



**Steunpunt  
Wonen  
Diemen**

## **Rapportage september 2022- september 2023**

25 augustus 2023

Saskia Lieon  
Jeroen Koster  
Stichting !WOON



## Inleiding

In september 2022 is het Steunpunt Wonen Diemen van start gegaan. De gemeente Diemen heeft stichting !WOON gevraagd om het Steunpunt Wonen Diemen invulling te geven. Het Steunpunt geeft huurders in Diemen informatie, advies en ondersteuning bij vragen over o.a. huurprijs, onderhoud, servicekosten, woningtoewijzing en (onder)huurcontracten. Huisbezoek bij ernstige gebreken, het aanschrijven van de verhuurder en het indienen van en begeleiden bij een procedure bij de Huurcommissie behoort ook bij de dienstverlening.

Wekelijks is er een spreekuur in het Huis van de Buurt 't Kruitvat in Diemen Zuid op dinsdag van 10:00 tot 12:00 uur. Daarnaast is het Steunpunt bereikbaar via de mail en op werkdagen per telefoon.

Het Steunpunt Wonen Diemen bestaat nu in 1 jaar. In deze rapportage doet we hierover verslag. In het eerste jaar hebben 334 verschillende huurders uit Diemen contact gezocht met het Steunpunt. Dat betekent dat de Steunpunt vindbaar is voor de huurders uit Diemen, maar ook dat er in Diemen vraag is naar deze dienstverlening.

## 1. De opstartfase

Het spreekuur is feestelijk gestart op 6 september 2022. In aanwezigheid van het Huurdersplatform Diemen en corporaties heeft wethouder Marian Everhardt het spreekuur geopend en daarna samen met stichting !WOON de eerste klant te woord gestaan.



In de eerste maanden heeft stichting !WOON diverse gesprekken gevoerd met relevante organisaties in de gemeente Diemen om de komst van het Steunpunt onder de aandacht te brengen en om te spreken over mogelijkheid om huurders onderling te verwijzen. Er zijn gesprekken gevoerd met de Madi Diemen, de ouderenadviseur van de Madi, Diemen voor Elkaar, Huurdersplatform Diemen, afdeling Bouwtoezicht van de gemeente en contactpersonen van de corporaties.

De flyer van het Steunpunt Wonen Diemen is verspreid in de gemeente op de volgende locaties:

- Gemeentehuis
- Brede Hoed
- 't Kruitvat
- Gezondheidscentrum Diemen Noord
- Medisch Centrum Holland Park
- Gezondheidscentrum Diemen Zuid



- HPD
- Buurtkamer Rode Kruislaan
- Bewonersruimte Beukenhorst
- Noorderlicht
- De Verbinding
- OBA
- Omval

Inmiddels is er in het DiemerNieuws een maandelijkse rubriek over thema's waarvoor huurders bij het Steunpunt terecht kunnen. Bijvoorbeeld over bezwaar bij de jaarlijkse huurverhoging, het indienen van een verzoek voor dubbel glas of servicekosten afrekeningen. Doel hiervan is de bekendheid van het Steunpunt te vergroten.

Begin dit jaar is er een logo ontworpen en is er een nieuwe opmaak van de flyer gemaakt.

Op 21 februari 2023 heeft !Woon een pop-up spreekuur gehouden op de hogeschool InHolland. Hierbij is ook bekendheid gegeven aan het Steunpunt.

## 2. De cijfers \*

Het eerste jaar hebben bewoners van 334 woningen contact opgenomen met het Steunpunt, wat tot 955 individuele contacten heeft geleid. Het aantal contacten is bijna het dubbele van het in de offerte geschatte aantal van 500 per jaar. Het aantal unieke huishoudens was voor aanvang geschat op tussen de 100 en 250 en dat aantal is ruim overschreden.

- (De gemeente Diemen heeft gevraagd om het verslag uiterlijk 25 augustus 2023 aan te leveren en in die zin zijn de cijfers niet helemaal compleet. De cijfers in deze rapportage beslaan de periode van 1 september 2022 tot en met 17 augustus 2023 .)

### 2.1 Type contact

De meeste contacten zijn schriftelijk via de mail verlopen (70%). 183 contacten (19%) zijn telefonisch afgehandeld. Het spreekuur is 69 maal bezocht en er zijn 19 huisbezoeken uitgevoerd.

**Tabel 1. Type individueel contact**

01-09-2022 - 01-09-2023

	brief/ e-mail	telefoon/ videobellen/ frontdesk	regulier spreekuur/ afspraak	woningnet- ondersteuning	huisbezoek/ woningopname	zitting	totaal
<b>Buurt:</b>							
<b>Totaal</b>	<b>673</b>	<b>183</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>955</b>
percentage van totaal	70%	19%	7%	1%	2%	0%	

## Tabel 2. Samenvatting

01-09-2022 - 01-09-2023

Buurt/team:	totaal	waarvan	regulier	huis- bezoek	gestarte trajecten
	ind. contacten	unieke woningen	spreekuur/ afspraak		
Diemen Centrum	192	49	27	7	6
Diemen Noord	92	24	8	1	7
Diemen Zuid	207	41	27	9	2
Holland Park	458	217	6	2	251
Plantage de Sniep	6	3	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>955</b>	<b>334</b>	<b>69</b>	<b>19</b>	<b>267</b>
waarvan Frontdesk	69	49	0	0	0
<b>Totaal deze periode in 2021</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2.2 Onderwerpen

De meeste contacten hebben betrekking op huurprijs en / of bijkomende kosten (45 %), gevolgd door onderhoud (20%). Vragen over huurcontract en opzegging (9 %) en overig huurrecht (borg, ZAV, oplevering woning en bemiddelingskosten (10 %)) komen ook regelmatig voor. Vragen over het zoeken van een woning zijn 50 maal voor gekomen (4 %).

### Tabel 3. Onderwerp vraag bewoner, totaal

01-09-2022 - 01-09-2023

Buurt:	huurprijs		woning	huurcontr./	energie	ingreep	overig huur-
	onderhoud	bijk. kosten	zoeken	opzegging		woning	(prijs)recht
Diemen Centrum	91	26	24	43	5	0	11
Diemen Noord	31	26	7	11	2	0	21
Diemen Zuid	74	76	11	21	7	0	63
Holland Park	34	381	8	26	3	0	19
Plantage de Sniep	3	2	0	2	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>233</b>	<b>511</b>	<b>50</b>	<b>103</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>114</b>
percentage van totaal	20%	45%	4%	9%	1%	0%	10%

## 2.3 Type verhuurder

Veruit de meeste klanten van het Steunpunt huren de woning van een particuliere verhuurder, zo'n 83 %. Klanten van de verschillende corporaties maken 15% uit van het totaal. Daarnaast is van 2% van de klanten de verhuurder niet geregistreerd. Bijvoorbeeld omdat deze huurder met een vraag kwam over woning zoeken of omdat het een korte telefonische vraag betrof.

### Tabel 4. Aantal unieke woningen adressen per type verhuurder

Periode: 01-09-2022 – 01-09-2023

Verhuurder	Aantal woningen	Percentage
Corporatie	49	15%
Particuliere verhuurder	279	83%
Onbekend	6	2%
<b>Totaal</b>	<b>334</b>	<b>100 %</b>




### 3. Signalen

Op basis van het eerste jaar zijn de volgende zaken ons opgevallen.

1. Er zijn veelvuldig problemen met schimmel in woningen van klanten, waarbij huurders hierover vaak al jaren in gesprek zijn met de verhuurder zonder dat daarmee het gebrek is opgelost. Bij een huisbezoek blijkt regelmatig dat de ventilatie onder de norm presteerde. Soms is het overigens bewonersgedrag en geven medewerkers advies en soms een combinatie van beiden.
2. Regelmatig komen huurders met vragen over woning zoeken, waarbij klanten vaak zijn verwezen door andere organisaties. Vaak komen zij met hoge verwachtingen van de diensten van het Steunpunt. Het Steunpunt kan alleen een profielcheck uitvoeren, tips bij het zoeken geven en de nieuwe regels van WoningNet uitleggen. Ook is enkele malen verwezen naar de gemeente voor een mogelijke urgentieverklaring of het spreekuur van de Regenboog Groep. De nieuwe toewijzingsregels voor woningnet hebben niet tot een toename van het aantal vragen geleid.
3. Opvallend zijn een aantal onterechte huuropzeggingen, waarbij huurders met een vast contract onder druk worden gezet om de woning te verlaten, dan wel een slechter alternatief kregen aangeboden. Ondanks onze uitleg over huurbescherming, vertrekken sommige huurders vanwege de stress die deze situatie geeft en de angst voor een gerechtelijke procedure.
4. Bij twee woningdeel-situaties zijn huurders bij ons gekomen met een kamerhuurcontract. Beide verhuurders waren aangeschreven door de gemeente dat zij de woonsituatie moesten aanpassen aan de gemeentelijke regels wat o.a. inhoudt dat de huurders op één contract voor een zelfstandige woning moeten worden geplaatst. Deze regel heeft ons verrast omdat een kamerhuurcontract meer rechtsbescherming en huurprijsbescherming biedt (op o.a. huurprijs en indeplaatsstelling). Meerdere huurders zijn vertrokken na druk van de verhuurder ondanks de huurbescherming die zij hadden.

In een ander dossier zijn huurders akkoord gegaan met de omzetting van een kamerhuurcontract per bewoner naar één contract voor de bewoners voor een zelfstandige woning. De huurprijs per bewoner is daarmee ook meer dan € 200,- gestegen. Bij een contract voor een zelfstandige woning, kan het Steunpunt bewoners niet meer ondersteunen bij een huurverlaging omdat dit juridisch onmogelijk is. Dat was bij de kamerhuurcontracten wel mogelijk geweest. Wij denken dat het goed zou zijn als de gemeente deze regeling opnieuw bekijkt op voor – en nadelen. In Amsterdam is de regeling voor woningdelen precies andersom : een verhuurder die een vergunning aanvraagt voor verhuur van kamers, dient tegenwoordig kamerhuurcontracten aan de huurders aan te bieden om excessen in met name huurprijzen te voorkomen

5. Bij een groot wooncomplex voor studenten en young professionals Our Campus en Our Domain is onrust over de servicekosten-afrekeningen 2020 en 2021. Naast de reguliere servicekosten worden er ook aanvullende diensten in rekening gebracht (zogenaamde membershipkosten). Daarnaast worden inschrijfkosten gevraagd en kosten van vervangen van sleutels van de borg afgetrokken. De bewonerscommissie heeft aangegeven dat overleg met verhuurder niks heeft



opgeleverd. Ook door Steunpunt Wonen Diemen (Stichting !WOON) is geprobeerd de zaak in overleg te beslechten dan wel middels één procedure per complex voor te leggen aan de Huurcommissie en de kantonrechter om een eindeloze stroom procedures te voorkomen. Ook die gesprekken hierover met Greystar hebben niks opgeleverd waarna in nauw overleg met de bewonerscommissie inmiddels voor 164 bewoners 249 trajecten bij de Huurcommissie zijn gestart over de afrekeningen voor de jaren 2020 en 2021. Voor de afrekening 2020 verliep 1 juli jl. de fatale termijn en langer wachten op eventuele uitkomsten van gesprekken was alleen om die reden al niet meer mogelijk.

Mochten de uitspraken van de Huurcommissie en eventueel kantonrechter positief uitpakken voor huurders, zullen we opnieuw proberen met verhuurder tot een afspraak te komen voor alle huurders en toekomstige afrekeningen, zodat servicekosten afrekeningen volgens wet -en regelgeving afgehandeld worden. Het is voor huurders geruststellend om te weten dat de gemeente Diemen middels een uitbreiding van het juridisch fonds garant staat voor mogelijke juridische kosten voor een vervolg bij de rechter.

6. Bij aanvang is het Steunpunt Diemen gestart met een bedrag van 1.000 euro in een juridisch fonds voor ondersteuning van huurders bij een juridische procedure. Hiervan is 1 garantstelling van 901 uitgeschreven voor een huurder voor een geschil over de borg. De uitbreiding van 4000 euro van het fonds is gereserveerd voor eventuele rechtszaken over de servicekosten bij Our Domain.

Het afgelopen jaar zijn er echtere meerdere kansrijke onrechtmatige huuropzeggingen en borgzaken in Diemen voorbij gekomen die eigenlijk door een jurist/advocaat opgepakt hadden moeten worden. Daar is echter geen ruimte voor in het huidige fonds. Wij geven de gemeente Diemen in overweging het fonds ook voor andere zaken uit te breiden. Het fonds zorgt ervoor dat ook in deze zaken huurders maximaal kunnen worden bijgestaan. Zonder deze dienstverlening zullen er waarborgsommen (per bewoner soms meer dan 3000 euro) ten onrechte niet terug betaald worden en verhuurders de huur met onrechtmatige gronden opzeggen.

7. Afspraken over rapportages zijn nu elk halfjaar en daarmee praktisch na het 1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal van het jaar. Dit wijkt af van de methodiek van !WOON. Ons voorstel is om dit schema aan te passen en wij rapporteren over het eerste halfjaar en tweede halfjaar van een kalenderjaar.



## Bijlage : Financiële verantwoording:

Bijgaand de financiële verantwoording op basis van de gerealiseerde uren. De overschrijding zit bij de uren die geschreven zijn onder het kopje opvolging. Dit is te verklaren door de inzet die Stichting Woon heeft uitgevoerd voor de complex-gewijze aanpak bij Our Domain. De uren voor coördinatie en overleg zijn lager uitgevallen dan begroot.

### Steunpunt wonen Diemen

Periode (september 2022 t/m augustus 2023)

	Begrote uren	Budget	Realisatie
spreekuur	156	€ 12.636	€ 12.798
opvolging (inzet bewonersconsulent)	156	€ 12.636	€ 23.733
coördinatie, overleg, rapportage (incl. opstartfase)	77	€ 8.778	€ 7.125
systeemonderhoud	8	€ 912	€ 912
Overige kosten (o.a. juridische ondersteuning)		€ 5.500	€ 5.054
<b>Totaal</b>	<b>397</b>	<b>€ 40.462</b>	<b>€ 49.622</b>

<b>Totaal realisatie september 2022 - augustus 2023</b>	<b>€ 49.622</b>
overschrijding	€ 9.160