

# Jaarverslag Amstelveen 2024

Sabri el Ballout  
amstelveen@wooninfo.nl  
020 5230 160



!WOON  
Nieuwezijds Voorburgwal 32  
1012 RZ Amsterdam

020 5230 130  
info@wooninfo.nl  
[www.wooninfo.nl](http://www.wooninfo.nl)

IBAN NL84 INGB 0004 7905 02  
IBAN NL85 SNSB 0635 1136 94  
KVK 41207159



## Inhoudsopgave

|   |                                           |    |
|---|-------------------------------------------|----|
| 1 | Samenvatting .....                        | 3  |
| 2 | Inleiding.....                            | 4  |
| 3 | Aantal contacten naar soort en wijk ..... | 5  |
| 4 | Type onderwerpen.....                     | 7  |
| 5 | Trajecten.....                            | 10 |
| 6 | Meldpunt ongewenst verhuurbedrag .....    | 12 |
| 7 | Emil Blaauw proceskostenfonds .....       | 13 |



## 1 Samenvatting

In 2024 was het aantal contacten in Amstelveen iets gedaald, met een afname van 4% ten opzichte van 2023. Desondanks bleef !WOON goed in contact met bewoners, met een totaal van 1.310 contacten. Van deze contacten was 10% met verhuurders namens bewoners. Het contact vond voornamelijk plaats via e-mail (51%) en telefoon (35%). Het aantal spreekuurbezoekers steeg met 3% in vergelijking met het voorgaande jaar. Ook het aantal huisbezoeken is gestegen. In totaal bereikte !WOON 339 unieke adressen, een stijging van 1% ten opzichte van 2023, wat duidt op een stabiel bereik in Amstelveen.

De meeste vragen in 2024 gingen over huurprijzen, huurcontracten en onderhoud. Net als in voorgaande jaren kwamen veel meldingen binnen over ventilatie, vocht en schimmel in woningen. !WOON speelde een belangrijke rol bij het objectief vaststellen van oorzaken en het vinden van mogelijke oplossingen. Daarnaast kwamen er veel vragen over huurprijsverhogingen, servicekosten en onduidelijkheden over huurovereenkomsten. In dit jaarverslag leest u drie interessante casussen waaronder één waarbij de huurprijs van een huurder, met hulp van !WOON, werd verlaagd van €1.725 naar €712,79 per maand!

In 2024 werden 81 trajecten gestart, een afname van 18% ten opzichte van 2023. Een traject wordt gestart als een bewoner intensievere begeleiding van ons nodig heeft. Denk bijvoorbeeld aan het starten van een Huurcommissie procedure. Van de 22 afgeronde trajecten in 2024 had 77% een positief resultaat, wat aangeeft dat !WOON effectief heeft kunnen bemiddelen in verschillende kwesties, zoals het vaststellen van de aanvangshuurprijs, huurverlagingen op basis van het woningwaarderingssysteem en het aanvechten van onterecht hoge servicekosten. 13 van de 22 afgeronde trajecten betroffen waarborgsomzaken. Daarvan is maar liefst 93% positief afgerond. Hoewel het aantal trajecten afnam, werd er effectief gewerkt aan het oplossen van huurproblemen.

2024 was ook het jaar waarin !WOON als meldpunt fungeerde voor huurders in het kader van de Wet Goed Verhuurderschap. Huurders konden meldingen maken van ongewenst verhuurgedrag waarna !WOON beoordeelt of de melding onder de wet valt. Als dit het geval is, en de huurder wil de melding doorzetten, dan wordt de melding doorgezet naar de gemeente Amstelveen voor handhaving. De praktijk leert dat huurders niet altijd een melding of procedure doorzetten. In 2024 zijn er 7 gesprekken gevoerd met huurders in het kader van het meldpunt, 1 melding is uiteindelijk doorgezet naar de gemeente Amstelveen.

In 2024 heeft !WOON een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder 115 klanten. De respons was ongeveer 22%. Het contact met de medewerkers van !WOON werd beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 8,6, een resultaat waar !WOON zeer tevreden mee is. In 2025 zal !WOON haar werk voortzetten, met de ambitie om een nog grotere impact te maken.



## 2 Inleiding

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

!WOON kan bewoners ondersteunen door bijvoorbeeld het schrijven van brieven naar de verhuurder, of door het starten van een Huurcommissieprocedure. In sommige gevallen moeten er juridische stappen worden genomen. In dat geval verwijst !WOON door. Bewoners kunnen ook een huisbezoek aanvragen, zodat !WOON de staat van een woning kan bekijken of om te onderzoeken of een huurder niet teveel huur betaalt.

De klanten van !WOON zijn zeer divers. Van jongeren die vragen hebben over een jongerencontract tot ouderen die vragen hebben over de stookkosten. Van Nederlanders met vragen over de huurverhoging tot internationals die vragen hebben over de waarborgsom en beëindiging van een huurcontract. Omdat !WOON niet registreert op leeftijd en afkomst etc. kan !WOON niet aangeven welke doelgroep het vaakst aanklopt voor informatie of advies. In dit jaarverslag worden de cijfers vergeleken met de cijfers van het jaar 2023.



### 3 Aantal contacten naar soort en wijk

**Tabel 1. Totaal aantal contacten naar soort en wijk**

01-01-2024 - 01-01-2025

| <b>Buurt:</b>                      | <b>totaal<br/>ind.<br/>contacten</b> | <b>waarvan<br/>unieke<br/>woningen</b> | <b>regulier<br/>spreekuur/<br/>afspraak</b> | <b>huis-<br/>bezoek</b> | <b>gestarte<br/>trajecten</b> |
|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Amsterdamse Bos                    | 0                                    | 0                                      | 0                                           | 0                       | 0                             |
| Bankras, Kostverloren              | 130                                  | 41                                     | 12                                          | 1                       | 6                             |
| Bovenkerk - Westwijk Noord         | 101                                  | 26                                     | 8                                           | 0                       | 6                             |
| Buitengebied Noord                 | 3                                    | 2                                      | 1                                           | 0                       | 0                             |
| Buitengebied Zuid                  | 1                                    | 1                                      | 0                                           | 0                       | 0                             |
| Elsrijk                            | 144                                  | 46                                     | 14                                          | 2                       | 13                            |
| Groenelaan                         | 205                                  | 45                                     | 36                                          | 0                       | 19                            |
| Keizer Karelpark                   | 205                                  | 54                                     | 13                                          | 2                       | 10                            |
| Patrimonium                        | 27                                   | 11                                     | 3                                           | 0                       | 3                             |
| Randwijck                          | 105                                  | 28                                     | 8                                           | 2                       | 12                            |
| Stadshart                          | 54                                   | 20                                     | 5                                           | 0                       | 2                             |
| Uilenstede, Kronenburg             | 12                                   | 7                                      | 1                                           | 0                       | 0                             |
| Waardhuizen, Middenhoven           | 138                                  | 52                                     | 29                                          | 3                       | 6                             |
| Westwijk Zuid                      | 51                                   | 9                                      | 1                                           | 0                       | 3                             |
| zonder adres                       | 134                                  | -                                      | 34                                          | -                       | -                             |
| <b>Totaal</b>                      | <b>1310</b>                          | <b>342</b>                             | <b>165</b>                                  | <b>10</b>               | <b>81</b>                     |
| <b>Totaal deze periode in 2023</b> | <b>1365</b>                          | <b>339</b>                             | <b>160</b>                                  | <b>9</b>                | <b>98</b>                     |
| verschil in %                      | -4%                                  | 1%                                     | 3%                                          | 11%                     | -17%                          |

Het is !WOON wederom gelukt om de diverse wijken in Amstelveen effectief te bereiken. Het totaal aantal contacten in 2024 bedroeg 1.310, een lichte daling van 4% ten opzichte van 2023. Ondanks deze daling is er een stijging van 1% in het aantal unieke adressen naar 342, wat erop wijst dat !WOON meer verschillende huishoudens heeft bereikt. Het aantal contacten via spreekuren is met 3% toegenomen tot 165. Ook het aantal huisbezoeken vertoont een lichte stijging, met 10 bezoeken in 2024 vergeleken met 9 in 2023. Er zijn in totaal 80 trajecten gestart in 2024, een daling van 17% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Net als in eerdere jaren komen bij huisbezoeken veelal problemen met ventilatie, vocht en/of schimmel naar voren. Er zijn 7 huisbezoeken verricht in het kader van achterstallig onderhoud. Soms wordt er ook meteen een puntentelling als er een vermoeden bestaat dat de huurder teveel huurprijs betaald. In 2024 zijn er 5 puntentellingen uitgevoerd.



**Tabel 2. Type individueel contact**

01-01-2024 - 01-01-2025

|                          | brief<br>/<br>e-<br>mail | telefoon   | regulier<br>spreekuur<br>/<br>afspraak | woningnet-<br>Ondersteuning | huisbezoek | Huurcommissie<br>zitting | Totaal      |
|--------------------------|--------------------------|------------|----------------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------------|
| <b>Totaal</b>            | <b>664</b>               | <b>455</b> | <b>165</b>                             | <b>9</b>                    | <b>10</b>  | <b>7</b>                 | <b>1310</b> |
| percentage<br>van totaal | 51%                      | 35%        | 13%                                    | 1%                          | 1%         | 1%                       |             |

In 2024 vond het merendeel van de contacten, samen 86%, plaats via e-mail, brief en telefonisch contact. Deze kanalen blijven de belangrijkste middelen voor !WOON om bewoners te bereiken. Het aantal contacten via e-mail maakte 61% van het totaal uit, terwijl 35% van de contacten via telefoon verliep.

Het komt wel eens voor dat bewoners uit Amstelveen naar onze woning zoeken spreekuren in Amsterdam komen. Die worden dan apart geregistreerd. In 2024 kwamen 9 bewoners op een woning zoeken spreekuur in Amsterdam. In principe zijn die spreekuren alleen voor bewoners in Amsterdam, maar omdat het om een laag aantal gaat worden de bewoners uit Amstelveen gewoon geholpen.

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

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



## 4 Type onderwerpen

**Tabel 3. Onderwerp vraag per contact**

01-01-2024 - 01-01-2025

| Buurt:                        | Onderhoud  | Huurprijs<br>bijk.<br>kosten | Woning<br>zoeken | Huurcontr./<br>opzegging | Energie   | Overig<br>huur(prijs)<br>recht | Overige    |
|-------------------------------|------------|------------------------------|------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------|------------|
| Amsterdamse Bos               | 0          | 0                            | 0                | 0                        | 0         | 0                              | 0          |
| Bankras,<br>Kostverloren      | 37         | 32                           | 9                | 6                        | 1         | 38                             | 8          |
| Bovenkerk -<br>Westwijk Noord | 46         | 25                           | 4                | 4                        | 0         | 7                              | 16         |
| Buitengebied<br>Noord         | 0          | 1                            | 0                | 0                        | 0         | 0                              | 1          |
| Buitengebied Zuid             | 0          | 1                            | 0                | 1                        | 0         | 0                              | 0          |
| Elsrijk                       | 47         | 37                           | 5                | 20                       | 30        | 17                             | 14         |
| Groenelaan                    | 21         | 97                           | 5                | 32                       | 1         | 36                             | 29         |
| Keizer Karelpark              | 35         | 98                           | 1                | 40                       | 2         | 38                             | 7          |
| Patrimonium                   | 8          | 6                            | 1                | 2                        | 0         | 6                              | 0          |
| Randwijck                     | 11         | 44                           | 3                | 34                       | 0         | 124                            | 8          |
| Stadshart                     | 6          | 27                           | 2                | 15                       | 0         | 11                             | 3          |
| Uilenstede,<br>Kronenburg     | 5          | 3                            | 1                | 3                        | 0         | 3                              | 1          |
| Waardhuizen,<br>Middenhoven   | 35         | 52                           | 8                | 19                       | 2         | 14                             | 13         |
| Westwijk Zuid                 | 0          | 12                           | 0                | 1                        | 0         | 36                             | 2          |
| zonder adres                  | 7          | 26                           | 43               | 24                       | 3         | 6                              | 25         |
| <b>Totaal</b>                 | <b>258</b> | <b>461</b>                   | <b>82</b>        | <b>201</b>               | <b>39</b> | <b>236</b>                     | <b>127</b> |

In 2024 werden diverse onderwerpen besproken, waarbij contacten over huurprijs en bijkomende kosten het meest voorkwamen, goed voor 461 van de totale contacten. Dit vertegenwoordigt 31% van alle vragen en omvat kwesties zoals huurverhogingen en servicekosten. Op de tweede plaats staat het onderwerp onderhoud met 258 contacten. Het blijft een terugkerend probleem dat verhuurders niet altijd adequaat reageren op onderhoudskwesties. Overige huur(prijs) recht volgt met 236 contacten. Dit betreft vragen over bemiddelingskosten, waarborgsom en bijvoorbeeld woningruil.

Ook waren er 201 contacten die betrekking hadden op huurcontracten. Huurders zoeken vaak hulp bij het beoordelen van de rechtmatigheid van een opzegging door de verhuurder of hebben vragen over een clause in een huurovereenkomst

Verder waren er 82 contacten over woningzoeken, waarbij bewoners vragen hadden over het vinden van een geschikte woning.



**Tabel 4. Type overeenkomst**

01-01-2024 - 01-01-2025

|                          | zelfst.          | zelfst.          | zelfst.               | zelfst.               |               |               |              |            |             |
|--------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------|--------------|------------|-------------|
|                          | Woning           | woning           | woning                | woning                | Onzelfstandig | onzelfstandig | gebruiks-    | overig/    | totaal      |
|                          | huur<880<br>vast | huur>880<br>vast | huur<880<br>tijdelijk | huur>880<br>tijdelijk | Vast          | tijdelijk     | overeenkomst | onbekend   |             |
| <b>Totaal</b>            | <b>332</b>       | <b>231</b>       | <b>12</b>             | <b>81</b>             | <b>21</b>     | <b>26</b>     | <b>3</b>     | <b>604</b> | <b>1310</b> |
| percentage<br>van totaal | 25%              | 18%              | 1%                    | 6%                    | 2%            | 2%            | 0%           | 46%        |             |

De meeste contacten zijn met huurders van zelfstandige woonruimten met een huurprijs onder de liberalisatiegrens (25%). De huurprijs wordt echter niet altijd vastgelegd. Vaak wordt er een vraag gesteld zonder dat de huurovereenkomst of huurprijs met ons wordt gedeeld. In sommige gevallen wordt er ook geen adres gedeeld door een huurder.

De Wet Vaste Huurcontracten is op 1 juli 2024 ingegaan, waardoor vaste huurcontracten weer de norm zijn geworden. Wij verwachten daarom het aantal contacten met huurders die een tijdelijk contract hebben aanzienlijk lager wordt.

#### **Complexe zaak met borg, dubbele contracten en te hoge huur**

Een huurder benaderde !WOON vanwege problemen met de borg. De verhuurder weigerde de borg terug te betalen zonder onderbouwende documenten of facturen. Tijdens ons onderzoek ontdekten we dat de huurder twee verschillende contracten had getekend met conflicterende voorwaarden: een tijdelijk contract en een contract voor een vaste periode waarin de verhuurder na afloop van de huurperiode zelf in de woning zou trekken.

Daarnaast bleek uit onze beoordeling dat de huurder stevig te veel huur betaalde volgens het woningwaarderingssysteem. Dit stelde ons in staat om een sterke onderhandelingspositie te creëren. Met het advies en de begeleiding van !WOON zijn huurder en verhuurder in gesprek gegaan. Dit leidde uiteindelijk tot een schikking, waarbij de verhuurder een aanzienlijk deel van de borg heeft terugbetaald en duidelijke afspraken zijn gemaakt over de beëindiging van het huurcontract.

Deze zaak toont hoe belangrijk het is om huurders te informeren over hun rechten en ondersteuning te bieden bij het herstellen van ongerechtvaardigde situaties.





## Tabel 5. Onderwerpen bij contact met Eigen Haard

01-01-2024 - 01-01-2025

|                               | <b>Totaal</b> |
|-------------------------------|---------------|
| achterstallig onderhoud       | <b>71</b>     |
| huurprijs / bijkomende kosten | <b>113</b>    |
| woonruimteverdeling/-zoeken   | <b>2</b>      |
| huurcontract/huuropzegging    | <b>11</b>     |
| Energie                       | <b>2</b>      |
| ingreep in de woning          | <b>2</b>      |
| overig huur(prijzen)recht     | <b>1</b>      |
| Overlast                      | <b>4</b>      |
| onder-/medehuur               | <b>2</b>      |
| <b>Overig</b>                 | <b>27</b>     |
| <b>Totaal</b>                 | <b>235</b>    |

In 2024 was het aantal contacten met huurders van Eigen Haard goed voor 18% van het totaal aantal contacten, wat vergelijkbaar is met 2023. Net als in voorgaande jaren heeft !WOON voornamelijk contact gehad met huurders van particuliere verhuurders, maar de huurders van Eigen Haard bleven een belangrijke groep.

De meeste contacten met huurders van Eigen Haard hadden betrekking op huurprijs en bijkomende kosten, met 113 meldingen. Denk hierbij aan vragen over servicekosten of vragen over de huurverhoging. Achterstallig onderhoud volgde op de tweede plaats, met 71 meldingen, wat nog steeds een veelvoorkomend probleem is voor huurders van Eigen Haard. Ook huurcontracten waren een veelbesproken onderwerp. Er waren daarnaast meldingen over overlast. Dit betrof meestal overlast van burens. In dergelijke gevallen verwijst !WOON door naar Beterburens omdat het niet ons werkveld betreft.

### **Onverwachte huuropzegging?**

Een huurder benaderde ons nadat zij een document had ondertekend tijdens een emotioneel moeilijke periode door een scheiding. Zij verkeerde in de veronderstelling dat het een nieuwe huurovereenkomst betrof waarin zij als enige huurder vermeld zou staan. Hier was immers al eerder over gesproken met de verhuurder. Pas nadat de verhuurder was vertrokken, realiseerde zij zich dat het een huuropzegging was. De huurder vroeg direct om opheldering en gaf aan dat zij het document verkeerd had begrepen. Kort daarna ontving zij brieven van een advocaat met de eis dat zij de woning moest verlaten. Daar had de huurder immers voor getekend. !WOON heeft namens de huurder een reactie gestuurd naar de advocaat van de verhuurder, waarin werd gesteld dat de opzegging ongeldig is en dat de huurder niet zal vertrekken. Het lijkt erop dat de reactie van !WOON effect heeft gehad. De verhuurder heeft niks meer laten horen en de huurder woont er nog.



## 5 Trajecten

01-01-2024 - 01-01-2025

| Trajecten                              | gestarte trajecten | afgeronde trajecten | positief resultaat | geen pos. resultaat |
|----------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| Toetsing aanvangshuurprijs             | 7                  | 6                   | 33%                | 67%                 |
| Uitsplitsen all-in huur                | 0                  | 0                   | -                  | -                   |
| Onderhoudsprocedure                    | 16                 | 2                   | 100%               | 0%                  |
| Huurverlaging punten                   | 1                  | 0                   | -                  | -                   |
| Huurverl. inkomen/huishouden           | 2                  | 0                   | -                  | -                   |
| Servicekosten (afrekening, voorschot)  | 5                  | 1                   | 100%               | 0%                  |
| Huurverhoging                          | 0                  | 0                   | -                  | -                   |
| Voorstel woningverbetering energie     | 2                  | 0                   | -                  | -                   |
| Onderhoudsgebreken geliberaliseerd     | 0                  | 0                   | -                  | -                   |
| Servicekosten kantonrechter            | 1                  | 0                   | -                  | -                   |
| Huurverhoging geliberaliseerd          | 1                  | 0                   | -                  | -                   |
| Restitutie/schadevergoeding            | 28                 | 13                  | 92%                | 8%                  |
| Beëindiging/opzegging huurovereenkomst | 7                  | 0                   | -                  | -                   |
| Onredelijk beding                      | 0                  | 0                   | -                  | -                   |
| Woningdelers specifieke problematiek   | 0                  | 0                   | -                  | -                   |
| Hoog-Laag_Groot-Beter                  | 0                  | 0                   | -                  | -                   |
| Overige trajecten                      | 11                 | 0                   | -                  | -                   |
| <b>Totaal</b>                          | <b>81</b>          | <b>22</b>           | <b>77%</b>         | <b>23%</b>          |

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

Een aantal trajectonderwerpen kan leiden tot een Huurcommissieprocedure zoals een onderhoudsprocedure, servicekostenprocedure en een huurverlaging op basis van punten. Sommige trajecten (restitutie/schadevergoeding en beëindiging/opzegging huurovereenkomst) kunnen tot een procedure bij de rechtbank leiden. In dat geval verwijzen wij een huurder door naar een advocaat of jurist. In eerste instantie wordt natuurlijk door ons en de huurder geprobeerd in onderling overleg met de verhuurder tot een oplossing te komen. De meeste trajecten die zijn gestart in 2024 gingen over de waarborgsom die onterecht wordt ingehouden.

In 2024 zijn 22 trajecten positief afgerond. De meeste trajecten lopen nog. Een procedure bij de Huurcommissie duurt gemiddeld 4 tot 6 maanden. De duur van een traject kan variëren vanwege uiteenlopende redenen. Denk bijvoorbeeld aan een moeizame onderhandeling tussen huurder en verhuurder.



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

01-01-2020 - 01-01-2025

| <b>Trajecten</b>                      | <b>gestarte trajecten</b> | <b>afgeronde trajecten</b> | <b>positief resultaat</b> | <b>geen pos. resultaat</b> |
|---------------------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Toetsing aanvangshuurprijs            | 18                        | 13                         | 62%                       | 38%                        |
| Uitsplitsen all-in huur               | 2                         | 0                          | -                         | -                          |
| Onderhoudsprocedure                   | 81                        | 9                          | 89%                       | 11%                        |
| Huurverlaging punten                  | 3                         | 2                          | 100%                      | 0%                         |
| Huurverl. inkomen/huishouden          | 3                         | 0                          | -                         | -                          |
| Servicekosten (afrekening, voorschot) | 19                        | 5                          | 100%                      | 0%                         |
| Huurverhoging                         | 16                        | 3                          | 100%                      | 0%                         |
| Voorstel woningverbetering energie    | 7                         | 0                          | -                         | -                          |
| Onderhoudsgebreken geliberaliseerd    | 11                        | 5                          | 100%                      | 0%                         |
| Servicekosten kantonrechter           | 8                         | 0                          | -                         | -                          |
| Huurverhoging geliberaliseerd         | 9                         | 0                          | -                         | -                          |
| Restitutie/schadevergoeding           | 115                       | 38                         | 89%                       | 11%                        |
| Beëindiging/opzegging                 | 28                        | 0                          | -                         | -                          |
| Huurovereenkomst                      |                           |                            |                           |                            |
| Onredelijk beding                     | 0                         | 0                          | -                         | -                          |
| Woningdelers specifieke problematiek  | 4                         | 0                          | -                         | -                          |
| Hoog-Laag_Groot-Beter                 | 0                         | 0                          | -                         | -                          |
| Overige trajecten                     | 45                        | 4                          | 50%                       | 50%                        |
| <b>Totaal</b>                         | <b>369</b>                | <b>79</b>                  | <b>85%</b>                | <b>15%</b>                 |

In gesprekken met huurders leggen we vaak uit waarom het op dat moment niet zinvol is om een traject of procedure te starten. Hierbij verduidelijken we hun rechten en plichten. We kunnen bijvoorbeeld uitleggen dat een verzoek om medehuur pas later kans van slagen heeft, of dat een huurverhoging terecht is. Daarnaast kunnen we besluiten om een traject te starten om meer inzicht te krijgen in een situatie. Soms bestaat er twijfel over de kans op een positief resultaat, maar we informeren de huurder daar altijd duidelijk over. Uiteindelijk is het de huurder die bepaalt of er een procedure wordt gestart.

In de afgelopen vier jaar heeft het merendeel van de afgesloten trajecten (85%) een positief resultaat opgeleverd. Positieve resultaten kunnen bijvoorbeeld zijn dat achterstallig onderhoud is opgelost, de Huurcommissie de huurder in het gelijk heeft gesteld, of dat een waarborgsom (grotendeels) is teruggestort.



## 6 Meldpunt ongewenst verhuurgedrag

Vanaf januari 2024 fungeert !WOON officieel als meldpunt voor huurders in Amstelveen in het kader van de Wet Goed Verhuurderschap. Huurders kunnen bij !WOON melding maken van ongewenst verhuurgedrag, waarna !WOON beoordeelt of de melding onder de wet valt. Als dit het geval is, en de huurder wil de melding doorzetten, dan wordt de melding doorgezet naar de gemeente Amstelveen voor handhaving. De praktijk leert dat huurders niet altijd een melding of procedure doorzetten, en dit heeft uiteenlopende redenen. Soms wil een huurder de relatie met de verhuurder niet beschadigen, vooral als de huurder van plan is om langer in de woning te blijven en vreest dat een rechtszaak tot problemen zal leiden.

In 2024 zijn er 7 gesprekken gevoerd met huurders in het kader van het meldpunt, waarbij de onderwerpen varieerden. Zo was er een situatie waarin een verhuurder een huurder dreigde met opzegging omdat de huurder bij de serviceprovider van de verhuurder werkt. De verhuurder stelde dat de huurder mogelijk toegang zou hebben tot gevoelige informatie over de verhuurder. In een ander geval ging het om een huurder die seksueel geïntimideerd werd door zijn verhuurder. In beide gevallen zijn de meldingen niet doorgezet door huurders. De specifieke redenen dat de meldingen niet zijn doorgezet door desbetreffende huurders zijn niet bekend.

In een andere zaak werd wel een melding doorgezet. Dit betrof een verhuurbemiddelaar die onterecht bemiddelingskosten in rekening had gebracht. Achteraf bleek dat de verhuurbemiddelaar de kosten voor 1 juli 2023 in rekening had gebracht, waardoor de Wet Goed Verhuurderschap niet van toepassing was. Wel is er met behulp van !WOON een rechtszaak gestart tegen de verhuurbemiddelaar. Die zaak loopt nog; de verwachting is dat de huurder de zaak gaat winnen.



## 7 Emil Blaauw proceskostenfonds

In 2024 kreeg !WOON de opdracht om een juridisch fonds op te richten ter ondersteuning van huurders. Dit om in eerste instantie huurders te helpen in situaties waarin de verhuurder geen duurzaamheidsmaatregelen uitvoert bij woningen met een zeer lage energielabel. Er was één zaak die daarvoor geschikt leek, maar deze is uiteindelijk niet doorgezet, omdat de verhuurder alsnog akkoord ging met het verzoek van de huurder om dubbelglas te plaatsen. Het fonds is echter wel ingezet voor twee andere zaken: een waarborgzaak en een zaak waarin onterecht bemiddelingskosten waren betaald. Beide zaken lopen nog maar er wordt een positieve uitkomst verwacht.

!WOON werkt al jarenlang samen met het Emil Blaauwfonds, een proceskostenfonds in Amsterdam dat huurders juridisch ondersteunt. In overleg met de gemeente Amstelveen is besloten om het budget voor Amstelveen ook onder te brengen bij het Emil Blaauw proceskostenfonds.