



RIGO Research en Advies
Woon- werk- en leefomgeving
www.rigo.nl

RAPPORT

Goed particulier verhuurderschap

Inzicht in de drijfveren van verhuurders





RIGO Research en Advies
Woon- werk- leefomgeving
www.rigo.nl

RAPPORT

Goed particulier verhuurderschap

Inzicht in de drijfveren van verhuurders

Opdrachtgever

Gemeente Den Haag



Contactpersoon

Projectnummer

P41130

Datum

12 mei 2020

Auteurs

Steven Kromhout

Rosalie Post

Pieter Kranenburg

Inhoud

0.	Samenvatting en conclusies	1
1	Inleiding	5
1.1	Onderzoeksvragen	5
1.2	Methode	6
1.3	Leeswijzer	9
2	Welke spelers zijn er op de particuliere huurmarkt?	10
2.1	Particuliere verhuurders	10
2.2	Andere spelers	13
3	Hoe gaan verhuurders om met hun vastgoed?	15
3.1	Onderhoud	15
3.2	Duurzaamheid	17
4	Hoe gaan verhuurders om met hun huurders?	20
4.1	Selectie van nieuwe huurders	20
4.2	Huurprijsbepaling	21
4.3	Huurcontract	23
4.4	Relatie met huurders	24
5	Welke rol kan de gemeente spelen?	27
5.1	Wensen van verhuurders	27
5.2	Aanbevelingen	28

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij RIGO. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. RIGO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Samenvatting en conclusies

In het kader van de pilot Goed verhuurderschap in Den Haag heeft RIGO in opdracht van de gemeente onderzoek gedaan onder particuliere verhuurders. Daarbij luidde de hoofdvraag: *Hoe kunnen particuliere verhuurders gemotiveerd worden tot goed verhuurderschap?*

Het onderzoek bestond uit twintig diepte-interviews met particuliere verhuurders en andere spelers op de Haagse particuliere huurmarkt. Hierin zijn de respondenten gevraagd naar hun drijfveren, het belang dat zij hechten aan verschillende aspecten van goed verhuurderschap en de kansen en belemmeringen die zij daarbij ervaren. Naast de interviews heeft bureau-onderzoek plaatsgevonden en is een enquête onder particuliere verhuurders uitgezet. Hieronder vatten we de belangrijkste resultaten en conclusies van het onderzoek samen.

Welke typen particuliere verhuurders zijn er in Den Haag?

Den Haag telt ruim 9.100 eigenaren van particuliere huurwoningen, die samen ruim 54.500 woningen verhuren. Er is een groot aantal kleine verhuurders met weinig woningen en een klein aantal zeer grote verhuurders met veel woningen. De meeste verhuurders richten zich niet op een specifieke doelgroep, hoewel er wel verhuurders zijn die zich specialiseren in de verhuur aan expats. Starters en expats zijn de groepen waar particuliere verhuurders de meeste woningen aan verhuren. Sommige particuliere verhuurders hebben het verhuren van woningen met de paplepel ingegoten gekregen, andere zijn pas recent ingestapt.

Welke rol spelen derde partijen (makelaars, bemiddelaars en beheerkantoren)?

Veel eigenaren van particuliere huurwoningen besteden een deel van het werk dat bij het verhuren van woningen hoort, uit aan tussenpartijen. De meesten roepen de hulp in van makelaars bij het vinden van nieuwe huurders en/of het afsluiten van huurcontracten. Sommige verhuurders maken ook gebruik van beheerkantoren voor het onderhouden van hun vastgoed, het contact met de huurders en/of de financiële administratie.

Welke drijfveren hebben particuliere verhuurders?

De belangrijkste drijfveer voor particuliere verhuurders is ondernemerschap. Voor de meeste particuliere verhuurders is het verhuren van woningen een manier om hun vermogen te beleggen, bijvoorbeeld ten behoeve van hun pensioen. Voor een kleiner deel van de verhuurders is het verhuren van woningen hun dagelijks werk. Naast ondernemerschap willen sommige verhuurders ook een bijdrage leveren aan de woningbehoefte van bepaalde doelgroepen, zoals starters of expats.

Hoe gaan verhuurders om met hun vastgoed?

Particuliere verhuurders is gevraagd hoe zij omgaan met het **onderhoud** van hun woningen en in hoeverre zij bezig zijn met de **verduurzaming** van hun woningen.

Uit de interviews blijkt dat particuliere verhuurders veel belang hechten aan het up-to-date houden van hun woningen, zodat die hun waarde behouden. Het is dus in hun eigen belang om woningen goed te onderhouden en waar mogelijk te verduurzamen. Dat is voor veel verhuurders reden om daarin te investeren. Volgens de meeste verhuurders die we gesproken hebben, is het onderhoud van hun woningen op orde en zijn zij goed op weg met de verduurzaming.

De meeste verhuurders hebben geen meerjarenonderhoudsplan. Onderhoud wordt zoveel mogelijk bij mutatie uitgevoerd, met uitzondering van kleine reparaties. Dat geldt ook voor renovaties in verband met verduurzaming. Een belemmering die zij daarbij ervaren, is dat de huidige subsidieregelingen geen rekening houden met het feit dat huurders nooit allemaal tegelijk weggaan.

Hoe gaan verhuurders om met hun huurders?

In de interviews is ingegaan op diverse aspecten van het verhuurproces en de relatie van de particuliere verhuurders met hun huurders.

Bij de **selectie van nieuwe huurders** maken veel verhuurders gebruik van makelaars, maar uiteindelijk bepalen zij meestal zelf aan welke kandidaat zij hun woning verhuren. Veel respondenten omschrijven een 'geschikte huurder' met steekwoorden als: net, geen overlast, rustig, hoogopgeleid en een baan. Ook intuïtie speelt vaak een rol. Daarnaast moeten verhuurders bij woningen tot €951,19 (of 185 wws-punten) rekening houden met de inkomensnormen voor een huisvestingsvergunning. Sommige verhuurders vinden deze beperking van hun contractvrijheid te ver gaan.

Bij het bepalen van **huurprijzen** kijken de meeste particuliere verhuurders naar wat haalbaar is in de markt en baseren zich daarbij op advies van de makelaar. Ook de maximale huurprijzen volgens het woningwaarderingstelsel worden vaak gebruikt als referentie. Sommige verhuurders proberen het aantal wws-punten te verhogen, om buiten de reikwijdte van de regels voor huurprijzen en toewijzing te komen. Er zijn ook verhuurders die hun huurprijzen matigen omwille van de betaalbaarheid. Dit geldt zeker bij de jaarlijkse huuraanpassing. Een redelijke huurverhoging is ook in het belang van de verhuurders, zodat prettige huurders niet vertrekken.

Particuliere verhuurders kunnen hun woningen verhuren met een vast of tijdelijk **huurcontract**. De meeste verhuurders hebben een voorkeur voor een vast contract, zodat huurders lang blijven en de mutatiekosten gering zijn. Wel sluiten sommigen eerst een tijdelijk contract af, om dit daarna te verlengen met onbepaalde tijd.

Alle particuliere verhuurders die geïnterviewd zijn, vinden een goede **relatie met huurders** zeer wenselijk. Daarbij speelt een heldere communicatie een belangrijke rol. Sommige verhuurders hebben negatieve ervaringen gehad met huurders die overlast veroorzaakten of veel klaagden. Dit kostte hen veel stress en moeite. In de meeste gevallen lukt het echter om er op een redelijke manier uit te komen.

Welke rol zou de gemeente kunnen spelen bij het stimuleren van goed verhuurderschap?

In de interviews hebben de particuliere verhuurders zelf een aantal **wensen** geuit ten aanzien van de rol van de gemeente. Veel van deze wensen hebben betrekking op het contact met de gemeente. Zo pleiten sommige verhuurders voor een loket waar zij terecht kunnen met vragen en een klankbordgroep voor overleg over het beleid. Ook hebben veel verhuurders behoefte aan hulp van de gemeente bij de verduurzaming van hun woningen. In zijn algemeenheid zouden verhuurders graag minder regels zien en vooral meer duidelijkheid en continuïteit in de regels, zodat ze bij investeringsbeslissingen niet verrast worden door wijzigingen. Ten slotte roepen verhuurders de gemeente op om meer vertrouwen en respect te tonen richting particuliere verhuurders.

Op basis van het onderzoek zijn drie algemene **aanbevelingen** geformuleerd voor het beleid van de gemeente Den Haag om goed verhuurderschap van particuliere verhuurders te stimuleren:

- **Ga het gesprek aan met particuliere verhuurders:** Om particuliere verhuurders te kunnen aanspreken op hun gedrag is het van belang dat particuliere verhuurders zich gehoord en begrepen voelen door de gemeente. Een loket en een klankbordgroep voor particuliere verhuurders kunnen daaraan bijdragen.
- **Sluit aan bij ondernemerschap:** Erken dat particuliere verhuurders in de eerste plaats ondernemers zijn en sluit in het beleid voor goed verhuurderschap op deze drijfveer aan. Uit het onderzoek blijkt dat ondernemerschap geen belemmering hoeft te zijn voor goed verhuurderschap; integendeel.
- **Maak gebruik van goede wil:** Voor een succesvolle aanpak is het van belang om uit te gaan van vertrouwen in de goede bedoelingen van verhuurders. Dat kan door samen met de sector een standaard te bepalen van wat een goede particuliere verhuurder betekent en dit samen uit te dragen.

GOED PARTICULIER VERHUURDERSCHAP

Hoe kunnen particuliere verhuurders in Den Haag gemotiveerd worden tot goed verhuurderschap?

HAAGSE PARTICULIERE VERHUURDERS

Er is een enquête gehouden onder Haagse particuliere verhuurders.



De belangrijkste drijfveer van verhuurders is

ONDERNEMERSCHAP



WAT IS GOED VERHUURDERSCHAP VOLGENS VERHUURDERS?

Er hebben diepte-interviews plaatsgevonden met particuliere verhuurders.

	Onderhoud:	"Goed onderhoud is belangrijk om ervoor te zorgen dat woningen hun waarde behouden."
	Duurzaamheid:	"Verduurzaming is nodig om ook in de toekomst de verhuurbaarheid van woningen te garanderen."
	Selectie huurders:	"Een 'geschikte huurder' is netjes, geeft geen overlast, is bij voorkeur hoogopgeleid en heeft een baan."
	Huurprijsbepaling:	"De huurprijs wordt bepaald door de markt en/of het WWS. Een gematigde huurverhoging is van belang om prettige huurders te behouden."
	Huurcontract:	"Na een proefperiode krijgen huurders meestal een vast huurcontract, om mutatiekosten te vermijden."
	Relatie met huurders:	"Een goede communicatie met huurders is belangrijk om huurders tevreden te houden en problemen te voorkomen."

AANBEVELINGEN

1. Ga het gesprek aan met particuliere verhuurders

Zorg ervoor dat particuliere verhuurders zich gehoord voelen door de gemeente, bijvoorbeeld via een loket en een klankbordgroep.

2. Sluit aan bij ondernemerschap

Maak gebruik van het feit dat veel aspecten van goed verhuurderschap ook in het eigen belang van verhuurders zijn.

3. Maak gebruik van goede wil

Bepaal samen met de sector wat een goede particuliere verhuurder inhoudt en draag dit samen uit.



1 Inleiding

Als onderdeel van de pilot goed verhuurderschap in Den Haag heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de drijfveren van particuliere verhuurders.

In 2018 heeft minister Ollongren (BZK) afspraken gemaakt met relevante partijen over een gezamenlijke aanpak voor het bevorderen van goed verhuurderschap. Volgens de minister staat goed verhuurderschap voor “gelijke behandeling van iedereen die een huurwoning zoekt, het handelen in overeenstemming met het huurrecht, dat verhuurders open en transparant zijn over de gestelde eisen, dat huurders bij onvrede over de verhuurder gebruik kunnen maken van hun wettelijke mogelijkheden en daarbij niet hoeven te vrezen voor intimidatie en dat richting de huurder niet ten onrechte bemiddelingskosten in rekening worden gebracht.”¹ De aanpak richt zich op vier deelthema’s: discriminatie op de woningmarkt, huisjesmelkerij, onterecht berekende bemiddelingskosten en de rol van de huurder. Naar aanleiding hiervan zijn in vijf steden pilots gestart, waarin verschillende deelthema’s centraal staan. Op basis van de resultaten zal worden bekeken of aanpassing van wet- of regelgeving gewenst is.

Den Haag is een van de pilotgemeenten. De pilot in Den Haag richt zich op meerdere pijlers. Met deze pilot wil de gemeente de rol van de huurteams bij handhaving versterken, werken aan de informatiepositie van huurder en verhuurder en aandacht geven aan hoge huren als symptoom van malafide verhuurderschap op het verbeteren van de informatiepositie van de huurder en de verhuurder². De gemeente heeft recent onderzoek laten doen naar de gedragsdeterminanten van huurders die te maken krijgen met slecht verhuurderschap. In vervolg hierop heeft zij RIGO gevraagd om onderzoek te doen naar de drijfveren van verhuurders en wat hen zou kunnen motiveren om zich als goede verhuurders te gedragen. De gemeente wil deze kennis benutten voor haar beleid om goed verhuurderschap te stimuleren.

1.1 Onderzoeksvragen

De **hoofdvraag** die beantwoord wordt in dit onderzoek, luidt als volgt:

Hoe kunnen particuliere verhuurders gemotiveerd worden tot goed verhuurderschap?

Bij de beantwoording van deze hoofdvraag gaan we in op de volgende **deelvragen**:

1. Welke typen particuliere verhuurders zijn er in Den Haag?
2. Hoe is de particuliere huurmarkt in Den Haag georganiseerd en welke rol spelen derde partijen (zoals makelaars, bemiddelaars en beheerkantoren) daarbij?
3. Welke drijfveren hebben particuliere verhuurders?
4. Hoe belangrijk vinden particuliere verhuurders (de verschillende aspecten van) goed verhuurderschap?
5. Welke kansen en belemmeringen zijn er in de praktijk voor particuliere verhuurders om zich als goede verhuurders te gedragen?
6. Welke rol zou de gemeente kunnen spelen bij het stimuleren van goed verhuurderschap?

¹ Brief minister Ollongren aan Tweede Kamer over aanpak goed verhuurderschap, 9 november 2018.

² <https://www.woningmarktbeleid.nl/onderwerpen/goed-verhuurderschap/pilots-goed-verhuurderschap>

1.2 Methode

Om deze vragen te beantwoorden is een onderzoek uitgevoerd dat bestond uit drie delen:

- Een verkenning van de particuliere huurmarkt in Den Haag via **bureauonderzoek**;
- Een online **enquête** onder particuliere verhuurders in Den Haag;
- **Diepte-interviews** met particuliere verhuurders en tussenpartijen in Den Haag.

Bureauonderzoek

Om een eerste beeld te vormen van de particuliere huurmarkt is gebruikgemaakt van eerder onderzoek en informatie, zoals landelijk onderzoek van het Planbureau voor de Leefomgeving³ en cijfers van de gemeente Den Haag⁴. Daarnaast is online gezocht naar de belangrijkste spelers op de Haagse particuliere huurmarkt en de kanalen waarmee particuliere huurwoningen worden aangeboden.

Online enquête

In februari 2020 is een online enquête uitgezet onder particuliere verhuurders in Den Haag. De enquête diende twee doelen. Ten eerste was de enquête bedoeld om kwantitatieve resultaten op te halen ter ondersteuning van de kwalitatieve inzichten uit de diepte-interviews. Ten tweede is de enquête gebruikt om respondenten voor deze interviews te werven.

Voor de enquête is een korte vragenlijst opgesteld bestaande uit elf vragen, waarvan vijf stellingen en één open vraag. Daarnaast is de respondenten gevraagd of zij bereid waren om deel te nemen aan een interview. Deze vragenlijst kon online worden ingevuld.

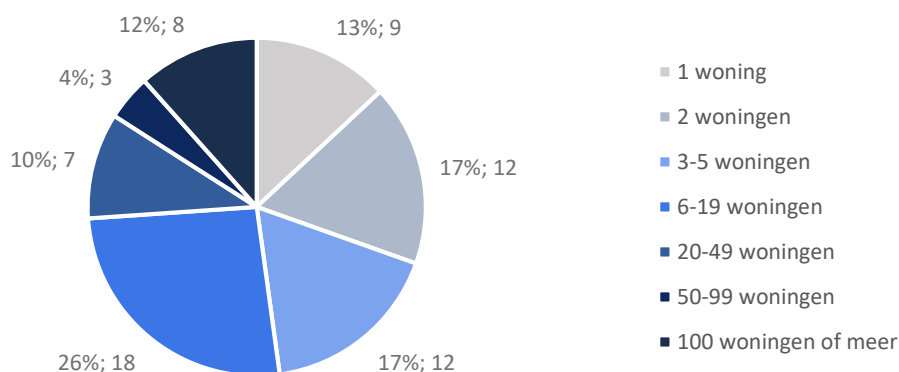
In eerste instantie zijn alleen leden van Vastgoed Belang Afdeling West-Zuid via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. Aanvullend daarop heeft de Gemeente Den Haag een aantal verhuurders waar zij veel contact mee heeft, rechtstreeks gevraagd om de digitale vragenlijst in te vullen.

In totaal vulden 69 verhuurders de enquête in. In figuur 1-1 is de verdeling van de respondenten naar de omvang van hun woningbezit afgebeeld.

³ Lennartz, C., F. Schilder en M. van der Staak (2019) Particuliere verhuurders op de Nederlandse woningmarkt. Activiteiten, investeringsmotieven en beleggingsstrategieën. Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving.

⁴ Gemeente Den Haag (2018). Kenniswijzer Particuliere Huursector in Den Haag. Den Haag: Gemeente Den Haag, DSO/Programmamanagement, Strategie en Onderzoek.

figuur 1-1 Respondenten enquête naar omvang woningbezit



Diepte-interviews

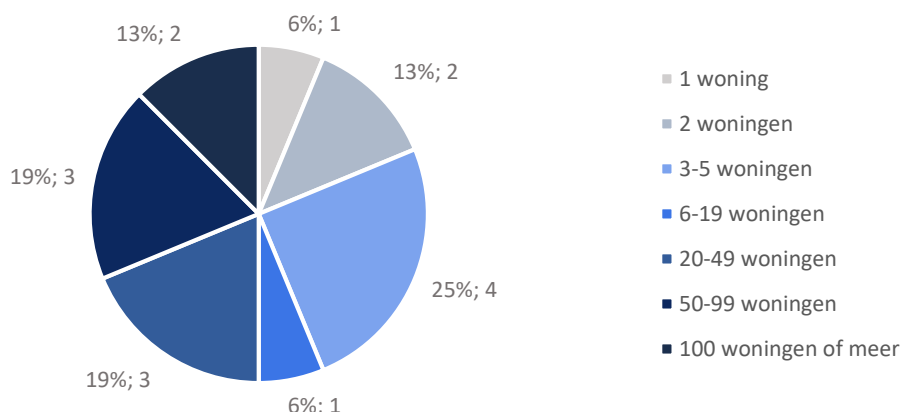
Het belangrijkste deel van het onderzoek bestond uit twintig diepte-interviews met verhuurders en andere spelers op de Haagse particuliere huurmarkt, die in februari en maart 2020 zijn gehouden. Hierbij is gekozen voor semigestructureerde interviews, aan de hand van een themalijst, die zoveel mogelijk face-to-face zijn afgenomen⁵. Daarvoor zijn verschillende redenen. In de eerste plaats had het onderzoek een exploratief karakter: we wilden op een zo open mogelijke manier verkennen wat particuliere verhuurders drijft en daar op voorhand niet te veel in sturen via een gesloten vragenlijst. In de tweede plaats was de kans aanwezig dat de verhuurders in eerste instantie sociaal wenselijke antwoorden zouden geven. Daarom was het belangrijk dat de interviewer zo nodig kon doorvragen, zodat respondenten werden uitgedaagd om het achterste van hun tong te laten zien. Door de interviews face-to-face te houden (in plaats van telefonisch) kon de interviewer beter inschatten of bepaalde onderwerpen bijvoorbeeld gevoelig lagen bij de respondenten, of dat ze van sommige antwoorden of standpunten niet helemaal zeker waren.

Bij het werven van respondenten voor de interviews zijn meerdere wegen bewandeld. In de eerste plaats is gebruikgemaakt van de enquête, waarin respondenten konden aangeven of zij bereid waren om deel te nemen aan een interview. In totaal waren 26 van de 69 respondenten bereid tot een interview. Ten tweede is gebruikgemaakt van contacten van de Gemeente Den Haag en Vastgoed Belang. Ten derde is een aantal particuliere eigenaren die slechts één of twee woningen verhuren rechtstreeks benaderd, omdat we verwachtten dat deze groep minder vaak lid is van Vastgoed Belang.

In totaal zijn twintig interviews gehouden met respondenten uit de Haagse particuliere verhuursector. Er zijn 16 interviews gehouden met particuliere verhuurders/eigenaren die hun woningbezit (laten) verhuren. Een daarvan is een institutionele belegger. In figuur 1-2 is de verdeling van deze verhuurders naar omvang van hun woningbezit te zien. Daarnaast zijn vier bedrijven geïnterviewd die diensten leveren aan particuliere eigenaren die hun woningen verhuren: een groot beheerkantoor, een klein en een groter makelaarskantoor, en een kantoor dat specifiek voor de expatmarkt full-service beheer en verhuur levert.

⁵ Vanwege de beperkende maatregelen in verband met het coronavirus zijn de laatste twee interviews telefonisch afgenomen. Drie andere geïnterviewden hadden zelf voorkeur voor een telefonisch interview.

figuur 1-2 Respondenten interviews naar omvang woningbezit



Representativiteit

Om de representativiteit van het onderzoek zoveel mogelijk te waarborgen, hebben we bij het werven van respondenten geprobeerd een goede mix van grotere en kleinere verhuurders te bereiken, gemeten naar het aantal woningen dat zij verhuren. Daarbij is zowel rekening gehouden met de samenstelling van het aantal particuliere verhuurders in Den Haag als met het aandeel in de particuliere huurvoorraad dat zij vertegenwoordigen. In tabel 1-1 wordt de samenstelling van de respondenten van de enquête en de interviews vergeleken met zowel het aantal verhuurders als het aandeel in de totale voorraad. De respondenten vormen een goede afspiegeling van de variatie aan grotere en kleinere verhuurders.

tabel 1-1 Vergelijking respons van enquête en interviews met populatie particuliere verhuurders in Den Haag, op basis van het aantal verhuurders en hun woningbezit als aandeel binnen de totale voorraad particuliere huurwoningen in Den Haag

omvang woningbezit	respons enquête	respons interviews	aantal verhuurders	aandeel binnen totale voorraad
1 woning	13%	6%	76%	13%
2 woningen	17%	13%	9%	8%
3-5 woningen	17%	25%	8%	11%
6-19 woningen	26%	6%	5%	15%
20-49 woningen	10%	19%	1%	10%
50-99 woningen	4%	19%	0,3%	7%
100 of meer woningen	12%	13%	1%	31%

Bron: Gemeente Den Haag, 2018; RIGO.

Alle respondenten hebben op basis van vrijwilligheid deelgenomen aan het onderzoek. Bij de uitnodiging is als aanleiding aangegeven dat de gemeente beter inzicht wil krijgen in de diversiteit aan spelers op de particuliere huurmarkt en de verschillende motieven die een rol spelen bij hun activiteiten. Het begrip 'goed verhuurderschap' is daarbij niet genoemd. Toch verwachten wij dat verhuurders die goed verhuurderschap hoog in het vaandel hebben

staan, eerder bereid zullen zijn geweest om deel te nemen aan het onderzoek dan verhuurders die daar minder belang aan hechten. Dat betekent dat het beeld dat uit dit onderzoek naar voren komt over de drijfveren van particuliere verhuurders wel eens positiever zou kunnen zijn dan de algemene praktijk. Dat doet niets af aan de waarde van het onderzoek: uit de drijfveren van particuliere verhuurders die het belangrijk vinden om een goede verhuurder te zijn, kunnen belangrijke lessen worden getrokken voor het stimuleren van andere verhuurders.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 wordt een schets gegeven van de Haagse particuliere huurmarkt. We gaan in op de verschillende typen particuliere verhuurders (onderzoeksvraag 1) en de andere partijen die betrokken zijn bij de verhuur en het beheer van particuliere huurwoningen (vraag 2). Ook bieden we inzicht in de motivatie van particuliere verhuurders om woningen te verhuren (vraag 3).
- In de hoofdstukken 3 en 4 komen diverse aspecten van goed verhuurderschap aan de orde. In hoofdstuk 3 richten we ons daarbij op de aspecten die vastgoedgerelateerd zijn (onderhoud en duurzaamheid), terwijl in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de aspecten die met huurders te maken hebben (o.a. selectie en huurprijsbepaling). We beschrijven hoe particuliere verhuurders omgaan met deze aspecten (vraag 4) en welke kansen en belemmeringen daarbij een rol spelen (vraag 5).
- In hoofdstuk 6 ten slotte gaan we in op de rol van de gemeente. Daarbij bespreken we de wensen die verhuurders tijdens het onderzoek hebben geuit en doen aanbevelingen voor de manier waarop de gemeente goed verhuurderschap zou kunnen stimuleren (vraag 6).

Tenzij anders vermeld vormen de twintig diepte-interviews de bron van de beschreven resultaten. Deze uitkomsten worden aangevuld met kaders waarin cijfers uit de enquête worden gepresenteerd. In hoofdstuk 2 worden ook resultaten van het bureauonderzoek gebruikt.

2 Welke spelers zijn er op de particuliere huurmarkt?

In dit hoofdstuk schetsen we een beknopt beeld van de particuliere huursector in Den Haag.

Als eerste gaan we in op de verschillende typen particuliere verhuurders in Den Haag (2.1). Vervolgens gaan we in op de rol van andere partijen op de particuliere huurmarkt (2.2).

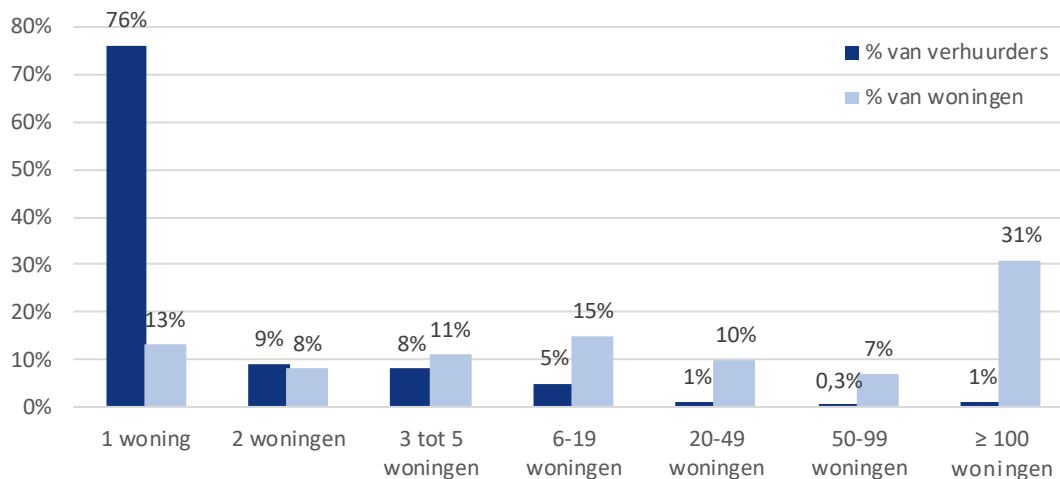
2.1 Particuliere verhuurders

In 2018 telde Den Haag volgens de Kenniswijzer Particuliere Huursector⁶ 9.116 eigenaren van particuliere huurwoningen. Deze verhuurders bezaten in totaal 54.573 woningen; dat is 22% van de totale woningvoorraad. Particuliere huurwoningen zijn vooral te vinden in buurten rond het centrum, zoals het Zeeheldenkwartier en Valkenboskwartier. Een relatief groot deel van de particuliere huurvoorraad bestaat uit appartementen (90%) en woningen die voor 1945 gebouwd zijn (63%).

Kleine en grote verhuurders

De particuliere huurmarkt in Den Haag wordt getypeerd door een groot aantal kleine verhuurders enerzijds en een klein aantal zeer grote verhuurders anderzijds. Driekwart van de verhuurders heeft slechts één woning. Samen bezitten zij 13% van de particuliere huurvoorraad. Bijna de helft van de woningen wordt verhuurd door eigenaars met 20 of meer woningen; zij vormen ruim 2% van alle verhuurders. Ongeveer de helft van deze groep bestaat uit eigenaren met 100 of meer woningen, die samen een derde van alle particuliere huurwoningen verhuren.

figuur 2-1 Verdeling van het aantal verhuurders en hun woningbezit als aandeel binnen de totale voorraad particuliere huurwoningen in Den Haag



Bron: Gemeente Den Haag, 2018

⁶ Zie noot 4.

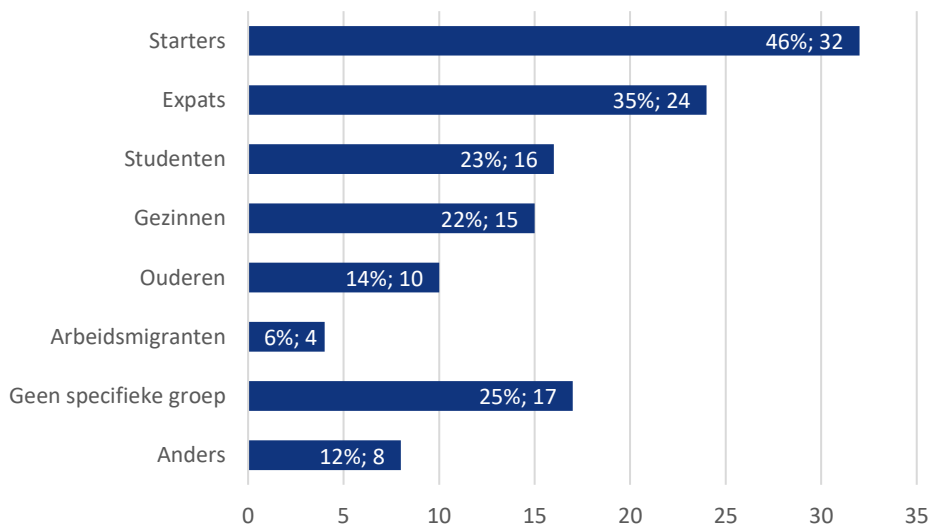
Doelgroep

In de diepte-interviews zijn zowel grote als kleine particuliere verhuurders aan het woord gekomen. De meeste verhuurders die we gesproken hebben, richten zich bij het verhuren van hun woningen niet bewust op een specifieke doelgroep. Er was wel een groep respondenten die zich specifiek richtte op expats. Sommige van deze verhuurders verwachtten bij deze doelgroep een hogere huuropbrengst te kunnen genereren. Anderen gaven als hoofdreden aan te willen voorzien in de woningvraag van expats met een gezin, omdat van hen niet gevraagd zou kunnen worden om langere tijd in een hotel te verblijven.

De meerderheid van de geïnterviewde verhuurders heeft alleen maar zelfstandige woningen in hun bezit. Diverse respondenten gaven aan dat ze slechte ervaringen hebben met kamer-verhuur. Die slechte ervaringen bestaan meestal uit overlast en soms ook uit extra slijtage aan de woning, waardoor de verhuurder extra onderhoudskosten maakt. Geen van de respondenten is van plan om zich in de toekomst meer op studenten te richten.

In de enquête is aan particuliere verhuurders gevraagd aan welke typen huurders zij hun woningen voornamelijk verhuren. De respondenten konden hierbij meerdere antwoorden opgeven. Starters werden veruit het vaakst genoemd (46%), met expats als tweede (35%). Een kwart van de respondenten gaf aan niet aan een specifieke doelgroep te verhuren. In de categorie 'anders' kwam de groep alleenstaanden het meeste voor.

figuur 2-2 Typen huurders van respondenten (meerdere antwoorden mogelijk)



Ervaring en motieven

Hoe lang de geïnterviewde verhuurders al woningen verhuren, varieert sterk: de meest ervaren verhuurder is eind jaren zeventig al begonnen, de minst ervaren pas in 2018. Sommige respondenten maken deel uit van een familiebedrijf dat al lang woningen verhuurt. Zij zijn er "simpelweg mee opgegroeid", of hebben het "met de paplepel ingegoten gekregen",

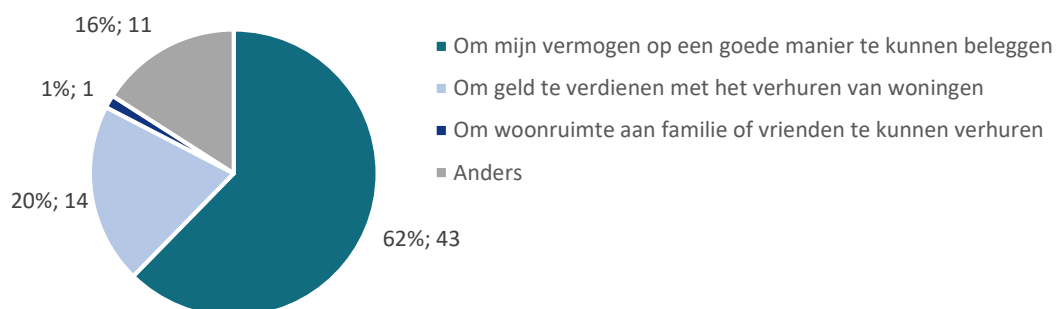
zoals zij dit zelf verwoorden. Enkele verhuurders hebben hun woningen geërfd. Anderen hebben zelf door de jaren heen woningen gekocht, op persoonlijke titel of in een BV.

Ook de motieven van particuliere verhuurders om woningen te verhuren lopen uiteen. Sommige respondenten van de interviews hebben van het verhuren van woningen hun werk gemaakt, anderen hebben daarnaast een ander beroep. Vaak speelt het vergroten van rendement op vermogen een belangrijke rol, omdat sparen vanwege de lage rente weinig oplevert. Een aantal verhuurders die we geïnterviewd hebben, is of was zelfstandig ondernemer in een ander vakgebied en wil via het verhuren van woningen een pensioen voor zichzelf creëren. Anderen hebben de wens iets na te laten voor hun kinderen. Enkele geïnterviewden verhuren ook aan familie of willen dat in de toekomst gaan doen, als hun kinderen het huis uit gaan.

Een deel van de particuliere verhuurders die we geïnterviewd hebben, beschouwt hun investering in huurwoningen als een puur zakelijke belegging en wil een maximaal financieel rendement behalen. Er waren echter ook verhuurders die uitgebreid spraken over hun volkshuisvestelijke ambities of wensen om een geschikt product in de Haagse woningmarkt te kunnen toevoegen voor een bepaalde doelgroep. Eén respondent verhuurde hoofdzakelijk winkelpanden en was bezig om via verbouwing woningen boven de winkels toe te voegen. Dit vanuit de expliciete wens om een product toe te voegen voor starters, omdat het in tijden van woningschaarste zou zijn als er leegstand is in bestaande bebouwing.

Ook in de enquête is gevraagd naar de redenen waarom de respondenten actief zijn geworden op de particuliere verhuurmarkt. De meesten (62%) zien particuliere verhuur als een goede manier om hun vermogen te beleggen. Voor 20% van de respondenten gaat het om de directe inkomsten uit verhuur. Slechts één persoon in de enquête verhuurt om woonruimte te kunnen bieden aan familie of vrienden. Onder 'Anders' gaven drie respondenten pensioenvoorziening als antwoord en twee respondenten dat de huurwoningen deel uitmaken van familie-erfgoed.

figuur 2-3 Belangrijkste reden om actief te zijn als particuliere verhuurder



Plannen voor de toekomst

In de interviews is aan particuliere verhuurders gevraagd of ze van plan zijn om hun verhuuractiviteiten in de toekomst uit te breiden. De meeste respondenten gaven aan dat ze daar nu geen heil in zien.

De reden die het vaakst genoemd werd, is de toegenomen concurrentie op de woningmarkt. “Het speelveld is veranderd”, gaven veel respondenten aan. Vroeger werden particuliere verhuurders wel eens benaderd door makelaars die nog een woning in de aanbieding hadden, maar dat gebeurt nu niet meer. Tegenwoordig worden particuliere verhuurders naar eigen zeggen vaak overboden door grote of internationale partijen. Enkele verhuurders zeiden niet te weten hoe ze nog enig rendement zouden kunnen maken tegen de huidige prijzen. Daarom bieden sommigen überhaupt niet meer op aangeboden woningen.

Naast de woningmarktsituatie zien diverse verhuurders ook de veranderende regels van de overheid als drempel om hun verhuuractiviteiten uit te breiden. Daarbij noemden zij de nieuwe regels van de gemeente omtrent de huisvestingsvergunning (zie 4.1) en de door het Rijk aangekondigde wijziging van belastingregels voor Box 3. Sommigen verhuurders zijn door deze ontwikkelingen van plan (een deel van) hun woningen te verkopen.

2.2 Andere spelers

De eigenaren van particuliere huurwoningen zijn niet de enige spelers op de Haagse particuliere huurmarkt. Uit een rondgang op internet blijkt dat in Den Haag een groot aantal tussenpartijen actief is. Deze tussenpartijen bieden verschillende diensten aan, uiteenlopend van puur makelaarswerk tot uitgebreide dienstverlening of beheer op korte of lange termijn. Zo is er een groot aantal makelaars dat zich expliciet richt op expats en daarbij extra diensten aanbiedt, bijvoorbeeld hulp bij randzaken als het zoeken naar een school voor kinderen, het regelen van een lokale bankrekening et cetera. Andere makelaars/beheerders bieden de optie om (vrijwel) alle contact tussen verhuurder en huurder te beheren. In het meest verregaande geval is de verhuurder hierbij enkel eigenaar van het verhuurde pand en ligt (goed) verhuurderschap in feite in handen van de tussenpartij. Beheerders adverteren deze dienst vaak met het argument dat veel huurders expats zijn, die een relatief grote informatie- en hulpbehoefte hebben. Tussenpartijen bieden ook vaak screening van potentiële huurders aan. Verder zijn er nog makelaars/beheerders die op basis van de Leegstandwet een soort antikraakverhuur organiseren en bureaus met speciale aandacht voor beleggingspanden.

In de interviews is aan de particuliere verhuurders gevraagd of zij gebruikmaken van tussenpartijen en waarom. Sommige verhuurders die geïnterviewd zijn deden alles zelf, maar de meesten gebruikten services van een makelaar, een beheerkantoor, of allebei. Twee van de middelgrote verhuurders waren (mede)eigenaar van een bedrijf waarin zij, naast het beheer van hun eigen woningen, ook het beheer voor woningen van andere kleine verhuurders uitvoerden.

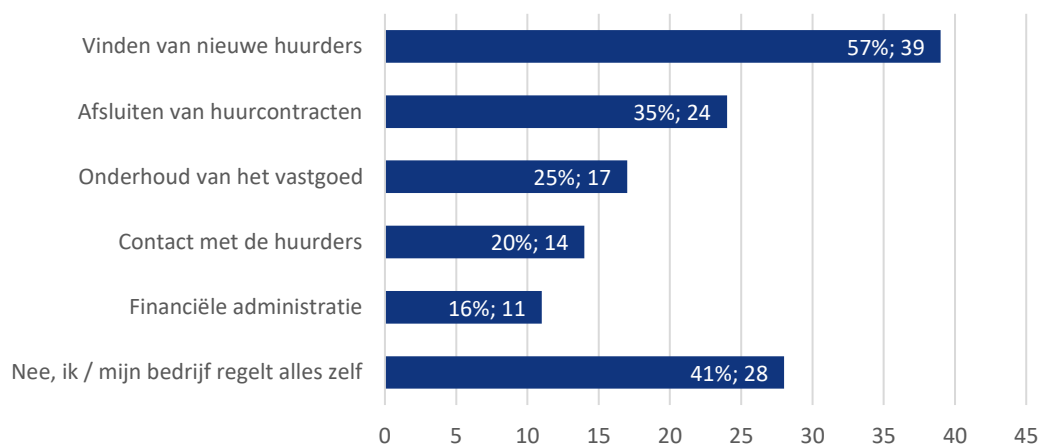
De meeste verhuurders die we gesproken hebben, maken voor het vinden van nieuwe huurders gebruik van de diensten van een makelaar. Redenen die zij hiervoor noemden, waren dat de makelaar expertise bezit en zaken goed regelt met contracten of dat ze zich dan geen zorgen hoefden te maken over het vinden van een goede huurder. Eén respondent dacht dat de makelaar ook aansprakelijk kan worden gehouden (en niet hijzelf) in het geval dat de huurder een hennepkwekerij zou beginnen in zijn pand. In veel gevallen is sprake van een

jarenlange band tussen verhuurder en makelaar. De zin “we doen al [x] jaar zaken met dezelfde”, is vier keer gevallen tijdens de interviews. Een andere kleine verhuurder had een oom die makelaar is, en dat had ook meegespeeld in zijn beslissing om woningen aan te kopen voor verhuur.

Vier kleine verhuurders maakten nu geen gebruik van makelaarsdiensten. Een kleine verhuurder die nu zo’n vijftien jaar bezig is, zei: “Op een gegeven moment dan raakt het bekend in je omgeving, dat je woningen bent gaan verhuren, en dan gaan mensen je bellen om te zeggen dat ze iets zoeken. Dus als er dan één vrijkomt, heb je al een lijstje. Nu wonen er alleen nog maar bekenden in mijn woningen. Ik gebruik wel nog steeds het contract dat we toen van de makelaar hebben gekregen.” Redenen om geen makelaar te gebruiken waren eigenlijk vooral dat verhuurders het niet nodig achtten, omdat ze vertrouwen hadden in hun eigen ervaring en netwerk. Eén andere verhuurder die al meer dan veertig jaar verhuurt, vertelde trots dat hij een huidige huurder had gevonden op Marktplaats, en dat dat maar vijftig euro had gekost voor de advertentie en niet een hele maand huur.

Ook in de enquête onder particuliere verhuurders zijn respondenten gevraagd naar het gebruik van tussenpartijen (makelaars en beheerders); figuur 2-4 toont de resultaten. Een minderheid (41%) van de respondenten maakt geen gebruik van tussenpartijen, maar regelt alles zelf. Onder de respondenten die wel gebruik maken van externe diensten, is de meest genoemde dienst het vinden van nieuwe huurders (57%), gevolgd door het afsluiten van huurcontracten (35%). Van financiële administratie (zoals het incasseren van huurinkomsten) door derde partijen maken relatief weinig respondenten gebruik (16%).

figuur 2-4 Gebruik van tussenpartijen (meerdere antwoorden mogelijk)



3 Hoe gaan verhuurders om met hun vastgoed?

In dit hoofdstuk gaan we in op de manier waarop particuliere verhuurders met de fysieke staat van hun vastgoed omgaan. Welke drijfveren spelen daarbij een rol?

Eerst gaan we in op de manier waarop de verhuurders omgaan met onderhoud (3.1). Vervolgens beschrijven we hoe zij aankijken tegen investeringen in duurzaamheid (3.2).

3.1 Onderhoud

Staat van het onderhoud

In de diepte-interviews is aan de verhuurders gevraagd om de huidige staat van hun vastgoed te omschrijven. Veruit de meeste verhuurders geven aan dat de huidige staat van hun woningen goed is en dat het onderhoud op orde is. Enkele verhuurders beschreven de staat van onderhoud zelfs als “tip-top”. Kleine verhuurders die al lang eigenaar waren benadrukten vaak dat het op orde hebben van het onderhoud in je eigen belang is: “Als je zuinig bent op je pand, gaat het lang mee, dus onderhoud moet je goed bijhouden.”

Het grootste deel van de respondenten heeft recent werkzaamheden uitgevoerd en/of gepland. Een aantal verhuurders die minder dan vijf jaar geleden begonnen waren met verhuren, waren nog zoekende over onderhoud. Sommigen waren nog in Verenigingen van Eigenaren (VvE's) aan het onderhandelen, anderen nog bezig met het opbouwen van een financiële buffer om een aantal zaken in één klap te kunnen doen.

Er waren twee kleine verhuurders die aangaven groot (achterstallig) onderhoud aan de verhuurde woningen te willen uitvoeren, dat ze wel als nodig beschouwden om bij te blijven, maar beiden konden dat op dit moment niet doen. Bij de ene kwam dit door andere eigenaren in de VvE, die niet in staat waren hun deel van de investering te doen, bij de andere kwam dit door de eigen financiën en organisatiemogelijkheden. Dit ging respectievelijk om een dak vervangen en waterschade.

De makelaars die we gesproken hebben, gaven aan niet in zee te gaan met verhuurders die het onderhoud niet op orde hebben. Zo zei één makelaar: “Ik kreeg deze week een email van een pandeigenaar. Anderhalf jaar geleden had hij mij ingeschakeld voor het verhuren van een woning, maar die stond er echt niet goed bij. Ik heb toen een lijst voor hem gemaakt van onderhoud dat hij moest uitvoeren. Zeker voor het verhuren in de vrije sector, je kunt gewoon niet aankomen met een woning met achterstallig onderhoud, of verouderde keukens en badkamers. Dat is niet verhuurbaar. Deze week mailde hij terug, dat het eindelijk allemaal gelukt was, en of ik nu alsnog zijn woning wilde verhuren voor hem.”

Ook de verhuurders gaven meerdere malen aan dat zij van mening waren dat een woning die er niet goed uit ziet, niet verhuurbaar is. De meesten voeren na elke mutatie onderhoud uit, controleren alles in de woning en sauzen de muren opnieuw. Sommigen leggen ook zelf een nieuwe houten vloer als de oude beschadigd is geraakt, of vervangen stoffering of meubilair. Bij woningen die boven de €1.200 per maand worden verhuurd, worden ook regelmatig keukens en badkamers die ouder dan acht of tien jaar zijn, vervangen bij mutatie. Oudere keukens en badkamers werden door deze verhuurders omschreven als gedateerd, en ze gaven aan dat hun doelgroep huurders daar niet op zit te wachten.

Onderhoudsplan en budget

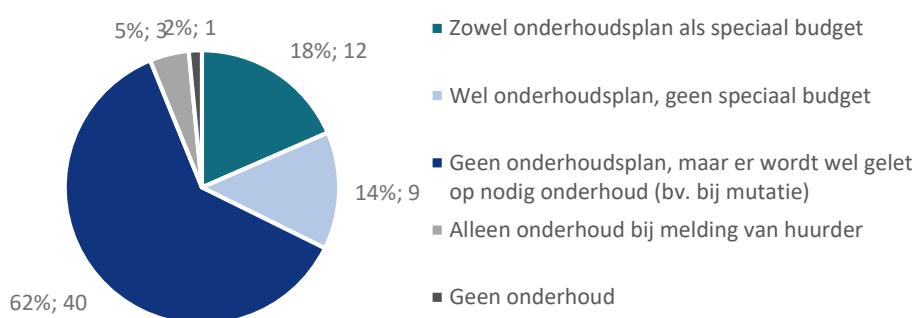
Om de staat van het vastgoed goed te onderhouden kan het zinvol zijn om een meerjaren-onderhoudsplan (MJOP) op te stellen en daarvoor een speciaal budget reserveren.

In de interviews gaven de meeste verhuurders aan dat zij geen onderhoudsplan op papier hebben staan. Verhuurders die al lang in het vak zitten, baseren het onderhoud op ervaring en regelmatig (bijvoorbeeld jaarlijks) langsgaan bij de woningen, of bij mutatie kijken wat er nodig is. Sommigen gaven daarbij ook aan dat als er een reparatie nodig is of ze een andere reden hebben om de woning te betreden, ze dan even goed om zich heen kijken of er iets anders ook onderhoud behoeft. Anderen, die reparaties uitbesteden, gaven aan dat ze de aannemer of beheerder de opdracht hebben gegeven om hun ogen en oren te zijn als ze in de woning komen. Een aantal mensen die kort geleden zijn gaan verhuren hadden wel een MJOP opgesteld, in de VvE. Zij waren daar meestal ook zelf de aanjager van.

Veruit de meeste verhuurders hebben naar eigen zeggen voldoende geld gereserveerd voor onderhoud. Slechts één respondent gaf aan het noodzakelijke onderhoud niet te kunnen betalen. Hoe verhuurders geld reserveren voor onderhoud is verschillend. Sommigen laten bijvoorbeeld de huuropbrengst in de onderneming staan. Anderen reserveren een bepaald percentage van de inkomsten per jaar voor onderhoud. Eén van de makelaars noemde ook dat zij hun klanten adviseren om 20% achter de hand te houden.

Ook in de enquête is de particuliere verhuurders gevraagd op welke manier zij het onderhoud van hun huurwoningen uitvoeren. De resultaten laten zien dat twee derde van de respondenten geen onderhoudsplan heeft opgesteld (figuur 3-1). De meesten van hen houden wel een oogje in het zeil of onderhoud nodig is, bijvoorbeeld bij mutatie. Een gering aantal respondenten doet alleen onderhoud bij melding van de huurder of helemaal geen onderhoud. Van de respondenten met een onderhoudsplan hebben de meesten ook een speciaal budget voor onderhoud gereserveerd.

figuur 3-1 Onderhoud van respondenten (plan en speciaal budget)



Klein onderhoud

Alle verhuurders gaven aan dat kleine reparaties worden uitgevoerd zodra dat nodig is, en vonden dit vanzelfsprekend. Met huurders zijn er over het algemeen heldere afspraken gemaakt over welk onderhoud voor de huurder is. De meeste verhuurders gebruiken hiervoor

een modelcontract van Vastgoed Belang, de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ) of de NVM, waarin deze afspraken goed staan beschreven. De makelaars en beheerders stellen dit ook als voorwaarde bij hun dienstverlening. Enkele verhuurders verwezen huurders naar de website van de rijksoverheid met het besluit kleine herstellingen. Een verhuurder op leeftijd kopieerde enkele bladzijdes uit een gidsje van Vastgoed Belang voor de huurder, waarin dit beschreven stond.

In het hogere segment, en bij full-service partijen, werd regelmatig aangegeven dat de verhuurder meer, of zelfs alles voor de huurder deed. Eén verhuurder gaf een voorbeeld over dat er huurders 's nachts naar een hotel waren gegaan omdat de verwarming stuk was gegaan. De verhuurder had niet alleen de volgende dag direct een nieuwe Cv-ketel laten plaatsen, maar ook de hotelrekening vergoed. Een andere verhuurder gaf een voorbeeld over huurders die niet wisten hoe ze de Cv-ketel moesten bijvullen, toen was de verhuurder "zelf maar even langsgefietst". Dit leek hen ook wel handig, want "dan weet je gelijk dat het goed gebeurd is". Een derde verhuurder noemde dat ze ook wel eens lampjes vervangen als de huurder geen trap heeft. Een andere groep verhuurders die veel voor huurders deed, waren degenen die aan familie, vrienden of kinderen van vrienden of andere bekenden verhuurden. In de meeste gevallen ervoeren verhuurders het verlenen van extra service als een win-winsituatie: omdat het goed is voor de staat van het pand en/of de relatie met de huurder.

3.2 Duurzaamheid

De komende jaren zullen alle woningeigenaren te maken krijgen met de opgave om de woningvoorraad te verduurzamen. In hoeverre zijn particuliere verhuurders daar al mee bezig?

Met de verduurzaming van particuliere huurwoningen lijkt het op basis van de interviews zeer goed te gaan. De meeste verhuurders zijn actief bezig met verduurzamen, en ook al geruime tijd. Enkele verhuurders hebben de afgelopen tijd renovaties uitgevoerd waarbij gekozen is voor HR-combiketels, HR++ glas, dakisolatie, spouwmuur- en binnenwandisolatie en vloerisolatie. Vijf verhuurders gaven aan dat ze alles wat niet direct belastend is voor de huurder (zoals het plaatsen van isolatie aan de binnenzijde van het appartement) al hebben gedaan. Nu willen ze gaan nadenken over de verdergaande ingrepen, of twijfelen ze nog hoe ze dat het beste konden doen; wachten tot mutatie was voor sommigen ook een optie daarvoor. Sommige anderen twijfelen over de isolatie van bijvoorbeeld een buitenmuur ("want die staat precies op de erfgrens", "ik wil dat liever tegelijk met binnen aanpakken", "ik heb net dit jaar al een nieuw dak gelegd met dakisolatie erin, dit komt volgend jaar"), of over het vervangen van ketels voordat de gebruikelijke vijftien jaar om is. Eén verhuurder zei: "ik heb pas ergens prachtig glas-in-lood glas vervangen, dat nog helemaal goed en gaaf was. Ik twijfel wel of dat nou echt duurzamer is, dat je dingen die nog goed zijn er uit sloopt voordat ze aan vervanging toe zijn. Ik weet nog niet zeker of ik dat overal zo snel ga doen. Maar zodra het vervangen moet, dan vervangen we het gelijk voor het nieuwste natuurlijk."

Opvallend is dat vrijwel iedereen met verduurzaming bezig is, maar een groot deel niet uit zorgen om het milieu of andere vaak gehoorde duurzaamheidsstandpunten. De hoofdreden voor verduurzaming is het commerciële belang van 'bij de tijd blijven', uit verhuurbaarheids-oogpunt. Een adviseur bij een grote partij verwoorde dit zo: "Je moet simpelweg zorgen dat je op de zaken vooruit loopt. Wij verwachten in de toekomst wel een verplichting of wet hierover. Als je nu nog niet zou beginnen, heb je dan ineens grote tijdsdruk, en sta je misschien achteraan in de rij, dan is in die periode misschien ook de prijs hoger, dat moet je allemaal niet willen. En ook als er geen wet komt, het is wel gewoon de trend, en je wilt niet

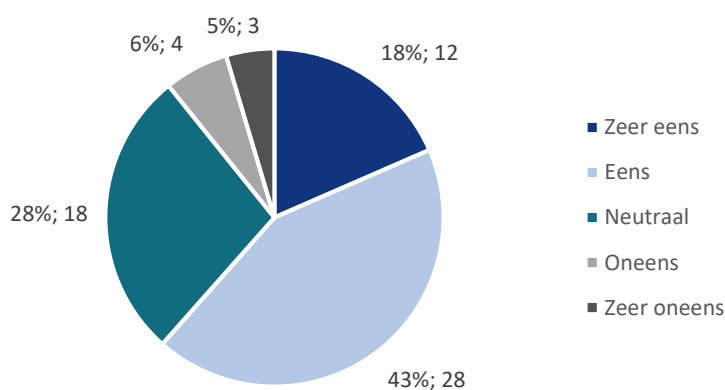
dat over tien jaar jouw woning als enige niet verduurzaamd is, want dan kan de huurder bij de buurman veel meer comfort krijgen en een lagere energierekening, dus dan zou hij wel gek zijn als hij nog bij jou huurt.”

De reden die als tweede het vaakst genoemd werd, is het wooncomfort. Een kleine verhuurder die twee woningen voor de verhuur bezat in een grote VvE zei dat hij het voortouw wil nemen in de VvE en in de verduurzamingscommissie van de VvE zat. “Want”, zei hij, “er wonen ook ouden van dagen in dat gebouw en ik vind dat zij op hun oude dag wel wat meer comfort verdienen. Maar ja dat vinden ze zelf niet altijd, haha, of ze aarzelen over de investering, dat begrijp ik ook wel weer. Maar ik ga het in ieder geval voor die VvE uitzoeken wat we kunnen doen, niet alleen voor mijn huurders maar vooral ook voor die ouderen.”

Een kleine deel van de respondenten is bezig met innovatie op het gebied van duurzaamheid. Een respondent zei dat het dak vervangen moest worden en dat hij graag een groen dak wilde neerleggen, “want er is veel te veel steen in de stad”, en een andere gaf aan dat zij voor woningen in het centrum tevergeefs hebben geprobeerd een warmtepomp aan te leggen. Ze hadden het helemaal uitgezocht, maar het liep uiteindelijk stuk op de beperkte hoeveelheid buitenruimte. “Want het zijn drie woningen, en als je niet de energierekening wil delen, dan had je dus drie warmtepompen moeten aanleggen, en daar was echt te weinig ruimte voor. En de energierekening delen is niet ideaal, de gemeente is daar niet zo happig op, qua vergunningen, en het kan gedoe opleveren tussen huurders onderling.”

In de enquête is via een stelling aan particuliere verhuurders gevraagd in hoeverre zij bereid zijn om de komende jaren te investeren in duurzaamheid van hun woningen. De meerderheid van de respondenten geeft aan daartoe bereid te zijn. Zeven respondenten geven aan niet bereid te zijn om in de duurzaamheid van hun woningen te investeren.

figuur 3-2 Reacties op stelling ‘Ik ben bereid om de komende jaren te investeren in de duurzaamheid van mijn huurwoningen’



Rol van de gemeente

Verhuurders gaven in de interviews aan dat de gemeente hen nog wel kan helpen met verduurzaming, op een paar verschillende vlakken. Een aantal kleinere verhuurders zouden graag zien dat de gemeente hen kan ondersteunen met expertise op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld middels een loket, of een adviseur die in de huurwoningen langs kan komen. Zij gaven aan dat ze de informatie die zij van bedrijven krijgen over duurzaamheidsmogelijkheden, moeilijk op waarde kunnen schatten. “De gemeente, die zou je dan adviseren zonder achterliggend belang of verkooppraatjes”, zei er één.

Iets anders waar de gemeente zou kunnen helpen, is met het aanpassen van subsidieregelingen op de situatie van de verhuurders. Ze gaven aan dat de huidige subsidiemogelijkheden een lange aanvraagperiode hebben, die voor hen niet goed werkbaar is. “De huidige subsidies werken echt goed als je net een opknapper hebt gekocht die je nu zes maanden lang gaat renoveren. Maar met zittende huurders zoals ik heb, heb je er niks aan”, zei een middelgrote verhuurder. Een paar maanden wachten op een subsidietoekenning leek de meeste verhuurders geen optie. “Dan moet ik mijn woning vier maanden leeg laten staan, en heb ik veel meer huurderving dan de subsidie is, en dat terwijl de woningnood zo hoog is, dat lijkt me toch ook niet helemaal de bedoeling”, zei een kleine verhuurder.

Een andere verhuurder, met relatief veel woningen en nog veel te doen, zei dat STEP-subsidie in haar geval geen zin heeft, omdat je dan minimaal twee dingen tegelijk moet doen, en je kunt niet tegelijk dakisolatie en binnenwandisolatie doen, omdat de huurders nooit toevallig allemaal weg gaan, net wanneer het dak aan vervanging toe is.

Het feit dat huurders nooit allemaal tegelijk weggaan, werd vaker als obstakel voor verduurzamingsrenovaties ervaren door de verhuurders, in het bijzonder bij oudere panden. Een andere middelgrote verhuurder heeft daarvoor een oplossing bedacht: “Als ik nou nu een lijst met adressen zou overhandigen aan de gemeente, en zou zeggen, deze veertig woningen wil ik gaan isoleren wanneer ze vrij komen, bijvoorbeeld in de komende vijf jaar. En dan zodra er één vrij komt, in de maand dat de woning leegstaat en ik hem opknop, dan kan dan gelijk die isolatie worden aangebracht. En dan maak ik foto's tijdens dat hele isolatieproces, van alle fases of er komt dan een inspecteur langs ofzo dat het gebeurd is. En dan stuur ik al die foto's of bewijsmateriaal op aan de gemeente, en dan kunnen ze de subsidie uitkeren. Of het kan ook met terugwerkende kracht, dat de gemeente een lijst met voorwaarden, bewijsstukken enzovoort maakt, en dan kan je in die maand leegstand het doen, en achteraf de subsidieaanvraag doen en zorgen dat die aan die voorwaarden voldoet. Dan kan het ook best nog drie maanden duren voordat je het krijgt, natuurlijk, dat is geen probleem”.

Een derde aspect van verduurzaming en de rol van de gemeente werd genoemd door de grote partijen, met meer dan 400 woningen in bezit. Zij gaven aan graag duidelijkheid van de gemeente te willen hebben over welke wijken wanneer bijvoorbeeld van het gas af kunnen, zodat zij al lang van tevoren die transitie-investering in kunnen rekenen.

4 Hoe gaan verhuurders om met hun huurders?

In dit hoofdstuk gaan we in op diverse aspecten van het verhuurproces en de relatie van de particuliere verhuurders met hun huurders.

Eerst gaan we in op de manier waarop verhuurders potentiële nieuwe huurders selecteren (4.1). Vervolgens komen de huurprijsbepaling (4.2) en het huurcontract (0) aan de orde. De relatie met huurders komt als laatste aan bod (0).

4.1 Selectie van nieuwe huurders

De meeste particuliere huurwoningen die in Den Haag vrijkomen worden aangeboden via advertenties op online zoekplatforms: met name Pararius en Funda, maar bijvoorbeeld ook Esteon en 070 Wonen. Op deze platforms worden huurwoningen altijd via een makelaar of andere professionele vastgoedorganisatie verhuurd. Makelaars en grotere verhuurders hebben ook vaak een eigen zoekstelsel op hun website. Er zijn daarnaast websites waarop verhuurders zelf hun woningen kunnen adverteren zonder tussenpartij, zoals Kamernet, Huurflits en Huurstunt. Verder zijn er kanalen op sociale media voor huurwoningen in Den Haag, zoals groepen op Facebook.

Bij het selecteren van potentiële nieuwe huurders voor hun woningen maken de meeste verhuurders gebruik van makelaars (zie hoofdstuk 2). Uiteindelijk is het meestal aan de verhuurder zelf om te bepalen aan welke kandidaat zij hun woning verhuren. Welke overwegingen spelen daarbij een rol? In de diepte-interviews is aan de verhuurders (en andere respondenten) gevraagd wat zij over het algemeen beschouwen als een geschikte huurder. Daar werden veelvuldig de volgende termen genoemd: net, geen overlast, rustig, hoogopgeleid, een baan.

Sommige verhuurders (en beide makelaars) spraken over intuïtie als het aankwam op de beslissing om wel of niet in zee te gaan met een huurder. “Dat voel je gewoon aan”, zei een verhuurder, “of je zaken met deze persoon wil doen of niet”. Enkele verhuurders gaven aan vooronderzoek te doen op social media naar de huurder. “Als ik dan foto’s zie van diegene in een optocht met hakenkruizen, of ik zie ze op elke foto blowen op een feestje, dan heb ik daar wel problemen mee. Aan de andere kant, we hebben ook een stel huurders die gothics zijn, met zwart haar en piercings en alles, en dat zijn een van onze trouwste en netste huurders, en de communicatie met hen is uitstekend. Dus ja, het zegt ook niet alles eigenlijk. Het is vooral een gevoel dat je bij iemand hebt.” Een makelaar zei niet meer in zee te gaan met huurders die werken voor bepaalde ambassades. Hij noemde daarbij dat er huurders glazen drankflessen van het balkon hadden gegooid, “een wedstrijdje wie het verst kon gooien, dat gaat toch te ver, dat wil je niet hebben voor je pandeigenaar, zo veel overlast”.

Veel particuliere verhuurders gaven aan een huurinkomensnorm te gebruiken voor de inschatting of de huurder het kan betalen. Sommigen wilden daarvoor dat het bruto inkomen van de huurder 2,5 keer de huur is, anderen 3,5 of 4 keer. Velen gaven wel aan daar cou-lance in te hebben: ze gaven voorbeelden van dat iemand 3 keer de huur verdiende maar dat het een kennis was of dat hun ouders mee wilden tekenen, en dat het dan wel akkoord was.

Volgens de huisvestingsverordening van de Gemeente Den Haag mogen verhuurders hun huurwoningen tot €951,19 (of 185 wws-punten) alleen verhuren aan woningzoekenden met een huisvestingsvergunning, met een belastbaar jaarinkomen tot €58.583 (alleenstaanden)

of €68.583 (meerpersoonshuishoudens). De huisvestingsvergunning kwam vaak terug in de interviews. Sommige verhuurders waren boos en vonden dat de overheid zich niet moet mengen in afspraken tussen particuliere partijen in een vrije markt. Meerdere verhuurders zeiden dat ze het niet eerlijk vonden voor de expats, “die de gemeente toch op alle manieren binnen probeert te halen, en nu worden ze gewoon de stad uit gedreven”. Anderen waren bezorgd over het vinden van nieuwe prettige huurders, “de vijver wordt nu kleiner”. Eén verhuurder dacht dat eigenlijk alle hoogopgeleide mensen wel meer dan €56.000 per jaar verdienen, “en dan heb ik straks een politieagent in mijn huis, daar heb ik geen zin in”.

4.2 Huurprijsbepaling

De huurprijzen van particuliere huurwoningen zijn gebonden aan het huurbeleid van het Rijk. Als een woning vrijkomt, mag de verhuurder niet meer vragen dan de maximale huurprijs volgens het woningwaarderingssstelsel (wws), tenzij de maximale huur boven de liberalisatiegrens (€737,14) ligt. Voor gereguleerde huurwoningen stelt het Rijk jaarlijks ook een maximale huurverhoging vast.

De huurprijzen die de respondenten van de interviews vragen voor zelfstandige woningen, variëren tussen €500 en €5000 per maand. Sommige verhuren ook kamers, voor €350 tot €500. De variatie in huurprijzen wordt grotendeels verklaard door de aard van het bezit. Over het algemeen wordt voor kleinere appartementen (30-80m²) voor starters en alleenstaanden tussen de €500 en de €900 gevraagd. In de expatmarkt, waarin ook grote vrijstaande huizen in deftige wijken worden verhuurd, beginnen de prijzen bij €1500. In het lagere segment (tot €1000) werd meestal gebruik gemaakt van de wws-punten om de prijs te bepalen, al werd er soms wat bovenop gedaan “op advies van de makelaar”, “maar dat is voor mijn eigen risico”, of “daarvoor krijgt de huurder dan ook goede service”. In het hoge segment waren de punten niet aan de orde, “omdat er nou eenmaal sowieso heel veel punten zijn”, zo zei een makelaar, en werd er een marktprijs gevraagd.

De verhuurders baseren zich over het algemeen op het advies van makelaars. Eén van de makelaars baseerde het prijsadvies op “wat er in die wijk de afgelopen maanden verhuurd is en wat daarvoor werd gevraagd”. Een andere makelaar zei dat zij na een paar maanden leegstand de verhuurder wel adviseerden om te zakken in prijs, “maar dan hebben wij ook iets niet goed gedaan, dan zijn we te hoog gaan zitten. Maar dat komt niet vaak voor hoor, we hebben veel ervaring”. Er was één verhuurder bij die een paar woningen leeg had staan op het moment, waarvan één al sinds december. Deze verhuurder zei dat de makelaar met hem in gesprek was gegaan over zakken in prijs, maar dat vond hij niet nodig. “Er is gewoon een markt voor, zo’n woning als deze, gemeubileerd, centraal gelegen, tegen deze prijs. Maar die nieuwe regel met huisvestingsvergunningen, dat is het probleem, dat schrikt de expats af en daarom durven ze dit niet te huren.”

Er was ook een makelaar die eigenaren adviseerde hoe je aanpassingen kunt doen aan de woning, om zo snel mogelijk boven de 185 punten uit te kunnen komen. “Bijvoorbeeld, dat keukenblad dat nu korter dan 2 meter is, maak daar even 2,01 van”, zei hij. Sowieso wordt het puntensysteem regelmatig als lastig, arbitrair of verouderd ervaren. “Als ik een warmtepomp zou plaatsen, dan verliest de woning de vier punten die hij krijgt voor de HR combi ketel, dus mag ik dan minder huur vragen”, zei een verhuurder. “Dat is toch niet logisch?”

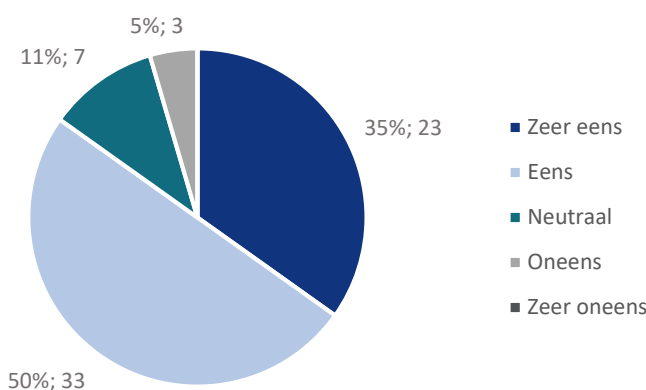
Veel verhuurders, ook die in lagere prijscategorieën woningen aanbieden, gaven aan dat de verduurzaming hen noodzaakt om de prijs op te trekken, aan de ene kant omdat de woning meer punten heeft gekregen, dus uit rechtvaardigheid, maar aan de andere kant ook om

hun investering te kunnen financieren. Enkele verhuurders die starterswoningen aanbieden, of woningen in het lagere segment, zeiden dat er nu bij mutatie steeds verduurzaamd wordt en dan altijd de prijs boven de liberalisatiegrens uitkomt.

Een aantal partijen die we hebben gesproken, gaven aan dat zij betaalbaarheid belangrijk vonden. De institutionele belegger bijvoorbeeld, belegt met geld van een pensioenfonds voor ambachtslieden, en gaf aan dat ze woningen wilden realiseren die bereikbaar zijn voor de mensen wiens pensioen het is. Een andere respondent van een grote partij zei: “Wat verstaat u onder middenhuur? Want 1000 euro is voor veel gezinnen al niet te betalen. Die mensen houden dan te weinig over. 850 euro lijkt me reëler.” Een middelgrote verhuurder zei dat het fijn is als starters een aantal jaar in een betaalbare huurwoning kunnen wonen, “zodat ze iets op kunnen bouwen voor zichzelf”. Enkele respondenten verhuren hun gereguleerde huurwoningen bewust tegen een lagere prijs dan de maximale huur.

In de enquête is een stelling voorgelegd aan particuliere verhuurders over de huurprijsbepaling. Uit de reacties blijkt dat veruit de meeste particuliere verhuurders vinden dat de huurprijzen van hun woningen marktconform zouden moeten zijn.

figuur 4-1 Reacties op stelling ‘Ik vind dat de huurprijs van mijn woning(en) marktconform moet zijn’



Huurverhoging

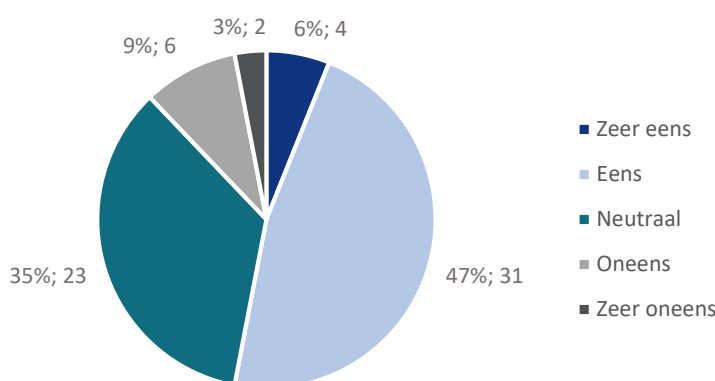
Bij lopende contracten kunnen verhuurders de huurprijs eenmaal per jaar aanpassen. Bij gereguleerde huurwoningen, met een aanvangshuur tot de liberalisatiegrens, bepaalt het Rijk jaarlijks de maximale huurverhoging. Daarbij kan de huur bij huurders met een hoog inkomen extra verhoogd worden.

Volgens de respondenten van de interviews voeren zij jaarlijks een gematigde huurverhoging door. De meesten gaven aan dat ze de maximale huurverhoging van het Rijk of de CPI-index aanhouden. Er was overeenstemming dat als je je prettige huurders wilt houden, dat je dan redelijkheid als leidend principe moet gebruiken. Eén kleine verhuurder die een zeer langzittende huurder had waarbij een nieuwe, vermogende partner was ingetrokken, paste

inkomensafhankelijke huurverhoging toe, “elk jaar het maximale”. Een andere kleine verhuurder had een huurder die krap zat en waarmee hij een prettige relatie had, en die had de huur in 2019 verhoogd “met een kwartje. Ja, het was voor de vorm, ik heb het niet nodig.” Verhuurders die ook woningen onder de liberalisatiegrens hadden hielden in sommige gevallen rekening met de huurtoeslaggrens.

In de enquête onder particuliere verhuurders gaf ruim de helft van de respondenten aan dat ze bij de huuraanpassing rekening houden met de betaalbaarheid voor hun huurders.

figuur 4-2 Reacties op stelling ‘Ik houd bij huuraanpassingen rekening met de betaalbaarheid voor mijn huurders’



4.3 Huurcontract

Bijna alle verhuurders hebben huurcontracten met hun huurders afgesloten. Zoals eerder vermeld maken de meeste verhuurders gebruik van een modelcontract van Vastgoed Belang, de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ) of de NVM.

Een huurcontract biedt niet alleen de huurder rechtszekerheid, maar ook de verhuurder. Eén verhuurder die familiebezit had geërfd gaf aan dat hij een huurder had die al sinds de jaren vijftig de woning huurde: eerst de moeder, toen de dochter, en die was nu ook al op leeftijd. De verhuurder gaf aan dat er geen contract is, en dat hij de huur eigenlijk graag op zou willen zeggen, dan wel de huurder wilde wijzen op onderhoudsplichten waar de huurder nu niet aan voldoet, maar dat hij dit alles niet kon doen, juist ook omdat er geen contract is.

De huurbescherming die huurders genieten, heeft soms nadelige effecten voor verhuurders. Een aantal verhuurders gaf ook aan dat ze ervaring hadden met een lastige huurder die de woning verwaarloosde en dat ze graag contracten op zouden willen kunnen zeggen, of meer middelen zouden willen hebben om hun bezit in goede staat te kunnen houden.

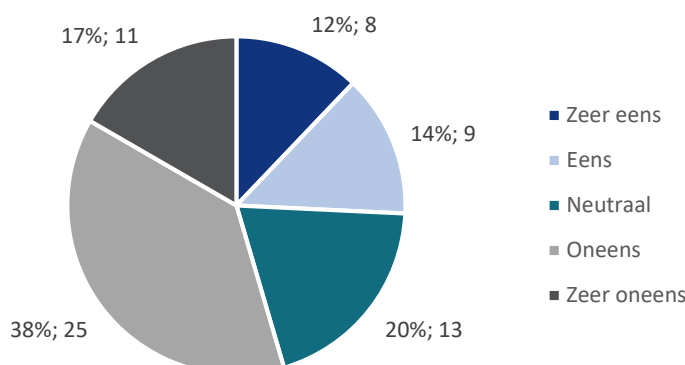
Tijdelijk of vast contract

Particuliere verhuurders kunnen hun woningen verhuren met een contract voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd. Een tijdelijk huurcontract kan maximaal twee jaar duren.

Ook in de interviews prefereerden de meeste respondenten contracten voor onbepaalde tijd. Veel verhuurders sluiten bij nieuwe verhuringen eerst een contract af van minimaal één jaar, om dit daarna te verlengen met onbepaalde tijd. Velen gaven aan dat bij mutatie extra kosten komen kijken, zoals huurderoving, mutatieonderhoud en courtage aan een makelaar. Daarom willen verhuurders graag dat de huurders lang blijven. Wat lang is, daar verschilden de meningen wel over, en dit hield vaak verband met de doelgroep waar de verhuur op gericht is. Een verhuurder die zich in het bijzonder op net afgestudeerde twintigers richtte bijvoorbeeld, vond vier á vijf jaar de optimale verhuurtijd; een verhuurder die vooral in het ge-liberaliseerde segment verhuurde zei trots dat er ze een huurder al sinds 1973 hadden. In de expatmarkt dachten zowel verhuurders, makelaars als beheerders dat langer dan drie jaar bijna nooit voorkomt. Een makelaar zei: “als ze wel langer dan drie jaar in Nederland blijven, gaan ze op een gegeven moment toch ook kopen”.

In de enquête is aan particuliere verhuurders gevraagd of zij een voorkeur hebben voor een tijdelijk contract. De meeste respondenten geven aan dat dat niet het geval is. Een kwart verhuurt zijn woningen wel bij voorkeur met een tijdelijk contract.

figuur 4-3 Reacties op stelling ‘Ik verhuur mijn woning(en) bij voorkeur met een tijdelijk huurcontract’



4.4 Relatie met huurders

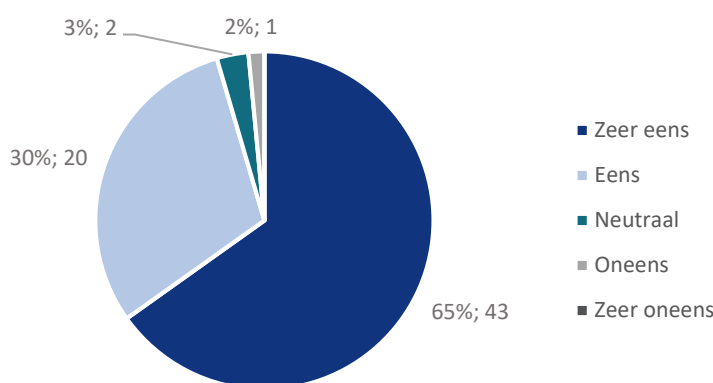
Particuliere verhuurders gaan met hun huurders een bijzondere en doorgaans jarenlange relatie aan, met wederzijdse afhankelijkheden. Hoe kijken zij aan tegen deze relatie?

In alle interviews werd benadrukt, dat een goede relatie tussen verhuurder en huurder zeer wenselijk is. “Je wil graag dat ze zuinig op je pand zijn, en bellen als er iets is”, hoorden we meerdere keren. Ook werd benadrukt, zoals ook eerder in dit hoofdstuk voorbij kwam, dat het financieel voordelig is als ze lang blijven. Er werd in de meeste gevallen gesproken over een zakelijke, doch vriendelijke benadering. “Een huis, dat is voor de huurder heel persoonlijk natuurlijk, zo’n groot deel van het leven. Je wilt graag dat ze zich netjes gedragen natuurlijk, maar aan hun kant wil je het liefst dat ze zich daar gewoon op hun gemak voelen en dat ze hun gang kunnen gaan”, zei een verhuurder.

De meeste verhuurders waren op elk moment van de dag bereikbaar voor hun huurders, of hadden een beheerservice die een telefoonnummer had dat dag en nacht bereikbaar is. Een verhuurder van twee woningen zei: “Ik kom dan gelijk ’s avonds na mijn werk kijken”. Anderen kwamen niet zelf in de woningen, maar gaven instructies mee aan aannemers, loodgieters en dergelijke. “Ik heb ze opgevoed hoe ik wil dat er met huurders wordt omgegaan”, is in vier verschillende interviews gezegd. Een van die vier voegde er bijvoorbeeld aan toe: “Ik wil dat ze vriendelijk zijn en beleefd, en dat ze niet moeilijk doen. Als er iets stuk is, vervangen we het gewoon, geen gezeur.” Grotere partijen hadden hier wel striktere protocollen en afspraken voor.

In de enquête is de particuliere verhuurders een stelling voorgelegd over de communicatie met hun huurders. Een overweldigende meerderheid van de respondenten geeft aan die communicatie erg belangrijk te vinden: 65% is het daar zeer mee eens en nog eens 30% is het daarmee eens.

figuur 4-4 Reacties op stelling ‘Ik vind een heldere communicatie met mijn huurders erg belangrijk’



Lastige huurders

De manier waarop verhuurders naar hun huurders kijken wordt beïnvloed door de ervaringen die zij in het verleden hebben gehad. Een paar kleine verhuurders hadden een lastige relatie met een huurder (gehad), en zij gaven aan hoeveel zorgen, stress en moeite dat voor hen opleverde. “Die stress, dat kost je echt je levensplezier”, zei een kleine verhuurder. “Daar ben je echt dag en nacht mee bezig”. Enkelen waren boos over de situatie, en een paar anderen waren vooral bezorgd. Iemand beschreef een huurder die al jarenlang alleen woont en waar het mentaal vermoedelijk niet goed mee gaat, dat het huis vol met verzamelde spullen staat en niet schoongemaakt of onderhouden wordt, en dat die huurder de verhuurder en de aannemer niet binnenlaat. De verhuurder had op een gegeven moment een meldpunt van de gemeente gebeld, om te kijken of zij de huurder kunnen helpen, “Maar ja daar kan je natuurlijk niet over teruggekoppeld worden door de privacy, dus ik hoop maar dat ze langs zijn geweest”. Een andere verhuurder had iemand die al 35 jaar een kamer huurt in een verkamerd pand, die soms ineens heel veel geluidsoverlast maakt. “Dan

bellen ze allemaal elke dag, de andere bewoners, de burens, maar ja er is niks dat je kunt doen. We hebben wel gekeken naar alle mogelijkheden, maar als verhuurder mag je dan gewoon niks. Diegene is een paar keer gedwongen opgenomen geweest, dan is het gelukkig even rustig.”

Anderen hadden ervaring met een huurder die ze als ‘een zeurpiet’ of iets dergelijks omschreven. Een respondent van een grote partij zei: “Ik had een tijd lang elke maandagochtend een hele lange lijst met klachten in mijn inbox, steeds van dezelfde. Het ging echt heel ver. Uiteindelijk hebben we om allerlei redenen dat pand verkocht, en diezelfde huurder belt nu af en toe op om te vragen of we het niet terug willen kopen, want hij vindt zijn nieuwe verhuurder nog vervelender, en had het toch wel goed bij ons, zegt hij.”

Ook waren er verhalen over criminaliteit. Iemand had “verpleegsters, zeg maar, hele zorgzame verpleegsters” in hun pand, en een paar anderen spraken over hennep. In al deze gevallen – er waren nog veel meer verhalen –, of het nu over mentale problemen, zeurpieten of criminaliteit ging, leken de verhuurders wel een mate van machteloosheid in de respectievelijke situaties te hebben ervaren. “Als verhuurder kan je niks doen”, hoorden we vaak. Er werd ook bijvoorbeeld een paar keer gezegd dat je als verhuurder door de Opiumwet de plicht hebt om periodiek langs te gaan, maar tegelijk het recht niet hebt om binnen te komen als de huurder dat niet wil.

Een paar verhuurders hadden meerdere negatieve ervaringen gehad en vertrouwden huurders in het algemeen niet meer. Zij zeiden bijvoorbeeld dat huurders er altijd een slaatje uit willen slaan. “Een tevreden huurder is een failliete eigenaar”, was een adagium dat een andere respondent van hun grootvader had geleerd. Diegene zei, dat je als verhuurder een goed product moet leveren, maar dat “je er nou eenmaal wel eens rotte appels tussen hebt zitten die gewoon niet tevreden te krijgen zijn”. De meesten deden alsnog hun uiterste best om alle relaties met huurders zo zakelijk en prettig mogelijk te houden. “Transparant is ook belangrijk”, voegde iemand toe, “zodat de huurder ook gewoon weet waar ze aan toe zijn”.

Conflicten

Er waren verschillende verhuurders die een conflict hadden gehad met huurders dat bij de Huurcommissie was beland. Sommige verhuurders deden veel om dat te voorkomen. “Ik laat de beheerder aan mij vertellen wanneer het dreigt te escaleren, en dan bel ik de huurder zelf en kijk ik of we er op een redelijke manier uit kunnen komen. Want dat is natuurlijk voor iedereen fijner”, zei een verhuurder. Soms had de huurder de stap naar de Huurcommissie gemaakt zonder waarschuwing vooraf, of wachtte diegene tot de jaarlijkse huurverhoging om te weigeren en een lijst met gebreken op te sturen. Sommige verhuurders hadden zelf gelijk gekregen bij de Huurcommissie, konden laten zien dat ze redelijk hadden gehandeld. Bij anderen was de huur verlaagd, omdat die bijvoorbeeld te hoog was voor het puntenaantal.

5 Welke rol kan de gemeente spelen?

In dit laatste hoofdstuk trekken we conclusies over de manier waarop de gemeente particuliere verhuurders zou kunnen stimuleren om zich te gedragen als goede verhuurders

Eerst gaan we in op de wensen die particuliere verhuurders zelf hebben verwoord in de interviews en enquête (5.1). Vervolgens doen we zelf enkele aanbevelingen op basis van de resultaten van dit onderzoek (5.2).

5.1 Wensen van verhuurders

Beter contact met de gemeente

Uit de interviews blijkt dat particuliere verhuurders het contact met de gemeente zeer verschillend ervaren. Daarbij zien we vooral verschillen tussen grote en kleinere verhuurders.

Grote partijen spraken soms over politieke contacten waarmee ze regelmatig aan tafel konden komen om zaken op de agenda te krijgen. Anderen waren actief aan het onderhandelen over projecten of posities. Ze vonden soms wel dat de gemeente erg langzaam was, en dat de vaart waarmee in de gemeente beslissingen (kunnen) worden genomen, niet altijd goed werkte voor hen. “Ik had een project, en het beslissen duurde vijftien jaar. Ik ga het nu nog steeds uitvoeren, maar al het rendement dat ik er op had kunnen maken, is natuurlijk al lang op gedroogd. Alleen al alle onbetaalde tijd die ik er in heb gestoken om met hen in gesprek te blijven erover, en de aannemer moest ik laten wachten.”

In het algemeen ervoeren de middelgrote en kleine verhuurders de gemeente als op afstand. Waar de groten er in slagen om met politici aan tafel te gaan, hebben de kleinere partijen vooral te maken met ambtenaren van verschillende uitvoerende afdelingen. Ze zeiden meer dan bereid te zijn om van alles over te leggen aan gemeente, en velen hadden moeite met een in hun ervaring af en toe wantrouwende houding. Soms waren ze niet zeker of die houding altijd echt van gemeente komt, of dat dat gevoel hen ook bekreep door de media of de landelijke politiek. Verschillende van hen wilden graag meer persoonlijk contact met de gemeente. Sommigen wilden graag een **loket** waar ze terecht kunnen met vragen over regelgeving, belastingtechnische zaken, of waar ze advies konden krijgen over duurzaamheidsinvesteringen. Anderen ervoerden frustraties bij het aanvragen van vergunningen voor renovaties of over het contact met de afdeling Handhaving. Zij opperden bijvoorbeeld dat ze graag één ambtenaar als contactpersoon zouden hebben, bijvoorbeeld bij de afdeling vergunningen of handhaving. “Zodat je een band met diegene kan opbouwen en de ambtenaar ziet dat je goed werk doet, en ze dan op den duur wat minder achterdochtig tegen je hoeven te zijn.”

Een makelaar stelde voor om een **klankbordgroep** van makelaars en beheerders op te richten waaraan je kunt vragen of een nieuw beleid/beslissing het gewenste effect gaat hebben. Er werd bijvoorbeeld genoemd dat er een nieuwbouwproject voor expats was gestart met woningen met één slaapkamer. “Maar”, zei de makelaar, “ook alleenstaande expats willen graag minimaal twee slaapkamers, want ze krijgen veel mensen op bezoek uit het buitenland. Dus dat gebouw is dan straks misschien onverhuurbaar”, zuchtte makelaar bezorgd.

Minder regels, meer duidelijkheid en continuïteit

Ook in de enquête is aan particuliere verhuurders gevraagd wat zij (van de overheid of anderszins) nodig hebben om een goede verhuurder te kunnen zijn. Veel respondenten vroegen in antwoord op deze vraag om minder belemmeringen op de verhuurmarkt vanuit het beleid van de gemeente Den Haag. Zo vroegen ze om een vrijere marktwerking en meer continuïteit in het beleid. In verband met het laatste werd vaak de huisvestingsverordening van de gemeente gehekeld. Specifieke kritiek ging hierbij uit naar de regels rond middenhuur. Eén respondent merkte op dat expats door dit beleid “uit de stad gejaagd” worden. Andere respondenten gaven in het algemeen aan behoefte te hebben aan duidelijkere regels.

Meer vertrouwen en respect

Een ander veelvoorkomend thema was frustratie bij verhuurders rond hun ervaring met het stereotype van de huisjesmelker. Respondenten vroegen de gemeente Den Haag om niet alle verhuurders over één kam te scheren, te beseffen dat niet iedereen ‘van de korte termijn’ is en om zich ‘neutraler’ op te stellen en meer ‘vertrouwen’ en ‘respect’ te tonen richting de sector, ‘zodat de goede verhuurders niet lijden onder de huisjesmelkers’.

Hulp bij verduurzaming

Tot slot noemden meerdere respondenten dat ze hulp nodig hadden bij verduurzaming. Respondenten vroegen bijvoorbeeld om subsidie- of compensatieregelingen. Eén respondent merkte op dat een (bredere) subsidieregeling zou voorkomen dat de huurprijs verhoogd moet worden bij een investering in duurzaamheid. Een andere respondent gaf aan terughoudend te zijn met verduurzaming omdat het de WOZ-waarde van zijn/haar vastgoed verhoogt (en daarmee de OZB-belasting). In de interviews werd al genoemd dat sommige verhuurders behoefte hebben aan expertise van de gemeente en een flexibele subsidieregeling die ingezet kan worden bij mutatie (zie 3.2).

5.2 Aanbevelingen

Ten slotte formuleren we drie algemene aanbevelingen voor het beleid van de gemeente Den Haag om goed verhuurderschap van particuliere verhuurders te stimuleren.

Ga het gesprek aan met particuliere verhuurders

Uit het onderzoek komt naar voren dat er grote verschillen zijn tussen particuliere verhuurders in Den Haag, van kleine verhuurders die één of woningen verhuren tot grote institutionele beleggers die honderden woningen in hun portefeuille hebben. Een belangrijke overeenkomst tussen deze verhuurders is dat ze zich vaak niet serieus genomen voelen door de gemeente. Dat maakt stimuleringsmaatregelen, anders dan via regels en dwang, bij voorbaat minder kansrijk. Om particuliere verhuurders te kunnen aanspreken op hun gedrag is het van groot belang dat particuliere verhuurders zich gehoord en begrepen voelen door de gemeente. Concrete mogelijkheden hiervoor zijn het inrichten van een loket voor vragen van verhuurders en een klankbordgroep waarin zij kunnen meedenken over het beleid.

Sluit aan bij ondernemerschap

In het gesprek tussen de gemeente en de particuliere verhuurders is het van belang dat de gemeente erkent dat particuliere verhuurders (groot en klein) in de eerste plaats ondernemers zijn. De meesten laten zich in de eerste plaats leiden door commerciële doelen en niet zozeer (of pas daarna) door maatschappelijke doelen. Uit het onderzoek blijkt dat dit geen

belemmering hoeft te zijn voor goed verhuurderschap. Sterker nog, bij de meeste deelthema's (onderhoud, duurzaamheid, huurcontracten, relatie met huurders) bleken de commerciële belangen hand in hand te gaan met goed verhuurderschap. Daar zou de gemeente gebruik van kunnen maken om verhuurders te stimuleren. De boodschap is dan niet: "Wees een goede verhuurder, want dat is goed voor de huurder of de samenleving", maar: "Wees een goede verhuurder, want dat is in uw eigen belang". Aansluiten bij ondernemerschap betekent overigens ook: snelheid en flexibliteit aan de kant van de gemeente.

Maak gebruik van goede wil

De particuliere verhuurders die we in dit onderzoek gesproken hebben, zijn over het algemeen van goede wil om zich als een goede verhuurder te gedragen. Ongetwijfeld komen er in de praktijk ook minder welwillende verhuurders voor, die wellicht minder geneigd zijn om aan een onderzoek als dit deel te nemen. Toch denken we op basis van dit onderzoek te kunnen concluderen dat de meerderheid van de particuliere verhuurders welwillend is om een goede verhuurder te zijn, mede gezien het genoemde commerciële belang. Voor een succesvolle aanpak is het van belang om van dit vertrouwen uit te gaan en hier gebruik van te maken. Dat kan door samen met de sector een standaard te bepalen van wat een goede particuliere verhuurder betekent en dit samen uit te dragen, bijvoorbeeld via een publiekscampagne richting huurders en verhuurders.