



Activiteitenverslag

2007

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Financiën	4
3. Formatie	5
4. Prestatieafspraken	6
5. Geleverde prestaties	7
Huurteam Binnenstad	7
Woonsprekuren	9
Ondersteuning bewonersgroepen	11
Overige activiteiten	14
6. Signaleringen	17

1. Inleiding

De overspannen woningmarkt vraagt om meer en betere voorlichting, ondersteuning, participatie en belangenbehartiging van bewoners. Dit kan door de krachten te versterken en te bundelen tot een organisatorisch geheel. Een organisatie waar bewoners terecht kunnen met al hun vragen en die actief de ontwikkelingen op de woningmarkt volgt en de wijk in te gaat om bewoners in een vroeg stadium te informeren en zo nodig bij te staan. Een aanspreekpunt ook voor het stadsdeel, waarmee prestatieafspraken gemaakt kunnen worden voor het hele werkveld en dat in een vroeg stadium ontwikkelingen signaleert aan de politiek.

Huurdersvereniging Amsterdam, de Huurteams en het Amsterdams Steunpunt Wonen hebben in 2006 een voorstel gelanceerd voor Wijksteunpunten Wonen in alle stadsdelen naar het voorbeeld van de reeds bestaande steunpunten in Oud Zuid en het Centrum. In het programmakkoord van de centrale stad is dit initiatief ondersteund. In de begroting van de gemeente Amsterdam is 1 miljoen per jaar opgenomen voor 2007 en 2008. Stadsdelen die investeren in versterking van de positie van de huurder kunnen aanspraak maken op een stedelijke bijdrage.

Een Wijksteunpunt Wonen is gespecialiseerd in de (rechts)positie van de huurders, bij ingrepen in de woning, huurprijzen, bijkomende kosten, mogelijkheden om achterstallig onderhoud aan te kaarten. Het is actief op vier terreinen:

- informatie en voorlichting
- ondersteuning van individuele en groepen bewoners
- bevorderen van de betrokkenheid van bewoners (stimuleren participatie)
- ondersteunen en daarmee versterken van de belangenbehartiging

Het WSWonen treedt pro-actief naar buiten om bewoners in een vroeg stadium te informeren en bij te staan, zodat zij zo veel mogelijk op gelijke voet komen met de professioneel verhuurder (of de kleine verhuurder, vertegenwoordigd door een professional).

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is een samenwerkingsverband van de stichtingen Huurteam Binnenstad, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Wijkcentrum d'Oude Stadt en Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad. Deze vier instellingen doen het uitvoerende werk op het gebied van de ondersteuning aan huurders in de Amsterdamse binnenstad. Dit verslag is een rapportage van de activiteiten van het WSW Centrum over de periode 1 januari 2007 tot 1 januari 2008.

2. Financiën

Binnen het Wijksteunpunt Wonen Centrum participeren vier zelfstandige stichtingen. Er bestaan dus vier afzonderlijke subsidierelaties met het stadsdeel Centrum die betrekking hebben op het WSWonen Centrum. Daarnaast ontvangt het Huurteam Binnenstad jaarlijks een financiële bijdrage van de Gemeente Amsterdam (Dienst Wonen). De hoogte van deze financiële bijdrage is direct gekoppeld aan de formatie huurprijsconsulenten. Voor de kalenderjaren 2007 en 2008 stelt de Gemeente Amsterdam een bedrag van €71.428,- ter beschikking. Vanaf 2007 zijn ook door het stadsdeel Centrum extra financiële middelen ter beschikking gesteld om de ondersteuning van huurders verder te verbeteren.

Financiën 2007		
Stadsdeel Centrum		
Huurteam Binnenstad	€ 166.439,-	
WSWonen	€ 28.000,-	
WSWonen (incidenteel)	€ 10.000,-	
Totaal		€ 204.439,-
Dienst Wonen		
Stedelijke bijdrage tbv Huurteam	€ 94.504,-	
Stedelijke bijdrage tbv WSWonen (incidenteel)	€ 71.428,-	
Totaal		€ 165.932,-
Totaal		€ 370.371,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 15.000,-

* In het overzicht zijn de bijdragen die de wijkcentra aan het WSWonen leveren niet opgenomen. Deze zijn (nog) niet in Euro's weer te geven. De wijkcentra leveren tezamen 1,4 fte aan reguliere formatie bewonersondersteuners, 1,3 fte formatie incidenteel gefinancierd door de Dienst Wonen, een activiteitenbudget en huisvesting. Dit is vastgelegd in de budgetcontracten die het stadsdeel Centrum met de wijkcentra heeft afgesloten.

3. Formatie

In onderstaande tabel is het formatieoverzicht van het WSWonen Centrum weergegeven per 31 december 2007.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie	1	36	1,0
Huurprijsconsulenten Huurteam	5	132	3,7
Bewonersondersteuners wijkcentra	5	83	2,3
Participatiemedewerkers	1	16	0,4
Administratieve ondersteuning	1	4	0,1
<i>Totaal regulier</i>	<i>12</i>	<i>271</i>	<i>7,5</i>
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	1	32	0,9
Stagiair	1	32	0,9

Met de incidentele stedelijke bijdrage van de Dienst Wonen heeft het WSWonen Centrum extra parttime functies weten te creëren (1,3 fte). Met ingang van 1 april 2007 is het team versterkt met een bewonersondersteuner / huurrechtconsulent (0,9 fte). De vacature voor een medewerker participatie- en empowerment (0,4 fte) is medio augustus ingevuld.

Naast het reguliere en gesubsidieerde personeel zijn het afgelopen jaar 16 vrijwilligers betrokken geweest bij de dienstverlening van het WSWonen. Deze vrijwilligers waren met name actief als medewerkers van de woonsprekuren.

Bij het Huurteam Binnenstad een stageplaats gecreëerd voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast zijn op projectbasis studenten actief van de Hogeschool van Amsterdam, waar het WSWonen Centrum een samenwerkingsverband mee is aangegaan.

4. Prestatieafspraken

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft met het Stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2007 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikking Wijksteunpunt Wonen Centrum (db-besluit 07/3080).

Alle Wijksteunpunten Wonen in Amsterdam werken onder de verantwoordelijkheid van een stedelijke stuurgroep. In de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen zijn het Amsterdams Steunpunt Wonen, Huurdersvereniging Amsterdam, de Dienst Wonen, Makelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang en de stadsdelen vertegenwoordigd. Doordat de stuurgroep zo breed is opgezet, is er een groot draagvlak voor het werk van de Wijksteunpunten Wonen.

De stedelijke stuurgroep ziet er op toe dat de richtlijnen worden uitgevoerd. Tevens brengt zij een stedelijk jaarverslag uit.

De huurteamformatie in 2007 bepaalt volgens de stedelijke richtlijnen de te leveren prestaties. Er is een model ontwikkeld waarin onderscheid is gemaakt tussen coördinatie-, reguliere- en WIW-formatie (productiefactor). Aan de hand van dit model is samen met het stadsdeel een berekening gemaakt van de te leveren prestaties door het huurteam.

Ten aanzien van de bezoekersaantallen van de Woonsprekuren is een norm afgesproken die afgeleid is van de bezoekersaantallen in 2006.

Naast de afspraken over de benaderingen, contacten, woningopnames, gestarte procedures en woonsprekurencontacten zijn een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Ook deze zijn opgenomen in de subsidiebeschikking en hierover wordt in dit verslag gerapporteerd.

5. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2007 tot 1 januari 2008. De geleverde prestaties worden hierna in een 4-tal onderdelen beschreven, te weten:

- Huurteam Binnenstad
- Woonsprekuren
- Ondersteuning bewonersgroepen
- Overige activiteiten

Huurteam Binnenstad

Een belangrijk onderdeel van het Wijksteunpunt Wonen zijn de activiteiten van het Huurteam. Het Huurteam ondersteunt huurders met vragen over de huurprijs en de kwaliteit van de woningruimte en wanneer een verhuurder niet de algemeen aanvaarde gedragsregels bij verhuur van woonruimte in acht neemt.

Huurders kunnen op eigen initiatief contact opnemen met het Huurteam en daarbij een beroep doen op advies of ondersteuning. Als de vraag daar aanleiding toe geeft kan er een afspraak gemaakt worden voor een woningopname. De gevraagde huurprijs, de bijkomende kosten en de staat van onderhoud van de woning worden onder de loep genomen. De gegevens van de bezochte woningen worden vastgelegd in een geautomatiseerd registratieprogramma.

Bij vragen over andere kwesties volgt zonodig een doorverwijzing naar de betreffende instantie (bijvoorbeeld de woonsprekuren, bewonersondersteuners, wijkcentra, advocatuur of sociaal raadslieden).

Het Huurteam kent ook een pro-actieve aanpak. Zo stuurt het Huurteam brieven naar de adressen waar recentelijk een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven. Een lijst met deze adressen wordt maandelijks verstrekt door de Dienst Wonen. Huurders kunnen de nieuw overeengekomen huur binnen zes maanden na ingang van het contract door de huurcommissie laten toetsen, daarna kan de huurprijs mogelijk niet meer verlaagd worden (bijvoorbeeld als de huur hoger is dan de liberalisatiegrens).

Bij elke actieve benadering krijgen huurders vooraf schriftelijke informatie over het Huurteam. Na een brief en folder volgt een aanbelronde of wordt huurders verzocht telefonisch contact op te nemen en worden afspraken gemaakt voor woningbezoeken. Indien een huurder geen prijs stelt op een woningopname, dan wordt wel geïnformeerd naar beschikbare huurprijsgegevens en de puntentelling, maar in zo'n geval onderneemt het Huurteam geen verdere actie.

De medewerkers van het Huurteam besteden naast het leggen van contact met huurders en het opnemen van de woningen veel tijd aan het geven van voorlichting. Andere activiteiten van de huurteammedewerkers zijn: het selecteren van de te benaderen adressen, het verzorgen van mailingen, het voorbereiden en zonodig bijwonen van zittingen bij de huurcommissie of kantonrechter (daarbij optredend als gemachtigde van de huurder), het registreren van de verzamelde gegevens en zonodig het bij verhuurders terugvorderen van teveel betaalde huur.

Het Huurteam heeft op drie locaties in de binnenstad kantoor gehouden:

- Nieuwe Doelenstraat 55 (Wijkcentrum d'Oude Stadt, tevens hoofdkantoor)
- 1^e Laurierdwarsstraat 6 (Dienstencentrum Laurierhof)
- Roetersstraat 174 (Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt)

Het telefonisch spreekuur van het Huurteam is 's morgens van 10.00 – 11.00 uur en is vier dagen per week bereikbaar. Ook kunnen huurders op het telefonisch spreekuur binnenlopen voor advies of het maken van een afspraak. Ook buiten deze tijden kunnen huurders contact opnemen met het Huurteam. Zij hebben dan echter niet de garantie dat zij op dat moment te woord kunnen worden gestaan.

In onderstaande tabel zijn de prestatieafspraken en de behaalde resultaten uiteengezet. De behaalde resultaten zijn overgenomen uit een uitdraai van het stedelijk registratieprogramma.

Afspraak en resultaat activiteiten Huurteam Binnenstad		
	Afspraak	Resultaat
Benaderingen totaal	2.904	2.437
Actieve benaderingen	1.100	1.466
Overige benaderingen	704	409
Contacten zelfmelders	1.100	562
Opnames totaal	660	647
Opnames actieve benaderingen	220	297
Opnames overige benaderingen	132	79
Opnames zelfmelders	308	271
Procedures	528	553
Huurverlagingsprocedures		306
Bezwaar huurverhoging		142
Servicekostenprocedures		41
Overige procedures		64
Contacten	4.180	5.898
Telefonische contacten, inclusief email	3.080	4.669
Spreekuurbezoekers	1.100	1.229

Het resultaat van het aantal overige benaderingen en het aantal contacten van de zelfmelders is lager dan de afspraak. Dit wordt echter ruimschoots gecompenseerd met de grotere aantallen actieve benaderingen, telefonische contacten (inclusief beantwoorde emailberichten) en spreekuurbezoekers.

Het gemiddelde slagingspercentage van de gestarte procedures bedraagt 74%, met een gemiddelde huurverlaging van €104,- per maand.

Het Huurteam inventariseert bij de woningopnames gegevens over de gevraagde huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs volgens het woningwaarderingssysteem. In de volgende tabel zijn de huurprijsgegevens over de huurronde jaren 2006/2007 en 2007/2008 naast elkaar gezet.

Huurprijzen woningopnames				
	> MR 06/07	> MR 07/08	Gem % MR 06/07	Gem % MR 07/08
Oude Binnenstad	55%	78%	115%	145%
Westelijke Binnenstad	64%	64%	115%	120%
Oostelijke Binnenstad	51%	49%	100%	108%
Totaal	58%	64%	112%	132%

Toelichting: bij 58% van de woningopnames in 2006/2007 bedroeg de huurprijs meer dan het wettelijk maximum. In 2007/2008 was dat in 64% van de woningopnames het geval. De gemiddelde huurprijs bedroeg in 2006/2007 112% van het maximum, in 2007/2008 132%.

Woonsprekuren

Een ander belangrijk onderdeel van het WSW zijn de woonsprekuren. Tijdens deze spreekuren kunnen huurders advies, informatie en ondersteuning krijgen op het gebied van huren. De onderwerpen zijn zeer gevarieerd. Zij variëren van huurverhoging tot woningruil, van puntentelling tot splitsingsvergunning, van woning zoeken tot huurcontract, van aanvangshuur tot opzegging, van aanschrijving tot monumentenstatus, van achterstallig onderhoud tot woningverbetering, van servicekosten tot WOZ etc. etc. In samenwerking met het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een speciaal programma ontwikkeld waarin alle spreekuurcontacten geregistreerd kunnen worden.

De woonsprekuren zijn aangehaakt bij de wijkcentra en werken voor een belangrijk deel met vrijwilligers. Deze worden begeleid en ondersteund door professionele medewerkers van het WSWonen (bewonersondersteuners). Onder de medewerkers is de nodige juridische kennis aanwezig. Op vijf locaties in de binnenstad kunnen huurders terecht op een woonsprekuur.

Woonsprekuur Jordaan & Gouden Reael

Plaats: Dienstencentrum Laurierhof, 1^e Laurierdwarsstraat 6
 Spreekuur: Maandag t/m vrijdag 14.00–16.00 uur en dinsdag van 19.00-20.00 uur.

Plaats: Dienstencentrum Straat & Dijk, Haarlemmerstraat 132-136
 Spreekuur: Woensdag 15.00–17.00 uur

Woonsprekuur d'Oude Stadt

Plaats: Wijkcentrum d'Oude Stadt, Nieuwe Doelenstraat 55
 Spreekuur: Woensdag 14.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur.

Woonsprekuur Oostelijke Binnenstad

Plaats: Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt, Roetersstraat 174
 Spreekuur: Woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur

Plaats: Oosterkerk, Kleine Wittenburgerstraat 1 (vanaf 1 februari 2007)
 Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur (renovatie- en woonsprekuur)

In onderstaande tabel zijn de bezoekersaantallen over het kalenderjaar 2007 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonsprekuren		
	Afspraak	Resultaat
Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael	500	464
Woonspreekuur d'Oude Stadt	350	357
Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad	150	137
Totaal aantal bezoekers Woonspreekuur	1.000	958

De daling van de bezoekersaantallen ten opzichte van het voorgaande jaar is te verklaren door de grote onrust die in 2006 heerste door de huurliberalisatieplannen van het vorige kabinet en de voorgenomen koppeling van de huurprijs aan de WOZ waarde van de woning.

Aard van het contact	
	Percentage
Informatie / advies	85%
Correspondentie	5%
Doorverwezen	5%
Procedure gestart	1%
Overig	5%

Verreweg in de meeste gevallen is advies en informatie verstrekt aan de bezoekers van de Woonsprekuren. In onderstaande tabel is de top-10 weergegeven van onderwerpen die tijdens de woonsprekuren het meest aan de orde kwamen.

Onderwerpen	
1. Renovatie / opknapbeurt	6. Woonruimteverdeling / woningzoeken
2. Achterstallig onderhoud	7. Onderhuur / medehuur
3. Huuropzegging / huurbescherming	8. Splitsen / samenvoegen / woningonttrekking
4. Huurcontracten	9. Overlast / burenruzie
5. Huurprijs / huurverhoging	10. Servicekosten

Overige onderwerpen waren: woningruil, huurachterstand, WOZ / gemeentebelasting, sloop / uitplaatsing / herhuisvesting, huurtoeslag, openbare ruimte/voorzieningen en huurbeleid / wetgeving.

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties of werksoorten is doorverwezen. Soms is de klant op het woonsprekuur zowel geholpen als doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	Aantal	Percentage
Huurteam	94	51%
Advocaat / EBF / Juridisch Loket	28	15%
Opbouwwerk / bewonersondersteuner	12	6%
Sociaal raadslieden / AMW	6	3%
Dienst Wonen / WoningNet	6	3%
Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag	5	3%
Bouwkundige	3	2%
Overig	31	17%

Ondersteuning bewonersgroepen

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen Centrum 1,4 fte aan reguliere bewonersondersteuners. De bewonersondersteuners hebben een arbeidsovereenkomst met de wijkcentra. Eén bewonersondersteuner is jurist en zet zijn expertise in voor de gehele binnenstad. De andere bewonersondersteuners verrichten naast woonsprekuuractiviteiten ook ondersteuning aan bewonersgroepen.

Een groot aantal bewonersgroepen en commissies hebben ondersteuning gekregen van het WSWonen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig ook helpt het WSWonen met het oprichten van een nieuwe groep. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding om de krachten te bundelen. Een aantal malen heeft het WSWonen bewonersgroepen doorverwezen naar andere deskundigen, waaronder het Amsterdams Steunpunt Wonen.

Huurdersvereniging Centrum is de belangrijkste onafhankelijke belangenorganisatie op stadsdeelniveau (circa 600 leden). Het WSWonen heeft aan de huurdersvereniging dan ook de nodige ondersteuning verleend. De inzet is om de huurdersvereniging te laten uitgroeien tot een krachtige en representatieve belangenorganisatie van huurders in de binnenstad.

Met de incidentele bijdrage van de Dienst Wonen voor de jaren 2007 en 2008 heeft het WSWonen extra parttime functies weten te creëren. Met ingang van 1 april 2007 is het team versterkt met een bewonersondersteuner / huurrechtconsulent (0,9 fte). De vacature voor een medewerker participatie- en empowerment (0,4 fte) is medio augustus ingevuld. Deze aanvullende formatie is voor een belangrijk deel ingezet ten behoeve van de ondersteuning en oprichting van bewonersgroepen. Het WSWonen streeft ernaar om de invloed van bewoners bij renovatieprocessen te vergroten. In 2007 is een start gemaakt met het voorbereiden van een campagne voor het betrekken van bewoners bij de Woonvisie, die het stadsdeel Centrum in de eerste helft van 2008 moet vaststellen.

In samenwerking met het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een registratieprogramma ontwikkeld om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. Hierna volgt een overzicht van bewonersgroepen die ondersteund zijn door het WSWonen Centrum.

Bewonersgroepen		
<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Hart voor Oostenburg en Platform Oud Oostenburg</i>	Nieuwe Oostenburgerstraat 3 t/m 19 (oneven), 4 t/m 20 (even), Nieuwe Oostenburgerdwarsstraat 1 t/m 11, Oostenburgervoorstraat 57, 59, 61, 79, Oostenburgerdwarsstraat 1. Ondersteuning van de bewonerscommissie bij participatie aan renovatieproces en houden bewonersenquête. Ondersteuning van het platform bij de totstandkoming van het sociaal plan. Organiseren en ondersteunen van tussentijds overleg. Organiseren van minicursussen. Individuele ondersteuning in de vorm van extra spreekuren.	Alliantie
<i>Czaar Peterbuurt N45</i>	Renovatie en samenvoeging 101 woningen Blok N45, Czaar Peterstraat / Blankenstraat. Herstart oude bewonerscommissie. Advisering en ondersteuning.	Eigen Haard
<i>HV De Gekroonde Valk</i>	Hoogte Kadijk 112-150 / Sibbelwoningen. Juridische advisering en ondersteuning	De Key
<i>Bewonerscommissie losse panden Hoogte Kadijk</i>	Renovatie Hoogte Kadijk 14, 17, 19, 21, 38. Juridische en inhoudelijke ondersteuning	De Key
<i>De Vier Jaargetijden</i>	Renovatie Karthuizersstraat 11-19 (15 woningen) Advisering bewoners.	Woonmaatschappij
<i>Bewonerscommissie Groenmarkt</i>	Marnixstraat 200-220. (36 huishoudens). Sloopplannen van Ymere zijn afgewend. De panden hebben de gemeentelijke monumentenstatus verkregen. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere
<i>Hou Hofjes Betaalbaar</i>	Voor behoud betaalbare huisvesting in monumentale hofjes (accent op Jordaan). Onderhandelen van woningcorporaties over huurprijsbeleid.	Ymere e.a.
<i>Bewonersvereniging Concordia Noord</i>	Hofje met ca 100 monumentale woningen, waar bewoners zich met woningkwaliteit/prijs en woonomgeving willen bezighouden. Ondersteuning: advisering en procesbegeleiding	Ymere
<i>Bewonerscommissie Suyckerhofhofje</i>	Ca 20 woningen. Bewonerscommissie wil meer greep op beleid van en overleg met verhuurder. Ondersteuning: adviserend en juridisch	Stichting De Drie Hoven
<i>Rozenstraat</i>	Aanpak grondwateroverlast omgeving Rozenstraat 94-100. Probleem is opgelost door aanpak Eigen Haard. Kwestie wordt gemonitord door af en toe contact op te nemen met bewoners.	Eigen Haard
<i>Rust Roest</i>	Renovatieproject Nieuwe Hoogstraat / Nieuwmarkt. Met name juridische advisering en ondersteuning o.a. in ontruimingsprocedure die de AWW tegen bewoners bij kortgedingrechter aanhangig heeft gemaakt.	AWV

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Bickerseiland</i>	Grootchalig herstel van complex van 180 woningen en bedrijfsruimten. Herstel is in uitvoering tot eind 2009. Ondersteuning is beperkt tot monitoring d.m.v. contacten met huurders en incidentele advisering bij individuele problemen. Commissie wordt ondersteund door medewerker van het Amsterdams Steunpunt Wonen.	De Key
<i>Bewonerscommissie Palmstraat</i>	In stand en goede staat houden woningen met lage huren, tegengaan verloedering, bevorderen sociale cohesie. Ondersteuning is beperkt tot incidentele contacten.	Woonmaatschappij
<i>Senioren Woongroep La Louvre</i>	Gezellig en betaalbaar wonen in een woongroep voor ouderen. Ondersteuning is beperkt tot incidentele advisering.	Ymere
<i>Senioren Woongroep De Jordaan</i>	Gezellig en betaalbaar wonen in een woongroep voor ouderen. Ondersteuning is beperkt tot incidentele advisering.	Woonmaatschappij
<i>Bewonerscommissie Laurierhof</i>	Zorg voor woonomgeving, sociale cohesie en betaalbaarheid woonlasten. Ondersteuning is beperkt tot incidentele advisering. Aandacht bewonerscommissie is uitgebreid naar leefbaarheid omgeving waarbij ondersteuning geboden wordt door wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael.	Eigen Haard
<i>Bewonerscommissie Marnix EEN</i>	Marnixstraat 4, 6 en 8, Marnixkade 3, 4 en 5 (24 huishoudens). Oprichting bewonerscommissie i.v.m. renovatieplannen Ymere.	Ymere
<i>Casablanca Nieuwe Houttuinen</i>	Nieuwe Houttuinen 47 t/m 81. Sinds de oplevering van de woningen in jaren 80 zeer ernstige vocht- en schimmelklachten. Ondersteuning bij oprichting bewonerscommissie om structurele oplossing af te dwingen. Procesbegeleiding en juridische ondersteuning.	Ymere
<i>Bewoners Weteringschans</i>	Weteringschans 177,179,181. Renovatie / huuropzegging. Voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd en hulp geboden bij oprichting bewonerscommissie.	Kroonenberg
<i>Huurdersvereniging Centrum</i>	Belangenorganisatie van huurders in de binnenstad. Inhoudelijke en secretariële ondersteuning. Tevens participatietraject gestart om huurders te betrekken bij activiteiten en versterking bestuur.	-
<i>Stop Afbraak Sociale Huisvesting</i>	Actiegroep van bewoners uit verschillende wijken die strijden voor betaalbare huisvesting. Ondersteuning is voornamelijk facilitair	-
<i>Diverse bewonersgroepen</i>	Diverse bewonersgroepen werden betrokken bij het overleg over de nieuwe Woonvisie van het stadsdeel Centrum.	-
<i>Platform Ouderenhuisvesting Oostelijke Binnenstad</i>	Realisering ouderenwoningen en participatie van ouderen. Ondersteuning van bewonersplatform bij vergaderingen, overleg met derden en acties.	-

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Denk je mee café</i>	Denktank bestaande uit diverse commissies, bewoners, instellingen, corporaties, ambtenaren, buurtregisseurs.	-
<i>Belangengroep Ouderenhuisvesting Jordaan</i>	Behartigt de belangen van ouderen in de Jordaan & Gouden Reael op het gebied van ouderenhuisvesting en voorzieningen. Advisering, procesbegeleiding en ondersteuning	-

De beschrijvingen zijn summier. Het WSWonen houdt een veel gedetailleerdere registratie bij van haar ondersteuningsactiviteiten in een speciaal daarvoor ontwikkeld registratiesysteem dat gebruikt wordt door alle Wijksteunpunten Wonen.

Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2007 zijn tevens een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de geleverde producten en prestaties.

- ***Beschrijving van de uitgevoerde voorlichtingsactiviteiten***

Tijdens de spreekuren, de woningopnames en vele telefonische contacten geeft het WSWonen advies en voorlichting aan haar klanten. Daarnaast is in 2007 een bijdrage geleverd aan de Woonlastenkrant en zijn ook de buurtkranten van de nodige kopij voorzien.

In mei heeft het Huurteam een informatiebrief gezonden aan een belangrijk deel van haar klantenbestand, waarin informatie over de huurverhoging gegeven is. Met name zijn huurders gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli. Op 15 mei vond de jaarlijkse Huurverlagingsdag plaats, waar huurders over het puntenstelsel en de mogelijkheid om huurprijspcedures te voeren. Ook heeft het WSWonen informatie en advies gegeven op diverse themabijeenkomsten voor ouderen.

- ***Ondersteuning bieden aan huurdersvereniging***

In 2007 heeft het WSWonen de ondersteuning van Huurdersvereniging Centrum sterk geïntensiveerd. De Huurdersvereniging is zowel secretariael als inhoudelijk ondersteund en geadviseerd. Er is veel energie gestoken in het mogelijk maken van het versterken van het bestuur en het betrekken van leden bij activiteiten. Tevens is er een aanvang gemaakt met het verbeteren van de nieuwsbrief en de website van de Huurdersvereniging. Inmiddels begint de intensievere ondersteuning vruchten af te werpen.

- ***Actief benaderen van huurders bij bouw- en splitsingsaanvragen***

Het WSWonen Centrum heeft alle huurders in de binnenstad aangeschreven, waarvan de eigenaar vanaf 1 januari 2007 een bouw- of splitsingsvergunning heeft aangevraagd (voor zover aanschrijven relevant is). Doel hiervan is om de bewoners in een vroeg stadium te informeren over hun rechten en plichten.

- ***Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam***

Het WSWonen Centrum is met de Hogeschool van Amsterdam een samenwerkingsverband aangegaan. Vanaf eind 2006 zijn een zevental studenten van de HVA, opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening, een onderzoek gestart naar de naamsbekendheid van het WSWonen Centrum. De rapportage is begin 2007 verschenen (te downloaden via de website www.wswonen.nl).

Studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de klanten van het WSWonen Centrum (zie hieronder).

- ***Tevredenheidsonderzoeken***

In 2007 zijn een tweetal tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen heeft een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de klanten van de Huurteams in 2006. Deze rapportage is in mei 2007 verschenen. Het Huurteam Binnenstad kwam hierin zeer goed naar voren en scoorde het hoogste rapportcijfer, te weten een 8,4. Als aanvulling hierop heeft een zestal 4^e jaarsstudenten van de Hogeschool van Amsterdam onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de bezoekers van de woonsprekuren en de ondersteuning door het WSWonen Centrum van bewonersgroepen en Huurdersvereniging Centrum. Dit onderzoek is te downloaden via de website <http://centrum.wswonen.nl>.

- ***Publiciteit***

Om de diensten van het Wijksteunpunt Wonen bekend te maken, is onder de binnenstadsbewoners een informatiekaart verspreid. Tevens zijn artikelen in buurtkranten verschenen en is de Woonlastenkrant 2007/2008 huis-aan-huis verspreid. Ook in stedelijk verband is aandacht besteed aan publiciteit. Met name in september, toen wethouder Herrema het startschot heeft gegeven van de opening van een groot aantal andere steunpunten in de stad. Op 5 september organiseerde het WSWonen Centrum een feestelijke open dag, waar portefeuillehouder Wil Codrington namens het dagelijks bestuur van het stadsdeel Centrum een toespraak hield. In het najaar van 2007 verschenen een aantal stedelijke informatieve folders van de Wijksteunpunten Wonen.

- ***Website***

In samenwerking met het stedelijk bureau WSWonen is een stedelijke website ontwikkeld. Op de site www.wswonen.nl staat een uitleg over de activiteiten van de WSWonen en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar de WSWonen te bereiken zijn met vermelding van de spreekuurtijden. Ook is er een rubriek "Veelgestelde vragen", en is er een link naar de website www.huurders.info. Het WSWonen Centrum heeft een eigen plek op de wswonen.nl site, waarvan de redactie door het WSWonen Centrum zelf verzorgd wordt.

- ***Aantal bijgewoonde zittingen bij de huurcommissie en kantonrechter***

In het kalenderjaar 2007 hebben de medewerkers van het Huurteam 210 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het Huurteam de belangen van de huurder. In 2007 zijn 12 huurprijsprocedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het Huurteam optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het Huurteam ook huurders vertegenwoordigd door of namens wie in 2006 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- ***Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds***

In het eerste halfjaar van 2007 heeft het WSWonen Centrum 54 verwijzingen afgegeven voor het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Dat is 20% meer ten opzichte van 2006. Het stadsdeel Centrum heeft voor 2007 een budget beschikbaar gesteld van €15.000,- aan het proceskostenfonds.

- ***Aantal signaleringen of doorverwijzingen naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag***

Het jaarverslag 2007 van het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag zal naar verwachting in het voorjaar van 2008 verschijnen. Het Meldpunt heeft desgevraagd laten weten dat er in het kalenderjaar 2007 74 meldingen van huurders uit de binnenstad zijn binnengekomen. Ten opzichte van het kalenderjaar 2006 is dit een stijging van maar liefst 50%.

- ***Privacy- en klachtenreglement***

In 2007 zijn het stedelijk privacy- en klachtenreglement van de Huurteams aangepast, zodat ze bruikbaar zijn voor de Wijksteunpunten Wonen. De reglementen zijn op aanvraag verkrijgbaar.

- ***Jaarrapportage van de bij het WSWonen ingediende klachten***

De stedelijke klachtenrapportage 2007 van de Wijksteunpunten Wonen zal naar verwachting in het voorjaar van 2008 verschijnen. In 2007 zijn twee klachten ingediend, die conform het stedelijke reglement zijn afgehandeld.

6. Signaleringen

De druk op de woningmarkt is in de binnenstad onverminderd groot. Een groter wordende groep verhuurders neemt het niet zo nauw met de wet- en regelgeving. Woningcorporaties voeren een meer marktgericht beleid. Onderstaande signaleringen komen voort uit de praktijk van het Wijksteunpunt Wonen Centrum en het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag.

- ***Overtredingen bij woonruimtebemiddeling***

Commerciële woonruimtebemiddelaars zijn zeer actief in de binnenstad en overtreden met regelmaat de wet- en regelgeving. De huurprijzen bedragen meer dan het wettelijk maximum, terwijl het veelal geen vrije sectorwoningen betreffen. Ook worden deze woningen vaak gemeubileerd verhuurd, waarbij een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening wordt gebracht. Met name expats zijn een makkelijk slachtoffer van de bemiddelingsbureau's, omdat zij de landelijke wet- en regelgeving niet of slecht kennen.

- ***Woningruil bemoeilijkt***

In vergelijking tot het verleden is woningruil veel moeilijker te realiseren. Particuliere verhuurders en woningcorporaties harmoniseren de huurprijs naar het wettelijk maximaal toegestane niveau. Dit heeft tot gevolg dat beide huurders na de ruil veel meer huur moeten gaan betalen. Vormen van gewenste woningruil worden onmogelijk of onaantrekkelijk gemaakt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een ruil tussen ouderen die in hun eigen buurt kleiner en/of passender willen wonen en gezinnen die te klein gehuisvest zijn. Dit druist in tegen het beleid voor een levensloopbestendig stadsdeel.

- ***Huuropzeggingen bij renovaties***

Steeds vaker blijken verhuurders de huurovereenkomst te willen beëindigen vanwege een aankomende renovatie. De hoge kosten van de renovatie wordt genoemd als reden dat de huurovereenkomst niet langer kan worden voortgezet. Recht op terugkeer na de renovatie is soms een optie, maar dan wel tegen een veel hogere huurprijs. Hiervan is zowel bij particuliere verhuurders als woningcorporaties sprake.

- ***Tijdelijke huurovereenkomsten***

Veelvuldig krijgen huurcontracten het etiket "van tijdelijke duur" opgeplakt, terwijl het juridisch gezien huurovereenkomsten betreffen voor onbepaalde tijd. Aan huurders wordt de indruk gewekt dat voortzetting van de huurovereenkomst geheel aan de verhuurder is. Er zijn een aantal standaard huurcontracten in omloop, waarin deze onrechtmatige bepaling is opgenomen.

- ***Toename van ongewenst verhuurbedrag***

Er is een toename van maar liefst 50% t.o.v. 2006 van het aantal meldingen uit de binnenstad bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag. De meldingen hebben voornamelijk betrekking op onfatsoenlijk gedrag door de verhuurder, huuropzeggingen en overtredingen van wet- en regelgeving.

- **Opsporing woonfraude ondoorzichtig**

De methoden die een aantal woningcorporaties hanteert bij de opsporing van woonfraude zijn niet altijd even doorzichtig. Zo weigert Woonstichting De Key opheldering te geven over de werkwijze en de koppelingen van bestanden van het door haar ingehuurde particulier recherchebureau Strongwood. Het WSWonen Centrum heeft hieromtrent een klacht ingediend bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

- **Hoge aanvangshuren bij woningcorporaties**

Sinds januari 2006 kent het huurteam een actieve benadering van nieuwe huurders van corporatiewoningen. Desgewenst doet het huurteam een woningopname en maakt zij een puntentelling. Woningcorporaties streven in de Amsterdamse binnenstad naar maximale huurharmonisatie. In 2007 heeft de huurcommissie in 27 zaken uitspraak gedaan en de huurprijs met terugwerkende kracht verlaagd. De gemiddelde huurverlaging bedroeg daarbij maar liefst € 91,- per maand. Op vier uitspraken na zijn alle huurverlagingen uitgesproken tegen Ymere.

- **Toename short stay verhuur**

Er blijkt een toename plaats te vinden van verhuur voor zeer korte duur, ook wel short stay verhuur genoemd. Short stay verhuur kan zeer lucratief zijn voor de verhuurder, omdat appartementen per dag of week verhuurd worden. In 2007 hebben een aantal klachten van omwonenden het WSWonen bereikt. Bij short stay verhuur worden woningen aan de reguliere verhuur onttrokken en dit gaat soms gepaard met overlast voor omwonenden. In de Nieuwmarktbuurt werden een aantal woningen short stay verhuurd door Ymere.

- **Monumentenhuren**

Voor Rijksmonumenten en onder voorwaarden voor woningen gelegen in een van Rijksweg beschermde stads- of dorpsgezicht, kan een hogere huurprijs gevraagd worden. Veel verhuurders maken daar gebruik van. Regelmatig komt het voor dat ten onrechte een beroep op de toeslag gedaan wordt. Het huurteam heeft in 2007 een aantal procedures bij de huurcommissie moeten voeren om de monumententoeslag ongedaan te maken.

In samenwerking met Bureau Monumenten en Archeologie heeft het WSWonen een document opgesteld, waarin helder uiteengezet is wanneer er een monumententoeslag toegepast mag worden (zie <http://centrum.wswonen.nl>).

De Rechtbank Amsterdam hanteert een geheel andere methode dan de Huurcommissie om de maximale huurprijs van Rijksmonumenten vast te stellen. De Huurcommissie past het woningwaarderingssysteem toe met een opslag van 30%, de Rechtbank baseert de maximale huurprijs op de verkrijgings- en investeringskosten. Dit leidt in de praktijk tot veel onduidelijkheid en onvrede bij huurders. De Rechtbank heeft desgevraagd laten weten haar beleid pas te zullen herzien als er landelijke wetgeving komt ten aanzien van de huurprijsberekening van Rijksmonumenten.