



Jaarrapportage

Prestatieaanbod bewonersondersteuning 2022

Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen

6 februari 2023





Inhoudsopgave

Vooraf	3
1 Advies en ondersteuning individuele bewoners	5
1.1 Contact individuele bewoners in cijfers	5
1.2 Beschikbare actuele informatie en tools: website, campagnes en pers.....	6
1.3 Bereikbaarheid kantoren en spreekuren !WOON.....	6
1.4 Cursussen, voorlichting, webinars	8
1.5 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds.....	9
1.6 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers	9
2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (op complex-, wijk- en stedelijk niveau)	10
2.1 Bewonersgroepen op complexniveau.....	10
2.2 Verenigingen van Eigenaren	10
2.3 Bewonersinitiatieven en nieuwe bewonersvragen.....	10
2.4 Wooncoöperaties.....	10
2.5 Huurders- en bewonersorganisaties lokaal en stedelijk niveau	11
2.6 Woonwagenbewoners	11
3 Projecten en programma's	12
3.1 Programma Ouderenhuisvesting	12
3.2 Programma Woningkwaliteit	12
3.3 Programma Energie.....	13
3.4 Programma Flexhuren en woningdelen.....	13
3.5 Programma Jongerenhuisvesting.....	14
3.6 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten	14
4 Signaleringen en ontwikkelingen.....	15



Vooraf

We keerden in 2022 terug naar normaal, of beter, het nieuwe normaal: corona zat ons - behoudens de eerste maanden van het jaar - niet echt meer in de weg, maar we bleven wel profiteren van de digitaliseringsslag die we in de voorgaande twee jaar hebben gemaakt. Het aantal fysieke contacten en huisbezoeken nam weer toe, het totaal aantal contacten nam wat af. Dat laatste komt, veronderstellen we, doordat we in een fysiek contact meer vragen in één keer kunnen afhandelen dan in een digitaal contact. We wisten wel meer unieke huishoudens te helpen dan ooit: ruim 15.000. Deze toename is o.a. toe te schrijven aan de ondersteuning van flinke aantallen bewoners in enkele grote starterscomplexen, waar het verdienmodel gebaseerd lijkt te zijn op de bijkomende kosten. Het aantal contacten over onderhoud is nog steeds het grootst (29%), het aantal contacten over huurprijs en bijkomende kosten een goede tweede (19%). We zien verder, het mag geen verrassing zijn, in 2022 meer vragen over energie. We startten na de zomer met een spreekuur in Weesp (en tegelijkertijd, op verzoek van betreffende gemeente, met een spreekuur in Diemen).

We toetsten aan het eind van het jaar weer hoe onze klanten de dienstverlening hebben ervaren. Dat leverde een consistent beeld op: net als in de voorgaande twee jaar gaven bewoners ons hiervoor gemiddeld een 8,5. Uitschieters waren er natuurlijk ook, vooral naar boven: we kregen 99 tiens (op 306 respondenten). En ja, we scoorden ook een paar enen en tweeën. Soms ligt dat niet aan onszelf, maar aan de torenhoge verwachtingen van een klant. Maar soms ligt het wel aan ons, bijvoorbeeld doordat we niet altijd doen wat we beloven (zoals tijdig terugbellen of iets toesturen).

Een bijzonder moment was de viering van ons 5-jarig jubileum in Pakhuis De Zwijger op 31 maart. Ook het bezoek van koningin Máxima eind februari aan onze vestiging in Nieuw-West is natuurlijk een vermeldenswaardig moment. Lokale en landelijke media wisten ons in 2022 goed te vinden; we werden geraadpleegd over een breed scala aan onderwerpen: van energiearmoede en isolatie tot schimmel en community-kosten. We namen ook deel aan twee expertsessies van de Gemeenteraad, over respectievelijk woningkwaliteit en de energiecrisis. We organiseerden zelf in het voorjaar een expertmeeting over enkel glas ("Stop het energielek").

Jongeren, ouderen en woonwagengewoners vormen drie doelgroepen waaraan we apart aandacht besteedden. We boden opnieuw ondersteuning aan het in 2021 opgerichte jongerenpanel en verzorgden diverse aparte voorlichtingen voor jongeren. Ook voor ouderen organiseerden we diverse voorlichtingen. Verder ondersteunden we een pilot met geclusterd wonen in Nieuw-West ("Zelfstandig, maar niet alleen") en startten we een werkgroep over de woonbehoeften van migrantenouderen. De woonwagengewoners ondersteunden we in 2022 opnieuw bij gesprekken over de stedelijke beleidsnota en bij diverse meer praktische vraagstukken. Ten slotte noemen we graag onze inzet voor wooncoöperaties. We produceerden in 2022 een handzaam handboek en ondersteunden 25 groepen in verschillende stadia.

In de hoofdstukken hierna gaan we verder in op de diverse thema's en gesignaleerde trends.



Kerncijfers 2022

	Resultaat 2022	Prestatieaanbod 2022	Resultaat 2021
Unieke bezoekers website	343.400	275.000	301.950
Totaal individueel contact	71.036	60.000	75.510
Unieke huishoudens op adres	15.538	12.500	13.484
Aantal uren spreekuur / locaties	54 / 18	64 / 20	48 / 24
Nieuwe trajecten	3.286	2.200	1.899
Voorlichting: webinars/bijeenkomsten, waarvan:	156	115	102
- doelgroep VvE	30	30	30
- voorlichting (migranten) ouderen	26	12	2
- voorlichting wooncoöperaties	14	13	13
- Engelstalig voor expats	2	2	3
Bewonerscommissies geadviseerd	160	150	164
VvE's waarmee contact	115	100	108
Aantal medewerkers per 31-12	117	-	116
Aantal vrijwilligers in Amsterdam per 31-12	217	-	108

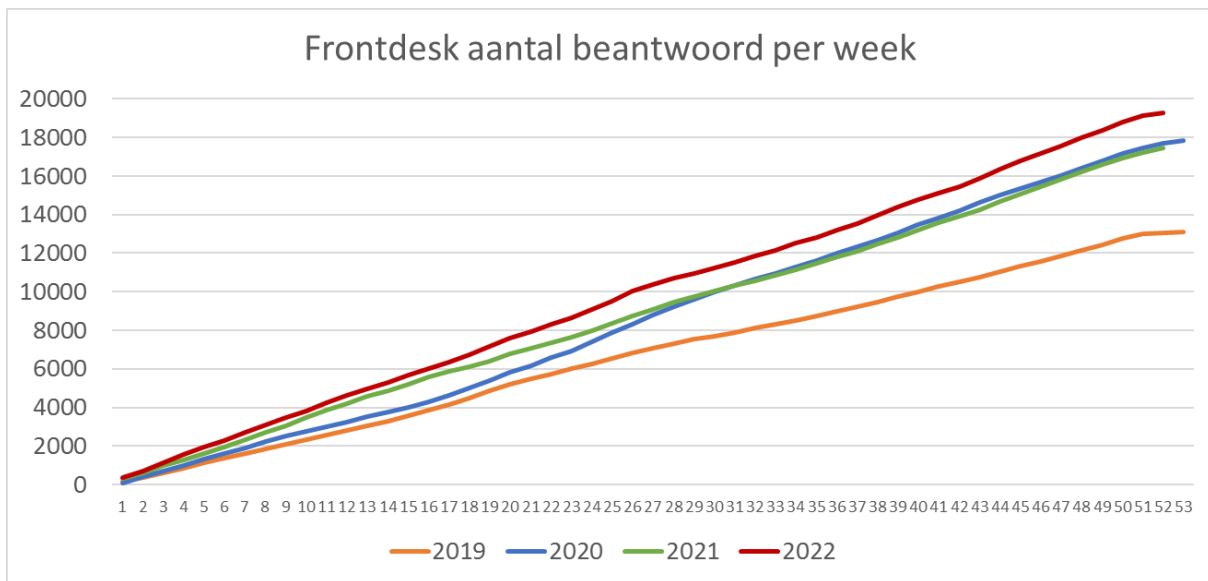


1 Advies en ondersteuning individuele bewoners

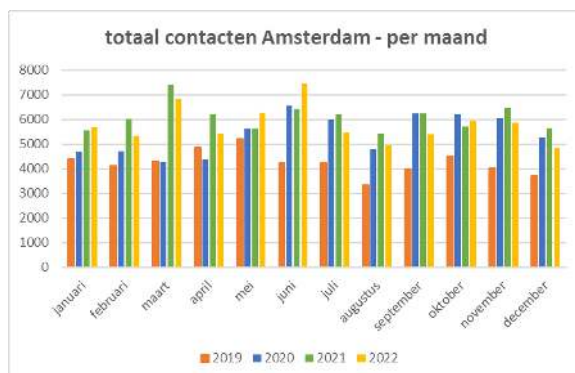
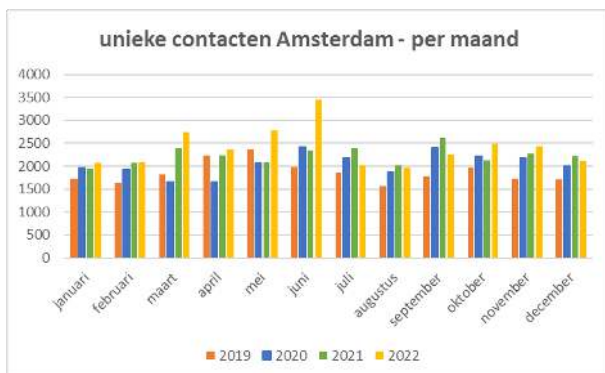
Dit jaar hadden we gelukkig alleen in het begin nog beperkende coronamaatregelen. Dat is terug te zien in de cijfers, met name in de manier waarop we met bewoners contact hebben.

1.1 Contact individuele bewoners in cijfers

De telefonische frontdesk was elke werkdag bereikbaar van 9.00 tot 17.30 uur. De frontdesk handelt zo mogelijk vragen zelf af of leidt door naar de lokale teams. Het aantal telefoontjes is ook dit jaar weer gegroeid, met een record in de laatste week van juni 2022 met 504 afgehandelde gesprekken.



Alle teams samen hadden contact met 15.538 unieke huishoudens, vastgelegd op adresniveau. Daarnaast waren er 4.105 contacten waar geen adres is genoteerd. Totaal registreerden we 71.036 contacten. Dat is iets minder dan vorig jaar, er zijn per kwestie minder contacten per bewoner nodig nu er weer meer live contact is. Het is duidelijk dat zowel bewoners als medewerkers gewend zijn geraakt aan meer telefonisch en online contact. We vonden het dan ook nog niet efficiënt om alle inloopsprekuren weer te openen.

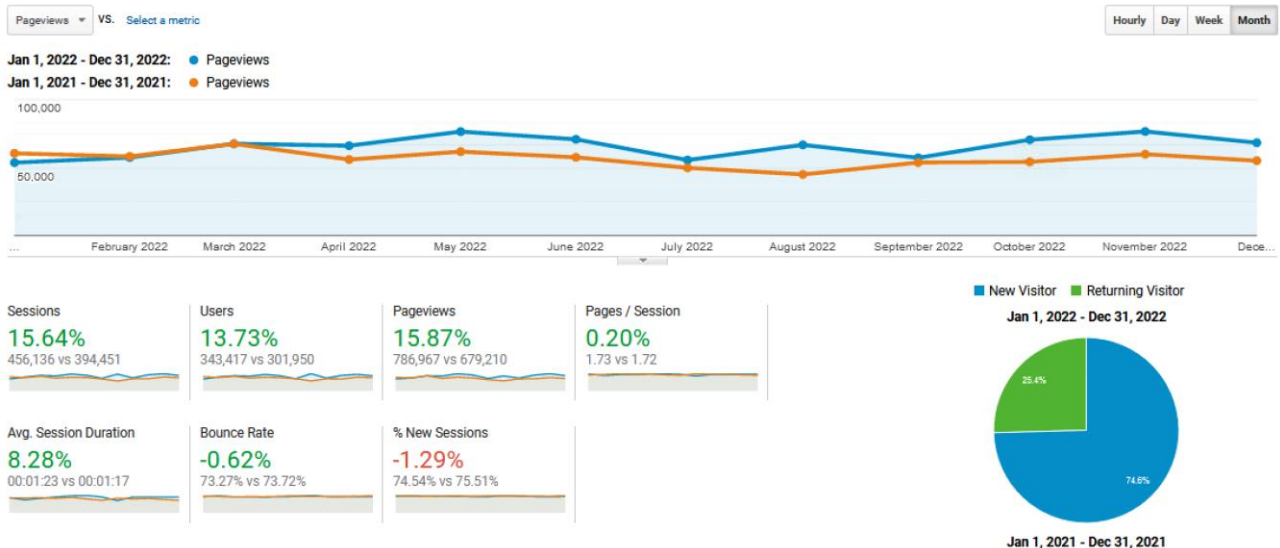




1.2 Beschikbare actuele informatie en tools: website, campagnes en pers

De website kende weer een groeiend aantal unieke gebruikers: 343.400 (2021: 302.000). Het aantal websitebezoekers steeg daarmee met 14% ten opzichte van 2021 en met 5% ten opzichte van topjaar 2020.

Bron: Google Analytics.



We deelden veel berichten op social media. Het aantal LinkedIn-volgers groeide met 31% van 3.095 naar 4.039. Het aantal Facebook-volgers groeide met 4% naar 2.759 en op Instagram naar 899. Op Twitter groeide het aantal volgers met 14% naar 2.430.

We stuurden [diverse nieuwsbrieven](#): 2x de algemene nieuwsbrief (2.952 abonnees), 2x de VvE-nieuwsbrief (2.123 abonnees), 1x de nieuwsbrief Energie besparen (3.666 abonnees), 1x de nieuwsbrief Bewonersinvloed (2.031 abonnees) en 8x de nieuwsbrief voor bewoners van Change= om hen te informeren over ontwikkelingen en voortgang van procedures (1.278 abonnees). We verzonden de aankondiging van ons vijfjarig jubileum naar al onze abonnees.

We gaven speciaal informatie over de huurverhoging, onderhoud, servicekosten, aanpak van enkelglas, het functioneren van de VvE en het aanbod van !WOON in het algemeen. We plaatsten een reeks advertenties in buurt- en wijkkranten. In november maakten we buiten reclame om aandacht te vragen voor het vervangen van enkelglas. Dit ging gepaard met een [reeks artikelen op de website](#) en extra aandacht op social media.

De pers wist !WOON vaak te vinden. Misstanden en woningaanbod met hoge prijzen trokken veel aandacht. De gang van zaken bij Change= kwam aan bod in uitzendingen van Kassa, BOOS en AT5 en in diverse artikelen in Het Parool. Ook de intimidatie van [Cor en Riet uit Osdorp](#) trok de nodige aandacht, gelukkig met voor hen een goede afloop. We hadden een actieve rol in de redactieraad van NUL20, waar we aandacht vroegen voor het bewonersperspectief. We zijn ook actief betrokken bij het Kennisnetwerk Amsterdam (deelname aan programmacommissie en bestuur).

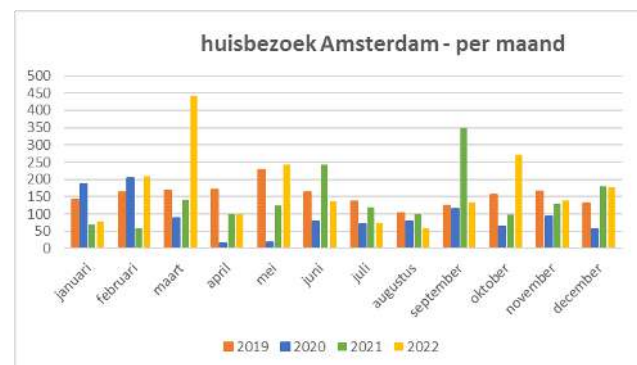
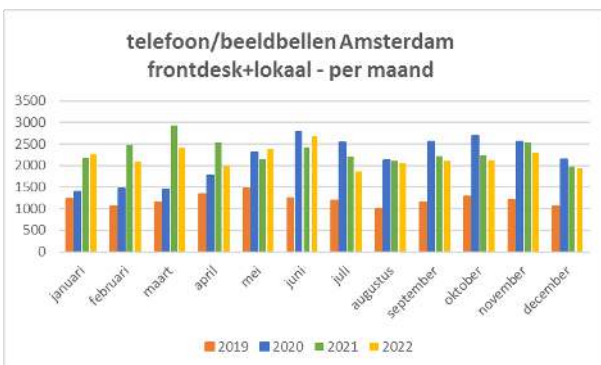
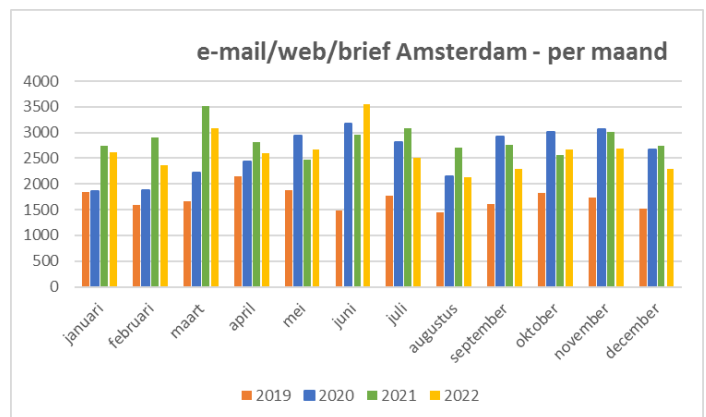
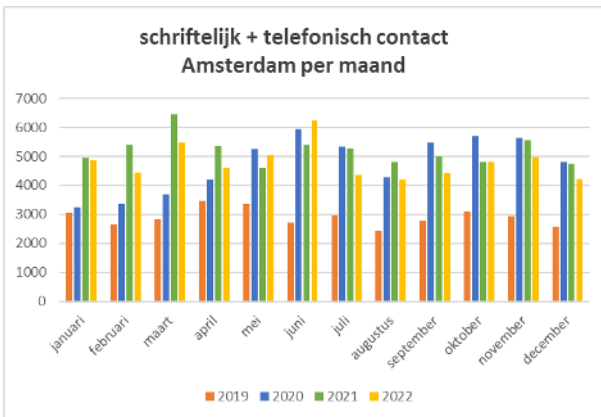
1.3 Bereikbaarheid kantoren en spreekuren !WOON

In de eerste maanden van 2022 is er nog veel thuis gewerkt. Daarnaast werkten we op afspraak op kantoor, en deden we huisbezoeken waar dat nodig was. Naarmate het jaar vorderde openden we steeds verder, eerst alleen op afspraak, later ook weer met inloopsprekuren. Voor sommige mensen is dit laatste toch



het meest laagdrempelig. Eind 2022 waren er weer 18 inloopsprekuren (totaal 30 uur), 1 spreekuur op afspraak (3 uur) en 11 Woningnetsprekuren (totaal 21 uur). Het inloopsprekkuur bij INAmsterdam blijft dicht.

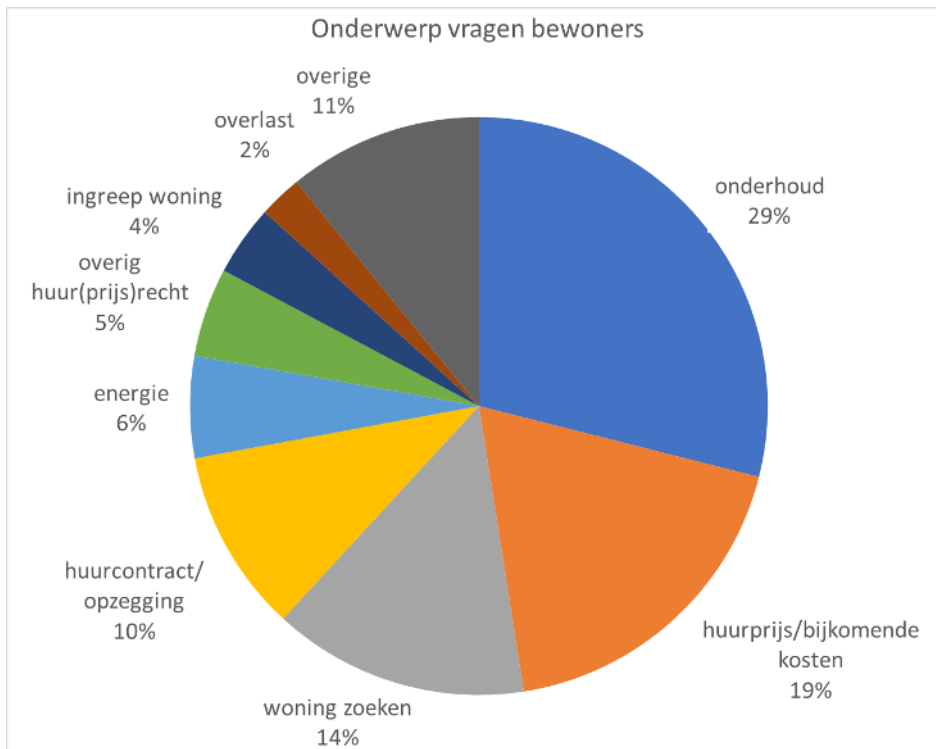
Het aantal spreekuurbezoeken (3.703) en huisbezoeken (2.095) nam dit jaar dan ook weer duidelijk toe. De meeste contacten verlopen nog altijd telefonisch (26.292 contacten) of per e-mail/brief (31.864 contacten).



De drukte in mei/juni is goed verklaarbaar nu er in 2022 wat hogere huurverhoging gevraagd mocht worden in de gereguleerde huursector én de maximale huur van veel Amsterdamse woningen wijzigde als gevolg van de invoering van de zogenaamde WOZ-cap voor de puntentelling. De pieken in het aantal huisbezoeken zijn verklaarbaar: dit zijn de momenten dat vanuit het programma woningkwaliteit actief de adressen zijn benaderd waar we nog loden waterleidingen vermoedden.

Tijdens de 71.000 contacten registreerden onze medewerkers 81.600 maal het onderwerp van de vraag. Bij een aantal contacten speelden dus meerdere kwesties.

Onderhoud, huurprijs/bijkomende kosten en hulp bij het zoeken van een woning vormen de vertrouwde top drie van onderwerpen. Het aantal vragen over onderhoud nam heel licht af naar 23.636 vragen (2021: 24.242 vragen), over de huurprijs of bijkomende kosten nam het aantal vragen toe tot 15.163 (2021: ruim 13.600). Het aantal vragen over het zoeken van een woning daalde weer wat, tot 11.704 (2021: 14.063). Het aantal vragen over energie nam, niet verrassend, toe tot 4.655 (2021: 3.177). Hierbij zijn overigens de aanvragen voor een energiecoach niet meegeteld. Voor het energiecoachproject is er aparte financiering en een aparte rapportage.



Trajecten

We startten dit jaar 3.268 trajecten. Bij een traject hebben we contact met de verhuurder, Huurcommissie, kantonrechter of een andere instantie. Dit is veel meer dan in 2021 (1.824 trajecten). Een groot aantal (1.570) heeft te maken met de servicekosten, voornamelijk bij Change.

Daarnaast gaan veel begeleidingstrajecten over onderhoudsgebreken (596) en ondersteunden we bij 164 bezwaren tegen de huurverhoging. Ook hier zien we de gewijzigde omstandigheden: vorig jaar waren dat er 17. Bij het vervolg daarvan merken we op dat veel verhuurders niet lijken te weten dat het niet betalen van de huurverhoging geldt als bezwaar. Dat betekent dat er dan geen huurachterstand ontstaat. We krijgen veel signalen van onterechte aanmaningen of zelfs incassotrajecten, ook bij woningcorporaties.

We konden in 2022 894 trajecten afsluiten, waarvan 88% met een positief resultaat voor de huurder. Waar mogelijk trachten we uitspraken ook voor andere huurders in een complex van kracht te laten worden.

Meting klanttevredenheid

In het najaar stuurden we iedereen met wie in oktober via e-mail of telefoon contact was het verzoek om onze enquête over klanttevredenheid in te vullen. Over de uitslag mochten we ook dit jaar tevreden zijn. 87% van de respondenten bleek (zeer) tevreden over de inhoud van het ontvangen advies en ruim 89% was dat over de manier waarop hij/zij te woord werd gestaan. Het gemiddelde rapportcijfer over het contact was een 8,5. Bij de mogelijkheid om een opmerking te maken ontvingen we veel complimenten en ook enkele tips om de dienstverlening verder te verbeteren. Er is een kort rapportje beschikbaar op basis van de volledige vragenlijst.

1.4 Cursussen, voorlichting, webinars

We spanden ons ook dit jaar in voor kennisoverdracht aan bewoners en professionals. We deden dit onder meer tijdens 156 voorlichtingsbijeenkomsten en webinars. Dit was een gezamenlijke inspanning van de stedelijke specialisten en de lokale teams. Bij de werving voor de bijeenkomsten werken we geregeld samen met lokale (buurt)organisaties.



1.5 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 428 meldingen, direct van bewoners of via medewerkers.

De Top 5 van onderwerpen:

1. Overtreding verordeningen, regels	19%
2. Bejegening	18%
3. Borg	17%
4. Ernstige/voortdurende gebreken	11%
5. Huuropzegging/huurbescherming	10%

Bij de Signaleringen en ontwikkelingen gaan we dieper in op deze meldingen. Er is elk kwartaal een afstemmingsoverleg met de afdeling Handhaving van de Dienst Wonen. In juni 2022 organiseerden we een online sessie over de nieuwe Wet Goed Verhuurderschap. Diverse gemeenten, huurteams uit het hele land, de Huurcommissie en het Ministerie namen hieraan deel.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) blijft een belangrijke achtervang voor huurders die juridische bijstand nodig hebben tijdens een rechtszaak. We verwezen dit jaar 312 maal door naar het fonds, vrijwel gelijk aan het aantal verwijzingen in 2021.

1.6 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers

De behoefte aan ondersteuning bij het online zoeken naar een andere woning blijft dit jaar ongeveer gelijk. Er is een vaste groep woningzoekers die de taalkundige of digitale vaardigheden mist om dit zelf te doen. Gelukkig kunnen we nog altijd een beroep doen op een [grote groep vrijwilligers](#) die deze woningzoekers helpt tijdens de speciale spreekuren voor woningzoekers. Zij legden 6.921 contacten vast en hielpen voornamelijk met zoeken/reageren op WoningNet (5.469x) en inschrijving of controle van het zoekprofiel (775x). Ook helpen we soms bij het accepteren van een woning (103x), het kwijt raken van inloggegevens (95x) en het op gang brengen van de verhuizing (50x). Daarnaast worden vele aanvullende vragen beantwoord, bijvoorbeeld over verhuisregelingen (1.321x).

In de tweede helft van het jaar bereidden onze begeleiders en vrijwilligers zich voor op de komst van het nieuwe woonruimteverdelingssysteem. We schatten in dat er vanaf 2023 veel meer structurele hulp nodig is bij het reageren op woningen.

Het SJD-afstudeerrapport 'De beschikbare ondersteuning voor woningzoekenden naar een sociale huurwoning via WoningNet in Amsterdam in kaart gebracht' maakte begin dit jaar duidelijk dat er weinig plekken zijn waar woningzoekenden nog fysiek terecht kunnen voor deze ondersteuning. Alleen bij !WOON en de Buurteams bleek dit goed mogelijk.



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

2.1 Bewonersgroepen op complexniveau

In 2022 waren er 1.138 contacten met 160 bewonerscommissies. Met 72 commissies hadden we contact over onderhoud, renovatie of sloop, met 88 bewonerscommissies over diverse beheerkwesties (dagelijks beheer, servicekosten, kwaliteit woonomgeving, overlast). Van de eerste groep konden 53 commissies een beroep doen op medefinanciering door de verhuurder op grond van de Kaderafspraken.

2.2 Verenigingen van Eigenaren

We hadden dit jaar 1.299 contacten met individuele eigenaar-bewoners, waarvan 1.158 wonend in een VvE. Daarnaast hadden we 353 contacten met 115 VvE's (de organisatie). De meeste hiervan zijn kleine VvE's (57%), ruim de helft betrof een gemengde VvE (57%).

Zowel bestuursleden van de VvE als individuele eigenaren nemen contact op. Onderwerpen waarover wij vragen krijgen zijn onder andere besluitvorming, achterstallig onderhoud, verduurzaming en verbouwingen. Opvallend dit jaar was dat meerdere keren verschillende bewoners uit dezelfde VvE contact opnamen met vragen over het verbeteren van het functioneren van de VvE.

We plaatsten het hele jaar door [actuele nieuwsberichten over VvE-kwesties](#) op de website. We verstuurd 4 digitale nieuwsbrieven. Het online beheerprogramma VVE123 telt momenteel 267 accounts.

We organiseerden 30 cursussen over 11 onderwerpen: Help, ik woon in een VvE (basiscursus), bestuur & beheer, financiën, groen MJOP, huishoudelijk reglement, overtredingen, verbouwen, vergaderen, verhuur van kamers, verhuur aan toeristen en wijzigen van de splitsingsakte. Dit jaar boden we de cursussen zowel fysiek als digitaal aan. De opkomst bij de fysieke bijeenkomsten was helaas (erg) laag: deelnemers zijn toch nog huiverig om op locatie bijeen te komen. Dat is jammer, maar begrijpelijk.

2.3 Bewonersinitiatieven en nieuwe bewonersvragen

Waar we enerzijds de vraag naar ondersteuning van huurdersorganisaties op stadsdeelniveau zien afnemen, zien we anderzijds juist een toename van initiatieven van bewoners die zich op een andere manier willen organiseren. Via netwerken en bewonersplatforms willen bewoners meer invloed op de vernieuwings- en uitbreidingsplannen van hun buurt. Zij vragen daarbij ondersteuning op gebied van organisatievorming, informatie over processen en procedures en de samenwerking met corporaties en gemeente. We kunnen hierin beperkt voorzien vanuit de basissubsidie. In een aantal stadsdelen leverden we uitgebreidere ondersteuning vanuit een aparte projectsubsidie.

2.4 Wooncoöperaties

Dit jaar is de uitgifte van wooncoöperatiekavels goed op gang gekomen. Daarnaast is de maatschappelijke aandacht voor wooncoöperaties groot en stellen bewoners veel vragen. We spelen hierop in door het aanbieden van cursussen, advies, begeleiding en trainingen. In totaal zijn er in 2022 ongeveer 25 groepen ondersteund met advies over alle soorten van wooncoöperaties. In september brachten we (met extra financiële ondersteuning van de gemeente) het handboek wooncoöperaties uit. We presenteerden het op een drukbezochte bijeenkomst in New Metropolis Zuidoost. We verzorgden 5 basiscursussen, 9 trainingen 'kaartenbak' (bestaande uit 2 delen, die zijn los van elkaar geteld) en we boden ondersteuning aan het Platform Wooncoöperaties Amsterdam.



Daarnaast werkten we tweemaal mee aan een kennisdeelsessie van Cooplinc (de landelijke vereniging voor wooncoöperaties). Met Cooplinc hadden we ook intensief contact over het opzetten van een landelijk leenfonds voor wooncoöperaties. Bij de Rijksbegroting is een amendement aangenomen om een landelijk fonds voor wooncoöperaties op te zetten met een volume van 10 miljoen euro. Samen met Cooplinc doet !WOON onderzoek naar Europese financiering voor wooncoöperaties.

2.5 Huurders- en bewonersorganisaties lokaal en stedelijk niveau

We verzorgden op eigen initiatief of op verzoek van de huurdersorganisaties informatie over uiteenlopende onderwerpen. Zo zijn er signalen verstuurd over de voorgenomen aanpassing van de huurtoeslag, de eenmalige huurverlaging, de tijdelijke verhuur aan kwetsbare groepen en een onderzoek van het NIBUD over betaalbaarheid. Ook gaven we regelmatig signalen uit de praktijk door die we ophaalden bij onze (lokale) teams. We leverden we een actieve bijdrage aan periodieke overleggen over renovatie/sloopprojecten en gerelateerde beleidskwesties van o.a. Huurgenoot/Stadgenoot en HYA/Ymere.

De FAH is geïnformeerd over enkele knelpunten naar aanleiding van de nieuwe kaderafspraken en het HNA heeft informatie gekregen over aanpassingen van de huisvestingsverordening die wellicht wenselijk zijn voor versterking van huurdersrechten.

2.6 Woonwagengewoners

In 2022 is het nieuwe concept-beleidskader standplaatsen- en woonwagengebeleid vrijgegeven voor inspraak. De bewonerscommissie van woonwagengewoners heeft met ondersteuning van !WOON een uitgebreide inspraakreactie opgesteld. Na contact van de bewonerscommissie met de Ombudsman heeft hij de verantwoordelijke wethouder in overweging gegeven om het concept-beleidskader vooraf te laten toetsen op het naleven van de mensenrechten. De wethouder heeft dat in gang gezet. De verdere behandeling van het beleidsstuk is daarom opgeschort.

We boden de bewonerscommissie ook ondersteuning bij het overleg met de Dienst Wonen als verhuurder. Twee tot drie keer per maand is er telefonisch overleg met het bestuur van de bewonerscommissie over lopende zaken, zoals de voorbereiding van de herstructurering van Ma Braunpad. !WOON vervult daarbij de rol van klankbord en geeft uitleg over wet- en regelgeving en bestuurlijke processen.



3 Projecten en programma's

3.1 Programma Ouderenhuisvesting

In 2022 nam de (beleidsmatige) aandacht voor het Langer Thuis Wonen verder toe; er worden meer projecten voor gemeenschappelijk en geclusterd wonen gerealiseerd, zowel in de nieuwbouw als in de bestaande bouw. Corporaties en zorgpartijen zoeken de samenwerking met elkaar en doen vaker een beroep op !WOON voor deelname aan overleggen en het betrekken van ouderen. Buurt- en ouderenorganisaties nemen vaker initiatieven om langer thuis wonen mogelijk te maken, bijvoorbeeld via doorstromen in de eigen buurt en vragen daar ondersteuning bij. Ook is er steeds meer vraag naar informatie over nieuwe woonvormen, zoals wooncoöperaties, geclusterd wonen en gemeenschappelijk wonen (woongroepen). Heel concreet is er behoefte aan een matchingpoint voor toeleiding en informatie. We leverden een bijdrage aan bijeenkomsten over de Woonzorgvisie en bevorderden de deelname en inbreng van met name migrantenouderen aan deze bijeenkomsten. !WOON coördineert tevens samen met de gemeente een breed samengestelde werkgroep die op verzoek van de wethouder de aanbevelingen uit het rapport Woonwensen van Migrantouderen uitwerkt. Op bestuurlijk niveau is deelgenomen aan de Coalitie Ouderenhuisvesting Amsterdam en de conferentie Lang Leven Thuisflats.

De vraag naar huisbezoeken door een wooncoach nam na een dip vanwege corona in 2022 weer enigszins toe tot 135. Veel vragen over langer thuis gaan telefonisch (totaal 188). Er zijn weer meer voorlichtingen georganiseerd, een enkele digitaal maar meestal bij lokale organisaties zoals Huizen van de Wijk, Buurtteams en ouderen- en zelforganisaties. Zo bereiken we zowel ouderen als potentiële verwijzers. Met de gemeente werd weer een succesvolle bus tour georganiseerd in West en Oost. In Noord is een intensieve publiciteitscampagne opgezet met gebruikmaking van lokale ouderen- en migrantenorganisaties. Het aantal verzoeken om huisbezoeken en voorlichtingen is daardoor flink gestegen. In totaal zijn met de voorlichtingsactiviteiten 720 ouderen bereikt. Eind 2022 zijn er 12 wooncoaches actief, waaronder ook enkele meertalige. Nieuwe coaches ontvangen een gedegen training. De wooncoaches in Nieuw-West hebben een bijdrage geleverd aan de pilot 'geclusterd wonen in bestaande bouw' door via huisbezoeken de woonwensen van de ouderen in het complex te achterhalen en hen tevens te activeren om mee te doen aan het vormen van een community in hun flat.

Zowel uit de voorlichtingen als de huisbezoeken blijkt dat veel migrantenouderen groot wonen maar niet prettig. Zij willen graag in de buurt van hun kinderen wonen. Er is een groot [gebrek aan informatie](#) bij deze groepen over de mogelijkheden.

3.2 Programma Woningkwaliteit

In 2022 is de bloksgewijze benadering om lood op te sporen voortgezet. In 12 blokken hebben we 1810 woningen benaderd en 207 woningen met loden leidingen aangetroffen (11,4%). We zagen loden leidingen in panden van verhuurders die hun naastgelegen pand al hadden ontdaan van lood. Andere verhuurders en VvE's zijn pro-actiever, we troffen gelukkig ook recent vervangen leidingen. Zelfmeldingen van bewoners zijn in 2022 danig afgenomen.

Een specifieke casus betrof het Hilwiscomplex. Na jarenlang procederen heeft Huurdersvereniging Hilwis een rechtszaak tegen Rappange onherroepelijk gewonnen. Eerder werd de uitslag van watertesten van de VvE niet met de bewoners gedeeld. Liefst 35 leden van de huurdersvereniging krijgen een huurverlaging (van 40% als een waarde boven 5 ug lood/l is gemeten, van 60% als boven 10 ug lood/l is gemeten).



Ook de schimmelproblematiek heeft nog steeds onze volle aandacht. Zeker nu er minder gestookt wordt is goed isoleren, een goed werkend ventilatiesysteem en goed ventileren en verwarmen essentieel. Ook hier hebben we bloksgewijze benaderingen uitgevoerd, bewoners adviezen gegeven en klachtenmeldingen bij verhuurders gedaan. We constateren dat zowel aan verhuurders- als bewonerszijde niet het maximale eruit wordt gehaald om de schimmelproblematiek tegen te gaan.

Een steeds vaker terugkerende vraag betreft open verbrandingstoestellen waarvan het onderhoud wordt gestaakt. We staan bewoners bij met het doel dat verhuurders hun deel van de noodzakelijke aanpassingen doen om een veiliger warmwatertoestel te kunnen plaatsen.

3.3 Programma Energie

Energie besparen blijkt dit jaar belangrijker dan ooit. Niet alleen Planet, maar ook Poetin en Portemonnee zetten het onderwerp hoog op de agenda van menig bewoner. Vanuit de basissubsidie hebben we de capaciteit om de met extra middelen gefinancierde projecten Energiecoaches, Energie & Woningverbetering (PEW) en Aardgasvrij te verbinden en bewonersvragen die daar net buiten vallen op te pakken of goed te verwijzen. In oktober organiseerden we een kennissessie voor onze medewerkers, waar de gemeente en de Buurtteams een toelichting gaven op de financiële regelingen voor bewoners. Dit hielp ons bij het beter verwijzen.

Zowel bij het Energiecoachproject als bij PEW boekten we dit jaar mooie successen, maar er ontstonden dit jaar bij beide projecten ook wachtlijsten. In het najaar voerden we de campagne “Enkel glas, niet meer van deze tijd”. We maakten een nieuwe [flyer met stappenplan voor bewoners](#) en stonden met de bakfiets van !WOON in buurten met veel woningen met enkelglas. In diezelfde buurten zorgden we voor honderden posters op buitenreclamelocaties. Die bleven overigens tot nog weken na de gereserveerde periode hangen. We ontwikkelden een [online tool en stappenplan](#) waarmee bewoners zélf een kostenraming voor dubbel glas kunnen maken en de bijbehorende redelijke huurverhoging kunnen berekenen. Ook vinden bewoners nu online voorbeeldbrieven om zelf de eerste stap in het traject te zetten op basis van BW7:243 te zetten. Dit bespaart de lokale teams en de PEW-collega’s werk, waardoor hopelijk meer huurders bij vervolgttrajecten geholpen kunnen worden.

We droegen bij aan (stedelijke en landelijke) agendering van de problematiek van energieverlies in woningen met enkelglas en/of slechte energielabels, waarbij onze inzet vooral gericht was op verbetering van de effectiviteit van BW7:243 én op het bestempelen van enkelglas als gebrek aan de woning. In dit kader organiseerden we op 3 maart voor professionals een online expertmeeting “Stop het Energielek”.

3.4 Programma Flexhuren en woningdelen

In een aantal grote op jongeren en starters gerichte complexen zien we te hoge of onterechte bijkomende kosten. Ook worden servicekosten deels niet of niet goed afgerekend. Lang niet iedere huurder durft dit aan te kaarten, bijvoorbeeld uit angst om geen verlenging te krijgen van een tijdelijk contract. We benaderen de bewoners actief via verschillende kanalen en voorzien hen van informatie, advies en hulp. Binnen het programma flexhuren en woningdelen stemmen we onze aanpak af. Het gaat om vele honderden bewoners met evenzovele vragen.

Bij de twee complexen in beheer bij Change= zijn de discussies over de diverse (service)kosten nog steeds niet afgerond. Zo ging Change= in beroep tegen een uitspraak van de Huurcommissie. Voor 1500 huurders startten we procedures bij de Huurcommissie over de afrekening van 2019 en 2020. Een aparte rechtszaak van Change= tegen !WOON wegens vermeende smaad leidde tot veel media-aandacht en het ongelijk van de verhuurder.



Ook in diverse andere grote complexen lopen discussies over servicekosten. De verhuurders variëren van XIOR tot Van Hooijdonk. Ook FIZZ - nu De Lofts Amsterdam CV, onderdeel van Rockfield Real Estate - hanteerde in eerste instantie het concept van communitykosten naast de huurovereenkomst. Een rechtszaak hiertegen dient in februari 2023. In verschillende andere complexen van deze verhuurder lopen proefprocedures bij de Huurcommissie. Dat geldt ook voor Our Domain, waar we mee in gesprek zijn over een effectief vervolg. Ook met Rockfield is contact. We hopen in goed overleg tot een oplossing voor alle huurders te komen, of in elk geval tot een proefprocedure die iedereen duidelijkheid geeft. Dat is iets waar Change= niet aan mee wilde werken. Voor al deze rechtszaken is de steun van het Emil Blaauw Fonds van groot belang.

De ministeries van Justitie en BZK zijn naar aanleiding van onze signalen een verkenning gestart over het beter regelen van de afrekening van servicekosten.

3.5 Programma Jongerenhuisvesting

We hebben ons netwerk rondom jongerenhuisvesting in 2022 flink uitgebreid. Zo konden we een flinke belangstelling genereren voor onze voorlichtingen over jongerenhuisvesting. We organiseerden 17 voorlichtingsbijeenkomsten, waarvan 4 voor professionals. Er waren in totaal ca. 425 bezoekers, waarvan meer dan 300 jongeren. Vooral de pop-up voorlichtingen op opleidingslocaties (MBO, HBO, WO) zijn tot nu toe een groot succes. We gaven informatie, verspreidden flyers en haalden signalen op. In samenwerking met FNV Jong en de ASVA willen we deze voorlichtingen uitbreiden naar andere locaties waar jongeren komen. In samenwerking met Pakhuis de Zwijger werken we aan een !WOON-jongeredag (op 6 maart 2023), als vervolg op de succesvolle jongerentop. We begeleidden in 2022 opnieuw het jongerenpanel dat vanuit het project UPLIFT was opgezet. In het panel doen jongeren kennis op en denken ze mee over beleid en alternatieven zoals wooncoöperaties.

3.6 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten

In 2022 is een actieve bijdrage geleverd aan het betrekken van bewoners bij de Masterplannen (zoals ze toen nog heetten) in Zuidoost en Nieuw-West. Enerzijds door het verbinden van actieve buurtgroepen, platforms en bewonerscommissies met de woonthema's van het Masterplan en anderzijds door desgevraagd te participeren in de samenwerkingsverbanden binnen de Masterplannen. !WOON brengt daarbij het bewonersperspectief in en versterkt de participatie van bewoners(organisaties en -commissies) bij de totstandkoming van de plannen. Zo nam !WOON in Nieuw-West deel aan het doorbraakteam Wonen en startte de taskforce Doorstroom op, gericht op doorstroom van ouderen ten behoeve van grote gezinnen en uitstroom van jongeren naar jongerenprojecten. Aan de Taskforce nemen drie corporaties en twee leden vanuit de gemeente deel, alsmede maatschappelijke organisaties.



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 2022 hebben genoteerd en die in tien thema's gegroepeerd.

Woonruimteverdeling/WoningNet

- De aanlevertijd voor stukken bij het aanbieden van een woning is voor de doelgroep van onze spreekuren vaak te kort. Meestal is minimaal 5 werkdagen nodig. De termijn die de corporaties hanteren is vrijwel altijd korter. Ymere spant de kroon: alle relevante documenten moeten worden aangeleverd binnen 1 werkdag. Dit wordt bovendien niet alleen gevraagd aan de eerste kandidaat, maar aan de eerste tien kandidaten. We agenderen dit bij de corporaties, mede om te voorkomen dat kandidaten te laat hulp inschakelen en de woning missen.
- Particuliere verhuurders doen soms erg vervelend over de in dit kader door de corporaties gevraagde verhuurdersverklaring. Ook hiervoor zou een escaperoute moeten komen.
- We ontvingen meerdere signalen van jongeren die niet in aanmerking komen voor de nieuwe voorrangsregeling voor Amsterdamse jongeren. Dat is bijvoorbeeld zo als ze tussentijds even in Amstelveen of Diemen hebben gewoond, twee buurgemeenten met veel studenten/jongerenwoningen. Dit lijkt ons een punt voor de evaluatie van deze regeling.
- Vanaf 16 januari 2023 start de nieuwe woonruimteverdeling met wacht-, zoek-, situatie en startpunten. Jongeren met een toekomstig aflopend jongerencontract moesten volgens de overgangsregeling startpunten al in de zomer van 2023 actief beginnen met zoeken. We merken dat de brief die zij hierover ontvingen niet duidelijk genoeg was. Eén brief is ook volstrekt onvoldoende om zo'n belangrijk bericht over te brengen. Zo dreigt de overgangsregeling een wassen neus te worden.
- We worden als organisatie overvallen door het gegeven dat sociaal-medisch urgenten vanaf 16 januari 2023 niet meer zelf met voorrang zoeken op WoningNet maar een eenmalig aanbod krijgen. Bij volgende vergelijkbaar ingrijpende wijzigingen zou actievere informatie door de gemeente naar !WOON wel prettig zijn. We maken ons ook zorgen om de uitvoering, mede op basis van ervaringen met actieve bemiddeling en de mate waarin corporaties rekening houden met omstandigheden van deze vaak erg kwetsbare woningzoekers. We nemen het initiatief voor een bespreking hierover.

Woningruil

Met woningruil kunnen twee huishoudens, zonder al te veel werk van de verhuurder, passender gaan wonen. Toch werpen diverse corporaties veel belemmeringen op.

- Rochdale weigert vrijwel het hele jaar verzoeken tot woningruil in behandeling te nemen. Heel frustrerend voor de kandidaten en jammer dat de enige mogelijkheid dan een gang naar de rechter is.
- Lieven de Key weigert een woningruil. Na een heel traject wordt de reden duidelijk: de betreffende woning heeft een label om na leegkomst geliberaliseerd te verhuren. Het effect is evenwel dat de woning nu helemaal niet leegkomt. Bij het regelen via indeplaatsstelling is er formeel overigens ook geen sprake van een nieuwe huurovereenkomst.
- Een vergelijkbare kwestie speelde bij de Alliantie: hier werd een ruil geweigerd omdat de woning was gelabeld als jongerenwoning.



Tijdelijke huurovereenkomsten

Het is tegenwoordig vrijwel de norm om nieuwe huurders een tijdelijke overeenkomst aan te bieden. Huurders zitten hierdoor continu in onzekerheid over hun woontoeekomst. Het is een belemmering bij een beroep op het huurrecht, de regeling om achteraf de huurprijs te laten toetsen laten veel huurders toch voorbij gaan.

- Tijdelijke huurders in het complex Klokkenhof kregen van Vesteda de afgelopen jaren steeds een tijdelijke huurovereenkomst van 2 jaar voor steeds een andere woonruimte. Hiermee voorkomt Vesteda dat de huurovereenkomst van onbepaalde tijd wordt en mensen in de aanloop naar sloop/renovatie van het complex rechten krijgen. Met onze hulp verenigen bewoners zich en komen er betere afspraken.
- Op meerdere plekken speelt discussie over tijdelijke huurcontracten en gebruikersovereenkomsten voordat een zgn. peildatum wordt afgegeven in renovatie en slooprojecten. De angel zit hem er onder meer in dat dit al start terwijl de plannen nog niet akkoord zijn bij de bewoners(commisatie). Met als gevolg dat de vluchtigheid, anonimiteit en beheerproblematiek in een buurt voorafgaand aan een aanpak toeneemt. Actieve bewoners ervaren dit ook als ondermijning van hun onderhandelingspositie, er wonen zo immers steeds minder huurders bij wie de draagvlakmeting gehouden kan worden.

Campus- en jongerencontracten

- Lieven de Key stuurt met de beste bedoelingen al heel vroegtijdig een aankondiging van huurbeëindiging bij aflopende jongerencontracten. De huurder wordt gevraagd op dat moment al zelf een toestemmingsverklaring voor de ontbinding te tekenen, anders volgt een juridisch traject, zo meldt de brief. Ook andere corporaties dringen aan op het zelf alvast opzeggen van de huurovereenkomst door de huurder. Deze brieven leveren meer stress en ergernis op dan duidelijkheid. Bij kwetsbare huurders pakt de aanpak geregeld contraproductief uit. Een campus- of jongerencontract was voor hen geen keuze, maar de enige optie. We adviseren corporaties dringend niet van huurders te vragen zelf op te zeggen en ook niet té lang van te voren opzeggingsbrieven met dreigementen van juridische procedures te sturen.
- Als vervolg hierop vragen we aandacht voor de in Amsterdam nauwelijks benutte mogelijkheid om in voorkomende gevallen gebruik te maken van de wettelijke optie jongerencontracten met twee jaar te verlengen. De Woonbond en LSVb roepen jongeren op om dit aan te vragen.
- Jongere statushouders met een jongerencontract worden geholpen met de vangnetregeling. De alternatieve woonruimte die zij krijgen ligt vaak in ander stadsdeel. Hiermee gaat het netwerk verloren dat zij vaak net hebben opgebouwd en hard nodig hebben om hun leven op de rit te houden. We vragen hiervoor aandacht.
- We ervaren een prettige samenwerking met Lieven de Key over een aflopend jongerencontract van een huurder met ernstige mentale problemen. Huurder had zijn problemen bij zijn urgentieaanvraag helaas niet goed verwoord, waarna een niet passende woning werd aangeboden en de urgentie verviel. Hij mag blijven wonen zolang de bezwaarprocedure loopt.

Gevolgen verordening kamerverhuur

- Er zijn nog steeds veel opzeggingen aan kamerhuurders omdat de verhuurder geen vergunning heeft geregeld. We ondersteunen de huurders bij hun zoektocht naar de mogelijkheden.
- We zien ook steeds weer de situatie dat een vertrekkende huurder niet mag worden opgevolgd om zo het aantal bewoners te beperken. De achterblijvers draaien op voor de totale huur, per persoon een



flinke huurverhoging. Fa. Hoen doet het net anders en wil namens Blackstone toestemming geven voor opvolging, maar dan wel tegen € 650 huurverhoging.

- We zien weer meldingen op adressen waar wel een vergunning is verstrekt, maar de verhuurders (waaronder Stadgenoot) niet de noodzakelijke werkzaamheden willen verrichten om aan de voorwaarden te voldoen. Vervolgens moeten één of meerdere medehuurlers vertrekken.
- We zien een toenemende stroom vergunningaanvragen voor kamergewijze verhuur in Nieuw-West. Slechts een heel enkele keer wordt de aanvraag afgewezen, bijvoorbeeld omdat een galerij al teveel verkamerde woningen heeft.

Verhuurgedrag en oplichting

- De gedragingen in de volgende opsomming zijn niet nieuw, maar blijven meerdere malen opduiken:
 - o borg niet of slechts deels restitueren, vooral veel bij reeds vertrokken internationals (al gauw honderd gevallen per jaar);
 - o huuropzeggingen zonder wettelijke basis;
 - o verwarming of andere essentiële voorzieningen afsluiten;
 - o agressief en intimiderend gedrag naar huurders;
 - o niets doen aan onderhoudsgebreken;
 - o sloten verwisselen of onbruikbaar maken.
- Een paar exemplarische voorbeelden van oplichting:
 - o Huurder vindt een woning via internet, geen huurovereenkomst, contante betaling. Kale huur € 1.350, bemiddelingskosten € 1.350, waarborg € 3.900. Nu hij er woont duiken bemiddelaar en verhuurder op en vragen zeer dreigend de woning te verlaten. We leggen onder meer contact met de politie.
 - o Vrouw vindt een woning op Facebook en krijgt een contract voor 6 maanden. Na 6 weken staat Rochdale op de stoep: het is een sociale huurwoning. Onderhuurster betaalde € 5.400 borg, en naast de huur maandelijks € 250 servicekosten, € 150 energiekosten en € 200 voor stoffering. We leggen contact met Rochdale, daarna mag ze uit coulance nog enige tijd blijven om andere woonruimte te zoeken. We onderzoeken met een advocaat de mogelijkheid de schade te verhalen op de hoofdhuurder. Omdat die naar Spanje vertrokken is, is dat helaas vrijwel onhaalbaar.
- Zeer opvallend was de melding van een Russische huurster bij wie de huur werd opgezegd op grond van haar nationaliteit. Verhuurder stelt overmacht c.q. force majeure. Discriminatie bij oorlogssituaties geldt echter niet als overmachtssituatie. We laten huurster weten dat de opzegging onrechtmatig is en stellen voor dat !WOON namens haar laat weten niet akkoord te gaan met de opzegging.
- Misbruik van huurrecht komt ook voor. Een verhuurder heeft een zgn. tussenuurovereenkomst gesloten voor 3 jaar. Aan het einde van de overeenkomst spreekt huurder de twijfel uit of verhuurder wel daadwerkelijk terugkeert, wat een voorwaarde is bij tussenuur. Vervolgens krijgt hij een uitgebreide brief van advocaat Hielkema & co met vermelding van die terugkeer. Zes maanden later staat de woning op Funda voor € 1.100.000.
- Een klassieker in het ongewenst verhuurgedrag: een paniektelefontje want er staat een deurwaarder voor de deur met vier politieagenten. Huurlers krijgen één uur om te vertrekken. Dan blijkt dat het gaat om onderhuur waarbij hoofdhuurder de boel verkamerde voor 6 bewoners. Hij heeft intussen € 20.000 schuld bij de eigenaar, die een ontruimingsvonnis heeft gehaald. Voor de onderhuurlers een kansloze situatie. We spreken met deurwaarder en dat geeft de kans om achteraf voor de huurlers schadevergoeding te gaan vorderen.



- Verhuurder Van Hooijdonk zoekt regelmatig de randjes van de wetgeving. Nu biedt hij contracten van 25 maanden voor onzelfstandige woonruimte aan. Dat is niet verboden, wel gewiekt. De optie om de huurprijs te toetsen bestaat hierdoor alleen de eerste zes maanden van de huurovereenkomst en niet, zoals door de wetgever bij tijdelijke contracten beoogd, tot een half jaar na afloop.

Jaarlijkse huurverhoging ontwikkeling beleid en uitvoering

- Meerdere particuliere verhuurders doen ook dit jaar bizarre voorstellen voor de huurverhoging per 1 juli, met hoge percentages of hoge bedragen ineens. Veel genoemde argumenten zijn “marktomstandigheden” of “overheidsbeleid”. Met ons advies of tussenkomst draaien ze geregeld bij, we houden ons hart vast wat er gebeurt bij huurders die niet om advies vragen.
- Zo reageert verhuurder Rappange op geen enkele brief over achterstallig onderhoud en dubbelglas, maar weet de huurder wel te vinden met een huurverhogingsvoorstel van 9,7% “op basis van indexering”.
- Het is mooi dat er een beperking is gekomen op de huurverhoging in de vrije sector, dit geeft huurders wél veel meer duidelijkheid en rust na ontvangst van dergelijke extreme voorstellen.
- Meer dan anders krijgen we vragen over de inkomensafhankelijke huurverhoging van huurders in een koop-huurconstructie bij Stadgenoot. De huurderskoepel adviseerde de € 50,- of € 100,- ineens niet volledig door te voeren, maar rekening te houden met het gegeven dat bewoners voor 35% eigenaar zijn. Stadgenoot heeft dit naast zich neergelegd en vraagt de volle 100%. De Huurcommissie oordeelt in december dat dit is toegestaan, omdat de overgebleven huur in de sociale sector valt. De vraag is overigens of Stadgenoot gerechtigd is voor deze groep het inkomen op te vragen bij de Belastingdienst. Samen met de Woonbond en Huurgenoot buigen we ons over een vervolgstap.
- Bij meerdere corporaties bleek de WOZ-cap nog niet goed verwerkt in het systeem. Daardoor komt de huur bij de jaarlijkse huurverhoging boven het maximum. We krijgen de toezegging dat dit goedkomt, huurders maken voor de zekerheid wel bezwaar en dat blijkt later ook nodig.
- Lieven de Key informeert huurders als volgt: “Heb je bezwaar gemaakt? Je hoeft dan dat deel van de huurverhoging waar je bezwaar tegen maakt, niet te betalen... Uiterlijk 1 augustus 2022 ontvang je van ons schriftelijk antwoord op het bezwaar. Niet eens met de beslissing? Laat het ons direct weten, dan sturen we het bezwaar en onze beslissing door naar de Huurcommissie. ...” Zo werkt het echter niet: de verhuurder is wettelijk verplicht het bezwaar meteen door te sturen als zij niet akkoord gaat. De huurder hoeft niet twee keer bezwaar te maken.
- Helaas blijken meerdere corporaties (Stadgenoot, Ymere, Eigen Haard, de Alliantie, Rochdale) ook dit jaar niet op de hoogte van de wettelijke procedure wanneer huurders de huurverhoging niet betalen. Nog veel te vaak start de corporatie dan een incassotraject. Dat gaat vaak gepaard met automatisch verstuurd berichten, zelfs per sms of Whatsapp. Vooral Stadgenoot en Ymere maken het bont. In meerdere gevallen blijven de aanmaningen komen, ondanks contact met de corporatie. In enkele gevallen volgt zelfs een melding bij het Buurteam voor een Vroeg-Er-Op-Af aanpak. Om bewoners gerust te stellen wijzen we via social media met grote regelmaat op onze [uitleg hoe het zit](#). Ook bij de rappelprocedures gaat het nodige mis. We hebben hier in het derde en vierde kwartaal veel werk aan.
- Natuurlijk zijn er ook meerdere particuliere verhuurders die deze werkwijze hanteren (Heule, Pronk, Hoen, Libra International, Heineken Nederland BV, MVGM).

Huurprijzen, huurbeleid, servicekosten, betaalbaarheid overig

- Na de zomer neemt het aantal vragen over te verhogen voorschotten voor stookkosten in complexen met blokverwarming flink toe. Steeds vaker lopen contracten voor blokverwarming af, zowel in



huurcomplexen als VvE's. Voor VvE-besturen is dit extra belastend, de hele VvE komt immers in de knel als individuele bewoners betalingsachterstand oplopen. Eenzelfde probleem horen we van woongroepen. De VvE-Bond Amsterdam [startte een meldpunt](#).

- Bij verhoging van het voorschot energiekosten via de verhuurder was overigens altijd het advies dat dit niet mag zonder een voorafgaande afrekening. Zo is het immers wettelijk geregeld. Met de huidige verhoging van de energieprijzen is dat echter niet meer verstandig, voorkomen moet worden dat huurders achteraf heel hoge afrekeningen krijgen.
- Ymere schiet huurders zonder eigen elektra-aansluiting de 2 x € 190 tegemoetkoming voor. Dat is een mooi gebaar!

Onderhoud en woningkwaliteit

- Het lukt bij particuliere verhuurders steeds vaker om een verzoek van huurders voor woningisolatie of dubbel glas gehonoreerd te krijgen zonder daarvoor een art. 7:243-procedure te hoeven starten. Maar bij corporaties zien we een beweging de andere kant op: als huurders op eigen initiatief aankloppen krijgen ze steeds vaker te horen dat hun verzoek niet past bij de werkwijze met meerjarenplanningen. Wij gaan hierover graag in overleg met de corporaties; het is met name voor huurders met enkelglas erg cru als zij nog jaren moeten wachten. Corporaties zouden een 7:243-verzoek van huurders in ieder geval kunnen aangrijpen om alvast te starten met overleg over de geplande aanpak.
- We zien veel zaken waarbij op meldingen van huurders over vocht en schimmel niet goed wordt gereageerd, zowel door particuliere verhuurders als corporaties. We erkennen dat huurdersgedrag van invloed is op vocht en schimmel, maar het lijkt het erop dat dit geregeld tot onterechte conclusies leidt. We menen dat van verhuurders vaker verwacht mag worden dat zij onderzoek doen naar de oorzaak, al is het maar om technische gebreken uit te sluiten. Zo'n onderzoek moet zeker plaatsvinden als de huurder aangeeft dat duidelijk sprake is van lekkages.

Divers

- Huurders, maar ook medewerkers van !WOON, hebben geregeld veel moeite met het bereiken van woningcorporaties. Lange wachttijden bij het klantcontactcentrum, terugbelverzoeken die niet worden nagekomen, mails die erg traag worden beantwoord. Dat leidt tot gefrustreerde huurders en kost ook onze medewerkers veel tijd. We hebben wel vaste contactpersonen bij alle corporaties, maar dat is niet altijd een voldoende oplossing. Ook verwachten corporaties steeds meer van online communicatie; dat is erg lastig voor huurders die digitaal niet vaardig zijn.
- Vrij kort van te voren vernemen we dat de Huurcommissie in november start met een nieuw zaakdossier-systeem, waarmee er online toegang komt tot zaakdossiers via MijnHuurcommissie. Voor huurders wordt dit toegankelijk via digiD. Het regelen van toegang voor onze medewerkers gaat met flinke horten en stoten.
- Nieuwe warmtesystemen, vaak WKO's van externe exploitanten, blijven vragen en complicaties opleveren. Veel van deze energieleveranciers vragen precies de maximumtarieven die zijn toegestaan volgens de Warmtewet, daar waar Vattenfall bij stadswarmte de laatste jaren juist een aardige korting geeft. Ook de afhandeling van klachten is bij een aantal (E-teck, Warm aan het IJ) niet op orde. Daarnaast is na een uitspraak van de Hoge Raad discussie gaande over de vraag of het in rekening gebrachte vastrecht wel redelijk is. We volgen dit op de voet, evenals een proefprocedure die loopt via de Woonbond. We schrijven een notitie voor de huurderskoepels om dit onderwerp ook bij hen op de overlegagenda te houden.



- Vastgoedondernemer Proprt Homes, dat met een nieuwe starters-koopconstructie de nodige aandacht kreeg in het tv-programma Sander en de kloof, begeeft zich ook op de Amsterdamse markt. Een woningzoekende meldt zich bij het bedrijf en ontvangt vervolgens een huur/koopaanbod op grond waarvan hij € 22.000,- borg moet betalen. Daar schrikt hij erg van. We adviseren hem er niet op in te gaan en zo nodig alle papieren aan een jurist voor te leggen. Overigens gaat het bedrijf eind 2022 failliet, er blijken de nodige malversaties gaande.