



# Rapportage Prestatieaanbod 2021

rapportage bewonerscontacten, signaleringen en ontwikkelingen



## Inhoud

Vooraf .....	2
1 Advies en ondersteuning individuele bewoners.....	3
1.1 Contact met individuele bewoners in cijfers .....	3
1.2 Online “bezoek”, perscontact, campagnes en nieuwsbrieven .....	3
1.3 Bereikbaarheid kantoren en spreekuren.....	4
1.4 Waar gaan de contacten over .....	6
1.5 Cursussen, trainingen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars .....	6
1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Emil Blauw Proceskostenfonds.....	6
1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekenden.....	6
2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (op complex-, wijk- en stedelijk niveau).....	8
2.1 Bewonersgroepen op complexniveau .....	8
2.2 Stedelijke organisaties.....	8
2.3 Verenigingen van Eigenaren.....	8
2.4 Wooncoöperaties .....	8
2.5 Woonwagens.....	9
3 Programma’s en projecten .....	10
3.1 Langer zelfstandig thuis.....	10
3.2 Programma woningkwaliteit .....	10
3.3 Programma energie .....	11
3.4 Programma flexhuren en woningdelen: Effectieve aanpak grote starterscomplexen .....	11
3.5 Jongerenhuisvesting .....	11
3.6 Ruimte voor nieuwe programma’s en projecten .....	12
4 Signaleringen en ontwikkelingen.....	13



## Vooraf

Net als 2020 werd 2021 gekleurd door de coronapandemie. Het aantal klantcontacten heeft er gelukkig niet onder geleden. Integendeel, dat lag hoger dan ooit: 74.554, tegenover 66.732 in 2020 en 50.924 in 2019. Dat is ruim hoger dan wat we in het Prestatieaanbod 2021 hebben toegezegd (50.000). Het aantal unieke woningen lag met 13.481 ook hoger dan in 2020, (12.911), maar is wel minder gestegen. Een voor de hand liggende verklaring is dat nu de contacten vaker telefonisch en digitaal verlopen, er wat vaker contact is over eenzelfde kwestie dan wanneer de contacten tijdens een fysiek spreekuur plaatsvonden. Het aantal huisbezoeken lag overigens alweer bijna op het peil van 2020. Dat lag vooral aan de extra bezoeken die zijn afgelegd in het kader van de loodaanpak: in nauwe samenwerking met de gemeente zijn bloksgewijs huisbezoeken afgelegd om lood op te sporen en de aanpak daarvan te bespoedigen.

Opvallend was in 2021 de toename van vragen en contacten over 'woning zoeken'; de helft van de 8.000 extra contacten in 2021 ligt op dit vlak. Het merendeel hiervan liep via onze aparte, vooral door vrijwilligers verzorgde, woningzoekendensprekuren. Ook opvallend was de toename van het aantal contacten over onderhoudskwesties. Dat is deels op het conto te schrijven van genoemde loodaanpak.

Veel aandacht besteedden we in 2021 weer aan enkele grote starterscomplexen waar de verhuurder een verdienmodel van de servicekosten lijkt te hebben gemaakt. De route naar de huurcommissie en/of de rechter vergt, mede vanwege het grote aantal bewoners die hierbij betrokken is, vaak veel werk. We overlegden ook met de verhuurders, maar dat maakte juridische procedures helaas niet overbodig. Overleg met de agent van het Blackstone-bezit in Amsterdam leidde wel tot verbeteringen in het beheer.

De klanttevredenheid heeft nauwelijks geleden onder de verschuiving van fysiek naar digitaal en telefonisch contact: tijdens ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (nu alleen digitaal afgenomen) scoorden we een overall rapportcijfer van 8,5 (vorig jaar 8,4). De tevredenheid over de inhoud van de verstrekte informatie en de wijze van te woord staan lagen een fractie lager dan in 2020, maar lag met respectievelijk 85% en 88% (zeer) tevreden klanten nog altijd hoog.

We wisten in 2021 niet alleen onze klanten tevreden te houden, we werden ook veelvuldig gevonden door zowel landelijke als lokale media, met vragen over o.a. de wooncrisis, lood, woningisolatie en servicekosten. Diverse medewerkers konden zo iets van hun expertise delen.

### Kerncijfers !WOON 2021

Aantal bewonerscontacten:	74.554 (was: 66.732)
Aantal unieke bezoekers website:	301.950 (was 325.647)
Aantal bezoekers reguliere spreekuren:	1.669 (was: 2.879)
Aantal huisbezoeken:	1.754 (was: 1.086)
Aantal VvE's waarmee contact:	100 (was:129)
Aantal bewonerscommissies waarmee contact:	157 (was:150)
Aantal medewerkers per 31-12:	116 (94 fte)
Aantal vrijwilligers (actief in Amsterdam) per 31-12:	108 (was 92)

We verzorgden in 2021 opnieuw diverse voorlichtingen over wooncoöperaties en ondersteunden 25 groepen in verschillende stadia. We zetten ons explicieter in om jongeren te informeren over hun mogelijkheden; we verzorgden voorlichtingen en zetten een jongerenpanel op (in het kader van het project Uplift). Vanwege corona was de inzet van wooncoaches voor ouderen dit jaar wat beperkter. Wel droegen we bij aan de ontwikkeling van een pilot 'geclusterd wonen in bestaande bouw' (met Stadgenoot) en initieerden en begeleidden we een onderzoek naar de woonwensen van oudere migranten. In de hierna volgende hoofdstukken gaan we verder op de diverse thema's en op andere signalen en trends in.



# 1 Advies en ondersteuning individuele bewoners

## 1.1 Contact met individuele bewoners in cijfers

Het aantal bewoners dat contact zocht met IWOON is in 2021 verder gegroeid. We registreerden contact met ruim 13.000 unieke Amsterdamse huishoudens op een vast adres (+4%). Daarnaast waren er rond de 4.000 contacten zonder adres. In totaal zijn er 74.554 contacten met bewoners vastgelegd, een stijging van ruim 10%. In de contacten zonder adres zijn ook korte contacten van buiten Amsterdam opgenomen. De contacten in Amstelveen en Haarlem vallen buiten deze registratie en zijn apart afgehandeld (met subsidie van deze gemeenten). Buiten ons werkgebied verwijzen we door naar de Woonbond of naar het Juridisch Loket. We hebben tijdelijk minder spreekuren, nu we op afspraak werken door de corona-maatregelen.

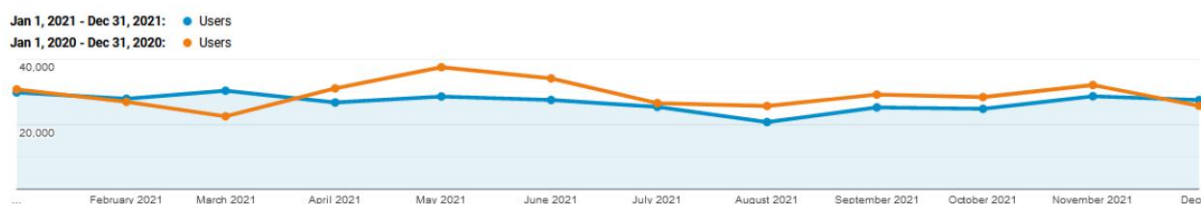
### Realisatie vs. raming resultaten 2021

	2021	geraamd 2021	% "op koers"
Unieke bezoekers website	301.950	275.000	110%
Aantal contacten	74.554	50.000	149%
Unieke huishoudens (op adres)	13.481	12.000	112%
Spreekuren / locaties	48/24	65 / 20	
Nieuwe trajecten	1824	2.200	83%
Voorlichtingsbijeenkomsten (incl. online)	102	125	82%
Waarvan - doelgroep VvE	30	30	
- Voorlichting migrantenouderen	2	17	
- Wooncoöperaties	13	13	
- Engelstalig voor internationals	3	2	
Bewonerscommissies geadviseerd	157	125	126%
VvE's waarmee contact	100	80	125%

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

## 1.2 Online "bezoek", perscontact, campagnes en nieuwsbrieven

Wie een vraag heeft, start een zoektocht naar het antwoord vaak via een zoekmachine. Google Analytics meldt 679.000 pageviews op onze website, door bijna 302.00 bezoekers, tijdens 394.000 sessies. Dat is een daling van resp. 13%, 7% en 9% ten opzichte van 2020. Naast corona is het niet doorgaan van de jaarlijkse huurverhoging een belangrijke oorzaak. Ondertussen zetten we diverse tools in om onze vindbaarheid te vergroten. We zagen effecten van campagnes rond hoge servicekosten bij jongerencomplexen, lood, koolmonoxide en dubbel glas.



We publiceren met grote regelmaat berichten op onze website en brengen die onder de aandacht via social media en vier verschillende nieuwsbrieven. De nieuwsbrief VvE verstuurden we 4 maal naar ca. 1.500 adressen, de nieuwsbrief Energie 3 maal naar 1.750 mensen en de algemene nieuwsbrief 3 keer naar 2.000 adressen. Het aantal volgers op social media groeit. Vooral op LinkedIn groeide het aantal volgers (naar 3.095, +40%), maar er was ook groei op Facebook (2.649, +5%) en Twitter (2.125, +12%).

We kwamen veel in lokale en landelijke media om een toelichting te geven op actuele kwesties, zoals excessen op de woningmarkt, aanpak van loden leidingen, achterstallig onderhoud, hoge servicekosten en dubbelglas.

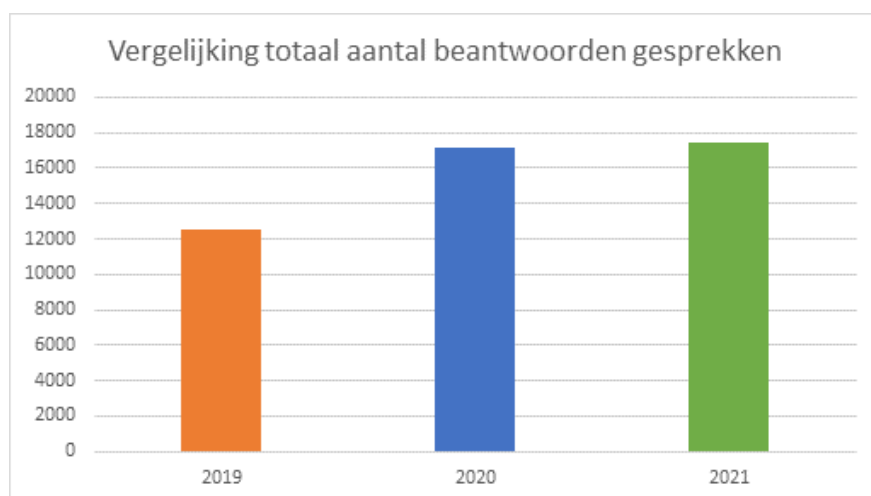


We waren: 15x in Het Parool, 10x op AT5, 3x op de NOS radio, 2x in de Telegraaf en het NRC, 2x op Argos radio, in de uitzending bij Kassa en Nieuwsuur en verder in het Financieel Dagblad, de Financial Times, het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, De Groene Amsterdammer en RTV Noord Holland.

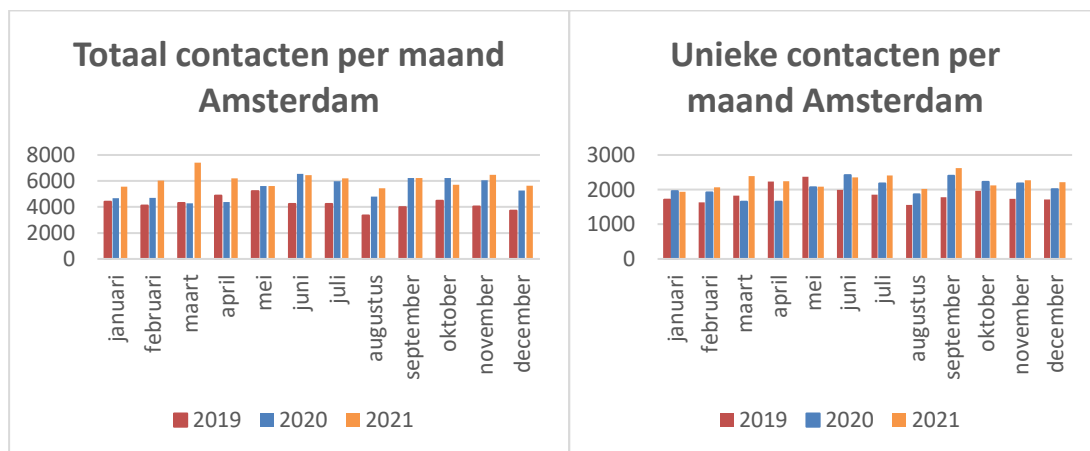
In november organiseerden we een kleine campagne over woningsisolatie. We richtten ons in advertenties, publicaties en een AT5-spot op huurders die nog enkelglas hebben.

### 1.3 Bereikbaarheid kantoren en spreekuren

De begin 2020 gestarte centrale telefonische frontdesk werkt uitstekend. We kunnen meer telefoontjes aan en we kunnen ze ook sneller beantwoorden. Gelukkig is het gekozen callcenter systeem heel geschikt om vanaf de thuiswerkplek in te loggen. De frontdesk was volgens planning alle werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur bereikbaar. Het vanwege de coronacrisis flink gegroeide aantal telefonische contacten hebben we de afgelopen jaren goed op kunnen vangen.



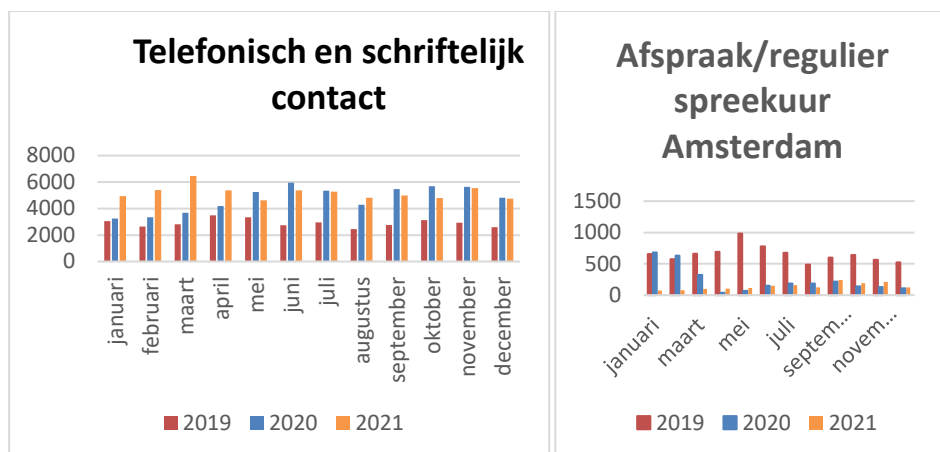
De frontdesk verzorgt de eerste telefonische intake en beantwoording van eenvoudige vragen. Waar nodig gaan bellers door naar lokale teams voor verdere ondersteuning en begeleiding. Het vervolcontact is vaak eerst digitaal of telefonisch. De medewerker schat in of een persoonlijke afspraak op kantoor of bij de bewoner thuis noodzakelijk is voor een goed oordeel of hulp. De volgende grafieken geven een beeld van de groei en het verloop van de contacten in het afgelopen jaar in vergelijking met voorgaande jaren.



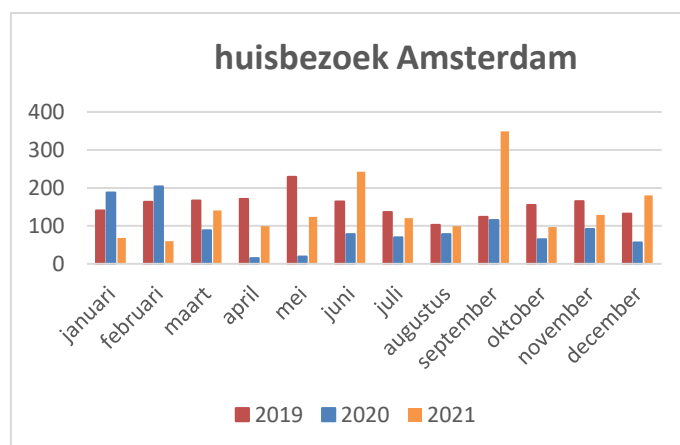
Telefonisch en digitaal contact leidt tot meer contactmomenten per bewoner. Toch zien we ook al twee jaar een groei in het aantal unieke huishoudens waarmee we contact hebben. De volgende tabellen geven meer



informatie over de verschuiving in het type contact.



We hebben dit jaar door corona minder spreekuren gedraaid. Aan het einde van het jaar waren er 24 fysieke spreekuren, inclusief woningnethulp, op dat moment allen op afspraak.



Vanwege corona waren huisbezoeken niet altijd mogelijk. Toch is het aantal in 2021 wel weer gestegen. Dit komt vooral door de bloksgewijze loodaanpak in de stadsdelen Oost, West en Zuid. Rond de 80% van onze huisbezoeken wordt afgelegd vanwege onderhoud. Dan helpt letterlijk zicht op de klachten bij het vormen van een goed oordeel over de ernst van de situatie en voor het opstellen van advies. We deden ook vaker huisbezoeken bij mogelijk gevaarlijke of gezondheid schadende gebreken.

### Trajecten

In 2020 zagen we een sterke stijging van het aantal trajecten door de opstelling van verhuurders van grotere complexen. In 2021 zien we juist een daling. Omdat er geen huurverhogingsronde is geweest, zijn er op het vlak van de huurprijs minder procedures gestart. Verder hebben we bij grote complexen vooral ingezet op overleg met de verhuurder. Dat kan leiden tot afspraken voor alle huurders en niet alleen voor degenen die een procedure opstarten. Daar waar we er niet uitkomen zetten we in op het bundelen van zaken in één dagvaarding of als de verhuurder daar aan meewerkt een proefprocedure waarvan de uitkomst geldt voor het gehele complex. Dit kan op termijn leiden tot resultaat voor meer huurders. Zo is het dit jaar gelukt om in een complex in Nieuw-West met 229 eenheden overeenstemming te bereiken over een herziene afrekening servicekosten. Dat was mogelijk omdat in voorgaande jaren ruim honderd procedures met succes waren afgerond. De uitkomst gaf de richtlijn voor de verdere afhandeling. Het aantal trajecten volstaat dus niet altijd als graadmeter, het aantal met succes aangepaste afrekeningen zegt in dit geval meer.



#### 1.4 Waar gaan de contacten over

We registreren tijdens het contact waar de vraag van de bewoners over gaat. De top 5 in 2021:

- onderhoud van de woning 29% (was 24%)
- huurprijs of bijkomende kosten 16% (was 24%)
- zoeken van een (andere) woning 17% (was 13%)
- huurcontract en huuropzegging 10% (was 14%)
- overig huur(prijzen)recht 7% (was 7%)

Het aandeel onderhoudskwesties is danig gegroeid (o.a. lood +42%, schimmel/ventilatie +16%). Vanwege de lage huurverhoging kregen we veel minder vragen over de huurprijs. Het aantal contacten over het zoeken van een woning stijgt ondertussen steeds verder.

#### 1.5 Cursussen, trainingen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars

Voorlichtingsbijeenkomsten zijn in 2021 nog weer meer dan in 2020 digitaal georganiseerd (webinars). De webinars zijn nu een vast onderdeel geworden van onze dienstverlening. Veel deelnemers reageren positief en loggen met gemak in vanuit huis.

Voor leden van VvE's hebben alle 30 voorlichtingen digitaal plaatsgevonden. We boden VvE's webinars aan over 11 verschillende onderwerpen: VvE op orde (basisvoorlichting), aardgasvrij, bestuur & beheer, financiën, Groen MJOP, huishoudelijk reglement, verbouwen, vergaderen, verhuur van kamers, verhuur aan toeristen en wijzigen van de splitsingsakte. Al deze webinars zijn minimaal 2 keer aangeboden. Lokale teams en andere programma- of projectteams organiseerden voorlichtingsbijeenkomsten en webinars over een grote diversiteit aan onderwerpen. Een volledig overzicht van alle 102 webinars en voorlichtingsbijeenkomsten is beschikbaar.

Op onze website hebben we enkele e-learning programma's gratis beschikbaar gesteld. Deze zijn vooral gericht op bewoners die actief zijn in bewonerscommissies en huurdersorganisaties.

#### 1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers meldden 558 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV), een groei van 5% ten opzichte van 2020. De top 5 van onderwerpen:

- borg 20% (was 15%)
- overtreding regels en verordeningen 16% (was 11%)
- ernstige en voortdurende gebreken 13% (nieuw in de top 5, was 7%)
- bejegening door de verhuurder 13% (was 13%)
- huuropzegging/huurbescherming 8% (was 8%)

Sterke dalers waren: woningdelen/kamergewijze verhuur 6% (was 14%) en het huurcontract 7% (was 12%). 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 bieden we ondersteuning bij het werkproces. !WOON verwees dit jaar 318 (was 359) zaken met steun van het EFB naar een advocaat. Wel nam de complexiteit van de zaken toe.

#### 1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekenden

In alle stadsdelen konden woningzoekenden terecht bij een of meerdere spreekuren woning zoeken. Er waren vanuit deze spreekuren 7.986 klantcontacten met woningzoekenden. Dit betreft enkele duizenden unieke woningzoekers (met sommigen is eenmaal contact, met de meesten enkele malen). Daarnaast meldden zich ook nog woningzoekers bij de reguliere spreekuren (ca. 2.000 klantcontacten).



De ondersteuning in de spreekuren woning zoeken richt zich met name op kwetsbare doelgroepen die zelf niet of moeilijk met WoningNet kunnen omgaan. Dat de WoningNet-website en de voorrangsregels regelmatig wijzigen, maakt het voor deze doelgroepen extra lastig om goed te reageren.

De spreekuren worden grotendeels verzorgd door vrijwilligers, die worden begeleid en getraind door medewerkers van !WOON. Eind 2021 waren er 18 vrijwillige spreekuurhouders.





## 2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (op complex-, wijk- en stedelijk niveau)

### 2.1 Bewonersgroepen op complexniveau

Het contact met bewonersgroepen op complexniveau ging tijdens corona in een wat andere vorm gewoon door. We registreerden 1.161 contacten met 157 bewonersgroepen op complexniveau, dit is een lichte stijging ten opzichte van 2020. Meestal betrof dit kort advies over servicekosten, (achterstallig) onderhoud of 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.

### 2.2 Stedelijke organisaties

IWOON adviseerde het Huurdersnetwerk Amsterdam over diverse onderwerpen. Ook adviseerden we de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) over zowel inhoudelijke als organisatievraagstukken (met name over communicatie). Hiernaast verzorgden we op eigen initiatief of op verzoek van huurders informatie op stedelijk niveau. Zo is rondom de aanpassing van de huisvestingsverordening een uitgebreide informatie-bijeenkomst georganiseerd voor alle woongroepen en wooncoöperaties in Amsterdam. Hoofdthema was het (voorbestaan van het) coöptatierecht.

We leverden ook weer periodiek signalen en informatie aan alle stedelijke huurdersorganisaties. Deels betrof dat signalen uit de praktijk van de lokale teams, deels betrof dat informatie over nieuwe wetgeving (zoals de herziening van de Woningwet en de consequenties van de nieuwe Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen).

In 2021 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden van de wijzigingen in de Kaderafspraken 2020-2024. Op verzoek van de FAH deelden we onze praktijkervaringen en gaven we enkele aanbevelingen. We bespraken deze signalen ook met verschillende huurderskoepels en corporaties. We leverden verder een actieve bijdrage aan periodiek overleg over renovatie/sloopprojecten en gerelateerde beleidskwesties van o.a. Stadgenoot/Huurgenoot en Ymere/HYA. We gaven regelmatig signalen uit de praktijk door aan corporaties, koepels en gemeente, o.a. via de herhuisvestingsoverleggen waaraan IWOON deelneemt.

### 2.3 Verenigingen van Eigenaren

Ook in 2021 wisten eigenaar-bewoners ons met uiteenlopende vragen goed te vinden, via de voorlichtingen (zie hoofdstuk 1.6), via vragen uit de VvE, maar vooral als individuele vragensteller over het appartementsrecht. Deze laatste groep vragen nam toe van 491 naar 830. Eigenaren stelden veel vragen over financiën (wie moet wat betalen, sparen voor onderhoud, maandelijkse bijdrage en wanbetalers), gemeenschappelijke delen (wie is verantwoordelijk voor het onderhoud en wie beslist daarover) en in toenemende mate vragen over verduurzaming. Kleine VvE's kunnen gratis gebruik maken van het online beheerprogramma VVE123. Dit programma bieden wij volgens afspraak en in samenwerking met VVE-Gemak aan. Op 31 december 2021 waren er 232 gebruikers. We verstuurd 4 nieuwsbrieven (in februari, mei, september en december) aan 1.500 abonnees.

### 2.4 Wooncoöperaties

In 2021 is de uitvoering van het gemeentelijke Actieplan Wooncoöperaties op gang gekomen. In de zomer stelde de gemeenteraad een leenfonds in; dit maakt het voor initiatieven een stuk makkelijker om financiering rond te krijgen. De eerste paal van een nieuwe Amsterdamse coöperatie zit inmiddels in de grond: De Warren is aan het bouwen.

Het aantal vragen over de wooncoöperatie is in 2021 verder toegenomen, net als het aantal cursussen dat we verzorgden. We breidden het cursus- en trainingsaanbod ook op inhoud uit. In 2021 gaven we digitaal 7 maal de basiscursus wooncoöperaties (hiervoor meldden zich in totaal 321 mensen aan), 2 maal de cursus financiën en 4 maal de training kaartenbak (deze bestaat uit twee delen). We organiseerden ook een meet-up voor



wooncoöperaties en enkele ad hoc bijeenkomsten om specifieke groepen verder te helpen. In totaal hebben we ongeveer 25 groepen in verschillende stadia ondersteund.

We leverden secretariële, organisatorische en inhoudelijke ondersteuning aan het Amsterdamse Platform Wooncoöperaties. Verder leverden we bijdragen aan debatten in o.a. New Metropolis en werkten we mee aan de digitale zelfbouwmarkt. Op landelijk niveau werkten we samen met Cooplinc en Platform31.

## **2.5 Woonwagens**

We adviseerden de stedelijke huurdersorganisatie Woonwagengbelangen Amsterdam bij hun overleg met de gemeente over het nieuwe beleidskader Woonwagens. Na een periode van onderzoeken en intensieve besprekingen over deelonderwerpen is in 2021 een integrale concepttekst aan de huurdersorganisatie voorgelegd. We ondersteunden deze huurders ook bij het overleg met de gemeente in haar rol als verhuurder. Woonwagengbelangen Amsterdam heeft zich ontwikkeld tot een sterke algemene belangenbehartiger; !WOON heeft vooral een rol als sparringpartner bij strategische keuzes en als inbrenger van kennis over wetgeving en woonbeleid. Daarnaast stonden we bewoners en commissies bij met specifieke problematiek, zoals de aanvraag voor medehuurderschap of onderhoud van locatie en huurwagens. De kermisexploitanten aan de Zuiderzeeweg ondersteunden we bij het overleg met de gemeente over hun mogelijke verplaatsing.



## 3 Programma's en projecten

### 3.1 Langer zelfstandig thuis

We leverden een actieve bijdrage aan informatiemarkten en de succesvolle bustour-bijeenkomsten '55+ langer zelfstandig wonen', waar zo'n 550 ouderen op afkwamen. Ook ontwikkelden we samen met stadsdelen de woonwyzers 55+. Onze wooncoaches legden in 2021 een beperkt aantal huisbezoeken af (62); vanwege corona was de hulp dit jaar vooral telefonisch. Ook haakte een aantal wooncoaches af; van de 12 waren er eind 2021 nog 6 actief. Wel zijn 3 nieuwe Turks en Arabisch sprekende coaches geworven en getraind. Tevens zijn 20 voorlichtingen georganiseerd waarbij langer thuis wonen op de agenda stond, waarvan 2 aan migrantenouderen. We registreerden in totaal 481 contacten over de mogelijkheden om langer zelfstandig thuis te wonen.

Met o.a. Stadgenoot ontwikkelden we in 2021 een pilot 'geclusterd wonen in bestaande bouw'. Dit project is in de tweede helft van het jaar van start gegaan en wordt uitgevoerd in twee complexen in Nieuw West. De pilot, die mede wordt gefinancierd vanuit het gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting, loopt door in 2022. Eind 2021 ronden we het onderzoek af naar woonwensen en informatiebehoefte van Turkse en Marokkaanse ouderen (zie [Samenvatting Woonwensen Migrantenouderen](#)). Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de stedelijke Marokkaanse en Turkse zelforganisaties. Door diepte-interviews en focusgroepen in de eigen taal is goed inzicht verkregen in wensen en belemmeringen van deze groep ouderen. De aanbevelingen zullen in 2022 in breder verband besproken worden.

### 3.2 Programma woningkwaliteit

De inzet bij de aanpak van loden leidingen heeft in 2021 een nieuwe impuls gekregen. De bloksgewijze aanpak is, in samenwerking met de gemeentelijke handhavers van woningkwaliteit, in gang gezet. Dit gaf samen met de doorlopende vraag van bewoners een groei van het aantal contacten op dit onderwerp. Halverwege 2021 trokken we een extra medewerker aan om de belasting van de teams op dit vlak te verminderen. We registreerden stedelijk 3.622 vragen over loodkwesities, beduidend meer dan in 2020 (toen 2.566, een stijging derhalve van 42%).

Een aangescherpt beleid van de Huurcommissie per juli 2021 beslechtte weer een aantal discussies, zodat verhuurders nu sneller overgaan tot vervangen van loden leidingen. Andere verhuurders zijn, soms na overleg met !WOON, zelf actief loden leidingen gaan opsporen. Nadat de MVA-makelaars na overleg met de gemeente zijn gestaakt met de doorstroombemonsteringen, zijn veel discussies een stuk productiever geworden. Helaas heeft nog niet iedereen de hakken uit het zand gehaald.

Wat betreft hittewoningen zien we de aandacht van verhuurders toenemen. In een complex waar !WOON de bewoners ondersteunde is inmiddels zonwering opgehangen. Anderzijds heeft de Huurcommissie de eisen opgeschroefd om hittewoningen als gebrek te beschouwen, waardoor het lastiger wordt om deze problematiek effectief aan te kaarten.

Diverse malen is er contact geweest met mensen van het gemeentelijk programma woningkwaliteit. Vaak ging dit over lood, !WOON leverde bijvoorbeeld inbreng in de expertsessie van de gemeenteraad en signaleringen over knelpunten bij de aanpak. Daarnaast is er inbreng aan de gemeente geleverd over waar er lacunes liggen in rechten voor huurders. Dit laatste als gevolg van de motie van mevrouw Kiliç d.d. 02-12-2022. Hier zien wij nog goede aanknopingspunten voor verdere uitwerking. Ook op andere vlakken droeg !WOON bij aan het aspect woningkwaliteit, onder andere door [inbreng bij het baliedebat](#).

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



### 3.3 Programma energie

IWOON werkt op het gebied van energie en duurzaamheid aan drie apart gefinancierde activiteiten: het project Energiecoaches, het Project Energie en Woningverbetering (PEW) en het Programma Ondersteuning en ontwikkeling wijkparticipatie Aardgasvrij Amsterdam. Daarover leggen we in aparte rapportages verantwoording af. Vanuit het Prestatieaanbod voeren we enkele aanvullende acties uit, zoals het ontwikkelen van en meedenken over nieuwe initiatieven op het vlak van energiebesparing en duurzaamheid. Ook rekenen we hiertoe onze deelname aan het kernteam Warmte Koude van de Metropoolregio Amsterdam. We brachten hier in 2021 actief het perspectief van de bewoner in.

Lokale teams ondersteunen huurders die nog enkel glas hebben bij het opstellen van een redelijk voorstel aan hun verhuurder voor het aanbrengen van isolatieglas. In 2021 startten de lokale teams 63 individuele trajecten (in 2020: 46). Grotere complexen ondersteunen we op dit vlak vanuit het PEW; dat begeleidde in 2021 83 projecten met in totaal 5475 woningen.

Vanuit het energiecoachproject hebben we in 2021 met de gemeente voorbereidingen getroffen om in 2022 displays meer structureel aan te kunnen bieden, gelet op de positieve uitkomsten van het onderzoek naar het effect van energiedisplays (gemiddeld 5% besparing). De energiecoaches (vrijwilligers) voerden in Amsterdam in 2021 1003 adviesgesprekken.

### 3.4 Programma flexhuren en woningdelen: 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 vele honderden of 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 2019 en 2020. Dat levert alle huurders geld op, niet alleen degenen die de gang naar de Huurcommissie aandurfd. Het voorkomt ook veel extra procedures bij de overbelaste Huurcommissie. Voor de panden van Change= in Nieuw-West en Zuidoost boekten we een groot succes bij de kantonrechter. Daarmee is de discussie echter nog lang niet beslecht: we staan nu weer met vele zaken bij de Huurcommissie. Deze zijn voor het pand in Nieuw-West nu voor de verandering opgestart door de verhuurder. Ook bij verhuurder FIZZ loopt een rechtszaak. In een pand aan het Koningin Wilhelminaplein zijn de servicekosten in de discussie met de vorige eigenaar nu via de rechter afgerekend. Voor de rechtszaken was de steun van het Emil Blaauw Fonds van groot belang.

### 3.5 Jongerenhuisvesting

Met het instellen van een team jongerenhuisvesting is afgelopen jaar meer aandacht besteed aan de ondersteuning van jongeren. We organiseren voorlichtingen (gericht op verschillende doelgroepen, zoals internationale studenten of jongeren in buurtcentra) en organiseren van participatievormen waarin jongeren op verschillende niveaus kunnen meepraten (zoals het jongerenpanel binnen het project Uplift). Eind 2021 zijn de eerste twee voorlichtingen uitgevoerd, voor in totaal 50 jongeren. Ook organiseerden we, in samenwerking met Stukafest Amsterdam, een succesvolle pubquiz over de woningmarkt. We namen als expert deel aan diverse bijeenkomsten van Pakhuis De Zwijger en New Metropolis.



### **3.6 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten**

Afgelopen jaren verleende !WOON op basis van een aparte subsidie ondersteuning aan bewoners in de ontwikkelbuurten. Deze subsidie is in 2021 afgebouwd, het werkgebied is teruggebracht van 16 naar 8 buurten (in de stadsdelen Noord, Nieuw West en Zuidoost). De opgave in deze buurten zal versterkt worden doorgezet in het kader van de ontwikkelde Masterplannen in Nieuw West en Zuidoost. We hebben de ruimte in het Prestatieaanbod voor nieuwe programma's en projecten benut om de overgang van ontwikkelbuurten naar masterplannen soepel te laten verlopen. Zo konden we diverse groepen bewoners blijven informeren en betrekken. We ondersteunden bewoners ook bij organisatievorming en uitwisseling met andere bewonersgroepen, bij netwerkvorming, bij besluitvormingsprocessen en bij het opzetten van goede communicatie en participatie met medebuurtbewoners. Tevens namen we deel aan participatie-overleggen en aan het Doorbraakteam Wonen en Woonomgeving in Nieuw West.



## 4 Signaleringen en ontwikkelingen

In ons dagelijks werk in alle stadsbuurten zien we hoe regels uitpakken, waar knelpunten ontstaan en waar regels andere effecten hebben dan verwacht. We hebben een selectie gemaakt van alle signalen die we in 2021 hebben genoteerd en die in negen thema's gegroepeerd.

### Tijdelijke huurovereenkomsten

In 2016 zijn de mogelijkheden voor tijdelijke verhuur sterk verruimd. In de particuliere sector mogen zelfstandige woningen 2 jaar tijdelijk worden verhuurd, in de corporatiesector 5 jaar. Wel mogen corporaties dit alleen voor specifieke doelgroepen doen en moeten betreffende woningen na leegkomst weer voor dezelfde doelgroepen beschikbaar komen. We krijgen hier veel vragen over en zien regelmatig dat verhuurders de grenzen van de wet opzoeken of er overheen gaan. Particuliere verhuurder maken bij nieuwe huurders overwegend gebruik van tijdelijke contracten. We zagen ook enkele problemen bij corporaties. Zo was De Key na afloop van een tijdelijk contract alleen bereid te verlengen - en dus om te zetten naar een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd - als huurder een enorme huurverhoging accepteerde (naar €1.800), alsmede een huurverhogingsbeding waarin jaarlijks een verhoging van inflatie +7% mogelijk was. Verder zien we diverse verhuurders (waaronder Reservation Care Limited, die een hele woonlaag op een flat in Buitenveldert verhuurt aan woningdelers) die in hun verhuurmodel hebben opgenomen huurders steeds van woning te laten wisselen. Na afloop van het contract moeten huurders verhuizen naar een naastgelegen appartement, om zo te voorkomen dat de huurovereenkomst voor onbepaalde tijd wordt.

### Verordening kamerverhuur

Het aanscherpen van de Huisvestingsverordening op het gebied van kamergewijze verhuur heeft diverse opmerkelijke situaties opgeleverd. Vaak was sprake van het afwentelen van problemen op de huurders. Huurders worden bijvoorbeeld gedwongen om met minder mensen in de woning te wonen om onder aanvullende geluidseisen uit te komen. Soms gaat dit gepaard met bijpassende huurverlagingen, soms ook niet. Dit gebeurt zowel bij corporaties als particuliere verhuurders. Verhuurders proberen soms opgelegde boetes wegens onvergunde kamergewijze verhuur te verhalen op de huurders. Zij maken de huurders wijs dat het hun probleem is dat de verhuurder de woningdeelconstructie is aangegaan en geen vergunning heeft aangevraagd. MVGM stelde zelfs dat er sprake was van illegale onderhuur en dat de boete daarom was opgelegd. De wisselende groep bewoners woonde er echter al jaren, en er zijn meerdere allonges bij het huurcontract.

Tot op heden heeft !WOON zelden tot nooit verhuringen gezien waarbij iedere huurder een individuele kamerhuurovereenkomst heeft, iets wat de verordening bij nieuwe vergunningen wel vereist. De bulk van de vergunningen is evenwel nog onder de oude eisen afgegeven.

Het huurrecht sluit bij woningdelen niet goed aan op de feitelijke situatie. Het gaat hier immers vaak om mensen die tijdelijk (moeten of willen) wonen. Wisselingen zijn inherent aan dit verhuurmodel, maar vereisen telkens overeenstemming met de verhuurder. Als geen coöptatierecht is afgesproken of gegroeid, staan huurders machteloos. In bijvoorbeeld Vlaanderen is het ook in niet-traditionele woonvormen voor een medehuurder mogelijk om zijn/haar deel van de huurovereenkomst op te zeggen en een nieuwe huurder voor te dragen. Dit sluit beter aan bij de praktijk van dit verhuuringsmodel.

### Jaarlijkse huurverhoging

In 2021 was de jaarlijkse huurverhoging voor gereguleerde huurovereenkomsten 0% en voor geliberaliseerde overeenkomsten maximaal inflatie +1%. Desondanks kregen we nog heel wat meldingen van verhuurders die wel een huurverhoging stuurden. Cocon Vastgoed stuurde een verhogingsvoorstel met als verklaring dat de overeenkomsten geliberaliseerd waren, terwijl dat niet het geval was. Rappange stelde een sociale huurder een huurverhoging voor van 2,4% "omdat de huur laag is en niet in verhouding staat tot de kwaliteit van de sociale



huurwoning”. Een derde verhuurder probeerde de huurverhoging eerder in te laten gaan, waarbij nota bene een hogere huurverhoging voorgesteld werd dan contractueel mocht. Dat het lucratief is om dit soort onwettige huurverhogingsvoorstellen te doen, komt omdat sommige huurders akkoord gaan, om zo “de relatie goed te houden”.

#### Onderhoud en woningkwaliteit

Bij een nieuwe verhuring dienen alle onderhoudsklachten opgelost te zijn. Corporaties claimen soms – onterecht – dat ze nog een aantal weken hebben om gebreken te herstellen. Ymere verhuurt een woning waarvan de vloer rot blijkt te zijn, huurder zakt er nota bene doorheen. Op andere plaatsen wordt de vloer te weinig ondersteund en veert sterk bij het belopen, er kan dus nog geen nieuwe vloer gelegd worden. Huurder kan de woning dus nog niet intrekken. Een poging om dit via een contactpersoon bij de corporatie op te lossen loopt op niets uit. Uiteindelijk wijst de Huurcommissie een gebrek toe. Gelukkig zijn door de vloer zakkende huurders in ons werk geen dagelijkse kost.

Verhuurder Hoen komt een aantal keer negatief in beeld bij !WOON. Verzoeken om dubbel glas blijven op de plank liggen, lood wordt niet tijdig verwijderd, op lekkages wordt niet adequaat gereageerd. Overleg met één van de eigenaren waarvoor Hoen optreedt, Blackstone, leidt tot een aanmerkelijke verbetering. Langer vastzittende dossiers worden vlot getrokken en er is een grondige loodopsporing op poten gezet.

In diverse gemengde complexen, zowel corporatie als particulier, worden onderhoudsgebreken niet binnen de gestelde tijd opgelost. Soms komt dat omdat de VvE niet tot de juiste actie is aangezet door de verhuurder/eigenaar. Daarnaast is de vergaderdynamiek soms een struikelblok (bijvoorbeeld omdat moet worden gewacht op een ALV). Bij ernstige gebreken zou daar een oplossing voor gevonden moeten worden.

#### Verbetering rechten huurders bij onderhoud

De gemeente vroeg ons in het kader van de afhandeling van een door de gemeenteraad aangenomen motie van mevrouw Kiliç om suggesties voor verbetering van regelgeving op gebied van onderhoud. We kwamen met diverse voorstellen: enerzijds om de definitie van gebreken op een groot aantal punten aan te scherpen (maak o.a. enkelglas tot gebrek, erken de lagere energielabels D, E, F, G als gebrek, erken schimmel altijd als bouwkundig gebrek), anderzijds om diverse procedures te verbeteren (laat de Huurcommissie sneller uitspraak doen in onderhoudszaken, laat ook in de vrije sector gebreken via de Huurcommissie lopen, bestraf recidive bij terugkerende gebreken etc.).

#### Corona

De overgang naar digitale bezichtigingen voor nieuwe verhuringen leidt regelmatig tot aan ons voorgelegde problemen. Gebreken worden niet gezien en de met een telefoon gemaakte filmpjes zijn niet duidelijk. Halverwege juli vraagt Ymere bijvoorbeeld nog steeds om woningen te accepteren zonder dat deze daadwerkelijk bezichtigd konden worden.

Ook organisatorisch lijkt het bij sommige corporaties flink te wringen: woningruilverzoeken worden door Ymere en Stadgenoot niet in behandeling genomen “wegens corona”. !WOON nam contact op en kreeg te horen dat men achterstanden aan het wegwerken was. De Alliantie gaf rond de jaarwisseling aan dat het in behandeling nemen van dergelijke verzoeken nog 12 weken duurt.

Sommige verhuurdiensten werden stilgelegd. Zo besloot Eigen Haard geen kleine reparaties meer te doen, ondanks dat hier voor een service-overeenkomst betaald werd.

#### Huurcommissie

De Huurcommissie had in de loop van 2021 nog grote achterstanden. Toppunt in doorlooptijd was de zaak van een huurder die in 2018 een nieuwe huurprijs liet toetsen die pas in de tweede helft 2021 werd afgehandeld. Huurder woont ondertussen in het buitenland en ook de verhuurder is verhuisd.

De achterstanden worden nu ingelopen, deels door vaker voorzittersuitspraken te doen. Hierbij wordt soms wat kort door de bocht geredeneerd, wat weer leidt tot verzet procedures, voor de volhoudende huurders of verhuurders. Ook wordt bij de intake van zaken soms erg veel informatie opgevraagd, waardoor de drempel



voor het werkelijk doorzetten van een procedure groot wordt. Met regelmaat krijgen huurders de melding dat ze rapportages van loodgehalten moeten aanleveren, terwijl sinds juli 2021 alleen het aanleveren van een foto van loden leidingen afdoende hoort te zijn. Ook wordt aan huurders gevraagd om de huurovereenkomst te laten vertalen, als die in het Engels is opgesteld. We hebben over deze signalen regelmatig contact met de Huurcommissie.

Inhoudelijk blijkt dat de Huurcommissie in 2021 een deel van de huurders met een tijdelijk contract het recht ontzegt om na afloop de huurprijs te toetsen. Na diverse bezwaren en een aantal kantonrechteruitspraken heeft de Huurcommissie herziening van dit beleid aangekondigd. De rechter vindt dat een verhuurder als opsteller van het contract niet het voordeel mag krijgen. Het betreft contracten die zo zijn opgesteld dat ze zowel elementen van een tijdelijke als van een vaste overeenkomst hebben. Als het aan de verhuurder ligt zijn ze bij discussie over verlenging tijdelijk, maar als het over de huurprijs gaat opeens vast, zodat niet achteraf een toetsing kan plaatsvinden.

#### Verhuur in kader van de Leegstandswet

Voor woningen waar binnen twee jaar een renovatie of sloop te verwachten is, kunnen corporaties onder voorwaarden een vergunning tijdelijke verhuur aanvragen. Wij zien echter dat al voor die tijd gebruiks-overeenkomsten worden ingezet, zodra intern is besloten dat in de toekomst sprake gaat zijn van sloop, renovatie of funderingsherstel. Deze vorm van tijdelijke bewoning start dan, terwijl er geen concreet plan bekend is gemaakt aan bewoners, er geen overleg is er nog geen uitzicht is op het moment dat een nader uit te werken plan kan worden gerealiseerd. !WOON heeft voorbeelden uit meerdere complexen van Ymere, Eigen Haard en De Alliantie. In veel gevallen gaat het om kleinere complexen van 1 tot 6 panden, maar er zijn ook voorbeelden bekend van grote wooncomplexen waar gebruiksovereenkomsten worden ingezet. Huurders in deze complexen zien hun woongenot langzaam afnemen en geven bij !WOON aan dat ze dit ervaren als uitrookbeleid door de verhuurder. Dit gevoel wordt versterkt omdat vaak sprake is van uitgesteld onderhoud en toenemende gebreken. Omdat er meestal geen bewonerscommissie is en de corporatie nog niet formeel heeft meegedeeld dat er een plan is voor hun woningen, voelen bewoners zich machteloos. We hebben dit bij de FAH gemeld; die heeft dit vervolgens aan de orde gesteld in het stedelijke herhuisvestingsoverleg. De aanwezige corporaties bevestigden de handelwijze. Aan de Dienst Wonen is verzocht om dit te toetsen aan de regelgeving.

#### Borg

Borgkwesties blijven een grote last voor huurders. Na vertrek dient de huurder de borg terug te krijgen. We zien vaak dat verhuurders niet terug betalen of onduidelijke kosten verrekenen met dit bedrag. Dat mag meestal niet, maar dan moet de huurder daar wel achteraan. Wij helpen daarbij en stellen ons op het standpunt dat borg per definitie terug betaald moet worden, tenzij er aantoonbaar sprake is van door de huurder aangerichte schade of een erkende huurachterstand. Vaak helpt een brief van !WOON, soms moet een advocaat worden ingeschakeld met hulp van het Emil Blaauw Fonds. Een systeem zoals in Engeland, waar huurders de borg niet aan de verhuurder maar aan een onafhankelijke instantie in bewaring geven, zou beter zijn. Deze suggestie heeft in de landelijke politiek wel aandacht maar nog geen meerderheid gekregen.