



# Rapportage 2025

## Prestatieaanbod bewonersondersteuning

Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen

februari 2026





## Inhoudsopgave

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Vooraf .....                                                                                  | 3  |
| 1 Advies en ondersteuning individuele bewoners .....                                          | 5  |
| 1.1 Contact individuele bewoners in cijfers .....                                             | 5  |
| 1.2 Bereikbaarheid lokale teams, bewonersvragen, procedures en trajecten.....                 | 5  |
| 1.3 Website, campagnes en pers .....                                                          | 7  |
| 1.4 Meting klanttevredenheid .....                                                            | 8  |
| 1.5 Cursussen, voorlichting, webinars.....                                                    | 8  |
| 1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds.....                    | 8  |
| 1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers.....                                     | 9  |
| 2 Dienstverlening aan bewonersgroepen .....                                                   | 10 |
| 2.1 Bewonersgroepen op complexniveau .....                                                    | 10 |
| 2.2 Verenigingen van Eigenaren .....                                                          | 10 |
| 2.3 Bewonersinitiatieven, buurtplatforms en huurdersorganisaties in stadsdelen en stad .....  | 11 |
| 2.4 Wooncoöperaties .....                                                                     | 11 |
| 2.5 Woonwagenbewoners .....                                                                   | 11 |
| 3 Projecten en programma's.....                                                               | 12 |
| 3.1 Programma Ouderenhuisvesting, langer zelfstandig thuis.....                               | 12 |
| 3.2 Programma Jongerenhuisvesting .....                                                       | 12 |
| 3.3 Programma Woningkwaliteit .....                                                           | 13 |
| 3.4 Programma Energie.....                                                                    | 13 |
| 3.5 Project Energie en Woningverbetering (PEW).....                                           | 14 |
| 3.6 Programma Starterscomplexen .....                                                         | 15 |
| 3.7 Masterplannen.....                                                                        | 15 |
| 3.8 Ruimte voor nieuwe programma's of projecten.....                                          | 16 |
| 4 Signaleringen en ontwikkelingen .....                                                       | 17 |
| 4.1 Ongewenst verhuurbedrag .....                                                             | 17 |
| 4.2 Tijdelijke huurovereenkomsten: we zijn er nog niet vanaf .....                            | 19 |
| 4.3 Woningdelen.....                                                                          | 20 |
| 4.4 Huurprijs, bijkomende kosten en huurverhoging .....                                       | 21 |
| 4.5 Onderhoud en woningkwaliteit: niet alleen issues over vocht, schimmel en ventilatie ..... | 22 |
| 4.6 Energietransitie, aardgasvrij wonen, energielabels .....                                  | 23 |
| 4.7 Huurcommissie .....                                                                       | 24 |
| 4.8 Woning zoeken en aanbod .....                                                             | 24 |



## Vooraf

We hebben een productief 2025 achter de rug. Een eerste blik op de cijfers over dit jaar leert dat het aantal klantcontacten iets lager lag dan in 2024, maar wel boven de het aantal dat we hadden toegezegd in ons Prestatieaanbod 2025. Dat laatste geldt ook voor de andere cijfers, zoals het aantal spreekuren, voorlichtingen en contacten met VvE's en bewonerscommissies. Alleen het websitebezoek ligt lager dan we hadden aangekondigd (waarover meer in hoofdstuk 1). In het najaar voerden we ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit. Daaruit volgde een score van 8,2 op de klanttevredenheid, een fractie hoger dan de 8,1 in 2024 en ook boven ons doel van 8,0.

We hadden het nodige werk aan de nieuwe Wet betaalbare huur en de Wet goed verhuurderschap. In de eerste plaats trainden we onze medewerkers op de consequenties van alle nieuwe bepalingen, in de tweede plaats hadden we veel werk aan het aanpassen van onze website (met name de tools voor de puntentelling). We stemden het nodige af met de gemeente over de wederzijdse rollen en taken. Kort voor de zomer legden we de gemaakte afspraken vast in een convenant en een bijbehorend werkdocument. We overleggen maandelijks met het gemeentelijk Meldpunt goed verhuurderschap. Gezamenlijk organiseerden we ook twee grotere bijeenkomsten voor een groot aantal medewerkers. De nieuwe wetgeving heeft ondertussen niet zichtbaar geleid tot meer klanten of meer huisbezoeken. Voor de huisbezoeken geldt dat we tegenwoordig vrij snel kunnen bepalen of een woning in de vrije sector valt, als een huurder ons (bijvoorbeeld telefonisch) informeert over de oppervlakte, de WOZ-waarde en het energielabel.

We gaven in 2025 op diverse manieren aandacht aan verschillende doelgroepen en thema's. Al bijna landelijk bekend is onze inzet in grote starterscomplexen, waaronder – maar zeker niet alleen – de twee complexen van Change=. We voerden een groot aantal procedures, met name rond onterecht verschuldigde servicekosten. Ons team Ouderenhuisvesting had een belangrijk aandeel in het succesvolle Villa Bewust 60+ in Oost, leverde een bijdrage aan een groot aantal voorlichtingen en bezocht met behulp van wooncoach-vrijwilligers een groeiend aantal ouderen thuis. Ook ons team Jongerenhuisvesting had een flink bereik met een groot aantal uiteenlopende voorlichtingsactiviteiten, van universiteiten tot MBO's. Ons team Wooncoöperaties organiseerde weer enkele trainingen voor belangstellenden en startende groepen. Ook leverde het team, samen met Cooplink, input bij de ontwikkeling van een landelijk keurmerk, een landelijk fonds en het initiatiefwetsvoorstel bevordering wooncoöperaties. Ons VvE-team bleef topscorer als het gaat om aantallen cursussen (19). Die betreffen vooral onderwerpen rondom elementaire beheervraagstukken. Het team bracht ook weer 4 nieuwsbrieven uit (voor 2.150 abonnees). We besteedden in 2025 ook meer aandacht aan arbeidsmigranten. We onderzoeken onze mogelijke rol voor deze groep, mede in relatie op het in ontwikkeling zijnde gemeentelijke WIN-punt.

Tot slot is vermeldenswaard dat we in april onze Meerjarenstrategie 2025-2028 vaststelden, met als hoofdlijn: we gaan enthousiast door met waar we goed in zijn, we bieden bewoners in Amsterdam en omgeving zo laagdrempelig en deskundig mogelijk ondersteuning en we verbeteren en verbreden onze inzet op onderdelen.



## Kerncijfers 2025

|                                         | Resultaat<br>2025 | Prestatieaanbod<br>2025 | Resultaat<br>2024 |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Actieve / unieke bezoekers website*     | 184.000           | 275.000                 | 247.000           |
| Totaal individueel contact              | 73.689            | 70.000                  | 78.103            |
| Unieke huishoudens op adres             | 15.217            | 15.000                  | 16.160            |
| Aantal uren woonspreekuur / locaties ** | 34 / 17           | 35/15                   | 37 / 17           |
| Voorlichting: webinars/bijeenkomsten    | 140               | 85                      | 139               |
| Bewonerscommissies geadviseerd          | 177               | 125                     | 188               |
| VvE's waarmee contact                   | 136               | 100                     | 129               |

\* Prestatieaanbod vermeldt "unieke bezoekers", Google Analytics levert deze cijfers niet meer. We rapporteren nu over "actieve bezoekers" (zie verder 1.3).

\*\*Dit is exclusief de spreekuren voor woningzoekers.



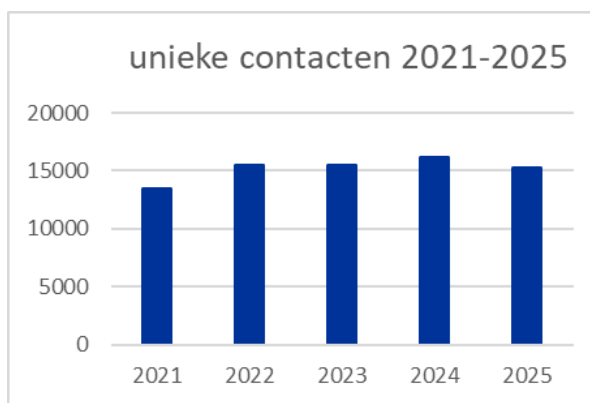
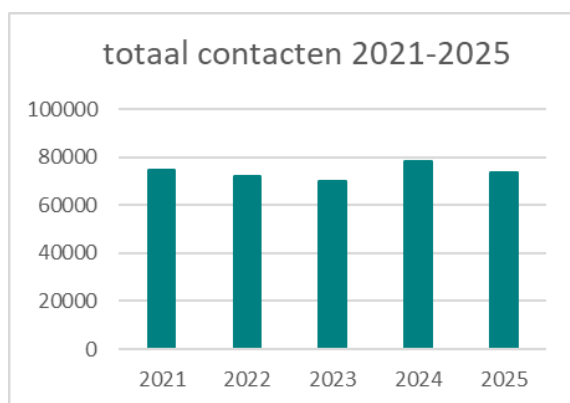
# 1 Advies en ondersteuning individuele bewoners

De kerntaak van !WOON is het goed afhandelen van vragen en problemen die Amsterdammers voorleggen via de telefoon, het contactformulier, (inloop)spreekuren of tijdens afspraken. Het afhandelen van de telefonische vragen en de vragenformulieren is stedelijk geregeld. Meer persoonlijk contact is ook mogelijk, tijdens een van de vele (inloop)spreekuren bij de teams in de stadsdelen, op afspraak of bij bewoners thuis. Daarnaast biedt onze website informatie, zodat bewoners zelf antwoorden kunnen vinden of stappen kunnen ondernemen om hun vraag op te lossen.

## 1.1 Contact individuele bewoners in cijfers

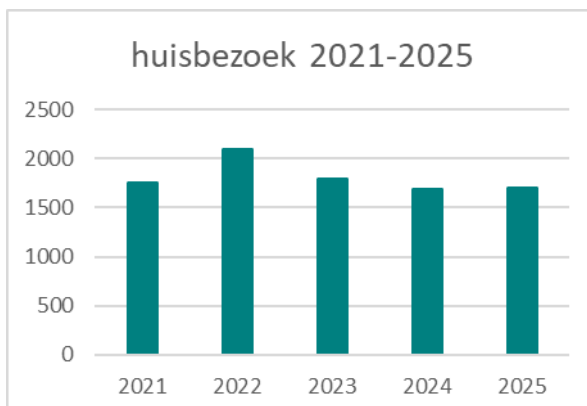
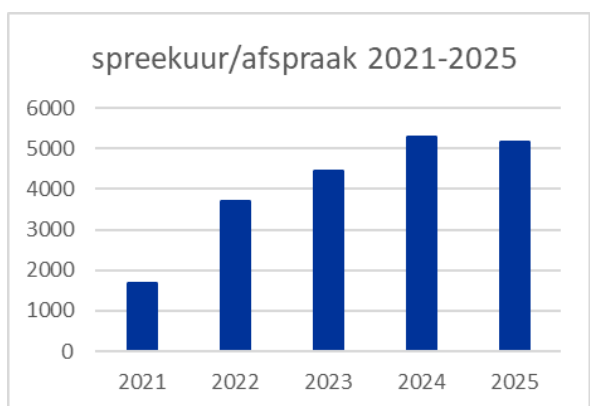
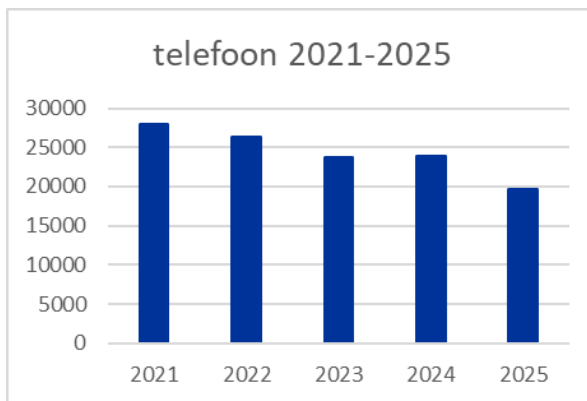
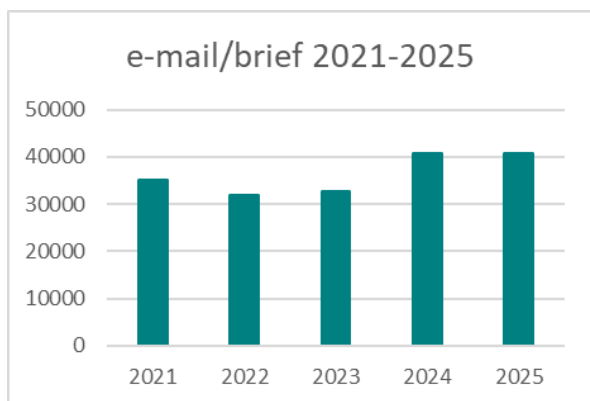
!WOON is met de telefonische frontdesk op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 17.30 uur. De frontdesk handelt telefoontjes efficiënt en klantgericht af. De wachttijd aan de telefoon nam in 2025 iets toe: 60% van de gesprekken is binnen een halve minuut beantwoord, in 2024 was dat 68%. Complexe vragen worden door de Frontdesk doorgezet naar de teams in de stadsdelen, voorzien van de benodigde achtergrondinformatie en stukken.

Er waren, net als na het eerste half jaar over heel 2025 iets minder contacten. Anders dan in de jaren hiervoor wijzigde het huurbeleid nauwelijks (2024 was een “piekjaar”), en de aangekondigde maar vervolgens ingetrokken huurbevriezing leidde tot annuleren van de gebruikelijke voorjaarscampagne. Er was contact met 15.217 unieke Amsterdamse huishoudens (unieke adressen). Daarnaast waren er 3.750 contacten waar geen adres is genoteerd. Totaal registreerden we 73.689 individuele contacten. Overigens tellen hierbij de aanwezigen tijdens voorlichtingsbijeenkomsten, webinars en op informatiemarkten niet mee. Zie hiervoor hoofdstuk 3.

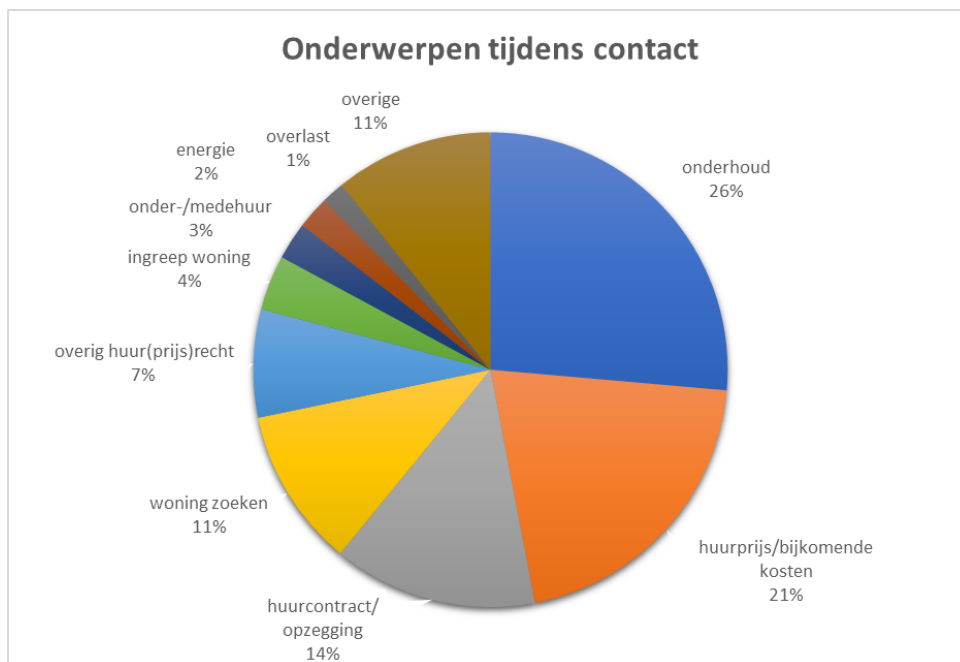


## 1.2 Bereikbaarheid lokale teams, bewonersvragen, procedures en trajecten

Er waren (inloop)woonspreekuren op 17 locaties, totaal 34 uur en per stadsdeel minimaal één per week. Een actueel overzicht is te vinden op de website, aanvullend zijn er mogelijkheden op afspraak. Wie met een heel dringend probleem niet in het eigen stadsdeel terecht kan, kan elders aankloppen. De cijfers bevestigen de ervaren praktijk dat persoonlijk contact erg op prijs wordt gesteld, maar dat de meeste contacten toch vooral schriftelijk of telefonisch plaatsvinden: per e-mail of brief 40.906 keer, telefonisch 19.705 keer. Er waren incl. afspraken 5.155 spreekuurbezoeken, we legden 1.708 huisbezoeken af.



Tijdens het contact werd het onderwerp van de vraag ruim 84.000 maal geregistreerd (vaak spelen bij één contact meerdere kwesties). Het aandeel vragen over onderhoud nam af (2024: 32%), het aandeel vragen over de huurprijs, het huurcontract, overig huur(prijs)recht en woning zoeken nam licht toe.



We ondersteunden huurders bij de start van 2.374 trajecten. Dit is minder dan de vorige jaren, waarin we veel trajecten startten in grote starterscomplexen. In die complexen hebben we wel nog steeds veel werk aan langdurige zaken (zie hierover paragraaf 3.6). We rondde dit jaar 611 trajecten af. We

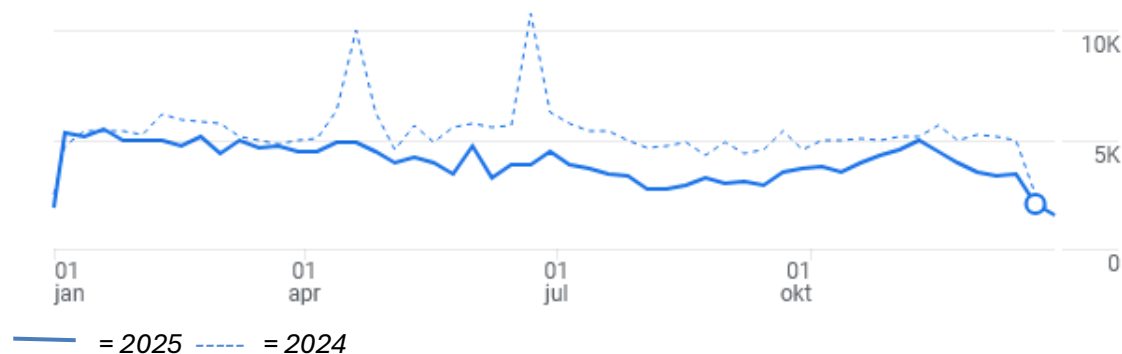


zien een weer langere behandelduur bij de Huurcommissie. Van de afgeronde zaken liep 88% voor de huurder positief af.

### 1.3 Website, campagnes en pers

Het aantal actieve bezoekers aan de website daalde van 247.000 naar 184.000 (-25%). Hierachter schuilt een wat divers beeld. Het bezoek aan de (eerste) contactpagina steeg nog wel licht t.o.v. 2024, maar vooral het aantal bezoekers van de pagina's over puntentellingen (zelfstandige en onzelfstandige woonruimte) nam flink af. De Wet betaalbare huur vergde een flinke aanpassing van de puntentellingen-tools op onze website. Dat kostte ons de nodige tijd, terwijl de Huurcommissie al wel een aangepaste telling op hun website beschikbaar had. Verder was van invloed dat we in april op de valreep onze reguliere campagne rond de huurverhoging schrapten, nadat het kabinet besloot tot een huurbefriezing (een besluit dat kort daarna weer werd ingetrokken, maar toen was het te kort dag om alsnog een campagne op te zetten). In onderstaande grafiek is het effect hiervan duidelijk zichtbaar in de eerste ontbrekende piek. Ook een tweede piek uit 2024 herhaalt zich niet in 2025. Die lag rond de deadline voor servicekostenverzoeken (1 juli); in dat jaar organiseerden we zelf veel bezoek aan de webformulieren wegens de start van een aantal complexgewijze procedures in starterscomplexen.

*Ontwikkeling bezoek website 2025 (en 2024)*



#### Nieuwsberichten en social media

Met campagnes, nieuwsberichten, social media en nieuwsbrieven leiden we bewoners actief naar onze website. We zijn zichtbaar en betrokken op LinkedIn (5.630 volgers), Facebook (2.850 volgers), Instagram (1.710 volgers). Op X hebben we nog wel 2.340 volgers, maar hier zijn we niet meer actief. Vooral op LinkedIn en Instagram zien we een duidelijke en aanhoudende groei; de andere kanalen blijven stabiel.

In 2025 verstuurden we vier VvE-nieuwsbrieven en één Energiecoach-nieuwsbrief. De algemene nieuwsbrief rond de huurverhoging kwam dit jaar te vervallen. Samen hebben de nieuwsbrieven 11.600 unieke abonnees (algemeen: 4.150, VvE: 2.150, energie: 6.200).

Daarnaast zetten we gerichte nieuwsbrieven in om (ex-)bewoners van Change= en Rockfield actief te informeren over de voortgang van de trajecten die we met en voor hen voeren (Change= 8 edities/ 1.350 abonnees, Rockfield 2 edities/450 abonnees).

We organiseerden drie stadsbrede campagnes: een over energiebesparing kort na de zomer, een over enkel glas en energiebesparing tijdens de Nationale Klimaatweek en een campagne aan het eind van het jaar gericht op onze naamsbekendheid. Met posters, digitale schermen en online advertenties waren deze thema's zichtbaar in de hele stad. 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 adverteren we structureel.

### Pers

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

Ook via onze deelname aan de redactieraad van het Amsterdamse platform NUL20 brengen we actuele thema's en signalen uit onze dagelijkse praktijk onder de aandacht van een breder publiek.

## **1.4 Meting klanttevredenheid**

In november is het jaarlijkse onderzoek naar de klanttevredenheid uitgevoerd. Er zijn ca. 2.300 bewoners met wie contact is geweest aangeschreven. Met de respons van 17,79% zijn we tevreden, deze is vrijwel gelijk aan 2024 (17,47%). Samengevat zijn de belangrijkste resultaten:

- de respondenten waardeerden de dienstverlening dit jaar gemiddeld met een 8,2. Dat is boven ons streefcijfer (8,0) en net iets meer dan vorig jaar (8,1). Helaas zien we ook een aantal echt lage rapportcijfers. Deze kunnen we via de gemaakte aanvullende opmerkingen bijna allemaal relateren aan onvrede over beleid of regelgeving of het (uitblijven van) handelen van de verhuurder;
- 83% van de respondenten is tevreden of heel tevreden met de ontvangen informatie. Dat is iets meer dan in 2024 (82%). 6% is ontevreden of heel ontevreden, minder dan in 2024 (9%);
- 85% van de respondenten is tevreden of heel tevreden over de manier waarop hij/zij te woord is gestaan, iets meer dan in 2024 (84%). 7% van de respondenten is ontevreden of heel ontevreden, minder dan in 2023 (9%).

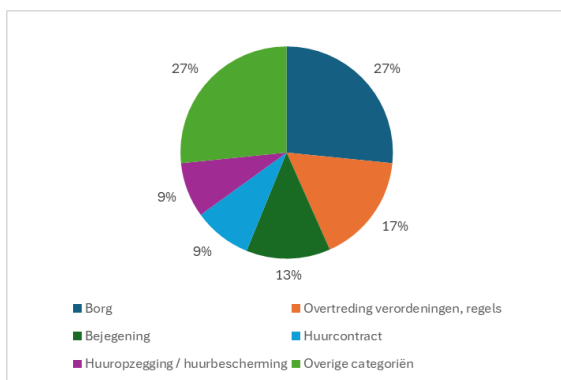
## **1.5 Cursussen, voorlichting, webinars**

Er waren in 2025 totaal 140 webinars en voorlichtingsbijeenkomsten. Vooral het VvE-team (zie 2.2) en de programma's Ouderenhuisvesting (zie 3.1) en Jongerenhuisvesting (zie 3.2) verzorgden een groot aandeel. Iedereen kan het aanbod vinden via de agenda op onze website. We leveren hiernaast regelmatig vanuit onze deskundigheid een bijdrage aan door derden georganiseerde bijeenkomsten, in 2025 onder andere bij Pakhuis De Zwijger, het Wooncafé020, de Balie en enkele huurdersorganisaties.

## **1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds**

### *Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag (MOV)*

Het MOV registreerde in 2025 519 meldingen ongewenst verhuurgedrag, 81 meer dan in 2024. De stijging verklaren we uit de extra aandacht voor de Wet goed verhuurderschap (Wgv) bij collega's en – nieuw - meldingen via de gemeente. We kregen via die laatste weg ca 180 berichten doorgestuurd. Deze kwalificeerden lang niet allemaal als ongewenst verhuurgedrag - er zaten ook "simpele" onderhoudsklachten bij – en een deel was al eerder bekend bij !WOON. Van de meldingen via de gemeente die wel ongewenst verhuurgedrag betreffen ging het overgrote deel over borg. Vanzelfsprekend beoordelen we al deze meldingen, zoeken we contact met de huurders en pakken we de ondersteuning op. In de top 5 van onderwerpen staat borg als categorie nu met stip op nummer één, waarschijnlijk ook omdat een te hoge borg nu als overtreding in de Wgv staat benoemd.



1. Borg 27%
2. Overtreding (huur)wet- en regelgeving 17%
3. Bejegening 13%
4. Huurcontract 9%
5. Huuropzegging 9%

!WOON zet eigen meldingen die ook een overtreding van de Wgv zijn – als de huurder toestemming geeft – door naar het gemeentelijk meldpunt. Of we adviseren de huurders om dit zelf te doen. Het MOV heeft

maandelijks overleg met het gemeentelijke team Goed verhuurderschap. Dit team bepaalt de bestuursrechtelijke aanpak (of niet), terwijl !WOON de huurder (civielrechtelijk) blijft ondersteunen. Er waren in het voor- en najaar twee bijeenkomsten voor alle medewerkers van !WOON en van het gemeentelijke team. Hier wisselden we ervaringen uit over implementatie, handhaving, uitvoering en samenwerking. Er is een nieuwe folder gemaakt voor huurders met uitleg over de aanpak van ongewenst verhuurgedrag. !WOON heeft meerdere keren de media gehaald met signalen over misstanden in de particuliere verhuursector.

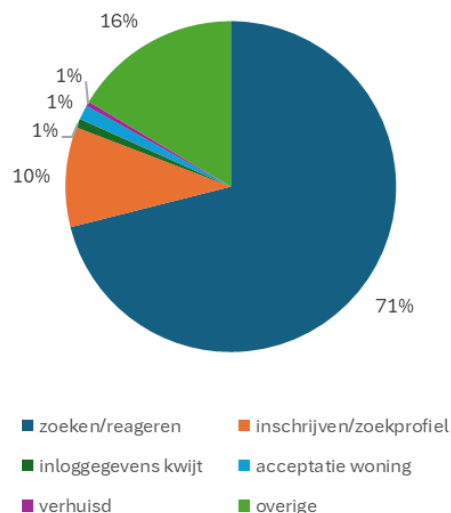
#### *Emil Blaauw Proceskostenfonds*

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) blijft een essentiële steun voor huurders die juridische hulp nodig hebben bij een rechtszaak. In 2025 zijn er 293 zaken doorverwezen naar advocaten voor rechtshulp met achtervang van het EBF. Dit is minder dan vorig jaar (354 zaken). Er is dit jaar m.n. als het gaat om huurders bij corporaties wat meer inzet gepleegd op het voorkomen van rechtszaken. Het EBF publiceert een eigen jaarverslag dat te vinden is bij de publicaties op de website van !WOON.

### **1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekers**

Een vrij vaste groep woningzoekers slaagt er niet in om zelfstandig een woning te vinden via WoningNet/DAK. In 2025 stonden er 21 vrijwilligers enkele medewerkers klaar om hen hierbij te ondersteunen, zowel bij het juist reageren op woningen als bij het vervolgproces, dat volledig online plaatsvindt. Ze helpen bij het beoordelen van e-mails, reageren op uitnodigingen voor bezichtigingen en leveren de benodigde documenten, zodat zoekpunten behouden blijven. Ook onze telefonische frontdesk ontvangt veel vragen van woningzoekers.

We beantwoordden in totaal 9.133 vragen over het zoeken naar woningen en hadden 8.154 contactmomenten met woningzoekers, waarvan 6.023 contacten tijdens onze aparte Woningnetsprekken. De vrijwilligers hielpen 5.012 keer met zoeken en reageren, 690 keer met inschrijven of het verbeteren van het zoekprofiel, 62 keer bij het terugvinden van inloggegevens en 99 keer bij het accepteren van een woning. Van 33 woningzoekers kregen we terug dat ze dankzij onze hulp een woning vonden. Tot slot behandelden de vrijwilligers 1.158 andere vragen, waarvan een deel vervolgens door onze lokale teams is opgepakt.





## 2 Dienstverlening aan bewonersgroepen

### 2.1 Bewonersgroepen op complexniveau

Aanvullend op de ondersteuning door de eigen huurderskoepels, weten bewonerscommissies bij vragen ook !WOON te vinden. Bewonerscommissies hebben regelmatig vragen over beheerkwesties; zoals servicekosten, algemene onderhoudsgebreken, dagelijks beheer of overlast in de woonomgeving. Dit jaar hadden we 880 keer contact met 177 bewonerscommissies.

Een bewonerscommissie die te maken krijgt met ingrijpende plannen zoals renovatie of sloop, kan op grond van de Kaderafspraken en de Wet Overleg Huurders Verhuurders (WOHV) bij de corporatie of huurderskoepel gefinancierde ondersteuning aanvragen. Gedurende 2025 heeft !WOON op offertebasis ondersteuning geboden aan ruim 90 bewonerscommissies, waarvan ook een enkele van een particuliere verhuurder. Niet alle particuliere verhuurders gaan hierin mee, we hielpen twee bewonerscommissies vanuit de basissubsidie.

De adviseurs stedelijke vernieuwing van !WOON agenderen signalen en knelpunten in projectoverleg met huurderskoepels en/of corporaties. In 2025 was dit overleg er met bijna alle Amsterdamse corporaties en huurderskoepels, en met de stedelijke huurdersorganisaties. Via o.a. deelname aan het stedelijk herhuisvestingsoverleg zorgen we voor signaleringen richting de gemeente (Wonen). Ook delen we regelmatig op verzoek onze expertise en ervaringen met stadsdelen en raadsleden.

### 2.2 Verenigingen van Eigenaren

Er waren dit jaar 756 contacten met individuele eigenaar-bewoners, waarvan 611 wonend in een VvE. Daarnaast hadden we 337 contacten met 136 VvE's (de organisatie). Ruim de helft was een kleine VvE (minder dan 10 woningen). Het aandeel gemengde VvE lag op 49%. We zien, net als in 2024, een stijging van het aantal VvE's die contact met ons opnemen. De meeste vragen gaan over:

- onderhoud: wie is waarvoor verantwoordelijk, schade door uitblijven reparaties, hoge en snel toenemende onderhoudskosten (inflatie, gestegen bouwkosten);
- besturen en beheren: taken van het bestuur, rol van de beheerder, ontslag, benoeming, onvrede over bestuur of beheerder;
- financiën: breukdelen, begroting/jaarrekening, maandelijkse ledenbijdrage, wanbetalers;
- splitsingsakte/-reglement: onduidelijkheden over wat is afgesproken, wijzigen van de akte.

We organiseerden dit jaar 19 cursussen (17 als webinar en 2 hybride 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. We zien wel een terugloop in het aantal deelnemers. Veel mensen die zich aanmelden, nemen uiteindelijk toch niet deel. We stoppen in 2026 daarom met de webinars en zetten dit om in e-learning. Geïnteresseerden kunnen deze volgen op elk door hen gewenst moment.

We waren aanwezig bij de netwerkbijeenkomst voor VvE's van de gemeente en waren (samen met team BEET van !WOON) bij 21 bewonersavonden over de gemeentelijke VvE-aanpak in de stadsdelen Nieuw-West (voorjaar), West, Zuid, Oost en Zuidoost (najaar).

We stopten vanwege technische problemen en weinig actieve gebruikers met het online beheerprogramma VVE123. De gebruikers hebben met het programma nog de jaarrekening 2024 en de begroting voor 2025 kunnen maken. Daarna hebben we hen gewezen op bruikbare alternatieven die inmiddels op de markt zijn.

Onze VvE-nieuwsbrief verstuurd we 4 keer aan ruim 2.150 abonnees.



### 2.3 Bewonersinitiatieven, buurtplatforms en huurdersorganisaties in stadsdelen en stad

WOON ondersteunt structureel vijf van de zeven grote huurderskoepels in Amsterdam en zeven huurderskoepels uit de regio. Daarnaast werd in 2025 ondersteuning en advies geboden aan de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels (FAH) en het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA). 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 praktijksignalen in de kookgas transitie, de positie van bergingen bij renovatie, signaal bewonersdraagvlak bij sloop. 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 begin 2025 is gepubliceerd.

### 2.4 Wooncoöperaties

De wooncoöperatie is volwassen geworden. Inmiddels is het uitgeven van kavels door de gemeente voor wooncoöperaties weer goed op gang gekomen. Op het moment dat het aantal kavels toeneemt, zien we ook de vraag naar cursussen toenemen, net als het aantal algemene vragen over coöperaties. De kavel in de Jacob Geelbuurt is gewonnen door wooncoöperatie De Walvis, één van de groepen die !WOON heeft getraind.

We organiseerden twee maal een basistraining, waarvan er één gericht was op initiatiefnemers op Centrumeiland, IJburg. We gaven daarnaast twee maal onze Kaartenbaktraining voor coöperaties die daadwerkelijk aan de slag willen. Deze training is interactiever gemaakt en bestaat nu uit webinars en twee avondsessies op locatie. Voor bewoners van Zuidoost zijn twee masterclasses georganiseerd, bedoeld om daar meer bewoners enthousiast te maken voor een wooncoöperatie. Daarin lijken we te slagen.

Er is totaal met 26 groepen contact geweest. Net als vorig jaar gaat het niet alleen om nieuwbouw, maar ook om groepen die huren en hun gebouw willen aankopen. En ook al langer bestaande wooncoöperaties kloppen bij !WOON aan met vragen over huren, financiering en energiemaatregelen. De samenwerking met de landelijke organisatie Cooplink is voortgezet, o.a. rond het keurmerk voor wooncoöperaties en het landelijk fonds wooncoöperaties. We hebben gezamenlijk advies gegeven op het initiatiefvoorstel Wet Bevordering Wooncoöperaties van kamerlid Sandra Beckerman. De verwachting is dat het keurmerk en fonds voor wooncoöperaties leiden tot makkelijker financiering. We werkten tot slot samen met Crowdbuilding aan het vormgeven van het Steunpunt collectief wonen. In het Prestatieaanbod 2026 is voor het verder uitrollen hiervan een aparte subsidie beschikbaar gesteld.

### 2.5 Woonwagenbewoners

Begin 2025 ondertekenden Woonwagenbelangen Amsterdam (WWBA) en de gemeente hun samenwerkingsovereenkomst. !WOON ondersteunde WWBA bij het opstellen van dit document. Ook het overleg tussen gemeente en WWBA is in 2025 goed op gang gekomen, met !WOON in een praktische en adviserende rol. O.a. werd gesproken over de uitbreiding van standplaatsen op een zestal bestaande locatie. !WOON adviseerde de WWBA in 2025 verder over de (participatie rond de) wijzigingen in de toewijzingsregels voor standplaatsen, die in 2026 haar beslag moet krijgen. We gaven enkele adviezen aan individuele bewoners rond huurovereenkomsten, medehuurderschap en onderhoud. Tot slot adviseerden we de bewoners van de KET locatie aan de Zuiderzeeweg rond de wens van de gemeente om deze locatie te verplaatsen.



### 3 Projecten en programma's

#### 3.1 Programma Ouderenhuisvesting, langer zelfstandig thuis

Het programma Ouderenhuisvesting biedt informatie, advies en ondersteuning aan bewoners en bewonersgroepen over alle mogelijke onderwerpen gelinkt aan toekomstbestendig wonen.

Er waren dit jaar 38 voorlichtingsactiviteiten: 6 grootschalige 65+ informatiemarkten, 11 [informatietours](#) en 21 bijeenkomsten in buurtcentra en OBA's. Vrijwilligers en medewerkers van !WOON spraken daar honderden bewoners. Via de reguliere kanalen waren er 1.152 individuele contacten over dit thema. De 17 vrijwillige wooncoaches legden samen 178 huisbezoeken af. Samen met o.a. gemeente, Buurtteams, corporaties en bewonersorganisaties realiseerden we [Villa Bewust 60+](#) aan de Dappermarkt in Oost. Dit tijdelijke informatiepunt was van begin april tot half juli geopend, daarna was de ruimte niet meer beschikbaar. We voerden er ruim 800 adviesgesprekken met 60-plussers. We startten een werkgroep voor een vervolg Villa Bewust60+ in De Pijp.

Om de informatieachterstand bij migrantenouderen te verkleinen, was er een Train-de-Trainer-aanpak in Amsterdam-Zuid en namen we deel aan een onderzoeksessie van het Ben Sajat Centrum over woonwensen van migrantenouderen. We organiseerden samen met Buurtteam Amsterdam brainstormsessies 'Klantenreis Langer Thuis' om het stedelijk aanbod en blinde vlekken in kaart te brengen. Daarnaast namen we deel aan netwerkbijeenkomsten, proeftuinen en co-creatiesessies met ketenpartners en het gemeentelijke Team Doorstroomoffensief.

Intern deelden we trends, kennis en ervaringen via een druk bezocht !WOON-café. Eén van de wooncoaches deelde haar ervaringen tijdens de [Live Journalism in de Balie](#) over doorstroming op de woningmarkt.

#### 3.2 Programma Jongerenhuisvesting

Het programma Jongerenhuisvesting organiseerde in 2025 in totaal 40 (voorlichtings-) bijeenkomsten: 34 voor jongeren, 3 voor professionals en 3 voor een gecombineerde doelgroep. We bereikten daar 2.250 deelnemers. Daarmee is zowel het aantal bijeenkomsten als het bereik opnieuw toegenomen. De activiteiten bestonden uit een mix van gastlessen, workshops, webinars en (pop-up) activiteiten op onderwijs- en ontmoetingslocaties. De doelgroep was breed: middelbare scholieren, MBO-, HBO- en WO-studenten, jonge huurders en woningzoekenden, bewonerscommissieleden en professionals die met jongeren- en studenten en/of het thema (jongeren)huisvesting breed werken.

De introductieweken waren in 2025 [opvallend succesvol](#). Met nieuw ontwikkeld interactief materiaal wisten we jongeren beter aan te spreken en meer gesprekken te voeren over huisvesting, huurprijzen en inschrijven (woning zoeken). Dit leidde tot een zichtbare vergroting van het bereik en bevestigde het belang van investeren in passende jongerencommunicatie.

Ook de [Woontop Jongeren 2025](#) was succesvol, met een bewust kleinschaliger opzet dan voorgaande jaren. De focus lag op jongeren die al enigszins betrokken of geïnteresseerd zijn in het thema wonen. Dit zorgde voor meer verdieping, interactie en concrete input.

De burgerschapslessen over wonen zijn voortgezet in Nieuw-West en er is gestart met een soortgelijke pilot in Zuidoost, in samenwerking met het Masterplan Zuidoost. De lessen richten zich op MBO-studenten en eind middelbare scholieren en hebben als doel jongeren vroegtijdig bewust te maken van de woningmarkt en hun rechten. Tot slot bleef er aandacht voor andere thema's zoals de algemene huurrecht kennis en scams, onder meer via webinars voor (internationale) studenten.



### 3.3 Programma Woningkwaliteit

Het programma woningkwaliteit volgt voor !WOON de ontwikkelingen op gebied van woningkwaliteit in het algemeen en gezondheid schadelijke gebreken in het bijzonder. Daarbij gaat het naast de bekende onderwerpen lood, vocht en schimmel ook om open verbrandingstoestellen, hittewoningen en ongedierte.

#### *Loden leidingen*

!WOON vervolgde met de gemeente het proactief blokgewijs opsporen van loden leidingen. Per jaar inspecteren wij van ongeveer 1.000 woningen in Amsterdam de kruipruimte. Nog steeds komen we in woningen van particuliere eigenaren loden drinkwaterleidingen tegen, in 2025 bij ongeveer 6% van de bezochte woningen. Dat is wederom een kleine daling ten opzichte van vorige jaren. Gelukkig zien we iets vaker blokken waar nauwelijks tot geen loden leidingen meer zijn.

Bij bepaalde verhuurders en beheerders komt het lood vaker voor. Wij zetten samen met de gemeente nog steeds in op het ontwikkelen van een gerichte eigenaargewijze aanpak. Zo kunnen we veelplegers beter aansporen om de loden leidingen in hun bezit te saneren.

#### *Vocht en schimmel*

De laatste twee jaar is de aandacht van het programma woningkwaliteit vooral naar dit onderwerp gegaan. Van de 9 voorlichtingen die we in 2025 verzorgden, ging het merendeel over vocht en schimmel. We hadden 7.276 individuele contactmomenten met bewoners over vocht, schimmel en ventilatie. Dat is een daling ten opzichte van 2024 (8.330 contactmomenten). Op politiek niveau daalde de aandacht voor dit thema ondertussen gelukkig niet.

In het stedelijk overleg deelden we aanbevelingen voor een gezamenlijke aanpak. We pleitten o.a. voor een proactieve, complexgewijze aanpak om woningen te bezoeken. Ook vroegen we aandacht voor de uitvoering van inspecties en contact met bewoners. Concreet adviseerden we meer regie van de corporatie en inspecties door eigen vaklieden. Dit deden wij onder meer in onze bijdrage aan de gezamenlijke Tweede monitor.

Dit jaar kwam het programma vaker in contact met bewonersgroepen die zelf aandacht vroegen voor de problematiek. Dat leidde in zo'n 5 gevallen tot blokgewijze inspecties, deels in samenwerking met de gemeente.

Tot slot volgden we vanuit het programma de technische en juridische ontwikkelingen in het vakgebied. Zo blijven natuurlijke ventilatiesystemen in combinatie met schimmelvorming een onderbelicht onderwerp. Dit kan voor huurders een groot obstakel zijn voor een schimmelvrije woning. Bij verhuurders en de Huurcommissie lijkt dit helaas nog niet de hoogste prioriteit te hebben.

### 3.4 Programma Energie

!WOON is met drie projecten actief rond het vraagstuk energie en verduurzaming:

- bij het Project Energie en Woningverbetering kunnen bewoners terecht wanneer zij gebruik willen maken van hun wettelijk initiatiefrecht woningisolatie (zie verder onder paragraaf 3.5);
- het Energiecoachproject biedt, met financiële middelen vanuit Armoedebestrijding en de inzet van ruim 100 vrijwilligers, praktisch advies over energiebesparing bij bewoners thuis;
- het programmateam Bewoners en Energietransitie (BEET) stimuleert, met financiële middelen van Energie voor de Stad, betrokkenheid van bewoners bij de transitieopgave op gebied van warmte.



Vanuit de basissubsidie besteden we een beperkt aantal uren aan het verbinden van deze drie programma's en gezamenlijke activiteiten. Zo organiseerden we in 2025 een publiciteitscampagne in de Klimaatweek, alsook een Lagerhuisdebat rondom energiecoaching.

### 3.5 Project Energie en Woningverbetering (PEW)

In 2025 begeleidde PEW in totaal 58 projecten; 20 van deze projecten startten in 2025. In totaal omvatten de projecten 2.896 woningen. 11 projecten werden dit jaar met positief resultaat voor bewoners afgerond.

*Verdeling projecten over de stad*

|                  | Projecten | Aantal woningen |
|------------------|-----------|-----------------|
| Centrum          | 12        | 64              |
| Nieuw-West       | 3         | 1059            |
| Noord            | 2         | 26              |
| Oost             | 9         | 599             |
| West             | 12        | 278             |
| Zuid             | 18        | 593             |
| Zuid-Oost        | 2         | 277             |
| <b>Amsterdam</b> | <b>58</b> | <b>2896</b>     |

Het aantal projecten is gelijk gebleven t.o.v. 2024, maar het totaal aantal woningen in de projecten is wat gedaald. Een oorzaak is dat de complexen de laatste periode aan het veranderen zijn. Vaak gaat het niet meer om grote complexen van tientallen of honderden woningen; nieuwe projecten betreffen vaak één of enkele panden, verhuurd door een particuliere verhuurder. En vaak van verhuurders die, soms zelfs min of meer op principiële gronden, niet willen investeren in de zittende bewoners. Vaak zien we hier dan ook niet alleen slechte of matige isolatie, maar ook (ernstige) onderhoudsgebreken.

Tegelijk zien we bij gerechtelijke verzoekschriftprocedures op basis van het initiatiefrecht (BW 7.243) toenemende complexiteit. Bij de projecten Europaplein en het Hilwiscomplex (Merwedeplein) in Zuid bijvoorbeeld haalden de particuliere verhuurders alles uit de kast om juridische procedures nodeloos ingewikkeld te maken. We wisten deze bezwaren met behulp van een advocaat te weerleggen, maar dit kostte veel tijd, energie en expertise. Beide zaken zijn in 2025 wel afgerond, na 10 resp. 8 jaar.

In het Centrum en aangrenzende stadsdelen zien we een groeiende vraag naar energiebesparende woningverbetering in stedelijk erfgoed, beschermd stadsgezicht en monumenten. Deze wensen zijn niet altijd makkelijk en betaalbaar te realiseren. Er is vanuit PEW goed contact met de medewerkers van het Loket Duurzaam Erfgoed van de gemeente en de daarbij aangesloten monumentenadviseurs. Zij adviseren over de (on)mogelijkheden van duurzaamheidsmaatregelen in erfgoed. Dat is een welkome aanvulling op onze eigen expertise.

Corporatiehuurders kloppen ook aan bij PEW. Dan is interessant wat er is voorgenomen in de meerjarige onderhoudsplanung. Gelukkig is woningisolatie daarin inmiddels altijd een onderdeel. Daarover wordt de laatste tijd ook beter gecommuniceerd. Deze openheid is van belang zodat PEW navraag kan doen als huurders zelf geen antwoord krijgen. Huurders vragen zeker bij enkel glas geregeld om maatwerk, vooruitlopend op de meerjarenplanung. Op grond van BW 7:243 kunnen zij dit ook vragen of zelfs afdwingen. Dat geldt uiteraard ook voor huurders in gemengde VvE's. We realiseerden hier weer een paar successen.



Een tegenvaller is de afloop van de proefprocedure ‘enkel glas als gebrek’ voor een huurster aan de Utrechtsestraat in het Centrum. Het Gerechtshof oordeelde eind 2025 in hoger beroep dat enkel glas in dit rijksmonument niet als gebrek gezien wordt, terwijl de kantonrechteruitspraak eerder een positieve uitspraak deed. Onze conclusie: de bal ligt nu toch bij de politiek, er is aanvullende wetgeving nodig om enkel glas aan te kunnen pakken.

### 3.6 Programma Starterscomplexen

De problemen in diverse starterscomplexen vragen blijvend veel aandacht. Bij de voormalige complexen van Change= hebben de huurders van het Allebéplein het geld dat ze over de jaren 2019 tot en met 2023 tegoed hadden, teruggekregen van de eigenaar. In het complex op het Stantonplein vordert dat ook, maar loopt de uitvoering door in 2026. In beide complexen is het maandelijkse voorschot voor elke huurder met ruim € 100 per maand verlaagd. Totaal hebben nog 861 (ex) huurders een vaak grote som van Change= tegoed. Bijzondere complicatie leverde een terugvordering voor 349 huurders, waarbij één zaak door de rechtbank werd gesplitst in 349 afzonderlijke zaken. Dit betekent veel extra werk voor alle betrokkenen en bovendien hoge griffiekosten. Het Emil Blaauw Fonds heeft € 84.500 aan griffiekosten voorgeschooten, in het vertrouwen dat deze zaken gewonnen worden. !WOON en daarachter de gemeente Amsterdam staan garant in het hoogst onwaarschijnlijke geval dat deze kosten niet terug komen.

Bij verhuurder Greystar/Our Domain is de schikking met de ruim 2000 huurders uiteindelijk afgehandeld.

Bij XIOR zijn we mede dankzij een gedeeltelijke overeenstemming en een uitspraak van de kantonrechter over de afrekening servicekosten 2020 en 2021 een stuk verder. Op basis van deze uitkomsten gaan wij in 2026 kijken of wij met XIOR tot overeenstemming kunnen komen over een aanpassing van de afrekening voor alle huurders.

Verhuurder Hicondo volhardt in onjuiste afrekeningen en vervelend gedrag. De bewoners wonnen procedures over 2022; we gaan nu verder met de jaren daarna. Een structurele oplossing is nog niet in zicht.

In de procedure tegen verhuurder Rockfield heeft de helft van de 400 eisers geschikt. We wonnen bij de Huurcommissie in zaken tegen Student Experience, maar deze ging tegen een deel daarvan in beroep de kantonrechter.

Ook bij onder andere Garde du Nord, North Orleans en Plaza de Flier lopen discussies. In veel gevallen gaan de procedures nog over de afrekening van een aantal huurders voor 2022 of 2023, waarna de afrekening voor de andere huurders en latere jaren nog uitgewerkt moet worden.

### 3.7 Masterplannen

We namen in 2025 actief deel aan het Doorbraakteam Wonen en Leefbaarheid van het Masterplan Zuidoost. We voeren in Zuidoost ook enkele opdrachten uit die apart vanuit het Masterplan worden gefinancierd, vooral gericht op ondersteuning van bewonersgroepen in een aantal specifieke buurten. In Nieuw-West voeren we ook enkele opdrachten uit die apart worden gefinancierd via het Nationaal Programma Nieuw-West. Hier nemen we sinds medio 2024 niet langer deel aan het strategische overleg in het Opgaveteam Wonen. In beide programma's denken we wel incidenteel mee over specifieke programmaonderdelen, o.a. op het gebied van ouderen- en jongerenhuisvesting.



### 3.8 Ruimte voor nieuwe programma's of projecten

In diverse stadsdelen ondersteunen we huurders die willen meedenken over ontwikkelingen in hun buurt, maar die niet zijn georganiseerd via een bewonerscommissie of huurdersraad. Het belangrijkste instrument dat daarvoor nu stedelijk is ingesteld is het buurtplatform. Met aparte middelen bieden we diverse platforms en het stedelijk afstemmingsoverleg ondersteuning. We hebben ook een overzicht opgesteld van alternatieve vormen van participatie buiten de vaste structuren. We leverden tot slot een bijdrage aan de stedelijke Participatiewerkplaats; zo stelden we twee nieuwe modules voor (zie de website [Participatiewerkplaats van openresearch.amsterdam](https://participatiewerkplaats.vanopenresearch.amsterdam)).



## 4 Signaleringen en ontwikkelingen

We kwamen in ons dagelijks werk in 2025 weer een groot aantal bijzonderheden tegen, naast zich herhalende knelpunten, in zowel beleid als uitvoering. We geven hier een beeld van de meest opvallende zaken en van de trends die we signaleren. Dat doen we in 8 thema's.

### 4.1 Ongewenst verhuurgedrag

#### Borg

De meeste meldingen in de categorie ongewenst verhuurgedrag gaan over borg. We registreerden 141 meldingen met alleen het label “borg” (27% van de meldingen). Totaal waren er meer adressen waar borg een rol speelde, maar viel dit samen met bijvoorbeeld het label “extreem hoge huur” of “overtreding bemiddelingsbureau”. Tellen we die mee, dan gaat het om totaal 203 meldingen.

Toppunt is een melding waar huurders een borg betaalden van € 8.600.

Terugkerende namen in de meldingen over borg (3 of meer) waren: Accopera BV, Change=, Habyt Netherlands BV, Ledaser Vastgoed BV, Van der Huizen Vastgoedbeheer en Young Dominium Management (Hicondo).

De groei in het aantal meldingen over borg is deels het gevolg van de Wvg, deels extra alertheid bij onze medewerkers en de Wgv. Ook krijgen we vanaf dit jaar meldingen doorgestuurd van het gemeentelijk meldpunt, opdat wij de privaatrechtelijke ondersteuning kunnen oppakken. Helaas is het niet terugbetalen van borg in de Wet goed verhuurderschap niet als overtreding gedefinieerd.

#### Onheuse communicatie, bejegening en intimidatie

Als intimiderend ervaren gedrag kent vele vormen. Wat een verhuurder denkt te mogen bestempelen als duidelijke communicatie, is voor de huurder in een afhankelijke positie al snel intimiderend.

!WOON definieert dit dan ook zo. Een huurder die zich geïntimideerd voelt is bijvoorbeeld bereid een zaak bij de Huurcommissie in te trekken. Of betaalt een extreme huurverhoging alsnog. Laat langdurig bestaand onderhoud maar zitten. Of stemt zelfs in met een huuropzegging. Helaas is de wettelijke omschrijving van intimidatie veel te onduidelijk. Dat geeft de gemeente naar ons beeld nog te weinig ruimte om op te treden tegen intimidatie.

We zien intimiderend gedrag niet alleen bij kleinere niet professionele verhuurders (zie de lijst casussen verderop), maar ook bij enkele grotere verhuurders, die al jaren actief zijn en hier ook al meerdere malen op zijn aangesproken:

- Net als in het eerste halfjaar maakt *verhuurder Young Dominium Management van complex HiCondo* het erg bont. Dreigen met huisuitzetting als huurder betwiste servicekosten niet betaalt. Dreigen met boetes of zelfs ontruiming bij discussies over het verhelpen van gebreken. Huuropzegging per gewone post niet accepteren zodat huurder alsnog een maand extra moet betalen. Heel vaak: de borg niet terugbetalen. En helaas, zelfs geweld.
- We ontvingen ook weer diverse nieuwe meldingen uit het pand van *Van Der Huizen Vastgoedbeheer (Marcel van Hooijdonk)* aan de Duivendrechtsekade. Ook hier kregen veel huurders hun borg niet terug, ook zijn er verschillende andere misstanden (zoals contant betalen van € 250 administratiekosten bij het huurcontract, onduidelijke servicekosten en slecht beheer).
- *Moonstone BV*, een vehikel van meerdere eigenaren, trok al in het eerste half jaar veel aandacht met het niet respecteren van huurovereenkomsten en pogingen tot wegpesten door onklaar maken van installaties en apparatuur. In het tweede half jaar blijven vergelijkbare meldingen



komen en ontving ook !WOON van hen een intimiderend bedoelde brief. Na overleg met het gemeentelijk meldpunt is er ook van die zijde actie ondernomen.

- Over de grotere professionele verhuurder *Rockfield* kregen we in het eerste half jaar een aantal meldingen, in het tweede half jaar lijken de beheerders in deze panden zich fatsoenlijker op te stellen. Hopelijk is dit van blijvende aard.

Bij kleinere particuliere verhuurders gaat ook vaak veel tegelijk mis. Ter illustratie een lijst praktijksituaties:

- Huurder ontvangt veelvuldig berichten, ook met nare taal, via onder meer Whatsapp.
- Verhuurder weigert toestemming voor een noodzakelijke traplift (die huurder zelf wil regelen).
- Camera's in het trappenhuis of in de gezamenlijke woonkamer (bij één verhuurder zelfs al 10 jaar lang meerdere meldingen).
- Huurders verdenken verhuurder ervan dat hij regelmatig een drone voor hun raam laat vliegen.
- Verhuurder meldt dat er een rechterlijk vonnis tot ontruiming is, terwijl hier bij navraag bij de rechtbank geen sprake van blijkt te zijn.
- Er wordt bedreigd met ontruiming omdat er ongeoorloofd zou worden onderverhuurd. De bedoelde medebewoner is de verloofde van de huurder.
- Woonruimte heeft geen eigen voordeur of kamerdeur met slot, zodat de verhuurder elk moment binnen kan komen.
- Huurster betaalt € 1.900 voor een woning, contant. Zij komt uit Spanje, en daar is dat vrij normaal. Bij een adresonderzoek verklaart verhuurder dat zij vertrokken zou zijn, maar dat is niet juist. Door het verstrekken van onjuiste informatie aan de gemeente heeft verhuurder bewust de woonsituatie van mevrouw en haar kinderen onder druk gezet. Ze moet weg, en is de vooruitbetaalde huur kwijt.
- Huurder werd uitgezet omdat het tweejarig contract afliep, dat overigens al drie keer verlengd was. Hij betaalde € 1.800. Reden zou verkoop van de woning zijn. Dit klopt niet, er zitten later drie nieuwe huurders, met een tijdelijk contract voor €3.000.
- Nog altijd meerdere malen per jaar: zonder aankondiging binnentreden en alle spullen van huurder op straat zetten.

#### Nalatigheid of opzet rond verwarming of andere nutsvoorzieningen.

Helaas intimideren verhuurders ook door verwarmings- of andere installaties maandenlang niet te repareren of onklaar te maken. De al genoemde situatie bij Moonstone kreeg veel aandacht. We zien bij een andere verhuurder zelfs een situatie waarbij niets wordt gedaan nadat een installatie wegens onveiligheid ook officieel is afgekeurd.

#### Splitsen, opknappen, onkundige aannemers

We signaleren dat het aantal splitsingen van panden om daarna per appartement te kunnen verkopen weer toeneemt. Huurders worden geconfronteerd met onverwachte opknapbeurten. Deze moeten vaak leiden tot een hoger puntenaantal, zodat de woning in de vrije sector gaat vallen en makkelijker gesplitst kan worden. Ingeschakelde “beunhazen” richten soms meer schade aan dan dat ze verbeteren, eigendommen van huurder raken beschadigd of kwijt.

We pleiten voor heldere richtlijnen voor de omgang met huurders bij splitsen.



### Zolders

Eenzelfde ontwikkeling zien we bij zolder verdiepingen. Ook dit jaar zijn er weer de nodige meldingen waar (nieuwe) eigenaren daar tot woningvorming willen overgaan, terwijl (een deel van) de zolder bij huurders van een van de onderliggende verdiepingen in gebruik zijn. Er wordt dan van alles uit de kast getrokken om de zolder leeg te krijgen. In oude huurcontracten staat het medegebruik van de zolder helaas vaak niet goed beschreven, zodat juridische ondersteuning nodig is om dit alsnog aan te tonen. We zien meerdere dreigementen met huuropzegging, het verwijderen van de trap of het afsluiten van (een deel van) de nutsvoorziening.

### Niet op te sporen verhuurders

Bij kwesties over de borg maar ook bij Huurcommissiezaken merken we vaker op dat huurders niet over de juiste adresgegevens van de verhuurder beschikken. Er is bijvoorbeeld alleen een e-mailadres. Zo is de verhuurder niet goed te vinden, ook niet voor de Huurcommissie. Maar ook als er wel een uitspraak is gaat het soms mis. Een verhuurder bleek bij het kadaster ingeschreven op het woonadres van de huurders. Zelf woont hij in Frankrijk, maar niemand weet waar. Hij reageert maanden niet op communicatie. Huurders krijgen nog veel geld van hem vanwege te veel betaalde huur maar zijn machteloos. Vergelijkbare situaties zien we met onzichtbare tussenpersonen.

### Oplichting: aanbod vaak te mooi om waar te zijn

We blijven het keer op keer herhalen: woningaanbod, vooral op social media, is vaak te mooi om waar te zijn. Oplichting van woningzoekers blijft dus een aandachtspunt in onze voorlichting.

- Een grachtenappartement voor € 800 all-in? Het adres bleek ook 4 jaar geleden gebruikt voor oplichting.
- Vooraf huur én borg betalen zonder iets gezien te hebben? We zien het meerdere malen, vooral woningzoekers die nog in het buitenland wonen zijn kwetsbaar.
- Ook bij aanbod op Kamernet is het opletten. Een woningzoekende vindt er een kamer, betaalt totaal € 2.700, maar de oplevering wordt steeds een maand uitgesteld. Uiteindelijk kan ze naar de kamer en haar geld fluiten.

## **4.2 Tijdelijke huurovereenkomsten: we zijn er nog niet vanaf**

De Wet vaste huurcontracten heeft effect, we zien het aantal tijdelijke huurcontracten afnemen. Bij buitenlandse studenten en enkele andere categorieën is tijdelijke verhuur echter nog wel toegestaan. Maar daarnaast zien we dit jaar nog vele tientallen tijdelijke contracten zonder enige wettelijke grond. Er speelt dan vaak meer, zoals een te hoge huur, te hoge servicekosten en/of onheuse bejegening door de verhuurder. Een huurder met een tijdelijk contract doet niet makkelijk een beroep op huurrechten. Daarmee komt immers verlenging in gevaar. In die zin beschouwen wij het bewust afsluiten van een tijdelijk contract zonder wettelijke grond al als een vorm van intimidatie.

Ook zien we in 2025 opnieuw de nodige contracten met een niet rechtsgeldig label short stay, ter ontduiking van elke huurbescherming. Deze term wordt vaak misbruikt. We zien veel jongeren, studenten en internationals die zo duizenden euro's per maand betalen, terwijl ze er meestal verblijven met de intentie langere tijd in Amsterdam te wonen. We steunen de voornemens van het Rijk om het gebruik van deze contracten aan banden te leggen.

We onderzoeken het gebruik van deze contracten in een aantal grote complexen. Exploitanten beroepen zich op een vorm van hotelverhuur. Veel meldingen van onrechtmatig tijdelijke verhuur krijgen we over Plaza Resident Services. Hier lijkt het dus structureel en bewust te gebeuren.



Verder zien we regelmatig, bewust of onbewust, gerommel met het tijdelijk verlengen van tijdelijke contracten. Hierdoor ontstaat vaak gewoon een vast contract.

In een aantal (flex-)complexen met een tijdelijke bestemming krijgen de bewoners een campus- of jongerencontract. Tegen het einde van de bestaansperiode van deze complexen zien we dat de verhuurders andere contractvormen aanbieden, opdat de bewoners op tijd gaan vertrekken. Een mogelijk onvoorziene complicatie is dat deze groep – anders dan hun medebewoners met een jongerencontract – niet in aanmerking komt voor zgn. zoekpunten. Mogelijk kan dit geregeld worden met een aanpassing van woonruimteverdelingsregels.

Ook zien we campuscontracten die tijdelijk zijn én niet tussentijds kunnen worden opgezegd. Wettelijk kan deze combinatie niet. In het contract van Duwo is daartoe een specifieke passage opgenomen: *“Partijen zijn het er over eens dat onverkorte toepassing van artikel 7:271 Burgerlijk Wetboek (BW) de geschetste verhuurpraktijk niet mogelijk maakt. De overeenkomst bedoeld in artikel 7:271 lid 1, tweede volzin BW kan voortijdig door de huurder worden opgezegd, wat tot onaanvaardbare leegstand en hoge leegstandskosten zou leiden. <..> Dit contract is tot stand gekomen na breed overleg tussen onderwijsinstellingen, studentenhuysvesters, studentenorganisaties en huurdersorganisaties onder voorzitterschap van Kences. Het is het resultaat van een compromis waarvan de betrokken partijen menen dat het in de meeste situaties zal voldoen.”* Slimme studenten weten hoe het wettelijk zit. Voor !WOON is dit lastig positie kiezen.

#### 4.3 Woningdelen

Studenten en andere jongeren wonen graag als groep bij elkaar. Verhuurders werken er graag aan mee, omdat zo’n groep vaak meer huur wil betalen dan bij verhuur aan een gezin. Helaas is het contractueel vaak niet goed geregeld, en ontstaan bij huurderswissel of de wens tot verkoop door de eigenaar steeds weer dezelfde knelpunten voor huurders:

- Afzonderlijke huurders die elkaar niet kennen worden door de verhuurder tot woongroep bestempeld. Ze zijn apart geworven, betalen elk de huur apart maar de verhuurder suggereert toch één gezamenlijke overeenkomst. Zo kan een extreem hoge huur worden gevraagd en kan bij leegstand van een kamer de hele huur op de groep achterblijvers worden verhaald. Hiermee is sprake van overtreding van de Wet betaalbare huur; de verhuurder onttrekt zich aan de puntentelling voor onzelfstandige woningen.  
Bij verhuurder Habyt slaagden we erin deze schijnconstructie aan te pakken via de Huurcommissie.  
Verhuurder Silverstone probeert de wet te ontduiken door een hele woning aan 5 studenten te verhuren voor totaal € 4.725. Dit past niet bij de door hem aangevraagde onttrekkingsvergunning, waarmee hij de woning voortaan per kamer wil verhuren. Ook staat op het huurcontract een onterecht short stay-label en vraagt verhuurder zo’n € 2.500 servicekosten.
- Het blijft schering en inslag dat verhuurders hoge bedragen aan administratiekosten vragen bij een huurderswissel. Zo’n wissel wordt ook vaak benut voor het vragen van honderden euro’s huurverhoging.
- Ook bij woongroepen met contractueel goed vastgelegd coöptatierecht is er steeds weer discussie over huurderswissels.



#### 4.4 Huurprijs, bijkomende kosten en huurverhoging

De Wet betaalbare huur (Wbh) gaf hoop op een flinke toename van middeldure huurwoningen. In de praktijk zien we helaas toch veel woningen die nog altijd geliberaliseerd verhuurd kunnen worden. Hoge WOZ-waardes, nieuwbouwopslag en een goed energielabel hebben veel invloed. Ook het feit dat bij de invoering van de Wbh tegelijk de zgn. WOZ-cap werd verhoogd leidt tot veel hoge puntentellingen.

##### Huurprijs en puntentelling

We zien veel overtredingen van de Wet betaalbare huur (Wbh). Vaak gebeurt dit in combinatie met een overtreding van de Wet vaste huurcontracten (Wvh). En - bij verkapte kamerverhuur - in combinatie met woningdelen. Wanneer de huurder instemt, zetten we een melding hiervan door naar de gemeente, zodat kan worden opgetreden. Intussen kan de huurder vaak met onze steun bij de Huurcommissie terecht met een verzoek om huurverlaging. Een greep uit situaties die we tegen kwamen:

- We zien regelmatig extreme huren in gewilde, kleine woningen, bijvoorbeeld € 1.850 per maand voor 17m<sup>2</sup>. Dan is de overtreding van de Wbh wel heel duidelijk. Bij monumenten ligt dit overigens vaak anders; dan kunnen ook kleinere woningen van ca. 30m<sup>2</sup> soms al geliberaliseerd zijn.
- Verhuurders zijn nu verplicht de huurder bij de nieuwe huurovereenkomst een puntentelling te geven. Zo'n verplichting geldt (nog) niet voor de publicatie van het aanbod op diverse online platforms, zoals Kamernet en Pararius. Hier zien we regelmatig aanbod van woningen of kamers met een ogenschijnlijk veel te hoge huur. We spraken hierover met enkele platforms; zij overwogen ook plek te maken voor het puntenaantal in hun advertenties.  
We pleiten voor een wettelijke verplichting op dit punt, en een maatregel voor verhuurders die meermaals te hoge punten vermelden. Dan zou zo'n verhuurder van het platform verwijderd moeten worden. Zo'n wettelijke basis vergt één extra regeltje in de Wet goed verhuurderschap (zie [ons pleidooi hiervoor op onze website](#)).
- We zien bij aanvang van nieuwe huurovereenkomsten soms wel een puntenaantal maar geen puntentelling. Meer dan eens blijkt de huur in die gevallen ook nog eens hoger dan volgens het vermelde aantal punten is toegestaan.  
Zo meldde een verhuurder in het huurcontract keurig 163 punten. Daarbij hoort een maximale huur van €1.032. De gevraagde huur was € 1.900. Daarmee was ook de borg te hoog. Na het aankaarten hiervan zegt de verhuurder de huur op wegens "dringend eigen gebruik, relatiebreuk". Huurders zien in diezelfde periode een andere woning van deze persoon vrij te huur staan.
- We zien meerdere malen dat in de huurovereenkomst in de eerste twee jaar een korting wordt gegeven, in een geval van € 1.000. Zo kan de verhuurder erop rekenen dat huurder na die tijd vertrekt, omdat de huur na het tweede jaar voor hem onbetaalbaar wordt. Eigenlijk is dit een verkapte vorm van het klassieke – maar inmiddels verboden – tijdelijke huurcontract.

##### Bijkomende kosten

Afrekeningen servicekosten zijn vaak ingewikkeld; een goede uitleg en laagdrempelige beschikbaarheid van onderliggende facturen zijn cruciaal om twijfels weg te nemen. Helaas schiet dat nogal eens te kort. Het is jammer als corporaties het dan op de Huurcommissie laten aankomen; dat betekent extra werk voor iedereen en soms een kostenveroordeling die in geen verhouding staat tot het bestreden bedrag. Een concreet voorbeeld is een zaak over een afrekening trappenhuisverlichting à € 60,-. De Huurcommissie stelde deze afrekening naar beneden bij, de corporatie werd veroordeeld in de leges à € 1.750.



In het complex De Eretribune in West blijkt een bijzondere huurconstructie te bestaan waarover de huurders bij !WOON aankloppen. De groep topsporters die hier woont (naast andere huurders) is verplicht een abonnement af te nemen bij de klimhal bij het complex en de maaltijdservice die de exploitant daarvan biedt. Dit is geregeld via het huurcontract van Ymere, de kosten zijn € 275 per maand. Voor de huurders is dit een niet toegestane gedwongen winkelnering (BW7:264 lid 2). Een grote groep huurders wil hiervan af en wil dit voorleggen aan de rechter. We gaan hierover nu eerst in gesprek met Ymere.

In eerdere rapportages signaleerden we al onnavolgbaar hoge afrekeningen bij blokverwarming. We houden hier aandacht voor. Ook hebben we dit jaar in collectief verwarmde complexen nog te maken met de niet erg transparante toekenning van de zgn. TTB-compensatie (rijkssubsidie in verband met de hoge energieprijzen). Het is voor huurders bijvoorbeeld niet controleerbaar of de bewering van een verhuurder dat geen TTB is ontvangen wel klopt.

#### Huurverhoging

Vooraf kleine, maar soms ook grotere verhuurders blijven rommelen met de huurverhoging. Sommige vragen 7,7% en stellen dat dat mag omdat de woning in het nieuwe middensegment valt. Dat nieuwe segment geldt echter pas bij huurcontracten van na 1 juli 2024.

Vooraf bij kleinere particuliere verhuurders zien we regelmatig voorstellen met veel te hoge bedragen. Na de zomer zien we vooral onjuiste reacties van verhuurders op bezwaarschriften. Helaas ook weer van woningcorporaties, zoals betalingsherinneringen bij stilzwijgende weigering (inclusief een melding over een vermeende huurachterstand). Het blijft bijzonder dat de rappelprocedure bij de afdelingen die hierover gaan toch niet goed bekend blijkt.

### **4.5 Onderhoud en woningkwaliteit: niet alleen issues over vocht, schimmel en ventilatie**

#### Schimmel

We zien bij de stedelijke vocht- en schimmelaanpak nog veel voorbeelden waar de nieuwe werkwijze en afspraken niet goed worden toegepast. We blijven hierover in contact met de corporaties.

- In veel situaties kost naast de aanpak van de oorzaak ook de afhandeling van gevolgschade veel tijd en moeite. Ook klachten van !WOON worden niet altijd serieus genomen. Afspraken over de te hanteren “escalatieladders” werken helaas nog niet altijd goed.
- De afspraak die met de corporaties is gemaakt over huurkorting bij ernstige schimmel is een stap in de goede richting. Zo voorkomen we langdurige trajecten via de Huurcommissie. Huurders ervaren het als een tegemoetkoming voor maanden- of soms jarenlange overlast. Jammer is het dat corporaties in de meeste gevallen minder huurkorting bieden dan volgens het Beleidsboek van de Huurcommissie passend is bij het betreffende gebrek. Dan volgt alsnog moeizame communicatie en in verschillende gevallen alsnog een verzoek aan de Huurcommissie. We zien regelmatig dat de huurder daar dan gelijk krijgt. De kosten voor de corporatie zijn dan, inclusief de verschuldigde leges, vaak hoger dan vooraf aan de orde was.
- Huurders moeten vaak lang aandringen voor ze de rapportages ontvangen van het bij hen thuis uitgevoerde deskundigenonderzoek. Ook !WOON-medewerkers krijgen dit niet altijd voor elkaar.



- Wanneer de schimmel echt verholpen is, kan de verlaagde huur weer terug naar het oorspronkelijke niveau. We hebben helaas diverse voorbeelden waar de corporatie deze stap aankondigde, terwijl de gebreken of de gevolgschade nog niet waren verholpen (niet alleen volgens de huurder, maar ook door onze medewerker bevestigd). Het zou beter zijn als de corporaties hier een tussenstap inbouwen en bij de huurders polsen hoe zij denken over de stand van de werkzaamheden.

### Liften

Langdurende liftstoringen halen herhaaldelijk de pers. Ook !WOON ziet meerdere van deze kwesties, in 2025 in zeker 5 complexen. Vaak ligt de oorzaak in het lang moeten wachten op onderdelen. De Huurcommissie biedt in deze gevallen zelden soelaas: die vraagt aan de huurders om eerst een deskundigenonderzoek te laten doen. Zelfs een schriftelijk bewijsstuk van het betrokken onderhoudsbedrijf over de langdurige problemen met de lift bleek voor de Huurcommissie niet genoeg. Huurders staan dus met lege handen en kunnen alleen maar geduld hebben. Verhuurders zouden meer kunnen doen: huurders op z'n minst maximaal informeren, maar ook actief aanbieden van noodoplossingen aan huurders die zonder lift hun huis niet uit komen.

### Ongedierte

De overlast van ratten neemt toe en dat zien wij ook in de signaleringen door collega's. Bij een pand waar de GGD wekelijks een rattenvaai plaatst, wordt de verhuurder aangeraden om de tunnel aan te pakken die door de ratten is gegraven. De verhuurder weigert dit en vindt dat dit onder tuinonderhoud voor de huurders valt. Tunnelvorming door ongedierte bij de fundering is evenwel echt aan de verhuurder. In een ander geval reageert Rochdale maanden lang niet adequaat op meldingen van ratten in huis door de huurder. Bij een huurder van Eigen Haard in Nieuw-West merken we helaas nog niet veel van de toegezegde betere samenwerking tussen de GGD en de corporaties; zij blijven naar elkaar verwijzen.

## **4.6 Energietransitie, aardgasvrij wonen, energielabels**

Het hele jaar kregen we klachten van huurders met warmtelevering via Eteck of andere leveranciers. Dit speelt vooral in nieuwbouw, zoals op Oostenburg, in De Eenhoorn en het Amstelskwartier. Verhuurders en leveranciers verwijzen naar elkaar, geen van de partijen pakt de communicatie en het onderzoek goed op. Het kan weken duren voor bewoners weer een adequaat werkend systeem hebben. Deze casuïstiek spreekt zich rond, wat niet bevorderlijk is voor het draagvlak voor aardgasvrije systemen.

Een juist energielabel is van belang voor een juiste puntentelling en vaak ook voor het verduurzamingsbeleid van de verhuurder. Het is immers de bedoeling dat E-, F- en G-labels over enkele jaren zijn weggewerkt. Helaas zien wij nog geregeld onjuiste energielabels. Na 10 jaar verloopt een energielabel; verhuurders vragen soms ook tussentijds een nieuw rapport. In één geval zag een huurder een wijziging van F naar C, terwijl er geen woningopname was. Dit heeft flinke consequenties voor de maximale huur en de ruimte voor huurverhoging. Huurder verzocht in deze casus om een herbeoordeling, waar de verhuurder mee instemde: dat leidde tot energielabel E.



#### 4.7 Huurcommissie

We hebben regelmatig contact met de Huurcommissie over onze samenwerking en de werkwijze bij diverse soorten procedures. We bereiken nog niet veel resultaat. Zo is er nog steeds geen oplossing voor het collectief online kunnen indienen van zaken. Bij loden leidingen is het beleid van de Huurcommissie dat zichtbaar lood voldoende is om een gebrek vast te stellen; er is dan geen duur onderzoek naar de waterkwaliteit nodig, maar zien enkele malen dat de Huurcommissie dit eigen beleid niet goed opvolgt. We kaartten ook zonder resultaat aan dat de aanpak van vocht- en schimmel veel baat zou hebben van helderder beleid rond natuurlijke ventilatie.

Niet alleen voor !WOON zijn de constructies met tijdelijke contracten soms ingewikkeld. Datzelfde geldt voor woningdelers. We zien zelfs verschillende uitspraken van de Huurcommissie in één pand. Bij de ene huurder kwam de Huurcommissie tot het oordeel “zelfstandige woonruimte”, terwijl de woonruimte bij de andere huurder als onzelfstandig werd beoordeeld. De kwestie is nu voorgelegd aan de kantonrechter.

#### 4.8 Woning zoeken en aanbod

Woningcorporaties willen veel bewijsstukken van een kandidaat voor een huurwoning. Eind 2025 krijgen we bericht van de corporaties dat de termijnen voor het aanleveren van alle documenten nu zijn afgestemd en overal gelijk zijn. Deze afstemming hadden wij eerder bepleit, op zichzelf is dit een goede stap. Helaas zijn de termijnen voor veel kandidaten (nog steeds) erg kort, zeker als er hulp nodig is. We kregen wel de toezegging dat er altijd persoonlijk contact wordt opgenomen als stukken er niet tijdig zijn en dat er dan vanuit de corporatie hulp beschikbaar zal zijn. We rekenen erop dat alle corporaties dit ook daadwerkelijk doen. Maar we roepen corporaties op ook niet té veel te vragen. Zo gaat het o.i. erg ver om naast de inkomensverklaring ook maandspecificaties te vragen. We zien dit soms in de praktijk, de grondslag ervoor is ons niet helder.

Voor woningzoekenden is het verzamelen van zoekpunten tegenwoordig heel belangrijk. We merken op dat er groepen huurders zijn, ook urgenten, die nu een vrij lage huur betalen en opzien tegen grote huursprongen. Zij zijn terughoudend in het reageren op duurdere woningen en verzamelen daardoor te weinig punten.

Een tweede zorg is het aflopen van de “overgangsregeling inschrijfduur”. Op basis van deze regeling kregen bij Woningnet ingeschreven woningzoekenden op 1 juli 2015 hun woonduur van dat moment mee als inschrijfduur. Vooral veel ouderen hebben hier nog altijd profijt hiervan; zij hebben hiermee extra wachtpunten in het huidige systeem. Op 1 juli 2030 vervallen deze punten evenwel. Dat betekent dus een verslechtering van de positie van deze groep woningzoekers, terwijl zij vaak grotere, gewilde woningen kunnen vrijmaken. We hebben dit ook ingebracht bij de eerste evaluatie van het systeem.

