnog een betalingsregeling wordt getroffen.

In sommige gevallen blijft het niet bij dreigend communiceren maar treedt de verhuurder ook stevig op buiten het huurrecht om. Naast verhalen van enkele professionals is er tevens een voorbeeld van twee Antilliaanse huurders waar huisvredebreuk is gepleegd door de verhuurder. Hij heeft de deuren geforceerd en nieuwe sloten geplaatst, omdat hij geen geld had ontvangen. De huurders blijken het geld betaald te hebben aan een malafide tussenpersoon die ermee vandoor is gegaan. De verhuurder verstuurt via een incassobureau tevens een rekening voor gemaakte kosten en gedeelde inkomsten. Een welzijnsstichting die deze huurders helpt ziet ook af van juridische stappen uit angst voor verder oplopende kosten en een beperkt vertrouwen in een goede afloop van een gang naar de rechter.

Ambivalent over de huisbaas

Ontevreden gevoelens over de huisbaas worden soms gecompenseerd door positievere ervaringen. Een aantal huurders heeft daardoor een ambivalent gevoel ten opzichte van hun verhuurder. Zo zijn er huurders die naast problemen – vooral ten aanzien van het onderhoud van de woning – ook af en toe meemaken dat de verhuurder flexibel is en open staat voor het samen oplossen van problemen. Een Arubaanse huurster (53) wijst bijvoorbeeld op de ruimte die ze heeft gekregen bij achterstanden in de betaling van haar huur. Daarnaast staat de verhuurder het tijdelijk inwonen van haar zoon toe. Een alleenstaande huurder (33) is enerzijds teleurgesteld dat zijn huisbaas weinig hulp wil bieden bij het oplossen van een rattenprobleem in zijn keuken en rond de overlast van een drankverslaafde buurvrouw maar hem tegelijkertijd wel aanspreekt op zijn verplichtingen, zoals het ophangen van gordijnen. Anderzijds is hij tevreden met de lage huurprijs en geeft hij aan dat hij zelf ook meer zijn best kan doen om de woning netjes en goed onderhouden te krijgen. De al eerdergenoemde Duitse huurster (33) heeft naast onprettige gevoelens over onterechte beschuldigingen van wanbetaling en klachten over de wijze waarop het onderhoud van de woning wordt aangepakt ook meer begrip voor haar huisbaas gekregen. Zo wijst ze op de vervelende ervaringen die hij heeft gehad met een huurder voor haar die de woning slecht heeft achtergelaten. Ze begrijpt dat hij voorzichtiger is geworden en minder investeert in de woning en scherper let op de inkomsten. Door haar toegenomen netwerk is ze minder afhankelijk geworden van de huisbaas en oriënteert zij zich nu ook op andere woningen.

Tevreden over de huisbaas

In enkele gevallen overstemmen de positieve ervaringen met de huisbaas de negatieve ervaringen, waardoor een overwegend positief beeld over de huisbaas ontstaat. Opvallend is dat deze huurders tevreden zijn over een aantal zaken, zoals de huurprijs, het onderhoud en de relatie met de huisbaas. Vooral een lage huurprijs en beperkte jaarlijkse huurverhoging compenseert voor tevreden huurders vaak de negatieve gevoelens die ze hebben over hun huisbaas. Een lagere

huurprijs is voor hen vaak een kwaliteit van deze woningvoorraad (vgl. Gans, 1972). Het gaat huurders in hun beoordeling van een huisbaas niet alleen om de huurprijs. Sommige huurders zien hun huisbaas ook als een houvast en gids op een voor hen onbekende woningmarkt. Een Bulgaarse vrouw (32) die met haar man en zoon een verouderde kleine driekamerwoning huurt voor een gemiddelde huurprijs, is bijvoorbeeld positief over haar Nederlandse huisbaas uit dankbaarheid voor de hulp die deze man tot op heden aan hen geboden heeft. Ze omschrijft de huisbaas als een lieve man die helpt bij het vinden van een groter appartement nu er een tweede kind op komst is. Huurders hebben soms ook begrip voor de keuzes die verhuurders maken in relatie tot het onderhouden van hun woningen. Een huurder (55) met een vestigingsduur van veertien jaar vindt het bijvoorbeeld niet vreemd dat zijn huidige huisbaas investeringen vaak uitstelt aangezien hij maar weinig huur betaalt door een historisch lage huurprijs. Deze huisbaas voert de noodzakelijke reparaties bovendien goed uit en de kwaliteit van de woning is inmiddels verbeterd door plaatsing van dubbelzijdig glas. Huurders zijn soms ook meer tevreden bij een verhoging van de huur, als de kwaliteit van de woning omhoog gaat en de huur betaalbaar blijft. Een huurder (24) is bijvoorbeeld content over een verhoging van de huurprijs, die hij terugverdient door een energiezuinigere woning. Huurders wijzen ook geregeld op de compensatie van een hogere huurprijs door het recht op meer huurtoeslag, zolang de huurprijs binnen de liberalisatiegrens blijft.

Conclusies:

- Huurders zijn vaak ontevreden over hun huisbaas door slechte oplevering en onderhoud van de woning. Verhuurders plegen vooral het hoognodige onderhoud op basis van klachten.
- Huurders zijn ook vaak ontevreden over de communicatie- en handelwijze van verhuurders. Die hanteren in hun ogen regelmatig agressieve incassopraktijken, zoals het herinneren aan betalingstermijnen en dreigen met uitzetting bij niet (op tijd) betalen, ook in gevallen dat er (nog) geen aanleiding voor is.
- Huurders zijn tevreden over de huisbaas wanneer deze bereikbaar is, prettig communiceert, het onderhoud serieus neemt en af en toe flexibel is, zoals rond tijdelijke betalingsproblemen.

Woontevredenheid

De woontevredenheid van de particuliere huurders binnen dit onderzoek is wisselend en afhankelijk van verschillende omstandigheden. Naast persoonlijke kenmerken – zoals hun financiële mogelijkheden en sociaal kapitaal – zijn er ook verschillen in hun verwachtingen en wensen. Deze huurders beoordelen op verschillende wijzen de mogelijkheden en beperkingen die het goedkope segment van de particuliere woningmarkt hen biedt. De persoonlijke leefomstandigheden en het referentiekader van huurders zijn centrale factoren in de beoordeling van hun woontevredenheid.

Ontevreden huurders

Er zijn vooral huurders die ontevreden zijn over hun woonsituatie. Dit heeft verschillende oorzaken. Een centraal probleem vormt de kwaliteit en het onderhoud van de woning. Waar tevreden huurders beperkingen op dit vlak nog accepteren door compenserende factoren, hebben ontevreden huurders weinig positieve punten te melden. Zo is de leefbaarheid van de woning een probleem. Verschillende huurders spreken over ongezonde leefomstandigheden, zoals een Hongaars gezin dat last heeft van ongedierte en schimmel. Huurders hebben vaak last van tocht, vocht en kou als gevolg van enkele beglazing, houten kozijnen en oude gas-kachels. Met name wanneer de huisbaas hier weinig aan wil doen, leidt dit vaak tot frustratie en teleurstelling bij huurders. De relatie met de huisbaas verloopt in deze gevallen ook vaak moeizaam en soms conflictueus. Ze klagen over de moeilijke

bereikbaarheid en beperkte interesse van de verhuurder in het verzorgen van woongenot. En ze hebben het gevoel dat het de verhuurder vaak enkel om geld te doen is. Ze voelen zich niet serieus genomen en geven het vaak op om aan te blijven dringen op meer woonkwaliteit. Deze gelatenheid bij meer ontevreden huurders wordt ook ingegeven door – voor hen – complexe regelgeving²⁷ en een beperkt vertrouwen in instanties die hen zouden kunnen helpen om onderhouds- en huurprijsproblemen te verhelpen. Ontevreden huurders komen dus vaak niet in beeld van deze instanties, vooral kwetsbare huurders met beperkte hulpbronnen. Zij vertrouwen vaak op eigen informele contacten waar ze in de praktijk geregeld problemen door krijgen. Het gaat om huurders die de kosten voor het betrekken van een woning hebben betaald aan malafide tussenpersonen die er vervolgens met het geld vandoor zijn gegaan. Er zijn ook – in dit geval vooral enkele Oost-Europese – huurders die ook zijn opgelicht door landgenoten die hen zouden helpen met het aanvragen van toeslagen voor de huur en kinderbijslag.

Tevreden huurders

Huurders die overwegend tevreden zijn over hun woonsituatie hebben vaak een woning die voldoet aan algemene normen, waar goed valt te leven zonder gezondheidsklachten, gebreken, achterstallig onderhoud en overlast. Tevreden huurders huren vaak geen optimale woning gezien de kwaliteit en woningwaarde van veelal portiekwoningen van kort voor en na de oorlog. Ze ervaren vooral minder problemen met hun huisbaas over reparaties en onderhoud. In de meest gunstige gevallen hebben huurders het getroffen met hun huisbaas, zoals een huurder (24) die toevallig een nieuwe eigenaar krijgt die hoogwaardig en duurzaam renoveert. In de meeste gevallen hebben huurders een huisbaas die vooral het hoognodige investeert. De woontevredenheid hangt dan meer af van andere factoren. Wanneer verhuurders aanspreekbaar, flexibel en bereid zijn tot compromissen, dan leidt dat vaak tot tevredenheid. Zo zijn er huurders die meer tijd krijgen om hun huur of borg te betalen. De huisbaas is voor huurders soms ook een hulpbron in de zoektocht naar een betere woning. Een Bulgaarse (32) heeft bijvoorbeeld veel vertrouwen in haar verhuurder die helpt om een grotere woning te vinden nu er een tweede kind op komst is. Tevreden huurders zijn ook vaak stabielere huurders met het sociale kapitaal dat nodig is om goed te kunnen (over)leven op de particuliere woningmarkt. Ze zijn minder afhankelijk van een ongunstige huursituatie en kunnen makkelijker een betere woning vinden als de huidige niet bevalt. Er zijn bijvoorbeeld huurders die tijdelijk in dit huursegment terecht zijn gekomen door ziekte, werkloosheid of een scheiding maar de kennis en contacten hebben om naar een beter alternatief te trekken, wanneer ze daar de mogelijkheid toe hebben. In de meeste gevallen betekent dit het vinden van een baan. Stabielere huurders kunnen ook vaak beter omgaan met de problemen van een buurt met een grote concentratie aan goedkopere woningen, zoals criminaliteit en overlast. Een voorbeeld is een huurder (55) die betrokken is bij projecten in de buurt en daardoor veel mensen kent. Deze sociale contacten zijn naast een lage huurprijs voor hem een belangrijke reden om in een woning te blijven zitten die staat in een buurt waar regelmatig veiligheidsproblemen zijn. Ten slotte leiden huurders hun tevredenheid vooral af uit hun eerdere ervaringen op de woningmarkt. Vooral sociale stijgers zijn vaker tevreden met de verbeteringen in hun woonsituatie. Een voorbeeld is een Bulgaar (19) wiens ouders eerst dakloos zijn geweest en die zich na enkele ervaringen met malafide verhuurders zelf opgewerkt hebben om uiteindelijk een betaalbare goede woning te kunnen huren.

²⁷ Uit de uitspraken van huurders blijkt regelmatig dat ze niet weten wat de regelgeving in het huurrecht is.

Conclusies:

- De woontevredenheid van particuliere huurders hangt vaak af van een combinatie van factoren, waarbij de kwaliteit van de woning en de huurprijs het belangrijkste zijn, gevolgd door de houding en handelswijze van de huisbaas en de kwaliteit van de woonomgeving.
- De beoordeling van deze factoren wordt beïnvloed door de persoonlijke omstandigheden van de huurder, waardoor er geen absolute criteria zijn voor woontevredenheid. Hoewel huurders graag een mooie en leefbare woning zoeken, zijn er huurders die tevreden zijn met het simpele feit dat ze een woning hebben ten opzichte van een situatie van dakloosheid. En naarmate de urgentie hoger is, wordt vaak een slechtere kwaliteit geaccepteerd. Als de huidige woning relatief beter is dan een vorige woning, dan leidt dit ook tot tevredenheid. Een mindere kwaliteit wordt tevens geaccepteerd als de huurprijs laag is, behalve door huurders die eigenlijk meer kunnen betalen maar in de woning blijven om bijvoorbeeld geld te besparen.
- De balans tussen de kwaliteit en de betaalbaarheid van de woning en de bescherming tegen malafide verhuurpraktijken is met name een probleem voor meer kwetsbare huurders, hoewel ook zij soms tevreden kunnen zijn over hun huursituatie (zie bijlage IV). Het referentiekader van huurders is hierin bepalend.

H4

Conclusies en discussiepunten

Op basis van de bevindingen uit het empirisch veldonderzoek onder huurders en verhuurders aan de onderkant van de particuliere woningmarkt in Rotterdam zal binnen dit hoofdstuk antwoord gegeven worden op de onderzoeksvragen die hierbij centraal hebben gestaan. Op basis van een kwalitatief onderzoek kunnen geen algemene uitspraken gedaan worden over de gehele onderkant van de particuliere woningmarkt in Rotterdam. Hiervoor is aanvullend onderzoek onder een groter aantal huurders en verhuurders nodig en uitbreiding hiervan naar andere gebieden van de stad en overige relevante actoren, zoals makelaars, beheerders en Verenigingen van Eigenaren. Dit onderzoek geeft vooral indicaties voor de kansen en beperkingen in het souterrain van de woningmarkt. Een belangrijke kanttekening is dat in dit onderzoek de *perceptie beleving van particuliere huurders en verhuurders* centraal staat, welke soms af kan wijken van wat er feitelijk aan de hand is binnen de markt en het beleid. Deze bevindingen zijn gebaseerd op onderzoek in twee locaties.²⁸ Ook gaat dit onderzoek minder over malafide verhuurders en meer over verhuurders die in het bonafide dan wel ‘grijze circuit’ zitten. Waar vooral problemen het beeld van de onderkant van de woningmarkt domineren, probeert dit onderzoek een bijdrage te leveren aan een meer afgewogen beeld van dit huursegment via een tweeledige focus. Enerzijds is gekeken naar de kansen die een goedkope woningvoorraad aan huurders en verhuurders biedt. En anderzijds gaat het om problemen en beperkingen. De centrale vraag in dit onderzoek was:

Welke kansen en problemen biedt het segment van particuliere huurwoningen aan de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt voor huurders en verhuurders?

De antwoorden op de verschillende deelvragen zijn in hoofdstuk 3 aan het einde van elke paragraaf te lezen onder het kopje ‘conclusies’. De belangrijkste kansen en beperkingen van dit huursegment voor huurders en verhuurders zijn op basis van dit kwalitatieve onderzoek in twee wijken de volgende:

Kansen:

- De vaak lage huurprijs en de snelle toegankelijkheid van woningen aan de onderkant van de markt vormen een kans voor huurders die elders worden uitgesloten van de woningmarkt, zoals huurders met een laag en/of instabiel inkomen en huurders met urgentie door ‘*life-changing events*’ als het verhuizen door studie, werk, een verbroken relatie en/of het verlies van een woning. Daarnaast biedt dit segment ook meer flexibiliteit en anonimiteit ten opzichte van de sociale huurmarkt en de meer formele particuliere woningmarkt, waar vaak meer eisen aan huurders worden gesteld.²⁹
- De gemiddeld lage woningwaarde in het souterrain van de particuliere woningmarkt biedt ook kansen voor verhuurders, mits ze niet te veel voor deze panden betalen. Bij een lage aanschafprijs zijn er mogelijkheden om rendabel te kunnen investeren in de woningkwaliteit. Voor beginnende verhuurders biedt dit woningaanbod de mogelijkheid om zonder al te veel financiële risico’s te kunnen oefenen als huisbaas.

²⁸ In hoofdstuk 2 staat uitgelegd hoe het onderzoek heeft plaatsgevonden en welke keuzes zijn gemaakt.

²⁹ Het is wel zo dat de verplichtingen die gepaard gaan met het verkrijgen van een ‘huisvestingsvergunning’ (HVV) – zoals een inkomenseis en minimale vestigingsduur in de regio – deze flexibiliteit verkleinen, juist omdat deze verplichting geldt in die wijken waar het aanbod van deze flexibele en goedkope woningen het grootst is.

Samenvatting
H1 Aanleiding
H2 Opzet onderzoek
H3 Resultaten
H4 Conclusies

Literatuur
Bijlagen

Problemen:

- De fysieke staat van deze woningvoorraad en de beperkte kennis en mogelijkheden van huurders om eigenaars meer aan te zetten tot goed onderhoud vormen regelmatig een probleem om kwalitatief te kunnen wonen binnen dit particuliere huursegment, vooral voor kwetsbare huurders.
- Voorwaarden bij formele hulpinstanties als het Huurteam, de Huurcommissie en de (sociale) advocatuur schrikken huurders regelmatig af om hier op eigen initiatief gebruik van te maken, zoals het betalen van een eigen bijdrage en de onzekere uitkomst van een juridische procedure. Het stellen van taaleisen leidt er soms ook toe dat kwetsbare (niet-Nederlandse) huurders niet bij de instanties terechtkomen die hen zouden kunnen helpen. Kwetsbare huurders moeten het vooral vaak hebben van toevallige contacten met buurtvrijwilligers of proactieve frontlijnambtenaren.
- Bonafide verhuurders voelen zich regelmatig machteloos tegenover huurders die bewust misbruik maken van de huurbescherming. Ze ervaren dat instanties als de Huurcommissie en rechters de belangen van huurders vaak laten prevaleren boven die van verhuurders. Zij dragen voor hun gevoel onevenredig de lasten van juridische procedures (bv. gedeerde inkomsten lopende een zaak), terwijl ze er ook weinig aan overhouden als het huurders betreft in de schuldhulpverlening.
- Onervaren verhuurders kunnen gedwongen investeringen in deze vaak gedaeterde woningen niet altijd bekostigen dan wel terugverdienen, als ze te veel hebben betaald voor een woning en/of hier onvoldoende voor gespaard hebben. Ook het woningwaarderingstelsel (WWS) werkt niet altijd mee. Niet alle verbeteringen aan een woning leiden tot een hoger puntenaantal en de mogelijkheid om de huurprijs in verhouding tot deze kwaliteitsverbetering te mogen verhogen.

Uit het onderzoek blijkt vooral dat er een spanningsverhouding bestaat tussen kansen en beperkingen van dit goedkoopste segment van het particuliere woningaanbod. Enerzijds moeten problemen rond ongunstige huurcondities aangepakt worden, zoals slechte en te dure woningen. Anderzijds heeft dit segment kenmerken die aantrekkelijk zijn voor huurders met beperkte middelen en urgentie. Dit geldt ook voor verhuurders. Vier hoofdlijnen verdienen op basis van deze bevindingen extra beleidsaandacht om bonafide huurders en verhuurders te helpen en malafide types aan te pakken:

I: Een gebrek aan kennis en expertise bij huurders en verhuurders creëert vaak spanning tussen de kwaliteit en de betaalbaarheid van woningen aan de onderkant van de woningmarkt.

De kwaliteit van de woningvoorraad in het souterrain van de woningmarkt is beperkt. De meeste woningen zijn naar huidige maatstaven gedateerd en vertonen gebreken die vaak niet of maar beperkt worden verholpen. Verhuurders zijn vaak terughoudendheid met renovatie en onderhoud, omdat het rendement op deze woningen volgens hen vaak niet toereikend is door huurbescherming van zittende huurders en huurprijsberekening via het 'woningwaarderingstelsel'. Ze vinden dat ze de huur te weinig mogen verhogen om investeringen terug te kunnen verdienen. Tegelijkertijd zijn beginnende verhuurders ook vaak niet goed op de hoogte van de mogelijkheden om kwalitatief en rendabel te kunnen verhuren. De lage drempel om te gaan verhuren in dit segment maakt dat verhuurders vaak weinig idee hebben van noodzakelijk onderhoud en de mogelijkheden om dit duurzaam te doen. De meer ervaren verhuurders zijn vaak beter in staat om panden tegen een gunstiger tarief te verwerven, zodat ze deze zowel kwalitatief als economisch rendabel kunnen verhuren.

Huurders stellen een kwalitatieve woning op prijs, maar ze realiseren zich dat na een renovatie de huurprijs vaak omhoog gaat. Ze willen betalen voor meer kwaliteit zolang de huurtoeslag hiervoor nog compenseert. De ruimte om de kwaliteit te verhogen is in de praktijk dus vaak de liberalisatiegrens. Andere huurders nemen de kwaliteit van de woning voor lief. Een lage huurprijs is voor hen een kwaliteit van de woning (vgl. Gans, 1972). Uit dit onderzoek blijkt dat er vaak geen relatie is tussen de huurprijs en de kwaliteit en/of omvang van de woning. De huurprijs hangt vaak meer samen met de sociaaleconomische positie en kennis van de huurders over de mogelijkheden binnen de particuliere huurmarkt. Kwaliteitsvol wonen is in dit segment mogelijk maar afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden van de huurder. Stabielere huurders zijn meer in staat om betaalbare kwalitatieve woningen te vinden dan huurders die middelen en kennis missen om de betere opties in deze voorraad te kiezen. Als huurders meer bekend raken met de mogelijkheden op deze particuliere huurmarkt, dan maken zij vaak een wooncarrière, waarin ze steeds beter kunnen huren tegen een gunstige huurprijs.

II: De vestigingsmotieven van huurders en verhuurders binnen het souterrain van de woningmarkt zijn uiteenlopend en vooral afhankelijk van hun sociaaleconomische positie en referentiekader.

Huurders komen door verschillende factoren in een huurwoning in het souterrain van de particuliere woningmarkt. Factoren als (een gevoel van) urgentie en de beperkte toegang tot sociale en duurdere particuliere huurwoningen zorgen er vaak voor dat hun mogelijkheden op de formele woningmarkt begrensd zijn. Binnen de formele woningmarkt sluiten ze achteraan aan in de rij en/of worden ze ook geconfronteerd met inkomensvoorwaarden, terwijl ze afhankelijk zijn van een lage huurprijs en/of een snelle beschikbaarheid. In die zin functioneert dit informele huursegment voor dit type huurders vaak als een 'bastaardinstitutie' (Engbersen, 1997; Leerkes et al., 2004); een informele markt die bestaat uit particuliere actoren die inspringen op gaten die formele instanties laten vallen dan wel niet op kunnen vullen als gevolg van marktwerking. Dit huursegment is een oplossing voor huurders met weinig of een instabiel inkomen, huurders die snel een woning nodig hebben door plotselinge veranderingen in hun privéleven en voor huurders met een problematisch huurverleden en/of negatieve reputatie.

Het gevoel van urgentie is voor deze huurders vaak een reden om snel een woning te accepteren. De woningen die als eerste in beeld komen via informele (buurt) netwerken en aanbieders op het Internet zijn vaak de enige opties waar ze naar kijken. Vooral huurders met beperkte kennis van de woningmarkt en hulpbronnen komen daardoor vaak in de minst kwalitatieve en meest dure woningen terecht. De balans tussen de kwaliteit en betaalbaarheid en de bescherming tegen malafide verhuurpraktijken is met name een probleem voor meer kwetsbare huurders, hoewel ook zij soms tevreden kunnen zijn over hun huursituatie. Het referentiekader van huurders is hierin bepalend. Een lekkend dak is bijvoorbeeld beter dan op straat slapen, in de opvang of samen met andere mensen een huis te moeten delen. Meer stabiele huurders redden zich over het algemeen binnen dit huursegment doordat ze gebruik maken van hun (toegenomen) kennis en hulpbronnen om een gunstige woonsituatie te vinden in het aanbod van goedkope woningen. Voor sommige huurders is het verblijf in dit huursegment tijdelijk, zoals huurders die wachttijd opbouwen in de sociale sector en huurders die weg zijn als ze meer inkomen krijgen door een (nieuwe) baan of een partner met extra inkomen.

Verhuurders hebben zich ook om verschillende redenen in dit huursegment gevestigd of zijn daar in terechtgekomen. Sommige eigenaren zijn ongepland huisbaas geworden doordat ze met een woning zijn blijven zitten die ze niet verkocht kregen of door het erven van woningen. Dit type verhuurder ervaart vaak weinig plezier aan het verhuren binnen dit segment. Vooral problemen met huurders, de gemeente, het Huurteam en de Huurcommissie bepalen hun negatieve gevoelens. Daarentegen zijn er ook verhuurders die vooral kansen zien om goed

te ondernemen in dit deel van de woningmarkt. De relatief lage woningwaarde maakt het voor hen vaak aantrekkelijk om panden te kunnen kopen en te verhuren. Dit zijn enerzijds onervaren verhuurders die snel geld proberen te verdienen, maar daar niet altijd in slagen, als ze worden teruggefloten door formele instanties. Professionele verhuurders kunnen rendabel en kwalitatief verhuren. Zij pakken de aankoop, renovatie en verhuur van de woningen planmatiger aan. Ze zoeken gericht naar huurders, maken afspraken met hen over de huurprijs na renovatie en proberen eerder van onbetrouwbare huurders af te komen.

III: Problemen tussen huurders en verhuurders aan de onderkant van de woningmarkt ontstaan ook vaak door een gebrek aan kennis, duidelijke informatie en communicatie over het huurrecht.

Verhuurders en huurders aan de onderkant van de woningmarkt zijn vaak niet (goed) op de hoogte van het huurrecht, zoals regels omtrent de inhoud van huurcontracten, huurprijzen en onderhoud. Waar malafide verhuurders welbewust misbruik maken van een gebrek aan kennis bij huurders is er onder bonafide verhuurders vaak sprake van onvolledige kennis van de mogelijkheden om goed te verhuren. Ze voelen zich daardoor vaak onmachtig en/of benadeeld ten opzichte van huurders die naar instanties als het Huurteam en/of de Huurcommissie stappen. Verhuurders die deze kennis wel hebben, gebruiken deze instanties ook om tegen onbetrouwbare huurders in actie te komen. Ook huurders zijn in de regel niet of beperkt op de hoogte van hun rechten en plichten binnen het huurrecht. Meestal komen ze pas na enkele negatieve ervaringen met verhuurders in contact met gemeentelijke instanties die hen kunnen helpen, zoals het Juridisch Loket, het Huurteam en/of de Huurcommissie. Ook blijven niet Nederlandse huurders soms verstoken van deze ondersteuning door de taal waarin informatie verstrekt wordt. Tegelijkertijd maken huurders regelmatig geen gebruik van deze instanties door een gebrek aan kennis, een gebrek aan vertrouwen en/of in het belang van de relatie met hun huisbaas. De huurregelgeving is voor zowel huurders als verhuurders echter ook ingewikkeld, waardoor er regelmatig verkeerd wordt gehandeld of er verkeerde verwachtingen zijn.

IV: Tussenpersonen spelen vaak een cruciale rol in de match tussen huurders en verhuurders binnen het souterrain van de woningmarkt.

Binnen het souterrain van de woningmarkt spelen tussenpersonen vaak een belangrijke rol. Verhuurders maken bijna altijd gebruik van bemiddelaars in de werving van nieuwe huurders, zoals professionele makelaarskantoren maar soms ook particuliere personen die op meer informele wijze vraag en aanbod bij elkaar brengen. Vaak worden ook het beheer, de communicatie en het innen van de huurpenningen uitbesteed aan een externe derde partij. Beginnende verhuurders ervaren geregeld problemen rond het inschakelen van de juiste tussenpersonen. Ze krijgen vaker te maken met 'grijze' en malafide praktijken, zoals het niet overdragen van de betaalde huur en borg, het niet doorgeven van problemen met de woning, het niet goed uitvoeren van werkzaamheden en/of het rekenen van extra kosten aan huurders en aannemers.³⁰ Ook ervaren ze regelmatig weinig inzet van tussenpersonen om problemen met huurders te voorkomen dan wel op te lossen. Meer ervaren verhuurders die werken met meer betrouwbare en professionele tussenpersonen zijn vaker tevreden. Vaak hebben zij ook eerst verschillende bemiddelings- en/of beheerkantoren gehad, voordat ze een geschikte partij hebben gevonden. Het wettelijk niet meer door mogen berekenen van bemiddelingskosten aan huurders doet hen soms twijfelen om nog gebruik te blijven maken van dergelijke tussenpersonen.

³⁰ Een kanttekening is dat tussenpersonen niet zijn meegenomen in dit onderzoek, waardoor hun kant van het verhaal niet is meegenomen. Vervolgonderzoek naar hun rollen, werkwijzen en ervaringen is aan te bevelen.

Literatuur

- Aalbers, M. (1999a). *Particuliere pensions in perspectief. Een onderzoek naar de particuliere opvang van dak- en thuislozen in Amsterdam*. Paper. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Aalbers, M. (2006). 'When the banks withdraw, slum landlords take over': *The structuration of neighbourhood decline through redlining*. *Urban Studies*, 43(7), 1061-1086.
- Aalbers, M. (2010). Redlining: Terug van weggeweest. *Rooilijn*, 43(1), 28-33.
- Adams, S. & Bol, P. (2003). Het souterrain van de Rotterdamse woningmarkt. Onderzoeksnotitie juni 2003. Rotterdam: dS+V-Wonen.
- Aghris, F. & Andriess, L. (2012). *Eigenaar centraal. Plan van aanpak particuliere woningvoorraad 2012-2018*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Engbersen, G. (2009). *Fatale remedies. Over de onbedoelde gevolgen van beleid*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Engbersen, G., Iliès, M., Leerkes, A.S., Snel, E. & Meij, R. van der (2011). *Arbeidsmigratie in vier. Bulgaren en Roemenen vergeleken met Polen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Engbersen, G., San, M. van & Leerkes, A. (2006). *A room with a view. Irregular immigrants in the legal capital of the world*. *Ethnography*, 7(2), 209-242.
- Ferwerda, H., Staring, R., Vries Robbé, E. de & Bunt, J. van de (2007). *Malafide activiteiten in de vastgoedsector. Een exploratief onderzoek naar aard, actoren en aanpak*. Amsterdam: SWP.
- Gans, H.J. (1972). *Slum or Low-Rent District?* In: J.M. Henslin (ed.) *Down to Earth Sociology: Introductory Readings* (p. 137-145). New York: The Free Press.
- Gemeente Rotterdam (2008). *Polen in Rotterdam. Een verkennend onderzoek naar de leef- en werksituatie en de (toekomst)plannen van Polen in Rotterdam*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Hart, M. t & Snel, E. (2015). *Verkennende literatuurstudie naar de onderkant van de Rotterdamse woningmarkt*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Kromhout, S. (2013). *Woonlasten van huurders. Huur- en energielasten in de gereguleerde huursector*. Amsterdam: RIGO Research en Advies BV.
- Leerkes, A., San, M. van, Engbersen, G., Cruif, M. & Heijden, P. van der (2004). *Wijken voor illegalen. Over ruimtelijke spreiding, huisvesting en leefbaarheid*. Den Haag: Sdu uitgevers.
- Lind, H. & Blomé, G. (2012). *Slumlords in the Swedish welfare state: how is it possible?* *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 5(2), 196-210.
- Lupi, T. (2013). *Gezocht: huisvesting voor arbeidsmigranten. Verkenning van plannen, initiatieven en realisatie*. Den Haag: Platform 31.
- Musterd, S. (2014). *Public housing for whom? Experiences in an era of mature neo-liberalism: The Netherlands and Amsterdam*. *Housing Studies*, 29(4), 467-484.
- Risseeuw, P. (2013). *Te huur: ruimte voor verbetering. De markt voor bemiddeling bij verhuur en huur van woonruimten in Nederland*. Heemstede: Periscoop Onderzoek & Advies.
- Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2015). *Wonen in verandering. Naar flexibilisering en regionalisering in het woonbeleid*. Den Haag: RLI.
- Schuitmaker, A. & Wassenberg, F. (2013). *Nieuwe oplossingen voor slechte woningkwaliteit. Advies van Kenniskring Particuliere woningverbetering*. Den Haag: Platform 31.
- Singelenberg, J. (2005). *Wonen aan de onderkant. Herhuisvesting na extreme overlast*. Geraadpleegd 3 juli 2014 via <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-30300-XI-65-b1.pdf>
- Snel, E., J. Burgers, G. Engbersen, M. Iliès, R. van der Meij en K. Rusinovic (2011). *Arbeidsmigranten uit Bulgarije, Polen en Roemenië in Rotterdam Sociale leefsituatie, arbeidspositie en toekomstperspectief*. Den Haag: NICIS Institute.
- Stadsontwikkeling (2013). *Voortgangsrapportage (incl. monitor en methodiek resultaat- en effectmeting). Plan van aanpak particuliere woningvoorraad 2012-2018*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Tijdelijke commissie lessen uit recente arbeidsmigratie (2011). *Arbeidsmigratie in goede banen. Eindrapport*. Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 32 680, 4.
- Torre, E.J. van der & Hulshof, M.H.M. (2000). *Een drugsscene op Zuid (de Millinxbuurt): Een model voor de strategische analyse van drugsscenes*. Alphen aan den Rijn: Samsom.

Samenvatting
H1 Aanleiding
H2 Opzet onderzoek
H3 Resultaten
H4 Conclusies

Literatuur
Bijlagen

Straten met grootste aanbod particuliere huurwoningen <91.000 euro (WOZ)

Gebied	Buurt	Sub- buurt	Straat- naam	Administratieve leegstand	Mutatie in 2013	Totaal
Charlois	Carnisse	60	Walchersestraat	27	39	186
Charlois	Tarwewijk	51	Dordtselaan	23	34	162
Charlois	Carnisse	60	Goereesestraat	26	34	152
Charlois	Carnisse	40	Tapuitstraat	32	24	139
Charlois	Carnisse	0	Wolphaertsbocht	14	24	123
Feijenoord	Bloemhof	60	Strevelsweg	22	20	121
Charlois	Zuidplein	0	Zuidplein	6	30	119
Charlois	Tarwewijk	30	Mijnsherenlaan	27	16	117
IJsselmonde	Groot-IJsselmonde	97	Nudenoord	47	12	116
Charlois	Tarwewijk	51	Mijnsherenlaan	23	23	111
Feijenoord	Bloemhof	10	Dordtselaan	17	16	109
Charlois	Carnisse	40	Korhaanstraat	20	16	101
Charlois	Tarwewijk	40	Bas Jungeriusstraat	19	22	101
Charlois	Tarwewijk	40	Bonaventurastraat	17	18	101
IJsselmonde	Lombardijen	32	Epicurusstraat	7	14	101
Charlois	Carnisse	40	Dorpsweg	21	16	93
Charlois	Carnisse	40	Fazantstraat	10	20	92
Charlois	Tarwewijk	10	Pleinweg	30	15	92
Feijenoord	Bloemhof	20	Dordtselaan	24	11	90
Charlois	Tarwewijk	40	Voetjesstraat	19	16	89
Charlois	Carnisse	50	Madeliefstraat	17	15	88
Hillegersberg	Schiebroek	63	Meidoornhoek	2	16	88
Charlois	Oud-Charlois	20	Frans Bekkerstraat	13	23	87
Feijenoord	Vreewijk	1	Strevelsweg	31	19	87
Delfshaven	Tussendijken	0	Grote Visserijstraat	7	23	84
Charlois	Tarwewijk	40	Pleinweg	21	16	82
Feijenoord	Hillesluis	20	Polderlaan	22	14	82

- Top 5 mutatie in 2013
- Top 5 administratieve leegstand op 1-1-2014
- Top 5 omvang goedkope particuliere huurwoningen op 1-1-2014³¹
- Top 10 straten

Overzicht huromstandigheden en waardering door huurders

Tabel 1: huurprijzen uitgesplitst naar aantal kamers

Respondent	Omvang	Huurprijs ³²	Huurtoeslag	Netto	Waardering ³³
2 kamers (3)					
[C1]	2 kamers	367	?	<367	tevreden
[C9]	1 kamer ³⁴	400	0	400	ontevreden
[C5]	1 kamer ³⁵	450	?	?	ontevreden
3 kamers (10)					
[T3]	3 kamers	280	?	<280	tevreden
[T8]	3 kamers	315	0	315	tevreden
[C6]	3 kamers	383	20	353	tevreden
[C4]	3 kamers	384	184	200	tevreden
[T1]	3 kamers	426,50	100	326,50	tevreden
[C2]	3 kamers	498	?	<498	ontevreden
[T11]	3 kamers	515	?	<515	ontevreden
[T7]	3 kamers	520	0	520	tevreden
[C7]	3 kamers	550	250	300	tevreden
[C3]	3 kamers	700	0	700	ontevreden
4 kamers (5)					
[C8]	4 kamers	233	0	233	tevreden
[T6]	4 kamers	533	231	302	ontevreden
[T4]	4 kamers	685	0	685	ontevreden
[T10]	4 kamers	725	0	725	ontevreden
[T9]	4 kamers	750	0	750	ontevreden
5 kamers (2)					
[T2]	5 kamers	560	260	300	tevreden
[T5]	5 kamers	613	?	613	tevreden

³² Kale huur per maand inclusief servicekosten en exclusief gas, water, licht en verzekeringen.

³³ De waardering is vastgesteld aan de hand van kwalificaties van de huurders zelf in het interview.

³⁴ In totaal huren 3 huurders ieder 1 slaapkamer en 1 gemeenschappelijke woonkamer.

³⁵ In totaal huren 3 huurders ieder 1 slaapkamer en 1 gemeenschappelijke woonkamer.

Overzicht huromstandigheden en waardering door huurders

Tabel 2: huurprijzen uitgesplitst naar hoogte huurprijzen

Respondent	Omvang	Huurprijs ³⁶	Huurtoeslag	Netto	Waardering
Lage huurprijzen (<400 euro) (6)					
[C8]	4 kamers	233	0	233	tevreden
[T3]	3 kamers	280	?	<280	tevreden
[T8]	3 kamers	315	0	315	tevreden
[C1]	2 kamers	367	?	<367	tevreden
[C6]	3 kamers	383	20	353	tevreden
[C4]	3 kamers	384	184	200	tevreden
Gemiddelde huurprijzen (400-600 euro) (7)					
[C9]	1 kamer ³⁷	400	0	400	ontevreden
[T1]	3 kamers	426,50	100	326,50	tevreden
[C5]	1 kamer ³⁸	450	?	?	ontevreden
[C2]	3 kamers	498	?	<498	ontevreden
[T11]	3 kamers	515	?	<515	ontevreden
[T7]	3 kamers	520	0	520	tevreden
[T6]	4 kamers	533	231	302	ontevreden
[C7]	3 kamers	550	250	300	tevreden
[T2]	5 kamers	560	260	300	tevreden
Hoge huurprijzen (>600 euro) (7)					
[T5]	5 kamers	613	?	613	tevreden
[T4]	4 kamers	685	0	685	ontevreden
[C3]	3 kamers	700	0	700	ontevreden
[T10]	4 kamers	725	0	725	ontevreden
[T9]	4 kamers	750	0	750	ontevreden

³⁶ Kale huur per maand inclusief servicekosten en exclusief gas, water, licht en verzekeringen.

³⁷ In totaal betalen 3 huurders samen voor 3 kamers en een gedeelde woonkamer 1200 euro.

³⁸ In totaal betalen 3 huurders samen voor 3 kamers en een gedeelde woonkamer 1100 euro.

Overzicht huromstandigheden en waardering door huurders

Tabel 3: huurprijzen uitgesplitst naar prijstevredenheid

Respondent	Omvang	Huurprijs ³⁹	Huurtoeslag	Netto	Waardering
Tevreden huurders (11)					
[C8]	4 kamers	233	0	233	tevreden
[T3]	3 kamers	280	?	<280	tevreden
[T8]	3 kamers	315	0	315	tevreden
[C1]	2 kamers	367	?	<367	tevreden
[C6]	3 kamers	383	20	353	tevreden
[C4]	3 kamers	384	184	200	tevreden
[T1]	3 kamers	426,50	100	326,50	tevreden
[T7]	3 kamers	520	0	520	tevreden
[C7]	3 kamers	550	250	300	tevreden
[T2]	5 kamers	560	260	300	tevreden
[T5]	5 kamers	613	?	613	tevreden
Ontevreden huurders (9)					
[C9]	1 kamer ⁴⁰	400	0	400	ontevreden
[C5]	1 kamer ⁴¹	450	?	?	ontevreden
[C2]	3 kamers	498	?	<498	ontevreden
[T11]	3 kamers	515	?	<515	ontevreden
[T6]	4 kamers	533	231	302	ontevreden
[T4]	4 kamers	685	0	685	ontevreden
[C3]	3 kamers	700	0	700	ontevreden
[T10]	4 kamers	725	0	725	ontevreden
[T9]	4 kamers	750	0	750	ontevreden

³⁹ Kale huur per maand inclusief servicekosten en exclusief gas, water, licht en verzekeringen.

⁴⁰ In totaal betalen 3 huurders samen voor 3 kamers en een gedeelde woonkamer 1200 euro.

⁴¹ In totaal betalen 3 huurders samen voor 3 kamers en een gedeelde woonkamer 1100 euro.

Overzicht respondenten

Tabel 1: overzicht respondenten Tarwewijk
(overzicht subbuurten in kaart paragraaf 2.2)

Respondent	Etniciteit	Leeftijd	Huishouden	Geslacht
Eigenaar-bewoner				
1 Subbuurt 7140	Nederlands	55 jaar	Alleenstaand	man
Huurders				
1 Subbuurt 7151	Nederlands	70 jaar	Gehuwd, één dochter	vrouw
2 Subbuurt 7140	Nederlands	24 jaar	Samenwonend	man
3 Subbuurt 7140	Nederlands	55 jaar	Alleenstaand	man
4 Subbuurt 7151	Hongaars	40 jaar	Gehuwd, vier kinderen	vrouw
5 Subbuurt 7150	Arubaans	53 jaar	Alleenstaand + gezin van zoon	vrouw
6 Subbuurt 7150	Nederlands	40 jaar	Alleenstaand, twee dochters	vrouw
7 Subbuurt 7151	Bulgaars	19 jaar	Samenwonend met ouders	man
8 Subbuurt 7150	Bulgaars	32 jaar	Alleenstaand, twee kinderen	vrouw
9 Subbuurt 7140	Kaapverdiaans	38 jaar	Gehuwd, twee kinderen	vrouw
10 Subbuurt 7150	Pools	32 jaar	Samenwonend, drie kinderen	man
11 Subbuurt 7140	Pools	35 jaar	Samenwonend, twee kinderen	vrouw
Verhuurders				
1 Subbuurt 7140	Nederlands	40 jaar	Vrouw, twee kinderen	man
2 Subbuurt 7151	Nederlands	57 jaar	Samenwonend	vrouw
3 Subbuurt 7151	Hindoestaans	50+	Gehuwd, één zoon	vrouw

Tabel 2: overzicht respondenten Carnisse

Respondent	Etniciteit	Leeftijd	Huishouden	Geslacht
Eigenaar-bewoner				
1 Subbuurt 7240	Nederlands	53 jaar	Alleenstaand, twee kinderen	vrouw
Huurders				
1 Subbuurt 7230	Nederlands	33 jaar	Alleenstaand	man
2 Subbuurt 7260	Nederlands	53 jaar	Alleenstaand	man
3 Subbuurt 7240	Nederlands	67 jaar	Weduwnaar, twee kinderen	man
	Nederlands	34 jaar	Alleenstaand, drie kinderen	man
4 Subbuurt 7240	Duits	33 jaar	Alleenstaand, één zoon	vrouw
5 Subbuurt 7220	Antilliaans	39 jaar	Alleenstaand, vier kinderen	vrouw
	Antilliaans	44 jaar	Alleenstaand, één dochter	man
6 Subbuurt 7260	Nederlands	55 jaar	Alleenstaand	man
7 Subbuurt 7240	Bulgaars	32 jaar	Samenwonend, één zoon	vrouw
8 Subbuurt 7200	Nederlands	74 jaar	Samenwonend	man
		67 jaar		vrouw
9 Subbuurt 7230	Ghanees	21 jaar	Alleenstaand	vrouw
	Keniaans	19 jaar	Alleenstaand	vrouw
Verhuurders				
1 Subbuurt 7260	Nederlands	63 jaar	Alleenstaand	man
2 Subbuurt 7220	Nederlands	53 jaar	Alleenstaand	man
3 Subbuurt 7200	Turks	46 jaar	Gehuwd, twee kinderen	man

Tabel 3: overzicht professionals

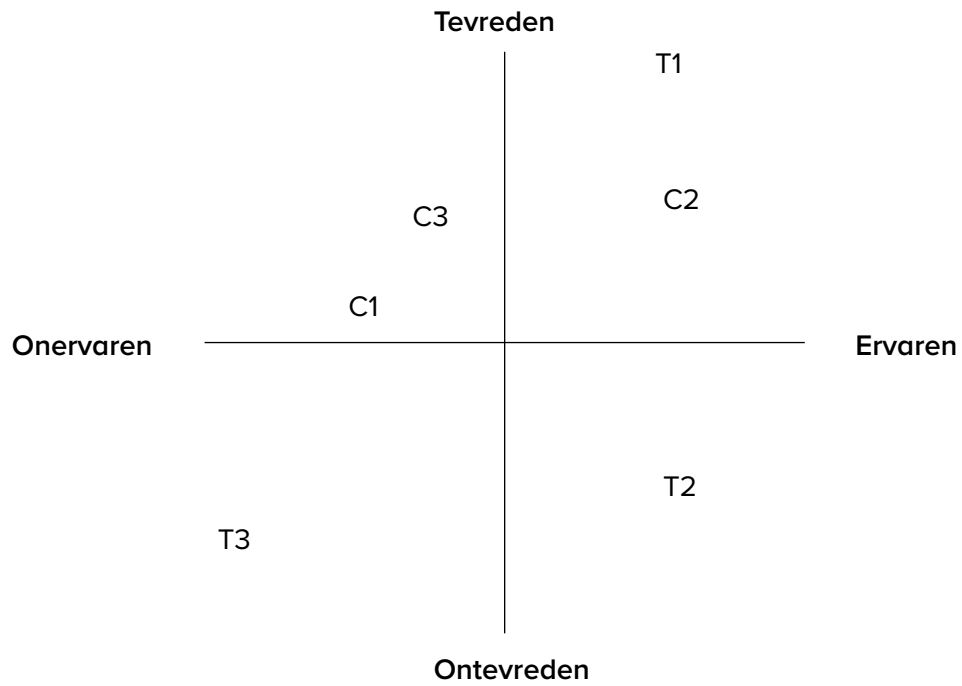
Respondent	Etniciteit	Leeftijd	Organisatie	Geslacht
Functie				
1 ambtenaar	Nederlands	57 jaar	Stadsontwikkeling	man
2 professional	Nederlands	40-50 jaar	VVE 010	man
3 bouwkundige	Nederlands	50+	VVE 010	man
4 professional	Nederlands	32 jaar	Urbannerdam	vrouw
5 welzijnswerker	Turks	45 jaar	DOCK	vrouw
6 ambtenaar	Nederlands	50+	Frontlijn	man
7 ambtenaar	Nederlands	28 jaar	Frontlijn	man
8 maatschappelijk werker	Nederlands	36 jaar	House of Hope	vrouw
9 ambtenaar	Nederlands	39 jaar	Gebiedsorganisatie Charlois	man
10 ambtenaar	Nederlands	40-45 jaar	Politie	man

Tabel 4: kenmerken verhuurders in de Tarwewijk en Carnisse

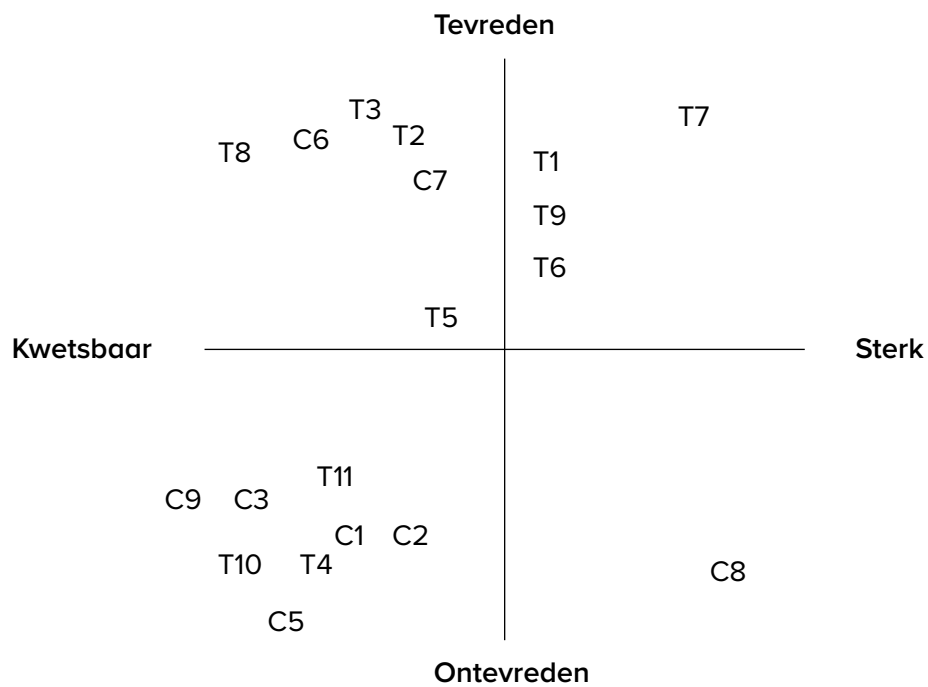
Respon- dent	Nat.	Leeftijd	Omvang bezit	Reden verhuur	Belang als inkomstenbron	Kennis verhuur / huurrecht
T1	NL	40 jaar	Middel: 36	Gekozen	Hoofdinkomen	Groot
T2	NL	57 jaar	Middel: 56 (eerst >100)	Niet gekozen	Bijverdiensten	Gegroeid door ervaring
T3	Hindoe- staans	45-50 jaar	Klein: 1	Niet gekozen	Bijverdiensten	Klein
C1	NL	63 jaar	Klein: 2	Niet gekozen	Hoofdinkomen / pensioen	Klein
C2	NL	53 jaar	Klein: 7 (3 in gebied)	Gekozen	Hoofdinkomen	Gegroeid door ervaring
C3	Turks	45 jaar	Klein: 5 (2 in gebied)	Gekozen	Bijverdiensten	Beperkt

Tevredenheid van verhuurders en huurders

Verhuurders:



Huurders:



6 november 2015, Erasmus Universiteit Rotterdam

Naam**Functie en organisatie**

1. Marcel dela Haije	Stadsmarinier, Gemeente Rotterdam
2. Heleen Zwebe	Huurteam, Urbannerdam
3. Hanke Haagsma	Cluster Stadsontwikkeling, Gemeente Rotterdam
4. Henk-Jan van Smaalen	Stichting Woonfocus 010
5. Robert van der Wouden	Stichting Woonfocus 010
6. Richard Sitton	Stichting Woonfocus 010
7. Vincent Smit	Lector Stedelijke Ontwikkelingen, Haagse Hogeschool
8. Maria van Andel	Sociaal Raadslid Rotterdam
9. Peter Groeneweg	Senior beleidsadviseur Wonen, Gemeente Rotterdam
10. Jounaida Bouzahra	Wijkteam Charlois
11. Paul Groeneweg	Adviseur Bouw- & Woningtoezicht, Gemeente Rotterdam
12. Leonie Andriess	Cluster Stadsontwikkeling, Gemeente Rotterdam
13. Friso Hardenbol	Gebiedsgericht Interventieteam, Charlois
14. Tom de Leeuw	Onderzoeker, Bureau voor Maatschappij, Veiligheid & Deviantie
15. Anne van Summeren	Onderzoeker, Positive ID
16. Erik Snel	Onderzoeker, Erasmus Universiteit Rotterdam
