

Samen sterker: in actie met bewoners



Inhoud

Voorwoord	3
Kerncijfers 2024	4
Hoofdstuk 1	
Dienstverlening aan individuele bewoners	5
Bewonerscontacten	5
Inloopspreekuren in de wijken	5
Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag	8
Emil Blaauw Proceskostenfonds	8
Klanttevredenheid	9
Zichtbaarheid !WOON	10
Pers	12
De Staat van de huurder	13
Hoofdstuk 2	
Dienstverlening aan bewonersgroepen	14
Huurdersorganisaties	14
Bewonerscommissies	15
Woonwagenwerk	15
VvE's	16
Wooncooperaties	17
Hoofdstuk 3	
Programma's en projecten	18
Starterscomplexen (v/h flexhuren)	18
Ouderenhuisvesting/ langer zelfstandig thuis	20
Jongerenhuisvesting	21
Woningkwaliteit en onderhoud	22
Energie	22
Sterke Buurten	25
Hoofdstuk 4	
Over !WOON	26

Voorwoord

Met trots presenteren we hier onze jaarrapportage 2024. We hebben (opnieuw) een zeer productief jaar achter de rug. We hadden een record aantal klantcontacten (ruim 83.000), ook wisten we een record aantal unieke huishoudens te helpen (ruim 22.000, inclusief de contacten waarbij we geen adres noteerden). Al die klanten waren in het algemeen tevreden, zo bleek uit het klanttevredenheids-onderzoek dat we kort na de zomer afrondden: ze waarderen het contact met !WOON gemiddeld met een 8,1. We hielpen ook veel bewonersgroepen, variërend van bewonerscommissies en huurderskoepels tot VvE's. Extra werk stopten we opnieuw in diverse starterscomplexen, waarvan Change= de bekendste is. We boekten in deze complexen voor een groot aantal huurders belangrijke resultaten, alle met betrekking tot ten onrechte verschuldigde servicekosten.

We waren blij met de nieuwe Wet betaalbare huur, die per 1 juli 2024 van kracht werd. Samen met de al eerder in werking getreden Wet goed verhuurderschap zijn er nu meer instrumenten om uitwassen in de woningverhuur aan te pakken. We overlegden met alle gemeenten waar we actief zijn over de onderlinge taakverdeling op dit vlak. In een aantal gemeenten gingen we in 2024 voor het eerst aan de slag. In Zaanstad verzorgen we per 1 januari het gemeentelijke meldpunt voor ongewenst verhuurgedrag. Per 1 maart doen we dat ook voor Landsmeer, Oostzaan en Wormerland. We mochten in 2024 niet klagen over de aandacht van zowel landelijke als lokale media voor ons werk. Daarnaast genereerden we met onze jaarlijkse signaleringsrapportage "De Staat van de huurder" (weer) de nodige aandacht van zowel pers als politiek.

We werkten in 2024 hard aan een nieuwe meerjarenstrategie voor 2025-2028. Nadat we in april input hadden opgehaald bij alle medewerkers, organiseerden we in mei een sessie voor externe relaties. Ook bij onze vrijwilligers haalden we input op. Na de zomer werd een concepttekst breed in de organisatie besproken, begin 2025 is uiteindelijk een definitieve versie vastgesteld.

Het financiële resultaat over 2024 was met € 156.012 hoger dan begroot (€ 0). Dat was vooral het gevolg van extra inkomsten; de uitgaven lagen vrijwel op het niveau van de begroting. Vooral op het vlak van transformatie, koepels en ouderenhuisvesting genereerden we extra opdrachten (en daarmee inkomsten).

Graag bedank ik al onze medewerkers en vrijwilligers voor hun enorme inzet in 2024. En dank ook aan al onze opdrachtgevers voor het in ons gestelde vertrouwen.

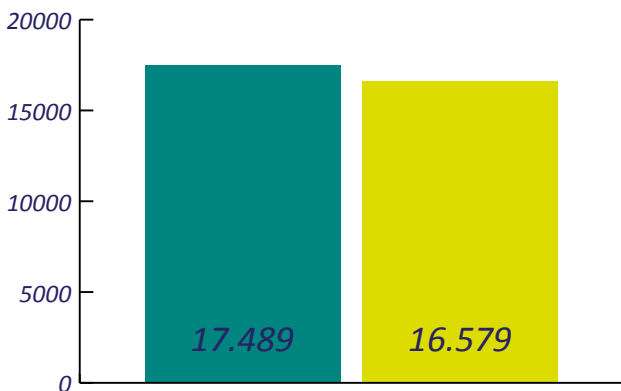
Evert Bartlema
directeur-bestuurder

Kerncijfers 2024

2024 2023



Unieke huishoudens op adres (regio)



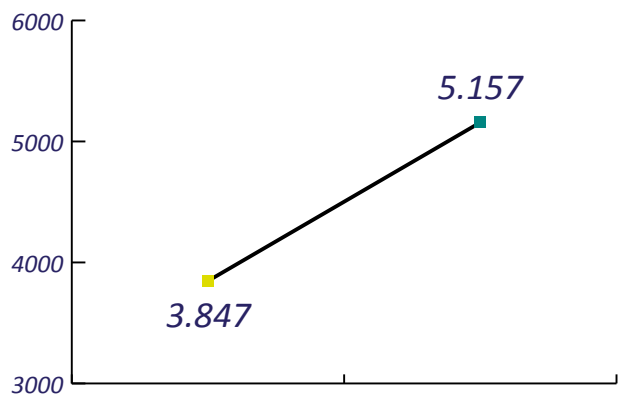
Aantal uren spreekuur / locaties (regio)

50 - 24
62 - 19

Unieke bezoekers website

247.000

Contacten zonder adres



Aantal voorlichtingen

(VvE's, ouderen, jongeren, woon coöps)



Aantal bewonerscommissies waarmee contact (Amsterdam)



Aantal VvE's

waarmee contact (Amsterdam)



Aantal medewerkers per 31 december

128
130

Aantal vrijwilligers per 31 december

142
221

HOOFDSTUK 1

Dienstverlening aan individuele bewoners

De medewerkers van !WOON helpen bewoners met vragen en problemen over wonen. Bewoners kunnen terecht op de verschillende spreekuren van !WOON in Amsterdam en de regio. En kunnen daarnaast per e-mail of telefoon worden geholpen. Problemen lossen we zoveel mogelijk op in samenspraak met verhuurders. Als dit niet lukt, wordt de gang naar de Huurcommissie of de rechter gemaakt.

Bewonerscontacten

We hadden in 2024 contact met 17.489 unieke huishoudens, een lichte toename t.o.v. 2023 (16.579). Daarnaast hadden we 5.157 contacten waarbij geen adres is genoteerd. Totaal registreerden we 83.435 contactmomenten. De telefonische frontdesk was op een enkele uitzondering na bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur. De frontdesk en de lokale teams handelen de vragen af. Veel contacten verliepen via het webformulier/e-mail/schriftelijk (40.834) of telefonisch (23.905).

Inloopsprekuren in de wijken

Ook in 2024 zijn we beschikbaar geweest voor bewoners met een behoefte aan meer persoonlijk contact. Hiervoor hebben we (inloop)sprekuren en de mogelijkheid om een afspraak te maken. Bij ernstigere onderhoudsgebreken en het vermoeden van een te hoge huur t.o.v. de woningwaardering gaan we op huisbezoek. Voordat we hiertoe overgaan is er eerst een (meestal telefonische) intake.

Er waren 28 (inloop)woonsprekuren op 24 unieke locaties. Deze waren totaal 49,5 uur per week geopend. Daarnaast verzorgden we 13 aparte spreekuren voor woningzoekers. In totaal waren er 41 spreekuren op 17 unieke locaties die totaal 76,5 uur geopend waren. In Amsterdam alleen waren er 5.273 spreekuurbezoeken, 6.181 contacten voor ondersteuning bij Woningnet en 1.687 huisbezoeken.

Verlaging huurprijs van € 1.725 naar € 712,79 per maand!

Een huurder betaalde een all-in huurprijs van € 1.725 per maand voor een volledig gemeubileerd appartement. De huurders benaderden Stichting !WOON aanvankelijk omdat hun borg niet werd terugbetaald door de verhuurder. Bij nader onderzoek bleek echter dat er veel meer mis was met de huurovereenkomst en de huurprijs. Op ons advies diende de huurder een verzoek in bij de Huurcommissie om de aanvangshuurprijs te laten toetsen. De voorzitter stelde vast dat de huurprijs onredelijk hoog was op basis van 132 punten en verlaagde deze naar de maximaal redelijke huurprijs van € 712,79 per maand. Daarnaast werd vastgesteld dat het hanteren van een all-in huurprijs oneerlijk is, omdat de kale huurprijs niet gescheiden was van de kosten voor meubilering en stoffering. Hierdoor konden de huurders niet weten of zij te veel betaalden voor de woonruimte. Naast de aanzienlijke verlaging van meer dan € 1.000 per maand, moest de verhuurder ook de legeskosten van € 300 betalen. Wat begon als een probleem rondom de borg, groeide uit tot een zaak waarbij huurders hun rechten wisten te verzilveren en teveel betaalde servicekosten terug ontvingen.

Spreekuren Amsterdam

Amsterdammers kunnen op 20 unieke locaties terecht in 8 stadsdelen (waaronder Weesp). In totaal was er een recordaantal van 78.103 contacten met bijna 21.000 unieke huishoudens, waaronder een kleine 5.000 contacten waarbij geen adres is genoteerd. Het aantal contacten (78.103) is met ruim 8% gestegen t.o.v. 2023. De meest voorkomende 3 onderwerpen van bewonersvragen waren onderhoud van de woning (32%), huurprijs/bijkomende kosten (18%) en huurcontract/opzegging (12%).

Spreekuren Haarlem

!WOON biedt ondersteuning aan Haarlemmers vanuit 2 locaties. In 2024 waren er 2.435 contactmomenten met 506 unieke huishoudens. Een stijging van respectievelijk 36% en 22% ten opzichte van 2023. De top 3 onderwerpen waar bewoners vragen over hebben: onderhoud (27%), gevolgd door vragen over huurprijs en bijkomende kosten (24%) en huurcontracten en huuropzeggingen (20%).

Spreekuren Amstelveen

!WOON is sinds 1 maart 2019 actief in Amstelveen vanuit twee locaties. In 2024 was het aantal contacten in Amstelveen iets gedaald, met een afname van 4% ten opzichte van 2023. Desondanks bleef !WOON goed in contact met bewoners, met een totaal van 1.310 contacten. Het contact vond voornamelijk plaats via e-mail (51%) en telefoon (35%). Het aantal spreekuurbezoekers steeg met 3% in vergelijking met het voorgaande jaar. Ook het aantal huisbezoeken is gestegen. In totaal bereikte !WOON 339 unieke adressen, een stijging van 1% ten opzichte van 2023. De meeste vragen in 2024 gingen over huurprijzen (31%), onderhoud (17%) en huurcontracten (14%). Vragen over onderhoud gingen, net als in 2023, vooral over ventilatie, vocht en schimmel in woningen.

Spreekuren Diemen

!WOON geeft sinds september 2022 invulling aan het Steunpunt Wonen Diemen. In 2024 zijn er in totaal 1.156 contacten geweest met 350 unieke huishoudens. De meeste vragen werden gesteld over de huurprijs en bijkomende kosten (33%). Gevolgd door vragen over onderhoud (23%) en huurrecht (14%).

Spreekuren Aalsmeer

In 2023 is !WOON een spreekuur in Aalsmeer gestart. In totaal zijn er 217 contacten met 49 unieke huishoudens geweest. De meest voorkomende vragen hadden betrekking op het onderhoud van de woning (43%), gevolgd door huurcontract en opzegging (17%) en de hoogte van de huurprijs en servicekosten (11%).



Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag ontving 594 meldingen over ernstige problemen met de verhuurder, direct van bewoners of via medewerkers. Dat zijn ruim 49 meldingen meer dan in 2023.

Diverse gemeenten

Met de diverse gemeenten waar we een rol spelen bij meldingen van ongewenst verhuurbedrag zijn afspraken gemaakt over onderlinge uitwisseling en taakverdeling. De gemeenten benutten de bestuursrechtelijke weg, !WOON biedt de huurder (civielrechtelijke) ondersteuning.

Top 5 Meldingen Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag

- | | | |
|----|--|-----|
| 1. | <i>Overtreding (huur)wet- en regelgeving</i> | 18% |
| 2. | <i>Borg</i> | 18% |
| 3. | <i>Huuropzegging-huurbescherming</i> | 17% |
| 4. | <i>Bejegening</i> | 12% |
| 5. | <i>Huurcontract</i> | 11% |

In de top 5 van onderwerpen zijn de eerste twee onveranderd ten opzichte van 2023. Wel is het aandeel kwesties rondom huuropzegging-huurbescherming flink toegenomen.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) blijft een belangrijke achtervang voor huurders die juridische bijstand nodig hebben tijdens een rechtszaak. We verwezen dit jaar 354 maal door naar het fonds, dat zijn er 35 meer dan vorig jaar.

Klanttevredenheid

In september benaderden we 2.988 bewoners met het verzoek online de enquête naar de klanttevredenheid in te vullen. We ontvingen 522 ingevulde enquêtes retour, een respons van ruim 17%. De respondenten waardeerden onze dienstverlening met een 8,1. Dat ligt boven het vastgelegde doel (8,0). Van de respondenten gaf 81% aan (heel) tevreden te zijn met de ontvangen informatie, iets meer dan in 2023 (80%). 83% van de respondenten gaf aan dat de kwestie waarvoor zij !WOON benaderden (deels) is opgelost. 84% van de respondenten is (heel) tevreden over de manier waarop hij/zij te woord is gestaan.

Collega's meldden ook dit jaar honderden voorvallen die gelden als intimidatie.

Voorbeeld 1: Bij hospitaverhuur/inwoning leidt gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen zoals de keuken nogal eens tot discussie en verbod op gebruik. Dit is schending van de huurovereenkomst. In één casus is de hoofdhuurder vaak verbaal agressief, scheldt en schreeuwt. Hij komt meerdere keren zonder toestemming in de kamer van onderhuurder en neust in spullen. Huurster betaalt € 1.550 voor een kamer van 17m². Samen met de tweede onderhuurder betaalt ze waarschijnlijk ruim de huur van hoofdhuurder. In strijd met de Wet goed verhuurderschap was er geen schriftelijke huurovereenkomst. Na vertrek vanwege de onveiligheid zijn we met terugwerkende kracht een procedure bij de Huurcommissie gestart.

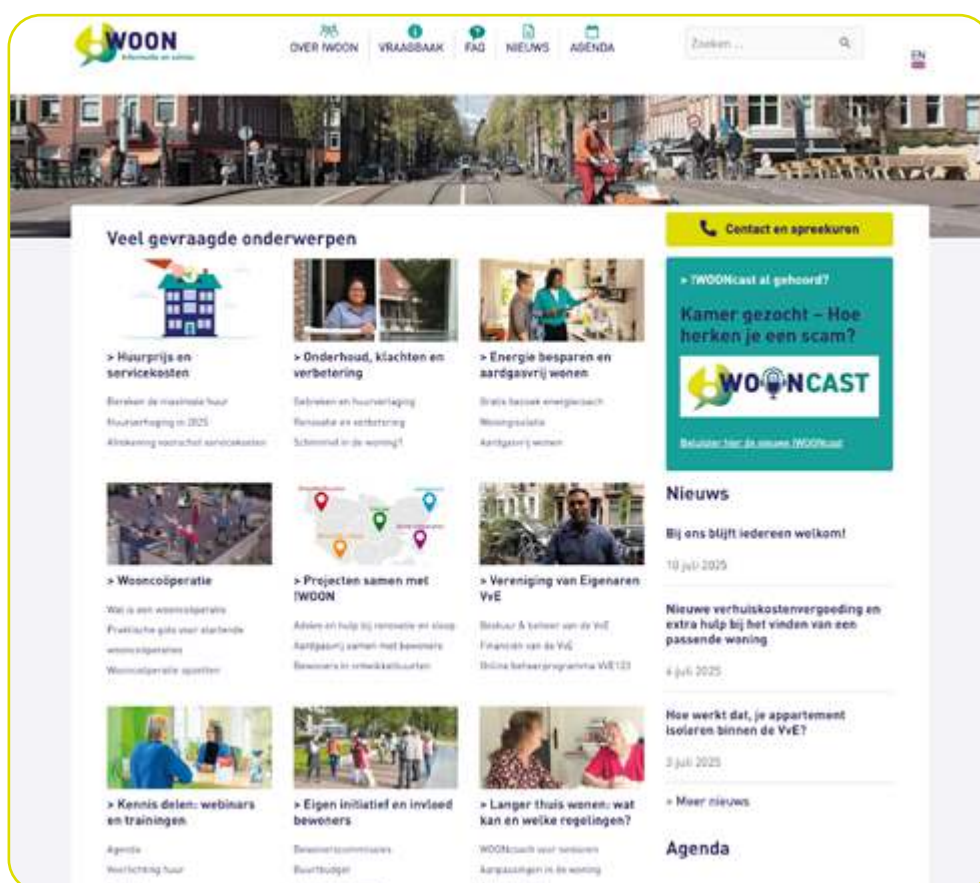
Voorbeeld 2: Gedurende het jaar deden huurders en collega's zeker 134 meldingen rond (het niet terugbetalen van) borg. Een aantal bemiddelaars of verhuurders overtreedt structureel de wet op dit punt. Extreme borgsommen nemen in aantal toe, ook door de steeds hogere huurprijzen. Zo zien we al regelmatig borgsommen van meer dan € 5.000.

Zichtbaarheid !WOON

!WOON wil dat haar dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk toegankelijk is. Het is daarom van groot belang dat onze dienstverlening goed vindbaar is. Zowel in de wijken waar wij actief zijn, als in de media en op het internet. Wij werken dan ook met veel aandacht aan onze zichtbaarheid. In 2024 deden we dit op verschillende manieren.

Website

Het aantal websitebezoeken (247.000) groeide licht ten opzichte van 2023. Vanwege gewijzigde definities van Google Analytics zijn de cijfers niet goed vergelijkbaar.



Nieuwsberichten, social media en nieuwsbrieven

We waren in 2024 actief op de volgende social media kanalen:



We stuurden 2x onze algemene nieuwsbrief (4.600 abonnees), 4x de VvE-nieuwsbrief (2.500 abonnees) en 1x de nieuwsbrief Energie besparen (7.000 abonnees). Verder stuurden we 6x een nieuwsbrief voor bewoners van Change= (1.400 abonnees); zo hielden we hen op de hoogte van de ontwikkelingen inzake de diverse procedures. Een soortgelijke nieuwsbrief verzonden we naar huurders van Rockfield (2x) en Greystar/Our Domain.

Campagnes

We organiseerden twee campagnes: één rond de huurprijs/servicekosten in april/mei en één rond energiebesparing in het najaar. Posters rond deze thema's waren overal in Amsterdam te zien. Energiecampagne was ook te zien in Haarlem, Heemstede, Zandvoort en Bloemendaal. We adverteerden extra in buurt- en wijkkranten, op AT5 en in Het Parool en De Telegraaf. In een aantal buurt- en wijkkranten adverteerden we in elke editie, afhankelijk van de kosten.

Podcast

Nieuw vorig jaar was de WOON-cast: een serie van drie podcasts. In elke aflevering komen collega's en/of bewoners aan het woord, achtereenvolgens op de thema's "Hoge servicekosten", "Wat doe je bij een gebrek in je huurwoning?" en "Kamer gezocht, hoe herken je een scam?".

Pers

Mede door onze publicaties op onze website en social media wisten lokale en landelijke media !WOON in 2024 uitstekend te vinden. Kassa besteedde met onze input aandacht aan woekerhuren en aan de hoge servicekosten bij Change=. EenVandaag en Radar maakten een uitzending over enkelglas als gebrek. Bij Radar namen we deel aan een uitzending over goed verhuurderschap. Het Parool berichtte over schimmel, Change=, enkelglas, de wooncrisis. Het Financieel Dagblad schreef over contractkosten, bemiddelingskosten en allonges bij huurcontracten. De Volkskrant en het NRC maakten reportages over intimidatie. De Telegraaf schreef over hoge kamerhuren en over de effecten van de Wet Betaalbare Huur. Nu.nl, Vastgoedjournaal en de NOS schreven over de overeenstemming met verhuurder CBRE over terugbetalen van te hoge servicekosten in het voormalige Change= pand in Nieuw-West. AT5 maakte met onze input items over Change=, dure kamers, schimmel, hoge huren, oplichting bij woning zoeken, enkelglas als gebrek en onze signalen over de Amsterdamse woningmarkt. Regionale media schreven over onze spreekuren in Amstelveen, Diemen, Haarlem en Zaanstad.

We hadden een actieve rol in de redactieraad van NUL20, waar we aandacht vroegen voor het bewonersperspectief.

Huisbaas moet ex-huurders bijna 11.000 euro betalen - maar is spoorloos

18 december 2024, 07:00 uur · Aangepast: 18 december 2024, 09:34 uur · Door: Michiel Klaassen

De huurcommissie heeft een huisbaas op de vingers getikt voor te hoge huurprijzen en het inhouden van de borg. De verhuurder, volgens het contract ene Carlos, moet daarom duizenden euro's aan zijn ex-huurders betalen - maar lijkt verdwenen.



Huurcommissie stuurt vordering van bijna 11.000 euro - AT5

De Staat van de huurder

Als onderdeel van onze signaleringstaak brachten we in het voorjaar de publicatie [Staat van de huurder](#) uit, waarin we een selectie presenteerden van de kwesties die we tegenkwamen op de woningmarkt in Amsterdam en omgeving. De publicatie werd o.a. besproken in de raadscommissie Woningbouw en Volkshuisvesting van de gemeente Amsterdam.



HOOFDSTUK 2

Dienstverlening aan bewonersgroepen

Samen bereik je meer. Bewoners en huurders die zich verenigen staan sterker in het overbrengen en het realiseren van hun ideeën en wensen. Daarom ondersteunen we bewoners bij alle vormen waarin ze zich verenigen, van huurdersorganisaties via bewonerscommissies tot wooncoöperaties. Ook ondersteunen we VvE's. VvE's zijn een verplichte vereniging. Omdat kleinere VvE's zich daar niet altijd van bewust zijn, bieden wij vooral hen extra ondersteuning.

Huurdersorganisaties

!WOON ondersteunt structureel vier van de zeven grote huurderskoepels in Amsterdam en zes huurderskoepels uit de regio. Daarnaast werd in 2024 ondersteuning en advies geboden aan de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels (FAH), het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA) en het Landelijk Huurders Platform van Woonzorg. Dit doet !WOON voornamelijk met middelen van deze organisaties. Aanvullend doen we e.e.a. vanuit de gemeentelijke basissubsidie. Zo verzorgden we notities over achtereenvolgens het huurverhogingsbeding in de vrije sector, warmtetarieven 2024, de uitvoeringsagenda ouderenhuisvesting Gemeente Amsterdam en het rapport van de Nationale Ombudsman 'Als je je huis uit moet'. Ook voorzagen we de huurderskoepels regelmatig van signalen uit de praktijk van de lokale teams. We leverden een actieve bijdrage aan periodiek overleg over renovatie/sloopprojecten en gerelateerde beleidskwesties van o.a. Huurgenoot/Stadgenoot en HYA/Ymere. We werkten ook aan een toolkit voor huurdersorganisaties; die is begin 2025 gepubliceerd.

Bewonerscommissies

In 2024 hadden we 1.447 contacten met 188 bewonerscommissies. Met 89 commissies ging het contact over onderhoud, renovatie of sloop, met 99 ging het over beheerkwesties (dagelijks beheer, servicekosten, kwaliteit woonomgeving, overlast). Van de eerste groep konden 88 commissies een beroep doen op medefinanciering door de verhuurder op grond van de Kaderafspraken.

Bij renovatie en sloopp projecten hebben bewonerscommissies een belangrijke functie. Zij zorgen ervoor dat het overleg met de verhuurder plaatsvindt en dat de wensen en belangen van de bewoners ingebracht worden. De formele rechten van een bewonerscommissie zijn vastgelegd in de Wet Overleg Huurders Verhuurder en uitgewerkt in de Amsterdamse Kaderafspraken.

Huurders krijgen het advies zich te organiseren in een bewonerscommissie als ze te maken krijgen met renovatie of sloop en nieuwbouw. Op die manier kunnen zij beter opkomen voor de gezamenlijke belangen van de bewoners. De positie van de bewonerscommissie is geregeld in de Overlegwet. Voor projecten van woningcorporaties in Amsterdam zijn aanvullend afspraken vastgelegd in de 'Amsterdamse Kaderafspraken'.

In 2024 waren er 1.447 contacten met 188 bewonerscommissies. Met 89 commissies ging het contact over onderhoud, renovatie of sloop, met 99 ging het over beheerkwesties (dagelijks beheer, servicekosten, kwaliteit woonomgeving, overlast). Van de eerste groep konden 88 commissies een beroep doen op medefinanciering door de verhuurder op grond van de Kaderafspraken.

Woonwagenwerk

In vervolg op het vastgestelde gemeentelijk beleidskader hebben we dit jaar Woonwagenbelangen Amsterdam (WWBA) geadviseerd bij het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente. Het doel van de samenwerkingsafspraken is het overleg tussen gemeente en WWBA meer structuur te geven en het wederzijds vertrouwen te bevorderen. Er zijn werkaafspraken gemaakt over een overlegstructuur voor 2025 en de onderwerpen die de komende tijd op de agenda staan. De overeenkomst is in december 2024 vastgesteld en inmiddels door beide partijen ondertekend.

Op één van de belangrijkste onderwerpen, de uitbreiding van standplaatsen, zijn in 2024 enkele stappen gezet. Er liggen voor een aantal locaties uitbreidingsvoorstellen. Bij bewonersavonden van twee van deze locaties (in Weesp en Sloten) is !WOON aanwezig geweest ter ondersteuning van de bewoners. Gedurende het jaar adviseerden we bewoners van de Zuiderzeeweg over voornemens van de gemeente om hen elders te huisvesten. We gaven in 2024 ook weer adviezen aan individuele bewoners over het huren van een standplaats, het onderhoud en het medehuuderschap.

VvE'S

Amsterdam telt ruim 23.000 Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Die zijn goed voor zo'n 294.000 woningen. Woon je in een appartement, dan bezit je één van deze appartementsrechten en ben je van rechtswege automatisch lid van de VvE. Het lidmaatschap brengt een aantal verplichtingen, kansen en uitdagingen met zich mee. !WOON helpt eigenaar-bewoners met praktische informatie, ondersteunt bij vragen en organiseert gratis cursussen.

In 2024 hadden we 787 contacten met eigenaar-bewoners in een VvE. Daarnaast hadden we 445 contacten met 128 VvE's (het bestuur). Ruim 65% was een kleine VvE (minder dan 10 woningen). Het aandeel gemengde VvE's lag op 43%. Ten opzichte van 2023 zien we een verschuiving van contacten met een individuele eigenaar-bewoner naar contacten met de VvE.

De meeste vragen van VvE's gaan over:

- **financiën:** breukdelen, begroting/jaarrekening, maandelijkse ledenbijdrage, wanbetalers;
- **onderhoud:** wie is waar verantwoordelijk voor, schade door uitblijven reparaties, hoge onderhoudskosten (inflatie, gestegen bouwkosten);
- **vergadering van eigenaren:** besluitvorming, organisatie, verslaglegging;
- **besturen en beheren:** taken van het bestuur, rol van de beheerder, ontslag, benoeming.

We organiseerden dit jaar 20 cursussen (18 als webinar en 2 fysieke bijeenkomsten) over 11 onderwerpen: Help, ik woon in een VvE (basiscursus), Aardgasvrij, Bestuur & Beheer, Financiën, Huishoudelijk reglement, Overtredingen, Verbouwen, Vergaderen, Verhuur van kamers, Verhuur aan toeristen en Wijzigen van de splitsingsakte.

Het gratis online beheerprogramma voor kleine VvE's, VVE123 telt momenteel 316 accounts. Het actieve gebruik ligt echter veel lager. We vernieuwden de flyer van !WOON voor VvE's en eigenaar-bewoners. In samenwerking met het gemeentelijke VvE-team ontwikkelden we ook een gezamenlijke flyer. We waren aanwezig bij de netwerkbijeenkomsten voor VvE's en de beheerders-bijeenkomst van de gemeente. De specialisten zijn beschikbaar voor bijdragen aan extern gefinancierd werk, zoals dat van team BEET en voorlichting over gemengde VvE's op verzoek van huurderskoepels en corporaties.

Wooncoöperaties

De nieuwe regering continueert de inzet op rijksniveau om wooncoöperaties te stimuleren. In totaal is er nu 40 miljoen euro beschikbaar, vooral voor een revolverend fonds voor wooncoöperaties, maar ook voor Cooplink, het landelijke netwerk voor wooncoöperaties. We ondersteunden dit netwerk op een aantal thema's.

We stonden in 2024 31 groepen bij, iets meer dan in 2023. Sommige vragen om informatie, andere willen ook ondersteuning om in de gemeentelijke kaartenbak te komen. Nieuw is dat groepen niet alleen met vragen over nieuwbouw of beheercoöperaties komen, een aantal wil of gaat in gesprek met een particuliere eigenaar of belegger over de overname van een gebouw. Een aantal van deze initiatieven heeft in 2024 de pers gehaald.

We breidden de training voor startende wooncoöperaties uit naar vijf delen. De training is specifiek voor groepen die in de Amsterdamse kaartenbak willen en willen deelnemen aan een gemeentelijke tender. Er zijn in 2024 twee reeksen gegeven, daaraan namen in totaal zes groepen deel.

We ondersteunen Cooplink bij het overleg met BZK over dit fonds. Ook ondersteunden we Cooplink bij het ontwikkelen van een keurmerk voor wooncoöperaties. Cooplink zal dit in 2025 introduceren.



HOOFDSTUK 3

Programma's en projecten

Naast onze reguliere dienstverlening aan individuele bewoners en bewonersgroepen, werken we via programma's en projecten ook aan een aantal meer specifieke taken. Het gaat om inzet op het gebied van (achtereenvolgens) starterscomplexen, ouderen, jongeren, woningkwaliteit, energie en sterke buurten.

Starterscomplexen (v/h flexhuren)

Het programma Flexhuren ondersteunt huurders in grote “jongerencomplexen” van particuliere verhuurders. Kenmerkend in het werk van programmateam Starterscomplexen zijn de vaak hoge en onduidelijke servicekosten bovenop de huurprijs. Dit is vooral aan de orde in diverse grote complexen van particuliere ontwikkelaars. We boekten in 2024 aanzienlijke successen in de vaak langdurige en taaie processen.

In de complexen wonen veel niet-Nederlandstalige bewoners. De contracten zijn deels gereguleerd, deels geliberaliseerd en soms tijdelijk en/of gericht op specifieke doelgroepen. 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. De nasleep daarvan loopt nog wel.

Wij controleren de redelijkheid van de bijkomende kosten en proberen samen met de bewoners het gesprek hierover aan te gaan met de verhuurder. Daarbij stimuleren we het oprichten van een bewonerscommissie. Dat gaat niet vanzelf, mede vanwege de hoge doorstroom en veel niet-Nederlandstalige bewoners. Ook bemoeilijken verhuurders de oprichting nogal eens door hoge eisen te stellen. Toch is het in negen complexen gelukt om een bewonerscommissie op te richten.

Grote vooruitgang zagen we in de complexen die voorheen beheerd werden door Change=. Veel huurders hebben nog een grote som van Change= tegoed, daartoe wonnen we een serie rechtszaken. Op het August Allebéplein in Nieuw-West werd Change= ontslagen als beheerder. Met de nieuwe eigenaar en de huurdersvereniging kwamen we een realistisch en sterk verlaagd maandelijks voorschot servicekosten overeen. Over de afrekening van 2019 tot en met 2023 bereikten we een schikking voor alle 500 huidige en circa 700 ex-bewoners. Dat levert vaak duizenden euro's per bewoner op. Bij het complex aan het Stantonplein in Zuidoost wil de eigenaar tot een soortgelijke schikking komen, maar wacht de procedure af die Change= tegen hen heeft aangespannen. Ondertussen is wel alvast het maandelijks voorschot servicekosten met ruim € 100 per maand verlaagd. Ook wonnen we vele honderden procedures bij de Huurcommissie over de jaren 2019, 2020 en 2021. Uitspraken over 2022 komen in januari 2025.

Bij verhuurder Greystar/Our Domain hebben wij huurders in twee complexen bijgestaan. Na succesvolle procedures bij de Huurcommissie kwam het tot gesprekken en oplossingen voor alle 2000 bewoners van het complex in Zuidoost. Dat levert over drie jaar circa € 600 per bewoner op.

Bij verhuurder Rockfield is dat nog niet zover. We wonnen een procedure in een complex op de Spaklerweg; 400 huurders uit vier andere complexen brachten een dagvaarding uit. Dat leidde het eind van het jaar tot nieuwe gesprekken die we begin 2025 hopen om te zetten in een overeenkomst.

Ook bij de verhuurders Van Hooijdonk en Hicondo wonnen we procedures. Een rechtszaak bij XIOR leidde tot nieuwe gesprekken, ook daar lijkt nu een overeenkomst in zicht. Bij diverse andere verhuurders lopen nog discussies.

Ouderenhuisvesting/ langer zelfstandig thuis

Het programma Ouderenhuisvesting richt zich met name op informatievoorziening aan de ouder wordende Amsterdammers. Onze 14 vrijwillige wooncoaches legden in totaal 140 huisbezoeken af, ruim twee keer zoveel als vorig jaar. Er is regelmatig meer dan één keer contact met een bewoner; bij diverse ouderen is één bezoek niet genoeg. We gaven de wooncoaches een wat uitgebreidere rol; naast individueel huisbezoek verzorgen zij soms ook collectieve voorlichtingen, zoals groepsgesprekken in buurthuizen.

We verzorgden in 2024 op 28 momenten voorlichting (op locaties als OBA, Huis van de wijk, seniorencafés etc.).

We informeerden, soms met hulp van tolken, groepen ouderen met een diverse achtergrond. We bereikten ook bewoners uit de vrije huur- en koopsector.

Ruim 1.000 bewoners bezochten de zeven 55+ informatiemarkten die door de gemeente werden georganiseerd. !WOON was daar aanwezig met een informatiestand, wooncoaches gingen in gesprek met bewoners. We ontwierpen in 2024 een nieuwe folder 'Langer zelfstandig thuis, wat betekent dat voor mij?', waarin we een overzicht geven van de belangrijkste regelingen voor oudere Amsterdammers.

Diverse bewonersgroepen zoals OKbloomers, Stadsdorpen en OWA50+ kregen vanuit het programma ondersteuning en advies. We ondersteunen twee stedelijke migrantenorganisaties bij het agenderen van de informatieachterstand van ouderen met een migratieachtergrond. Uit deze overleggen is een pilot 'Train de trainer' voortgekomen.



Jongerenhuisvesting

Het programma Jongerenhuisvesting organiseerde 38 (voorlichtings-)bijeenkomsten (28 voor jongeren, 4 voor professionals en 6 voor een combinatie). In totaal waren er 1.442 deelnemers.

Naast workshops, webinars en pop-up spreekuren op opleidingslocaties, ontwikkelden we nieuwe vormen om de doelgroep te bereiken. Zo ontwikkelden we WoonWijs, een reeks bijeenkomsten voor jongeren die actief zijn in huurdersverenigingen, bewonerscommissies of (studenten)vakbonden. Ook organiseerden we in samenwerking met de Woonbond, ASVA en LSVb weer de jaarlijkse Woontop Jongerenhuisvesting in Pakhuis de Zwijger. We richtten ons dit jaar vaker op een nog jongere doelgroep. Zo gaven we pilotlessen over wonen op het Lumion College in Nieuw-West en het ROC in West. Doel is om de jongeren tijdig bewust te maken over de woningmarkt en het belang van inschrijven op WoningNet. Tijdens de introductieweken waren we actief op het ROC, de HvA, Inholland, VU en UvA; we kwamen daar met ruim 700 studenten in contact.



Woningkwaliteit en onderhoud

Woningkwaliteit

Het programma Woningkwaliteit houdt zich bezig met gezondheid schadelijke gebreken. Dat zijn in de eerste plaats vocht- en schimmelklachten, in de tweede plaats loden leidingen. Daarnaast gaat het om hittewoningen, ongedierte, open geisers, moederhaarden en gaskachels.

Vocht en schimmel

Over vocht en schimmel waren er 8.330 contacten, een forse stijging t.o.v. 2023. We volgden de in 2023 gestarte Amsterdamse vocht- en schimmelaanpak van de corporaties en de gemeente kritisch; uit casuïstiek bleek dat het in de uitvoering niet altijd goed gaat. We schreven een eigen evaluatie van deze aanpak; die is meegenomen in de stedelijke evaluatie. We droegen verder bij aan diverse voorlichtingen over het onderwerp bij huurdersorganisaties. Ook werkten we aan de ontwikkeling van nieuwe (pro-)actieve aanpakken.

Loden leidingen

!WOON vervolgde met de gemeente het proactief blokgewijs opsporen van loden leidingen. We treffen die nog steeds aan in particulier bezit (in ca. 8% van de bezochte kruipruimtes). In 2024 waren het er 715. Bepaalde verhuurders en beheerders komen vaker voor. Samen met de gemeente Amsterdam ontwikkelden we daarom een aanvullende eigenaargewijze aanpak.

Energie

Het programma Energie omvat drie verschillende programma's en projecten: het programma Bewoners en Energietransitie (BEET), het Project Energie en Woningverbetering (PEW) en het Energiecoachproject. Voor de laatste twee programma's ontvangen we van de gemeente Amsterdam aparte financiering (vanuit Armoedebestrijding resp. Ruimte en Duurzaamheid). Gezamenlijk wordt een campagne georganiseerd met diverse activiteiten tijdens de landelijke Klimaatweek.

Bewoners en Energietransitie (BEET)

De betaalbaarheid van warmtenetten was een belangrijk thema in 2024. De plannen voor uitbreiding van de netten stokte, omdat het vertrouwen tussen de partijen weg was. !WOON heeft het gebrek aan vertrouwen van bewoners onder de aandacht gebracht bij de diverse partners in energietransitie. Dit droeg bij aan het uitgangspunt dat de eindgebruiker (bewoner) in het vervolg centraal moet staan bij de warmtetransitie in de stad. Vanuit het team hebben we in Zuidoost, Noord en Nieuw-West voorlichtingen gegeven en kookworkshops verzorgd. Dit deden we ondermeer samen met Jouw Huis van Morgen van de gemeente en we waren bij voorlichtingen voor de VvE Aanpak in Zuidoost.

Project Energie en Woningverbetering (PEW)

Na vele jaren afzonderlijke financiering organiseerden we het werk van het projectteam Energie en Woningverbetering dit jaar voor het eerst vanuit de basissubsidie van de gemeente Amsterdam. De gemeente voegde hiertoe € 350.000 aan de basissubsidie toe. Het PEW begeleidde dit jaar 62 projecten met in totaal 3.658 huurwoningen, alle met actieve bewonersgroepen die betere woningisolatie willen in hun pand of complex. 23 van deze projecten zijn nieuw gestart afgelopen jaar. In 20 projecten kwam de woningverbetering rond, in deze complexen zijn totaal 769 woningen. De meeste van deze projecten startten we al in eerdere jaren.



Enkelglas?

Niet van deze tijd

!WOON helpt. Gratis en goed.

**Doe er iets aan.
Regel dubbelglas!**



Bezoek onze website www.wooninfo.nl/energie

Verdeling projecten over de stad en aantal woningen:

	Projecten	Aantal woningen
Centrum	10	60
Nieuw-West	3	1.059
Noord	3	63
Oost	12	875
West	12	234
Zuid	21	1.366
Zuidoost	1	1
Stedelijk	62	3.658

Procedures

In 2024 sprong de positieve uitspraak in de proefprocedure 'enkel glas als gebrek' voor een woning aan de Utrechtsestraat het meest in het oog. Inmiddels is de verhuurder in hoger beroep gegaan. Wanneer nu ook het Gerechtshof zou oordelen dat enkel glas een gebrek is ontstaat er jurisprudentie met een mooi handelingsperspectief voor huurders in slecht geïsoleerde woningen. We volgen deze zaak uiteraard op de voet, in de advocaat is voorzien via het EBF. Ook in een rechtszaak over 12 particulier verhuurde woningen aan het Europaplein is een positieve uitspraak gedaan. Verhuurder AHAM moet tegen een redelijke huurverhoging dubbelglas plaatsen.

Bij een zaak aan het Merwedeplein is de uitspraak gedeeltelijk positief: verhuurder Rappange moet daar ook isolatieglas plaatsen, maar de huurverhoging die mag worden gevraagd is o.i. onredelijk. We ondersteunen deze huurder bij een hoger beroep.

Energiecoach

In het afgelopen jaar kwamen onze energiecoaches (door ons getrainde vrijwilligers) weer bij heel veel bewoners thuis om hen te voorzien van energieadvies en de nodige bespaarproducten. In Amsterdam (inclusief Weesp) gaven we 1.773 energiebespaaradviezen, in Zuid- Kennemerland (Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort) 115 en in Zaanstad (tot 1 juli 2024) 39.

Eind 2024 waren er totaal 109 vrijwilligers voor het project actief als energiecoach. In Amsterdam zijn 31 nieuwe vrijwilligers opgeleid als energiecoach in Amsterdam en 25 energiecoaches hebben afscheid genomen.

In 2024 heeft de samenwerking met de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool van Amsterdam geleid tot de start van zeven nieuwe vrijwilligers. Ook is er nog steeds een aantal vrijwilligers werkzaam bij de Gemeente Amsterdam.

Sterke Buurten

Team Sterke Buurten ondersteunt bewoners die willen meebeslissen over zaken die hun buurt en directe leefomgeving aangaan. Dit doen we voornamelijk in buurten waar veel op de planning staat (verdichting, herinrichten openbare ruimte, verduurzaming etc.). En in buurten waar duurzaam geïnvesteerd wordt in het verbeteren van de leefbaarheid. Wij ondersteunen bij het komen tot keuzes en standpunten, we verbinden bewoners, versterken bestaande netwerken en helpen bewoners zichzelf te organiseren.

Wij hebben een ondersteunende rol gespeeld bij de Proeftuin Buurtplatformrecht, waar in juni 2024 het daadwerkelijke [Buurtplatformrecht](#) uit voort is gekomen. Buurtplatformen die erkenning willen aanvragen, kunnen hierbij ondersteuning krijgen. Team Sterke buurten begeleidt ook de [Amsterdamse coalitie van buurten](#) en neemt deel aan de [Participatiewerkplaats](#).

In 2024 boden wij, deels in het kader van het Nationaal Programma Samen Nieuw-West, buurtgerichte ondersteuning in Nieuw-West: De Punt, Couperusbuurt, Knijptijzerpanden, Deysselbuurt, Johan Jongkindstraat.

In Zuidoost deden wij dit in vrijwel alle buurten, deels vanuit Buurtbudgetten, deels vanuit het Masterplan Zuidoost, waaronder de E, G, H en K-buurt, Reigersbos, Holendrecht, Gein, Nellestein en Venserpolder.

In Noord waren we actief in de Vogelbuurt/het IJplein en in Plan van Gool.

HOOFDSTUK 4

Over !WOON

!WOON wil bijdragen aan een betere woon- en leefsituatie en aan meer invloed en zeggenschap van bewoners in de metropoolregio Amsterdam. We realiseren deze missie door bewoners en bewonersgroepen te adviseren en ondersteunen bij al hun woonvragen en woonkwesties. Daarnaast signaleren we actief, agenderen we wat we belangrijk vinden en verbinden we bewoners aan elkaar en aan de (politieke) instituties.

Kernwaarden

We handelen vanuit vier kernwaarden:

- **Toegankelijk:** we zijn laagdrempelig bereikbaar voor iedereen
- **Klantgericht:** we werken vanuit de behoefte van bewoners
- **Deskundig:** we weten waar we het over hebben, we adviseren vanuit kennis en ervaring
- **Onafhankelijk:** we kijken vanuit bewonersperspectief, maar zijn geen belangenbehartiger

Overal in de stad en de regio

!WOON heeft 8 vestigingen in Amsterdam, in elk stadsdeel één en een centraal kantoor. We houden spreekuren op vele locaties in huizen van de wijk, bibliotheken en andere publiekslocaties. Daarnaast hebben we spreekuren in Amstelveen, Aalsmeer, Diemen en in Haarlem. Vanaf 2024 ondersteunen we Zaanstad met een Meldpunt ongewenst Verhuurbedrag. Ook in Landsmeer, Oostzaan en Wormerland ondersteunen we de gemeente bij de meldpuntrol van de Wet goed verhuurderschap.

Raad van Toezicht

!WOON kent een Raad van Toezicht, die toezicht houdt op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Zij fungeren tevens als werkgever en klankbord van de bestuurder.

De Raad van Toezicht bestond op 31 december 2024 uit de volgende leden:

Dhr. C. (Christoffel) Klap, voorzitter*

Dhr. H.Q. (Quint) Meijer

Mevr. A.M. (Anne) Graumans (op voordracht van de OR)

Dhr. W.G.C. (Wim) Klei

Mevr. M.F. (Monique) Brewster

**Vanaf 13 mei 2024, tot die tijd vervulde de heer Q. Meijer die rol.*

Commissies 2024

De RvT kende in 2024 de volgende twee commissies:

- **Auditcommissie:** Monique Brewster, Christoffel Klap (tot 13 mei), Wim Klei (vanaf 13 mei).
- **Remuneratiecommissie:** Anne Graumans, Wim Klei (tot 13 mei), Christoffel Klap (vanaf 13 mei).

De RvT heeft over 2024 een eigen jaarverslag opgesteld; [klik hier](#).

Personeel

Eind 2024 waren 128 medewerkers in dienst, waarvan 101 met een vast contract en 27 met een tijdelijke aanstelling. Iets minder dan 25% werkt fulltime, de rest parttime. Er zijn in 2024 13 nieuwe medewerkers ingestroomd en 15 medewerkers uitgestroomd. Het lukt in het algemeen goed om vacatures te vervullen.

!WOON kende in 2024 een hoog ziekteverzuim (7,5%), al zitten we nog wel iets onder het niveau van de sector Sociaal Werk (waar !WOON deel van uitmaakt). Er is in 2024 veel inzet gepleegd op verzuimpreventie en verzuimbegeleiding (o.a. verzuimgesprekken volgens vaste schema's, meerdere trainingen voor leidinggevendenden, nauwere samenwerking met de arbodienst via o.a. een structureel medisch overleg). Ook kon medio 2024 één vaste bedrijfsarts voor alle medewerkers worden aangesteld.

Vrijwilligers

Eind 2024 waren er 142 vrijwilligers actief bij !WOON. Het grootste deel van hen was actief als energiecoach (109). Daarnaast waren vrijwilligers actief als wooncoach en als spreekuurhouder bij de spreekuren voor woningzoekenden. Er zijn ook enkele vrijwilligers die meerdere rollen combineren.

Stageplekken

!WOON had in 2024 in totaal 8 stagiaires, waarvan er 1 direct na afloop van de stageperiode in dienst is getreden. Begin 2025 zal een tweede stagiaire in dienst treden. Bij elke lokale vestiging is in beginsel elk jaar een stageplek beschikbaar voor een student van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Deze samenwerking functioneert al vele jaren naar volle tevredenheid van alle betrokkenen.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad bij !WOON bestaat uit 5 leden. Zij overlegden in 2024 zes keer formeel en twee keer informeel (artikel 24-overleg) met de directie. De belangrijkste onderwerpen waren: ziekmeldingsprotocol, regeling Onregelmatigheidstoelage, gedragscode medewerkers, meerjarenstrategie, medewerkerstevredenheidsonderzoek (plus aanbevelingen OR), Reiskosten- en thuiswerkvergoeding, Loonfunctiegebouw, Werkdruk en verzuim, Begroting 2025.

Leren binnen de organisatie

Vanuit de !WOONacademie zijn in 2024 diverse trainingen voor medewerkers georganiseerd (o.a. over vocht en schimmel, schrijven van nieuwsberichten, bemiddelingsvaardigheden, positief beïnvloeden van lastig gedrag en stimuleren van zelfredzaamheid). Ook is twee keer een reeks van 10 scholingen voor nieuwe medewerkers verzorgd. In een drietal !WOONcafés zijn alle medewerkers bijgepraat over actuele thema's.

Gegevens rechtspersoon

Stichting !WOON is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41207159

Adres hoofdvestiging: Nieuwezijds Voorburgwal 32, 1012 RZ Amsterdam

Algemeen telefoonnummer: 020 5230 130

Algemeen e-mailadres voor niet inhoudelijke vragen: info@wooninfo.nl

Stichting !WOON is een Algemeen nut beogende instelling (ANBI) met RSIN nummer 008698922.

De jaarrekening wordt gecontroleerd door Dubois & Co Registeraccountants.

COLOFON

Dit is het jaarverslag 2024 van Stichting !WOON

!WOON

Nieuwezijds Voorburgwal 32

1012 RZ Amsterdam

020 5230 130

info@wooninfo.nl

www.wooninfo.nl

Teksten en eindredactie

Communicatie en directie

Vormgeving

Graficare

Amsterdam, juli 2025

Gebruik van onderdelen van deze uitgave door middel van digitale media, druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook is welkom, wel graag met bronvermelding en verwijzing naar www.wooninfo.nl

KVK 41207159

IBAN NL84 INGB 0004 7905 02

IBAN NL85 SNSB 0635 1136 94

Vestigingen van !WOON

!WOON team Centrum

Recht Boomssloot 52
1011 EC Amsterdam

!WOON team Nieuw-West

Groenpad 4
1068 EB Amsterdam

!WOON team Noord

J. Drijverweg 5
1025 BH Amsterdam

!WOON team Oost

2e Boerhaavestraat 46 HS
1091 AN Amsterdam

!WOON team West

1e Helmersstraat 106D
1054 EG Amsterdam

!WOON team Zuid

Tweede Van der Helststraat 66
1072 PG Amsterdam

!WOON team Zuidoost

Harriët Freezerstraat 117 A
1103 JP Amsterdam

!WOON Haarlem

Generaal Cronjéstraat 1A
2021 JA Haarlem

Amstelveen: spreekuren in wijkcentrum Alleman en De Bolder

Aalsmeer: spreekuur op het Raadhuis

Diemen: spreekuur in 't Kruidvat