



Jaarrapportage Prestatieaanbod bewonersondersteuning 2024

4 maart 2025





Inhoudsopgave

Vooraf.....	3
1 Advies en ondersteuning individuele bewoners	4
2 Dienstverlening aan bewonersgroepen	9
3 Projecten en programma's	11
4 Signaleringen en ontwikkelingen	15



Vooraf

Met trots presenteren we hier onze jaarrapportage 2024. We hebben (opnieuw) een zeer productief jaar achter de rug. We haalden ruimschoots alle kerndoelstellingen die in het Prestatieaanbod waren opgenomen. Zo hadden we een record aantal klantcontacten (ruim 78.000), ook wisten we een record aantal unieke huishoudens te helpen (bijna 21.000, waaronder een kleine 5.000 contacten waarbij we geen adres noteerden). Al die klanten waren in het algemeen tevreden, bleek uit het klanttevredenheidsonderzoek dat we kort na de zomer afrondden: ze waarden het contact met !WOON gemiddeld met een 8,1 (in 2023: 8,2).

We hielpen in 2024 ook weer een flink aantal woningzoekenden bij het inschrijven en zoeken op Woningnet/DAK. Met behulp van diverse vrijwilligers verzorgden we voor deze groep wekelijks 13 spreekuren.

De groei in het aantal VvE's waarmee we contact hebben zette zich in 2024 voort. Het aantal bewonerscommissies dat we adviseerden bleef met 188 exact gelijk aan 2023.

Veel werk stopten we in 2024 opnieuw in diverse starterscomplexen, waarvan Change= de bekendste is. We boekten in deze complexen voor grote groepen huurders tegelijk belangrijke resultaten, alle met betrekking tot (ten onrechte verschuldigde) servicekosten/bijkomende kosten. Tegelijk lopen diverse procedures nog lang door. Met de Huurcommissie probeerden we afspraken te maken over collectieve indiening en beoordeling. Daarin boekten we slechts heel beperkt resultaat. We zetten deze gesprekken in 2025 voort.

We waren blij met de nieuwe Wet betaalbare huur, die per 1 juli 2024 van kracht werd. De positie van met name huurders in het middensegment is hierdoor versterkt, de ernstigste uitwassen in de prijs-kwaliteitsverhouding van huurwoningen zouden hierdoor tot het verleden moeten gaan behoren. Het aanpassen van onze systemen en website aan de nieuwe puntentellingen bleek nog wel een complexe opgave, waaraan de laatste maanden van het jaar de nodige aandacht is besteed. We overlegden ook meermaals met de gemeente over de onderlinge taakverdeling.

Tot slot mochten we in 2024 weer niet klagen over de aandacht van zowel landelijke als lokale media voor diverse uiteenlopende kwesties waar we mee aan de slag waren. We genereren die aandacht vaak ook bewust, via onze eigen website en social media. Hoe meer in beeld is over de rechten van huurders (en waar die te halen), hoe beter het is.

Kerncijfers

	Resultaat 2024	Prestatieaanbod 2024	Resultaat 2023
Unieke bezoekers website*	247.000	275.000	385.100
Totaal individueel contact	78.103	65.000	68.903
Unieke huishoudens op adres	16.160	15.000	15.410
Aantal uren woonspreekuur / locaties**	37/17	35/15	62/19
Voorlichting: webinars/bijeenkomsten	139	83	152
Bewonerscommissies geadviseerd	188	125	188
VvE's waarmee contact	129	100	97
Aantal medewerkers per 31-12	129	n.v.t.	130
Aantal vrijwilligers per 31-12	142	n.v.t.	221

* Google Analytics heeft per 1 juli 2023 de definitie van "bezoekers" gewijzigd. Voorheen telden alle bezoekers, nu alleen wat Google als actieve bezoeker beschouwt. De cijfers zijn daardoor niet meer vergelijkbaar.

** Dit is vanaf 2024 excl. spreekuren voor woningzoekers (geldt ook voor het Prestatieaanbod).

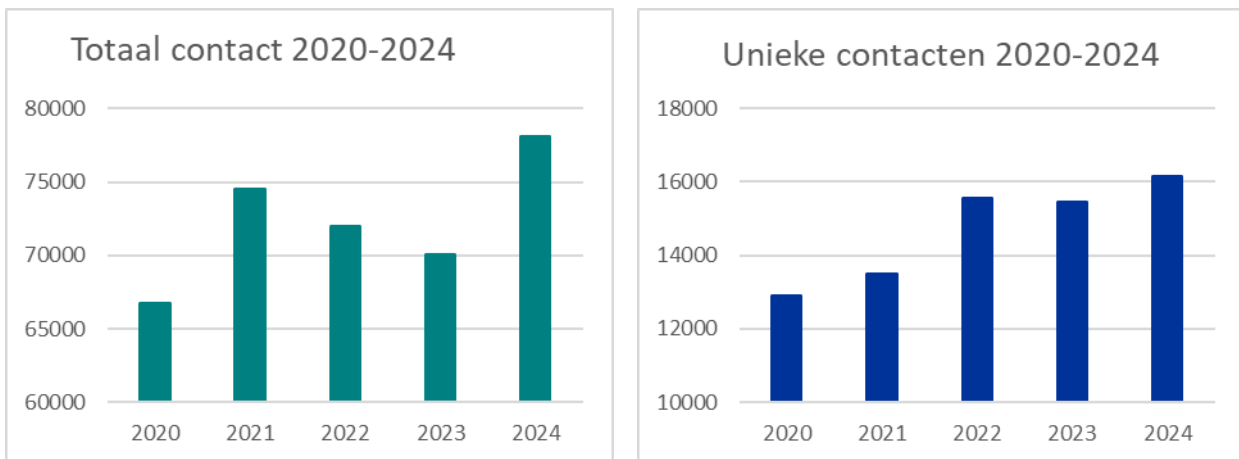


1 Advies en ondersteuning individuele bewoners

1.1 Contact individuele bewoners

De stedelijke frontdesk verzorgt op werkdagen van 9.00 tot 17.30 de telefonische bereikbaarheid en opvolging van bewonersvragen via e-mail/webformulier. Het aantal telefoontjes was iets meer dan in 2023.

Vanuit het via de basissubsidie gefinancierde werk was er contact met 16.160 unieke Amsterdamse huishoudens¹. Daarnaast registreerden we 4.835 contacten zonder adres. Beide meer dan vorig jaar (15.452 resp. 3.577). Totaal registreerden we 78.103 contacten, ruim meer dan vorig jaar (70.047).



1.2 Actuele informatie en tools: online en offline, campagnes en pers

Het aantal websitebezoekers groeide licht ten opzichte van 2023. Vanwege een andere meetwijze door Google Analytics is de vergelijking tussen 2024 en 2023 niet exact, maar een schatting.



¹ !WOON heeft ook veel contacten met bewoners(groepen) via projecten die worden gefinancierd met andere middelen (van de gemeente Amsterdam of derden). Deze contacten leggen we wel vast, maar tellen we niet mee in deze rapportage.



We plaatsen wekelijks gemiddeld 2 nieuwsberichten op onze website en delen deze op social media en in onze nieuwsbrieven. Dat brengt het werk van !WOON onder de aandacht en genereert bezoek aan de website. We zijn actief op LinkedIn (5.100 volgers, eind 2024), Facebook (2.900), Twitter (2.500) en Instagram (1.600).

We stuurden 2x onze algemene nieuwsbrief (4.600 abonnees), 4x de VvE-nieuwsbrief (2.500 abonnees) en 1x de nieuwsbrief Energie besparen (7.000 abonnees). Verder stuurden we 6x een nieuwsbrief voor bewoners van Change= (1.400 abonnees); zo hielden we hen op de hoogte van de ontwikkelingen inzake de diverse procedures. Een soortgelijke nieuwsbrief verzonden we naar huurders van Rockfield (2x) en Greystar/Our Domain.

We organiseerden twee campagnes: één rond de huurprijs/servicekosten in april/mei en één rond energiebesparing in het najaar. Posters rond deze thema's waren in de hele stad te zien. We adverteerden extra in buurt- en wijkkranten, op AT5 en in het Parool en de Telegraaf. In een aantal buurt- en wijkkranten adverteerden we in elke editie, afhankelijk van de kosten.

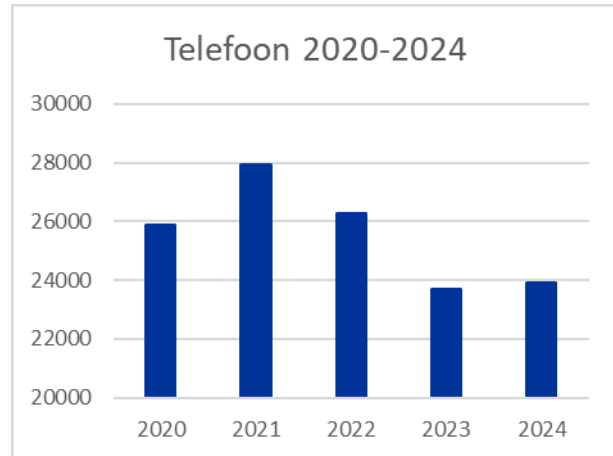
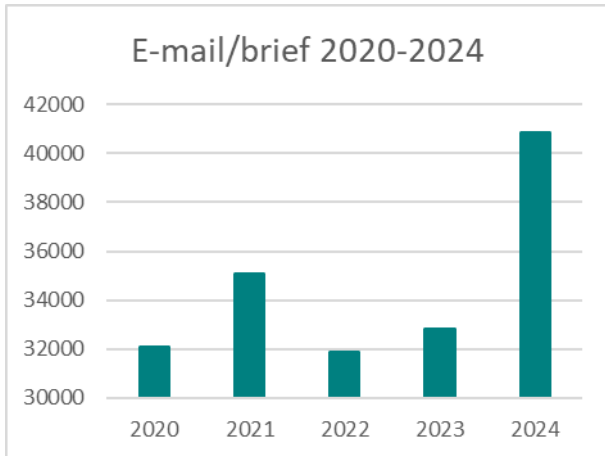
Nieuw dit jaar is de WOON-cast: een serie van drie podcasts. In elke aflevering komen collega's en/of bewoners aan het woord, achtereenvolgens op de thema's "Hoge servicekosten", "Wat doe je bij een gebrek in je huurwoning?" en "Kamer gezocht, hoe herken je een scam?".

We hadden een actieve rol in de redactieraad van NUL20, waar we aandacht vroegen voor het bewonersperspectief. We waren ook actief in het bestuur van het Kennisnetwerk Amsterdam.

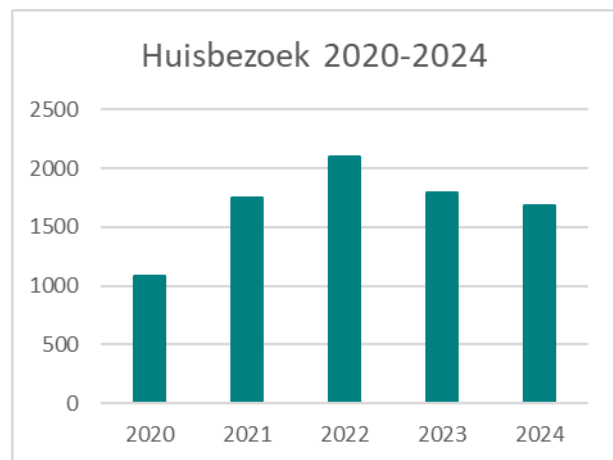
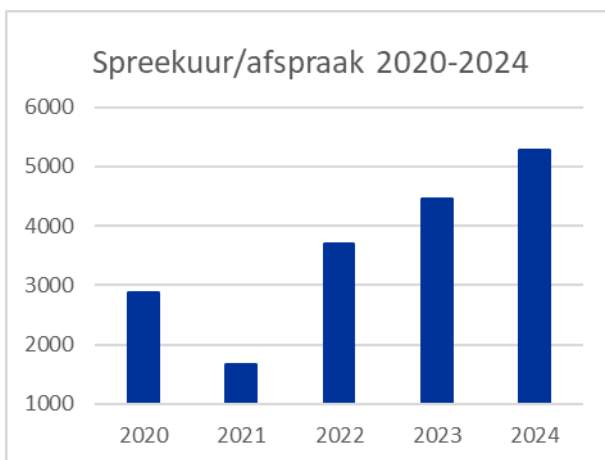
Mede door onze publicaties op onze website en social media wisten lokale en landelijke media !WOON in 2024 uitstekend te vinden. Kassa besteedde met onze input aandacht aan woekerhuren en aan de hoge servicekosten bij Change=. EenVandaag en Radar maakten een uitzending over enkelglas als gebrek. Bij Radar namen we deel aan een uitzending over goed verhuurderschap. Het Parool berichtte over schimmel, Change=, enkelglas, de wooncrisis. Het Financieel Dagblad schreef over contractkosten, bemiddelingskosten en allonges bij huurcontracten. De Volkskrant en het NRC maakten reportages over intimidatie. De Telegraaf schreef over hoge kamerhuren en over de effecten van de Wet Betaalbare Huur. Nu.nl, Vastgoedjournaal en de NOS schreven over de overeenstemming met verhuurder CBRE over terugbetalen van te hoge servicekosten in het voormalige Change= pand in Nieuw-West. AT5 maakte items over Change=, dure kamers, schimmel, hoge huren, oplichting bij woning zoeken, enkelglas als gebrek en onze signalen over de Amsterdamse woningmarkt. Regionale media schreven over onze spreekuren in Amstelveen, Diemen, Haarlem en Zaanstad.

1.3 Bereikbaarheid lokale teams, bewonersvragen, procedures en trajecten

Bewoners kunnen op verschillende manieren bij !WOON terecht. De meeste contacten verlopen via het webformulier/e-mail/schriftelijk (40.834) of telefonisch (23.905). We zagen vooral het aantal e-mailcontacten flink verder oplopen. De toename verklaren we ook met een aantal actieve benaderingen in starterscomplexen; juist in deze complexen werkt het collectief benaderen van huurders via e-mail goed. Het levert meestal ook weer de nodige reacties op. We merken wel op dat telefonisch en persoonlijk contact juist bij ingewikkelder kwesties vaak nodig en efficiënt is.

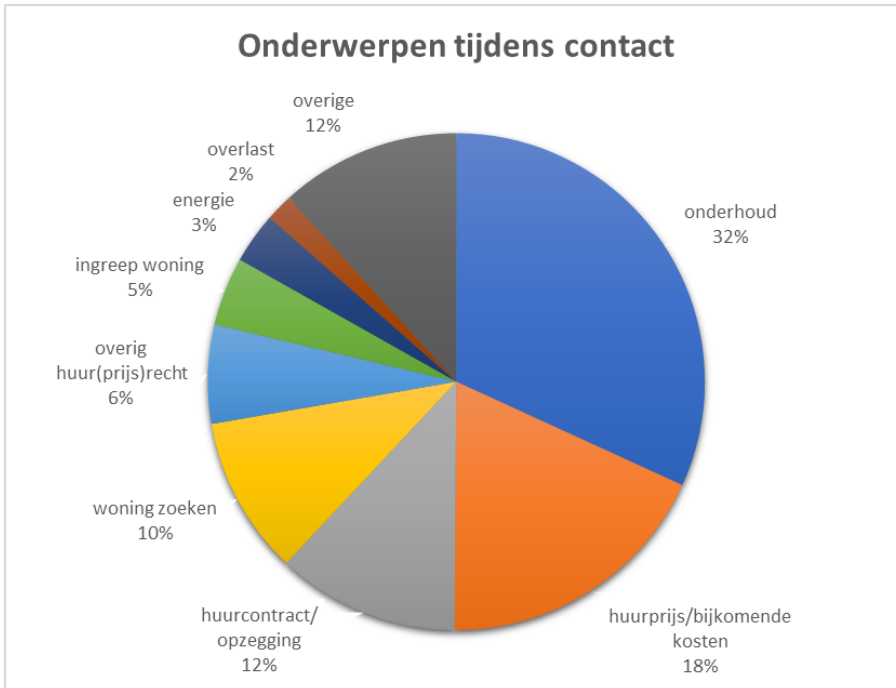


We willen ook voor bewoners met een behoefte aan meer persoonlijk contact goed beschikbaar blijven. Hiervoor hebben we (inloop)spreekuren en de mogelijkheid om een afspraak te maken. Bij ernstiger onderhoudsgebreken en het vermoeden van een te hoge huur t.o.v. de woningwaardering gaan we op huisbezoek. Voordat we hiertoe overgaan is er eerst een (meestal telefonische) intake. Er waren 21 (inloop)woonsprekuren op 17 unieke locaties. Deze waren totaal 36,5 uur per week geopend. Daarnaast verzorgden we 13 aparte spreekuren voor woningzoekers. In totaal waren er 34 spreekuren op 10 unieke locaties die totaal 63,5 uur geopend waren. Er waren 5.273 spreekuurbezoeken, 6.181 contacten voor ondersteuning bij Woningnet en 1.687 huisbezoeken.



Onderwerpen tijdens het contact

Tijdens de ruim 78.000 contacten registreerden we 90.017 maal het onderwerp van de vraag. Bij een aantal contacten speelden dus meerdere kwesties. Vragen over onderhoud (26.386) en de huurprijs/bijkomende kosten (17.267) kwamen ook dit jaar het meest voor. Kwesties rond het huurcontract (11.284) namen in de top 3 de plek over van het zoeken naar een woning (9.697).



Procedures en trajecten

Tijdens het contact met de bewoner vragen we altijd wat deze zelf al heeft gedaan rond de kwestie. We helpen de bewoner die de vervolgstap zelf kan zetten op weg. Bij de minder zelfredzame bewoner bepalen we in overleg of !WOON de begeleiding oppakt of dat we hiervoor verwijzen naar bijvoorbeeld het Buurtteam. De zaken die we zelf begeleiden registreren we als traject. Wanneer de verhuurder de kwestie niet oplost volgt een procedure bij de Huurcommissie, de geschillencommissie van de corporatie of de Kantonrechter. We registreerden in 2024 de start van 3.457 trajecten (2023: 2.989). Hieronder viel ook dit jaar een groot aantal collectieve zaken in starterscomplexen: rond servicekosten (940) of een zg. onredelijk beding (849). Het grote aantal “overige zaken” (263) hangt net als vorig jaar samen met hoge collectieve stookkosten in Zuidoost.

De behandeling van zaken bij de Huurcommissie duurt vaak enige maanden tot langer. Van 908 trajecten konden we de afloop registreren, waarvan 89% met een voor de huurder positieve afloop.

1.4 Meting klanttevredenheid

In september benaderden we 2.988 bewoners met het verzoek een online de enquête naar de klanttevredenheid in te vullen. De respondenten waardeerden onze dienstverlening met een 8,1. Dat ligt boven het vastgelegde doel (8,0). Van de respondenten gaf 81% aan (heel) tevreden te zijn met de ontvangen informatie, iets meer dan in 2023 (80%). 83% van de respondenten gaf aan dat de kwestie waarvoor zij !WOON benaderden (deels) is opgelost. 84% van de respondenten is (heel) tevreden over de manier waarop hij/zij te woord is gestaan. We vroegen ook naar de vindplaatsen van !WOON. De meeste respondenten gaven aan !WOON te kennen via een bekende of familie, (zoekmachine op) internet of via verwijzing door een andere organisatie. Er is een uitgebreidere rapportage beschikbaar met alle resultaten van het onderzoek inclusief de antwoorden op open vragen.

1.5 Cursussen, voorlichting, webinars

!WOON vindt het belangrijk de zelfwerkzaamheid en kennis van bewoners en professionals te vergroten. We doen dit met cursussen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars. Alle teams leveren



hieraan een bijdrage, afhankelijk van het onderwerp. We leverden een bijdrage aan in totaal 139 bijeenkomsten of webinars. De meeste daarvan organiseren we zelf, bij een ander deel werken we samen met onder meer de gemeente, buurtteams en zelforganisaties van bewoners.

1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) ontving 438 meldingen, direct van bewoners of via medewerkers. Dit zijn circa 100 meldingen minder dan in 2023, maar evenveel als in 2022. De daling kan verscheidene oorzaken hebben, waaronder 'meldingsmoeheid'. Het MOV zal in dit in 2025 verder onderzoeken.

In de top 5 van onderwerpen zijn de eerste twee onveranderd. Wel is het aandeel kwesties rondom huuropzegging-huurbescherming flink toegenomen:

1. Overtreding (huur)wet- en regelgeving 18%
2. Borg 18%
3. Huuropzegging-huurbescherming 17%
4. Bejegening 12%
5. Huurcontract 11%

Meldingen die ook een overtreding van de Wet Goed verhuurderschap zijn, gaan – als de huurder toestemming geeft – door naar het gemeentelijk meldpunt. Het MOV heeft maandelijks overleg met het gemeentelijke team dat deze meldingen oppakt. Dit team ontvangt ook directe huurdersmeldingen en bepaalt de bestuursrechtelijke aanpak (of niet). !WOON blijft de huurder ook (civielrechtelijk) ondersteunen. Gezamenlijk organiseerden we een bijeenkomst voor alle medewerkers van !WOON. Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) blijft een belangrijke achtervang voor huurders die juridische bijstand nodig hebben tijdens een rechtszaak. We verwezen dit jaar 354 maal door naar advocaten via het EBF. Dat zijn er 35 meer dan vorig jaar. Het bestuur van het EBF verzorgt een eigen jaarverslag dat te vinden is via de website van !WOON.

1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers

De zoektocht naar een andere woningen verloopt voor velen met flinke hobbels en valkuilen. We lichten woningzoekers voor over de zoektocht, de noodzaak van inschrijven bij DAK/Woningnet en andere mogelijkheden. We blijven waarschuwen voor oplichterij en aanbod dat “te mooi is om waar te zijn. Woningzoekers zijn vrijwel geheel aangewezen op aanbod online. Een blijvende groep is niet in staat hiermee om te gaan, onder meer door taal- of andere problemen. Wekelijks reageren op aanbod is noodzakelijk geworden om genoeg zoekpunten te verzamelen. Wij zijn dankbaar dat een groep vrijwilligers (met begeleiding) beschikbaar is om deze woningzoekers te helpen met het checken van de inschrijvingen, het wekelijks reageren op aanbod en in sommige gevallen ook de vervolgstappen wanneer daadwerkelijk een woning gehuurd kan worden.

We legden bijna 9.700 vragen over woning zoeken vast (2023: bijna 10.000). Tijdens de speciale spreekuren waren er 6.181 contacten (2023: 5.931). Bewoners werden daar geholpen met zoeken en reageren (4.941x) inschrijving/zoekprofiel (659x), inloggegevens kwijt (88x), acceptatie woning (88x) en overige vragen/verwijzing (1.602x). Van 47 woningzoekers kregen we te horen dat ze een nieuwe woning vonden. Dat is altijd weer een mooi slot van een vaak lang traject. We signaleren niet voor het eerst dat ook in deze fase veel van het regelwerk online moet gebeuren.



2 Dienstverlening aan bewonersgroepen

2.1 Bewonersgroepen op complexniveau

In 2024 waren er 1.447 contacten met 188 bewonerscommissies. Met 89 commissies ging het contact over onderhoud, renovatie of sloop, met 99 ging het over beheerkwesties (dagelijks beheer, servicekosten, kwaliteit woonomgeving, overlast). Van de eerste groep konden 88 commissies een beroep doen op medefinanciering door de verhuurder op grond van de Kaderafspraken.

2.2 Verenigingen van Eigenaren

We hadden dit jaar 897 contacten met individuele eigenaar-bewoners, waarvan 787 wonend in een VvE. Daarnaast hadden we 445 contacten met 128 VvE's (de organisatie). Ruim 65% was een kleine VvE (minder dan 10 woningen). Het aandeel gemengde VvE lag op 43%. Ten opzichte van 2023 zien we een verschuiving van contacten met een individuele eigenaar-bewoner naar contacten met de VvE.

De meeste vragen van VvE's gaan over:

- financiën: breukdelen, begroting/jaarrekening, maandelijkse ledenbijdrage, wanbetalers;
- onderhoud: wie is waar verantwoordelijk voor, schade door uitblijven reparaties, hoge onderhoudskosten (inflatie, gestegen bouwkosten);
- vergadering van eigenaren: besluitvorming, organisatie, verslaglegging;
- besturen en beheren: taken van het bestuur, rol van de beheerder, ontslag, benoeming.

We organiseerden dit jaar 20 cursussen (18 als webinar en 2 fysieke bijeenkomsten) over 11 onderwerpen: Help, ik woon in een VvE (basiscursus), Aardgasvrij, Bestuur & Beheer, Financiën, Huishoudelijk reglement, Overtredingen, Verbouwen, Vergaderen, Verhuur van kamers, Verhuur aan toeristen en Wijzigen van de splitsingsakte. Het gratis online beheerprogramma voor kleine VvE's, VVE123 telt momenteel 316 accounts. Het actieve gebruik ligt echter veel lager.

We vernieuwden de flyer van !WOON voor VvE's en eigenaar-bewoners. In samenwerking met het gemeentelijke VvE-team ontwikkelden we ook een gezamenlijke flyer. We waren aanwezig bij de netwerkbijeenkomsten voor VvE's en de beheerdersbijeenkomst van de gemeente. De specialisten zijn beschikbaar voor bijdragen aan extern gefinancierd werk, zoals dat van team BEET en voorlichting over gemengde VvE's op verzoek van huurderskoepels en corporaties.

2.3 Wooncoöperaties

De nieuwe regering continueert de inzet op rijksniveau om wooncoöperaties te stimuleren. In totaal is er nu 40 miljoen euro beschikbaar, vooral voor een revolverend fonds voor wooncoöperaties, maar ook voor [Cooplink](#). We ondersteunen Cooplink bij het overleg met BZK over dit fonds. Ook ondersteunden we Cooplink bij het ontwikkelen van een keurmerk voor wooncoöperaties. Cooplink zal dit in 2025 introduceren.

Veel initiatieven die in 2023 door de stijgende rente en bouwkosten de businesscase nog op orde moesten krijgen, kwamen in 2024 een stap verder. Bajesdorp werd opgeleverd, De Nieuwe Meent startte de bouw en van een aantal anderen is de datum start-bouw bekend. De extra gemeentelijke middelen voor het stimuleringsfonds en beschikbare kavels waren ook positieve ontwikkelingen. We stonden in 2024 31 groepen bij, iets meer dan in 2023. Sommige vragen om informatie, andere willen ook ondersteuning om in de gemeentelijke kaartenbak te komen. Nieuw is dat groepen niet alleen met vragen over nieuwbouw of beheercoöperaties komen, een aantal wil of gaat in gesprek



met een particuliere eigenaar of belegger over de overname van een gebouw. Een aantal van deze initiatieven heeft in 2024 de pers gehaald.

We breidden de training voor startende wooncoöperaties uit naar vijf delen. De training is specifiek voor groepen die in de kaartenbak willen en willen deelnemen aan een gemeentelijke tender. Er zijn in 2024 twee reeksen gegeven, daaraan namen in totaal zes groepen deel.

2.4 Woonwagenebewoners

In vervolg op het vastgestelde gemeentelijk beleidskader hebben we dit jaar Woonwagenebelangen Amsterdam (WWBA) geadviseerd bij het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente. Het doel van de samenwerkingsafspraken is het overleg tussen gemeente en WWBA meer structuur te geven en het wederzijds vertrouwen te bevorderen. Er zijn werkafspraken gemaakt over een overlegstructuur voor 2025 en de onderwerpen die de komende tijd op de agenda staan. De overeenkomst is in december 2024 vastgesteld en inmiddels door beide partijen ondertekend. Op een van de belangrijkste onderwerpen, de uitbreiding van standplaatsen, zijn in 2024 enkele stappen gezet. Er liggen voor een aantal locaties uitbreidingsvoorstellen. Bij bewonersavonden van twee van deze locaties (in Weesp en Sloten) is !WOON aanwezig geweest ter ondersteuning van de bewoners. Gedurende het jaar adviseerden we bewoners van de Zuiderzeeweg over voornemens van de gemeente om hen elders te huisvesten. We gaven in 2024 ook weer adviezen aan individuele bewoners over het huren van een standplaats, het onderhoud en het medehuuderschap.

2.5 Bewonersinitiatieven, buurtplatforms en organisaties in stadsdelen en stad

!WOON ondersteunt structureel vier van de zeven grote huurderskoepels in Amsterdam en zes huurderskoepels uit de regio. Daarnaast werd in 2024 ondersteuning en advies geboden aan de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels (FAH), het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA) en het Landelijk Huurders Platform van Woonzorg. Dit doet !WOON voornamelijk met middelen van deze organisaties. Aanvullend doen we e.e.a. vanuit de gemeentelijke basissubsidie. Zo verzorgden we notities over achtereenvolgens het huurverhogingsbeding in de vrije sector, warmtetarieven 2024, de uitvoeringsagenda ouderenhuisvesting Gemeente Amsterdam en het rapport van de Nationale Ombudsman 'Als je je huis uit moet'. Ook voorzagen we de huurderskoepels regelmatig van signalen uit de praktijk van de lokale teams. We leverden een actieve bijdrage aan periodiek overleg over renovatie/sloopprojecten en gerelateerde beleidskwesties van o.a. Huurgenoet/Stadgenoot en HYA/Ymere. We werkten ook aan een toolkit voor huurdersorganisaties; die zal begin 2025 worden gepubliceerd.

De ondersteuning die we in 2024 aan buurtplatforms boden is gerealiseerd met financiering uit andere geldstromen dan de basissubsidie Wonen.



3 Projecten en programma's

3.1 Programma Ouderenhuisvesting, langer zelfstandig thuis

Het programma Ouderenhuisvesting richt zich met name op informatievoorziening aan de ouder wordende Amsterdammers. Onze 14 vrijwillige wooncoaches legden in totaal 140 huisbezoeken af, ruim twee keer zoveel als vorig jaar. Er is regelmatig meer dan één keer contact met een bewoner; bij diverse ouderen is één bezoek niet genoeg. We gaven de wooncoaches een wat uitgebreidere rol; naast individueel huisbezoek verzorgen zij soms ook collectieve voorlichtingen, zoals groepsgesprekken in buurthuizen.

We verzorgden in 2024 op 28 momenten voorlichting (op locaties als OBA, Huis van de wijk, seniorencafés etc.). We informeerden, ook met hulp van tolken, groepen ouderen met een diverse achtergrond. We bereikten ook bewoners uit de vrije huur- en koopsector.

Ruim 1.000 bewoners bezochten de zeven 55+ informatiemarkten. !WOON was daar aanwezig met een informatiestand, wooncoaches gingen in gesprek met bewoners. Tijdens de markt in Zuid organiseerden we een 'spreekuur WoningNet profielcheck'.

We ontwierpen in 2024 een nieuwe folder 'Langer zelfstandig thuis, wat betekent dat voor mij?', waarin we een overzicht geven van al onze dienstverlening op dit gebied.

Diverse bewonersgroepen zoals OKbloomers, Stadsdorpen en OWA50+ kregen vanuit het programma ondersteuning en advies. We ondersteunen twee stedelijke migrantenorganisaties bij het agenderen van de informatieachterstand van ouderen met een migratieachtergrond. Uit deze overleggen is de pilot Train de trainer aanpak voortgekomen.

3.2 Programma Jongerenhuisvesting

Het programma Jongerenhuisvesting organiseerde 38 (voorlichtings-)bijeenkomsten (28 voor jongeren, 4 voor professionals en 6 voor een combinatie). In totaal waren er 1.442 deelnemers. Naast workshops, webinars en pop-up spreekuren op opleidingslocaties, ontwikkelden we nieuwe vormen om de doelgroep te bereiken. Zo ontwikkelden we WoonWijs, een reeks bijeenkomsten voor jongeren die actief zijn in bijvoorbeeld huurdersverenigingen, bewonerscommissies of (studenten)vakbonden. Ook organiseerden we in samenwerking met de Woonbond, ASVA en LSVb weer de jaarlijkse Woontop Jongerenhuisvesting in Pakhuis de Zwijger.

We richtten ons dit jaar ook explicieter op een nog jongere doelgroep. Zo gaven we pilotlessen over wonen op het Lumion College in Nieuw-West en het ROC in West. Doel is om de jongeren tijdig bewust te maken over de woningmarkt en het belang van inschrijven op WoningNet. Tijdens de introductieweken waren we actief op het ROC, de HvA, Inholland, VU en UvA; we kwamen daar met ruim 700 studenten in contact.

3.3 Programma Woningkwaliteit

Het programma woningkwaliteit volgt voor !WOON de ontwikkelingen rondom gezondheid schadelijke gebreken. Naast de hierna beschreven onderwerpen gaat het om open geisers, hittewoningen, ongedierte, moederhaarden en gaskachels. De focus verlegde zich in de afgelopen jaren steeds meer van loden leidingen naar vocht en schimmel.

Loden leidingen

!WOON vervolgde met de gemeente het proactief blokgewijs opsporen van loden leidingen. We treffen die nog steeds aan in particulier bezit (in ca. 8% van de bezochte kruipruimtes). In 2024 waren er 715



bewonerscontacten over dit onderwerp. Bepaalde verhuurders en beheerders komen vaker voor. Samen met de gemeente Amsterdam ontwikkelden we daarom een aanvullende eigenaargewijze aanpak.

Vocht en schimmel

Over vocht en schimmel waren er 8.330 contacten, een forse stijging t.o.v. 2023. We volgden de in 2023 gestarte stedelijke vocht- en schimmelaanpak van corporaties kritisch; uit casuïstiek bleek dat het in de uitvoering niet altijd goed gaat. We schreven een eigen evaluatie van deze aanpak; die is meegenomen in de stedelijke evaluatie. We droegen verder bij aan diverse voorlichtingen over het onderwerp bij huurdersorganisaties. Ook werkten we aan de ontwikkeling van nieuwe (pro-)actieve aanpakken.

3.4 Programma Energie

Het programma Energie is een overkoepelend programma, vooral gericht op het verbinden van het Energiecoachproject, het programma Bewoners en Energietransitie (BEET) en het Project Energie en Woningverbetering. Voor de eerste twee programma's ontvangen we aparte financiering vanuit de Armoedebestrijding resp. Ruimte en duurzaamheid. Gezamenlijk organiseren we een campagne met diverse activiteiten tijdens de landelijke Klimaatweek.

3.5 Project Energie en Woningverbetering (PEW)

Na vele jaren afzonderlijke financiering organiseerden we het werk van het projectteam Energie en Woningverbetering dit jaar voor het eerst vanuit de basissubsidie. De gemeente voegde hiertoe €350.000 aan de basissubsidie toe. Het PEW begeleidde dit jaar 62 projecten met in totaal 3.658 huurwoningen, alle met actieve bewonersgroepen die betere woningisolatie willen in hun pand of complex. 23 van deze projecten zijn nieuw gestart afgelopen jaar. In 20 projecten kwam de woningverbetering rond, in deze complexen zijn totaal 769 woningen. De meeste van deze projecten startten we in eerdere jaren.

Verdeling projecten over de stad en aantal woningen:

	Projecten	Aantal woningen
Centrum	10	60
Nieuw-West	3	1.059
Noord	3	63
Oost	12	875
West	12	234
Zuid	21	1.366
Zuidoost	1	1
Stedelijk	62	3.658

Eén van de mooie resultaten betrof de aanpak begin 2024 van 79 woningen van MVGM op het Christiaan Huygensplein in Oost. In de maanden daarna zijn in het blok aan de overkant van dat plein 88 woningen door DVM voorzien van dubbelglas. In de Deurloostraat in Zuid werd een rechtszaak ternauwernood voorkomen en is isolatieglas geplaatst. Ook woningen aan de Tweede Kostverlorenkade werden met een redelijke huurverhoging van isolatieglas voorzien. Lieven de Key pakte woningen aan de Weesperzijde aan zonder huurverhoging. Een blok woningen aan de Kramatweg in Oost haalde vanwege enorme onderhoudsproblemen en slechte isolatie meerdere



keren de media. Gelukkig is na wisseling van eigenaar een positiever traject gaan lopen; begin 2025 zijn onderhouds- en verbeterwerkzaamheden in volle gang. Onder andere voor bewoners in de Kinderdijkstraat en een complex aan het J.J. Cremerplein zijn bewonerscommissies opgericht. In beide projecten zijn bewoners in overleg met hun particuliere verhuurder om betere woningisolatie voor elkaar te krijgen.

Procedures

In 2024 sprong de positieve uitspraak in de proefprocedure 'enkel glas als gebrek' voor een woning aan de Utrechtsestraat het meest in het oog. Inmiddels is de verhuurder in hoger beroep gegaan. Wanneer nu ook het Gerechtshof zou oordelen dat enkel glas een gebrek is ontstaat er jurisprudentie met een mooi handelingsperspectief voor huurders in slecht geïsoleerde woningen. We volgen deze zaak uiteraard op de voet, in de advocaat is voorzien via het EBF.

Ook in een rechtszaak over 12 particulier verhuurde woningen aan het Europaplein is een positieve uitspraak gedaan. Verhuurder AHAM moet tegen een redelijke huurverhoging dubbelglas plaatsen. Bij een zaak aan het Merwedeplein is de uitspraak gedeeltelijk positief: verhuurder Rappange moet daar ook isolatieglas plaatsen, maar de huurverhoging die mag worden gevraagd is o.i. onredelijk. We ondersteunen deze huurder bij een hoger beroep.

3.6 Programma Starterscomplexen (v/h flexhuren)

Kenmerkend in het werk van programmateam Starterscomplexen zijn de vaak hoge en onduidelijke service- en andere bijkomende kosten bovenop de huurprijs. Dit is aan de orde in diverse grote "jongerencomplexen" van particuliere ontwikkelaars. We boekten in 2024 aanzienlijke successen in de vaak langdurige en taaie processen.

In de complexen wonen veel niet-Nederlandstalige bewoners. De contracten zijn deels gereguleerd, deels geliberaliseerd en soms tijdelijk en/of gericht op specifieke doelgroepen. Vaak worden extra services aangeboden zoals evenementen, een servicebalie en sport-, studie- en cultuurfaciliteiten. Voorheen gebeurde dat via communitykosten of membershipfees. Daar zijn verhuurders inmiddels vanaf gestapt, na door ons en bewoners gewonnen rechtszaken. De nasleep daarvan loopt nog wel. Wij controleren de redelijkheid van de bijkomende kosten en proberen samen met de bewoners het gesprek hierover aan te gaan met de verhuurder. Daarbij stimuleren we het oprichten van een bewonerscommissie. Dat gaat niet vanzelf, mede vanwege de hoge doorstroom en veel niet-Nederlandstalige bewoners. Ook bemoeilijken verhuurders de oprichting nogal eens door hoge eisen te stellen. Toch is het in negen complexen gelukt om een bewonerscommissie op te richten.

Grote vooruitgang zagen we in de complexen die voorheen beheerd werden door Change=. Veel huurders hebben nog een grote som van Change= tegoed, daartoe wonnen we een serie rechtszaken. Op het August Allebéplein in Nieuw-West werd Change= ontslagen als beheerder. Met de nieuwe eigenaar en de huurdersvereniging kwamen we een realistisch en sterk verlaagd maandelijks voorschot servicekosten overeen. Over de afrekening van 2019 tot en met 2023 bereikten we een schikking voor alle 500 huidige en circa 700 ex-bewoners. Dat levert vaak duizenden euro's per bewoner op. Bij het complex aan het Stantonplein in Zuidoost wil de eigenaar tot een soortgelijke schikking komen, maar wacht de procedure af die Change= tegen hen heeft aangespannen. Ondertussen is wel alvast het maandelijks voorschot servicekosten met ruim € 100 per maand verlaagd. Ook wonnen we vele honderden procedures bij de Huurcommissie over de jaren 2019, 2020 en 2021. Uitspraken over 2022 komen in januari 2025.



Bij verhuurder Greystar/Our Domain hebben wij huurders in twee complexen bijgestaan. Na succesvolle procedures bij de Huurcommissie kwam het tot gesprekken en oplossingen voor alle 2000 bewoners van het complex in Zuidoost. Dat levert over drie jaar circa € 600 per bewoner op. Bij verhuurder Rockfield is dat nog niet zover. We wonnen een procedure op de Spaklerweg; 400 huurders uit vier andere complexen brachten een dagvaarding uit. Dat leidde het eind van het jaar tot nieuwe gesprekken die we begin 2025 hopen om te zetten in een overeenkomst. Ook bij de verhuurders Van Hooijdonk en Hicondo wonnen we procedures. Een rechtszaak bij XIOR leidde tot nieuwe gesprekken, ook daar lijkt nu een overeenkomst in zicht. Bij diverse andere verhuurders lopen nog discussies.

3.7 Masterplannen

Vanuit deze post hebben we kunnen adviseren in het Doorbraakteam Wonen en Leefbaarheid in Zuidoost en (in de eerste helft van het jaar) het Opgaveteam Wonen en Leefomgeving in Nieuw-West. Ook gaven we input over woonaspecten aan de Aanpak Noord. Voor het Nationaal Programma Nieuw-West werkten we een voorstel uit voor een proactieve aanpak van vocht- en schimmelproblemen. Uiteindelijk wilden de corporaties niet aan deze pilot meewerken; het gesprek hierover wordt nog wel op andere plekken vervolgd.

We ondersteunden vanuit deze post tevens een bewonersgroep in Nieuw-West (Nieuw-West-Aan-Zet), die in 2023 is opgestart om input te leveren op de door het Nationaal Programma te ontwikkelen actielijnen. In 2024 vroeg deze groep ondersteuning aan !WOON om zich verder te ontwikkelen.

3.8 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten

Met de nieuwe participatieverordening zijn er vanaf 15 september nieuwe spelregels voor de manier waarop Amsterdammers invloed kunnen uitoefenen op plannen en projecten. Een mooi document; de kunst zit 'm nu in het samen doen, het daadwerkelijk toepassen van de verordening in de praktijk. Daarvoor is er de Participatiewerkplaats, waar !WOON vanuit deze ruimte voor nieuwe programma's bij betrokken is. In de werkplaats bouwen actieve bewoners, samen met de gemeente en participatieprofessionals aan een leerprogramma dat inwoners, ambtenaren en bestuurders gaat helpen om beter te worden in participatie. Ook hebben we ons binnen deze ruimte ingezet voor nieuwe projecten zoals het betrekken van woningzoekenden bij ruimtelijke opgaven. Voor een vervolg van dit project is aparte financiering verkregen.



4 Signaleringen en ontwikkelingen

We kwamen in het dagelijks werk weer de nodige knelpunten tegen. Een selectie in 10 thema's:

4.1 Woningdelen en kamerverhuur: toename opzeggingen, meer hospitaverhuur

Het aantal woningdelers dat zich meldt met een opzegging of problemen bij de opvolging van vertrekkende huurders is dit jaar relatief groot. De meeste voorvallen doen zich voor bij kleinere beleggers. Een deel vindt verhuur niet meer rendabel vanwege de Wet betaalbare huur. De vastgoedwereld heeft dit frame stevig gepromoot. Het nieuwe puntenstelsel voor onzelfstandige woonruimte maakt verhuur van kamers overigens juist rendabeler; de maximale huren per kamer zijn flink omhoog gegaan.

In diverse gevallen kunnen we huurders geruststellen door te wijzen op hun huurrechten (koop breekt geen huur!). Maar er zijn ook diverse lastiger situaties. Het komt nogal eens 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). Maar ook dan zien we nog wel geregeld oplossingen. We ondersteunen huurders met het verzamelen van bewijsstukken, communicatie met de verhuurder en zo nodig juridische ondersteuning.

Enkele praktijken:

- Het bijschrijven van een nieuwe huurder op een huurcontract gaat regelmatig gepaard met bijzonder hoge administratiekosten, wettelijk te zien als “onredelijk beding”. Uit angst voor de relatie met de verhuurder laten huurders het daar meestal bij.
- Van de Amsterdamse Kamer van Verenigingen (AKvV) krijgen we het signaal dat dit soort situaties zich ook vaker voordoen bij klassieke verenigingspanden (dispuutshuizen). We zullen in 2025 met de AKvV contact houden over o.a. voorlichting aan hun achterban.
- Schrijnend is de situatie van een woongroep die al sinds de jaren '70 bestaat. De verhuurder van deze groep (5 mensen met contractueel coöptatierecht) staat wissels niet meer toe. Hij heeft in het verleden al een rechtszaak tegen dit coöptatierecht verloren. We ondersteunen de groep opnieuw bij een juridisch traject.

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

- Er zijn meerdere (online) platforms gestart die bemiddelen tussen kamerzoekers en aanbieders. Sommige met een echt maatschappelijk doel, andere meer commercieel. We willen komend jaar meer aandacht besteden welke uitdagingen en kansen dit oplevert. De tijdelijkheid van de geboden huurcontracten (max. 1 jaar) en hoge bemiddelingskosten leiden al tot de eerste kwesties.
- Een huurster die zich wilde inschrijven op een adres als kamerhuurster stuit op problemen, de gemeente staat dit niet toe omdat de (hoofd)verhuurder niet de eigenaar is.

4.2 Tijdelijke huurovereenkomsten en short stay: de ene vorm neemt af, de ander toe

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 (het tweejarig contract). Voorlopig zijn er echter nog veel huurders met een huurcontract dat onder de oude wetgeving valt. We krijgen veel vragen over huuropzegging van zo'n oud tijdelijk contract. Ook dan is het mogelijk dat de



tijdelijkheid niet rechtsgeldig is of dat het contract bepalingen bevat die een huurder niet hoeft te accepteren:

- Tweejarige contracten met daarin een boeteclausule wanneer huurders binnen de eerste 12 maanden willen vertrekken zijn strijdig met de wet. We zien deze contracten o.a. bij bureau Expat Housing.
- Het door de verhuurder tussentijds opzeggen van een tijdelijke huurovereenkomst op grond van dringend eigen gebruik is wettelijk niet toegestaan. Homebay probeert dit toch.
- Een doelgroepencontract (zoals een campuscontract of een jongerencontract) is geen tijdelijk contract, maar een vast huurcontract waarbij de verhuurder een extra reden heeft om de huur te kunnen beëindigen (die extra reden is als de huurder niet meer onder de doelgroep van de woning valt). Niet alle verhuurders lijken zich dat te realiseren. Lieven de Key biedt internationale studenten een tijdelijk contract op basis van BW 7:271 met een minimum van 1 jaar. Huurders moeten echter gedurende de huur ook kunnen bewijzen student te zijn, wat wijst op een doelgroepencontract. Volgens jurisprudentie kan dit ook alleen voor onzelfstandige eenheden en niet voor zelfstandige eenheden. Lieven de Key zou hier beter een duidelijke keuze maken.

We zien aan het eind van het jaar een toename van woningadvertenties voor short stay-verhuur van bijvoorbeeld maximaal zes 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. 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.

4.3 Ongewenst verhuurbedrag en oplichting

Ons Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MIOV) kreeg in 2024 438 meldingen over ongewenst gedrag, iets minder 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 gingen de meeste meldingen over overtredingen van (huur)wetgeving en stonden borgkwesties op plek twee. Kwesties rondom huuropzegging/huurbescherming kwamen met stip binnen op plek drie.

Borg

Gedurende het jaar deden huurders en collega's zeker 134 meldingen rond (het niet terugbetalen van) borg. Een aantal bemiddelaars of verhuurders overtreedt structureel de wet op dit punt. Extreme borgsommen nemen in aantal toe, ook door de steeds hogere huurprijzen. Zo zien we al regelmatig borgsommen van meer dan € 5.000.



Intimidatie

Collega's meldden ook dit jaar honderden voorvallen die gelden als intimidatie. We beperken ons hier tot een selectie (allemaal uit de particuliere huursector):

- Het buitensluiten van huurders door de sloten te vervangen komt nog steeds regelmatig voor. Soms om huurders helemaal niet meer toe te laten na een conflict, soms om hen te dwingen tot een nieuwe tijdelijke of veel duurdere huurovereenkomst.
- Het toetsen van de aanvangshuur of voorleggen van andere kwesties bij de Huurcommissie is meerdere malen aanleiding om de huur op te zeggen of daarmee te dreigen. 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.
- Bij hospitaerverhuur/inwoning leidt gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen zoals de keuken nogal eens tot discussie en verbod op gebruik. Dit is schending van de huurovereenkomst. In één casus is de hoofdhuurder vaak verbaal agressief, scheldt en schreeuwt. Hij komt meerdere keren zonder toestemming in de kamer van onderhuurder en neust in spullen. Huurster betaalt €1.550 voor een kamer van 17m². Samen met de tweede onderhuurder betaalt ze waarschijnlijk ruim de huur van hoofdhuurder. In strijd met de Wet goed verhuurderschap was er geen schriftelijke huurovereenkomst. Na vertrek vanwege de onveiligheid zijn we met terugwerkende kracht een procedure bij de Huurcommissie gestart.
- We zien dit jaar weer diverse pogingen om zolders in te pikken. Betreffende huurders hebben de zolders 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. In het najaar zien we zeker nog 5 pogingen in West en Oost. In de meeste gevallen kunnen we huurders goed helpen, zodat de dreigementen weer stoppen.
- 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 eigen sloten op de deur 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. Verhuurder en huurder chatten veel in taal die we niet goed kunnen volgen.
- Een extreem geval: huurder ontvangt brief van verhuurder in een rouwenvelop. Dit pas in een langer durend "doodsdiscours" van een verhuurder met veel verbale agressie.
- Ook een onderverhuurder maakt het bont: hij zal huurders "dood maken" als zij in de woning blijven. Wanneer !WOON de advocaat van verhuurder op diens handelswijze aanspreekt is de reactie ook op het randje van bedreiging. Bij herhaald contact ontkent de advocaat in eerste instantie de kwade bedoelingen, later trekt hij bij. Uiteindelijk mochten de onderhuurders nog enkele maanden extra blijven.

Oplichting

Vooraf op social media staat veel aanbod dat te mooi is om waar te zijn. Gelukkig verifiëren zoekers



geregeld of iets normaal is. Maar we krijgen ook nogal wat meldingen waar het mis ging, o.a. met aanbod op Facebook.

- Huurcontract zou in maart ingaan, er is bewijsbaar €1.200 borg betaald, plus €1.100 huur voor de eerste maand. Huurders roken onraad toen werd gevraagd een tweede maand huur over te maken. Het adres bleek een garage. Politie meldt niet veel te kunnen doen; dat geldt helaas ook voor ons.
- Geïnteresseerden kunnen 'verhuurder' Martin Peter mailen. Wat daarna volgt levert meerdere rode vlaggen op: een onlogisch lage huurprijs van € 725 voor een gemeubileerde woning van 60 m² in het Centrum. Er zou zelfs een parkeerplaats bij zitten. De 'verhuurder' probeert in de mailwisseling vertrouwen te wekken en lokt betaling uit om de woning te reserveren. Die is op dat moment nog niet bezichtigd. Volgens Data Amsterdam heeft het adres een winkelfunctie en de eigenaar is N.V. Stadsgoed, die niet via socials verhuurt. Over de 'verhuurder' is online verder niets te vinden.
- Een verhuurder wil pas een bezichtiging regelen na betaling van 3 maanden borg, dat zou een nieuwe regel zijn. We melden de woningzoeker dat dit onzin is.

4.4 Jaarlijkse huurverhoging

- In de gereguleerde sector gold in 2024 een relatief hoge maximale huurverhoging van 5,8% (plus eventuele inkomensafhankelijke opslag). In de vrije sector gold een verhoging van 5,5%. Hier volgden we met interesse de behandeling door de Hoge Raad van eerdere rechterlijke uitspraken over de onrechtmatigheid van een huurverhogingspercentage bovenop een vaste index. Begin 2025 lijkt de Hoge Raad geneigd die uitspraken te verwerpen.
- Corporaties hanteren bij de meeste huurders de maximale huurverhoging. Dit wekt bij diverse huurders die ons benaderen onbegrip. In het algemeen is de aanzegging evenwel juist en moet de huurder het met onze uitleg doen.
- Lieven de Key vraagt van een huurder met AOW en pensioen die bezwaar maakt tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging liefst zes inkomensverklaringen, in plaats van de voorgeschreven eerste en laatste van de periode. AOW is een vast bedrag, dus waarom al dat papierwerk?
- Huurders van Ymere verhuren een kamer via Onder de Pannen (project van de Regenbooggroep), maar krijgen dan opeens een inkomensafhankelijke huurverhoging. Dat was onvoorzien. Ymere is uiteindelijk bereid dit terug te draaien, waarvoor hulde!

4.5 Onderhoud en woningkwaliteit

Vocht en schimmel

Door de stedelijke aanpak van vocht en schimmel door corporaties zijn er niet alleen meer meldingen, maar ook meer zaken waar de opvolging niet (in één keer) goed gaat. We zien daarin een paar rode draden:

- Er zijn vaak 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.
- De tussentijdse voortgang wordt lang niet altijd aan de huurder gemeld. Zeker als het wat ingewikkelder wordt, blijven huurders nogal eens in het ongewisse over de voortgang.



- We zien diverse situaties waarin wel de schimmel wordt weggenomen, maar geen of onvoldoende aandacht wordt gegeven aan de oorzaak (waaronder bijvoorbeeld de capaciteit van de ventilatie). Dat leidt ertoe dat schimmel nogal eens (snel) terugkeert.

Vocht en schimmel spelen zeker ook op grote schaal in de particuliere sector. Helaas zijn hier geen stedelijke afspraken of gestructureerde evaluatiemomenten. We zien hier vaak samenhang met ander nalatig onderhoud. Een voorbeeld dat we registreerden:

- “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.” We helpen huurster om via een advocaat onderhoud af te dwingen.

Een meer beleidsmatig knelpunt is dat de Huurcommissie het alleen aanwezig zijn van natuurlijke ventilatie niet beschouwt als gebrek. Dit is volgens ons een te nauwe interpretatie van het Besluit bouwwerken en leefomgeving. We zien ook grote verschillen in de uitspraken die hierover worden gedaan. We schreven een onderbouwd verzoek aan de Huurcommissie om dit beleid aan te passen; hierover gaan we begin 2025 in gesprek.

Woningkwaliteit overig:

- We merken op dat huurders niet blij zijn als in hun nieuwbouwwoning geen enkel raam open blijkt te kunnen. We zagen dit o.a. in een complex in Amstelveen, waar alleen mechanische ventilatie is. Het zou goed zijn als dit wordt gezien als een gebrek aan de woning.
- We zien een paar langdurende kwesties waar defecte riolering zorgt voor grote overlast en schade bij de huurder. We merken op dat het onderzoek naar de oorzaken in die gevallen veel te lang duurde. We adviseren beter in te springen op herhaalde meldingen van verstopping. Ook wordt soms te lang gewezen op wat de huurder zelf zou moeten doen of laten. Dit leidde tot meerdere escalerende gevallen, die we deels ook terugzagen in de pers.
- Overlast van ongedierte lijkt toe te nemen. Zo signaleren we dat er ratten- en muizenoverlast speelde in een pand waar de eigenaar wil splitsen. Bij de beoordeling van die aanvraag tilde de behandelend ambtenaar daar o.i. te licht aan, terwijl aanpak ervan een van de vergunningsvoorwaarden is. We hielpen huurders om hiertegen juridisch bezwaar aan te tekenen.

4.6 Energie: stijgende prijzen, woningisolatie en collectieve contracten

Kosten en afrekening blokverwarming

Een zorgpunt is en blijft het aantal extreem hoge en onduidelijke afrekeningen bij blokverwarming. Jaarafrekeningen van enkele duizenden euro's komen nog steeds veel voor. We maken ons, met de buurtteams en waarschijnlijk ook de corporaties zelf, grote zorgen. We missen een meer structurele aanpak.

- De Huurcommissie heeft de lat hoger gelegd om tot het oordeel “niet goed functionerende installatie” te komen. Dat 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 of niet goed ingeregeld is. We zijn nu als proef met één zaak naar de Kantonrechter gestapt. Voor andere huurders zijn opnieuw zaken aan de Huurcommissie voorgelegd en zullen we de gebrekkigheid nogmaals onderbouwen. Het merendeel van deze kwesties speelt in Zuidoost.



Maar we zien het ook in de Staatsliedenbuurt, waar in een complex met blokverwarming een voorschot stookkosten van € 335 per maand in rekening wordt gebracht.

- Corporaties willen helpen bij besparing door gedragsverandering en met inzet van energiecoaches. Dat is mooi, maar niet voldoende als de installaties en het gebouw mede de oorzaak zijn.
- 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 een volgend stadium.
- We blijven het belang benadrukken van duidelijke informatie in en bij de afrekening. Voor een goede duiding van het verbruik is het ook 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 meestal aangevraagd en verrekend is. De regeling is wel complex; dat levert de nodige vragen (en werk) op.

Gasloos verwarmen; blijvende problemen met WKO's en warmtepompen

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 als die die door verhuurders en leveranciers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

- Alle leveranciers vragen tegenwoordig de maximale tarieven (vastrecht en GJ). Huurders hebben geen keuze en betalen ook in zuinige heel kleine studio's al snel meer dan € 100 euro per maand.
- Huurders van Stadgenoot op Oostenburg blijven zich melden met klachten over de WKO's. 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. Huurders gaan van het kastje naar de muur en hebben lange tijd geen adequate verwarming.
- Samen met de huurderskoepel overleggen we met Ymere over vergelijkbare problemen in het gebied De Eenhoorn. Leverancier daar is 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 betalen voor de installatie. Anders dan bij dit arrest betaalt de huurder het vastrecht aan leverancier Eteck en niet aan de verhuurder. Toch bepaalde de rechter dat Ymere dit moet terugbetalen, omdat de investering voor en instandhouding van de installatie 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.

Verduurzaming: oplopende kosten, ingewikkelder procedures en niet goed passende subsidies

Er zijn nog steeds veel woningen met gebrekkige isolatie. De kosten van zowel materiaal als uitvoerend personeel lopen op. We zien een toenemend aantal signalen van huurders in een monument. Monumenten zijn 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.

- De oplopende prijzen zijn voor sommige huurders reden om geen woningverbetering tegen huurverhoging meer te willen. Niet gek als uit de rekensom tientallen euro's huurverhoging rollen.
- In een langslappende zaak over doorberekening van de kosten van kozijnvervanging na huurdersinitiatief kregen de huurders grotendeels gelijk. Ook de verhuurder moet aan nieuwe



kozijnen meebetalen als deze te oud zijn voor dubbel glas. Helaas blijft de huurverhoging dan soms nog flink.

- De E- F- en G-labelaanpak van corporaties komt op gang. Dat is mooi, maar we missen transparantie naar huurders over de planning. We vinden het in dit kader vooral jammer als een huurdersinitiatief alleen wordt afgedaan met “u komt later nog aan de beurt”. Ook zou het o.i. goed zijn als corporaties woningen in monumenten en VvE’s wél meenemen in de aanpak, ook al is dat op basis van de prestatieafspraken niet verplicht.
- 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 die betaalbaarder zijn dan voorheen. !WOON zal huurster bij vervolgvragen hierover actief ondersteunen.
- De discussie over de toekomst van de salderingsregeling maakt huurders met zonnepanelen onzeker over het rendement. Corporaties zijn actief in de landelijke lobby maar communiceren niet met de eigen huurders. Het is extra onhandig als bij het aanbod van een nieuwe woning hieraan geen aandacht is besteed. Huurders met zonnepanelen moeten namelijk opletten bij de leverancierskeuze, dat voorziet niet iedereen. Bij niet rendabele panelen wil de huurder ervan af. Dat moeten we toch niet willen.

4.7 Huurprijzen, huurbeleid, servicekosten, betaalbaarheid overig

- Dit jaar blijkt uit de afrekeningen dat de meeste corporaties voor 2023 veel duurdere contracten voor elektra hebben moeten afsluiten. Huurders zien dat achteraf terug in de afrekening servicekosten voor verlichting, lift en mechanische ventilatie. Om hoge afrekeningen te accepteren hebben huurders uitleg of inzage in onderliggende facturen nodig. Corporaties geven aan dat schriftelijke uitwisseling hiervan te arbeidsintensief is. Voor huurders en !WOON is de drempel om naar een kantoor te moeten komen dan weer hoog en formeel niet in lijn met de wet en jurisprudentie. We bespreken dit graag nader met de corporaties; ook de stap naar de Huurcommissie is immers voor iedereen arbeidsintensief.
- 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 gaat. Rochdale behoort dit binnen de VvE te regelen. Betreffende huurders stapten naar de Huurcommissie.
- Buitenlandse studenten hebben vaak op korte termijn woonruimte nodig. Opleidingsinstellingen helpen hen bij de zoektocht, maar vragen hier enkele honderden euro’s “housing fee” voor. Een groep VU-studenten kreeg gelijk bij de kantonrechter. Deze beoordeelt dit als het “dienen van twee broodheren”, wat verboden is. De VU moet de housing fee daarom aan de woningzoekers 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.

4.8 Huurcommissie

De Huurcommissie heeft de afgelopen jaren een aantal verbeterlagen gemaakt, waardoor dossiers sneller werden opgepakt en afgehandeld. Helaas zien we de doorlooptijd in de tweede helft van 2024 weer oplopen. We kiezen er in sommige gevallen voor om een klacht in te dienen, omdat dit enige manier lijkt om aandacht voor een zaak te krijgen.



- De Huurcommissie werkt minder dan voorheen mee aan uitstel van huisbezoeken. Aankondigingen komen niet heel lang vooraf, huurder moet maar zorgen dat er iemand thuis is. Team Centrum diende hierover 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 werkwijze van de Huurcommissie in grote complexen met veel collectieve en voor alle huurders dezelfde servicekostenposten blijft inefficiënt. Ook leidt die tot onnodig hoge maatschappelijke kosten. We beschreven dit uitgebreid in de halfjaarrapportage. We stuurden de Huurcommissie een memo met aanbevelingen voor verbetering. Ook dienden we hierover bij de Huurcommissie een klacht in. De Huurcommissie verwees vervolgens voor behandeling naar de Nationale Ombudsman (die zich opnieuw niet bevoegd achtte) en het ministerie van BZK (met wie we hierover verder in gesprek gingen).
- Het op zichzelf prima wetsvoorstel Toekomstbestendige Huurcommissie lost dit aspect helaas niet op. We stuurden een reactie op dit wetsvoorstel, waarin we ervoor pleiten om de 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.

4.9 Ouderenhuisvesting

Uit de voorlichtingen die we voor ouderen verzorgen en de huisbezoeken van wooncoaches destilleren we de volgende signaleren:

- We zien opvallend meer hulpvragen van 55+ers met een vrije sectorhuurwoning of koopwoning. De informatiebehoefte is breed, vanuit heel diverse inkomensgroepen en woonsituaties.
- 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 onwetendheid over de huidige regelgeving of toekomstige inkomensontwikkeling.
- In de Omgevingswet zijn diverse brandvoorschriften aangescherpt, met verschillende onhandige gevolgen. Zo zijn nieuwe trapliften in bestaande bouw minder vaak mogelijk. Scootmobiel mogen niet meer geplaatst worden 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 vierkamerwoning kunnen vrijmaken voor een gezin als ze zou verhuizen naar een leeggekomen kleine driekamerwoning in dezelfde buurt. Helaas bleek die net te groot voor iemand zonder kind.

4.10 Digitalisering, bereikbaarheid en overige punten woningcorporaties

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. Daarnaast stelden de corporaties aan !WOON meer doorkiesnummers beschikbaar.
- Het uitblijven van reacties op terugbelverzoeken en voicemails blijft een knelpunt voor huurders en medewerkers van !WOON. Verder is het bij lopende zaken prettig om regelmatig een voortgangsbericht te horen, ook als de oplossing nog niet rond is. Helaas blijft dit (te) vaak uit.
- 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. We signaleerden ook verschillende (korte) termijnen die de corporaties hiervoor hanteren. In een eerste reactie van de AFWC lazen we dat de termijnen meer zouden worden afgestemd, maar dan wel op basis van de kortste termijn die bij een van de corporaties het uitgangspunt was. Na onze reactie wachten we nog op het vervolg. We ontvingen gelukkig wel een lijst met contactpersonen waar onze vrijwilligers bij de gesprekken woning zoeken een beroep op kunnen doen als ze ergens tegenaan lopen.
- Bij diverse corporaties volgt op het digitaal indienen van een reparatieverzoek slechts een heel summiere ontvangstbevestiging. Ook de mogelijkheid bijlagen, foto's en stukken mee te sturen is beperkt. E-mailen is dan niet alleen prettiger, maar soms ook noodzakelijk. Met enkele corporaties komen we gelukkig tot een betere werkwijze.
- 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. 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 bij contact met !WOON. Bij vermoede woonfraude is enige druk begrijpelijk, maar we zien soms te veel achterdocht. Met onze interventie voorkwamen we dakloosheid van een moeder met twee kinderen.