

# De staat van de huurder 2023

Signaleringen van !WOON over huurders op  
de woningmarkt in Stadsregio Amsterdam

maart 2024  
[www.wooninfo.nl](http://www.wooninfo.nl)

In ons dagelijks werk in Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Haarlem en Aalsmeer zien we hoe regels uitpakken, waar knelpunten ontstaan en waar regels andere effecten hebben dan verwacht. We hebben een selectie gemaakt van de signalen die we in 2023 hebben genoteerd en die in tien thema's gegroepeerd.

## Vooraf een paar relevante cijfers:

- Bijna 6.000 bewoners klopten bij ons aan met vragen over de onderhoudssituatie in hun woning. In 686 gevallen was een traject nodig om de onderhoudskwestie op te lossen.
- Zo'n 5.200 bewoners hadden een vraag over de huurprijs en/of de servicekosten. Dit leidde 1.416 maal tot een uitgebreider ondersteuningstraject (247 keer over de huurprijs, 1.169 keer over de servicekosten).
- Ons Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) kreeg 545 meldingen over ernstige problemen met de verhuurder. Sinds de invoering van de Wet Goed Verhuurderschap is het MOV actief voor al meerdere gemeenten in de regio. Vrijwel alle meldingen kwamen in 2023 nog uit Amsterdam (98%).

## 1 Onderhoud en woningkwaliteit

Veel vragen en klachten betreffen onderhoudsgebreken in de woning. Daarbij springen schimmel- en vochtklachten eruit. Oplossingen hiervoor zijn vaak niet eenduidig en vragen soms zowel actie van de verhuurder als de bewoner.

- In Amsterdam hadden we 7.024 contacten met huurders over vocht en schimmel in de woning. Dat is 37% meer dan in 2022. Bij zowel particuliere als sociale verhuurders verliep de afwikkeling lang niet altijd adequaat. De corporaties ontwikkelden in 2023 een betere werkwijze; we hopen dat dat in 2024 ook leidt tot een betere afwikkeling van de kwesties die zich aandienen.
- Corporaties werken voor de afhandeling van onderhoudsklachten vaak met zogeheten co-makers die een melding direct moeten oppakken. Dat gaat lang niet altijd goed: bedrijven zijn druk, communiceren soms slecht en huurders moeten er zelf achteraan zitten. We maakten mee dat een corporatie tijdens een traject bij de Huurcommissie een huurder voor de voeten wierp dat hij onvoldoende achter het bedrijf aan zat. Zo hoort het niet te gaan; de verhuurder blijft eindverantwoordelijk.
- In nauw overleg met de gemeente Amsterdam zoeken we in vooraf geselecteerde complexen van particuliere verhuurders of nog lood aanwezig is in waterleidingen. Bij die benadering komen we sommige verhuurders steeds weer tegen. In 13% van de onderzochte kruipruimtes troffen we in 2023 nog lood aan. Dat aandeel neemt wel af.
- Steeds meer installatiebedrijven stoppen met de verhuur van geisers en andere open verbrandingstoestellen. Dat is een goede ontwikkeling, maar voor de huurder moet er dan wel een alternatief komen. De verhuurder is aan zet, die moet voorzien in warm water. Het komt vaak voor dat particuliere verhuurders hun verantwoordelijkheid niet meteen nemen; we kregen hierover veel vragen. Met een voorbeeldbrief helpen we deze huurders om hun verhuurder hierop aan te spreken.
- De Huurcommissie bepaalde dit jaar dat een defecte rookmelder een gebrek aan de woning is. Dat is een mooi vervolg op de verplichting tot het aanbrengen van rookmelders in huurwoningen door de verhuurder (sinds 1 juli 2022). We onderstrepen een suggestie van bewoners om ook boxgangen van rookmelders te voorzien, zeker nu daar steeds vaker elektrische fietsen en scooters worden opgeladen.

## 2 Huurprijsbescherming en huurverhogingsbeding vrije sector

We noemen twee relevante ontwikkelingen in het duurdere huursegment:

- De Wet Betaalbare Huur, die in het voorjaar van 2024 wordt voorgelegd aan de Tweede Kamer, bevat een belangrijke verbetering van de rechtspositie van huurders met een geliberaliseerde huurovereenkomst. Nu zien we voor deze huurders een hoge drempel om hun recht te halen: ze kunnen niet naar de Huurcommissie om de huurprijs te toetsen en evenmin om onderhoudsgebreken of hoge servicekosten ter discussie te stellen. Als de wet wordt aangenomen, kan een belangrijk deel van deze huurders voortaan wel zo'n traject starten.

- Sinds begin 2023 oordeelde de Rechtbank Amsterdam diverse keren dat een huurverhogingsbeding in geliberaliseerde huurcontracten onredelijk is. Het betreft vooral een bepaling (onder meer gebruikt in ROZ-modelcontracten) die de verhuurder de vrijheid biedt om naast een basishuurverhoging op grond van inflatie ook een nader te bepalen opslag te rekenen. Zo'n bepaling is volgens de Rechtbank in strijd met Europese regelgeving. Niet alle rechtbanken in Nederland volgen deze redenering. Inmiddels zijn hierover vragen voorgelegd aan de Hoge Raad. Dat betekent dat nog enige tijd onzeker zal zijn of huurders recht hebben op restitutie van eerder betaalde huurverhogingen.

### 3 Servicekosten en bijkomende kosten

Net als in 2022 krijgen we dit jaar veel klachten over servicekosten en bijkomende kosten, vooral uit (relatief nieuwe) complexen voor starters en jongeren. De kosten zijn niet altijd terecht en de afrekening van de betaalde voorschotten is lang niet altijd transparant. Diverse uitspraken van de Huurcommissie en de Kantonrechter hebben hieraan helaas nog geen einde gemaakt. Verhuurder Change= spant de kroon, maar is zeker niet de enige.

- Grote groepen huurders van Change= boekten dit jaar succes na succes bij de Huurcommissie, de Kantonrechter en het Gerechtshof over de servicekosten 2019 en 2020. Desondanks is er nog niets terugbetaald, óók niet op basis van de eerder gewonnen zaken over 2017 en 2018. We hebben hier veel werk aan; in 2024 zal dat niet minder worden. Gesprekken met de eigenaren van betreffend vastgoed (Deutsche Bank en CBRE) komen op gang, maar beheerder Change= werkt ondertussen nergens aan mee.
- Met verhuurder Rockfield wisten we een goede afspraak te maken: zij betalen over 2020 en 2021 € 15 per maand vastrecht terug in vijf verschillende grote complexen. Rockfield was bereid om dat aan alle huurders terug te betalen, niet alleen aan degenen die de rechtszaak aandurfd. We zijn samen met de bewonerscommissies nog in gesprek over andere kostenposten.
- Ook met verhuurder Greystar (met twee grote 'Our Domain' complexen in Amsterdam Zuidoost en Diemen) zijn we samen met de bewonerscommissies in gesprek. Hier zagen we ons genoodzaakt om ondertussen een aantal juridische procedures te starten.
- Voor diverse huurders in complexen van Van Hooijdonk, Hicondo, XIOR en Plaza Resident Services (v/h Camelot) lopen rechtszaken; het einde hiervan is nog niet in zicht.
- We stimuleren in de complexen van al deze verhuurders het oprichten van bewonerscommissies. Vanwege de hoge doorstroming en het grote aandeel internationals onder de huurders gaat dat niet vanzelf. Soms stellen deze verhuurders ook onterechte (hoge) eisen voor erkenning van deze bewonerscommissies als gesprekspartner. Met wat moeite weten we dat tot nu toe telkens op te lossen.

### 4 Energie: energietransitie en collectieve installaties

Bewonersbetrokkenheid en vertrouwen zijn belangrijke sleutels voor de voortgang van de energietransitie. We zien dat onzekerheid over de kosten van toekomstige warmtevoorzieningen – en daarmee het wantrouwen in voorgestelde alternatieven – flink toeneemt. Ook bij bestaande complexen met collectieve installaties is betaalbaarheid een groeiend probleem.

- In het project Hakfort-Huigenbos (Rochdale) in Amsterdam Zuidoost werd aansluiting op het warmtenet als voldongen feit gepresenteerd. Na een stroef overleg en zelfs mediation lukte het niet om 70% draagvlak onder bewoners te krijgen. In het project K-Flats Midden, ook in Zuidoost (Lieven de Key) waren bewoners en de corporatie van meet af aan open in gesprek. Na vergelijking van een aantal alternatieven volgde hier een gezamenlijk plan dat voorziet in aansluiting op warmtenet; dit werd door meer dan 70% van de bewoners geaccepteerd.

- In een complex in Nieuw West werd afgesproken om na de aansluiting op het warmtenet het verbruik te monitoren. Dat bleek een essentiële afspraak. Er bleek in aan- en afvoerleidingen een dusdanig warmteverlies plaats te vinden dat hoge kosten op de loer lagen. Doordat dit snel in beeld was konden bewoners en corporatie samen op zoek naar een oplossing. Zonder de monitoring zou dit pas na de jaarafrekening aan het licht zijn gekomen.
- Een ander belangrijk issue blijkt de fysieke ruimte die nodig is voor warmte-afleverinstallaties. In Nieuw-West werden afleverstations (zg. IWAS installaties) buiten de afspraken om in de bergingen geplaatst, waardoor de ruimte voor bewoners kleiner werd én hun berging altijd toegankelijk moet zijn voor monteurs. In een complex in Zuidoost ontstonden complicaties omdat de afgiftestet niet dichtbij de watermeter in de meterkast mag hangen, vanwege het risico dat koud leidingwater opwarmt en legionella optreedt. Ook daar moest last-minute een alternatief gezocht worden.
- In diverse complexen met blokverwarming, vooral in Zuidoost, deden zich grote betaalbaarheidsproblemen voor vanwege een hoge jaarafrekening en een flinke stijging van het maandelijks voorschotbedrag. Dat lag niet alleen aan de hogere tarieven, we zien ook veel verouderde en/of slecht ingeregelde systemen, slechte individuele regelbaarheid van het verbruik en achterblijvende woningisolatie. We werkten samen met het buurtteam, de corporaties en de gemeente om te grote achterstanden en afsluitingen te voorkomen.
- Vanaf april kon voor blokaansluitingen een TTB-subsidie worden aangevraagd (als alternatief voor het individuele prijsplafond energiekosten). We krijgen meerdere signalen, o.a. van woongroepen en VvE's, dat de aanvraag complex is. Dat geldt ook voor de voorgeschreven wijze van verrekening. We verwachten in 2024 de nodige kwesties hierover bij de afrekening van de collectieve stookkosten.

## 5 Energie: woningisolatie en initiatiefrecht

We ondersteunen veel individuele huurders bij hun wens om hun woning beter geïsoleerd te krijgen. Daarin zijn we soms behoorlijk succesvol, maar we zien ook nieuwe problemen opdoemen.

- Huurders met enkelglas doen steeds vaker een succesvol beroep op het initiatiefrecht uit BW 7:243. Wie een redelijk voorstel voorlegt aan de kantonrechter, krijgt vrijwel altijd gelijk. Sommige particuliere eigenaren gaan (mede hierdoor) sneller dan voorheen in op een voorstel, soms zelfs zonder huurverhoging.
- Helaas zorgen oplopende marktprijzen voor isolatiemaatregelen er ondertussen voor dat huurders sneller afzien van zo'n traject. De kosten vormen immers de basis voor de huurverhoging in het redelijk voorstel. Beschikbare subsidies helpen maar beperkt. Zelfs een relatief betaalbare ingreep als voorzetramen is al duur. Voor een woning aan de Droogbak bleek de 'redelijke' huurverhoging € 80, bij een verwachte besparing van € 40 per maand. Huurders in Zuid haakten vanwege de redelijke kosten af tijdens de gerechtelijke procedure, andere huurders zagen al af van het doen van een voorstel. Marktdruk en de berekeningswijze beginnen zo het initiatiefrecht te ondermijnen.
- In monumenten speelt dit eens te meer, door vaak kostbare eisen die aan de uitvoering worden gesteld. We hebben goed contact met het Amsterdamse Loket Duurzaam Erfgoed voor advies over haalbare voorstellen voor monumenten. Maar de prijs voor speciaal monumenten- of vacuümglas is tot wel 4x hoger dan die van regulier HR++ glas. Het blijft aan huurders moeilijk uit te leggen dat zij voor de meerkosten opdraaien, de huur van een monument is vaak al extra hoog. In de oudere steden/stadskernen hebben duizenden huurders hiermee te maken.
- Helaas leiden pleidooien bij de minister en Tweede Kamer om enkelglas in de wetgeving tot woninggebrek te verklaren nog niet tot resultaat. We startten ondertussen een proefprocedure voor een woning aan de Utrechtsestraat; de rechter erkende begin 2024 het gebrek in die woning. In andere trajecten pleitten we als proef voor het niet geheel doorrekenen van de investering in de huurverhoging, aangezien de woningverbetering niet alleen de huurder maar – via waardevermeerdering – ook de eigenaar ten goede komt. Ook hierover verwachten we in 2024 meer duidelijkheid.

- Er zijn landelijke prestatieafspraken met corporaties gemaakt over de aanpak van woningen met een E, F of G-label. Helaas hebben energetisch slechte woningen soms toch een beter label. Monumenten zijn ook van deze afspraak uitgezonderd. Dat leidt ertoe dat van huurders vaak nog veel geduld wordt gevraagd; we krijgen daarover regelmatig meldingen.

## 6 Slecht verhuurgedrag en oplichting

Sinds 1 juli 2023 is de Wet Goed Verhuurderschap van kracht. De wet verplicht alle gemeenten tot het instellen van een meldpunt voor klachten over ongewenst verhuurgedrag en biedt instrumenten (m.n. boetes) om kwaadwillende verhuurders in toom te houden. !WOON verzorgt in Amsterdam al sinds 2001 een meldpunt. De gemeente biedt sinds de zomer ook een eigen meldpunt. We maakten over de onderlinge taakverdeling goede afspraken: de gemeente benut de bestuursrechtelijke weg, !WOON blijft huurders (civielrechtelijke) ondersteuning bieden. Ons meldpunt ontving in 2023 532 meldingen, ruim 100 meer dan in 2022. Die stijging is vermoedelijk mede het gevolg van de aandacht rondom de nieuwe wet. Ook in de andere gemeenten waar we werkzaam zijn is samenwerking op gang gekomen.

- Ruim 100 meldingen kwamen van huurders die hun borg niet (volledig) terugkrijgen. Dit is een overtreding van de Wet goed verhuurderschap; we zijn benieuwd naar het effect van de gemeentelijke handhaving.
- Een exemplarische melding van intimidatie: “Hij stond schreeuwend voor de deur gisteren – hoe ik het in mijn hoofd haalde om huurverlaging aan te vragen en zonder toestemming mijn vriend bij mij in te laten trekken. Hij zegt dat hij een nieuwe puntentelling gaat laten doen door zijn mannetje en dat hij de woning heus wel geliberaliseerd krijgt naar € 1.250,- per maand.”
- Verhuurder Adelbrecht stelt na 20 jaar opeens dat huurster haar zolder niet meer mag gebruiken wegens de veiligheid en vordert ontruiming. We weten dat Adelbrecht er eerder bij de Huurcommissie juist voor pleitte diezelfde ruimte als kamer te tellen; dan geldt een hogere huur. Nu !WOON zich met de kwestie gaat bemoeien, stelt hij onze organisatie aansprakelijk bij calamiteiten. We zijn uiteindelijk in staat om goede afspraken te maken; verhuurder zal brandwerend materiaal aanbrengen bij de Cv-ketel.
- Verhuurder Heule poogt de zolder van een huurder te vorderen om een nieuw appartement te realiseren. Huurder weigert, de advocaat van de verhuurder zegt vervolgens de huurovereenkomst op. Als huurder hier niet op ingaat, volgt de bewering dat huurder sinds 2017 te weinig huur betaalt. Die is toen door de Huurcommissie met 60% verlaagd wegens gebreken. Verhuurder heeft die niet voldoende opgelost, dus de huurkorting geldt gewoon nog.
- Een particuliere verhuurder biedt bewust een kamer aan met bedwantsen. Hij reageert onverschillig op meldingen en de huurder wil uiteindelijk weg. Later blijkt dat ook de vorige huurder om deze reden vertrok. We ondersteunen huurder bij een snelle ontbinding van het huurcontract en een claim voor betaalde huur en verhuiskosten.
- Huurder woont boven een bekend café in de Leidsepleinbuurt. Eigenaar Heineken stuurt zonder aankondiging werklui na een aanschrijving onder dwangsom door de gemeente. Zij gaan naar binnen via een deur vanuit de kroeg, trekken plafonds eruit, breken muren open en zetten steigers neer. Een ernstige lekkage wordt niet opgelost. Pas via een door ons aangezochte advocaat ontstaat een redelijk gesprek met de advocaat van verhuurder. Eind van het jaar is de klus afgerond, de huurder ontvangt huurcompensatie.
- Eigenaar Spiegel Vastgoed gaat aan de slag met sloop en funderingsherstel op de begane grond, ondanks een geweigerde vergunning. Daarbij wordt de hele trap naar de bovengelegen woning gesloopt, de huurder raakt hierdoor opgesloten. Na inschakeling van BWT, bestuursdwang en politie komt het werk stil te liggen. De aannemer wordt gedwongen de trap te herstellen.
- Meerdere eigenaren, vooral in Zuid, proberen huurders met lage (gereguleerde) huren uit hun woning te krijgen door de huur op te zeggen op grond van dringend eigen gebruik. Het argument is een ‘oude bekende’: een structurele wanverhouding tussen de exploitatiekosten en de opbrengsten. We ondersteunen de huurders met een verwijzing naar het EBF (Emil Blaauw Proceskostenfonds).

- Verhuurder Skymax verhuurde een woning achtereenvolgens 11x aan dezelfde huurster, steeds met een zogenaamd campuscontract. Hij incasseerde telkens € 75 administratiekosten. Nu verhuurder wil opknappen en huurster er nog als enige woont, stuurt hij vele dreigende apps en sms'jes. Met ondersteuning van een EBF-advocaat komt een gesprek tot stand en accepteert verhuurder dat een overeenkomst voor onbepaalde tijd is ontstaan.

## 7 Woningdelen en kamerverhuur

Sinds de nieuwe regels voor kamerverhuur medio 2020 van kracht zijn geworden, zien we – zoals we ook vorig jaar al signaleerden – een afname van het aantal problemen op dit vlak. Wel melden zich regelmatig huurders van wie de verhuurder stelt dat de gemeente handhaaft of boetes verstrekt. Daaruit volgen volgens de verhuurder consequenties voor de huurder. Het zou !WOON veel werk besparen als de huurders en wij dit laagdrempelig kunnen controleren. We maken hier in 2024 graag afspraken over.

Knelpunten doen zich verder vooral voor bij vertrek en opvolging van woningdelers:

- Bij opvolging wordt vaak een tussentijdse huurverhoging aangezegd. Dit gaat dan bijvoorbeeld om een verhoging van meer dan 10% naar ca. € 2.300. uiteindelijk is de verhoging in dit geval beperkt tot 4,5% (de maximale verhoging voor de vrije sector).
- Internationals verwachten meer dan gemiddeld dat “deelopzegging” met recht op voordracht van een nieuwe huurder makkelijk is (in veel landen is dit wettelijk geregeld). Hier is dat evenwel vaak ingewikkeld. In één casus moesten bij vertrek van twee huurders direct alle vier vertrekken. Later bond de verhuurder in; maar dan wel tegen 25% huurverhoging.
- Het is ook niet ongebruikelijk om voor de verwerking van de nieuwe huurders op het contract (of een bijlage daarvan) een flink bedrag aan administratiekosten te rekenen. Dit speelt ook bij de grotere, professionele verhuurder MVGM die hiervoor € 350,- vraagt. Dit bedrag – voor eenvoudige administratieve werkzaamheden - neigt naar een wettelijk onredelijk beding. We adviseren huurders niet te betalen.

## 8 Tijdelijke, campus- en jongerencontracten

Huurders met een tijdelijke overeenkomst zijn bang om gebruik te maken van hun rechten. We zien dat ze vaak niet in beweging durven te komen tegen gebrekkig onderhoud en te hoge huurprijzen of servicekosten. Het wetsvoorstel Vaste huurcontracten kan hier een oplossing voor bieden. Het is eind 2023 definitief aangenomen (invoering hopelijk halverwege 2024). We signaleren dat op grond van de bespreking in de Eerste Kamer wel veel uitzonderingen zijn toegevoegd. Dat kan het effect van de wet weer verzwakken.

We zien ook dat er particuliere verhuurders zijn, waaronder in elk geval VanderLinde en Van Hooijdonk, die een huurcontract bieden voor 25 maanden. Dit is dé truc om te ontkomen aan het risico dat de huurder na afloop van een tweejaarscontract nog 6 maanden heeft om de huurprijs met terugwerkende kracht te toetsen. Een huurteam elders in het land heeft de legitimiteit van deze constructie aan de rechter voorgelegd. We wachten deze uitspraak af.

Tijdelijke contracten voor studenten of jongeren leiden nog altijd regelmatig tot vragen en problemen:

- Zo ervaren huurders met een campus- of jongerencontract de aankondiging van de contractbeëindiging vaak als heel dwingend. De corporatie vraagt een getekend akkoord met de opzegging en meldt op schrift dat bij niet ondertekenen een rechtszaak volgt. Het akkoord is ook een voorwaarde voor de aanvraag van de startpunten in het woningverdeelsysteem. En alleen met startpunten komt de huurder eventueel in aanmerking voor 2 jaar verlenging van het jongerencontract. Hier zit o.i. een tegenstrijdigheid in. Intussen lukt het een groot aantal van deze jongeren niet om een alternatief te vinden, met veel onzekerheid, stress en vragen aan !WOON als gevolg.

- Eind van het jaar blijkt daarbij onduidelijkheid over de vraag wanneer wel of niet verlenging wordt gegeven in complexen die van tijdelijke aard zijn, zoals Stek Oost. Hoewel de afspraken hierover duidelijk leken (verlengen, tenzij sloop op korte termijn), handelen corporaties alsnog verschillend, met rechtsongelijkheid als gevolg.
- Studentenhuisvesters kunnen eens per jaar de inschrijving controleren. Lijkt er geen inschrijving meer te zijn bij de bekende onderwijsinstelling, dan krijgt de huurder de kans inschrijving elders aan te tonen. DUWO verkort opeens de termijn daarvoor. Lieven de Key berekende de datum waarop blijkt dat er geen onderwijsinschrijving meer is als de startdatum van de opzeggingsperiode en vraagt de student op korte termijn te vertrekken. Dit is juridisch niet juist, met onze tussenkomst krijgen we de verhuurder weer op het juiste pad.

## 9 Transformatietrajecten

We begeleiden diverse groepen bewoners bij renovatie- en sloopnieuwbouwprojecten. In dat kader signaleren we twee verschillende punten.

- We maken een aantal keer mee dat in een stedelijk vernieuwingsproject door de corporatie een aanpassing wordt voorgesteld in het eerder overeengekomen programma, ten gunste van meer maar kleinere woningen. Concreet speelde dit bij de Jan de Louterstraat (Eigen Haard), de Jacob Geelbuurt en de Nieuwenhuysenbuurt (beide De Alliantie). De oorspronkelijke plannen waren in overleg tussen (en met draagvlak onder) bewoners, corporaties en gemeente opgesteld. Het wijzigingsbesluit werd vervolgens eenzijdig door de corporatie genomen. Bewoners kregen bij de uitwerking wel weer een rol. In het project van Eigen Haard zijn de wijzigingen onder druk van de bewonerscommissie weer grotendeels teruggedraaid. In de twee projecten van De Alliantie is dat niet gebeurd. Wij signaleren dat dit niet goed is voor de onderlinge verhoudingen, het vertrouwen van bewoners wordt hierdoor geschaad. Feitelijk is hierdoor ook de herhuisvesting van grotere gezinnen bemoeilijkt, doordat het aanbod grotere woningen afnam. In de Nieuwenhuysenbuurt zorgde de planaanpassing bovendien voor een flinke vertraging in de uitvoering van de plannen, waardoor de leefbaarheid en het beheer in de buurt onder druk zijn komen te staan.
- Steeds vaker wonen er ook vrije sectorhuurders in complexen die gerenoveerd worden. Deze groep krijgt geen SV-urgentie en kan alleen op vrije sectorwoningen reageren. We zien het volgende:
  - er is heel weinig aanbod, door het voorrangbeleid van onderscheiden corporaties heeft de uit te plaatsen vrije sectorhuurder vrijwel alleen kans bij de eigen corporatie;
  - doordat het inkomen van de partner nu voor 100% i.p.v. 40% meetelt, kunnen betreffende huurders alleen nog in de heel dure sector terecht. De bewoners die gedwongen moeten verhuizen, ervaren dit als onrechtvaardig. Een uitzondering lijkt op zijn plaats;
  - in de toewijzingsvolgorde komen zij ná huurders die een sociale huurwoning achterlaten, dus ook na huurders zonder SV-urgentie. Ook dit belemmert gewenste verhuizingen.

## 10 Digitalisering, bereikbaarheid en communicatie corporaties

Woningcorporaties werken steeds vaker met online dossiers via “Mijn corporatie”. Niet onlogisch, maar de minder digitaal vaardige huurder kan hier niet in mee. Bij woningtoewijzing gaat dit soms bijna mis: essentiële documenten moeten in heel korte tijd worden gedigitaliseerd en in het systeem gezet. E-mail is soms niet eens meer mogelijk. Ook is het essentieel dat de “Mijn”-omgeving ook voor de huurder een betrouwbare archieffunctie heeft rondom alle contact met de corporatie. Nu is dat bij diverse corporaties niet goed ingericht. Teruggrijpen op een eerder geuite klacht is daardoor lastig.

Het is voor minder zelfredzamen hoe dan ook belangrijk dat de weg naar persoonlijk contact voldoende open blijft en dat de telefonische bereikbaarheid en de mogelijkheid documenten uit te wisselen aan een balie gegarandeerd is. Overigens merken we op dat er nog steeds geregeld sprake is van lange wachttijden aan de telefoon bij corporaties.