



Team Amstelveen

Jaarverslag 2022

Sabri el Ballouti

amstelveen@wooninfo.nl

020 5230 160





Samenvatting

Aan het begin van 2022 waren alle beperkende coronamaatregelen opgeheven. Dat is ook uit de cijfers gebleken. 2022 was een productief jaar voor !WOON. De inloopsprekuren waren dankzij de versoepelingen van de coronamaatregelen weer toegankelijk en werden weer goed bezocht. In 2022 waren tweemaal zoveel klanten op het spreekuur dan in 2021. Ook zijn er meer trajecten gestart. Ten opzichte van 2021 een stijging van 105%. Trajecten worden gestart als een huurder begeleiding van ons nodig heeft bij een zaak, bijvoorbeeld als er een procedure bij de Huurcommissie wordt gestart of als wij namens de huurder de verhuurder aanschrijven. Het aantal individuele contacten is iets afgenomen met 5%. Dat laatste komt vermoedelijk doordat !WOON in een fysiek contact meer vragen in één keer kan afhandelen dan in een digitaal contact. Daarentegen heeft !WOON contact gehad met 242 unieke adressen. Een stijging van 14% ten opzichte van 2021. !WOON weet tot dusver ieder jaar meer unieke adressen te bereiken.

Het meeste contact verliep in 2022 via e-mail. Bewoners nemen bijna tweemaal zoveel contact op via e-mail dan via telefoon. 10% van het totaal aantal contacten verliep via de spreekuren. !WOON heeft 15 huisbezoeken afgelegd in 2022 om het onderhoud van de huurwoning te inspecteren of om de maximaal redelijke huurprijs van de woning te berekenen middels een puntentelling. In vergelijking met 2021 is het aantal huisbezoeken dat is afgelegd gestegen met 7%.

De meeste vragen werden gesteld over huurprijs en/of bijkomende kosten, onderhoud en huurcontracten. Huurders kampen regelmatig met gebreken in de woning. Daarnaast zijn huurders ongerust over de betaalbaarheid van de woning. Ook de stijgende energieprijzen brachten veel vragen met zich mee. Daarnaast kreeg !WOON opvallend veel vragen over woningdelen. In sommige gevallen probeerde de verhuurder onterecht de huurovereenkomst te beëindigen. Met behulp van !WOON is dat voorkomen. In een ander geval vroeg de verhuurder aan de bewoner om zich uit te schrijven zonder daadwerkelijk uit de woning te vertrekken. De verhuurder stelde dus een schijnconstructie voor.



Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Aantal contacten naar soort en wijk.....	5
Type onderwerpen	7
Trajecten	9
Financiële verantwoording.....	12



Inleiding

!WOON is inmiddels al 4 jaar actief in Amstelveen en biedt bewoners ondersteuning bij vragen over onder andere onderhoud, de huurprijs, huuropzeggingen en woningverbeteringen. !WOON is laagdrempelig en heeft de juiste kennis in huis om vragen van bewoners adequaat te kunnen beantwoorden. Bewoners kunnen met hun vragen terecht op de twee spreekuurlocaties in wijkcentrum de Alleman en wijkcentrum de Bolder. Bewoners kunnen ook contact opnemen via e-mail of telefoon. !WOON kan bewoners ondersteunen door bijvoorbeeld het schrijven van brieven naar de verhuurder. Of door het starten van een Huurcommissieprocedure. In sommige gevallen moeten er juridische stappen genomen worden. In dat geval verwijst !WOON door. In sommige gevallen kunnen bewoners om een huisbezoek vragen zodat !WOON de staat van een woning kan bekijken.

De klanten van !WOON zijn zeer divers. Van jongeren die vragen hebben over een jongerencontract, tot ouderen die vragen hebben over de stookkosten. Van Nederlanders met vragen over de huurverhoging, tot internationals die vragen hebben over de waarborgsom en beëindiging van een huurcontract. Omdat !WOON niet registreert op leeftijd, afkomst etc. kan !WOON niet aangeven welke doelgroep het vaakst aanklopt voor informatie of advies. In dit jaarverslag worden de cijfers vergeleken met het jaar 2021.

Aantal contacten naar soort en wijk

Tabel 1. Totaal aantal contacten per wijk en per soort contact

01-01-2022 - 31-12-2022

	totaal ind. contacten	Waarvan Unieke Woningen	Regulier spreekuur/ Afspraak	huis- bezoek	gestarte trajecten	BC's Waarmee Contact
Buurt/team:						
Amsterdamse Bos	0	0	0	0	0	0
Bankras, Kostverloren	222	50	42	2	18	0
Bovenkerk - Westwijk Noord	49	21	4	1	5	0
Buitengebied Noord	6	4	0	0	1	0
Buitengebied Zuid	3	1	0	0	0	0
Elsrijk	136	27	7	0	6	0
Groenelaan	185	28	21	1	10	0
Keizer Karelpark	150	43	11	0	14	1
Patrimonium	56	11	3	4	2	0
Randwijck	119	22	9	1	8	0
Stadshart	56	17	8	0	7	0
Uilenstede, Kronenburg	13	6	0	0	0	0
Waardhuizen, Middenhoven	145	39	20	6	16	0
Westwijk Zuid	24	6	0	0	3	0
zonder adres	89	-	13	-	-	-
Totaal	1253	275	138	15	90	2
waarvan Frontdesk	180	122	1	0	0	-
waarvan MOV	1	1	0	0	0	-
waarvan sted.teams overig	22	12	0	0	0	-
Totaal deze periode in 2021	1320	242	50	14	44	3
verschil in %	-5%	14%	176%	7%	105%	-33%

De verschillende wijken van Amstelveen zijn goed vertegenwoordigd. Ten opzichte van 2021 heeft !WOON meer wijken weten te bereiken. Het aantal individuele contacten is ten opzichte van 2021 iets afgenomen met 5%. Daarentegen heeft !WOON contact gehad met 242 unieke adressen. Een stijging van 14% ten opzichte van 2021. Het aantal contacten dat plaatsvond tijdens het spreekuur of een afspraak is toegenomen met 176%. Het aantal contacten met bewonerscommissies is iets afgenomen. In 2022 is er contact geweest met 2 bewonerscommissies. Ten opzichte van 2021 is dat er 1 minder.



In 2022 zijn er 15 huisbezoeken afgelegd. 11 huisbezoeken om naar het onderhoud van de woning te kijken en 2 huisbezoeken om een puntentelling te maken van de kamer of woning om zo de maximaal huurprijs te berekenen. Tot slot zijn er twee huisbezoeken verricht in het kader van energie. Denk hierbij aan huurders die interesse hebben in dubbelglas of andere woningverbeteringen zoals vloerisolatie. Met name bij de huur van kamers is de huurprijs al snel te hoog ten opzichte van de maximaal redelijke huurprijs op grond van het woningwaarderingstelsel.

Bij de huisbezoeken die afgelegd zijn in het kader van het onderhoud van de woning is er meestal sprake van een probleem met ventilatie, vocht en/of schimmel. Als er schimmel is in een woning is dit lastig te beoordelen vanaf foto's en heeft een huisbezoek al snel een meerwaarde. Op die manier kan gecontroleerd worden of er voldoende mogelijkheden zijn om de woning te ventileren en of er bijvoorbeeld sprake is van optrekkend, doorslaand vocht of een lekkage.

Verhuurder geeft na sommatie borg terug

Borg hoor je terug te krijgen bij vertrek uit de woning. Tenminste, als je deze netjes en zonder grote beschadigingen achterlaat. Maar niet elke verhuurder betaalt. We zien hier veel problemen mee. Op ons spreekuur in Amstelveen klopten twee huurders aan omdat de verhuurder de waarborgsom niet wilde terugbetalen. Ze hadden bij aanvang van de huurovereenkomst € 2.600 aan borg betaald. De verhuurder wilde ruim € 2.100 inhouden voor schade met een dubieuze onderbouwing. Hij had geen check-in of check-out rapport opgemaakt, en kon dus niet aantonen of de huurders verantwoordelijk waren voor de vermeende schade. Na uitbrengen van een dagvaarding kwam alsnog het gesprek op gang. Uiteindelijk wisten huurders met behulp van !WOON een schikking uit te onderhandelen en kregen ze de borg alsnog terug. Dit scheelde weer een gang naar de rechter. Binnen de gemeente Amsterdam kunnen huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Het fonds betaalt voor huurders de kosten van een juridische procedure, die bij borgzaken nogal eens nodig is. In Amstelveen is zo'n proceskostenfonds er nog niet, maar uit deze zaak blijkt dat het soms ook lukt om een mooi resultaat te behalen zonder naar de rechter te gaan.

Tabel 2. Type individueel contact

01-01-2022 - 31-12-2022

Buurt:	brief/	telefoon/	regulier	woningnet- ondersteuning	huisbezoek/	zitting	totaal
	e-mail	videobellen/ frontdesk	spreekuur/ afspraak		woningopname		
Totaal	644	455	138	0	15	1	1253
percentage van totaal	51%	36%	11%	0%	1%	0%	

Het meeste contact verliep in 2022 per e-mail en telefoon. Vanuit het financieel café van Participe, het Amstelveenloket en andere organisaties wordt regelmatig naar !WOON doorverwezen. Sinds januari 2023 biedt !WOON ook een woning zoeken spreekuur aan. Dit spreekuur is bedoeld voor woningzoekers die bijvoorbeeld hulp nodig hebben bij het reageren op woningen via Woningnet. Sinds januari 2023 is het woonruimteverdeelsysteem veranderd. Het is nu nog belangrijker dan ooit voor woningzoekers om te reageren op woningen via Woningnet.

Type onderwerpen

Tabel 3. Onderwerp vraag bewoner, totaal

01-01-2022 - 31-12-2022

Onderhoud	huurprijs bijk. kosten	woning zoeken	huurcontr./ opzegging	energie	overig huur- (prijs)recht
23%	29%	4%	20%	2%	8%
app.recht/ VvE	onder-/ medehuur	overlast	overige		
1%	3%	1%	7%		

Tijdens een contact kunnen meerdere onderwerpen worden besproken. Verreweg de meeste vragen (29%) betroffen de huurprijs of bijkomende kosten. Denk daarbij aan huurders die vragen hebben over servicekosten zoals stookkosten. Of met de vraag zitten of de voorgestelde huurverhoging wel klopt. Problemen met het opbrengen van de huurprijs of vragen over mogelijke huurvermindering blijven ook voorkomen. Bijvoorbeeld door de stijgende energieprijzen. In 2022 was er in tegenstelling tot 2021 wel een huurverhoging voor huurders. Voor huurders in de vrije sector geldt sinds mei 2021 een maximale huurverhoging. Op de tweede en derde plaats staan vragen over onderhoud (23%) en vragen over het huurcontract (20%).

Tabel 4. Type overeenkomst

01-01-2022 - 31-12-2022

	zelfst woning huur <763 vast	zelfst. woning huur>763 vast	zelfst. woning huur<763 tijdelijk	zelfst. woning huur>763 tijdelijk	onzelfstand ig vast	onzelfstand ig tijdelijk	gebruiks- overeenkom st	overig/ onbeken d	totaal
Buurt:									
Totaal	419	173	28	55	28	28	6	516	1253
percentage van totaal	33%	14%	2%	4%	2%	2%	0%	41%	

Het aantal contacten met huurders met een huurprijs onder de liberalisatiegrens is ruim twee keer zoveel als het aantal contacten met huurders met een huurprijs daarboven. Sinds 1 juli 2016 is er de mogelijkheid om tijdelijke huurovereenkomsten af te sluiten. Van deze mogelijkheid wordt ook in Amstelveen gebruik gemaakt. Omdat tijdelijke contracten vanwege hun aard relatief gezien meer vragen oproepen, krijgt !WOON hier ook vragen over. Voornamelijk vragen over of het tijdelijk contract daadwerkelijk tijdelijk is. Wij merken dat vooral kamerhuurders en expats een tijdelijk contract aangeboden krijgen. Het type contract wordt niet altijd geregistreerd.

Tabel 5. Onderwerpen bij contact met woningcorporaties

01-01-2022 - 31-12-2022

	Totaal	Woningstichting Eigen Haard	Stichting Woonzorg Nederland
achterstallig onderhoud	80	80	-
huurprijs / bijkomende kosten	25	25	-
woonruimteverdeling/-zoeken	8	8	-
huurcontract/huuropzegging	3	3	-
Energie	7	7	-
ingreep in de woning	3	3	-
overig huur(prijzen)recht	2	2	-
Onder-/medehuur	20	20	-
Wooncorporatie	-	-	-
Overig	9	9	-
Totaal	157	157	-

Van het totaal aantal contacten is ongeveer 10% met huurders van Eigen Haard. Ten opzichte van 2021 betekent dat een daling van 20%. !WOON heeft in 2022 voornamelijk contact gehad met huurders van particuliere verhuurders. De meeste huurders van Eigen Haard hadden vragen over achterstallig onderhoud. Huurprijs/bijkomende kosten en onder/medehuur staan op de tweede en derde plek.

Trajecten

Tabel 6. Gestarte en afgeronde trajecten naar wettelijke grond

01-01-2022 - 31-12-2022

Buurt:	gestarte trajecten	Afgeronde Trajecten	positief resultaat	geen pos. resultaat
Amsterdamse Bos	0	0	0	0
Bankras, Kostverloren	18	0	-	-
Bovenkerk - Westwijk Noord	5	1	100%	0%
Buitengebied Noord	1	0	-	-
Buitengebied Zuid	0	0	-	-
Elsrijk	6	3	100%	0%
Groenelaan	10	1	100%	0%
Keizer Karelpark	14	4	100%	0%
Patrimonium	2	0	-	-
Randwijck	8	1	100%	0%
Stadshart	7	0	-	-
Uilenstede, Kronenburg	0	0	-	-
Waardhuizen, Middenhoven	16	0	-	-
Westwijk Zuid	3	1	100%	0%
Totaal	90	11	100%	0%

Een traject wordt gestart als een bewoner intensievere begeleiding van ons nodig heeft en er meerdere stappen genomen moeten worden. Een enkele vraag over de huurverhoging is bijvoorbeeld geen traject, maar het starten van een Huurcommissieprocedure wel.

Een aantal trajectonderwerpen kan leiden tot een Huurcommissieprocedure zoals een onderhoudsprocedure, servicekostenprocedure en een huurverlaging op basis van punten. Sommige trajecten (restitutie/schadevergoeding en beëindiging/opzegging huurovereenkomst) kunnen tot een procedure bij de rechtbank leiden. In dat geval verwijzen wij een huurder door naar een advocaat of jurist. In eerste instantie wordt natuurlijk door ons en de huurder geprobeerd in onderling overleg met de verhuurder tot een oplossing te komen.

In 2022 zijn 11 trajecten positief afgerond. Een aantal van de gestarte trajecten loopt nog. De Huurcommissie heeft inmiddels haar achterstand weggewerkt waardoor procedures sneller worden afgesloten. Feit blijft dat sommige trajecten gewoonweg wat langer duren vanwege uiteenlopende redenen. Denk bijvoorbeeld aan een moeizame onderhandeling tussen huurder en verhuurder.

Tabel 7. Gestarte en afgeronde trajecten naar wettelijke grond, laatste 4 jaar

01-12-2018 - 31-12-2022

Buurt:	gestarte trajecten	afgeronde trajecten	positief resultaat	geen pos. resultaat
Amsterdamse Bos	0	0	0	0
Bankras, Kostverloren	46	6	83%	17%
Bovenkerk - Westwijk Noord	14	4	75%	25%
Buitengebied Noord	1		-	-
Buitengebied Zuid	1		-	-
Elsrijk	43	11	91%	9%
Groenelaan	32	6	100%	0%
Keizer Karelpark	35	13	92%	8%
Patrimonium	4	1	100%	0%
Randwijck	17	5	100%	0%
Stadshart	12	3	100%	0%
Uilenstede, Kronenburg	1		-	-
Waardhuizen, Middenhoven	32	7	71%	29%
Westwijk Zuid	10	3	100%	0%
Totaal	248	59	90%	10%

Tijdens een gesprek met een huurder leggen wij vaak uit waarom een traject of het starten van een bepaalde procedure (nog) geen zin heeft. De rechten en plichten van een huurder worden dan slechts verduidelijkt. Bijvoorbeeld door uit te leggen dat het onderhoud voor de huurder is, een verzoek tot medehuur pas over een jaar kans van slagen heeft of dat de huurverhoging terecht is.

Daarnaast is het mogelijk dat wij een traject starten om meer duidelijkheid te krijgen. Er kunnen dan twijfels zijn of het starten van een traject uiteindelijk tot een positief resultaat zal leiden, uiteraard laten wij dit dan duidelijk aan de huurder weten. De huurder is immers uiteindelijk degene die beslist of er een procedure wordt gestart.



Verreweg de meeste trajecten die afgesloten zijn in de afgelopen 4 jaar, hebben een positief resultaat. Dat is uiteraard waar !WOON naar streeft. Een positief resultaat kan betekenen dat het achterstallig onderhoud is verholpen, de Huurcommissie de huurder in het gelijk heeft gesteld of dat de waarborgsom (grotendeels) is teruggestort.

Woningdelen

Een groepje bewoners huren een ieder een kamer in een woning. Al snel kwamen de bewoners erachter dat woningdelen regels kent en dat niet alle verhuurders zich daaraan houden. Ze hadden geen idee waar ze moesten beginnen en waren niet bekend met de regels en wetgeving. Ze vertrouwden erop dat de verhuurder wist wat hij deed en zich aan de regels zou houden. Helaas bleek al snel dat de verhuurder niet voldeed aan de regels en wetgeving. Er was geen vergunning. De huurders waren bang dat ze op elk moment op straat konden worden gezet. De verhuurder besloot om de huurovereenkomst op te zeggen. De huurders wisten niet wat ze moesten doen. Ze waren immers niet op de hoogte van hun rechten en wat de verhuurder wel of niet mocht doen. Gelukkig kwamen ze in contact met !WOON die hen kon helpen. Ze leerden over hun rechten en wat de verhuurder wel en niet mocht doen. Met behulp van !WOON konden ze de verhuurder adequaat aanspreken en hun rechten verdedigen. In goed overleg is er gekozen voor een oplossing.

Financiële verantwoording

!WOON in Amstelveen	Begrote uren	Budget	Realisatie
Spreekuur	250 €	20.250,00	€ 20.412,00
Opvolging	338 €	27.378,00	€ 27.459,00
Netwerk/verslag/publiciteit	45 €	4.560,00	€ 3.876,00
Systeemonderhoud	12 €	1.368,00	€ 0,00
Totaal 2022		€ 53.961,00	€ 51.747,00

Gefactureerd

€ 51.747,00

De afrekening van 2022 is al gedaan volgens de afspraak in de getekende offerte. Alleen de werkelijk geleverde uren worden gefactureerd voor zover zij niet boven het maximale bedrag uit de offerte komen. Er is in 2022 minder gefactureerd dan het beschikbare budget: € 51.747,00 i.p.v. € 53.916,00.

Drie bewoners van de Neptunesflat zijn vanwege een lopende rechtszaak door de Gemeente Amstelveen éénmalig bijgestaan met een bedrag van € 1000,-. Dit bedrag is inmiddels gedeclareerd door de jurist die de bewoners bijstaat. Dit bedrag is op basis van de offerte gefactureerd aan Gemeente Amstelveen.