

De staat van de huurder 2024

**Signaleringen van !WOON over huurders op
de woningmarkt in regio Amsterdam**

maart 2025
www.wooninfo.nl

In ons dagelijks werk in Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer, Diemen en Haarlem zien we hoe regels uitpakken, waar knelpunten ontstaan en waar regels andere effecten hebben dan verwacht. We hebben een selectie gemaakt van de signalen die we in 2024 hebben genoteerd en die in negen thema's gegroepeerd.

Inhoudsopgave

❶	Onderhoud en woningkwaliteit	2
❷	Huurprijzen en servicekosten	3
❸	Tijdelijke verhuur en short stay	4
❹	Woningdelen en kamerverhuur	4
❺	Huurcommissie	5
❻	Ongewenst verhuurbedrag	6
❼	Energie	6
❽	Ouderen	8
❾	Corporaties: digitalisering, bereikbaarheid en meer	8

Vooraf een paar relevante cijfers:

- !WOON had in 2024 in de regio bijna 84.000 keer contact met bewoners, op ruim 22.000 adressen.
- Bijna 28.000 keer betrof dat contact het onderhoud, 19.000 keer de huurprijs en/of de servicekosten.
- We startten zo'n 3.600 keer een uitgebreider ondersteuningstraject op, o.a. richting Huurcommissie.
- Ons Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV) kreeg 594 meldingen over ernstige problemen met de verhuurder (in 2023: 545). Ruim 85% van de meldingen kwam uit Amsterdam, bijna 10% kwam uit Haarlem. De overige meldingen kwamen uit de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Zaanstad en Diemen.

1 Onderhoud en woningkwaliteit

De meeste onderhoudsklachten gaan over vocht en schimmel. In Amsterdam hadden we hierover in 2024 8.690 keer contact (in 2023 was dat 7.024 keer, in 2022 5.127). Door de eind 2023 gestarte stedelijke schimmelaanpak met de corporaties is hiervoor in 2024 duidelijk meer aandacht. Tegelijk groeit met deze aandacht ook het aantal kwesties waar het niet (in één keer) goed gaat met de opvolging. We zien een paar rode draden, die we ook bij de eerste evaluatie van de stedelijke aanpak inbrachten:

- Voor huurders is vaak niet duidelijk wat er gaat gebeuren na het eerste huisbezoek. Vaak wordt de schimmel snel verwijderd, maar zijn de vervolgstappen onhelder. Zeker bij meer complexe kwesties blijven huurders nogal eens in het ongewisse over de voortgang.
- Vaak zijn er meerdere betrokkenen: een onderzoeksbureau, de (onder)aannemer, soms ook een VvE-bestuur. Corporaties pakken niet altijd de regie, soms mist goed zicht op het werk van externen. Het komt voor dat partijen elkaar maanden bezig houden.
- We zien ook situaties waarin wel de schimmel wordt weggehaald, maar geen of onvoldoende aandacht wordt gegeven aan de oorzaak (zoals de capaciteit van de ventilatie). Dat leidt ertoe dat schimmel nogal eens terugkeert.
- Wanneer schimmel optreedt in woningen met alleen natuurlijke ventilatie, dringen wij erop aan om zo snel mogelijk mechanische ventilatie aan te brengen. Wij zien dat natuurlijke ventilatiekanalen ook in ideale omstandigheden vaak niet de benodigde capaciteit halen.
- Het frame van bewonersgedrag blijft hardnekkig. In veel gevallen is sprake van een complex binnenklimaat-probleem, waarbij zowel technische aspecten als het gebruik van de woning een rol spelen. Toch wordt nogal

eens de schuldvraag opgeworpen en beantwoord met een boodschap over bewonersgedrag. Dat bevordert het vertrouwen van de huurders niet.

Ook in de particuliere sector komen vocht en schimmel op grote schaal voor. Helaas zijn hier geen stedelijke afspraken of gestructureerde evaluatiemomenten. Vaak is er samenhang met ander nalatig onderhoud. Zo registreerden we:

- “De regen stroomt onder de kozijnen door. De woning is scheef, wat op een verzakking duidt. De meeste kozijnen zijn er ernstig aan toe, dakpannen overlappen niet of nauwelijks, er is een aantal zorgwekkende (vocht)plekken gevonden. De oude schoorsteen lijkt een bron van ellende, ventilatie in de badkamer is niet op orde. Er is nog enkel glas.”

Wanneer schimmel ontstaat in een woning met alleen natuurlijk ventilatie, wordt de oplossing vaak alleen bij de huurder gelegd: die moet meer ventileren. Naar onze overtuiging moet natuurlijk ventilatie dan als gebrek worden beschouwd. De Huurcommissie wil daar niet aan, maar hanteert o.i. een te nauwe interpretatie van het Besluit bouwwerken en leefomgeving. We verzochten de Huurcommissie om dit beleid aan te passen; het gesprek hierover is nog gaande.

2 Huurprijzen en servicekosten

Op 1 juli 2024 werd de Wet betaalbare huur van kracht. We zijn in het algemeen terughoudend met politieke stellingnames, maar voor deze wet waren we een enthousiast pleitbezorger. Hij verbetert de positie van huurders in een overspannen woningmarkt en voorkomt de meest extreme wanverhoudingen tussen prijs en kwaliteit. Dat kleinere beleggers hun huurwoningen nu van de hand doen, is niet anders dan een correctie op de ontwikkelingen tussen 2015 en 2021, toen juist heel veel koopwoningen door diezelfde kleine beleggers werden omgezet in huurwoningen (via ‘buy to let’ en ‘keep to let’).

In de gereguleerde sector gold in 2024 een relatief hoge maximale huurverhoging van 5,8% (plus eventuele inkomensafhankelijke opslag), in de vrije sector van 5,5%. We kregen de nodige vragen van huurders over deze hoge percentages, maar in het algemeen is de aanzegging juist en moeten de huurders het met onze uitleg doen.

In de loop van 2024 blijkt dat de meeste corporaties in 2023 veel duurdere contracten voor elektra moesten afsluiten. Huurders zien dat achteraf terug in de afrekening servicekosten voor verlichting, lift en mechanische ventilatie. Om deze te accepteren willen diverse huurders graag uitleg of inzage in onderliggende facturen. We steggelen met corporaties over de wijze waarop hierin wordt voorzien. Corporaties vinden een schriftelijke uitwisseling te arbeidsintensief, maar voor huurders is de drempel om naar een kantoor te moeten komen weer hoog. Formeel is dat ook niet in lijn met de wet en jurisprudentie. We vervolgen het gesprek hierover.

- In VvE-complexen kan voor huurders niet worden volstaan met een afrekening op basis van voorschotten, ook niet als de ALV daarmee instemt. Rochdale deed dit bij huurders in het Centrum wel. Het huurrecht bepaalt evenwel dat het echt om feitelijk gebruik moet gaan. Rochdale behoort dit binnen de VvE te regelen. Betreffende huurders stapten naar de Huurcommissie.
- Opleidingsinstituten als VU en UvA helpen buitenlandse studenten vaak bij de zoektocht naar een woning, maar vragen hiervoor enkele honderden euro’s “housing fee”. Een groep VU-studenten maakte hier bezwaar tegen. De kantonrechter gaf hen gelijk; dit is het “dienen van twee broodheren”, wat verboden is. De VU moet de housing fee daarom aan de studenten terugbetalen. De VU is eind 2024 in hoger beroep gegaan. Zij stelt dat dit tot grote problemen leidt, omdat de Wet Hoger Onderwijs bepaalt dat zij geen eigen middelen aan deze hulp mag besteden.

3 Tijdelijke verhuur en short stay

Tijdelijke huurovereenkomsten

Op 1 juli 2024 werd de Wet vaste huurcontracten van kracht en kwam er een einde aan de veel gebruikte mogelijkheid om een tijdelijke huurovereenkomst af te sluiten. Voorlopig zijn er evenwel nog veel huurders met een contract dat onder de oude wetgeving valt. We krijgen veel vragen over de opzegging van zo'n oud contract. Meestal is de opzegging rechtsgeldig, maar ook tijdelijke contracten bevatten soms bepalingen die een huurder niet hoeft te accepteren.

- Zo zijn 2-jarige contracten met een boeteclausule als de huurder binnen 12 maanden vertrekt strijdig met de wet. We zien deze contracten o.a. bij bureau Expat Housing.
- Ook is het wettelijk niet toegestaan als de verhuurder een tijdelijke overeenkomst tussentijds opzegt op grond van dringend eigen gebruik. Homebay probeert dit toch.

Short stay

We zien aan het eind van het jaar een toename van advertenties voor short stay-verhuur voor een zeer beperkte duur (van bijvoorbeeld maximaal 6 maanden). Zo kan de verhuurder de Wet vaste huurcontracten en andere huurrechten omzeilen. Verhuur "naar zijn aard van korte duur" is echter alleen bedoeld voor hotels, vakantiehuisen of bijvoorbeeld woningen die echt zijn gebouwd of bestemd als wisselwoningen bij renovaties. We hebben nauw contact met de gemeente over deze adressen; zulke verhuur van reguliere woningen kan aanleiding zijn om te onderzoeken of hier sprake is van woningonttrekking. Twee voorvallen die in dit verband opvielen:

- De Huurcommissie wilde aanvankelijk niet oordelen over een voorgelegde kwestie, juist omdat de verhuur naar zijn aard van korte duur zou zijn (en daar gaat de Huurcommissie naar eigen zeggen niet over). We tekenden hier bezwaar tegen aan; een (voor ons positieve) uitspraak volgde begin 2025.
- Roomplaza/SMG Housing verhuurt een verkamerde woning aan een groep bewoners in West. De verhuurder voorziet hen van lakenpakketten en biedt nog wat extra services; zo suggereert hij short stay verblijf en probeert de huurwetgeving voor kamers te ontduiken. De huurders betaalden ook nog eens € 500 aan bemiddelingskosten. Voor betreffende woonruimte is evenwel alleen een vergunning voor kamerverhuur/woningdelen afgegeven, niet voor short stay.

4 Woningdelen en kamerverhuur

Woningdelen

Het aantal woningdelers dat zich meldt met een opzegging of problemen bij de opvolging van vertrekkende huurders was in 2024 relatief groot. De meeste voorvallen deden zich voor bij kleine beleggers. Een deel vindt verhuur niet meer rendabel vanwege de Wet betaalbare huur. De vastgoedwereld heeft dit frame stevig gepromoot. Maar feitelijk maakt het nieuwe puntenstelsel voor onzelfstandige woonruimte kamerverhuur juist rendabeler; de maximale huren per kamer zijn flink omhoog gegaan.

- Het komt regelmatig voor dat woningdelers na vertrek van één van de huurders geen opvolger meer mogen aanwijzen (en dus met elkaar de resterende, vaak hoge, huur moeten opbrengen). Verhuurder zet zo een uitsterf beleid in gang. Het hangt van het precieze contract af of we in dit soort gevallen iets kunnen doen.
- We zien ook regelmatig dat voor het bijschrijven van een nieuwe huurder op een huurcontract bijzonder hoge administratiekosten in rekening worden gebracht. Wettelijk gezien is dat een onredelijk beding. Huurders accepteren dit evenwel vaak, om de relatie met hun verhuurder niet te verstoren.
- Van de Amsterdamse Kamer van Verenigingen (AKvV) horen we dat dit soort praktijken zich ook vaker voordoen bij klassieke verenigingspanden (dispuutshuisen). We gaan na hoe we hun achterban hierover in 2025 nader kunnen informeren.

- Schrijnend is de situatie van een woongroep die al sinds de jaren '70 bestaat. De verhuurder van deze groep (bestaande uit vijf huurders met contractueel coöptatierecht) staat wissels niet meer toe. Hij heeft in het verleden al een rechtszaak tegen dit coöptatierecht verloren. We starten opnieuw een juridisch traject.

Hospitaverhuur

We zien een hernieuwde aandacht voor hospitaverhuur. Dat is mooi, net als de afspraak met de Amsterdamse corporaties dat zij dit niet meer verbieden. Het roept wel nieuwe kwesties op:

- Er zijn meerdere (online) platforms gestart die bemiddelen tussen kamerzoekers en aanbieders. Sommige met een echt maatschappelijk doel, andere meer commercieel. De bemiddelaars werken meestal met een tijdelijk huurcontract van maximaal 1 jaar, sommige vragen ook hoge bemiddelingskosten. We onderzoeken wat wel en niet kan.
- Een huurster die zich wilde inschrijven op een adres als kamerhuurster krijgt van de gemeente te horen dat dit niet kan, omdat de (hoofd)verhuurder niet de eigenaar is.

5 Huurcommissie

De Huurcommissie maakte de afgelopen jaren een aantal verbeterlagen, waardoor dossiers sneller werden opgepakt en afgehandeld. Helaas zien we de doorlooptijd in de tweede helft van 2024 weer oplopen. Ook ondervinden we dat de Huurcommissie regelmatig op formele gronden verzoekschriften afwijst zonder een inhoudelijke blik op de zaak te werpen. Dit lijkt efficiënt, maar lost de kern van een geschil niet op. Vaak start dan alsnog een nieuwe zaak óf wordt een hoger beroep ingesteld. We kiezen er in een aantal gevallen voor om een klacht in te dienen, omdat dit enige manier lijkt om aandacht voor een zaak te krijgen. We benaderden ook het ministerie van BZK en de Tweede Kamer.

- De Huurcommissie werkt minder dan voorheen mee aan een verzoek om uitstel van een huisbezoek. Huurder moet maar zorgen dat hij/zij thuis is; aankondigingen komen kort van tevoren. We dienden over een specifiek geval een klacht in bij Nationale Ombudsman, maar die vond zichzelf niet de instantie om dit te beoordelen. Wie dan wel die instantie is, werd niet gemeld.
- De Huurcommissie verklaarde 300 huurders bij Change= niet-ontvankelijk in hun bezwaar tegen de afrekening servicekosten, omdat zij niet eerst individueel bezwaar hadden gemaakt bij de verhuurder. Het zou, hoewel heel Nederland inmiddels weet dat we hierover met Change= in de clinch liggen, volgens de Huurcommissie daardoor niet duidelijk zijn of er wel echt een geschil is tussen betreffende huurders en verhuurder. Wij wijzen erop dat discussies over servicekosten in complexen met veel collectieve en voor alle huurders gelijke servicekostenposten bijna altijd op complexniveau wordt gevoerd. Wanneer van elke huurder wordt geëist dat hij/zij afzonderlijk bezwaar maakt tegen de afrekening, staat dat haaks op de doelstelling van de Huurcommissie: laagdrempelige geschillenbeslechting. Het leidt ook tot onnodig veel werk voor alle betrokkenen, inclusief de Huurcommissie zelf. We dienden we hierover bij de Huurcommissie een klacht in, waarop die ons doorverwees naar het ministerie van BZK en de Nationale Ombudsman (die zich opnieuw niet bevoegd achtte). We informeerden ook de vaste Tweede Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken. Het gesprek hierover is nog steeds gaande.
- Het op zichzelf prima wetsvoorstel Toekomstbestendige Huurcommissie lost bovengenoemd probleem helaas niet op. We stuurden eind 2024 een reactie op dit wetsvoorstel, waarin we ervoor pleiten om een huurdersvertegenwoordiging (mits die voldoet aan de Wet Overleg Huurders Verhuurder) het recht te geven om een geschil over de servicekostenafrekening voor te leggen aan de Huurcommissie. Deze kan de afrekening beoordelen en de uitspraak bindend verklaren voor alle huurders. Zo vervangt één procedure vele honderden andere.

6 Ongewenst verhuurbedrag

Ons Meldpunt kreeg in 2024 594 meldingen over ongewenst verhuurbedrag, iets meer dan in 2023. Meldingen die ook een overtreding van de Wet Goed verhuurderschap zijn, zetten we, als de huurder toestemming geeft, door naar het gemeentelijk meldpunt. Net als vorig jaar betroffen de meeste meldingen overtredingen van (huur)wetgeving, borgkwesties stonden op plek twee. Kwesties rondom huuropzegging en huurbescherming kwamen dit jaar met stip binnen op plek drie.

- We noteerden 134 meldingen rond (het niet terugbetalen van) borg. Een aantal bemiddelaars of verhuurders overtreedt op dit punt aanhoudend de wet.
- Extreme borgsommen nemen in aantal toe, ook door de steeds hogere huurprijzen. Zo zien we al regelmatig borgsommen van meer dan € 5.000.
- Vooral op social media staat veel aanbod dat te mooi is om waar te zijn. Zo kunnen geïnteresseerden zich bij verhuurder Martin Peter melden voor een gemeubileerde woning van 60 m² in het Centrum van € 725. Er zit zelfs een parkeerplaats bij. Verhuurder probeert in de mailwisseling vertrouwen te wekken en lokt een betaling uit om de woning te reserveren (nog voordat die kan worden bezichtigd). Volgens Data Amsterdam heeft het adres een winkelfunctie. Over de ‘verhuurder’ is online niets te vinden.
- We zien weer diverse pogingen om zolders in te pikken. Vaak hebben huurders de zolder jarenlang in gebruik, alleen staat dat lang niet altijd duidelijk in de huurovereenkomst. Rembrandt Propco doet dit bij een huurder die de zogenaamd illegale zolder op 4 hoog al 40 jaar huurt, de formele inschrijving is echter op 3 hoog. In een ander geval start Vastgoedunie zonder aankondiging een verbouwing en voegt een leeggekomen woning op 3 hoog samen met de zolders. Huurster had de berging al 27 jaar en kan nu ook niet meer bij de hijsbalk.
- Het voorleggen van kwesties bij de Huurcommissie (zoals toetsing aanvangshuur) is meerdere malen aanleiding om de huur op te zeggen. Daarbij worden ook niet-bewijsbare argumenten als “dringend eigen gebruik” uit de kast getrokken. Verhuurder Prologue BV maakt het extra bont en beweert de huurders op een zwarte lijst te kunnen zetten van vijf grote particuliere verhuurders.
- In een kamergewijs aan een groep vrouwen verhuurde woning in Zuidoost geldt een aantal vreemde regels. Er is een verbod op (mannen)bezoek en er hangt een camera in de woonkamer. Verhuurder woont in Almere, komt geregeld onaangekondigd binnen en permitteert zich in de verhuurde woonkamer te komen werken. We adviseren de huurders om eigen sloten op de deur te zetten en de camera te verwijderen.
- Ook in een andere woning hangt een camera, de verhuurder wil kunnen zien of de huurder gasten laat overnachten. Huurder durft de camera niet te blokkeren omdat ze een hoge borg betaalde.
- Een extreem geval: huurder ontvangt brief van verhuurder in een rouwenvelop. Dit past in een langer durend ‘doodsdiscours’ van een verhuurder met veel verbale agressie.

7 Energie

Kosten en afrekening blokverwarming

- Een groot zorgpunt blijft het aantal extreem hoge en onduidelijke afrekeningen bij blokverwarming. Jaarafrekeningen van enkele duizenden euro’s komen ook dit jaar veel voor. Het merendeel van deze kwesties speelt in Zuidoost. Maar we zien ook in de Staatsliedenbuurt een complex met blokverwarming en een voorschot stookkosten van € 335 per maand. We bespreken onze zorgen met verschillende buurtteams en betreffende corporaties, maar missen een structurele aanpak.
- De Huurcommissie heeft ondertussen de lat hoger gelegd om tot het oordeel “niet goed functionerende installatie” te komen. Dit vereist nu duur en tijdrovend onderzoek. Verhuurders zijn uit zichzelf niet direct bereid

tot matiging van de afrekeningen, ook als eigenlijk wel bekend is dat de installatie oud is of niet goed ingeregeld. We zijn als proef met één zaak naar de Kantonrechter gestapt.

- We zien dat hoge afrekeningen lang niet altijd gevolgd worden door een verhoging van het maandelijks voorschot in het jaar erna. Dat vergroot de problemen in de nabije toekomst.
- We blijven het belang benadrukken van duidelijke informatie bij de afrekening. Voor een goed begrip van het verbruik is het van belang dat naast euro's het verbruik in GJ, m3 en/of kWh vermeld staat. Dit is overigens ook verplicht op grond van het landelijke Besluit factuur, verbruiks- en indicatief kostenoverzicht energie.
- We zien gelukkig dat de TTB-subsidie (Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluiting) meestal aangevraagd en verrekend is. De regeling is wel complex; dat levert de nodige vragen en werk op.

Aardgasvrij verwarmen

De toenemende gebruikskosten (m.n. vastrecht) zorgen voor meer achterdocht jegens de grote warmtenetten van Vattenfall en Westpoort Warmte. Klachten over warmteleveranciers zijn niet per se ons werk, maar we helpen huurders wel als die door verhuurders en leveranciers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

- Alle warmteleveranciers vragen tegenwoordig de maximale tarieven (voor zowel vastrecht als het verbruik in GJ). Huurders hebben geen keus en betalen zelfs in nieuwe, superzuinige 1-kamerstudio's al meer dan € 100 euro per maand.
- Huurders van Stadgenoot op Oostenburg blijven zich melden met klachten over de WKO's. Huurders hebben lange tijd geen goed werkende verwarming. Zowel bij Stadgenoot als bij leverancier Eteck zijn medewerkers niet goed op de hoogte wie waarvoor verantwoordelijk is. Uitbesteden van werkzaamheden aan meerdere aannemers maakt de onduidelijkheid groter. Bij Ymere zien we vergelijkbare problemen in het gebied De Eenhoorn, daar met leverancier Celcias.
- Een huurder van Ymere wint een rechtszaak over vastrecht bij een WKO. De zaak volgde op het zgn. Acantus-arrest, waarin was bepaald dat huurders niet hoeven te betalen voor de installatie zelf. Anders dan bij dit arrest betaalt de huurder bij Ymere het vastrecht aan de leverancier (Eteck) en niet aan de verhuurder. Nu bepaalde de rechter dat Ymere moet terugbetalen, omdat de investering voor en instandhouding van de installatie al uit de huur betaald moeten worden. Ymere kondigde aan in beroep te gaan. De gevolgen van deze uitspraak kunnen ingrijpend zijn; we volgen dit op de voet.

Oplopende kosten woningisolatie, nu tijd voor monumenten?

- De kosten van woningisolatie (zowel materiaal als uitvoerend personeel) lopen op. Dat maakt het lastiger om als groep huurders draagvlak te organiseren voor een isolatievoorstel aan de verhuurder, omdat daarin een kostendekkende huurverhoging moet worden aangeboden. Het gaat nu al snel om tientallen euro's. Huurders haken af omdat de relatie met de energiebesparing in euro's dan te scheef wordt.
- In een langsepende zaak over het doorberekenen van de kosten van kozijnvervanging na een huurdersinitiatief kregen de huurders grotendeels gelijk. De verhuurder moet hier aan nieuwe kozijnen meebetalen als deze te oud zijn voor dubbel glas. Nog steeds is de huurverhoging evenwel flink.
- De E-, F- en G-labelaanpak van de corporaties komt op gang. Dat is mooi, maar we missen soms transparantie naar huurders over de planning. We vinden het vooral jammer als een huurdersinitiatief alleen wordt afgedaan met "u komt later nog aan de beurt", zoals we bij Lieven de Key en De Alliantie meemaakten.
- Lieven de Key weigert na verzoek van een huurster isolatieglas te plaatsen "omdat het pand een monument is". Huurster krijgt dit antwoord snel en zonder verdere uitleg. We vragen ons af of er onderzoek gedaan is naar wat wél mogelijk is en of bijvoorbeeld advies is gevraagd aan het Loket Duurzaam Erfgoed. Er zijn tegenwoordig meerdere opties om isolatieglas in monumenten te realiseren, betaalbaarder dan voorheen.
- We krijgen sowieso een toenemend aantal signalen van huurders in monumenten. Die zijn nog uitgezonderd van de landelijke prestatieafspraken over aanpak van E-, F en G-labels; het is de vraag of dit met de oplopende energielasten nog logisch en wenselijk is.

8 Ouderen

We zien bij steeds meer ouderen, zowel met een laag als hoog inkomen, met een koop- of huurwoning, behoefte aan informatie over hun toekomstige huisvestingsopties.

- We constateren dat veel ouderen geen inschrijving hebben bij WoningNet/DAK. Met als meest genoemde redenen: “ik hoef niet ingeschreven te staan als ik doorstromer ben” en “ik heb toch nooit recht meer op een sociale huurwoning”. Mensen maken deze inschatting op basis van verouderde informatie en/of onwetendheid over de huidige regelgeving, maar ook door het niet of onjuist inschatten van hun inkomensontwikkeling.
- In de Omgevingswet zijn diverse brandvoorschriften aangescherpt, met verschillende onhandige gevolgen. Nieuwe trapliften in bestaande bouw zijn minder vaak mogelijk, scootmobiel s mogen niet meer worden geplaatst in centrale hallen of op galerijen (maar kunnen meestal ook niet bij bewoners naar binnen), zitmeubilair dat mensen gebruiken om elkaar in de hal te ontmoeten moet soms weg. Gemeente en corporaties weten nog niet goed hoe hierop te handhaven; in de praktijk leidt dat tot wisselende handhaving en groeiende onrust bij bewoners.
- We blijven vragen om flexibiliteit bij de toepassing van de verhuisregelingen Van Groot naar Beter en Van Hoog naar Laag. Exemplarisch is het voorbeeld van een huurster van Lieven de Key op Kattenburg. Zij had haar grote 4-kamerwoning kunnen vrijmaken voor een gezin als ze zou verhuizen naar een leeggekomen kleine 3-kamerwoning in dezelfde buurt. Helaas bleek die net te groot voor iemand zonder kind.

9 Corporaties: digitalisering, bereikbaarheid en meer

We bespraken met de corporaties onze top 5 verbeterwensen op gebied van dienstverlening. Dat leidde tot een aantal concrete resultaten, maar niet op alle onderwerpen.

- Alle corporaties gingen aan de slag met hun bereikbaarheid. We kregen in het tweede half jaar minder klachten van huurders over lange wachttijden bij de centrale nummers.
- Het uitblijven van reacties op terugbelverzoeken en voicemail s bleef wel een knelpunt, zowel voor huurders als voor !WOON-medewerkers.
- We vroegen via de AFWC om meer aandacht en tijd voor huurders die hulp nodig hebben bij het online traject voor het aanvaarden van een nieuwe woning. Corporaties hanteren hiervoor uiteenlopende, maar in het algemeen zeer korte termijnen. We zijn hierover nog met de AFWC in gesprek.
- Bij een aantal corporaties volgt op het digitaal indienen van een reparatieverzoek slechts een heel summiere ontvangstbevestiging. Daardoor is lastig om op een later moment inhoudelijk te kunnen refereren aan reeds gestuurde berichten. Ook is bij sommige corporaties de mogelijkheid beperkt om bijlagen, foto's en stukken mee te sturen. Dat bemoeilijkt het geven van een goede toelichting. We zijn hierover met de corporaties in gesprek.
- We zien dat aanvragen van medehuuderschap, zeker bij ouder-kind relaties, door corporaties met grote terughoudendheid worden behandeld, óók als er genoeg bewijsstukken zijn van een duurzaam gemeenschappelijke huishouden. Er is ook steeds meer jurisprudentie ten gunste van aanvragers. We vragen corporaties om meer open te staan voor aanvragen die duidelijk voldoen.
- Bij een vermeende situatie van ‘geen hoofdverblijf in de woning’ voert Rochdale de druk op, en erkent dit ook in contact met !WOON. Enige druk is bij een vermoeden van woonfraude begrijpelijk, maar we zien soms teveel achterdocht. We voorkwamen in dit geval dakloosheid van een moeder met twee kinderen.