



## Jaarrapportage

# Prestatieaanbod bewonersondersteuning 2023

Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen

12 februari 2024





## Inhoudsopgave

Vooraf .....	3
1 Advies en ondersteuning individuele bewoners .....	4
1.1 Contact individuele bewoners in cijfers .....	4
1.2 Website, social media, campagnes en pers .....	5
1.3 Bereikbaarheid, type en onderwerp contact, begeleiding trajecten .....	6
1.4 Meting klanttevredenheid .....	7
1.5 Cursussen, voorlichting, webinars .....	7
1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds .....	8
1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers .....	8
2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (op complex-, wijk- en stedelijk niveau) .....	9
2.1 Bewonersgroepen op complexniveau .....	9
2.2 Verenigingen van Eigenaren .....	9
2.3 Wooncoöperaties .....	9
2.4 Huurders- en bewonersorganisaties lokaal en stedelijk niveau .....	10
2.5 Woonwagengewoners .....	10
3 Projecten en programma's .....	11
3.1 Programma Ouderenhuisvesting .....	11
3.2 Programma Woningkwaliteit .....	11
3.3 Programma Energie .....	12
3.4 Programma Flexhuren en woningdelen .....	12
3.5 Programma Jongerenhuisvesting .....	13
3.6 Programma masterplannen Zuidoost en Nieuw-West en Aanpak Noord .....	13
3.7 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten .....	13
4 Signaleringen en ontwikkelingen .....	14
4.1 Woonruimteverdeling/WoningNet .....	14
4.2 Tijdelijke huurovereenkomsten .....	14
4.3 Campus- en jongerencontracten .....	15
4.4 Woningdelen, verordening kamerverhuur, uitvoering en gevolgen .....	15
4.5 Ongewenst verhuurbedrag en oplichting .....	16
4.6 Jaarlijkse huurverhoging .....	17
4.7 Energie: stijgende prijzen, woningisolatie en collectieve contracten .....	18
4.8 Onderhoud en woningkwaliteit .....	18
4.9 Transformatieprojecten .....	19
4.10 Digitalisering, bereikbaarheid en communicatie woningcorporaties .....	20



## Vooraf

We kijken met enige trots terug op 2023. Het was een zeer productief jaar, waarin we op vrijwel alle fronten ruim voldeden aan het Prestatieaanbod aan de Gemeente Amsterdam zoals we dat voor dit jaar hadden ingediend. Het aantal individuele contacten lag weliswaar iets lager dan in 2022, het aantal unieke huishoudens dat bij ons aanklopte lag op hetzelfde hoge niveau. We breidden onze spreekuren iets uit, we legden ook weer meer huisbezoeken af. Gedurende het jaar was de werkdruk in de organisatie een belangrijk topic; in sommige teams was sprake van wachtlijsten voor minder urgente kwesties. Door het aanscherpen van prioriteiten en werkwijzen hebben we dit grotendeels weten te beteugelen. Onze klanten waren gelukkig opnieuw tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening, al zagen we de score wel iets teruglopen (van 8,5 naar 8,2). We vermoeden een verband met de soms wat langere wachttijden.

Halverwege het jaar stelde de Gemeenteraad de Amsterdamse Aanpak Volkshuisvesting vast, een nota waarin we ons goed herkenden en die diverse aanknopingspunten biedt om onze inzet komende tijd op af te stemmen (op thema's als bevordering doorstroming, aanpak lood, vocht en schimmel, verbetering informatiepositie woningzoekenden, tegengaan ongewenst verhuurgedrag). Ook halverwege het jaar werd de Wet goed verhuurderschap van kracht, waarmee de gemeente extra handvatten kreeg om ongewenst verhuurgedrag te bestrijden. We maakten hierover onderling goede werkafspraken.

Intern waren er twee memorabele momenten. We namen in het voorjaar afscheid van één van onze twee bestuurders, Jacqueline van Loon. Uit handen van locoburgemeester Van Dantzig ontving zij bij die gelegenheid de Andreaspennen. In het najaar ontvingen we minister De Jonge, waarmee we o.a. spraken over het belang van de Wet betaalbare huur en de wijze waarop servicekosten steeds vaker worden benut als verdienmodel.

### Kerncijfers 2023

	Resultaat 2023	Prestatieaanbod 2023	Resultaat 2022
Unieke bezoekers website	385.100	275.000	343.400
Totaal individueel contact	68.903	65.000	71.036
Unieke huishoudens op adres	15.410	13.000	15.538
Aantal uren spreekuur / locaties*	62 / 19	55 / 16	54 / 18
Nieuwe trajecten	2.989	2.200	3.286
Voorlichting: webinars/bijeenkomsten, waarvan:	152	115	156
- doelgroep VvE	29	30	30
- voorlichting (migranten) ouderen	24	10	26
- voorlichting wooncoöperaties	7	13	14
- Engelstalig	2	2	2
Bewonerscommissies geadviseerd	188	125	160
VvE's waarmee contact	97	100	115
Aantal medewerkers per 31-12	130	-	117
Aantal vrijwilligers in Amsterdam per 31-12	221	-	217

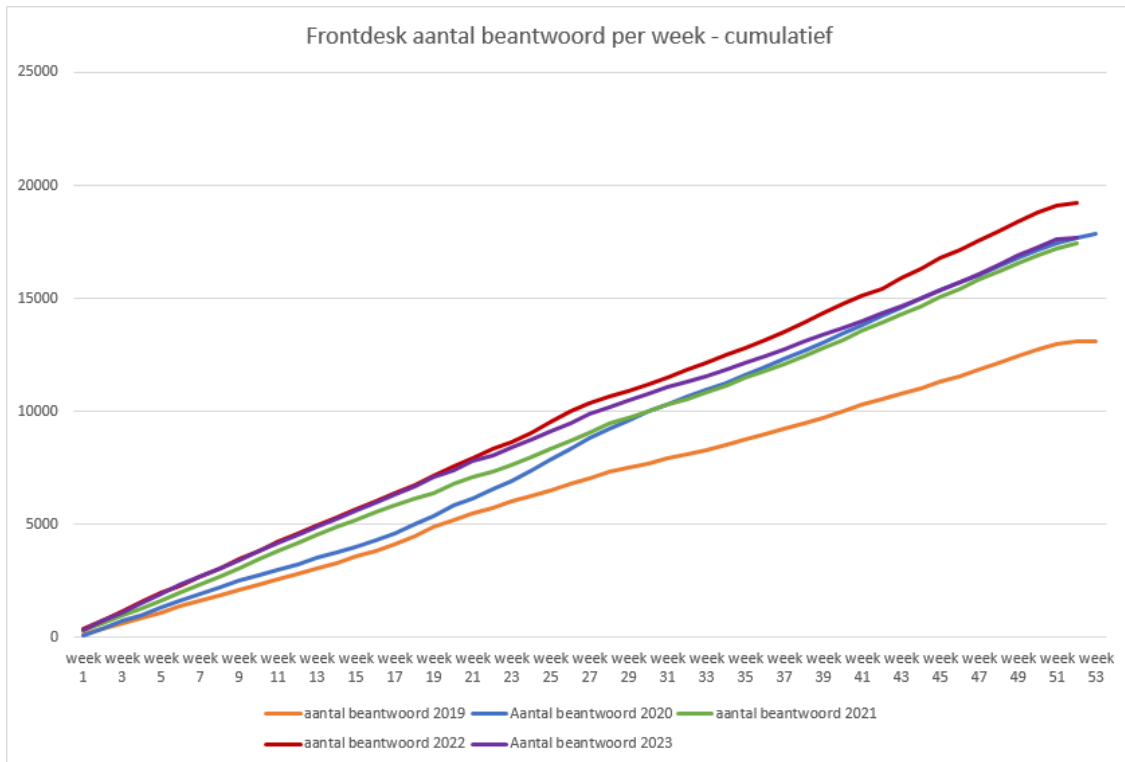
\*woonsprekuren + spreekuren woning zoeken



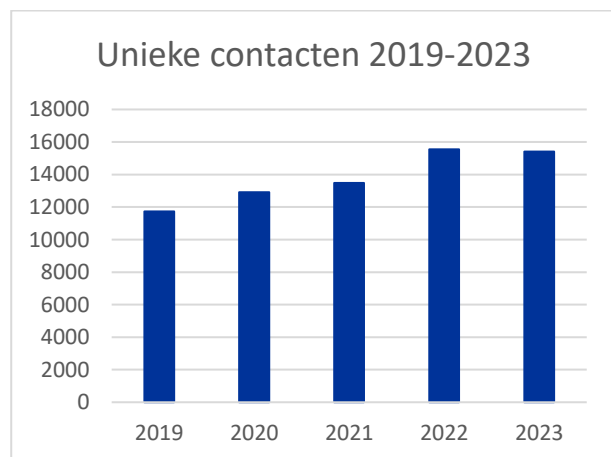
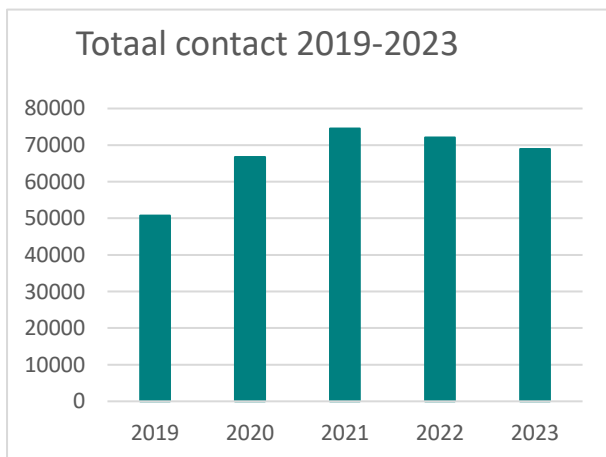
# 1 Advies en ondersteuning individuele bewoners

## 1.1 Contact individuele bewoners in cijfers

De telefonische frontdesk was op een enkele uitzondering na bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur. De frontdesk handelt de meeste vragen zelf af. Zo nodig gaat het contact over naar een van de teams. Wat betreft aantal telefoontjes was 2022 uitzonderlijk, dit is in 2023 teruggekeerd op het niveau van 2020 en 2021.



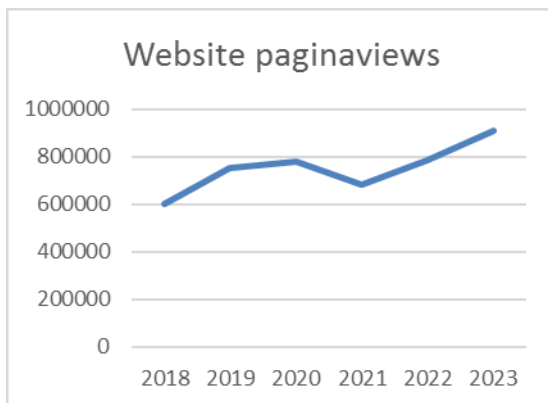
Alle teams samen hadden vanuit het werk voor de Amsterdamse basissubsidie contact met 15.410 unieke huishoudens. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar. Daarnaast waren er 3.577 contacten waar geen adres is genoteerd. Totaal registreerden we 68.903 contacten, iets minder dan vorig jaar.





## 1.2 Website, social media, campagnes en pers

Het aantal websitebezoekers groeide verder. Helaas stapte Google halverwege het jaar over op een nieuwe wijze van meten en rapporteren. Die cijfers zijn moeilijk vergelijkbaar met eerdere cijfers. De ervaring over voorgaande jaren leert dat de jaarcijfers grosso modo twee keer de cijfers van het eerste halfjaar zijn. Dat hebben we voor onderstaande grafiek toegepast voor 2023. Vanaf 2024 rapporteren we op basis van de nieuwe methodiek.



We zien een groei van 15% in paginabezoeken en 12% in gebruikers ten opzichte van 2022. We plaatsen nieuwsberichten op de website en delen deze op social media en in onze nieuwsbrieven. Dat brengt het werk van !WOON onder de aandacht en genereert bezoek aan de website. We zijn actief op LinkedIn (4.500 volgers, eind 2023), Facebook (2.870), Twitter (2.540) en Instagram (1.170).

We stuurden 2x de algemene nieuwsbrief (4.600 abonnees), 4x de VvE-nieuwsbrief (2.450 abonnees), 2x de nieuwsbrief Energie besparen (6.950 abonnees) en 2x de nieuwsbrief Bewonersinvloed (2.000 abonnees). Verder stuurden we 6x de nieuwsbrief voor bewoners van Change= om hen te informeren over ontwikkelingen en voortgang van procedures (1.300 abonnees). Een soortgelijke nieuwsbrief verzonden we naar huurders van Rockfield (2x) en Greystar (Our Domain).

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 over energie besparen en de huurverhoging en afrekening servicekosten.

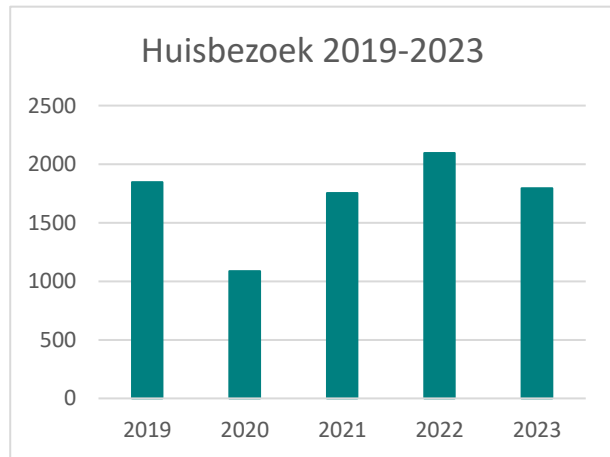
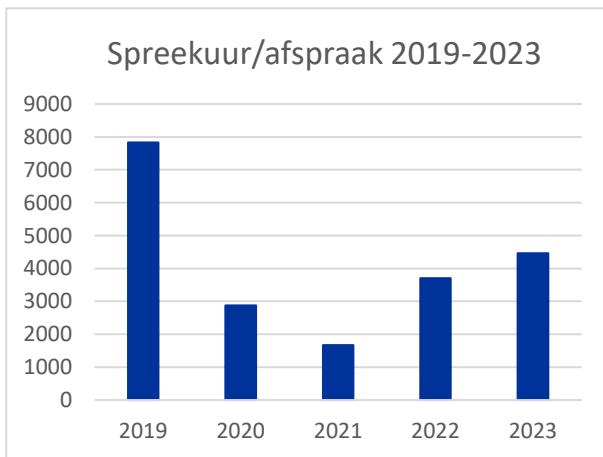
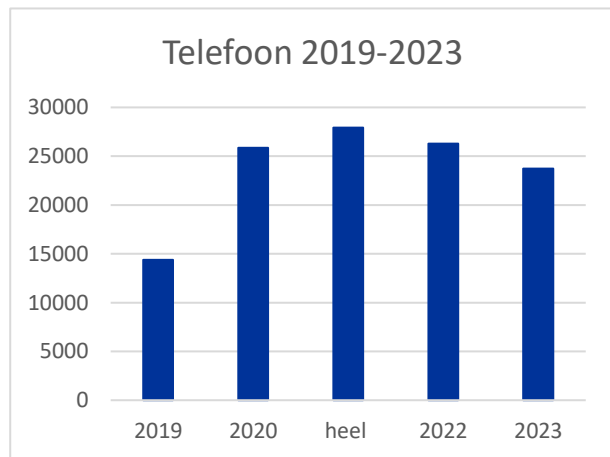
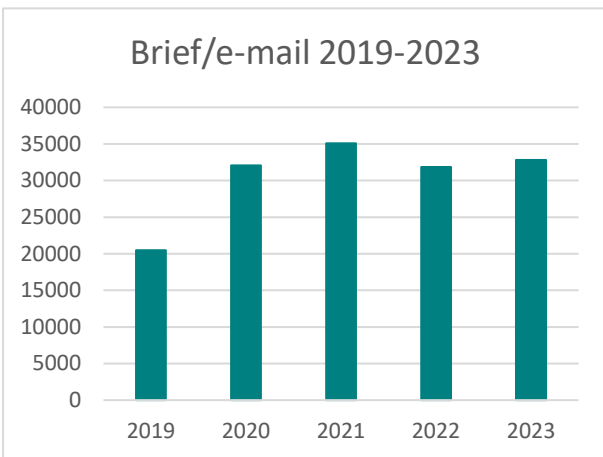
De pers wist !WOON goed te vinden. Misstanden en woningaanbod met hoge prijzen blijven aandacht trekken. Kassa en Radar zonden met onze input een vervolg uit over schimmel. Verhuurder Van Hooijdonk kwam aan bod in een uitzending van BOOS. AT5 berichtte over klagende verhuurders, klachten bij Rappange, onze signaleringen over 2022, over tegemoetkoming gestegen kosten bij blokverwarming, over bedwantsen en over het opzeggen van huurcontracten na een verzakking. Het Parool berichtte over schimmelklachten, problemen bij makelaar Rappange, afschaffen van tijdelijke contracten, kamernood en kamerhuurcontracten, hoge servicekosten, leegstand, huuropzegging na verzakking, plannen voor betere huurprijsbescherming en diverse malen over de hoge servicekosten bij Change=. Vrij Nederland schreef over woningcorporaties. Het NRC berichtte over voormalig staatssecretaris en creatief woning- en Airbnb-verhuurder Kees van Leeuwen. De Financial Times schreef over ons en de Amsterdamse Woningmarkt. We hadden een actieve rol in de redactieraad van NUL20, waar we aandacht vroegen voor het bewonersperspectief. We waren ook actief in het Kennisnetwerk Amsterdam.



### 1.3 Bereikbaarheid, type en onderwerp contact, begeleiding trajecten

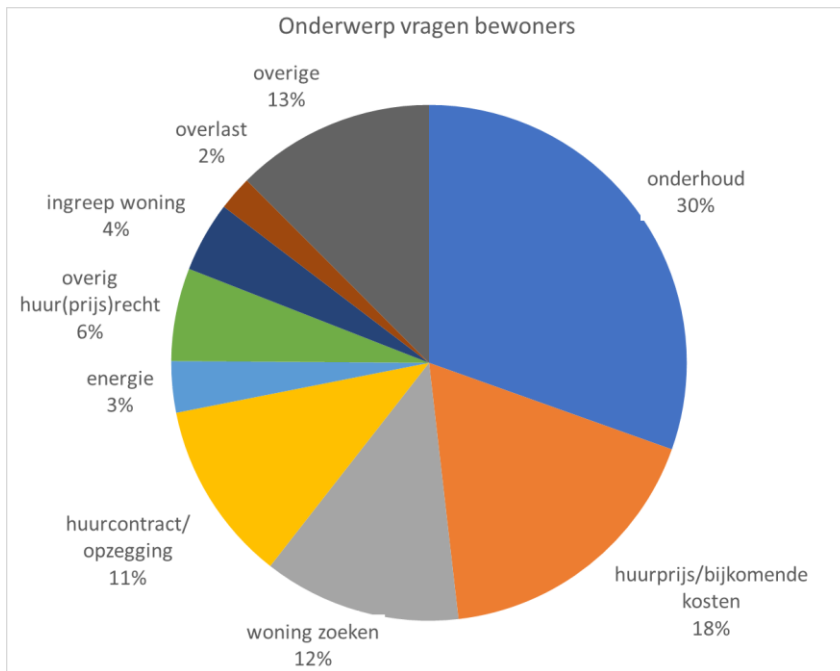
De drukte tijdens (inloop)sprekuren en de behoefte aan een afspraak nam dit jaar weer toe. Toch blijven veel bewoners ook gebruik maken van de mogelijkheid om het contact telefonisch of online/via e-mail te laten verlopen. Er waren 20 (inloop)woonsprekuren op 16 unieke locaties. Deze waren totaal 34,5 uur per week geopend. Daarnaast waren er de spreken voor woningzoekers, in totaal gaat het om 33 spreken op 19 unieke locaties die totaal 61,5 uur geopend waren.

Waar het aantal spreekuurbezoeken nog duidelijk lager is dan “pre-corona”, geldt dat niet voor het aantal huisbezoeken. Deze waren in 2022 vooral door de actieve loodaanpak vrij hoog, en dit jaar ongeveer terug op “normaal” niveau. Er waren 4.461 spreekuurbezoeken en 1.795 huisbezoeken. De meeste contacten verlopen via het webformulier/e-mail/schriftelijk (32.824) of telefonisch (23.716).



#### Onderwerpen

Tijdens de bijna 69.000 individuele contacten registreerden onze medewerkers 79.715 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 iets toe: 24.720 vragen (2022: 23.636), over de huurprijs of bijkomende kosten juist iets af naar 14.132 (2022: 15.163).



### Trajecten

Er startten dit jaar 2.989 trajecten (vorig jaar 3.386). Bij een traject hebben we contact met de verhuurder, de Huurcommissie, de rechter of een andere instantie.

De programma's Flexhuren en Woningkwaliteit leverden een belangrijke bijdrage, te zien in het relatief hoge aandeel trajecten over servicekosten en onderhoudsgebreken. De werkwijze van de Huurcommissie en de onwil van verhuurders dwong ons helaas nogal eens tot het voeren van procedures over alle adressen in een complex. Al is de inhoud dan vaak hetzelfde, het vraagt erg veel administratief werk. Een andere grote bulk betrof bezwaren tegen de flinke verhoging van het voorschot stookkosten bij blokverwarming in Zuidoost. Naast onze inzet was er die van het Buurtteam en het stadsdeel, de betalingsproblemen waren enorm. We sloten dit jaar bijna 600 trajecten af, waarvan 85% met een positief resultaat voor de huurder. De meeste (gestarte) trajecten hebben een langere doorlooptijd.

### 1.4 Meting klanttevredenheid

IWOON onderzocht in het najaar de klanttevredenheid onder bewoners met wie in de maanden september of oktober 2023 contact is geweest. Het onderzoek wijst uit dat 80% van de respondenten tevreden of heel tevreden was met de ontvangen informatie. 84% van de respondenten was tevreden of heel tevreden over de manier waarop hij/zij te woord is gestaan. De respondenten waardeerden de dienstverlening gemiddeld met een 8,2. De resultaten voldoen aan ons eigen streven om minimaal een 8 als waardering te krijgen. Toch zien we een lichte daling in alle resultaten. We vermoeden een relatie met de wat langere wachttijden bij de afhandeling van verzoeken en zullen hier aandacht aan besteden.

### 1.5 Cursussen, voorlichting, webinars

Kennisoverdracht aan bewoners en professionals helpt bewoners bij hun zelfredzaamheid en helpt onze bekendheid vergroten. Alle teams droegen bij aan de uitvoering van in totaal 152 bijeenkomsten en webinars. Specifieke doelgroepen waren VvE's/eigenaar-bewoners, jongeren, ouderen, nieuwkomers/internationals, geïnteresseerden in wooncoöperaties, bewoners met een hoge energierekening en bewoners in complexen met gebreken/vochtproblemen.



## 1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag ontving 532 meldingen, direct van bewoners of via medewerkers. Dat zijn ruim 100 meldingen meer dan in 2022. Het afgelopen jaar besteedden we de nodige aandacht aan de invoering van de Wet goed verhuurderschap, ongetwijfeld een belangrijke reden voor deze stijging. Het Meldpunt heeft regulier overleg met het gemeentelijke team handhaving. Met de invoering van de wet is dit overleg intensiever geworden.

Team handhaving filtert de online meldingen via de gemeentelijke kanalen en bepaalt de aanpak. De gemeente benut de bestuursrechtelijke weg, !WOON blijft de huurder (civielrechtelijke) ondersteuning bieden

De Top 5 van onderwerpen is enigszins gewijzigd. Het aandeel borgkwesties nam toe, net als het aandeel kwesties rond het huurcontract. Bij die laatste spelen de vele meldingen van woningdelers een rol.

1. Overtreding verordeningen, regels	17%
2. Borg	17%
3. Bejegening	15%
4. Huurcontract/huuropzegging	12%
5. Ernstige/voortdurende gebreken	10%

Bij de Signaleringen en ontwikkelingen gaan we nader in op deze meldingen.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) blijft een belangrijke achtervang voor huurders die juridische bijstand nodig hebben tijdens een rechtszaak. We verwezen dit jaar 319 maal door naar het fonds, dat zijn er 7 meer dan vorig jaar.

## 1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers

We beantwoordden dit jaar bijna 10.000 vragen over het zoeken naar een andere woning. Woningzoekers die het online inschrijven, zoeken en reageren op woningen lastig vinden, kunnen rekenen op de hulp van onze vrijwilligers. Zij zijn actief tijdens speciale spreekuren voor zoeken op WoningNet. We hadden tijdens deze spreekuren in 2023 5.931 contacten. Per contact registreren we één of meerdere acties waarmee de woningzoeker is begeleid:

- zoeken en reageren	4585
- inschrijving/zoekprofiel	567
- inloggegevens kwijt	82
- acceptatie woning	69
- overige	1442

Overige vragen gaan bijvoorbeeld over voorrangregelingen en urgenties, maar kunnen ook van bredere aard zijn. Hier volgen geregeld verwijzingen uit naar onze professionals.

Van 23 mensen kregen we de melding terug dat ze met hulp van onze vrijwilligers daadwerkelijk een woning vonden en zijn verhuisd.





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

### 2.1 Bewonersgroepen op complexniveau

In 2022 waren er 1.552 contacten met 188 bewonerscommissies. Met 93 commissies hadden we contact over onderhoud, renovatie of sloop, met 95 bewonerscommissies over diverse beheerkwesties (dagelijks beheer, servicekosten, kwaliteit woonomgeving, overlast). Van de eerste groep konden 87 commissies een beroep doen op medefinanciering door de verhuurder op grond van de Kaderafspraken.

### 2.2 Verenigingen van Eigenaren

We hadden dit jaar 1.134 contacten met individuele eigenaar-bewoners, waarvan 1.031 wonend in een VvE. Daarnaast hadden we 247 contacten met 97 VvE's (de organisatie). Iets meer dan de helft was een kleine VvE (51%). Het aandeel gemengde VvE's betrof ook 51%.

De rode draden in de vragen die VvE(-leden) stellen zijn:

- onderhoudskwesties: wie moet het regelen, wie betaalt wat?
- verbouwing en verduurzaming: hoe regelen we de financiën, wie mag waarover besluiten?
- wijzigen van aktes en reglementen;
- functioneren van de beheerder of het bestuur;
- kosten van collectieve verwarmingsinstallaties en de TTB-regeling.

We laten nieuwsberichten op de website zoveel mogelijk aansluiten bij deze vragen. We organiseerden dit jaar 29 cursussen met een grote diversiteit aan 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 meeste cursussen aan als webinar. Het online beheerprogramma VVE123 telt momenteel 286 accounts (VvE-besturen met minder dan 10 appartementsrechten kunnen hier gratis gebruik van maken). We praatten dit jaar een aantal keer bij met het bestuur van de VvE Bond Amsterdam. We herkennen, ook vanuit het apart gefinancierde project voor VvE's in Zuidoost, dat besturen van VvE's al veel werk hebben aan beheerzaken, naast de opgave die de energietransitie met zich meebrengt.

### 2.3 Wooncoöperaties

De situatie was voor veel wooncoöperaties begin 2023 moeilijk: stijgende rente én bouwkosten brachten veel initiatieven in de problemen. Zij moesten onder de veranderende omstandigheden een haalbare businesscase maken en plannen aanpassen. Wooncoöperatie De Nieuwe Meent dreigde zelfs failliet te gaan. Eind 2023 staan de meeste wooncoöperaties er beter voor. Vrijwel alle groepen die voor een kavel geselecteerd zijn hebben inmiddels een haalbaar plan van aanpak ingediend. Het ziet ernaar uit dat in 2024 verschillende wooncoöperaties beginnen met bouwen. !WOON heeft samen met het Platform Wooncoöperaties Amsterdam veel overleg gevoerd met de gemeente. Met de landelijke organisatie Cooplink is intensief samengewerkt over de opzet van een landelijk revolverend fonds. !WOON pleitte op 11 oktober als een van de deskundige partijen bij een rondetafelgesprek met de Tweede Kamer voor voldoende middelen – uiteindelijk met succes.

In totaal ondersteunden we dit jaar 24 groepen, zowel beheercoöperaties als wooncoöperaties die zelf willen bouwen of een gebouw willen overnemen. De cursussen zijn in 2023 aangepast aan de veranderende



omstandigheden. Er is meer nadruk op financiële sturing en professionaliteit binnen de groepen, zodat ze zich beter kunnen voorbereiden op de rol van opdrachtgever bij zelfbouw. In samenwerking met het programma Jongerenhuisvesting was er de 'Sprint Jongerenwooncoöperatie'.

## 2.4 Huurders- en bewonersorganisaties lokaal en stedelijk niveau

Vanuit de gemeentelijke basissubsidie verzorgden we op eigen initiatief of op verzoek van de huurdersorganisaties in ons netwerk informatie over de volgende signalen:

- de voorgenomen aanpassing van de huurtoeslag;
- de eenmalige huurverlaging;
- de tijdelijke verhuur aan kwetsbare groepen;
- onderzoek van het NIBUD over betaalbaarheid;
- de tijdelijke tegemoetkoming blokaansluitingen (TTB);
- de vernieuwing van het Woningwaarderingstelsel Onzelfstandig;
- het Convenant "Wij zijn samen Nieuw-West" van het Nationaal Programma Samen Nieuw-West;
- de schimmelaanpak in de gemeente Amsterdam;

Ook deelden we regelmatig signalen uit de praktijk van onze (lokale) teams. We leverden een actieve bijdrage aan periodieke overleggen over renovatie/sloopprojecten en gerelateerde beleidskwesties. !WOON ondersteunt structureel vier van de zes grote huurderskoepels in Amsterdam en vijf uit de regio. Daarnaast werd in 2023 ondersteuning en beleidsadvies geboden aan de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels (FAH), het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA) en Red Amsterdam Noord (RAN). Dit deed !WOON voornamelijk in opdracht en met middelen van deze organisaties.

## 2.5 Woonwagenbewoners

!WOON heeft ook dit jaar Woonwagenbelangen Amsterdam (WWBA) ondersteund met advies en soms hand- en spandiensten. Zo faciliteerden we de onderlinge overleggen, hielpen met een nieuwsbrief en de nieuwjaars-/achterbanbijeenkomst.

We adviseerden WWBA over het nieuwe Beleidskader en droegen na vaststelling daarvan bij aan het maken van afspraken over de uitvoeringsagenda. Verder adviseerden we WWBA o.a. over de verkenningen die de gemeente uitvoert naar nieuwe locaties, een nieuwe overlegstructuur over beheerkwesties. Op locatieniveau was onze adviseur betrokken bij de zoektocht naar alternatieve locaties voor de kermisexploitanten op de Zuiderzeeweg. De bewoners van het Ma Braunpad ondersteunden we bij hun overleg met de gemeente over de uitbreiding van deze locatie.

We gaven ten slotte advies aan enkele individuele bewoners over toewijzing en onderhoud. Een lang slepende juridische kwestie over medehuurderschap is met hulp van !WOON/EBF voor de bewoner tot een goed einde gebracht.



## 3 Projecten en programma's

### 3.1 Programma Ouderenhuisvesting

!WOON merkt dat de informatiebehoefte over toekomstbestendig wonen toeneemt. Bezoekersaantallen aan markten en voorlichtingsbijeenkomsten groeien, de diversiteit van bezoekers is groot. We signaleren dat veel woonvragen verbonden zijn met het thema zorg. De behoefte aan aanbod met zorg neemt toe, de informatie is versnipperd. Er wordt wel steeds meer alternatief aanbod ontwikkeld: langer leven thuis flats, geclusterde woonvormen, woonzorgcirkels etc. Wat nog ontbreekt is een goed overzicht van het aanbod en informatie over het aanmeldproces. Tijdens het congres ZorgSaamWonen was !WOON aanwezig met 2 workshops.

#### *Informatiebijeenkomsten, Woonwijzer, Wooncoaches*

In 2023 heeft !WOON, samen met o.a. buurtteams en corporaties, actief deelgenomen aan zeven 65+ informatiemarkten verspreid over de stad. Als onderdeel van deze campagne leverde !WOON een bijdrage aan een tweetal publicaties *Prettig en veilig wonen als u ouder wordt*, de Woonwijzer en een informatief filmpje. Het filmpje is bedoeld voor bijeenkomsten en infoschermen bij huisartsen en apotheken in de stad.

We organiseerden 27 voorlichtingen Langer zelfstandig thuis bij buurtorganisaties verspreid over de stad. Daarbij richtten we ons ook op migrantenouderen, zo vonden voorlichtingen plaats bij moskeeën en migrantenorganisaties. In totaal waren er 480 contacten met bewoners of professionals die betrekking hadden op het thema *Langer zelfstandig thuis*, de meeste telefonisch. De wooncoaches hebben 62 huisbezoeken afgelegd. Bewoners die een wooncoach aanvragen zijn merendeels 70+. Sommigen hebben de mogelijkheid om snel passende huisvesting te vinden of de eigen woning passend te maken. Een steeds groter wordende groep heeft die mogelijkheid evenwel niet. Deze groep heeft behoefte aan bredere informatie, advies en ondersteuning.

We signaleren overigens dat een groot deel van de bezoekers van de spreekuren 'Woning zoeken' 65+ is. Zij komen zowel voor informatie als voor ondersteuning bij hun zoektocht naar een passende (senioren) woning. Deze contacten zijn niet meegenomen in bovenstaande cijfers, maar staan in paragraaf 1.7.

#### *Werkgroep Migranten Ouderen*

We leverden het gehele jaar ondersteuning aan de Werkgroep Migrantenouderen. De werkgroep heeft met onze ondersteuning o.a. een inspraaknotitie opgesteld over de AAV. In het najaar heeft !WOON een brainstormsessie geleid voor de AAV-uitvoeringsplannen, waaruit een voorstel volgde voor een train de trainer aanpak.

### 3.2 Programma Woningkwaliteit

Het programma woningkwaliteit volgt de ontwikkelingen rond gezondheid schadelijke gebreken. Naast de hierna beschreven onderwerpen gaat het om hittewoningen, ongedierte, moederhaarden en gaskachels.

#### *Aanpak loden leidingen*

!WOON vervolgde met de gemeente het proactief blokgewijs opsporen van loden leidingen. Nog steeds hebben niet alle particuliere eigenaren een eigen inventarisatie gedaan. We komen sommige verhuurders herhaaldelijk tegen. Gelukkig zien we iets vaker blokken met nauwelijks tot geen loden leidingen meer. Gemiddeld troffen we in 13% van de onderzochte kruipruimtes loden leidingen. Het aantal bewonerscontacten over loden leidingen in 2023 was 1.259.



### *Vocht en schimmel*

Het aantal vragen over schimmel in de woning groeit sinds een aantal jaar. In 2023 hadden we hierover 7.024 contacten, een stijging van 37% t.o.v. vorig jaar. De corporaties ontwikkelden in 2023 een gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak. IWOON dacht als expert en ervaringsdeskundige mee in dit proces. Ook werkten we aan de ontwikkeling van een proactieve, complexgewijze aanpak om woningen te bezoeken en huurders en verhuurders te adviseren over het vochtprobleem.

### *Open geisers*

Er zijn nog altijd woningen met open geisers, verhuurd door installatiebedrijven. Steeds vaker stoppen deze met de verhuur en zit de huurder zonder warm water. IWOON biedt deze huurders ondersteuning; er waren hierover 531 contacten. We maakten voor de huurders een voorbeeldbrief. De rechter bekrachtigde het standpunt dat de woningverhuurder in dat geval in actie moet komen, er is dan sprake van een wettelijk gebrek.

## **3.3 Programma Energie**

Voor ons Energiecoachproject, het Project Energie en Woningverbetering en het programma Bewoners en Energietransitie krijgen we aparte financiering; we verantwoorden ons hierover in aparte rapportages. Vanuit de basissubsidie besteedden we een beperkt aantal uren aan het verbinden van deze programma's. Zo maakten we een gezamenlijk programma in de landelijke Klimaatweek. Ook pakten we bewonersvragen op die daar net buiten vallen, zoals over warmtetarieven in de bestaande voorraad of zonne-energie. Vanuit het programma onderhielden we (deels) het netwerk met andere organisatie die actief zijn op dit werkterrein. Dat helpt bij het kunnen doorwijzen van bewonersvragen.

## **3.4 Programma Flexhuren en woningdelen**

Het programma Flexhuren ondersteunt huurders in grote 'jongeren'-complexen van particuliere verhuurders. Kenmerkend zijn tijdelijke contracten en doelgroepencontracten, alsmede hoge en onduidelijke service- en andere bijkomende kosten. Meestal zijn er veel niet-Nederlandstalige bewoners. De contracten zijn deels gereguleerd, deels geliberaliseerd. Vaak worden extra services aangeboden zoals evenementen, een servicebalie en sport-, studie- en cultuurfaciliteiten. Voorheen gebeurde dat via communitykosten of membershipfees. Daar zijn verhuurders inmiddels vanaf gestapt, na door ons en bewoners gewonnen rechtszaken.

Wij controleren de redelijkheid van de bijkomende kosten en proberen het gesprek hierover aan te gaan met de verhuurder. Dat is redelijk gelukt bij verhuurder Rockfield, waar alle huurders van vijf verschillende grote complexen € 15 per maand teveel betaalde kosten terug kregen voor vastrecht over 2020 en 2021. Ook zijn de lidmaatschapskosten omgezet naar servicekosten, wat de kosten inzichtelijker maakt. Het is een bijzonder resultaat, omdat het voor alle huurders geldt en niet alleen voor het deel dat het aandurfde om een procedure op te starten. Wel zijn de door ons ondersteunde bewonerscommissies van vijf complexen nog in discussie over de afrekening van een aantal andere posten.

Bij de soortgelijke verhuurder Greystar - Our Domain hebben wij huurders in twee complexen bijgestaan met het opstarten van een aantal juridische procedures. Die discussie loopt nog, deels bij de Huurcommissie en deels met de verhuurder.

Bij Change= hebben we belangrijke successen geboekt bij Huurcommissie, Kantonrechter en Gerechtshof. Toch hebben de huurders hun sinds 2017 teveel betaalde geld nog steeds niet terug en lopen de zaken



volop door in 2024. Dat geldt ook voor zaken bij verhuurders als Van Hooijdonk en Hicondo. Bij Plaza Resident Services (voorheen Camelot) loopt nog een aantal procedures over de kosten voor meubilering. Bij XIOR loopt ook een rechtszaak voor een flink aantal bewoners.

We stimuleren in deze complexen het oprichten van bewonerscommissies. Vanwege de hoge doorstroom en veel niet-Nederlandstalige bewoners gaat dat evenwel niet vanzelf. Verhuurders stellen soms (te) hoge eisen, maar het is in 2023 aardig gelukt dat op te lossen. De commissies kunnen dan zelf, met advies van !WOON, het gesprek aangaan met de verhuurder en de eigenaar over de redelijkheid van de servicekosten. Bij alle genoemde verhuurders lopen die discussies in 2024 door.

### **3.5 Programma Jongerenhuisvesting**

Vanuit het programma jongerenhuisvesting zijn 35 (voorlichtings-)bijeenkomsten georganiseerd of bijgewoond: 22 voor de doelgroep jongeren, 9 voor professionals en 4 voor een combinatie daarvan. In totaal waren er 1.184 deelnemers aan de verschillende activiteiten, waarvan 733 jongeren en 320 professionals. Enkele hoogtepunten in 2023:

- online voorlichting aan internationale VU-studenten over voorkomen van oplichting (125 deelnemers).
- een zg. 'sprint wooncoöperaties' van het jongerenpanel van !WOON. Een actieve groep van 12 jongeren heeft een plan opgesteld en gepresenteerd aan externe professionals voor wooncoöperatie Het Nest.
- de Woontop Jongerenhuisvesting in Pakhuis de Zwijger, met 100 bezoekers die in gesprek konden gaan met wethouder Pels en alles konden leren over wonen en huren.
- de introductieweken van diverse onderwijsinstellingen, waar we o.a. 7 voorlichtingen verzorgden.
- de ontwikkeling van een nieuwe flyer voor de doelgroep met bijbehorende webpagina. Deze is o.a. in de tasjes gestopt van 8.000 - 10.000 nieuwe studenten op de VU en UvA.

### **3.6 Programma masterplannen Zuidoost en Nieuw-West en Aanpak Noord**

!WOON heeft op verschillende niveaus meegedacht en meegewerkt aan de ontwikkeling van de masterplannen in Zuidoost en Nieuw-West. Als partner van het Nationaal Programma Nieuw-West leverden we inbreng voor het uitvoeringsprogramma 'Wij maken Samen Nieuw West'. Meer specifiek leverden we bijdragen aan de Werkgroep Doorstroom en aan de Werkgroep Jongeren en Wonen. Daarnaast ontwikkelden we een voorstel voor een complexgewijze aanpak van vocht en schimmel. We overlegden ook op verschillende niveaus met bewoners over de manier waarop bewonersbetrokkenheid vorm zou kunnen worden gegeven. Deels deden we dat op basis van een aparte opdracht vanuit het programma.

In Zuidoost maakten wij, net als in Nieuw-West, onderdeel uit van het opgaveteam Wonen. Bij de Aanpak Noord leveren wij met name een bijdrage door advisering van Red Amsterdam Noord.

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

Onder dit punt valt in 2023 vooral onze inzet ten behoeve van een matchpoint collectieve woonvormen. We voerden een vooronderzoek en een behoefte-inventarisatie uit en stelden op basis hiervan een korte notitie op over de behoeften die het matchpoint zou kunnen vervullen. Idee is dat het matchpoint in 2024 verder wordt uitgewerkt, op basis van een aparte opdracht.



## 4 Signaleringen en ontwikkelingen

In ons dagelijks werk in alle stadsbuurten zien we hoe regels uitpakken, waar knelpunten ontstaan en hoe verhuurders af en toe over de schreef gaan. Een selectie in 10 thema's:

### 4.1 Woonruimteverdeling/WoningNet

Dit jaar stond in het teken van de start van het nieuwe systeem bij WoningNet met zoek-, situatie en startpunten. Met name in het begin signaleerden we vele knelpunten in de uitvoering. In de loop van het jaar zien we verbeteringen. De corporaties werken aan verbetering van de presentatie van woningen zodat de zoekers beter weet waar hij aan toe is. Dit voorkomt onnodig weigeren of bezwaar maken tegen aftrek van zoekpunten. Voor jongeren blijft de overgangsregeling lastig, het recht op startpunten vergt veel activiteit op WoningNet. De informatie hierover is bij lang niet alle jongeren goed aangekomen. Ook kan de website hen beter faciliteren door zichtbaar te maken hoeveel er per periode is gereageerd.

Woningzoekenden die in aanmerking komen voor een bezichtiging of die een woning mogen huren krijgen te maken met een vergaand gedigitaliseerd werkproces. We trekken aan de bel bij de corporaties omdat reactietermijnen (heel) kort zijn en lang niet alle potentiële huurders hiermee overweg kunnen, waardoor een aantal van hen de woning misloopt. De begeleiding van dit traject vraagt geregeld (te) veel van onze vrijwilligers. We kunnen wat werkafspraken met de corporaties maken.

#### *Van Groot naar Beter: te strikt omgaan met de normen*

We bepleiten een soepeler omgang met de oppervlakte-eis bij Van Groot naar Beter. Bijvoorbeeld om bij een woning met 69,5 m<sup>2</sup> WWS-oppervlakte naar boven af te ronden. Of creatiever om te gaan met woningen met een zolder met schuin dak waarbij je een groter vloeroppervlak mee zou kunnen tellen dan binnen de WWS-normen. Soms staan oppervlaktes niet goed in de systemen en is het fijn als de corporatie openstaat voor een herwaardering. We agenderen dit in het stedelijk overleg verhuisregelingen. Tot slot blijven we aandacht vragen voor teleurgestelde huurders uit de particuliere sector die helemaal niet in aanmerking komen voor de doorstroomregelingen.

### 4.2 Tijdelijke huurovereenkomsten

- In de particuliere huurmarkt zijn tijdelijke huurovereenkomsten vooral bij kleinere verhuurders de norm. We horen vaak dat tijdelijke huurders die bijvoorbeeld vanwege een te hoge huurprijs of achterstallig onderhoud voor hun recht opkomen, te horen krijgen dat verlenging van de overeenkomst lastig zal worden. We horen ook regelmatig dat een verlenging wordt aangeboden mits een fikse huurverhoging wordt geaccepteerd ("wegens marktontwikkelingen"). Gelukkig stemt de Tweede Kamer in met het wetsvoorstel Vaste huurcontracten. Daarmee wordt een aantal rechtsgeldige gronden om een tijdelijke huurovereenkomst af te mogen sluiten gelukkig weer teruggedraaid. Naar verwachting treedt deze wet per juli 2024 in werking. We memoreren nog twee specifieke casussen: Meerdere particuliere verhuurders, waaronder in elk geval VanderLinde en Van Hooijdonk, bieden een huurcontract 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.
- Een huurder van Ymere met een tijdelijke overeenkomst op basis van de leegstandswet moet vanwege de aanstaande renovatie vertrekken. Tot zijn verbazing ziet hij kort daarna de woning wederom tijdelijk



aangeboden worden. Ymere weet in dit geval niet goed uit te leggen hoe dat kan gebeuren, de huurder wil er wegens zijn vertrek verder geen werk van maken.

### 4.3 Campus- en jongerencontracten

- Huurders met een campus- of jongerencontract ervaren de aankondiging van de contractbeëindiging vaak als te dwingend. De corporatie vraagt een akkoord met vertrek via een formulier waarin meteen wordt bedreigd met een rechtszaak bij niet ondertekenen. Ook is dit ondertekende akkoord inmiddels een voorwaarde voor de aanvraag van de startpunten in het woningverdelingsstelsel. En alleen met startpunten komt de huurder eventueel in aanmerking voor 2 jaar verlenging van het jongerencontract. Hier zit o.i. toch een tegenstrijdigheid in. Intussen lukt het een groot aantal van deze jongeren niet om een alternatief te vinden, met veel onzekerheid en stress 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. De afspraken hierover leken duidelijk, maar corporaties handelen 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 moet de huurder de kans krijgen inschrijving elders aan te tonen. DUWO verkort opeens de termijn daarvan. Een andere corporatie berekent opeens de datum waarop bleek dat er geen onderwijsinschrijving meer was als 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.

### 4.4 Woningdelen, verordening kamerverhuur, uitvoering en gevolgen

- Bij woningdelers spelen vooral knelpunten bij vertrek en opvolging:
  - o 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).
  - o 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.
  - o 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. Een dergelijk bedrag voor eenvoudige administratieve werkzaamheden neigt naar een wettelijk onredelijk beding. We adviseren huurders niet te betalen.
- Eigenaar Jack van Bakel, al bekend bij ons Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, zet zelf woningdeelconstructies op met één bewoner als hoofdhuurder en vijf onderhuurders. De gemeente komt de woning op het spoor en verzoekt hem een vergunning aan te vragen. Dat wil hij niet, hij zegt omdat hij het karakter van het pand niet wil aantasten, maar waarschijnlijker is omdat de huurders dan huurprijsbescherming hebben.
- We krijgen regelmatig meldingen van huurders waar de verhuurder stelt dat de gemeente handhaaft of boetes verstrekt. En daar volgens de verhuurder consequenties voor de huurders uit volgen. Het zou !WOON veel werk besparen als huurders en wij dit (online) laagdrempelig kunnen controleren. We werken in 2024 graag aan afspraken hierover.



#### 4.5 Ongewenst verhuurgedrag en oplichting

- We krijgen zeker zo'n 100 meldingen van huurders die gedoe hebben rond de borg. Niet terugbetalen daarvan is in de Wet goed verhuurderschap opgenomen als overtreding. !WOON voorziet gedupeerden van uitleg over terugvordering en voorbeeldbrieven. Voor verdere ondersteuning verwijzen we zo nodig naar een advocaat.
- 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 zijn toestemming mijn vriend bij mij in te laten trekken. Hij zegt dat hij een nieuwe puntentelling gaat laten doen door zijn 'mannetje' omdat die puntentelling uit 2014 helemaal niet up to date is en hij de woning heus wel geliberaliseerd krijgt en ik dan 1250,- per maand moet gaan betalen."
- Verhuurder Adelbrecht stelt na 20 jaar opeens dat de huurster haar zolder niet meer mag gebruiken wegens de veiligheid en vordert onmiddellijk ontruiming. We weten echter dat Adelbrecht er bij de Huurcommissie eerder voor pleitte de ruimte als kamer te tellen zodat er een hogere huur zou gelden. Als !WOON zich met de kwestie gaat bemoeien, stelt hij onze organisatie aansprakelijk bij eventuele calamiteiten. We zijn uiteindelijk in staat om goede afspraken te maken over het aanbrengen van brandwerend materiaal bij de CV-ketel.
- Verhuurder Heule poogt de zolder van een huurder te vorderen om een nieuw appartement te realiseren. Huurder weigert, advocaat van eigenaar zegt vervolgens de huurovereenkomst op. Als huurder hier niet op ingaat, volgt de bewering dat huurder sinds 2017 te weinig huur betaalt. Die is namelijk door de Huurcommissie met 60% verlaagd wegens gebreken. Verhuurder deed te weinig, dus de huurkorting geldt 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 helpen via het EBF met snelle ontbinding van het huurcontract en een claim voor betaalde huur en verhuiskosten.
- Huurder woont boven een bekend café in de Leidsepleinbuurt. Eigenaar Heineken stuurde zonder aankondiging werklui na een aanschrijving onder dwangsom door de gemeente. Zij kunnen erin via een deur vanuit de kroeg, trekken plafonds eruit, breken muren open en zetten steigers neer. Een ernstige lekkage wordt niet opgelost. Via een EBF-advocaat ontstaat uiteindelijk een redelijk gesprek met de advocaat van verhuurder. Eind van het jaar is de klus afgerond, de huurder ontving huurcompensatie.
- Eigenaar Spiegel Vastgoed gaat aan de slag met sloop en funderingsherstel begane grond, ondanks geweigerde vergunning. Daarbij slopen ze de hele trap naar de bovengelegen woning, de huurder raakte hierdoor opgesloten. Na inschakeling van BWT, bestuursdwang en politie komt het werk stil te liggen, de aannemer wordt gedwongen de trap te herstellen. Januari 2024 speelt deze kwestie nog.
- Meerdere eigenaren, vooral in Zuid, proberen huurders met lage (gereguleerde) huren eruit 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. Huurders krijgen van ons een verwijzing naar het EBF.
- Our Domain start, niet voor de eerste keer, meteen een deurwaarderstraject tegen een huurster die eenmalig te laat is met de huur. Zo jagen ze huurders (en zichzelf) onnodig op kosten.
- Huurders van XIOR Zuidoost ontvingen een voorstel verhoging voorschot servicekosten. Er is nog geen afrekening over 2022, dus hoeven de huurders dit nog niet te accepteren. De Field Manager van XIOR gaat vervolgens langs de deuren, belt aan als "money collector"-en schuift briefjes onder de deur met "bel me ASAP". Ook stuurt hij vele Whatsapps. Dit intimideert de veelal buitenlandse huurders.





- Hicondo blijft beweren dat een huurster betalingsachterstand heeft, ondanks tegenbewijs. Verhuurder wil geen overleg want "hij wil haar niet in d'r gezicht kijken". Ook blijft het bedrijf boetes à € 230 uitdelen voor het openen van de nooddeur. Wie niet betaalt kan nare dreigementen tegemoet zien. Een huurster met een campuscontract wil tussentijds opzeggen. Eerst meldt Hicondo onterecht dat dit wettelijk niet mag, daarna mag het alsnog tegen betaling van € 2.700.
- Een verhuurder in Nieuw-West vraagt € 485 administratiekosten aan elke huurder. Hij verhuurt kamergewijs en met opeenvolgende contracten voor maximaal 6 maanden. Wanneer huurder vraagt om een betalingsbewijs is de reactie van verhuurder dat huurder ook ergens anders kan gaan wonen.
- Verhuurder Skymax verhuurde achtereenvolgens 11x aan een huurster 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.

#### 4.6 Jaarlijkse huurverhoging

- Dit voorjaar worden een aantal interessante uitspraken gedaan over de jaarlijkse indexering van de huurprijs in geliberaliseerde huurovereenkomsten. Vanwege Europese richtlijnen zijn de huurverhogingsclausules in de meeste ROZ-modelcontracten onredelijk. Het moet wel om een professionele verhuurder gaan. De uitspraken hebben grote gevolgen. In veel gevallen blijken de huurverhogingen onverschuldigd betaald te zijn, soms gaat het om tienduizenden euro's. De rechtbank Amsterdam stelde over de uitspraken prejudiciële vragen aan de Hoge Raad, de antwoorden verwachten we najaar 2024. Intussen letten we extra op bij deze huurovereenkomsten. We voorzien huurders desgewenst van een voorbeeldbrief om aan de verhuurder te sturen. Als de huurder de huurverhoging weigert, is de verhuurder aan zet.
- Helaas blijven tijdens lopende bezwaarprocedures tegen de huurverhoging de omstreden bedragen bij verhuurders als huurachterstand genoteerd. Dit is juridisch niet juist, maar leidt soms tot lastig te stoppen appjes, sms'jes of brieven, vooral vanuit geautomatiseerde systemen. We kaarten dit met name bij corporaties aan. Het is niet gek dat zij dit soort middelen inzetten om echte huurachterstanden te bestrijden, maar het huurverhogingsbedrag moet hiervan uitgezonderd zijn.
- Eigen Haard vraagt bij bezwaren op grond van gedaald inkomen herhaaldelijk meer dan de voorgeschreven bewijsstukken over het inkomen. Ook nemen ze niet in acht dat zij zelf aan zet zijn bij gedaald inkomen wegens vertrek van een lid van het huishouden. Gelukkig leiden onze interventies er meestal toe dat de huurverhoging alsnog wordt aangepast, maar aanpassing van de interne instructies lijkt op zijn plaats.
- Huurders van Lieven de Key met een geliberaliseerde huurovereenkomst ontvangen van de Belastingdienst de melding van opvragen inkomen in verband met de huurverhoging. Dit is alleen toegestaan bij huurders met een sociale huurprijs. Omdat er verder geen formele bezwaargrond is tegen de huurverhoging, laten huurders het er bij zitten. Het lijkt wel raadzaam dat Lieven de Key de uitvoering van het werkproces nog eens onder de loep neemt.
- Ook de samenloop van procedures rond achterstallig onderhoud en de huurverhoging blijft lastig. Meerdere corporaties maken de fout de bezwaargrond "lopende procedure bij de Huurcommissie" niet te accepteren. Eigen Haard stelt dat het bezwaar ingetrokken moet worden. Ymere vraagt om extra bewijs dat niet nodig zou moeten zijn. Particulier MVGM zet ook meerdere huurders op het verkeerde been en meldt dat bezwaren niet terecht zijn, terwijl hier zelfs het zaaknummer van de lopende procedures vermeld werd.



#### 4.7 Energie: stijgende prijzen, woningisolatie en collectieve contracten

- In complexen met blokverwarming krijgen vele bewoners een verhoging van het voorschot verwarmingskosten van honderden euro's per maand én een hele hoge afrekening 2022 voor hun kiezen. De onrust is met name in Zuidoost heel groot. De stijging van de energiekosten is niet de enige oorzaak. Veel systemen zijn verouderd, individueel verbruik is niet altijd goed te bepalen en te regelen. De flats waar het speelt zijn soms ook toe aan renovatie. Met Rochdale en het Buurtteam Zuidoost komen een overleg en diverse acties op gang (zowel voorlichting als technisch onderzoek en aanpassingen). !WOON ondersteunt een aantal bewoners naar de Huurcommissie, in sommige gevallen lijkt een redelijkheidstoets op zijn plaats. Eind 2023 zijn deze zaken nog in behandeling.
- Vanaf april kan de TTB-subsidie aangevraagd worden: de financiële tegemoetkoming bij blokaansluitingen als alternatief voor het prijsplafond. Bewoners zijn voor de aanvraag afhankelijk van degene op wiens naam de collectieve aansluiting staat, vaak de verhuurder of VvE. De voorgeschreven wijze van verrekening op basis van feitelijk verbruik in 2023 is zó complex dat het voor de aanvrager nauwelijks uitvoerbaar is én voor bewoners vaak niet goed te begrijpen. Zowel VvE's als bewonerscommissies trekken bij ons aan de bel.
- Onderhoudsklachten aan aardgasvrije verwarmingssystemen lijken nog niet goed verwerkt in de werkprotocollen van verhuurders. We spreken huurders van Stadgenoot en Ymere die naar de leverancier worden gestuurd terwijl het probleem in het installatiedeel zit waar de verhuurder verantwoordelijk voor is en v.v. Extra complicerend is dat het onderhoudsbedrijf voor beide partijen kan werken, maar een opdracht niet uitvoert als deze van de verkeerde partij komt. Intussen zit de huurder in de kou. Beide corporaties pogen hierover nu goede werkafspraken te maken. Overigens wijzen we verhuurders erop dat zij uiteindelijk op basis van het Gebrekenboek kunnen worden aangesproken op het kunnen verwarmen van de woning.
- In een groot complex van particulier Beco aan het Sierplein willen de VvE en de verhuurder geen onderhoud meer gaan doen aan kapotte blokverwarming "omdat er binnenkort stadswarmte komt". Los van het gegeven dat de huurders daar totaal niet bij betrokken zijn, zitten er in december huurders letterlijk in de kou. We regelen een advocaat om een alternatieve verwarming op kosten van de verhuurder af te dwingen.

#### 4.8 Onderhoud en woningkwaliteit

##### *Vocht en schimmel*

- De opvolging van een melding over vocht en schimmel bij Stadgenoot is een goed voorbeeld van hoe het zou moeten. Na een gebrekenmelding volgt binnen twee weken het voorstel om schimmel te verwijderen, ventilatie te verbeteren en dubbel glas aan te brengen zonder huurverhoging.
- Bij een andere woning van Stadgenoot blijkt bij een eerdere renovatie een constructieprobleem bij erkers niet aangepakt, ondanks door de bewoner gemelde vocht/schimmel. Dit is in tegenspraak met de Aedeshandreiking vocht en schimmel (pag. 22: Neem preventieve maatregelen bij woningen met een hoger risico: Verbeteren van isolatie en koudebruggen, bij renovatie). Huurder moet nu opnieuw aan de bel trekken over dit gebrek.
- Hoen laat in Centrum een situatie met ernstige lekkage en andere onderhoudsklachten in meerdere woningen op zijn beloop. Op klachten van bewoners wordt niet gereageerd. Met onze ondersteuning komt het werk alsnog op gang, inclusief tijdelijk ander onderdak omdat het werk niet in bewoonde staat kan worden gedaan.



- Ook bij een woning in Oost kwam Hoen pas in actie nadat !WOON en BWT zich met de kwestie bemoeiden, terwijl de betreffende woning al een aantal maanden feitelijk onbewoonbaar was door opkomend grondwater. Huurders sliepen intussen elders. Daarbij bleef de actie in eerste instantie ook nog eens beperkt tot het plaatsen van sloten op de enige nog bruikbare maar niet mee verhuurde ruimte (huurders hadden daar wat spullen in veiligheid gebracht). Dit rook naar pesterij. Pas na sommatie via een ingeschakelde advocaat kwam er alsnog een tijdelijke vervangende woonruimte en een plan van aanpak.

#### *Woningkwaliteit overig*

- Een mooie nieuwe uitspraak van de Huurcommissie: een defecte (sinds 1-7-2022 verplichte) brandmelder geldt als gebrek. Het verweer van verhuurder dat deze woonruimte onder de leegstandswet is verhuurd gaat volgens de Huurcommissie niet op.
- We signaleren graag het idee van bewoners om ook boxgangen boven woningen van brandmelders te voorzien, omdat daar steeds vaker elektrische fietsen en scooters opgeladen worden.
- We voorkomen graag procedures bij de Huurcommissie. Wanneer helder is dat een corporatie gebreken erkent maar reparatie nog enige tijd vergt, stellen we dan ook vaak voor om zonder procedure maar op basis van de richtlijnen van de Huurcommissie de huur tijdelijk te verlagen. Soms lukt dat (onder meer een positieve casus bij Lieven de Key), maar veel vaker nog niet.
- Eigen Haard stelt dat de lange duur van een reparatie de schuld van de huurster is: “De werkzaamheden zijn na melding uitgezet en als het goed is heeft Bonarius contact opgenomen met de huurder. Dit valt onder contractwerk, waarbij de huurder zelf verantwoordelijk is voor het coördineren hiervan. Ik zie dan ook geen reden om de huurder te compenseren.”. Hier kijken we van op, naar onze overtuiging blijft Eigen Haard als opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het tempo van de uitvoering. We brengen dit onder de aandacht van onze contactpersoon.
- In een gemengd complex van Lieven de Key op IJburg wordt het binnen veel te warm. De eigenaar-bewoners mogen zonwering regelen. De huurders krijgen deze voorziening niet. Lieven Key stelt dat klimaatverandering de oorzaak is en dat zij daarvoor geen verantwoordelijkheid heeft. Wij hebben bij Lieven de Key aangedrongen op actie, maar kunnen dat helaas niet afdwingen.

#### **4.9 Transformatieprojecten**

- We maken een aantal keer mee dat in een stedelijk vernieuwingsproject door de corporatie een aanpassing wordt voorgesteld in het programma dat eerder overeen was gekomen. In alle gevallen betreft het een aanpassing ten gunste van meer en kleinere woningen. Afgelopen jaar was hiervan sprake in 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; bij de uitwerking van de plannen kregen de bewonerscommissies wel 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 merken dat dit niet goed is voor de onderlinge verhoudingen, het vertrouwen van bewoners wordt hierdoor geschaad. Feitelijk wordt ook de herhuisvesting van grotere gezinnen bemoeilijkt, doordat het aanbod grotere woningen hierdoor afneemt. In de Nieuwenhuysenbuurt zorgde de planaanpassing bovendien voor een flinke vertraging in de uitvoer 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:
  - o er is heel weinig aanbod, door voorrangbeleid vrijwel alleen kans bij de eigen corporatie.
  - o inkomen partner telt sinds kort voor 100% mee i.p.v. 40%, waardoor het gezamenlijk inkomen zo hoog uitkomt dat het niet meer mogelijk is een middeldure huurwoning te huren, alleen nog het echt duurdere segment. Dit ervaren zij als onrechtvaardig, een uitzondering lijkt op zijn plaats.
  - o in de toewijzingsvolgorde komen zij ná huurders die een sociale huurwoning achterlaten (dus ook na huurders zonder SV).
- Er zijn steeds weer knelpunten bij huurders uit duurzaamheidsprojecten, waar de werkzaamheden in bewoonde staat binnen 5 dagen moeten worden uitgevoerd. Deze projecten zijn bij de huidige kaderafspraken uitgezonderd. Nogal eens blijkt de uitvoering weerbarstig, met o.a. uitloop van werkzaamheden naar (veel) meer dan 5 dagen en extra overlast voor bewoners. Er zijn dan vooraf geen afspraken gemaakt over die situaties. Doordat er meer van dergelijke voorbeelden zijn ontstaat er spanning met het draagvlak voor de verduurzamingsopgave voor Amsterdam. Dit speelt bij meerdere corporaties. Er lopen dit jaar meerdere zaken over bij de Geschillencommissie Kaderafspraken. In de eerste uitspraak stelde de Geschillencommissie huurders in het gelijk: als de werkzaamheden in praktijk meer dan 5 dagen duren zijn de kaderafspraken wél van toepassing en er moet alsnog een basisvergoeding worden betaald voor het ongemak en eventuele herstelkosten.
- Enkele verduurzamingsprojecten worden afgeblazen omdat de benodigde 70% instemming niet is behaald. Van betrokken bewoners horen wij dat ze o.a. problemen hebben met (het gebrek aan) participatie maar ook ontevreden zijn dat in het voorstel van de corporatie voorbij werd gegaan aan bestaande onderhoudsproblemen in het complex. Dat laatste is een vaker gehoord signaal.

#### **4.10 Digitalisering, bereikbaarheid en communicatie woningcorporaties**

- Woningcorporaties werken steeds vaker met online dossiers via “Mijn corporatie”. Dit is op zich begrijpelijk, maar het knelt met het belang van minder digitaal vaardige huurders. Ook is lang niet iedereen in staat bij woningtoewijzing essentiële documenten in heel korte tijd te digitaliseren en te uploaden in de gewenste vorm. Velen redden zich nog wel met contact via e-mail, maar deze weg wordt steeds vaker afgesloten. Dit alles maakt dat wij bezorgd zijn over de snelheid waarmee en de mate waarin wordt gedigitaliseerd. Het is voor minder zelfredzamen belangrijk dat de weg naar persoonlijk contact voldoende open blijft en de telefonische bereikbaarheid en de mogelijkheid documenten uit te wisselen aan een balie gegarandeerd is.
- Een apart punt in verband hiermee is het belang van complete dossiers met archieffunctie in de “Mijn corporatie”-omgeving. Nu vragen diverse corporaties (o.a. Ymere en Eigen Haard) bijvoorbeeld om een onderhoudsklacht online te melden, maar na beperkte tijd is van die melding voor de huurder niets meer terug te vinden. De ontvangstbevestiging die het systeem stuurt bevat veelal maar zeer beperkt informatie over wat er is gemeld. Dat zorgt niet voor vertrouwen, de historie van meldingen is voor huurders met langer durende onderhoudsgebreken essentieel.
- We merken op dat de wachttijd aan de telefoon en voor het beantwoord krijgen van e-mail bij de corporaties soms erg lang oplopen. Wij krijgen hier veel klachten van huurders over. Daarnaast verhoogt dit de werkdruk bij onze lokale teams.
- Helaas maken we soms mee dat de bestrijding van vermeende illegale bewoning of onderverhuur onnodig uit de hand loopt (afgelopen jaar o.a. bij De Alliantie). De behandelend medewerkers lijken soms in een tunnelvisie verstrikt te raken en verliezen dan een redelijke benadering van het weerwoord van de huurder uit het oog.