



Rapportage Prestatieaanbod 2020

rapportage bewonerscontacten, signaleringen en ontwikkelingen



Inhoud

1	Vooraf.....	2
2	Advies en ondersteuning individuele bewoners.....	3
2.1	Contact met individuele bewoners in cijfers.....	3
2.2	Online “bezoek”, perscontact, campagnes en nieuwsbrieven.....	3
2.3	Bereikbaarheid kantoren en spreekuren.....	4
2.4	Huisbezoek en begeleiding van trajecten.....	5
2.5	Thematiek binnen de contacten.....	6
2.6	Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds.....	6
2.7	Voorlichtingsbijeenkomsten, nu vooral digitaal.....	6
3	Projecten en programma’s.....	7
3.1	Programma Woningkwaliteit, loden leidingen en verbeteren onderhoudsaanpak bij gebreken..	7
3.2	Programma stimuleren wooncoöperaties.....	7
3.3	Programma flexhuren en woningdelen.....	7
3.4	Programma Energie besparen.....	8
3.5	Project Aardgasvrij Amsterdam.....	8
3.6	Gewoon Thuis en wooncoaches.....	8
3.7	Ruimte voor bewoners in ontwikkelbuurten.....	9
4	Bewonersorganisaties op complex-, wijk- en stedelijk niveau.....	10
4.1	Bewonersgroepen op complexniveau.....	10
4.2	Verenigingen van Eigenaren.....	10
4.3	Stedelijke organisaties.....	10
5	Signaleringen en ontwikkelingen.....	11
5.1	Structurele trends en ontwikkelingen.....	11
5.1.1	Huurprijsbeleid.....	11
5.1.2	Woning delen: nieuw beleid, nieuwe knelpunten.....	12
5.1.3	Tijdelijke huurcontracten, uitholling huurrechten en de coronacrisis.....	12
5.1.4	Achterstanden Huurcommissie.....	13
5.1.5	Achterhouden borg als structureel ongewenst verhuurgedrag.....	13
5.1.6	Kosten aardgasvrij wonen.....	13
5.2	Overige signalen.....	14
5.2.1	Buy to let.....	14
5.2.2	Misleiding door nieuwe beheerder.....	14
5.2.3	Ongedocumenteerden.....	14
5.3	Tot slot zijn er natuurlijk ook positieve ervaringen.....	14

Contactpersoon !WOON

Ingrid Houtepen

adviseur / teamleider Stadsbrede diensten

i.houtepen@wooninfo.nl

telefoon 06 31 688 766



1 Vooraf

Met gemengde gevoelens kijken we terug op 2020. Niet eerder hadden we zoveel bewonerscontacten, tegelijk konden we veel minder dan anders bewoners thuis bezoeken of op onze spreekuren ontvangen. De meeste contacten verliepen telefonisch of digitaal. Ook de website trok meer bezoekers dan in 2019. Contacten met bewonerscommissies waren er net iets meer dan in het voorgaande jaar, contacten met bewoners in VvE's zelfs veel meer. Het aantal voorlichtingsbijeenkomsten lag flink lager, maar bij de digitale variant (webinars) waren er per bijeenkomst meer deelnemers.

Corona heeft onze manier van werken in ieder geval flink veranderd. We hadden geluk met de timing van onze ICT-vernieuwing; daardoor beschikten we vanaf eind februari o.a. over het Office365 pakket, en daarmee over de mogelijkheid om via Teams digitaal te vergaderen. Onze telefonische frontdesk organiseerden we zo dat medewerkers vanuit huis telefoondiensten konden draaien. Door fysieke aanpassingen in onze kantoren, konden we - als het echt nodig was - ook daar bewoners ontvangen. Voor huisbezoeken stelden we een apart protocol op.

De meeste contacten betroffen, net als in 2019, onderhoudsproblemen, op de voet gevolgd door kwesties rondom de huur en servicekosten. We zagen een groei in het aantal vragen over het huurcontract en huuropzeggingen. Tegelijk zien we steeds meer tijdelijke en complexe contracten, waardoor de rechtspositie van huurders in een toch al moeilijke markt er niet beter op wordt. Ook de nieuwe Huisvestingsverordening van begin 2020 genereerde de nodige nieuwe vragen, vooral van woningdelers. Problemen ontstaan vaak als de verhuurder geen vergunning aanvraagt of een vergunning aanvraagt voor minder bewoners dan er wonen. Meer aandacht dan in voorgaande jaren ging ten slotte uit naar "nieuwe" verhuurders als Camelot, Fizz en Socius. Zij bleken vaak teveel en onterechte bijkomende kosten in rekening te brengen. Elders in deze rapportage gaan we verder op diverse inhoudelijke kwesties en trends in.

Kerncijfers !WOON 2020

Aantal bewonerscontacten:	66.732
Aantal unieke bezoekers website:	325.647
Aantal bezoekers reguliere spreekuren:	2.879
Aantal bezoekers spreekuren woning zoeken:	4.777
Aantal huisbezoeken:	1.086
Aantal VvE's waarmee contact:	129
Aantal bewonerscommissies waarmee contact:	150
Aantal medewerkers per 31-12:	118 (95 fte)
Aantal vrijwilligers (actief in Amsterdam) per 31-12:	92

We ondersteunden vanuit het Prestatieaanbod weer diverse wooncoöperaties, we beantwoordden vragen van ouderen over langer thuis wonen (dit jaar vooral telefonisch) en we ondersteunden bewoners en bewonerscommissies bij kwesties rondom lood. Daarnaast ondersteunden we bewoners ook weer via apart gefinancierde programma's (Ontwikkelbuurten, Buurtbudgetten, Energiecoaches, Aardgasvrij, Project Energie en Woningverbetering). We brachten vooral onze deskundigheid in op gebied van participatie, netwerkopbouw en bewonersrechten. Ook ondersteunden we diverse stedelijke huurdersorganisaties, en stonden we bewonerscommissies bij in een groot aantal renovatieprojecten. Beide laatste activiteiten worden gefinancierd via de corporaties. Ten slotte opereerden we op hun verzoek (en kosten) in enkele andere gemeenten in de Metropoolregio Amsterdam.



2 Advies en ondersteuning individuele bewoners

2.1 Contact met individuele bewoners in cijfers

Het aantal bewoners dat contact zocht met !WOON is in 2020 verder gegroeid. We registreerden contact met bijna 13.000 unieke Amsterdamse huishoudens op een vast adres (+10%), daarnaast waren er bijna 5.600 contacten zonder adres. Totaal zijn er 66.732 contacten met bewoners vastgelegd (+31%). Bij de contacten zonder adres zijn ook korte contacten van buiten Amsterdam. Wanneer we die niet kunnen doorgeleiden naar collega's die !WOON-sprekuren in Amstelveen en Haarlem verzorgen (met subsidie van betreffende gemeenten), verwijzen we ze naar de Woonbond of een Juridisch Loket.

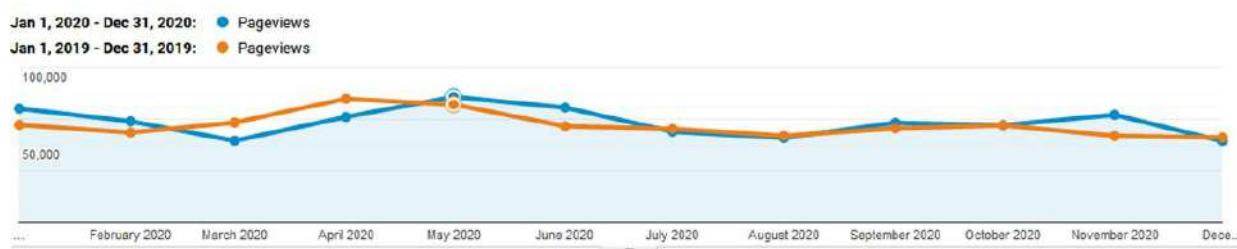
Realisatie vs. raming resultaten 2020:

	2020	geraamd 2020	% "op koers"
Aantal contacten	66.732	43.000	155%
Unieke huishoudens (op adres)	12.912	10.000	129%
Waarvan op spreekuur (incl. afspraak)	2.879	8.000	36%
Woningopname/huisbezoek	1.086	1.800	60%
Start begeleiding traject	2.833	2.200	129%
Voorlichtingsbijeenkomsten (incl. online)	69	125	55%
Waarvan doelgroep VvE	30	30	100%
Bewonerscommissies waarmee contact	150	150	100%
VvE's waarmee contact	129	70	184%

NB: deze cijfers zijn exclusief de contacten in de aanvullend gefinancierde projecten en programma's (Energiecoach, Project Energie en Woningverbetering, Aardgasvrij, Ontwikkelbuurten, ondersteuning huurderskoepels, spreekuren buiten Amsterdam).

2.2 Online "bezoek", perscontact, campagnes en nieuwsbrieven

Wie een vraag heeft, start een zoektocht naar het antwoord vaak via Google. Via Google Analytics weten we dat er op onze website ruim 777.000 pageviews waren, door bijna 326.000 bezoekers, tijdens 432.000 sessies. Dat is een groei van resp. 3%, 14% en 10% ten opzichte van 2019. We zetten diverse tools in om onze vindbaarheid verder te vergroten. Naast een goede (technische) structuur is het aantal bezoekers en clicks via social media van belang. Bij de start van de coronacrisis zien we dat veel mensen even andere prioriteiten hadden. Tijdens de woonlastencampagne in april is er duidelijk weer groei, in november zijn de campagnes rond lood, koolmonoxide en dubbel glas zichtbaar.



Online nieuws en aankondigingen brengen we extra onder de aandacht via social media en vier verschillende nieuwsbrieven. De nieuwsbrief VvE verstuurd we 5 maal naar ca. 1.540 adressen, de nieuwsbrief Bewonersinvloed 3 keer naar 1.820 adressen, de nieuwsbrief Energie 2 maal naar 2.340 mensen en de algemene nieuwsbrief 3 keer naar 2.070 adressen. Soms zijn mensen geabonneerd op verschillende nieuwsbrieven. Het aantal abonnees per nieuwsbrief groeide, net als het aantal volgers op social media. Vooral op LinkedIn groeide het aantal volgers (naar 2.214, +107%), maar er was ook groei op Facebook (2.523, +53%) en Twitter (1.892, +15%).

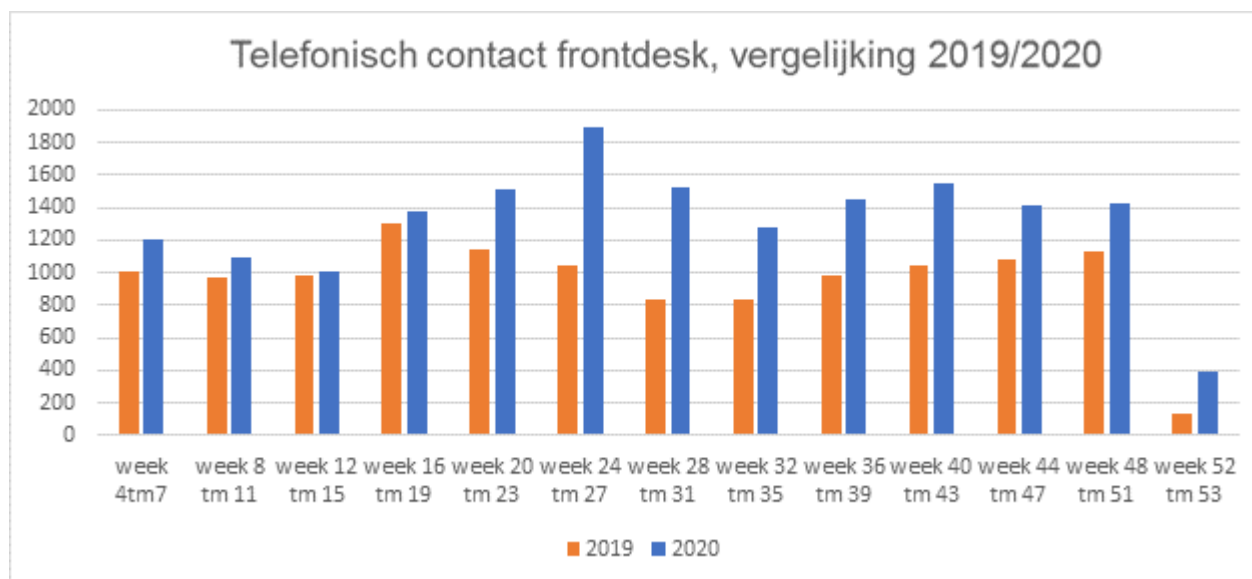


In lokale en landelijke media werden we met regelmaat gevraagd om toelichting te geven op actuele kwesties, zoals excessen op de woningmarkt, loden leidingen, achterstallig onderhoud, (te) hoge servicekosten, huurverhogingen en het 'recht' op dubbelglas. In april plaatsten we zelf advertenties over de thema's huurverhoging, onderhoud en servicekosten in veel gelezen buurtkranten, andere lokale media en de Amsterdampagina van De Telegraaf. Ook was er een korte spot op AT5 en maakten we samen met de MUG een katern over de huurverhoging voor hun meinumner (dat we vervolgens ook benutten als hand-out bij onze contacten met huurders).

In november organiseerden we een campagne over woningisolatie. We richtten ons in advertenties, een AT5-spot en posters in mupi's en tramhaltes op huurders die nog enkelglas hebben. Onze flyerserie voor huurders breidden we begin 2020 al uit met een [stappenplan voor huurders die dubbelglas willen](#).

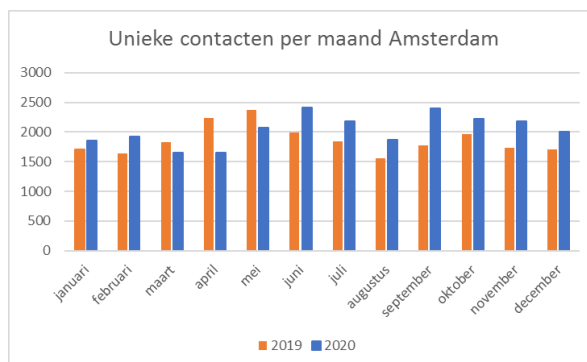
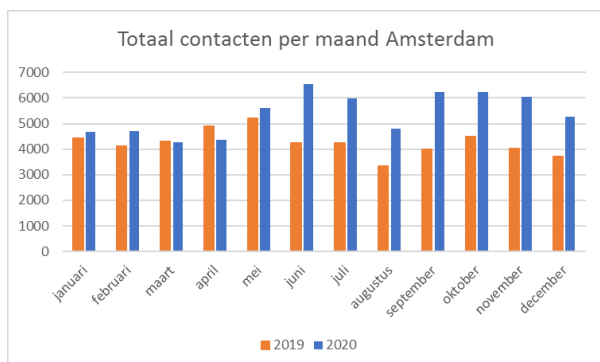
2.3 Bereikbaarheid kantoren en spreekuren

Op 1 februari 2020 startte onze centrale telefonische frontdesk voor de beantwoording van het algemene telefoonnummer. De eerste evaluatie daarvan is zeer positief, we kunnen niet alleen veel meer telefoontjes aan, we kunnen ze ook sneller beantwoorden. Lokale teams zijn beschikbaar voor invalwerk. Gelukkig bleek het gekozen callcentersysteem heel geschikt om vanaf de thuiswerkplek in te loggen. De frontdesk is volgens planning alle werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur bereikbaar geweest. Het vanwege de coronacrisis flink gegroeide aantal telefonische contacten hebben we goed op kunnen vangen. Na een dip in het aantal telefoontjes bij de start van deze crisis zien we vanaf week 18 weer herstel en vervolgens flinke groei ten opzichte van vorig jaar.

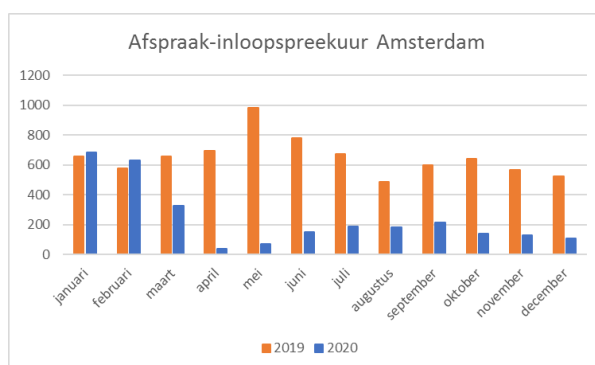
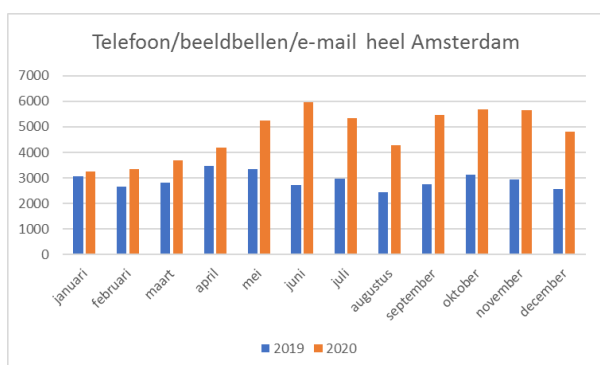


Na de eerste telefonische intake en beantwoording van eenvoudige vragen worden bellers doorgezet naar lokale teams voor verdere ondersteuning en begeleiding. Het vervolcontact verloopt nu in coronatijd vaak ook eerst digitaal of telefonisch, de bewonersconsulent maakt daarbij de inschatting of toch een persoonlijke afspraak op kantoor of bij de bewoner thuis noodzakelijk is voor een goed oordeel of hulp aan de bewoner.

De volgende grafieken geven een beeld van de groei en het verloop van de contacten in het afgelopen jaar.



De groei in het aantal contacten is deels te verklaren doordat telefonisch en digitaal contact leidt tot meer contactmomenten per bewoner. Toch zien we ook een aanmerkelijke groei in het aantal unieke huishoudens waarmee we contact hebben. De volgende tabellen geven meer informatie over de verandering in het type contact.



Bij de start van het jaar waren er 49 fysieke woonsprekuren. Deze zijn tijdens de coronacrisis wisselend open geweest, uiteraard met de nodige voorzorgsmaatregelen. We stelden protocollen op voor bezoekers en medewerkers en publiceerden die op onze website. Ook hingen we meertalige posters op bij de entrees van onze vestigingen. De locatie van ons aparte spreekuur voor internationals (bij InAmsterdam) is sinds het begin van de coronacrisis gesloten; deze doelgroep helpen we nu telefonisch, online en vervolgens op een van onze kantoren.

2.4 Huisbezoek en begeleiding van trajecten

Ondanks de coronacrisis legden we nog bijna 1.100 huisbezoeken af. Dat zijn er uiteraard wel veel minder dan vorig jaar. Naarmate de tijd vorderde werd er meer mogelijk, maar vooral de meer kwetsbare bewoners willen liever geen mensen over de vloer. Waar mogelijk vangen we dit op met videogesprekken. We signaleren dat bewoners hier niet altijd de faciliteiten voor hebben. Vooral (mobiel) internet wil nog wel eens te kostbaar zijn. Ruim twee derde van onze huisbezoeken gaat over de onderhoudssituatie. In die gevallen is letterlijk zicht op de problematiek vaak nodig om een goed oordeel te vormen over de ernst van de situatie.

We startten opvallend meer trajecten dan in 2019. Deels was dat het gevolg van de opstelling van enkele verhuurders van grotere complexen in Nieuw-West, die niet bereid waren om afspraken te maken over proefprocessen (waarvan de uitkomst dan voor het gehele complex gaat gelden). Dan zit er niets anders op dan alle huurders op te roepen op individuele basis mee te doen. Meer cijfers over de aard van de trajecten zijn te vinden in de bijlage. Over de aanpak van betreffende grotere complexen staat meer in hoofdstuk 3; 3.3 Programma flexhuren en woningdelen.



2.5 Thematiek binnen de contacten

We registreren tijdens het contact waar de vraag van de bewoners over gaat. De top 5 dit jaar: onderhoud van de woning (24%), huurprijs of bijkomende kosten (24%), huurcontract en huuropzegging (14%), zoeken van een (andere) woning (13%) en overig huur(prijzen)recht (7%). De top 5 varieert door de jaren heen maar zeer beperkt.

2.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers meldden dit jaar 533 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV), een lichte afname ten opzichte van 2019. De top 5 van onderwerpen waarover meldingen zijn gedaan: de borg (15%), woningdelen/kamergewijze verhuur (14%), bejegening door de verhuurder (13%), het huurcontract (12%), het overtreden van verordeningen of regels (11%) en huuropzegging/huurbescherming (8%). De inhoudelijke ontwikkelingen en signaleringen vanuit het MOV zijn meegenomen in hoofdstuk 5.

Het Emil Blaauwfonds (EBF) staat garant voor proceskosten als het nodig is om een advocaat in te schakelen of een rechtszaak te starten. Dit is een belangrijke aanvulling op onze diensten. Het fonds heeft een eigen bestuur dat de subsidieaanvraag voor jaarlijkse aanvulling van het fonds en de verantwoording verzorgt. Vanuit !WOON wordt ondersteuning bij het werkproces geboden. !WOON verwees dit jaar 359 zaken met steun van het EBF naar een advocaat. Dat zijn 20 zaken meer dan in 2019 (+6%). Ook de complexiteit van de zaken nam toe. Het fonds zag zich derhalve genoodzaakt om een beroep op aanvullende financiering te doen. Dat beroep is gehonoreerd.

2.7 Voorlichtingsbijeenkomsten, nu vooral digitaal

Op 12 maart was de laatste fysieke voorlichtingsbijeenkomst voor bewoners. Gelukkig bleek ons nieuwe ICT-systeem goede faciliteiten te bieden om via Teams webinars te verzorgen. Een aantal medewerkers is hiermee snel aan de slag gegaan en heeft interne trainingen en begeleiding verzorgd. Ook is geïnvesteerd in apparatuur ten behoeve van de kwaliteit.

Voor Verenigingen van Eigenaren startten we nog met fysiek aanbod: Basis van de VvE, Financiën en Verhuur in de VvE en een cursus op maat voor een VvE van woonboten op IJburg. Later in het jaar zijn deze cursussen omgezet in webinars. Ook op de thema's Groen MJOP, Bestuur en beheer, Wijzigen splitsingsakte, Huishoudelijk reglement en Verhuur van Kamers zijn webinars verzorgd. Vrijwel alle cursussen zijn meerdere keren aangeboden. De deelname was goed. Het VvE-projectteam verzorgde een workshop tijdens een gemeentelijke informatiebijeenkomst Aardgasvrij, daarnaast was het team aanwezig met een stand op twee informatiemarkten: tijdens de Week v/d VvE van de gemeente en tijdens een event van de Vereniging Eigen Huis.

Lokale teams en andere programma- of projectteams organiseerden voorlichtingsbijeenkomsten en webinars over een grote diversiteit aan onderwerpen. Een volledig overzicht van alle 69 voorlichtingsbijeenkomsten en webinars is beschikbaar. Op onze website hebben we eerder ontwikkelde e-learning programma's nu gratis beschikbaar gesteld. Deze programma's zijn vooral gericht op bewoners die actief zijn in bewonerscommissies en huurdersorganisaties.



3 Projecten en programma's

3.1 Programma Woningkwaliteit, loden leidingen en verbeteren onderhoudsaanpak bij gebreken

Onze inzet bij de aanpak van loden leidingen zetten we in 2020 voort. Medewerkers registreerden dit jaar stedelijk 2566 vragen over loodkwesties. Dit is ca. 14% van alle onderhoudskwesties. We verwijzen bewoners die willen weten of er loden leidingen in hun woning zijn naar [de uitleg op onze website](#). Daar vinden ze ook een stappenplan voor de aanpak. Waar nodig bieden we daarbij begeleiding. We overleggen actief met de gemeente, informeren media en adviseren bewonersorganisaties. In de loop van het jaar zagen we in onze casuïstiek een positieve omslag: verhuurders gingen vaker adequaat loden leidingen opruimen. Uit de [op 2 juli verstuurde Kamerbrief](#) blijkt dat de minister geen generiek verbod op loden leidingen wil. Diverse [rechtszaken en huurcommissiezaken](#) tegen weigerachtige verhuurders waren het gevolg.

Al vanaf het voorjaar besteedden we extra aandacht aan het toenemend aantal woningen met een te hoge binnentemperatuur. Dit speelt met name in goed geïsoleerde nieuwbouwwoningen. Langzaam aan ontwikkelt zich de jurisprudentie over de normen. Met corporaties overleggen we over onderzoek naar mogelijke oorzaken [en oplossingen op complexniveau](#). We werken actief mee aan onderzoek van de Bouwkundefaculteit van de Hogeschool van Amsterdam.

Onze extra inzet op andere onderhoudszaken met gezondheidsaspecten, zoals ventilatie en schimmel, staat vanwege de prioritering van loden leidingen op een wat lager pitje.

3.2 Programma stimuleren wooncoöperaties

Het nu vastgestelde gemeentelijk actieplan wooncoöperaties biedt startende wooncoöperaties meer perspectief. Het aantal groepen is sterk toegenomen. De rol van !WOON is onder meer deze initiatieven te helpen bij een goede start, en daarmee bij te dragen aan de slagingskans en professionalisering van wooncoöperaties. Er zijn dit jaar 19 groepen ondersteund. Het gaat om groepen die een vastgoedcoöperatie willen oprichten, groepen die een beheercoöperatie willen vormen en bestaande wooncoöperaties met vragen over het beheer of de transitie naar een andere vorm. Ook zijn vragen van individuele bewoners beantwoord en is [actuele informatie ontsloten op de website](#). Er is een basiscursus financiën ontwikkeld, deze is in 2020 één keer gegeven. Twee maal leverden we een bijdrage aan een bijeenkomst in De Zwijger. We ondersteunden het Amsterdamse Platform Wooncoöperaties secretariael en inhoudelijk. Doel is het opbouwen van een zelfstandige organisatie voor kennisdeling en overleg. Het platform krijgt praktische hulp bij het ontwikkelen van de website en de formele oprichting als vereniging. We leverden ook een bijdrage aan de formele oprichting en verzelfstandiging van de landelijke organisatie Cooplink.

3.3 Programma flexhuren en woningdelen

De positie van en kosten voor huurders in een kwetsbare positie heeft onze actieve aandacht. Het betreft vooral jongeren, studenten en expats. In de overspannen woningmarkt zijn zij aangewezen op woningdelen of complexen die voor deze doelgroep zijn opgezet. In dat laatste geval worden er naast de huurprijs vaak allerlei bijkomende kosten in rekening gebracht, die niet altijd terecht zijn.

Woningdelen

We spraken veel woningdelers in verband met de (aanvraag voor) verlening van een vergunning voor kamerverhuur of vanwege complicaties bij de wisseling van bewoners. Regelmatig stonden we hen bij in onderhandelingen of rechtszaken, met hulp van het Emil Blaauw Fonds.



Ontwikkeling effectieve aanpak grote starterscomplexen

In een aantal grote op jongeren en starters gerichte complexen zien we stelselmatig pogingen om naast de huur extra kosten bij huurders in rekening te brengen. De grenzen van de regelgeving worden gezocht en overschreden, soms door dezelfde eigenaren/beheerders in meerdere stadsdelen. Lang niet iedere huurder durft dat aan te kaarten, onder andere uit angst om geen verlenging te krijgen van een tijdelijk contract. We benaderen de bewoners actief via verschillende kanalen om hen van informatie en advies te voorzien.

Binnen het programma flexhuren en woningdelen stemmen we de aanpak intern af en onderzoeken we manieren om dit efficiënt te doen. Het gaat om honderden bewoners met evenzovele vragen. We hebben een aantal procedures over servicekosten bij beheerder Camelot voortgezet bij de Huurcommissie. In een pand aan de Rijswijkstraat bereikten we met de eigenaar overeenstemming over bijstelling van de afrekeningen 2018 en 2019. Dat levert alle huurders geld op, niet alleen degenen die de gang naar de Huurcommissie aandurven. Het voorkomt ook veel extra procedures bij de overbelaste Huurcommissie. Voor de panden van Change= hebben we de kwesties gebundeld in een zaak bij de kantonrechter. Ook bij verhuurder FIZZ en de voormalige eigenaar van een pand aan het Koningin Wilhelminaplein hebben we rechtszaken lopen voor een groot aantal bewoners, met steun van het Emil Blaauw Fonds.

3.4 Programma Energie besparen

Alle lokale teams zijn tijdens woningopnames alert op [kansen om energie te besparen](#). We wijzen bewoners met hoge energierekeningen om te beginnen op het Energiecoachproject. Via dat project krijgen ze tips en enkele bespaarproducten om hun energieverbruik terug te brengen. Daarnaast kunnen huurders die nog enkel glas hebben met onze hulp een redelijk voorstel tot woningverbetering aan de verhuurder doen. Lokale teams startten 46 individuele trajecten om dit te realiseren. Grotere complexen ondersteunen we met het apart gefinancierde Project Energie en Woningverbetering (PEW). Over het Energiecoachproject en het PEW verschijnen afzonderlijke rapportages. Er zijn 602 adviesgesprekken gevoerd door energiecoaches. Het PEW begeleidde 70 projecten, waarvan er 17 startten in 2020. We ronden dit jaar de deelname aan de landelijke pilot Slim besparen met de slimme meter grotendeels af. Het onderzoeksrapport van PBL/Universiteit Tilburg over het bespaareffect van een 'real time energiedisplay' verwachten we begin 2021. Vanuit deze pilot hebben [Woonbond](#), Quintens en Aedes diverse woningcorporaties enthousiast gemaakt over een aanbod aan hun huurders. In Amsterdam nemen we dit waar relevant mee bij andere energie- en aardgasvrijprojecten.

3.5 Project Aardgasvrij Amsterdam

Vanuit de basissubsidie neemt !WOON deel aan de stuurgroep City Deal. Op verzoek van wethouder Van Doorninck zijn we tevens lid van de regionale Stuurgroep Warmte Koude van de MRA, alsmede van het kernteam Warmte Koude MRA. In deze overlegorganen brengen we het perspectief van de bewoner in. Daarnaast leveren we een bijdrage aan het thema betaalbaarheid. Mede op onze voorspraak is de stuurgroep City Deal nu uitgebreid met de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH). Voor ons werk in de aardgasvrij startwijken ontvangen we een aanvullende subsidie. De programma-medewerkers geven voorlichting aan bewonersgroepen, brengen bewoners met elkaar in contact en ondersteunen hen in gesprekken met partijen. Signalen uit buurten delen we met betrokken partijen en we brengen hen met bewoners in gesprek. Ook voorziet het programmateam alle collega's binnen !WOON van relevante informatie, zodat zij in toenemende mate in staat zijn de steeds frequenter binnenkomende bewonersvragen hierover te beantwoorden.

3.6 Gewoon Thuis en wooncoaches

In het kader van het programma Gewoon Thuis zijn 534 vragen van ouderen behandeld over de mogelijkheden om langer zelfstandig thuis te wonen. Dit gebeurde in verband met corona vooral



telefonisch. Om dezelfde reden konden de wooncoaches, sommigen zelf ook al op leeftijd, minder huisbezoeken afleggen (55) en zijn er maar 4 fysieke voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, waaraan 46 ouderen hebben deelgenomen. Wel zijn er 7 nieuwe wooncoaches geworven en getraind, waarvan 5 met een migratie en/of vluchtelingenachtergrond. Om meer zicht te krijgen op de specifieke woonwensen, informatiebehoefte en zoekpatronen van migrantenouderen is !WOON samen met een Turkse en Marokkaanse zelforganisatie eind 2020 een kwalitatief onderzoek gestart.

!WOON nam verder deel aan de Coalitie Ouderenhuisvesting Amsterdam, een samenwerkingsverband dat zich inzet voor de realisatie van geclusterd wonen. Ook leverden we een bijdrage aan het actualiseren van de gemeentelijke Woonwaaier, waarmee de toekomstige buurtteams gaan werken.

3.7 Ruimte voor bewoners in ontwikkelbuurten

!WOON ondersteunde in 2020 bewonersgroepen en bewonersplatforms in de ontwikkelbuurten. De rol van !WOON is vooral informeren, adviseren van bewoners over de plannen en het plan proces. We bieden procesbegeleiding en ondersteunen bewoners bij de voorbereiding van de gesprekken met gemeente en corporatie. Ook adviseren we bewonersplatforms over hoe zij actief contact kunnen houden met de buurt, zodat de diversiteit aan wensen en belangen goed weerspiegeld wordt in hun inbreng in de gesprekken.

!WOON ontwikkelde op basis van de gesignaleerde behoefte een gevarieerd ondersteuningsaanbod ('menukaart'), waar ook toekomstige bewonersgroepen en groepen die met buurtbudgetten werken hun voordeel mee kunnen doen. Verder organiseerde !WOON een 'leerbijeenkomst' voor bewonersgroepen uit verschillende stadsdelen, zodat zij ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren. De inzet van !WOON in de ontwikkelbuurten is grotendeels gefinancierd vanuit aanvullend budget. Hierover wordt apart gerapporteerd.



4 Bewonersorganisaties op complex-, wijk- en stedelijk niveau

4.1 Bewonersgroepen op complexniveau

Het contact met bewonersgroepen op complexniveau gaat tijdens corona in wat andere vorm gewoon door. We registreerden 1.175 contacten (+ 37%) met 150 bewonersgroepen op complexniveau (+8%). Meestal gaat dit om kort advies over servicekosten, (achterstallig) onderhoud of het beheer. Bewonerscommissies die te maken krijgen met een ingrijpend traject (woningverbetering, renovatie, sloop/nieuwbouw) helpen we op weg om een beroep te doen op door de verhuurder betaalde, onafhankelijke ondersteuning. Voor wooncoöperaties op complexniveau is er aanvullend het programma wooncoöperaties.

4.2 Verenigingen van Eigenaren

Eigenaar-bewoners, al dan niet in een VvE, weten ons steeds beter te vinden. Het aantal individuele contacten met eigenaar-bewoners in een VvE groeide met 52%, het aantal contacten met overige eigenaar-bewoners bleef vrijwel stabiel. Het aantal contacten met VvE's als organisatie groeide met 63%. In de laatste paragraaf van hoofdstuk 2 gingen we al in op de reeks informatiebijeenkomsten en webinars voor deze doelgroep.

Op 31 december waren er 197 abonnementen op de gratis VvE beheertool VVE123. Deze tool bieden we volgens afspraak aan in samenwerking met VvE Gemak.

4.3 Stedelijke organisaties

Op verzoek van de gemeente, de AFWC en de FAH leverden we vanuit onze ervaring met vele tientallen projecten een bijdrage aan de evaluatie van de Kaderafspraken 2020. Er is tegelijkertijd beleidsadvies gegeven over deze afspraken aan meerdere huurderskoepels. Parallel aan dit traject investeren we in de samenwerking tussen !WOON en de corporaties bij transformatietrajecten en het maken van uitvoeringsafspraken. We verzorgden met de AFWC samen webinars voor medewerkers.

De stedelijke huurdersorganisatie Woonwagabelangen Amsterdam adviseren we bij het overleg met de gemeente over het nieuwe beleidskader. Dit overleg is intensief en verloopt in goede, openhartige sfeer. Bewoners hopen wel dat alle inzet binnenkort wordt beloond met vaststelling van het beleid.

We ondersteunen deze huurders ook bij het overleg met de gemeente in haar rol als verhuurder. Dit is het overleg op basis van de Overlegwet. Woonwagabelangen Amsterdam is dit jaar verder gegroeid in haar rol van algemene belangenbehartiger. Meerdere bestuursleden zijn ook landelijk actief. Het kader van de organisatie heeft goede kennis van zaken opgebouwd, !WOON heeft vooral een rol als sparringpartner bij strategische keuzes en als inbrenger van kennis over wetgeving en algemeen woonbeleid. Daarnaast staan we bewoners en commissies bij op een aantal locaties met specifieke problematiek, zoals onderhoud van locatie en huurwagens, verzakkingen en mogelijke herstructurering.



5 Signaleringen en ontwikkelingen

5.1 Structurele trends en ontwikkelingen

We beschrijven hieronder in zes thema's ontwikkelingen in beleid en praktijk die we belangrijk vinden en waarvan we vermoeden dat ze structureel (langdurig) betekenis hebben. Drie ontwikkelingen die hier ook hadden gepast beschreven we al in het hoofdstuk Programma's en projecten: het toenemend aantal "hittewoningen", loden leidingen en huurkwesties bij particuliere verhuurders van grotere (starters-)complexen.

5.1.1 Huurprijsbeleid

Van Amsterdams woonlastenakkoord via landelijk sociaal huurakkoord naar wettelijke huurverlaging 2021

In Amsterdam zijn er al jaren betaalbaarheidsafspraken in het gemeentelijk woonlastenakkoord. In 2020 kwam daar het landelijk sociaal huurakkoord bij. Sommige huurders meenden recht te hebben op huurverlaging volgens de landelijke afspraken, maar niet volgens de Amsterdamse. Aan huurders was het vaak lastig uit te leggen dat afwijkende lokale afspraken volgens het landelijke akkoord wél mogelijk waren. We brachten de verschillen in beeld en vroegen in het voorjaar aandacht hiervoor bij gemeente, corporaties en huurderskoepels. In voorkomende gevallen heeft !WOON bemiddeld om alsnog een huurverlaging te regelen. Voor bewoners met een kleine portemonnee telt immers iedere euro. Per 1 januari 2021 is het wetsvoorstel 'Eenmalige huurverlaging voor huurders met een laag inkomen en een hoge huur' in werking getreden. Dit vervangt bovengenoemde afspraken. Corporaties moeten huurders die hiervoor volgens gegevens van de Belastingdienst in aanmerking komen actief benaderen. Het peiljaar hiervoor is 2019. Bijzonder in de wettekst is dat wie zich snel meldt, dit kan regelen met een eerdere aanvangsdatum dan degenen die wachten op de actieve benadering van de corporatie. We informeren huurders over deze snellere optie via onze gebruikelijke kanalen en suggereren corporaties en huurderskoepels te streven naar een zo vroeg mogelijke ingangsdatum.

Ontwikkelingen wetgeving

Vanwege de internetconsultatie over het voorstel om de WOZ-waarde in het Woningwaarderingstelsel (WWS) te beperken, hebben we een kleine duizend puntentellingen van de afgelopen twee jaar opnieuw berekend met de voorgestelde 33% WOZ-grens. We zien dan dat in alle oude wijken van Amsterdam nog steeds circa 60% van de woningen buiten de huurprijsbescherming valt. Een beperking tot maximaal 20% – zoals de Woonbond bepleit – levert veel meer resultaat op. We hebben dit ingebracht in de consultatie.

Een andere voorgestelde aanpassing in het WWS leidt ertoe dat met name kleine woningen fors meer energiepunten krijgen en een slechte energieprestatie beter wordt beloond. Zowel de Woonbond als !WOON hebben dit onder de aandacht gebracht met een brief aan de Kamerleden. Het voorstel is toch goedgekeurd door het parlement, de daadwerkelijke invoering wordt verwacht in de loop van 2021.

Marktconforme huurverhogingen particuliere sector

Meerdere verhuurders benaderen huurders met fikse huurverhogingen ineens in de geliberaliseerde sector. Op basis van de veronderstelde marktwaarde gaat het om bedragen van enige honderden tot meer dan 1.000 euro. Een enkele keer mag dat in twee of drie stappen, maar het gaat om dusdanige bedragen dat de huurder deze meestal helemaal niet kan betalen. We ondersteunen de huurder dan eerst met een schriftelijke reactie de huurverhoging niet te accepteren. Het is vervolgens aan de verhuurder om naar de rechter te stappen; zo nodig is er dan steun van het Emil Blaauw Fonds. Ook bij het regelen van een andere taxatie dan die van de verhuurder bieden we steun. De ervaring leert dat die soms flink lager uitpakt.



5.1.2 Woning delen: nieuw beleid, nieuwe knelpunten

De nieuwe verordening voor woning delen is in werking getreden. Veel verhuurders handelen of communiceren onjuist over de gevolgen hiervan voor zittende huurders. Wat de gevolgen precies zijn is afhankelijk van het huurcontract en de gemaakte afspraken. Ook mondelinge afspraken hebben in dezen een status. Huurders kunnen bij !WOON terecht voor het beoordelen van het huurcontract en ondersteuning bij het vervolg.

We hadden ruim 2.500 maal contact met een woningdeler of woongroep, ca. 4% van het totaal aantal contacten. Een bloemlezing met voorbeelden omvat al snel meerdere A4'tjes. We registreerden 50 maal de start van een traject met als specifiek onderwerp "woning delen". Een derde deel daarvan is inmiddels afgerond, waarvan 78% met een positief resultaat voor de huurder.

Problemen ontstaan vaak als de verhuurder geen vergunning aanvraagt of een vergunning aanvraagt voor minder bewoners dan er nu wonen. Een verhuurder kan huurders met een juridische status niet dwingen te verhuizen en zal een redelijk aanbod moeten doen aan de huurders. Dat geldt ook voor bestaand coöptatierecht, het recht om nieuwe huurders op het contract te laten bijschrijven. Vooral de huurders die na vertrek van een medebewoner met minder inkomsten dezelfde (veelal hoge) huur moeten opbrengen én waar het coöptatierecht of gezamenlijk wonen niet goed geregeld is, komen in de problemen.

We zien dit bij particuliere verhuurders, maar ook bij woningcorporaties. Opvallend, daar een aantal van hen juist het zogenaamde Friends-concept introduceerde. Een enkele keer lukt het om de kwestie op te lossen, maar veel vaker is het ook in deze sector slikken of stikken en krijgen huurders bij wisseling een allonge bij de huurovereenkomst voorgelegd die vastlegt dat er hierna feitelijk een uitsterfconstructie ontstaat.

We krijgen signalen van VvE's en omwonenden dat bij het beoordelen van aanvragen voor omzettingsvergunningen in een aantal gevallen te veel wordt vertrouwd op informatie van de eigenaar. Vertrouwen is goed, maar soms lijkt meer controle door de gemeente op de geleverde informatie (zoals woningplattegronden oud en nieuw) echt nodig. Zeker als er een bezwaarprocedure volgt na verstrekken van een vergunning. Nu het verkrijgen van een vergunning voor het opdelen van zelfstandige woningen in onzelfstandige eenheden moeilijker is geworden, zien we het aantal aanvragen voor omzetting van grote woningen in meerdere zelfstandige eenheden toenemen. Ook dit vinden omwonenden vaak een zorgelijke ontwikkeling.

5.1.3 Tijdelijke huurcontracten, uitholling huurrechten en de coronacrisis

In de particuliere sector zien wij het tijdelijke contract steeds vaker als norm bij nieuwe verhuringen. Dit maakt de rechtspositie van nieuwe huurders erg onzeker. Het zorgt voor twijfels over het starten van een procedure bij de Huurcommissie bij een te hoge huurprijs, ernstige gebreken, verkeerde berekening of uitblijven van de afrekening servicekosten. Voorspelbaar is immers dat dan de overeenkomst niet verlengd zal worden. Een enkele huurder maakt gebruik van de mogelijkheid om na vertrek achteraf een procedure te starten, maar de meesten ervaren dit als te gecompliceerd en belastend. Hoe dan ook is een volgende huurder zo gevonden en die betaalt weer het volle pond.

Bij corporaties zien we vooral vragen over het aflopen van jongeren- en campuscontracten. Na afloop van een jongerencontract is de kans op een andere sociale huurwoning klein, omdat de opgebouwde inschrijfduur bij Woningnet ook dan nog te kort is. Vaak zijn er dan geen andere opties dan terug naar hun ouders of alsnog onzelfstandig gaan wonen. Of als geboren Amsterdammer de stad verlaten. Soms zijn er inmiddels kinderen op komst of al geboren, wat de situatie acuut nijpend kan maken. In dat laatste geval



zijn individuele kwesties tot nu toe gelukkig wel opgelost. We verwachten desalniettemin flinke knelpunten bij een aantal grotere tijdelijke complexen die voor 5 jaar met jongerencontracten zijn verhuurd en waar binnen afzienbare tijd iedereen tegelijk moet vertrekken. De mogelijkheid jongerencontracten met nog twee jaar te verlengen wordt niet vaak ingezet. Daarbij betreft het soms ook tijdelijke complexen, waar de locatie voor 10 jaar beschikbaar is. Voor zover mogelijk dragen we bij aan goede voorlichting, ook over strategisch zoeken op Woningnet. Het grotere probleem is daarmee niet opgelost.

5.1.4 Achterstanden Huurcommissie

De doorlooptijden bij de Huurcommissie zijn dit jaar door verschillende oorzaken onaanvaardbaar ver opgelopen. Dat ziet de Huurcommissie ook zelf. We ervaren dat dit huurders ontmoedigt om nog zaken in te dienen. En het gewenste effect van een gebrekenprocedure gaat bijvoorbeeld verloren. Het doel is immers niet zozeer de tijdelijke huurverlaging, maar het sneller opgelost krijgen van het onderhoudsprobleem. Zo lang er geen rapport, zitting of uitspraak is komen onwillige verhuurders niet in beweging.

Laat in het najaar verschijnt het Plan van Aanpak van de Huurcommissie, waarmee een oplossing in beeld komt. Enkele eerste voorzittersuitspraken “nieuwe stijl” zijn als gevolg daarvan al ontvangen en de eerste online zittingen zijn geweest. We blijven alert op een goede inhoudelijk behandeling van voorgelegde zaken. We wachten ook nog op heel veel onderzoeksrapporten en uitspraken. Het zal in ieder geval nog geruime tijd duren voor de achterstand is weggewerkt.

5.1.5 Achterhouden borg als structureel ongewenst verhuurgedrag

Wekelijks krijgen we meerdere vragen of meldingen van vertrokken huurders die de betaalde borg niet terug krijgen. Begin 2020 brachten we een notitie uit met een reeks voorbeelden. Veelal gaat het bij de waarborgsom om grote bedragen, tot wel € 4.000 of meer. We zien vervolgens dat de verhuurder een kleine schadepost opvoert als reden om de gehele borg in te houden. Via voorbeeldbrieven op onze website kan de (vertrokken) huurder eerst een formeel verzoek tot restitutie doen. Enkele verhuurders gaan over tot betaling als !WOON de correspondentie voert. Als de verhuurder niet reageert of weigert, volgt een formelere sommatie. Afhankelijk van de verwachte uitkomst volgen verdere juridische stappen. Dit leidt tot rechtszaken en een flinke belasting van het rechtssysteem. !WOON helpt de bewoners graag, maar een structurele oplossing is beter. In de genoemde notitie suggereerden we de Engelse [Tenancy deposit protection](#). Dat is een systeem waarbij de huurder geen borg betaalt aan de verhuurder, maar aan een onafhankelijke derde partij. Een motie om zo’n regeling voor Nederland te onderzoeken haalde het dit najaar niet in de Tweede Kamer. Mogelijk kan de gemeente deze suggestie ook onder de aandacht brengen bij het ministerie en dit structurele verhuurgedrag meenemen in het project Goed Verhuurderschap.

5.1.6 Kosten aardgasvrij wonen

Huurders in aardgasloze nieuwbouwwoningen stellen vragen over de afrekeningen collectieve stookkosten. Anders dan bij gasgestookte collectieve installaties zijn dit vaak afrekeningen door een externe exploitant van bijvoorbeeld een WKO-installatie. Het gaat om vragen over kostenopbouw (exploitanten rekenen vaak de maximale tarieven uit de Warmtewet), verplichte levering van koude en onverwacht hoge kosten, met name van het vastrecht. De verhouding vaste kosten – gebruikskosten is bij deze installaties anders dan bij verwarmen op gas. Het vastrecht is relatief erg hoog en zuinig gedrag heeft een veel minder positieve invloed op de hoogte van het voorschot en de jaarafrekeningen. Dit valt nogal wat gebruikers tegen.

Voor !WOON levert dit een vraag op over haar rol. De afrekeningen vallen niet onder het huurrecht, maar onder algemeen consumentenrecht. Hoe ver gaan wij in de advisering en ondersteuning? Aandachtspunt



is hoe dan ook het goed regelen van de consumentenbescherming. De ontwikkelaar van de nieuwbouw, al dan niet later ook de verhuurder, kiest de externe exploitant. Wat is vervolgens de verhuurdersrol bij gebreken, en wat te doen als de exploitant hier niet goed op acteert? Wie staat garant voor beloftes over energiezuinigheid? Wie maakt eventueel aanvullende afspraken over de tarieven? Bewoners in deze complexen zijn de komende 20-30 jaar afhankelijk van deze eerste keuze. De situatie is vergelijkbaar met die bij stadswarmte. Rondom de warmtetransitie loopt inmiddels overleg om huurders korting te geven op het vastrecht na de overgang van gas op een andere warmtebron. Ook voor nieuwbouw en bestaande gebruikers valt een aanpassing in de maximale tarieven te overwegen. En terwijl Vattenfall met korting op de wettelijk maximale warmtetarieven de gebruikers tegenwoordig een stuk tegemoet komt, zien wij dat bij deze aanbieders niet.

5.2 Overige signalen

5.2.1 Buy to let

We krijgen dit jaar weer een aantal signalen over directe aankoop van corporatiewoningen door beleggers die vervolgens gaan verhuren. Mogelijk tekenden zij wel voor zelfbewoning, maar gaan vervolgens toch hun gang. Het lijkt ons een goede zaak wanneer hierop handhaving volgt, [zoals bijvoorbeeld eerder in Amstelveen is gebeurd](#).

5.2.2 Misleiding door nieuwe beheerder

We krijgen tientallen meldingen over Hoen als nieuwe beheerpartij voor woningen van Rembrandt Propco, dochterbedrijf van Blackstone. Huurders ontvangen een brief dat het huurcontract in de administratie ontbreekt en worden onder druk gezet om een nieuw contract te tekenen. Daarbij geeft Hoen aan dat er een streng fraudebeleid is. Ook vermeldt de brief een termijn van 10 dagen, die al bijna is verlopen op het moment dat de veel eerder gedateerde brief bij huurders in de bus valt. We hebben de betreffende bewoners [actief gewaarschuwd](#).

5.2.3 Ongedocumenteerden

In 2020 hebben we een aantal ongedocumenteerden kunnen helpen die op schrijvende wijze werden uitgebuit. In kleine woningen van nog geen 50 m2 werden drie tot vier gezinnen gehuisvest, die ieder 1200 tot 1500 euro per maand betaalden. De verhuurder ontving zo 4500 tot 6000 euro per maand. Het betrof ook (onderverhuurde) sociale huurwoningen. De kwetsbaarheid van deze groep maakt hen erg vatbaar voor misbruik door malafide verhuurders. Hoewel deze doelgroep erg bang is, konden we ze op basis van het huurrecht wel helpen. Dat zij in Amsterdam aangifte kunnen doen zonder zich te hoeven identificeren, droeg daaraan bij.

5.3 Tot slot zijn er natuurlijk ook positieve ervaringen

Voorgaande ontwikkelingen en signaleringen geven wellicht het beeld dat !WOON alleen negatieve ervaringen heeft met verhuurders. Dat is zeker niet het geval. Zo zien we meerdere keren dat een verhuurder meedenkt over oplossingen voor huurders die in de coronacrisis zonder inkomen komen te zitten. Huurders vertellen ons onder meer over het opschorten van de huur, tijdelijke of structurele huurverlaging, geen of weinig huurverhoging. En er zijn natuurlijk ook vele verhuurders die normale huren vragen, onderhoud plegen en goed communiceren.

Gelukkig maar!