

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Doeltreffendere handhaving woonregels

Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

17 april 2013
RAI30657

Samenvatting

De voornaamste taak van de afdeling Vergunningen en Handhaving van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) is om leegstand en oneigenlijk gebruik van sociale huurwoningen tegen te gaan. In de zomer van 2010 kwam deze afdeling van WZS daarmee negatief in de publiciteit. WZS zou onredelijk en onzorgvuldig handhaven. Wethouder Ossel heeft de Gemeentelijke Ombudsman destijds verzocht om als onafhankelijke klachtinstantie een oordeel te geven over het optreden van de dienst. De ombudsman bracht in 2011 het rapport 'Handhaving woonregels schiet doel voorbij' uit. Belangrijke aanbevelingen van de ombudsman waren om maatwerk te bieden en meer aandacht te besteden aan de communicatie met eigenaren en huurders en aan de behandeling van klachten. WZS heeft de aanbevelingen van de ombudsman betrokken bij de verbetering van de handhaving.

In dit vervolgonderzoek onderzoekt de ombudsman of de handhaving door WZS, gelet op zijn eerdere aanbevelingen, is verbeterd. En dat is het geval. De ombudsman heeft dossiers van de dienst onderzocht, gesprekken gevoerd met WZS, een meldpunt geopend en rapportages van de dienst bestudeerd. Hieruit blijkt onder meer het volgende.

WZS communiceert doorgaans beter, legt meer uit en voorziet eigenaren en huurders in eerste instantie beter van informatie. Ook in de reacties op bijzondere omstandigheden ziet de ombudsman dat WZS minder rigide is en een oplossing tracht te realiseren: bijvoorbeeld door meer tijd te geven voor een renovatie vanwege ziekte van de eigenaar.

In de projecten volgen de stappen in het handhavingproces elkaar snel op. WZS pakt door. Het gebruik van het automatiseringssysteem waar de handhavingssaken in gevolgd kunnen worden vanaf januari 2013, zal dit naar verwachting nog kunnen versterken.

WZS zoekt ook uit wat de feitelijke situatie in een woning is en gaat niet meer uitsluitend af op de papieren werkelijkheid. In het vooronderzoek gebruikt WZS de registers van de overheid waar mogelijk en is er alert op dat hier fouten in kunnen zitten.

WZS werkt meer samen met de stadsdelen om woonfraude tegen te gaan. De contacten tussen WZS en de stadsdelen zijn duidelijk geïntensiveerd en daarmee is er ook meer afstemming gekomen. Het optreden van WZS wekt kennelijk minder weerstand en klachten op bij betrokkenen en indien

Datum : 17 april 2013
Rapportnummer: RA130657
Pagina : 2/19

het vragen oproept, reageert WZS daar tijdig en uitvoerig op. Wel blijkt uit meldingen bij de ombudsman dat huurders andere verwachtingen van de gevolgen van een huisbezoek kunnen hebben.

conclusie

De ombudsman concludeert dat WZS doeltreffender handhaaft. Met name door de projectmatige aanpak is er meer focus bij de dienst op belangrijke zaken, zoals matrassenverhuur in illegale pensions en woonfraude door grote vastgoedondernemers. Ook leidt het tot aangescherpte handhaving, waarbij de termijnen kort zijn. Tegelijk heeft WZS oog voor de belangen van betrokken personen en bijzondere omstandigheden.

verbeterpunten

De ombudsman is evenwel van mening dat informatie uit het vooronderzoek beter ingezet kan worden bij het legaliseren van bestaande situaties, bijvoorbeeld door eigenaren te wijzen op de mogelijkheden van tijdelijke verhuur. Hoewel de samenwerking met de stadsdelen om woonfraude tegen te gaan is verbeterd, komt het regelmatig voor dat niet duidelijk of het stadsdeel tot (vervolg)actie overgaat.

Amsterdam, 17 april 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Inleiding

De voornaamste taak van de afdeling Vergunningen en Handhaving van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) is om leegstand en oneigenlijk gebruik van sociale huurwoningen tegen te gaan. In de zomer van 2010 kwam deze afdeling van WZS negatief in de publiciteit. Zo was er discussie over wie een huishouden vormen en daarmee recht hebben op een sociale huurwoning en voelden eigenaren van een 'pied-à-terre' zich aangevallen door onterechte aanschrijvingen van de dienst. WZS zou onredelijk en onzorgvuldig handhaven. Daarom heeft wethouder Ossel de Gemeentelijke Ombudsman destijds verzocht om als onafhankelijke klachtinstantie een oordeel te geven over het optreden van de dienst.

De ombudsman bracht in 2011 het rapport 'Handhaving woonregels schiet doel voorbij' uit. De ombudsman constateert daarin dat acties van de dienst vaak niet zijn toegesneden op de feitelijke situatie, dat er gebrek is aan samenhang in optreden tussen afdelingen van de dienst en met andere organisaties en dat de dienst niet of ontoereikend reageert op brieven en met name klachten van eigenaren.

Belangrijke aanbevelingen van de ombudsman waren om maatwerk te bieden en meer aandacht te besteden aan de communicatie met eigenaren en huurders en aan de behandeling van klachten. WZS heeft de aanbevelingen van de ombudsman meegenomen in een moderniseringslag van de manier van handhaven. Wethouder Ossel heeft de ombudsman in 2011 meteen verzocht om na twee jaar de stand van zaken op te nemen. Dat doet de ombudsman in dit vervolgonderzoek.

Opzet

In het eerste hoofdstuk van dit rapport wordt een toelichting gegeven op het doel en de opzet van het onderzoek. Daarna volgt een korte beschrijving van het werk van de Afdeling Vergunningen en Handhaving van WZS. Vervolgens geeft de ombudsman zijn bevindingen weer, waaruit hij zijn conclusies trekt.

Het rapport is als volgt ingedeeld:

1. voorgeschiedenis en onderzoeksopzet
2. Toezicht en handhaving
3. Bevindingen
 - 3.1 gesprekken met de dienst en voortgangsrapportages
 - 3.2 ervaringen uit de praktijk
 - 3.3 dossieronderzoek
4. Conclusie



Afbeelding: kantoor WZS
(Edwin van Eis, fotobank Amsterdam)

I. Voorgeschiedenis en onderzoeksopezet

In dit vervolgonderzoek onderzoekt de ombudsman of de handhaving door WZS is verbeterd. Daarbij let de ombudsman in het bijzonder op de informatieverstrekking, het reageren op brieven en klachten, het doen van (voor)onderzoek, de procesbewaking en de samenwerking binnen de gemeente.

wat er mis was

De hoofdconclusies in het onderzoek uit 2011 waren dat het handhavingproces niet was toegespitst op de feitelijke situatie, dat er gebrek was aan samenhang in optreden en dat de dienst niet of gebrekkig reageerde op correspondentie van huurders/verhuurders.

Zo verleende WZS een termijn om een woning te renoveren die niet haalbaar was. Eigenaren haalden deze termijnen vaker niet dan wel. Aan de andere kant nam de dienst geregeld veel tijd voor een volgende stap in het handhavingproces en veroorzaakte daarmee onnodig lange doorlooptijden. Het gebrek aan samenhang ontstond doordat medewerkers en afdelingen bij herhaling langs elkaar heen werkten. Ook ontbrak het vaak aan adequate informatie-uitwisseling tussen de dienst en andere gemeentelijke instanties die in een zelfde kwestie bevoegd zijn. Dit gebeurde bijvoorbeeld bij het splitsen, renoveren en woningonttrekking. Handhaving door de dienst doorkruiste soms plannen van een stadsdeel, bijvoorbeeld bij complexgewijze renovatie op initiatief van het stadsdeel.

De manier waarop de dienst eigenaren en bewoners benaderde, wekte irritatie en onbegrip op. De brieven die de dienst verstuurde, waren te vaak standaard en in veel gevallen onvoldoende of niet toegespitst op de specifieke situatie. Klachten leek de dienst niet of nauwelijks op te pikken. De klachtenregeling kwam dan niet aan bod.



Belangrijke aanbevelingen van de ombudsman in 2011 waren dan ook om maatwerk te bieden en meer aandacht te besteden aan de communicatie en de behandeling van klachten. De volledige conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen in de bijlage.

*Afbeelding: renovatie Blauwslakkenblok
(Edwin van Eis, fotobank Amsterdam)*

Het vervolgonderzoek is als volgt opgezet:

1. Interviews met WZS en voortgangsrapportages

Om een goed beeld te krijgen van de veranderingen en de stand van zaken hebben er gesprekken plaatsgevonden met het management van de Afdeling Vergunningen en Handhaving.

WZS heeft in 2011 en 2012 aan de modernisering van haar werkwijze gewerkt. Hierover zijn voortgangsrapportages voor de Raadscommissie Bouwen Wonen en Klimaat opgesteld. Ter voorbereiding op dit onderzoek is de relevante informatie hieromtrent verzameld, geselecteerd en bestudeerd. Dit om een overzicht te krijgen van de voortgang en de resultaten van de opvolging van de aanbevelingen van de ombudsman uit 2011. Dit overzicht is als bijlage opgenomen.

2. Ervaringen uit de praktijk

De ombudsman heeft in januari 2013 een meldpunt opengesteld op zijn website om personen de gelegenheid te geven hun ervaringen met de manier van optreden door WZS te delen. Daarnaast zijn binnengekomen klachten over handhaving door WZS sinds de moderniseringsslag bij dit onderzoek betrokken. Er zijn acht signalen, in de vorm van meldingen en klachten, van onder andere huurders, verhuurders en een belangenorganisatie binnengekomen.

3. Dossieronderzoek

Aan de hand een vragenlijst die is toegespitst op de hoofdconclusies en aanbevelingen in het onderzoek uit 2011 zijn 10 projecten met ongeveer 50 dossiers van verschillende handhavingssaken bij WZS onderzocht. Op die manier is zichtbaar geworden hoe de aangepaste werkwijze uitwerkt.

2. Toezicht en handhaving

Juridisch kader

WZS ziet toe en handhaaft op de naleving van de Huisvestingswet en de daarop gebaseerde Regionale Huisvestingsverordening Stadsregio Amsterdam 2010¹ (hierna: 'de huisvestingsverordening'). De huisvestingswetgeving heeft tot doel een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van schaarse woonruimte te bewerkstelligen. De wet beoogt in het bijzonder dat mensen met een laag inkomen in aanmerking kunnen komen voor een betaalbare huurwoning. De huisvestingsverordening wijst de woonruimte aan, die alleen mag worden verhuurd als daarvoor een huisvestingsvergunning is afgegeven. Dat zijn de sociale huurwoningen.

Sociale huurwoningen van particuliere eigenaren

Het grootste deel van de sociale huurwoningen in Amsterdam is eigendom van woningcorporaties. Daarnaast zijn er in Amsterdam relatief veel sociale huurwoningen in bezit bij particulieren. In Amsterdam is de Dienst Wonen Zorg en Samenleven belast met het verlenen van huisvestingsvergunningen en het toezicht op de naleving van de wet en de huisvestingsverordening voor sociale huurwoningen van particuliere eigenaren. Daarnaast controleert WZS of corporatiewoningen niet te lang leegstaan door middel van bestandsvergelijkingen tussen WZS en woningcorporaties. Dit onderzoek gaat over de controle op sociale huurwoningen van particuliere eigenaren. In de verordening staan ook de criteria waaraan een huishouden moet voldoen om voor een huisvestingsvergunning in aanmerking te komen. De wet en de verordening verbieden zowel het in gebruik geven, als het in gebruik nemen van een sociale huurwoning zonder huisvestingsvergunning. Een particuliere eigenaar is verplicht een beschikbare woning binnen vijf dagen leeg te melden en binnen vier weken een passende huurder voor te dragen.



Toezicht en handhaving

WZS controleert onder meer of bovengenoemde sociale huurwoningen niet te lang leegstaan en of de huurders een huisvestingsvergunning hebben. Bij een geconstateerde overtreding vraagt de dienst de overtreder het een en ander alsnog te regelen. Als dit niet gebeurt, zet WZS handhavingsinstrumenten in, zoals het opleggen van een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete. Met een last onder dwangsom geeft de dienst de verhuurder bijvoorbeeld de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn een huurder voor te dragen (de last) op straffe van een dwangsom. WZS legt onder meer boetes op aan verhuurders die (bij herhaling) een woning verhuren aan een persoon zonder huisvestingsvergunning. Een overzicht van de [relevante wet- en regelgeving op het gebied van wonen](#) is te vinden op de website van de dienst.

*Afbeelding: voordeur in Westerpark
(Cecile Obertop, fotobank Amsterdam)*

¹ Per 1 januari 2013 is de Regionale Huisvestingsverordening Stadsregio Amsterdam in werking getreden. Dit onderzoek heeft voor het merendeel betrekking op de periode van voor 2013.

Controle op woningonttrekking namens stadsdeel

In de Huisvestingswet zijn tevens regels opgenomen over woningonttrekking, zoals het splitsen van een pand in verschillende appartementen of het samenvoegen van woningen. Dit heeft ook betrekking op het veranderen van zelfstandige woonruimte in onzelfstandige woonruimten. In Amsterdam liggen de taken en bevoegdheden ten aanzien van woningonttrekking bij de stadsdelen. In een aantal stadsdelen, waaronder Stadsdeel Zuid en Stadsdeel West, controleert en handhaaft WZS deze regels namens het betreffende stadsdeel.

3. Bevindingen

3.1 Gesprekken met WZS en voortgangsrapportages

Om een beeld van de nieuwe manier van werken te krijgen heeft de ombudsman, voorafgaand aan het dossieronderzoek, gesproken met het management van de Afdeling Vergunningen en Handhaving van WZS. In deze gesprekken vertelt WZS dat de dienst voor een meer persoonlijke benadering van eigenaren en huurders kiest. Daarnaast kenmerkt de nieuwe werkwijze van de dienst zich door een focus op de aanpak van excessen en het werken in projecten. Hierin pakt WZS een bepaalde overtreder, soort woonfraude of buurt aan. Daarbij heeft de ombudsman kennis kunnen nemen van de aangepaste werkprocessen en werkinstructies. Tevens heeft de ombudsman de verschillende voortgangsrapportages van de wethouder Wonen voor de Raadscommissie Bouwen Wonen en Klimaat, bestudeerd. Hierin is opgenomen hoe WZS de aanbevelingen van de ombudsman en de conclusies uit het onderzoek van de dienst zelf omzet in een andere manier van werken. Het gaat om het 'Spoorboekje handhavingsacties dienst WZS' en een brief van 26 januari 2012 met bijbehorende notitie over de stand van zaken. Hier volgt een uitleg over de nieuwe werkwijze en met name de projectmatige aanpak van excessen. In de bijlage is een overzicht van de acties van WZS naar aanleiding van de aanbevelingen van de ombudsman uit 2011 opgenomen.

Projectmatige aanpak van excessen

De moderniseringsslag van de handhaving is in 2011 in gang gezet. Het oude systeem waarbij sprake was van algeheel toezicht heeft WZS verlaten en vervangen door een systeem waarbij aan de hand van projecten gericht toezicht wordt gehouden. De projectmatige aanpak van de handhaving heeft daarbij een focus op de bestrijding van excessen en de aanpak van leegstand en er wordt bij de handhaving meer ingespeeld op signalen en zorgen van Amsterdammers. Deze andere koers heeft de gemeenteraad op 12 oktober 2011 met het raadsbesluit over het nieuwe Amsterdamse woonruimteverdelingstelsel goed gekeurd.

In een project pakt WZS de woonfraude aan die met elkaar verband houdt. Het kan gaan om dezelfde soort overtreding, zoals doorverhuur of het structureel niet voordragen van huurders. Ter voorbereiding van het project analyseert de dienst de voor dat project relevante informatie, met name de informatie die al bij de gemeente beschikbaar is, bijvoorbeeld in een basisadministratie. Zo nodig verifieert WZS de informatie bij de stadsdelen. Tevens beziet de dienst of er in het project samengewerkt kan of moet worden met andere organisaties, zoals DBI, stadsdelen en politie. Het projectplan is de basis voor het project. Dit bevat het kader waarbinnen het project wordt uitgevoerd. In het plan staat een duidelijke omschrijving van de aanleiding van het project, de doelstelling, een tijdsplanning en een beschrijving van de wijze waarop WZS het project uitvoert.

In verband met de modernisering en vanwege de taakstelling die voortkomt uit het nieuwe Amsterdamse woonruimteverdelingsstelsel heeft WZS een reorganisatie doorgevoerd. Uitgangspunt is adequate handhaving met minder capaciteit. Kern van de reorganisatie is dat er speciale handhavingsteams projectmatig aan de gestelde prioriteiten werken. In de loop van 2012 is de nieuwe afdeling volledig volgens de nieuwe werkwijze gaan proefdraaien. In januari 2013



start de nieuwe afdeling en de nieuwe werkwijze definitief. Dan zijn vier handhavingteams operationeel. Binnen een bepaalde periode richt één team zich op de aanpak van leegstand. Een tweede team handelt de binnenkomende Zoeklicht- en Doorzonmeldingen² af. De twee resterende handhavingteams werken aan projecten. Het is de bedoeling dat deze teams 20 projecten op jaarbasis gaan uitvoeren. De capaciteit kan worden ingevuld met projecten vanuit samenwerkingsverbanden (zoals Zoeklicht, Doorzon en vrijplaatsen), gericht op thema's als excessen, doorverhuur, illegale short stay en huisjesmelkers. Bij de opzet van projecten wordt zoveel mogelijk samengewerkt met partners zoals stadsdelen, DPG, politie, Openbaar Ministerie en Rijksbelastingdienst. Binnen het samenwerkingsverband Zoeklicht wordt daarnaast ook samengewerkt met corporaties, particuliere verhuurders en DWI. Tenslotte is er overleg met huurdersorganisaties ten behoeve van signalering van misstanden.

Persoonlijke benadering en onderzoek

WZS legt de nadruk op het vooraf informeren van burgers. WZS benadert huurders en verhuurders nu vaak eerst persoonlijk in plaats van hen direct aan te schrijven. Per geval bekijkt de dienst dan wat er aan de hand is; zit een verhuurder op een splitsingsvergunning te wachten of moet er funderingsherstel plaatsvinden? In die gevallen doet WZS niets. Wel houdt WZS een vinger aan de pols en gaat pas in een uiterste stadium over tot handhaving. Eerst volgt er een aantal keer persoonlijk contact, onderzoek ter plaatse en eventueel een hoorgesprek. Ook is er veel aandacht voor de toonzetting in brieven, aldus de dienst.

Als het nu op handhaving uitkomt, zet WZS in op een zeer gedetailleerd dossier met daarin het gehele verhaal van a tot z. De rechter heeft al in een aantal zaken bepaald dat gezien de gedetailleerde verslaglegging, hij voor waar aanneemt hetgeen in het dossier van WZS staat. Voordat WZS overgaat tot handhaving moet het dossier waterdicht zijn. Dit in tegenstelling tot voorheen, toen WZS voornamelijk op basis van een administratieve melding uit het GBA. Het komt nu overigens zelden tot handhaving met betrekking tot leegstand.

3.2 Ervaringen uit de praktijk

Verscheidene particuliere verhuurders lieten in de zomer van 2010 hun ongenoegen over het optreden van WZS blijken in de media. Om te bezien of de moderniseringsslag tot verbetering heeft geleid, is de ombudsman op zoek gegaan naar ervaringen van personen uit de praktijk, zoals verhuurders en huurders. Om te beginnen heeft hij eind 2012 een inventarisatie gemaakt van de binnengekomen klachten over de afdeling Vergunningen en Handhaving van WZS bij de ombudsman zelf en bij WZS. Daarnaast heeft de ombudsman in januari 2013 een meldpunt op zijn site opengesteld waar personen hun ervaringen met de nieuwe manier van handhaven van WZS kunnen delen. Tevens heeft de ombudsman bij WZS gevraagd naar binnengekomen klachten. WZS geeft in de gesprekken met de ombudsman aan dat WZS geen klachten meer heeft ontvangen. In totaal zijn er acht signalen bij de ombudsman binnengekomen. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende ervaringen. De ombudsman heeft WZS gevraagd om op enkele meldingen in te gaan. De reactie van WZS is hierna opgenomen.

Via het meldpunt geeft een vastgoedbeheerder aan dat hem opvalt dat WZS meer controleert en handhaaft op echte misstanden, zoals gevaarlijke huursituaties als overbewoning. Verder meldt hij dat WZS nog steeds een eigen woningwaarderingssysteem hanteert, afwijkend van wat een eigenaar aangeeft bij het melden van een leeg gekomen woning. WZS vraagt om bij het hiervoor bestemde meldingsformulier ook een puntentelling van de woning toe te voegen. Als reactie op de melding, stuurt WZS een brief waarin WZS vaststelt dat de woning een bepaald puntenaantal heeft, wat

² De gemeente Amsterdam, politie Amsterdam-Amstelland en Amsterdamse woningcorporaties delen sinds 2008 in het kader van Doorzon gegevens om het criminele gebruik van woningen aan te pakken. Het gaat daarbij om activiteiten als doorverhuur, illegale prostitutie en hennepcultuur. Bron: www.amsterdam.nl.

maakt dat de huur van de woning boven de huurtoeslaggrens ligt en dus vergunningsvrij is. Deze puntentelling kan afwijken van de puntentelling van de eigenaar, maar WZS voegt geen toelichting of specificatie van de eigen puntentelling mee. Ondanks dat de eigenaar tevreden is met de conclusie van WZS dat de woning vergunningvrij is, stelt hij wel prijs op een motivering van de (afwijkende) puntentelling van WZS.

WZS zegt hierover het volgende. Bij een huisbezoek maakt de inspecteur de puntentelling op door met de hand een formulier in te vullen, dat voor intern gebruik is. Indien een eigenaar om de puntentelling verzoekt, voert de inspecteur de handgeschreven telling in een digitaal formulier in. Dat formulier stuurt WZS naar de eigenaar. Aangezien er in de meeste gevallen geen geschil is over de hoogte van de punten, ziet WZS geen noodzaak de puntentelling standaard mee te sturen.

Een *huurdersvereniging* laat via het meldpunt weten dat WZS, na een melding van verhuur zonder huisvestingsvergunning, de bestaande huursituatie heeft gelegaliseerd. De vereniging had bij voorkeur gezien dat de WZS had aangestuurd op een verandering van de situatie zelf.

Een *huurster* meldt dat zij sinds enkele jaren een geschil heeft met WZS over het feit dat zij geen huisvestingsvergunning heeft voor haar woning. Deze dient haar verhuurder voor haar bij WZS aan te vragen, maar de verhuurder weigert dit. Ze geeft aan dat WZS zich na de modernisering van de manier van handhaven nog even star opstelt als daarvoor. Een rechter heeft inmiddels geoordeeld dat ze de woning moet verlaten.



Afbeelding: verhuisblok aan gevel
(Cecile Obertop, fotobank Amsterdam)

Twee *huurders*, die student zijn, laten de ombudsman (los van elkaar) weten dat er een medewerker van de gemeente (in een geval van een stadsdeel en in een geval van WZS) op bezoek is geweest met de mededeling dat de bewoners te veel huur betalen en dat daar wat aan te doen is. Met dit in het vooruitzicht hebben de studenten hun volledige medewerking aan het huisbezoek gegeven en vragen over de woonsituatie en huurcontracten beantwoord. Indien ze hadden geweten dat dit ertoe kan leiden dat ze hun woning moeten verlaten, hadden ze geen medewerking verleend.

In reactie hierop stelt WZS dat de inspecteurs getraind zijn om het doel van het bezoek uit te leggen, waarbij het uit den boze is om de indruk te wekken dat het bezoek gaat om huurverlaging of dergelijke als dat niet het geval is. In de rapportages van de huisbezoeken, waarin uitgebreid verslag wordt gedaan, zijn dergelijke opmerkingen niet terug te zien.

Verder stellen eind 2012/begin 2013 twee *huurders* de ombudsman de vraag of het is toegestaan om met meerdere volwassenen een vrije sectorwoning te huren, wat volgens WZS niet zou zijn toegestaan. Tot slot vraagt een *verhuurder* de ombudsman naar zijn mening over het beleid van Amsterdam om te verbieden dat vrije sectorwoningen aan meer dan twee volwassenen, die geen huishouden vormen, te verhuren.

3.3. Dossieronderzoek

Selectie dossiers

Zoals eerder beschreven werkt WZS sinds de start van de modernisering van de manier van handhaven begin 2011 voornamelijk in projecten. Hierin maakt WZS een plan van aanpak om soortgelijke (excessieve) overtredingen als matrassenverhuur aan (seizoens)arbeiders of woonfraude in een bepaalde buurt op te sporen en zo nodig aan te pakken. Binnen een project controleert WZS dan meerdere adressen. De ombudsman heeft voor zijn onderzoek in samenspraak met WZS een selectie van 8 projecten gemaakt. Het gaat om buurtprojecten, thema projecten en flitsteamprojecten. Bij een buurtproject neemt WZS woningen in een hele buurt onder de loep. Een themaproject spitst zich toe op een bepaalde vorm van woonfraude, bijvoorbeeld matrassenverhuur. Flitsteamprojecten organiseert WZS naar aanleiding van excessieve meldingen die binnenkomen via Zoeklicht of de politie en waarbij een zekere mate van (extra) organisatie is vereist. Bij elk project zijn ten minste 5 betrokken adressen uitgekozen. Deze projecten met bijbehorende dossiers heeft de ombudsman bestudeerd. Met name de projectplannen van WZS zijn een daarbij een bron van informatie geweest.

Het gaat om drie buurtprojecten, twee flitsteamprojecten, twee themaprojecten en een project rond een bepaalde verhuurder. Daarnaast controleert WZS adressen die los van een project staan, bijvoorbeeld naar aanleiding van meldingen van derden of bij constatering van leegstand van de woning. Hiervan heeft de ombudsman er vijf onderzocht.



Afbeelding: brievenbussen (Anneke Wiering, fotobank Amsterdam)

Toetsingskader

De conclusies en aanbevelingen uit 2011 hebben als graadmeter gediend voor het doornemen en beoordelen van de dossiers. Per aanbeveling heeft is bij elk dossier zo mogelijk gekeken hoe de dienst daar nu mee om is gegaan. Sommige aanbevelingen en conclusies houden met elkaar verband of raken elkaar. Deze zijn hieronder samengevoegd in de volgende thema's: 'Communicatie en maatwerk', 'Procesbewaking', '(Voor)onderzoek', 'Onderlinge afstemming' en 'Reageren op klachten'. Per thema geeft de ombudsman zijn indruk van het optreden van WZS in de onderzochte dossiers. Daarna volgt een uitwerking en indien relevant voorbeelden.

WZS heeft de gelegenheid gekregen op de bevindingen te reageren en daarnaast heeft de ombudsman WZS gevraagd op bepaalde constateringingen specifiek in te gaan. De reactie hierop van WZS is voor zover relevant in dit stuk verwerkt.

Communicatie en maatwerk

In het algemeen communiceert WZS adequaat met betrokkenen en treedt deze positief tegemoet. WZS informeert hen goed, staat open voor vragen van eigenaren en is genegen rekening te houden met de omstandigheden die huurders en verhuurders aandragen. De informatieverstrekking aan huurders tijdens een huisbezoek is daarentegen summier. In een enkel geval laat WZS een verhuurder pas op diens verzoek weten waarom WZS en de verhuurder op een andere puntentelling uitkomen

Informatie bij aanvang

Bij constatering van overtredingen die geen exces zijn en waarvoor WZS dus geen boete oplegt, laat WZS de verhuurder/huurder per brief weten dat de geconstateerde manier van verhuren niet is toegestaan of dat de huurder geen huisvestingsvergunning heeft. Daarbij verzoekt WZS om dit op te lossen en wijst op de herstelmogelijkheden. Pas indien hier geen gehoor aan wordt gegeven zet WZS een handhavinginstrument in door een vooraankondiging tot het opleggen van een last onder dwangsom naar de overtreder te sturen. Bij de adressen waarvan bekend is dat er in het verleden sprake was van onrechtmatig gebruik van de woning, gaat WZS daarentegen wel meteen over tot het versturen van een vooraankondiging last onder dwangsom. In dergelijke dossiers wil WZS namelijk doorpakken, zo blijkt uit het betreffende projectplan.

De 'standaard' brief lijkt in de meeste situaties afdoende. Echter in sommige gevallen is deze brief niet genoeg toegespitst op een specifieke situatie. Bijvoorbeeld indien uit vooronderzoek door de dienst is gebleken dat de woning te koop wordt aangeboden. WZS vraagt de eigenaar te melden dat de woning leeg staat, maar gaat daarbij niet specifiek in op de mogelijkheid ten behoeve van verkoop uitstel te vragen van de meldingsverplichting. Ook maakt WZS de eigenaar niet attent op de mogelijkheden die er zijn voor tijdelijke verhuur. Het is een standaard brief die niet is aangepast aan de situatie, zoals die bij WZS op dat moment bekend is.

In een geval waarin een verhuurster en WZS op een verschillende puntentelling uitkwamen, gaat WZS echter in eerste onvoldoende in op de reden van het verschil. Het verschil zat hem in de punten voor energiebesparende voorzieningen, zoals dubbele ramen. Op het digitale formulier op de website van Amsterdam had de verhuurster verschillende energiebesparende voorzieningen aangevinkt. WZS rekent hier echter geen punten meer voor omdat de puntentoekenning voor energiebesparende voorzieningen medio 2012 is gewijzigd. Er zijn geen afzonderlijke punten meer voor bijvoorbeeld dubbele beglazing of isolatie van de wanden, tenzij het om een monument gaat. De eigenaar kan bij de Rijksoverheid een energielabel aanvragen. Aan het label zijn dan weer punten verbonden. Pas als de verhuurster om de reden van het verschil vraagt, wijst WZS haar op de mogelijkheid een energielabel bij de Rijksoverheid voor haar woning aan te vragen.

WZS attendeert verhuurders overigens wel op de site van Amsterdam bij het online-puntenformulier dat WZS in samenwerking met het Wijk Steunpunt wonen heeft ontwikkeld, op de mogelijkheid een energielabel aan te vragen.

Reacties op bijzondere omstandigheden

In de gevallen dat een verhuurder aangeeft meer tijd nodig te hebben om de situatie te herstellen, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een energielabel of om een renovatie af te ronden, ziet de ombudsman dat WZS hier rekening mee houdt.

Ook deed zich de situatie voor dat een woning werd onderverhuurd, waar de verhuurder geen weet van had. De dienst gaat er desgevraagd mee akkoord dat de verhuurder de onderhuurder de gelegenheid geeft een andere woning te zoeken. In een zaak waarin bij het stadsdeel bekend is dat de eigenaar de financiering voor renovatie moeilijk rond krijgt, is hierover contact geweest tussen stadsdeel Centrum en WZS. WZS geeft extra uitstel van verplichting tot voordracht van een nieuwe huurder.

WZS geeft overtreders vaak ruimschoots de tijd en mogelijkheden om hun zienswijze ten aanzien van een handhavingsmaatregel kenbaar te maken. Tevens is te zien dat WZS een te laat ingediend bezwaarschrift alsnog behandelt. WZS reageert op de aangedragen punten en weerlegt deze zo nodig.

Zo vertelt een eigenaar WZS dat hij de renovatie van de woning te moeten uitstellen vanwege lichamelijk letsel en het daarbij horende revalidatieproces. WZS vraagt daarop naar medische informatie over het revalidatieproces. De eigenaar verstrekt deze medische informatie. WZS geeft de eigenaar daarop meer tijd om de klus af te maken.

Huisbezoeken

Om de feitelijke woon/huursituatie te kunnen vaststellen legt de dienst standaard een huisbezoek af. In de rapportages van de huisbezoeken is te zien dat de inspecteurs uitleggen waar ze voor komen. In de meeste gevallen is dat het opnemen van de feitelijke woonsituatie. Bijvoorbeeld in de volgende bewoordingen:

“In de huiskamer leg ik de vrouw uit dat wij in samenwerking met het stadsdeel onderzoek doen naar de woonsituatie, waarbij wij controleren of deze in overeenstemming is met de Huisvestingswet. Ik geef aan dat wij graag willen weten hoe de woning in gebruik is gegeven, hoe de verhuursituatie is en wier op dit moment wonen”

Passage uit rapportage huisbezoek van de inspecteurs

*Afbeelding: gootsteen in studentenwoning
(foto van Edwin van Eis, fotobank Amsterdam)*



Aan het einde van het huisbezoek krijgen de huurders een brief uitgereikt met daarop de reden en uitleg van het huisbezoek, zoals hierna beschreven:

“Wij vragen de twee vrouwen of zij nog vragen hebben. Een van hen wil graag weten wat het vervolgtraject is. Ik vertel dat wij een rapport van ons bezoek gaan maken en dat deze bij de andere rapporten zal worden gevoegd. Ik vertel dat ik niet precies weet wat er dan besloten wordt, maar dat in ieder geval ook het stadsdeel op de hoogte zal worden gesteld van onze bevindingen. Ik geef de dames een brief waarin nogmaals het doel van ons bezoek wordt uitgelegd en waar ook, voor eventuele nadere informatie, het telefoonnummer van een jurist van WZS op staat. “

Passage uit rapportage huisbezoek van de inspecteurs

Dit is de enige informatie die WZS verstrekt aan de huurders. In de verslagen is niet terug te zien dat de inspecteurs de personen die ze in de woning aantreffen, informeren over de mogelijke gevolgen van hun waarnemingen tijdens het huisbezoek. Ook staat niet dat de inspecteurs de personen in de woning erop wijzen dat ze niet verplicht zijn om mee te werken. In geen van de dossiers is overigens terug te zien dat aanwezigen hierom vroegen. Daarnaast valt op dat de bewoners het huisbezoek vaak geen probleem vinden. In geen van de onderzochte dossiers zijn hier klachten over binnengekomen.

WZS zegt hierover het volgende. Het is voor de buitendienstinspecteurs lastig om te voorspellen wat de verhuurder in een zaak gaat doen. Als de gemeente een boete oplegt aan de verhuurder als overtreder is het de bedoeling dat vervolgens de overtreding ongedaan moet worden gemaakt. Het is echter aan de eigenaar om te beslissen hoe hij dat gaat doen en welke gevolgen dat heeft voor de aangetroffen bewoners. Woorden als ‘hij kan uw situatie legaliseren of het contract met u beëindigen’ spreken de inspecteurs tijdens een bezoek wel uit, maar geven een huurder niet de zekerheid die hij wenst. WZS is daarom terughoudend hierin.

Verder is het beleid van WZS om te handhaven ten aanzien van de persoon die een woning zonder huisvestingsvergunning een woning in gebruik geeft, de verhuurder dus. De bewoners ziet WZS niet als overtreder en legt hen geen boete op. Daarom geven de inspecteurs aan hen geen cautie (de

mededeling dat ze het recht hebben om te zwijgen) Dat doen ze dus wel indien WZS een persoon als overtreder ziet, aldus WZS.

Terugkoppeling aan melders

WZS laat melders van woonfraude weten wat er met hun melding wordt gedaan. Indien de melding is afgerond stuurt WZS daarover wederom bericht. WZS koppelt doorgaans veel informatie terug aan de melders. Zo mogelijk werkt WZS ook samen met een melder, bijvoorbeeld indien de melder tevens de beheerder van een woning is.

Conclusie

De communicatie door WZS is duidelijk verbeterd. WZS legt meer uit en voorziet eigenaren en huurders in eerste instantie beter van informatie in plaats van slechts aan te kondigen dat WZS een boete of dwangsom oplegt. Ook in de reacties op bijzondere omstandigheden ziet de ombudsman dat WZS minder rigide is en een oplossing tracht te realiseren. Daarbij merkt de ombudsman wel op dat WZS informatie over de situatie in het vooronderzoek soms onvoldoende gebruikt om de eigenaar op weg te helpen bij het legaliseren van de situatie. Ook is WZS niet in alle gevallen even toeschietelijk bij het geven van relevante informatie over mogelijkheden voor bijvoorbeeld tijdelijke verhuur en het aanvragen van een energielabel.

Procesbewaking

In de projecten volgen de stappen in het handavingsproces elkaar snel op. Uit de dossiers blijkt dat WZS doorpakt.

In de dossiers die los van een project staan, zoals acties naar aanleiding van meldingen, zit er soms wat meer tijd tussen de controlemomenten. In een dossier waar WZS optreedt naar aanleiding van een melding van leegstand, is aan de eigenaar uitstel gegeven voor de renovatietermijn. Op het moment van het onderzoek, houdt WZS dit dossier in bewaking door dit bij te houden in een los bestand en nog niet via een geautomatiseerd volgsysteem.

Aangezien het automatiseringssysteem begin 2013 door WZS in gebruik wordt genomen, kan de ombudsman niet beoordelen in hoeverre deze verandering de opvolging op handavingsmaatregelen beter is bij te houden.

Conclusie

Ondanks dat het automatiseringssysteem de procesbewaking bij WZS gedurende het onderzoek van de ombudsman nog niet ondersteunt, constateert de ombudsman dat WZS de voortgang in een handavingsproces bewaakt. Het gebruik van het automatiseringssysteem waar de handavingszaken in gevolgd kunnen worden, zal dit naar verwachting nog kunnen versterken.

(Voor)onderzoek

In het algemeen bereid WZS een handavingsprocedure voor door middel van bestandsvergelijking met de Gemeentelijke Basisadministratie. Als hieruit een vermoeden van woonfraude blijkt gaat WZS altijd op huisbezoek. Steeds wordt eerst een huisbezoek afgelegd alvorens contact wordt opgenomen met de eigenaar of huurder.

Bij de buurtprojecten wordt altijd eerst een huisbezoek afgelegd alvorens de eigenaar te berichten. Zo kan WZS vaststellen wie er feitelijk op een bepaald adres woont en ontstaat hier geen discussie over. De (vermeende) overtreder krijgt vervolgens uitdrukkelijk de gelegenheid om feiten te weerleggen. Bij het onderzoek ter voorbereiding op het opleggen van een boete past WZS op deze manier het principe van hoor en wederhoor toe op de (vermeende) overtreder. Het is verstandig om op deze wijze eerst alle relevante wijze boven tafel te krijgen, alvorens een sanctie als een last onder dwangsom of boete op te leggen.



Afbeelding: panden Nieuwmarkt in steigers (Edwin van Eis, fotobank Amsterdam)

WZS controleert in het vooronderzoek ook de bestemming van een pand/object in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). In een van de dossiers blijkt, nadat WZS de eigenaar heeft gevraagd een kandidaat voor een huisvestingsvergunning voor te dragen, dat er op het pand volgens het bestemmingsplan toch geen woonbestemming rust. De basisregistratie van de gemeente klopt dus niet altijd.

Conclusie

WZS zoekt ook uit wat de feitelijke situatie in een woning is en gaat niet meer uitsluitend af op de papieren werkelijkheid. In het vooronderzoek gebruikt WZS de registers van de overheid waar mogelijk en is er alert op dat hier fouten in kunnen zitten.

Onderlinge afstemming

WZS werkt meer samen met de stadsdelen om woonfraude tegen te gaan. Van bepaalde stadsdelen heeft WZS een mandaat gekregen om op woononttrekking te controleren en te handhaven. In de onderzochte dossiers vindt afstemming tussen WZS en andere organisaties plaats. In de projectplannen van de projecten waar een stadsdeel bij betrokken is, is bijvoorbeeld te zien dat er overleggen met het stadsdeel zijn. Bij een enkel huisbezoek is echter onduidelijk waarom eerst het stadsdeel en daarna WZS langskomt.

WZS ervaart dat de samenwerking met de stadsdelen steeds beter gaat, in die zin dat er meer gezamenlijke projecten worden uitgevoerd en meer informatie wordt uitgewisseld. Maar dit is nog niet bij elk stadsdeel het geval. De samenwerking over het geheel genomen is in dat opzichte nog niet

optimaal. WZS vertelt dat er diverse gesprekken met de stadsdelen zijn gevoerd, waarin gesproken is over een beter afstemming tussen de werkprocessen van WZS en de stadsdelen en over uniforme termijnen. Dit heeft wel geleid tot een goede afstemming tussen de werkprocessen, maar niet tot uniforme termijnen van de processen.

Na onderzoek van WZS blijkt in een pand in het Centrum dat er sprake was van een illegaal hotel en mogelijk van illegale prostitutie. Stadsdeel Centrum, die handhaaft op illegale hotels, heeft de zaak hier niet opgepakt en daarom moet het dossier waarschijnlijk worden gesloten.

WZS moet helaas constateren dat dit vaker voorkomt bij stadsdelen. Meldingen over illegale hotels in de vrije sector die bij het Meldpunt Zoeklicht of anderszins binnenkomen bij WZS, gaan naar het stadsdeel voor verdere afhandeling omdat zij daarvoor bevoegd zijn. Daar blijkt het vaak te stokken.

In een verslag van een huisbezoek door WZS geeft een huurster aan dat zij het vreemd vindt dat de gemeente weer langskomt omdat er enkele weken geleden ook al iemand van de gemeente is langs geweest. Zij overhandigt daarbij diens visitekaartje aan de inspecteur. De inspecteur geeft aan dat dit iemand van het stadsdeel is geweest en dat hij niet precies waarom deze persoon op bezoek is geweest

Conclusie

De contacten tussen WZS en de stadsdelen zijn duidelijk geïntensiveerd en daarmee is er ook meer afstemming gekomen. De opvolging van signalen van WZS over illegaal gebruik aan stadsdelen blijft soms uit, zonder nadere terugkoppeling.

Reactie op klachten

In de onderzochte dossiers is de ombudsman geen klachtbrieven tegen gekomen. Uit navraag bij WZS blijkt dat er tot januari 2013 ook geen klachten zijn binnengekomen. Noch heeft de ombudsman bij het doornemen van de dossiers in e-mailcorrespondentie en telefoonnotities duidelijke uitingen van ongenoegen over de manier van handelen van de WZS gezien.

Uit telefoonnotities is een enkele keer op te maken dat een betrokkenen vragen heeft over de regels en het optreden van de dienst. Daar gaat de betreffende medewerker dan op in, wat de betrokkene lijkt te accepteren. Vaak gaat het hier om onwetende eigenaren die niet weten dat leegstand niet is toegestaan. Soms neemt een overtreder contact op naar aanleiding van een vooraankondiging van een boete, bijvoorbeeld met de vraag of de boete niet wordt opgelegd indien hij de huursituatie alsnog legaliseert. Het antwoord daarop is negatief. Wel is gebleken dat de dienst in de gevallen waarin een overtreder meewerkt aan herstel van de situatie en geen juridische stappen neemt, bereid is de hoogte van de boete(s) te heroverwegen.

Conclusie

Het optreden van WZS wekt kennelijk minder weerstand op bij betrokkenen en indien het vragen oproept, reageert WZS daar tijdig en uitvoerig op.

4. Conclusie

De voornaamste taak van de afdeling Vergunningen en Handhaving van de Dienst Wonen Zorg en Samenleven (WZS) is om leegstand en oneigenlijk gebruik van sociale huurwoningen tegen te gaan. In de zomer van 2010 kwam deze afdeling van WZS daarmee negatief in de publiciteit. WZS zou onredelijk en onzorgvuldig handhaven. Daarom heeft wethouder Ossel de Gemeentelijke Ombudsman destijds verzocht om als onafhankelijke klachtinstantie een oordeel te geven over het optreden van de dienst. De ombudsman bracht in 2011 het rapport 'Handhaving woonregels schiet doel voorbij' uit. Belangrijke aanbevelingen van de ombudsman waren om maatwerk te bieden en meer aandacht te besteden aan de communicatie met eigenaren en huurders en aan de behandeling van klachten. WZS heeft de aanbevelingen van de ombudsman meegenomen in een moderniseringslag van de manier van handhaven.

In dit vervolgonderzoek onderzoekt de ombudsman of de handhaving door WZS, gelet op zijn eerdere aanbevelingen, is verbeterd. En dat is het geval. Met name door de projectmatige aanpak is er meer focus bij de dienst op belangrijke zaken, zoals matrassenverhuur in illegale pensions en woonfraude door grote vastgoedondernemers. Ook leidt het tot aangescherpte handhaving, waarbij de termijnen kort zijn. Tegelijk heeft WZS oog voor de belangen van betrokken personen en bijzondere omstandigheden. Dit maakt de handhaving doeltreffender.

WZS communiceert beter, legt meer uit en voorziet eigenaren en huurders in eerste instantie beter van informatie. Ook in de reacties op bijzondere omstandigheden ziet de ombudsman dat WZS minder rigide is en een oplossing tracht te realiseren.

Daarbij merkt de ombudsman wel op dat WZS informatie over de situatie in het vooronderzoek soms onvoldoende gebruikt om de eigenaar op weg te helpen bij het legaliseren van de situatie. Ook is WZS niet in alle gevallen even toeschietelijk bij het geven van relevante informatie over mogelijkheden voor bijvoorbeeld tijdelijke verhuur en het aanvragen van een energielabel. In de projecten volgen de stappen in het handhavingproces elkaar snel op. WZS pakt door. Het gebruik van het automatiseringssysteem waar de handhavingzaken in gevolgd kunnen worden vanaf januari 2013, zal dit naar verwachting nog versterken.

WZS zoekt ook uit wat de feitelijke situatie in een woning is en gaat niet meer uitsluitend af op de papieren werkelijkheid. In het vooronderzoek gebruikt WZS de registers van de overheid waar mogelijk en is er alert op dat hier fouten in kunnen zitten.

WZS werkt meer samen met de stadsdelen om woonfraude tegen te gaan. De contacten tussen WZS en de stadsdelen zijn duidelijk geïntensiveerd en daarmee is er ook meer afstemming gekomen. De opvolging van signalen van WZS over illegaal gebruik aan stadsdelen blijft soms uit, zonder nadere terugkoppeling. Daarvoor zou bij de stadsdelen meer aandacht moeten zijn.

Het optreden van WZS wekt minder weerstand en klachten op bij betrokkenen en indien het vragen oproept, reageert WZS daar tijdig en uitvoerig op. Wel blijkt uit meldingen bij de ombudsman dat huurders andere verwachtingen van de gevolgen van een huisbezoek kunnen hebben.

Tot slot laat het voorgaande onverlet dat er momenteel een politieke en publieke discussie is over het begrip huishouden en het toestaan van meerdere volwassen huurders op één woning. WZS is slechts belast met de uitvoering van het huidige beleid voor zogenaamde woningdelers. De politiek is aanspreekbaar op de keuzes die de stad in dit beleid maakt.

Bijlage I: Conclusies en aanbevelingen 'Handhaving woonregels schiet doel voorbij'
RA110432, 20 april 2011

Conclusies

Handhavingsproces niet reëel

- 1.1 De tijd dat de dienst wacht met het aanschrijven van de eigenaar na het vertrek van de laatste vergunning houder gaat af van de termijn die een eigenaar krijgt voor renovatie en/of verkoop.
- 1.2 Termijnen voor renovatie worden door eigenaren vaker niet dan wel gehaald en zijn daarom niet reëel.
- 1.3 De dienst neemt vaak veel tijd voor een volgende stap in het handhavingsproces en veroorzaakt daarmee onnodig lange doorlooptijden.
- 1.4 In gevallen waarbij een woning door renovatie of verkoop niet meer tot de sociale sector zal behoren, is handhaving vaak niet doelmatig.

Gebrek aan samenhang in optreden

- 2.1 Bij herhaling werken medewerkers en afdelingen van de dienst langs elkaar heen.
- 2.2 Het ontbreekt vaak aan samenwerking en informatie-uitwisseling tussen de dienst en andere gemeentelijke instanties die in een zelfde kwestie bevoegd zijn.
- 2.3 Handhaving door de dienst doorkruist soms plannen van een stadsdeel.

Geen of ontoereikende reactie

- 3.1 De brieven die de dienst verstuurd zijn vaak standaard en in veel gevallen onvoldoende of niet toegesneden op hetgeen bij de dienst bekend is over de specifieke situatie.
- 3.2 De dienst behandelt klachten meestal niet volgens de klachtenregeling of reageert in het geheel niet op klachten.

Aanbevelingen

Meer maatwerk, minder handhaving

1. Lever maatwerk, waar dat geboden is, bijvoorbeeld:
 - als een eigenaar niet meteen van het beschikbaar komen van een woning op de hoogte is;
 - als een eigenaar een woning moet ontruimen, voordat deze weer verhuurd, gerenoveerd en/of verkocht kan worden;
 - als renovatie om valide redenen niet binnen de termijn gehaald wordt;
 - als zich bijzondere omstandigheden voordoen.
2. Communiceer, in het bijzonder over de haalbaarheid van renovatieplannen en termijnen, met eigenaren, bewoners, stadsdelen en alle andere betrokkenen.
3. Bewaak het proces. Stel niet alleen termijnen, maar beoordeel zoveel en zo vroeg mogelijk de haalbaarheid van termijnen en houdt daar vervolgens strak de hand aan. Bouw daarbij zo nodig tussentijdse controlemomenten in.
4. Escaleer bewust. Schakel niet te vroeg en niet standaard over naar het proces van het opleggen van een last onder dwangsom, maar verzamel eerst informatie, zie toe op voortgang, overleg en pas termijnen aan wijzigende omstandigheden.
5. Verbeter zowel de interne afstemming bij WZS als de afstemming met tussen WZS, de stadsdelen en andere diensten waar eigenaren mee te maken hebben.
6. Heroverweeg de bevoegdheidstoedeling tussen WZS en stadsdelen op het gebied van woningonttrekking.
7. Reageer op klachten. Zorg dat medewerkers klachten herkennen en dat klachten conform de klachtenregeling behandeld worden.

Datum : 17 april 2013
Rapportnummer: RA130657
Pagina : 17/19

Bijlage II: rapporten 2010:

[Handhaving woonregels schiet doel voorbij](#) (RA110432)

[Dwangsom na dwangsom tijdens opknappen woning](#) (RA110433)

[Verhuurder gemangeld](#) (RA110434)

[Verhuurder als enige niet gehoord](#) (RA110435)

[Onvoldoende tijd voor renovatie huurwoning](#) (RA110436)

Bijlage III: Veranderingen door WZS

Na de aankondiging van de moderniseringsslag heeft de wethouder zijn plannen opgetekend in een 'Spoorboekje handhavingsacties dienst WZS' voor de raadscommissie Bouwen, Wonen en Klimaat (BWK). Hierin is met name opgenomen hoe WZS de aanbevelingen van de ombudsman en de conclusies uit het onderzoek van de dienst zelf gaat omzetten in een andere manier van werken. Daaropvolgend heeft de wethouder in een brief van 26 januari 2012 en een notitie de stand van zaken ten behoeve van de commissie BWK gegeven. Op basis van deze bronnen is in de deze paragraaf op een rijtje gezet hoe de dienst de aanbevelingen van de ombudsman heeft opgepakt.

Opvolging aanbevelingen

Aanbevelingen:

- *Lever maatwerk, waar dat geboden is, bijvoorbeeld:*
 - *als een eigenaar niet meteen van het beschikbaar komen van een woning op de hoogte is;*
 - *als een eigenaar een woning moet ontruimen, voordat deze weer verhuurd, gerenoveerd en/of verkocht kan worden;*
 - *als renovatie om valide redenen niet binnen de termijn gehaald wordt;*
 - *als zich bijzondere omstandigheden voordoen.*
- *Communiceer, in het bijzonder over de haalbaarheid van renovatieplannen en termijnen, met eigenaren, bewoners, stadsdelen en alle andere betrokkenen.*

Opvolging: WZS heeft al in een vroeg stadium stappen gezet om de communicatie met woningeigenaren en bewoners te verbeteren in de vorm van aangepaste eerste contactbrieven, invoeren van tussentijds telefonisch contact, toepassen van collegiale toetsing. Daarnaast analyseert een leidinggevende een zaak integraal voordat een WZS een boete oplegt. Tevens heeft WZS een extern panel van huurders en verhuurders bij elkaar gebracht om de handhaafpraktijk te bekijken. Medewerkers worden nu getraind in het kijken naar de specifieke situatie van eigenaren en bewoners, en in het beter signaleren, registreren en reageren op klachten. Voor dit laatste hebben zij ook een cursus klachtherkenning van de Gemeentelijke Ombudsman gevolgd.

Verder heeft WZS een nieuwe werkwijze (van standaard naar maatwerk) ingevoerd met een andere taakverdeling voor het personeel. Medewerkers werken volgens een aangepast werkproces waarin het volgende is opgenomen: eerste contactbrieven, telefonisch contact bij geen reactie op brieven, standaard horen van de eigenaren (wederhoor), collegiale toetsing en integrale analyse. Persoonlijke omstandigheden van eigenaren en huurders worden standaard meegewogen (format hiervoor ontwikkeld). Hierop wordt strikt gestuurd. Verder vinden casesbesprekingen plaats in de werkoverleggen.

Aanbevelingen:

- *Bewaak het proces. Stel niet alleen termijnen, maar beoordeel zoveel en zo vroeg mogelijk de haalbaarheid van termijnen en houdt daar vervolgens strak de hand aan. Bouw daarbij zo nodig tussentijdse controlemomenten in.*
- *Escaleer bewust. Schakel niet te vroeg en niet standaard over naar het proces van het opleggen van een last onder dwangsom, maar verzamel eerst informatie, zie toe op voortgang, overleg en pas termijnen aan wijzigende omstandigheden.*

Opvolging: WZS streeft naar strikte en haalbare termijnen voor handhaving. WZS heeft hierover in juli 2011 een werkinstructie gemaakt. In augustus 2011 heeft WZS een uitvoeringsinstructie aangepast, waarbij na de verbouwing wordt bepaald of een woning nog vergunningplichtig is alvorens de eigenaar aan te schrijven.

Aanbeveling:

- *Verbeter zowel de interne afstemming bij WZS als de afstemming met tussen WZS, de stadsdelen en andere diensten waar eigenaren mee te maken hebben.*

Opvolging: WZS heeft de termijnen en werkproces aangepast aan die van de stadsdelen, die voortaan ook leidend zijn. Het is dan wel zaak dat elk stadsdeel ook dezelfde termijnen gaat hanteren, zodat daarover ook duidelijkheid bij eigenaren en bewoners bestaat. WZS heeft diverse keren met stadsdelen gesproken over het beter afstemmen van de werkprocessen van WZS en van de stadsdelen en over uniforme termijnen. Dit heeft wel geleid tot een goede afstemming maar niet tot uniforme termijnen van de processen bij alle stadsdelen.

Ambtelijk en bestuurlijk zal de komende tijd ook werk gemaakt worden van een andere, duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen centrale stad en stadsdelen met betrekking tot de handhaving op wonen. WZS werkt samen met de stadsdelen een samenwerkingsmodel uit voor de handhaving op woonfraude met woningonttrekking. In de conceptverordening Bestuurlijk Stelsel heeft het college het voornemen opgenomen om de bevoegdheid op woningonttrekking stedelijk te maken.

WZS heeft in regulier ambtelijk overleg met de stadsdelen betere werkafspraken gemaakt. Dit is in juni 2012 bestuurlijk besproken in het Portefeuillehoudersoverleg Fysiek. Besloten is dat een werkgroep van WZS en de stadsdelen dit samen uitwerkt. De uitvoeringsinstructie is hierop aangepast.

WZS gaat begin 2013 over op een digitale dossiers, zodat sneller en zorgvuldiger gewerkt kan worden. Tevens scherpert WZS de werkinstructies voor medewerkers over de omgang met dossiers aan. Daarbij stuurt WZS actief op het volledig en goed bijhouden van de dossiers.

Aanbeveling:

- *Heroverweeg de bevoegdheidstoedeling tussen WZS en stadsdelen op het gebied van woningonttrekking.*

Opvolging: In kader het traject Onderzoek Bestuurlijk Toezicht wil WZS komen tot heldere toedeling. Dit is in 14 november 2011 in PFO Fysiek besproken. Positief advies aan PFO Veiligheid en Handhaving, die het bestuurlijk heeft afgehandeld. Het eindrapport OBT domein wonen wordt ter kennisname naar raadscommissie BWK gestuurd. OBT traject: besluitvorming december 2011

Aanbeveling:

- *Reageer op klachten. Zorg dat medewerkers klachten herkennen en dat klachten conform de klachtenregeling behandeld worden.*

Opvolging: Medewerkers hebben in september 2011 een cursus klachtherkenning van de ombudsman gevolgd. Tevens vindt reguliere bespreking van herkennen van en reageren op klachten plaats in werkoverleggen. Klachten zijn voortaan opgenomen in dossiers.