

Stichting !WOON

Jaarverslag 2025



Inhoud

Voorwoord	3
Kerncijfers 2025	4
Hoofdstuk 1	
Dienstverlening aan individuele bewoners	5
Bewonerscontacten	5
Inloopsprekuren in de wijken	5
Cursussen, voorlichting, webinars	7
Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag	8
Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF)	9
Klanttevredenheid	9
Zichtbaarheid !WOON	9
Hoofdstuk 2	
Dienstverlening aan bewonersgroepen	11
Huurdersorganisaties	11
Bewonerscommissies	12
Woonwagenwerk	12
VvE'S	13
Wooncoöperaties	14
Hoofdstuk 3	
Programma's en projecten	15
Starterscomplexen	15
Ouderenhuisvesting / langer zelfstandig thuis	16
Jongerenhuisvesting	17
Woningkwaliteit en onderhoud	18
Energie	19
Sterke Buurten	21
Hoofdstuk 4	
Over !WOON	22

Voorwoord

Wonen was in 2025 een van de belangrijkste thema's in de verkiezingscampagne voor de Tweede Kamer. Dat was niet voor niets: de krapte op de woningmarkt raakt steeds meer mensen. !WOON ziet in Amsterdam en omliggende gemeenten dagelijks de gevolgen. Verhuurders die misbruik maken van de krapte, jongeren die er niet tussenkomen, ouderen die niet kunnen doorstromen, expats die steeds vaker hun borg niet terugkrijgen. We ondersteunden hen zoveel we konden. Daarnaast ondersteunden we weer veel huurders die te kampen hebben met onderhoudsgebreken, met onduidelijke servicekosten, met te hoge huren of een onjuist contract.

In totaal hadden we bijna 80.000 klantcontacten, op ruim 20.000 verschillende adressen. We verzorgden wekelijks op 39 momenten een spreekuur, op een groot aantal verschillende locaties in Amsterdam, Haarlem, Amstelveen, Aalsmeer, Diemen en Zaanstad. Een deel hiervan betrof spreekuren om woningzoekenden te helpen bij het inschrijven en zoeken op WoningNet/DAK. We legden 1.776 keer een huisbezoek af om de problemen van een huurder beter in beeld te krijgen. Daarnaast kwamen onze energicoaches bij 2.251 bewoners langs voor een energiebespaaradvies.

In Ouder-Amstel gingen we in 2025 voor het eerst aan de slag. Nog niet met een wekelijks spreekuur, wel door telefonisch en digitaal goed bereikbaar te zijn.

Onze klanten waren in het algemeen tevreden, zo bleek uit ons klanttevredenheidsonderzoek: ze waardeerden het contact met !WOON in Amsterdam gemiddeld met een 8,2 (in 2024: 8,1).

We staken veel energie in een toenemend aantal complexen waar de verhuurders het niet zo nauw namen met de afrekening van servicekosten. Voor duizenden huurders wisten we een aanpassing van de afrekening te bewerkstelligen, deels na onderhandelingen, deels na - vaak lang slepende - procedures.

We zagen in 2025 een verdere groei van opdrachten vanuit huurdersorganisaties. Zo werkten we voor 5 van de 7 Amsterdamse huurderskoepels en 7 koepels in de regio. Ook hielpen we een groot aantal bewonerscommissies bij het overleg met hun verhuurder over een aanstaande renovatie. En we leverden in diverse buurten in Amsterdam ondersteuning aan bewoners die zich meer gezamenlijk wilden organiseren, al dan niet in de vorm van een buurtplatform. We adviseerden hiernaast een groeiend aantal VvE's bij vraagstukken op gebied van beheer. In totaal hadden we contact met 136 verschillende VvE's.

We sloten het jaar in financiële zin af met een tekort van € 11.000, terwijl we een overschot van € 10.000 hadden begroot. Dat is in verhouding tot de totale omzet (ruim € 10 miljoen) een minimaal verschil en gelet op de omvang van onze reserve (ruim € 1 miljoen) niet verontrustend.

Graag bedank ik al onze 131 medewerkers en 123 vrijwilligers voor hun enorme inzet in 2025. En uiteraard ook dank aan al onze opdrachtgevers voor het in ons gestelde vertrouwen.

Evert Bartlema
directeur-bestuurder

Kerncijfers 2025

Totaal aantal contacten



79.394



83.435

Aantal VvE's



136

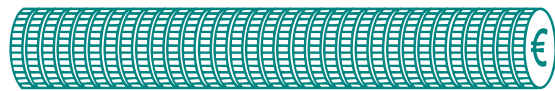
De meeste vragen gingen over

Onderhoud



23.988

Huurprijs / servicekosten



19.206

Aantal bewonerscommissies



181

Aantal spreekuurbezoeken



Aantal medewerkers per 31 december



131



128

Aantal voorlichtingen



Aantal vrijwilligers per 31 december



123



142

 2025  2024

HOOFDSTUK 1

Dienstverlening aan individuele bewoners

De medewerkers van !WOON ondersteunen bewoners bij vragen en problemen rondom wonen. Bewoners kunnen terecht bij een groot aantal spreekuren in Amsterdam en de regio. Daarnaast bieden wij ondersteuning via e-mail en telefoon. We streven ernaar om problemen in goed overleg met verhuurders op te lossen. Lukt dit niet, dan begeleiden we bewoners bij een procedure bij de Huurcommissie of de rechter.

Bewonerscontacten

In 2025 registreerden we in totaal 79.394 contactmomenten. We hadden contact met 16.401 unieke huishoudens. Dat is een lichte afname ten opzichte van 2024 (17.489). Daarnaast waren er 3.995 contacten waarbij geen adres is vastgelegd. De telefonische frontdesk was, op enkele uitzonderingen na, bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur. De frontdesk en de lokale teams zorgen samen voor de afhandeling van vragen. De meeste contacten verliepen via het webformulier, e-mail of schriftelijk: 44.610 (2024: 40.834). Telefonisch hadden we 21.082 contactmomenten (2024: 23.905).

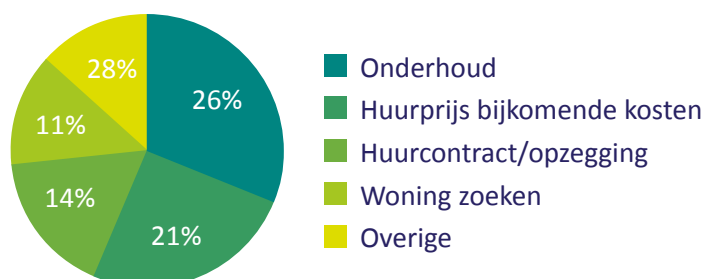
Inloopsprekuren in de wijken

Ook in 2025 waren we beschikbaar voor bewoners die behoefte hebben aan persoonlijk contact. Zij konden terecht bij onze (inloop)spreekuren of een afspraak maken. Bij ernstige onderhoudsgebreken of een vermoeden van een te hoge huur ten opzichte van de woningwaardering, gaan we op huisbezoek. Hier gaat altijd een intake aan vooraf, meestal telefonisch.

In 2025 verzorgden we 39 wekelijkse spreekuren in de regio, inclusief spreekuren voor woningzoekenden. In totaal telden we 5.678 spreekuurbezoeken. Ook hadden we 6.023 contacten voor ondersteuning bij WoningNet. Daarnaast legden we 1.708 huisbezoeken af.

Amsterdam

Amsterdammers konden terecht op 17 locaties, verspreid over 8 stadsdelen (inclusief Weesp). De meeste contacten verliepen schriftelijk of telefonisch: 40.906 keer via e-mail of brief en 19.705 keer telefonisch. Er waren, inclusief afspraken, 5.155 spreekurenbezoeken. Ook legden we 1.708 huisbezoeken af. Tijdens deze contactmomenten registreerden we ruim 84.000 onderwerpen. Vaak spelen er binnen één contact meerdere vragen of problemen.



Onze energiecoaches kwamen bij 2.251 bewoners langs voor energiebespaaradvies.

Haarlem

!WOON bood in 2025 ondersteuning aan Haarlemmers vanuit twee locaties. In totaal waren er 2.458 contactmomenten met 466 unieke huishoudens. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2024.

De meeste vragen gingen over huurprijs en bijkomende kosten (31%), gevolgd door onderhoud (28%) en huurcontracten en huuropzeggingen (16%).

Opvallend is de stijging van vragen over huurprijs en bijkomende kosten: van 24% in 2024 naar 31% in 2025.

Diemen

Huurders uit Diemen konden terecht bij het Steunpunt Wonen Diemen. In 2025 waren er in totaal 1.216 contactmomenten met 208 unieke huishoudens. Vragen over onderhoud kwamen het meest voor. In 2024 stonden vragen over de huurprijs nog op de eerste plaats.

In 2025 konden huurders ook bij het steunpunt terecht voor het meldpunt problemen met verhuurders. Hiervoor werden 21 meldingen geregistreerd. Voor 9 adressen was er contact tussen de gemeente en !WOON.

Amstelveen

!WOON was in 2025 actief op twee locaties in Amstelveen. Het aantal contacten nam met 18% toe ten opzichte van 2024. In totaal registreerden we 1.545 contactmomenten.

Het contact verliep voornamelijk via e-mail (63%) en telefoon (25%). Het aantal spreekuurbezoeken steeg met 11% en het aantal huisbezoeken met 20% ten opzichte van het voorgaande jaar.

De meeste vragen gingen over huurprijzen (32%), onderhoud (21%) en huurcontracten (14%). Net als in 2024 hadden onderhoudsvragen vooral betrekking op ventilatie, vocht en schimmel in woningen.

Aalsmeer

!WOON verzorgde in Aalsmeer een wekelijks spreekuur op het stadhuis. We registreerden in totaal 214 contactmomenten, verdeeld over 55 unieke adressen.

De meeste vragen gingen over onderhoud van de woning (33%), gevolgd door huurprijs en servicekosten (18%) en huurcontracten en opzeggingen (17%).

Cursussen, voorlichting, webinars

In 2025 organiseerden we in totaal 140 webinars en voorlichtingsbijeenkomsten.

Vooraf het VvE-team en de programma's Ouderenhuisvesting en Jongerenhuisvesting waren hierin actief.

Regelmatig leverden we vanuit onze expertise een bijdrage aan door derden georganiseerde bijeenkomsten. In 2025 waren dit onder andere Pakhuis De Zwijger, Wooncafé020, De Balie en enkele huurdersorganisaties.



Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving in 2025 575 meldingen over ernstige problemen met verhuurders, rechtstreeks van bewoners of via medewerkers.

In de top 5 van onderwerpen staat borg nu op nummer één. Waarschijnlijk komt dit doordat de Wet goed verhuurderschap sinds 2024 een te hoge borg verbiedt.

Top 5 Meldingen Meldpunt

1. Borg	26%
2. Overtreding (huur)wet- en regelgeving	18%
3. Bejegening	13%
4. Huurcontract	9%
5. Huuropzegging	9%

MOV meldingen



575



594

2025

2024

Meldingen die ook een overtreding van deze wet betreffen werden met toestemming van de huurder doorgezet naar het gemeentelijk meldpunt. Samen met het gemeentelijke team organiseerden we in het voor- en najaar een bijeenkomst voor alle medewerkers over implementatie, handhaving, uitvoering en samenwerking rond verschillende wetgevingen.

Daarnaast is een nieuwe folder ontwikkeld voor huurders met uitleg over onze aanpak van ongewenst verhuurgedrag.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF)

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) is een belangrijke steun voor huurders die hulp nodig hebben bij een rechtszaak. In 2025 zijn 327 zaken doorverwezen naar advocaten, met dekking vanuit het fonds.

Het EBF publiceert een eigen jaarverslag, dat terug te vinden is bij de publicaties op de website van !WOON. !WOON verzorgt voor het EBF het secretariaat en andere praktische werkzaamheden.

Klanttevredenheid

In Amsterdam voerden we in november 2025 het jaarlijkse onderzoek naar klanttevredenheid uit. Ongeveer 2.300 bewoners met wie contact was geweest, werden aangeschreven. De respons was 17,79%, vrijwel gelijk aan 2024 (17,47%).

Belangrijkste resultaten:

- De dienstverlening kreeg een gemiddelde waardering van 8,2, iets hoger dan in 2024 (8,1).
- 83% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over de ontvangen informatie (2024: 82%).
- 85% is tevreden of zeer tevreden over de manier waarop zij te woord zijn gestaan (2024: 84%).

Zichtbaarheid !WOON

!WOON wil haar dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk maken. Daarom is het belangrijk dat bewoners ons goed kunnen vinden: in de wijken, in de media en op het internet. In 2025 hebben we met veel aandacht gewerkt aan onze zichtbaarheid, op verschillende manieren.

Website

Het aantal actieve bezoekers van de website was 184.000. Het bezoek aan de (eerste) contactpagina nam ten opzichte van 2024 licht toe, terwijl het aantal bezoekers van de pagina's over puntentellingen voor zelfstandige en onzelfstandige woonruimte afnam.

De invoering van de Wet betaalbare huur vereiste een ingrijpende aanpassing van de puntentellingtools op de website. Daarnaast werd de jaarlijkse campagne rond de huurverhoging in april geannuleerd, nadat het kabinet een huurbevrozing aankondigde.



Campagnes

In 2025 organiseerden we drie stadsbrede campagnes: één over energiebesparing kort na de zomer, één over enkel glas en energiebesparing tijdens de Nationale Klimaatweek, en één aan het eind van het jaar gericht op onze naamsbekendheid.

Met posters, digitale schermen en online advertenties waren deze thema's zichtbaar in heel Amsterdam en Aalsmeer. Daarnaast vergrootten we ons bereik via extra advertenties in buurt- en wijkkranten, op AT5 en in Het Parool en De Telegraaf. In een aantal buurt- en wijkkranten adverteerden we structureel.

Pers

Media weten !WOON goed te vinden voor duiding, praktijkervaring en inhoudelijke reacties. Soms is dit naar aanleiding van landelijke of stedelijke ontwikkelingen, vaker als vervolg op onze eigen publicaties op de website en social media.

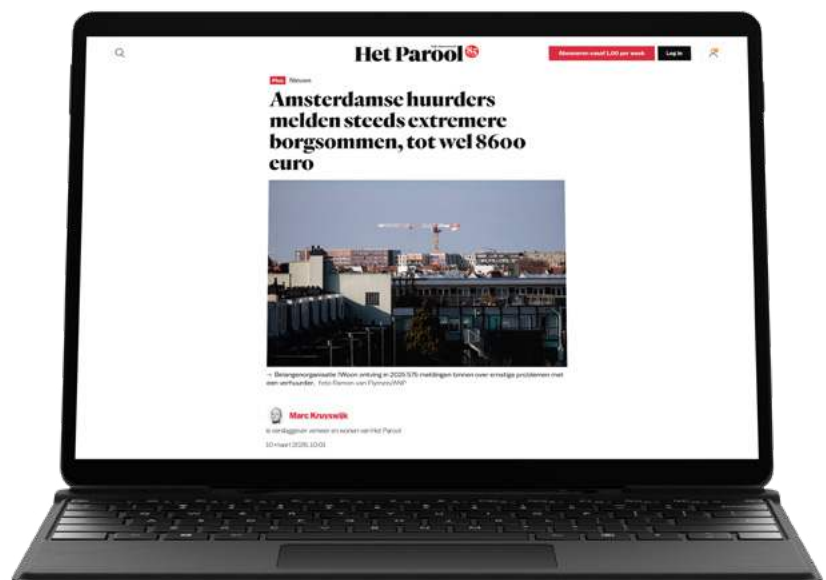
De Staat van de huurder

Als onderdeel van onze signaleringstaak brachten we in het voorjaar de publicatie [Staat van de huurder](#) uit. Hierin presenteren we een selectie van de kwesties die we tegenkwamen op de woningmarkt in Amsterdam en omgeving.

Bereik via digitale kanalen

Met campagnes, nieuwsberichten, social media en nieuwsbrieven leiden we bewoners naar onze website. Via onze kanalen op LinkedIn, Facebook en Instagram bereiken we samen duizenden volgers. Vooral op LinkedIn en Instagram groeit het bereik gestaag.

Onze drie nieuwsbrieven: !WOON Algemeen, Energie en VvE blijven een belangrijk middel om bewoners te informeren. In totaal hebben we ruim 11.600 abonnees. Daarnaast sturen we gerichte nieuwsbrieven aan bewoners van Change= en Rockfield om hen te informeren over de voortgang van de trajecten die we met en voor hen uitvoeren.



HOOFDSTUK 2

Dienstverlening aan bewonersgroepen

Samen bereik je meer. Bewoners en huurders die zich verenigen, staan sterker bij het overbrengen en realiseren van hun ideeën en wensen. Daarom ondersteunen we bewoners bij alle vormen van vereniging: van huurdersorganisaties en bewonerscommissies tot wooncoöperaties.

Ook ondersteunen we VvE's. Omdat kleinere VvE's zich niet altijd bewust zijn van hun verplichtingen, bieden we hen extra begeleiding en ondersteuning.

Huurdersorganisaties

!WOON ondersteunt structureel vijf van de zeven grote huurderskoepels in Amsterdam en zeven huurderskoepels in de regio. In 2025 boden we daarnaast ondersteuning en advies aan de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels (FAH) en het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA). Deze ondersteuning wordt voornamelijk bekostigd vanuit de middelen van deze organisaties zelf.

We verzorgden voor de huurderskoepels o.a. notities over praktijksignalen rondom de kookgastransitie, de positie van bergingen bij renovaties en het draagvlak van bewoners bij slooprojecten.

Daarnaast voorzagen we hen regelmatig van signalen uit de dagelijkse praktijk van de lokale teams.

We brachten aan het begin van het jaar de [Toolkit Huurdersparticipatie bij woningcorporaties](#) uit.

Bewonerscommissies

In 2025 hadden we in Amsterdam contact met 177 bewonerscommissies. De meeste commissies worden ondersteund in het kader van een renovatie- of sloopnieuwbouw traject. Daarvoor stellen de corporaties apart middelen beschikbaar; de commissies kopen daarvoor ondersteuning in bij !WOON (of bij andere ondersteuners). Ons team adviseurs stedelijke vernieuwing zorgt ervoor dat bewoners hun positie goed kunnen innemen, binnen de landelijke Wet Overleg Huurders-Verhuurder en de stedelijke Kaderafspraken.

Ook dit jaar ondersteunden we bewonerscommissies weer bij vragen over diverse beheerkwesties, zoals servicekosten, onderhoudsgebreken, dagelijks beheer of overlast in de woonomgeving. Ook boden we ondersteuning aan enkele startende commissies.

De adviseurs stedelijke vernieuwing van !WOON brachten signalen en knelpunten in bij de verschillende overleggen tussen de huurderskoepels en de corporaties. In 2025 vond zo'n overleg plaats bij bijna alle Amsterdamse corporaties. Via deelname aan het stedelijk herhuisvestingsoverleg zorgen we ook voor signalen richting de gemeente. Daarnaast deelden we regelmatig op verzoek onze expertise en ervaringen met stadsdelen en raadsleden.

Woonwagengerwerk

In 2025 heeft !WOON ondersteuning geleverd aan Woonwagengerbelangen Amsterdam (WWBA) bij verschillende overleggen met de gemeente Amsterdam.

De gesprekken gingen over diverse thema's uit het vastgestelde beleidskader. Er is een uitvoeringsagenda opgesteld, met als belangrijkste onderwerp de uitbreiding van bestaande locaties en de realisatie van nieuwe standplaatsen. Voor een aantal locaties zijn concrete stappen gezet, zodat uitvoering in 2026-2027 mogelijk wordt.

Daarnaast werkten we aan draagvlak binnen de gemeenteraad voor een claim op nieuwe locaties voor woonwagens bij gebiedsontwikkeling. Ook adviseerden we de WWBA over de voorgenomen wijzigingen in het toewijzingsbeleid voor standplaatsen in de huisvestingsverordening.

We gaven advies aan individuele bewoners, bijvoorbeeld over de toewijzing van standplaatsen, het onderhoud en andere woonvragen.

VvE'S

Meer dan de helft van de woningen in Amsterdam maakt deel uit van een Vereniging van Eigenaren (VvE). Woon je in een appartement, dan bezit je een appartementsrecht en ben je automatisch lid van de VvE. Het lidmaatschap brengt verplichtingen, kansen en uitdagingen met zich mee. !WOON ondersteunt eigenaar-bewoners met praktische informatie, beantwoordt vragen en organiseert gratis cursussen.

In 2025 registreerden we 611 contacten met eigenaar-bewoners en 337 contacten met 136 VvE-besturen. Ruim 54% betrof kleine VvE's (minder dan 10 woningen) en 49% was een gemengde VvE. De in 2024 ingezette verschuiving van contacten van individuele eigenaar-bewoners naar VvE-besturen zette in 2025 door.

De meeste vragen van VvE's gingen over:

- Onderhoud: wie is waarvoor verantwoordelijk, schade door uitblijven van reparaties, hoge onderhoudskosten (inflatie, gestegen bouwkosten)
- Besturen en beheren: taken van het bestuur, rol van de beheerder, ontslag en benoeming
- Financiën: breukdelen, begroting/jaarrekening, maandelijks ledenbijdrage, wanbetalers
- Splitsingsakte en -reglement: wijzigen van documenten, interpretatie en toepassing van regels

In 2025 organiseerden we 19 cursussen over 11 onderwerpen, waarvan 17 webinars en 2 fysieke bijeenkomsten: 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.

We waren aanwezig bij buurtbijeenkomsten in Zuidoost, Nieuw-West, West, Zuid en Oost, en bij de netwerkbijeenkomst voor VvE's van de gemeente.

Aantal VvE's



Wooncoöperaties

Landelijk groeit de wooncoöperatie in populariteit. In Amsterdam is deze woonvorm, waarbij bewoners zelf betaalbare woningen realiseren, al langer in opmars. In 2025 startten de voorbereidingen voor een landelijk revolverend fonds van € 60,5 miljoen. Amsterdam heeft al een lokaal fonds voor wooncoöperaties; het landelijke fonds maakt het ook voor Amsterdamse coöperaties eenvoudiger om projecten te realiseren. Daarnaast ligt er een initiatiefwet bij de Tweede Kamer die lokaal meer wooncoöperaties moet mogelijk maken. !WOON heeft Cooplink, de landelijke organisatie voor wooncoöperaties, geadviseerd over dit wetsvoorstel.

Voor geïnteresseerden in het oprichten van wooncoöperaties hebben we nieuwe cursusreeksen aangeboden. Samen met CrowdBuilding zijn hier ook online modules voor ontwikkeld. Bij deze cursussen was speciale aandacht voor groepen en individuen uit Amsterdam Zuidoost, waar begin 2026 twee kavels worden uitgegeven waarbij de verbondenheid met de buurt extra meetelt. In 2025 heeft !WOON bijna 30 groepen in Amsterdam geholpen met advies.

Daarnaast ontwikkelde !WOON voor Cooplink het keurmerk voor wooncoöperaties. De gemeente Utrecht werd ondersteund met een Utrechts katern voor het handboek wooncoöperaties, het opzetten van een kaartenbakprocedure en trainingen voor lokale groepen, wat leidde tot de eerste kaveluitgifte in Utrecht Leidsche Rijn. In de Metropoolregio Amsterdam ondersteunden we de dorpsraad van Wijk aan Zee bij de verkenning van mogelijkheden voor een wooncoöperatie.



HOOFDSTUK 3

Programma's en projecten

Naast onze reguliere dienstverlening aan individuele bewoners en bewonersgroepen werken we via programma's en projecten aan diverse specifieke onderwerpen. In 2025 ging het onder andere om starterscomplexen, ouderen, jongeren, woningkwaliteit, energie en sterke buurten.

Starterscomplexen

Het programma Starterscomplexen ondersteunt huurders in grote jongerencomplexen van particuliere verhuurders. Een kenmerkend probleem is vaak hoge en onduidelijke servicekosten boven op de huurprijs, vooral bij grote complexen van particuliere ontwikkelaars. We helpen bewoners bij de analyse van de opgevoerde kosten en het zich organiseren. Vervolgens helpen we de bewonerscommissies in de onderhandeling met de verhuurder. De problemen in de starterscomplexen vragen jarenlang aandacht.

We lichten enkele complexen uit:

Change=

Bij het voormalige complex van Change= op het Allebéplein hebben huurders het te veel betaalde voorschot over de jaren 2019-2023 teruggekregen van de eigenaar. Na diverse procedures waarin !WOON optrad namens een grote groep huurders heeft de eigenaar uiteindelijk alles in één keer geregeld voor alle huurders.

In het andere voormalige complex van Change= in Zuidoost is de afwikkeling van terugbetalingen nog niet afgerond. In beide complexen is het maandelijkse voorschot voor elke huurder met € 90 verlaagd. Een bijzondere complicatie is dat één zaak voor 349 huurders door de rechtbank werd opgesplitst in 349 afzonderlijke procedures. Dit betekende veel extra werk en hoge griffiekosten.

Greystar/Our Domain

Bij verhuurder Greystar/Our Domain is een schikking voor ruim 2.000 huurders in Diemen en Zuidoost afgehandeld. Deze is tot stand gekomen na procedures, gevolgd door onderhandelingen tussen de eigenaar en de bewonerscommissie bijgestaan door !WOON.

XIOR

Met XIOR bereikten we voor een groep huurders na onderhandelingen en een procedure overeenstemming over diverse onderdelen van de servicekostenafrekeningen van 2020 en 2021. Over de afrekening voor de huurders die nog niet meededen in de procedure en de afrekening in de daaropvolgende jaren zijn we nog met XIOR in gesprek.

Hicondo

Verhuurder Hicondo volhardt in onjuiste afrekeningen en problematisch gedrag. Een groep bewoners won procedures over 2022, maar de verhuurder is naar de kantonrechter gestapt. Over de afrekeningen voor latere jaren is ook geen overeenstemming. Een structurele oplossing is nog niet in zicht.

Rockfield

In een procedure tegen verhuurder Rockfield voor vier grote studentencplexen is voor de helft van de 400 eisers een schikking getroffen over de afrekening voor meerdere jaren. De bewonerscommissies proberen met hulp van !WOON tot een overeenstemming met de verhuurder te komen om dit ook voor de andere huurders te laten gelden.

Andere complexen

Ook bij andere complexen, zoals Gare du Nord, North Orleans en Plaza de Flier, lopen discussies met de verhuurder over servicekosten. Vaak gaat het nog over afrekeningen van enkele huurders voor 2022 of 2023, waarna de afrekening voor andere huurders en latere jaren nog moeten worden uitgewerkt.

Ouderenhuisvesting / langer zelfstandig thuis

In 2025 zette !WOON zich opnieuw met volle kracht in om senioren - én de senioren van de toekomst - te ondersteunen bij prettig en passend wonen. Met heldere informatie, persoonlijk advies en praktische ondersteuning bereikten we een flink aantal Amsterdammers.

We waren aanwezig op 38 voorlichtingsmomenten: van grote 65+ informatiemarkten tot wijkgerichte infotours en bijeenkomsten in buurtcentra en OBA-vestigingen. Tijdens deze activiteiten gingen onze medewerkers en vrijwillige !WOONcoaches in gesprek met ruim 1.000 senioren.

Samen bespraken we hun woonvragen, toekomstplannen en hielpen we hen op weg in de vaak complexe regelgeving. Daarnaast voerden 17 !WOONcoaches 178 huisbezoeken uit, waarbij bewoners één-op-één concreet en praktisch advies kregen.



Verschillende bewonersgroepen - van stadsdorpen tot bewonerscommissies - ondersteunden we bij vragen over hoe hun wooncomplex of buurt toekomstbestendig kan worden gemaakt.

Extra aandacht gaven we aan senioren met een migratieachtergrond. In Amsterdam Zuid voerden we een Train-de-Trainer-aanpak uit met een bewonersorganisatie met een groot netwerk van deze doelgroep. Ook droegen we bij aan onderzoek van het Ben Sajet Centrum naar de woonwensen van migrantenouderen.

Een belangrijke mijlpaal in 2025 was de opening van Villa Bewust 60+ in Amsterdam Oost: een tijdelijk, maar zeer succesvol informatiepunt waar 60-plussers terecht konden met al hun vragen over wonen, welzijn en zorg. In nauwe samenwerking met de gemeente, Buurtteam, welzijnsorganisaties, corporaties en bewonersinitiatieven voerden we ruim 800 adviesgesprekken en organiseerden diverse themabijeenkomsten. Het succes van deze pilot leidde tot de start van een nieuwe werkgroep met Combiwel en Buurtteam de Pijp, gericht op de ontwikkeling van een tweede concept Bewust 60+.

Jongerenhuisvesting

In 2025 organiseerde het team Jongerenhuisvesting in totaal 54 (voorlichtings)bijeenkomsten: 34 voor jongeren, 3 voor professionals, 3 voor een gecombineerde doelgroep en 14 voor overige groepen, zoals Amsterdamse leraren. In totaal bereikten we 2.519 deelnemers, waarmee zowel het aantal bijeenkomsten als het bereik verder toenam.

We verzorgden workshops, webinars en pop-upactiviteiten op onderwijs- en jongerenlocaties en zetten in op diverse vormen van voorlichting en ontmoeting. Een vast onderdeel was WoonWijs, bijeenkomsten voor jongeren die actief zijn in bijvoorbeeld huurdersverenigingen, bewonerscommissies of (studenten) vakbonden. Ook kende de Woontop Jongeren weer een succesvolle editie, dit jaar kleinschaliger opgezet voor meer verdieping en concrete input. Het evenement werd dit jaar georganiseerd in samenwerking met Crowdbuilding, ASVA, CNV Jongeren en FNV Young & United.



Voorlichting op scholen bleef een belangrijk speerpunt. We gaven burgerschapslessen over wonen op middelbare scholen en mbo's, om jongeren vroegtijdig bewust te maken van de woningmarkt en het belang van tijdig inschrijven. Deze lessen werden voortgezet in Nieuw-West en uitgebreid naar Zuidoost, in samenwerking met het Masterplan Zuidoost. Daarnaast verzorgden we voorlichtingen voor (jonge) Amsterdamse leraren over de voorrangregeling voor beroepsgroepen.

De introductieweken bij de VU, UvA, HvA, Inholland en ROC van Amsterdam waren succesvoller dan ooit. Met nieuw ontwikkeld interactief materiaal konden we makkelijker in gesprek met jongeren over huisvesting, huurprijzen en woning zoeken. Tot slot organiseerden we meerdere webinars voor (internationale) studenten over huurrechten en scams.

Woningkwaliteit en onderhoud

Het programma Woningkwaliteit richt zich op het signaleren en aanpakken van gebreken in woningen die de gezondheid kunnen schaden. De focus ligt vooral op vocht- en schimmelproblematiek en loden drinkwaterleidingen, maar ook onderwerpen als open geisers, hittewoningen, ongedierte, moederhaarden en gaskachels krijgen aandacht. In de afgelopen jaren verschoof de nadruk steeds meer naar vocht en schimmel, een ontwikkeling die zich in 2025 voortzette.

Vocht en schimmel

In 2025 registreerde !WOON 7.276 contactmomenten met bewoners over vocht-, schimmel- en ventilatieproblemen. Dit is een daling ten opzichte van 2024 (8.330 contactmomenten). De afname betekent echter niet dat de aandacht voor dit onderwerp minder werd. Binnen !WOON en in de stad bleef het thema volop op de agenda staan.

In de praktijk zien we dat niet alle bewoners even goed in staat zijn om problemen schriftelijk te melden en het traject te doorlopen. Juist in complexen waar de problematiek groot is, blijven problemen soms onder de radar en worden ze niet opgelost. Samen met lokale teams, maatschappelijke organisaties en de gemeente zoekt !WOON actief naar manieren om deze signalen toch boven tafel te krijgen. Zo experimenteerden we in een aantal stadsdelen met proactieve benaderingen. Een dergelijke (complexgewijze) aanpak wordt nu ook gestimuleerd via een eind 2025 door de gemeente geïntroduceerde subsidieregeling voor corporaties.

Hiernaast volgde !WOON kritisch en constructief de stedelijke schimmelaanpak. Uit onze casuïstiek blijkt dat nog niet alles goed verloopt. We vroegen aandacht voor de uitvoering van inspecties en het contact met bewoners. Ook benadrukten we het belang van meer regie bij corporaties en inspecties door eigen vaklieden.

Wat betreft landelijke regelgeving stelden we vast dat de rol van natuurlijke ventilatiesystemen in combinatie met schimmelvorming onderbelicht blijft. Voor huurders kan natuurlijke ventilatie een groot obstakel zijn op weg naar een schimmelvrije woning, terwijl dit voor verhuurders en instanties zoals de Huurcommissie nog onvoldoende prioriteit lijkt te hebben.

Loden leidingen

Ook in 2025 zette !WOON samen met de gemeente Amsterdam het proactief, blokgewijs opsporen van loden drinkwaterleidingen voort.

Jaarlijks inspecteert !WOON de kruipruimtes van circa 1.000 woningen in Amsterdam. In 2025 werden in ongeveer 6% van deze woningen loden leidingen aangetroffen.

Tegelijkertijd blijft zichtbaar dat bepaalde verhuurders en beheerders relatief vaak betrokken zijn. Daarom blijft !WOON, samen met de gemeente, inzetten op de verdere ontwikkeling van een eigenaarsgewijze aanpak. Hiermee kan de gemeente gericht veelplegers aanspreken en aanzetten tot sanering van loden leidingen in hun bezit.

Energie

Op het gebied van energie hebben we drie programma's: het programma Bewoners en Energietransitie (BEET), het Project Energie en Woningverbetering (PEW) en het Energiecoachproject. Voor het Energiecoachproject en het programma BEET ontvangt !WOON aparte gemeentelijke financiering (vanuit respectievelijk Armoedebestrijding en Ruimte & Duurzaamheid).

Gezamenlijk organiseren deze programma's activiteiten en campagnes, onder andere tijdens de landelijke Klimaatweek.

Bewoners en Energietransitie (BEET)

In 2025 verlegde de gemeente haar koers om de CO₂-reductiedoelstellingen te halen. De nadruk kwam minder op het aardgasvrij maken en lag meer op isolatie en (hybride) warmtepompen. Het BEET-team richtte zich dit jaar daarom voor het eerst ook op buurten met eengezins- en grondgebonden koopwoningen in Noord en Nieuw-West. Op straat gingen we in gesprek met bewoners om te horen wat hen bezighoudt en om uitleg te geven over de energietransitie. Deze stadsdelen en Zuidoost bleven onze primaire aandachtsgebieden. We gaven op verschillende plekken voorlichting over de energietransitie, o.a. met onze bakfiets, en waren aanwezig bij gemeentelijke voorlichtingen over de VvE-aanpak. Ook adviseerden we de gemeente over hoe bewoners betrokken en geïnformeerd kunnen worden bij het opstellen van het Warmteprogramma. Aan bewonersgroepen legden we uit wat de stand van zaken is van dit belangrijke document voor de warmtetransitie in de komende jaren.



Samen met woningcorporatie Lieven de Key, de gemeente en Vattenfall werkten we aan een zo soepel mogelijke overstap van gas naar stadswarmte voor bewoners van de eerste renovatieflat van K-buurt Midden. Lieven de Key verduurzaamt hier de K-flats en sluit deze aan op het warmtenet. Dit gebeurt na een intensief traject waarin samen met bewoners een plan is opgesteld en breed draagvlak is opgehaald. De betrokken partijen ondersteunen bewoners bij het opzeggen van hun gascontract en het aanmelden voor het warmtecontract, waar nodig. Door dit project kwamen de knelpunten bij de overstap bij meerdere partijen op de agenda. Het doel is om de overstap zo eenvoudig mogelijk te maken, vergelijkbaar met het overstappen van de ene gasleverancier naar de andere.

Project Energie en Woningverbetering (PEW)

In 2025 ondersteunde PEW 58 projecten in Amsterdam, waarvan 20 nieuw gestart en 11 met een positief resultaat voor bewoners afgerond. Samen betroffen deze projecten 2.896 woningen.

De focus verschuift steeds meer naar kleinere panden en complexen van particuliere verhuurders, vaak met slecht geïsoleerde woningen en onderhoudsgebreken. Bij verzoekschriftprocedures bij de kantonrechter merken we dat particuliere verhuurders soms alle juridische middelen inzetten om bezwaren te maken. Dankzij ondersteuning van een advocaat en !WOON kunnen huurders deze bezwaren weerleggen, maar dit vergt veel tijd en expertise.

Een teleurstelling was de proefprocedure rond enkel glas in een rijksmonument in het Centrum. Het Gerechtshof oordeelde dat dit geen gebrek is, terwijl de kantonrechter eerder een positieve uitspraak deed. De bal ligt nu bij de politiek om wetgeving aan te passen. Tegelijkertijd groeit de vraag naar energiebesparende woningverbeteringen in stedelijk erfgoed. PEW onderhoudt goed contact met het Loket Duurzaam Erfgoed en monumentenadviseurs van de gemeente.

In de corporatiesector is duurzaamheid en isolatie steeds vaker onderdeel van de meerjarige onderhoudsplannen, maar huurders die vooruitlopend op deze plannen verbeteringen willen, zoals het vervangen van enkel glas, stuiten regelmatig op weerstand.

In Haarlem liep PEW het tweede jaar van een pilotproject met 13 projecten. Vijf projecten werden positief afgerond, twee zonder noemenswaardig resultaat en bij zes projecten loopt de ondersteuning nog. Samen met de gemeente Haarlem wordt gekeken hoe dit project voortgezet kan worden.

Energiecoach

In 2025 bezochten onze energiecoaches - door !WOON opgeleide vrijwilligers - opnieuw veel bewoners thuis om energieadvies te geven en bespaarproducten te leveren. In Amsterdam (inclusief Weesp) gaven zij 2.101 energiebespaaradviezen en in Zuid-Kennemerland (Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort) 150. In beide gebieden was dit een stijging ten opzichte van 2024. In Zuid-Kennemerland was dit het laatste jaar van energiecoaching.

Eind 2025 waren 88 vrijwilligers actief als energiecoach. In Amsterdam werden 17 nieuwe coaches opgeleid. Om de dienstverlening bekender te maken, organiseerden we zichtbaarheid via reclame op straat, een spotje op AT5, publicaties in (wijk)kranten, de MUG, de Stadspasfolder en social media. Daarnaast organiseerden we een Lagerhuisdebat in tijdens de Klimaatweek over energiearmoede en duurzaamheid.

Sterke Buurten

In 2025 ondersteunde het team Sterke Buurten bewoners die samen aan hun buurt werken. We begeleidden buurtnetwerken en -platformen bij organisatie, samenwerking en positie richting gemeente en andere partijen. Gedreven door het gemeentelijke motto om te blijven investeren in gelijke kansen waren we vooral actief in Zuidoost, Noord en Nieuw-West. Op stedelijk niveau waren we betrokken bij de Coalitie van Buurtplatformen.



HOOFDSTUK 4

Over !WOON

!WOON zet zich in voor een betere woon- en leefsituatie en meer invloed en zeggenschap van bewoners in de metropoolregio Amsterdam. We adviseren en ondersteunen bewoners en groepen bij al hun woonvragen, signaleren belangrijke thema's, agenderen deze en verbinden bewoners onderling én met politieke en maatschappelijke partijen.

Kernwaarden

!WOON werkt vanuit vier kernwaarden:

- Toegankelijk: laagdrempelig en bereikbaar voor iedereen.
- Klantgericht: we handelen vanuit de behoefte van bewoners.
- Deskundig: we adviseren vanuit kennis en ervaring.
- Onafhankelijk: we kijken vanuit bewonersperspectief, zonder belangenbehartiging.

Overal in de stad en de regio

We hebben acht vestigingen in Amsterdam, één per stadsdeel en een centraal kantoor. Bewoners kunnen ons vinden op spreekuren in wijkcentra, bibliotheken en andere publiekslocaties. Daarnaast bieden we spreekuren in Amstelveen, Aalsmeer, Diemen en Haarlem.

We zijn in 2025 gestart met huurdersondersteuning in Ouder-Amstel. Dat doen we vooralsnog zonder fysiek spreekuur, dus alleen telefonisch en digitaal.

In Zaanstad en de gemeenten Landsmeer, Oostzaan en Wormerland verzorgen we de rol van meldpunt voor ongewenst verhuurgedrag in het kader 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 fungeert tevens als werkgever en klankbord van de bestuurder.

De Raad van Toezicht bestond op 31 december 2025 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

De RvT kende in 2025 de volgende twee commissies:

- **Auditcommissie:** Mevr. M.F. (Monique) Brewster en Dhr. W.G.C. (Wim) Klei
- **Remuneratiecommissie:** Mevr. A.M. (Anne) Graumans en Dhr. C. (Christoffel) Klap.

De RvT heeft over 2025 een [eigen jaarverslag](#) opgesteld.

Personeel

Op 31 december 2025 telde !WOON 131 medewerkers (107 fte). Hiervan hadden 105 medewerkers een vast contract en 26 een tijdelijk dienstverband. In 2025 werden 21 nieuwe collega's verwelkomd en namen 18 medewerkers afscheid. Vacatures konden we allemaal invullen.

Het ziekteverzuim lag in 2025 op 7,4%, iets lager dan in 2024. Het verzuim ligt daarmee ongeveer op het niveau van de branche Sociaal Werk. We constateren dat onze structurele aandacht voor verzuimbegeleiding voorzichtig effect sorteert.

Vrijwilligers

Eind 2025 waren 123 vrijwilligers actief bij !WOON. De meeste (88) werkten als energiecoach. Daarnaast waren vrijwilligers actief als wooncoach of als spreekuurhouder voor woningzoekenden. Enkele vrijwilligers combineerden meerdere rollen.

Stageplekken

In 2025 had !WOON 9 stagiaires. Twee van hen traden direct na hun stage in dienst. Bij elke lokale vestiging is in principe jaarlijks een stageplek voor studenten Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast liep er dit jaar een stagiair van de MBO-opleiding Assistent Dienstverlening Zorg & Welzijn stage.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad bij !WOON telt vijf leden. In 2025 voerden zij zes formele en twee informele (zogenaamde artikel-24) overleggen met de directie. Belangrijke onderwerpen waren de actualisering van het loonfunctiegebouw, begroting 2026, RI&E, medewerkerstevredenheid, opleidings- en beloningsbeleid, en het agressieprotocol.

Leren binnen de organisatie

Binnen de !WOONacademie worden opleidingen en trainingen voor medewerkers gestructureerd aangeboden. In 2025 organiseerden we onder andere trainingen over vocht en schimmel, techniek voor niet-technici, bemiddelingsvaardigheden, timemanagement en groepsdynamica. Ook organiseerden we een reeks van 10 scholingen voor nieuwe medewerkers. Daarnaast vonden drie !WOONcafés plaats, waarin we alle collega's bijpraatten over actuele thema's Langer Thuis, Financiën van woningcorporaties en AI.

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 2025 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, maart 2026

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 en Weesp

Harriët Freezerstraat 117 A
1103 JP Amsterdam

Amstelveen: spreekuren in wijkcentrum Alleman en De Bolder

Aalsmeer: spreekuur op het Raadhuis

Diemen: spreekuur in 't Kruidvat

Haarlem: spreekuren in wijkcentrum 't Broederhuis en op de Generaal Cronjéstraat 1A

Alle actuele spreekuren zijn te vinden op wooninfo.nl/contact