



Concept Offerte

**Meldpunt in het kader van de Wet Goed
Verhuurderschap t.b.v. de gemeenten
Wormerland, Oostzaan en Landsmeer
maart-augustus 2024
(met aanvulling t.b.v. Waterland)**

3 januari 2023





Inhoud

1	Aanleiding	2
2	Ons aanbod.....	2
3	Randvoorwaarden: korte lijn met gemeenten, publiciteit, registratie	3
4	Kosten en begroting	3
4.1	Uren en kosten maart-augustus 2024 totaal (drie gemeenten)	3
4.2	Uren en kosten maart-augustus 2024 per gemeente	4
4.3	Uren en kosten maart-augustus 2024 gemeente Waterland.....	4

Contactpersonen !WOON:

Evert Bartlema

Directeur-bestuurder

 e.bartlema@wooninfo.nl

☎ 06 24 150 599

Gerrit de Schiffart

Teamleider Amsterdam Noord/Haarlem

 g.deschiffart@wooninfo.nl

☎ 06 40 819 673

!WOON
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam

020 5230 130
info@wooninfo.nl

IBAN NL84 INGB 0004 7905 02
IBAN NL85 SNSB 0635 1136 94
KVK 41207159



1 Aanleiding

De in 2023 ingevoerde nieuwe Wet Goed Verhuurderschap verplicht alle gemeenten in Nederland om per 1 januari 2024 een meldpunt in te stellen voor klachten over ongewenst verhuurgedrag. Stichting !WOON is gevraagd om een offerte op te stellen voor het verzorgen van dit meldpunt in de gemeenten Wormerland, Oostzaan en Landsmeer. Ook de gemeente Waterland overweegt zo'n meldpunt door !WOON te laten verzorgen; hiervoor is een aparte offerte opgesteld.

!WOON heeft een brede en lange ervaring met huurdersondersteuning in de regio Amsterdam. Naast o.a. woonsprekuren verzorgt !WOON al sinds 2001 een meldpunt ongewenst verhuurgedrag in de gemeente Amsterdam. Dit meldpunt onderzoekt meldingen, ondersteunt huurders bij te ondernemen acties en rapporteert aan de gemeente. Ook andere gemeenten in de metropoolregio hebben !WOON recentelijk verzocht om een rol te spelen bij meldingen van ongewenst verhuurgedrag.

Bij het opstellen van dit aanbod is nog geen goede inschatting te maken van het aantal meldingen dat het meldpunt in de drie gemeenten te verwerken krijgt. Ook is nog niet goed in te schatten of naast huurders van particuliere eigenaren ook huurders van een woningcorporatie meldingen zullen doen. De belangstelling is uiteraard mede afhankelijk van de hoeveelheid publiciteit die over het meldpunt wordt gegenereerd. Voorstel is om het eerste half jaar van 2024 goed te kijken hoeveel inzet het meldpunt vergt. De afspraak voor het vervolg zal hierop worden afgestemd. Partijen hebben de intentie om heel 2024 met elkaar te werken.

2 Ons aanbod

!WOON verzorgt in de gemeenten Wormerland, Oostzaan en Landsmeer (en mogelijk Waterland) een meldpunt goed verhuurderschap, dat laagdrempelig toegankelijk is voor huurders die een klacht over ongewenst gedrag van hun verhuurder willen indienen. Huurders kunnen op twee manieren een melding doen: telefonisch (via de telefonische frontdesk van WOON die vijf dagen per week van 9.00 tot 17.30 uur bereikbaar is) en digitaal (via email, met behulp van een webformulier). Aanvullend zal !WOON minimaal één keer per kwartaal fysiek in alle drie (mogelijk vier) gemeenten aanwezig en bereikbaar zijn voor huurders (bijvoorbeeld op het stadhuis).

Alle ontvangen meldingen worden door een deskundige medewerker van !WOON beoordeeld. We onderscheiden de meldingen in drie soorten: meldingen die in aanmerking komen voor een gemeentelijk (bestuursrechtelijk) handhavingstraject, meldingen die in aanmerking komen voor een civielrechtelijk traject en meldingen die voor geen van beide trajecten in aanmerking komen. Meldingen die vragen om een gemeentelijk handhavingstraject zullen worden doorgegeven aan de betreffende gemeente. We dragen er zorg voor dat deze meldingen zodanig worden aangeleverd dat de gemeente weet welke vervolgactie naar onze opvatting aan de orde is. Bij meldingen die niet (direct) om een bestuursrechtelijk vervolgtraject vragen, zal !WOON met de huurder bespreken welke vervolgactie het meest passend is (variërend van contact met de verhuurder tot een traject richting Huurcommissie of een civielrechtelijk traject). !WOON kan betreffende huurders hierover kort adviseren (bv. wijzen op informatie op de website en op voorbeeldbrieven die daar te vinden zijn, uitleggen hoe en wanneer een traject richting Huurcommissie zinvol is, zo nodig verwijzen naar een advocaat of Het Juridisch Loket). Verdere ondersteuning kan niet binnen dit aanbod worden geboden. NB: wanneer huurders van een sociale verhuurder zich met een klacht melden, zal !WOON hen altijd in de eerste plaats wijzen op de acties die zij zelf kunnen ondernemen. Alle binnengekomen meldingen worden geregistreerd. !WOON zal hierover halfjaarlijks rapporteren.



3 Randvoorwaarden: korte lijn met gemeenten, publiciteit, registratie

Om het meldpunt goed te laten functioneren, is een korte lijn noodzakelijk met de afdelingen die de bestuursrechtelijke handhaving bij de gemeenten voor hun rekening nemen. Ook feitelijke inzet van de handhavers bij meldingen die daarom vragen is van groot belang; wanneer deze meldingen niet leiden tot een vervolgactie zal dat afbreuk doen aan de positie en effectiviteit van het meldpunt. !WOON maakt hierover graag heldere afspraken met de gemeenten.

Publiciteit over het meldpunt zien wij in de eerste plaats als verantwoordelijkheid van de gemeenten. Zelf zullen we via onze website en social mediakanalen bekendheid geven aan het meldpunt. In onze offerte rekenen we voor publiciteit geen aparte middelen en uren. We stellen overigens voor om in de communicatie te spreken over Meldpunt Problemen met Verhuurders.

We houden een registratie bij van alle meldingen (t.b.v. dossiervorming, signalering en rapportages). In aanvang benutten we hiervoor nog niet ons eigen registratiesysteem, omdat dit een bewerkelijke (eenmalige) koppeling vergt aan alle gemeentelijke adressen. We volstaan met een tijdelijke registratie (via Excel). Wanneer meer duidelijkheid bestaat over het lange termijnperspectief, willen we graag wel ons registratiesysteem benutten. We zullen daartoe dan een bedrag in de vervolgofferte opnemen.

4 Kosten en begroting

We stellen een offerte op voor zes maanden (met een voorgenomen start per 1 maart). We rekenen erop het meldpunt ook in de resterende maanden van 2024 te verzorgen; een vervolgspraak maken we graag uiterlijk in juni. We gaan er vanuit dat voor het verzorgen van het meldpunt voor de drie gemeenten gezamenlijk gemiddeld zes uur per week nodig is (zie tabel onder 4.1). Daarin zijn begrepen de inzet van de frontdesk, de inzet van medewerkers die verdergaand met de melding aan de slag gaan, de afstemming met de gemeenten (m.n. handhaving) en de tijd die nodig is voor registratie, rapportage en interne afstemming.

Onder 4.1 presenteren we het totaal van de gemeenten Wormerland, Landsmeer en Oostzaan. In 4.2 splitsen we dit uit naar de drie gemeenten. Hiervoor baseren we ons op het inwonertal (Wormerland 16.600, Landsmeer 11.700, Oostzaan 9.700 inwoners). NB: gelet op de beperkte uren die na uitsplitsing per gemeente resteren, betreft dit vooralsnog een theoretische toerekening. We zullen ons wel inspannen om onze reële inzet per gemeente zoveel mogelijk te registreren, op basis van onze eigen urenregistratie.

Apart offrenen we onder 4.3 de uren en kosten voor de gemeente Waterland.

4.1 Uren en kosten maart-augustus 2024 totaal (drie gemeenten)

	uren p/w	frequentie	totaal uren	tarief	kosten
Inzet bewonersconsulent (frontdesk, vervolgacties)	5	26	130	€ 92	€ 11.960
Coördinatie, overleg, rapportage	1	26	26	€ 128	€ 3.328
Totale uren/kosten	6	26	156		€ 15.288

!WOON is niet btw-plichtig, dus er is geen btw aan de bedragen toegevoegd.



4.2 Uren en kosten maart-augustus 2024 per gemeente

Wormerland

uren p/w	frequentie	totaal uren	tarief	kosten	percentage van totaal*
2,5	26	65	€ 92 - € 128	€ 6.681	43,7%

Landsmeer

uren p/w	frequentie	totaal uren	tarief	kosten	percentage van totaal*
2	26	52	€ 92 - € 128	€ 4.709	30,8%

Oostzaan

uren p/w	frequentie	totaal uren	tarief	kosten	percentage van totaal*
1,5	26	39	€ 92 - € 128	€ 3.898	25,5%

* Gebaseerd op aandeel in inwonertal (totaal drie gemeenten: 38.000 inwoners).

4.3 Uren en kosten maart-augustus 2024 gemeente Waterland

	uren p/w	frequentie	totaal uren	tarief	kosten
Inzet bewonersconsulent (frontdesk, vervolgacties) plus coördinatie, overleg en rapportage	2,5	26	65	gemiddeld € 103	€ 6.695

!WOON is niet btw-plichtig, dus er is geen btw aan de bedragen toegevoegd.