



Jaarverslag Amstelveen 2023

Sabri el Ballouti

amstelveen@wooninfo.nl

020 5230 160



Samenvatting

2023 was voor !WOON een productief jaar in Amstelveen. Het aantal individuele contacten is met 9% gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging wijst op een groeiende bekendheid van !WOON in Amstelveen. De spreekuren zijn beter bezocht. Maar liefst 15% meer bezoekers ten opzichte van 2022. Er zijn 9 huisbezoeken afgelegd, waarvan 7 gericht waren op onderhoudsproblemen en 2 op het vaststellen van de maximale huurprijs. Veel voorkomende kwesties tijdens huisbezoeken betroffen ventilatie, vocht en schimmel waarbij !WOON van toegevoegde waarde was bij het vaststellen van oorzaken en eventuele oplossingen.

Het contact met bewoners verliep voornamelijk via e-mail en telefoon (85%), waarbij bijna tweemaal zoveel contacten via e-mail zijn gemaakt. Het aantal trajecten dat werd gestart, toont een stijging van 8% ten opzichte van 2022. Trajecten worden gestart als een huurder begeleiding van ons nodig heeft bij een zaak, bijvoorbeeld als er een procedure bij de Huurcommissie wordt gestart of als wij namens de huurder de verhuurder aanschrijven. !WOON bereikte 339 unieke adressen, wat een toename van 23% betekent vergeleken met 2022. !WOON krijgt dus steeds meer contact met diverse bewoners uit Amstelveen wat duidt op een toenemende behoefte aan ondersteuning.

De meeste vragen in 2023 gingen over huurovereenkomsten, huurprijzen en onderhoudsvragen. In 2023 ontving !WOON significant veel vragen over woningdelen. !WOON constateert vaak dat een woning wordt verhuurd aan meerdere studenten of expats, waardoor het op papier lijkt alsof de huurders gezamenlijk één woning huren. Echter, op basis van feitelijke omstandigheden blijkt het vaak om kamerverhuur te gaan. In dit jaarverslag vindt u ook een casus van vier studenten die elk €1.000 betalen voor een kamer, wat resulteert in een totaal van €4.000 voor de hele woning. Op dit moment zijn de studenten bezig met het verzamelen van zoveel mogelijk bewijzen om een procedure bij de Huurcommissie te starten. In een andere casus is de huurprijs van een kamerhuurder verlaagd van €1.100 naar €70,- op basis van het woningwaarderingstelsel en een ernstig gebrek.

In 2024 zal !WOON als meldpunt fungeren voor bewoners in Amstelveen in het kader van de Wet Goed Verhuurderschap. Huurders kunnen bij !WOON melding maken van ongewenst verhuurgedrag. !WOON zal toetsen of de melding onder de wet valt en eventueel doorzetten naar de gemeente voor handhaving.

In het algemeen was 2023 opnieuw een jaar van groei en effectieve ondersteuning voor huurders in Amstelveen door !WOON. !WOON kijkt ernaar uit om de dienstverlening voort te zetten in 2024.



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inleiding.....	4
Aantal contacten naar soort en wijk.....	5
Type onderwerpen.....	7
Trajecten.....	9



Inleiding

!WOON is sinds 2019 actief in Amstelveen en biedt bewoners ondersteuning bij vragen over onder andere onderhoud, de huurprijs, huuropzeggingen en woningverbeteringen. !WOON is laagdrempelig en heeft de juiste kennis in huis om vragen van bewoners adequaat te kunnen beantwoorden. Bewoners kunnen met hun vragen terecht op twee spreekuurlocaties in wijkcentrum de Alleman en wijkcentrum de Bolder. Bewoners kunnen ook contact opnemen via e-mail of telefoon. Van maandag tot en met vrijdag kunnen bewoners de frontdesk van !WOON bereiken. In veel gevallen wordt een vraag direct beantwoord. Als dat niet het geval is, neemt het lokale team Zuid contact op voor verdere ondersteuning.

!WOON kan bewoners ondersteunen door bijvoorbeeld het schrijven van brieven naar de verhuurder, of door het starten van een Huurcommissieprocedure. In sommige gevallen moeten er juridische stappen worden genomen. In dat geval verwijst !WOON door. In sommige gevallen kunnen bewoners een huisbezoek aanvragen, zodat !WOON de staat van een woning kan bekijken.

De klanten van !WOON zijn zeer divers. Van jongeren die vragen hebben over een jongerencontract tot ouderen die vragen hebben over de stookkosten. Van Nederlanders met vragen over de huurverhoging tot internationals die vragen hebben over de waarborgsom en beëindiging van een huurcontract. Omdat !WOON niet registreert op leeftijd en afkomst etc. kan !WOON niet aangeven welke doelgroep het vaakst aanklopt voor informatie of advies. In dit jaarverslag worden de cijfers vergeleken met de cijfers van het jaar 2022.

Aantal contacten naar soort en wijk

Tabel 1. Totaal aantal contacten naar soort en wijk

01-01-2023 - 31-12-2023

Buurt/team:	totaal ind. contacten	waarvan unieke woningen	regulier spreekuur	huis-bezoek	gestarte trajecten
Amsterdamse Bos	0	0	0	0	0
Bankras, Kostverloren	204	54	26	0	15
Bovenkerk - Westwijk Noord	65	25	8	0	4
Buitengebied Noord	2	1	1	0	0
Buitengebied Zuid	1	1	0	0	0
Elsrijk	120	34	7	2	8
Groenelaan	148	46	26	1	16
Keizer Karelpark	292	64	17	1	26
Patrimonium	87	14	7	3	5
Randwijck	85	26	11	1	8
Stadshart	42	16	4	0	1
Uilenstede, Kronenburg	22	10	0	0	0
Waardhuizen, Middenhoven	108	43	24	1	10
Westwijk Zuid	33	5	1	0	3
zonder adres	156	-	27	-	-
Totaal	1365	339	159	9	96
waarvan Frontdesk	259	146	0	0	0
waarvan MOV	2	1	0	0	0
waarvan sted.teams overig	17	10	4	0	3
Totaal deze periode in 2022	1253	275	138	15	89
verschil in %	9%	23%	15%	-40%	8%

De wijken van Amstelveen zijn wederom goed vertegenwoordigd. In vergelijking met 2022 is het !WOON gelukt om de diverse wijken beter te bereiken. Het aantal individuele contacten is zelfs met 9% toegenomen ten opzichte van 2022, waarbij het aantal unieke adressen met maar liefst 23% is gestegen. !WOON krijgt dus steeds meer contact met de bewoners van Amstelveen. Het aantal contacten tijdens spreekuren is met 15% gestegen. Er zijn 96 trajecten gestart in 2023 wat neerkomt op een stijging van 8% ten opzichte van 2022.

In 2023 zijn er 9 huisbezoeken afgelegd, waarvan 7 gericht waren op het onderhoud van de woning en 2 op het maken van een puntentelling voor kamers of woningen en daarmee de maximale huurprijs te berekenen. Met name bij kamerverhuur is de huurprijs vaak snel te hoog in vergelijking met de maximaal redelijke huurprijs op basis van het woningwaarderingssysteem.

Bij de huisbezoeken voor onderhoud van de woning komt vaak een probleem met ventilatie, vocht en/of schimmel naar voren. Omdat schimmel in een woning lastig te beoordelen is aan de hand van foto's, voegt een huisbezoek al snel waarde toe. Op die manier kan worden gecontroleerd of er voldoende mogelijkheden zijn om de woning te ventileren en of er bijvoorbeeld sprake is van optrekkend vocht, doorslaand vocht of een lekkage. In sommige gevallen kan er geconcludeerd worden dat er sprake is van bewonersgedrag. Dat wil zeggen dat bijv. het stookgedrag en/of ventilergedrag aanleiding is voor vocht en schimmel in de woning.

Verhuurder rekent €1000,- per kamer?

Vier studenten klopten aan bij !WOON voor advies omdat ze vermoedden dat ze te veel huur betalen. Op papier lijkt het erop dat de studenten gezamenlijk één woning huren, maar de werkelijke situatie blijkt anders te zijn. De verhuurder heeft zorgvuldig studenten geselecteerd en bepaalt de huurprijs van elke kamer. Bovendien wordt bij het vertrek van een huurder de vrijgekomen kamer geadverteerd. Er zijn voldoende bewijzen om te onderbouwen dat het om kamerverhuur gaat. Op basis van de puntentelling is de maximale huurprijs van een kamer €300,-. Op dit moment zijn de studenten bezig met het verzamelen van zoveel mogelijk bewijzen om een procedure bij de Huurcommissie te starten.

Tabel 2. Type individueel contact

01-01-2023 - 31-12-2023

	telefoon/ brief/ e-mail	regulier videobellen/ frontdesk	spreekuur/ afspraak	woningnet- ondersteuning	huisbezoek/ woningopname	zitting	totaal
Buurt:							
Totaal	715	446	159	33	9	3	1365
percentage van totaal	52%	33%	12%	2%	1%	0%	

In 2023 verliep het merendeel van het contact, samen 85%, per e-mail en telefoon. Begin 2023 tot juli 2023 draaide !WOON op verzoek van de gemeente Amstelveen een extra spreekuur voor woningzoekers. Dit vanwege het nieuwe woonruimteverdeelsysteem. Het extra spreekuur werd uiteindelijk niet heel druk bezocht. 33 bewoners hebben een vraag gesteld m.b.t. Woningnet. Daarnaast werden enkele vragen gesteld over de Qii-app, met name vanwege de lokale binding die via de Qii-app moest worden vastgelegd.

Type onderwerpen

Tabel 3. Onderwerp vraag bewoner, totaal

01-01-2023 - 31-12-2023

Buurt:	huurprijs woning		huurcontr./		ingreep woning	overig huur- (prijs)recht	
	onderhoud	bijk. kosten	zoeken	opzegging			
Amsterdamse Bos	0	0	0	0	0	0	
Bankras, Kostverloren	24	62	10	52	4	66	
Bovenkerk - Westwijk Noord	27	7	14	7	0	0	
Buitengebied Noord	2	1	0	0	0	0	
Buitengebied Zuid	0	0	1	0	0	0	
Elsrijk	21	37	7	34	1	31	
Groenelaan	26	42	13	37	11	22	
Keizer Karelpark	75	64	13	95	7	42	
Patrimonium	51	19	12	4	6	6	
Randwijk	10	25	2	33	1	4	
Stadshart	3	22	0	19	0	2	
Uilenstede, Kronenburg	1	5	0	9	0	3	
Waardhuizen, Middenhoven	40	16	10	17	6	19	
Westwijk Zuid	23	6	1	0	0	1	
zonder adres	3	26	74	26	3	6	
Totaal	306	332	157	333	39	202	
percentage van totaal	20%	21%	10%	22%	3%	0%	13%

Tijdens een contact kunnen verschillende onderwerpen worden besproken. Veruit de meeste vragen (29%) betreffen de huurovereenkomst, waaronder vragen van huurders over clausules in hun huurovereenkomst. Ook komt het voor dat een huurder een opzegging van de verhuurder ontvangt en vraagt of deze terecht is, waarvan in veel gevallen niet blijkt zo te zijn. Op de tweede plaats staan vragen over huurprijs en bijkomende kosten (23%), waaronder vragen over huurverhogingen of veranderingen in het voorschotbedrag. Op de derde plaats staan onderhoudsvragen (20%). Helaas blijkt het vaak voor te komen dat een verhuurder een gebrek niet (adequaat) verhelpt.

Tabel 4. Type overeenkomst

01-01-2023 - 31-12-2023

	zelfst. woning huur <808 vast	zelfst. woning huur>808 vast	zelfst. woning huur<808 tijdelijk	zelfst. woning huur>808 tijdelijk	onzelfstand ig vast	onzelfstand ig tijdelijk	gebruiks- overeenko- mst	overig/ onbeke- nd	totaal
Buurt:									
Totaal	296	153	38	135	35	56	0	652	1365
percentage van totaal	22%	11%	3%	10%	3%	4%	0%	48%	

Het aantal contacten met huurders met een huurprijs onder de liberalisatiegrens is ruim twee keer zo veel als het aantal contacten met huurders met een huurprijs boven die grens. Sinds 1 juli 2016 is er de mogelijkheid om tijdelijke huurovereenkomsten af te sluiten, waar ook in Amstelveen gebruik van wordt gemaakt. Momenteel is de Wet Vaste Huurcontracten aangenomen. Na inwerkingtreding van de wet mogen verhuurders van zowel zelfstandige woonruimte als onzelfstandige woonruimte (zoals kamers) in beginsel alleen huurovereenkomsten voor onbepaalde tijd aanbieden. Tijdelijke verhuur, beperkt tot maximaal twee jaar, blijft slechts toegestaan voor specifieke groepen waarvoor een wettelijke uitzondering wordt vastgesteld. Naar verwachting zal de wet medio 2024 van kracht gaan.

Tabel 5. Onderwerpen bij contact met woningcorporaties

01-01-2023 - 31-12-2023

	Woningstichting	
	Totaal	Eigen Haard
achterstallig onderhoud	81	81
huurprijs / bijkomende kosten	32	32
woonruimteverdeling/-zoeken	20	20
huurcontract/huuropzegging	27	27
Energie	26	26
ingreep in de woning	1	1
overig huur(prijzen)recht	9	9
Onder-/medehuur	0	0
Overig	9	9
Totaal	217	217

Van het totaal aantal contacten was ongeveer 16% met huurders van Eigen Haard, wat resulteert in een stijging van 6% ten opzichte van 2022. !WOON heeft in 2023 voornamelijk contact gehad met huurders van particuliere verhuurders. Het grootste deel van de huurders van Eigen Haard stelde vragen met betrekking tot achterstallig onderhoud. Huurprijs/bijkomende kosten en huurcontract/huuropzegging staan respectievelijk op de tweede en derde plek.

Trajecten

Tabel 6. Gestarte en afgeronde trajecten naar wettelijke grond

01-12-2023 - 31-12-2023

Trajecten	gestarte trajecten	afgeronde trajecten	positief resultaat	geen pos. resultaat
Toetsing aanvangshuurprijs	8	4	100%	0%
Uitsplitsen all-in huur	1	0	-	-
Onderhoudsprocedure	26	1	100%	0%
Huurverlaging punten	0	0	-	-
Huurverl. inkomen/huishouden	0	0	-	-
Servicekosten (afrekening, voorschot)	4	0	-	-
Huurverhoging	0	0	-	-
Voorstel woningverbetering energie	2	0	-	-
Onderhoudsgebreken geliberaliseerd	4	0	-	-
Servicekosten kantonrechter	2	0	-	-
Huurverhoging geliberaliseerd	1	0	-	-
Restitutie/schadevergoeding	19	1	100%	0%
Beëindiging/opzegging huurovereenkomst	11	0	-	-
Onredelijk beding	0	0	-	-
Woningdelers specifieke problematiek	1	0	-	-
Hoog-Laag_Groot-Beter	0	0	-	-
Overige trajecten	17	0	-	-
Totaal	96	6	100%	0%

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

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

In 2023 zijn 6 trajecten positief afgerond. De meeste trajecten lopen nog. Een procedure bij de Huurcommissie duurt gemiddeld 4 tot 6 maanden. De duur van een traject kan variëren vanwege uiteenlopende redenen. Denk bijvoorbeeld aan een moeizame onderhandeling tussen huurder en verhuurder.

Huurprijs achteraf toetsen voor een kamer?

Huurder betaalde aanvankelijk voor een kamer €875,- per maand. In eerste instantie klopte de huurder bij !WOON aan voor hulp bij het terugkrijgen van de waarborgsom. Al gauw kreeg !WOON het vermoeden dat de huurder te veel huur betaalde voor de kamer. Sinds 2015 is het mogelijk om de huurprijs van een tijdelijk contract ook na afloop te toetsen. Dat kan tot zes maanden na afloop van de huurovereenkomst. Met de ondersteuning van !WOON startte de huurder een toetsingsprocedure bij de Huurcommissie. Met terugwerkende kracht werd de huurprijs verlaagd van €875,- naar €205,58 op basis van de puntentelling. Een mooi resultaat voor de huurder! Ook de waarborgsom heeft de verhuurder terugbetaald na een restitutiebrief van !WOON.

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

01-12-2019 - 31-12-2023

Trajecten	gestarte trajecten	afgeronde trajecten	positief resultaat	geen pos. resultaat
Toetsing aanvangshuurprijs	13	7	86%	14%
Uitsplitsen all-in huur	3	0	-	-
Onderhoudsprocedure	74	9	100%	0%
Huurverlaging punten	2	2	100%	0%
Huurverl. inkomen/huishouden	3	1	100%	0%
Servicekosten (afrekening, voorschot)	24	6	100%	0%
Huurverhoging	21	4	100%	0%
Voorstel woningverbetering energie	6	0	-	-
Onderhoudsgebreken geliberaliseerd	11	5	100%	0%
Servicekosten kantonrechter	7	0	-	-
Huurverhoging geliberaliseerd	9	0	-	-
Restitutie/schadevergoeding	89	24	88%	13%
Beëindiging/opzegging Huurovereenkomst	22	0	-	-
Onredelijk beding	0	0	-	-
Woningdelers specifieke problematiek	4	0	-	-
Hoog-Laag_Groot-Beter	0	0	-	-
Overige trajecten	50	7	71%	29%
Totaal	338	65	91%	9%

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

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

Verreweg de meeste trajecten die afgesloten zijn in de afgelopen 4 jaar, hebben een positief resultaat (91%). Dat is uiteraard waar !WOON naar streeft. Een positief resultaat kan betekenen dat het achterstallig onderhoud is verholpen, de Huurcommissie de huurder in het gelijk heeft gesteld of dat de waarborgsom (grotendeels) is teruggestort.

Flinke huurverlaging van €1.100 naar €70,-

Een huurder betaalde €1.100 voor een kamer in Amstelveen en heeft op ons advies een procedure gestart om de aanvangshuurprijs te laten toetsen. De rapporteur van de Huurcommissie kwam langs en constateerde dat de kamer niet op slot kan; dit is een categorie A-gebrek. In combinatie met de redelijke huurprijs betekent dit dat de huur wordt verlaagd naar €70,52. Voordat er een uitspraak was, waren alle huurders echter al vertrokken (zij huurden op basis van een groepscontract). De verhuurder trok vervolgens in met zijn familie in het betreffende huis. De huurder wilde graag blijven huren voor €70,- per maand, echter niet samen met de familie van de verhuurder. Huurder en verhuurder zijn vervolgens overeengekomen - nog voordat er een uitspraak was - dat de verhuurder de te veel betaalde huur op basis van het rapport direct terugbetaalt in ruil voor het directe vertrek van de huurder