



Activiteitenverslag

2009

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Organisatie	4
4. Financiën	5
5. Formatie	6
6. Prestatieafspraken	6
7. Geleverde prestaties	7
Huurteam Binnenstad	7
Woonsprekuren	9
Bewonersondersteuning	12
Participatie en empowerment	16
Overige activiteiten	19
8. Signaleringen	22

1. Samenvatting

Bij het Wijksteunpunt Wonen kunnen huurders terecht voor kosteloze informatie, advies en ondersteuning op het gebied van huren en wonen. Het Wijksteunpunt Wonen stimuleert bewoners zich te organiseren en voor hun rechten op te komen. In 2009 heeft het Wijksteunpunt Wonen hard gewerkt en de dienstverlening uitgebreid en verbeterd.

Het Huurteam Binnenstad heeft 596 woningopnames gedaan en er zijn 475 procedures gestart, waarvan de overgrote meerderheid werd gewonnen met een gemiddelde huurverlaging van €113,- per maand.

Daarnaast heeft het huurteam 4.509 contacten met huurders gehad en informatie, advies en ondersteuning gegeven m.b.t. de hoogte van huurprijzen, servicekosten en aanpak van achterstallig onderhoud. Het aantal actieve benaderingen bedroeg 1.768.

Het aantal woonsprekurencontacten bedroeg 1.092, een flinke stijging ten opzichte van 2008. De meest voorkomende onderwerpen waren huurbescherming, huurprijs/bijkomende kosten, achterstallig onderhoud, woonruimteverdeling/woningzoeken, ingreep in de woning en woningsplitsing.

De bewonersondersteuners hebben in 2009 proactief alle huurders aangeschreven van wie de verhuurder een bouw- (539) of splitsingsvergunning (370) had aangevraagd. Daarnaast hebben ze ongeveer twintig bewonersgroepen ondersteund en/of helpen oprichten.

De participatiemedewerker heeft een aantal projecten afgerond, zoals een expertmeeting over energiebesparing, het introduceren van de participatieladder in het fraai vormgegeven publieksjaarverslag, opstellen van draaiboeken voor bewonerscommissies en is een begin gemaakt met ondersteuning bij het toepassen van de nieuwe Overlegwet. Ook is hard gewerkt aan de versterking van Huurdersvereniging Centrum.

Daarnaast is het WSWonen actief met voorlichting via de website, folders, buurtkranten en publicaties. Op diverse thema- en voorlichtingsbijeenkomsten was het WSWonen aanwezig.

Ook in 2009 waren weer stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam werkzaam bij het WSWonen Centrum. In de eerste helft van 2009 is onderzoek gedaan naar de woonsituatie van jongeren en de bereikbaarheid van het WSWonen Centrum. Eind 2009 deed een zevental studenten onderzoek naar de wenselijkheid van de oprichting van een vereniging voor de huurders van de NV Zeedijk.

79 huurders deden een beroep op het Emil Blaauw Proceskostenfonds voor specifieke juridische ondersteuning. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 120 meldingen uit de binnenstad. Het merendeel van deze meldingen zijn via het WSWonen Centrum gedaan.

2. 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 waarbij bewoners terecht kunnen met al hun vragen en die actief de ontwikkelingen op de woningmarkt volgt en de wijk in 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. Stadsdelen die investeren in versterking van de positie van de huurder kunnen aanspraak maken op een stedelijke bijdrage. In alle stadsdelen van Amsterdam bestaat inmiddels een Wijksteunpunt Wonen.

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 Wijksteunpunt Wonen (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 professionele verhuurder (of de kleine verhuurder, vertegenwoordigd door een professional).

Dit verslag is een rapportage van de activiteiten van het WSWonen Centrum over de periode 1 januari 2009 tot 1 januari 2010.

3. Organisatie

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is van oorsprong een samenwerkingsverband van de stichtingen Huurteam Binnenstad, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Wijkcentrum d'Oude Stadt en Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad. Deze vier organisaties deden het uitvoerende werk op het gebied van de ondersteuning aan huurders in de Amsterdamse binnenstad. In 2008 is het initiatief genomen om van het WSWonen Centrum een zelfstandige stichting te maken. Op 1 januari 2009 is de stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum een feit geworden. De nieuwe stichting heeft een vrijwilligersbestuur, waarvan de leden benoemd worden door de drie binnenstadswijkcentra. In 2009 waren de volgende personen lid van het bestuur: Margaret Roovers (voorzitter tot 19 augustus 2009), Marjolein Snep (penningmeester), Willem Korthals Altes (algemeen bestuurslid), Loraine Lee (algemeen bestuurslid) en Trytsje Bakkum (voorzitter vanaf 19 augustus 2009). We kunnen nu al concluderen dat deze verzelfstandiging de slagvaardigheid, transparantie en efficiëntie ten goede is gekomen.

4. Financiën

De stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een eigen subsidierelatie met het stadsdeel Centrum. Daarnaast ontvangt het WSWonen jaarlijks een financiële bijdrage van de gemeente Amsterdam (Dienst Wonen) ten behoeve van de activiteiten van het huurteam. De hoogte van deze financiële bijdrage is direct gekoppeld aan de formatie huurprijsconsulenten. Ook voor het kalenderjaar 2009 heeft de gemeente Amsterdam een bedrag van €71.428,- ter beschikking gesteld aan het WSWonen Centrum. Deze bijdrage is vanaf 1 januari 2010 structureel geworden. In 2009 heeft ook het stadsdeel Centrum extra financiële middelen ter beschikking gesteld om de ondersteuning van huurders verder te verbeteren.

Financiën / beschikkingen 2009		
Stadsdeel Centrum		
Structureel	€ 259.743,-	
Incidenteel (stagevoorzieningen/voorlichting/publiciteit/desk.bevordering.)	€ 10.000,-	
Incidenteel (overlegwet particuliere sector en ongewenst verhuurbedrag)	€ 11.000,-	
Totaal		€ 280.743,-
Dienst Wonen		
Stedelijke bijdrage tbv huurteam	€ 101.718,-	
Stedelijke bijdrage tbv WSWonen	€ 71.428,-	
Totaal		€ 173.146,-
Totaal		€ 453.889,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 15.000,-

De incidentele bijdrage ad. €11.000,- van stadsdeel Centrum is pas bij een beschikking van december 2009 toegekend. Hoewel in 2009 is begonnen met besteding van dit bedrag aan uitbreiding formatie, zullen de activiteiten mogelijk gemaakt door deze bijdrage grotendeels in 2010 worden uitgevoerd. Ook de prestatieafpraak hieromtrent wordt in 2010 gemaakt.

Het Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad levert voor 8 uur per week een bewonersondersteuner die werkzaamheden uitvoert voor het WSWonen Centrum. De betreffende medewerker is in dienst van het wijkcentrum en diens loonkosten zijn niet in bovenstaand overzicht opgenomen.

5. Formatie

In onderstaande tabel het formatieoverzicht van het WSWonen Centrum op 31 december 2009.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie	1	36	1,0
Huurprijsconsulenten huurteam	5	136	3,8
Bewonersondersteuners	4	81	2,3
Participatiemedewerkers	1	16	0,4
Administratieve ondersteuning	1	8	0,2
<i>Totaal regulier</i>		<i>277</i>	<i>7,7</i>
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	1	36	1,0
Stagiair	1	32	0,9
Vrijwilligers	15		

Met de stedelijke bijdrage van de Dienst Wonen zijn twee extra parttime functies gecreëerd (totaal 1,3 fte). Het team is versterkt met een bewonersondersteuner / huurrechtconsulent (0,9 fte) en een medewerker participatie en empowerment (0,4 fte).

Naast het reguliere personeel zijn 15 vrijwilligers betrokken bij de dienstverlening van het WSWonen Centrum. Deze vrijwilligers zijn met name actief als medewerkers van de woonsprekuren.

Bij het huurteam is een medewerkster actief via de WIW-regeling (Pantar). Tevens is een vaste stageplaats voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Op projectbasis zijn studenten werkzaam van de Hogeschool van Amsterdam, waarmee het WSWonen Centrum een samenwerkingsverband is aangegaan.

6. Prestatieafspraken

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft met de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2009 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikking Wijksteunpunt Wonen Centrum (db-besluit 09/141).

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 2009 bepaalt volgens de stedelijke richtlijnen de te leveren prestaties van het huurteam. 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 door het huurteam te leveren prestaties. Ten aanzien van de bezoekersaantallen van de Woonsprekuren is een norm afgesproken die afgeleid is van de bezoekersaantallen in 2008.

Naast de afspraken over de benaderingen, contacten, woningopnames, gestarte procedures en woonsprek-urcontacten is een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Ook deze zijn opgenomen in de subsidiebe-schikking en hierover wordt in dit verslag gerapporteerd.

7. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2009 tot 1 januari 2010. De geleverde prestaties worden hierna in een vijftal onderdelen beschreven, te weten:

- Huurteam Binnenstad
- Woonsprekuren
- Bewonersondersteuning
- Participatie en empowerment
- Overige activiteiten

Huurteam Binnenstad

Een belangrijk onderdeel van het Wijksteunpunt Wonen zijn de activiteiten van het huurteam. Het huurteam adviseert en ondersteunt huurders met vragen over het huurcontract, de huurprijs, bijkomende kosten en de kwaliteit van de woningruimte. Bij vragen over andere kwesties volgt zo nodig een doorverwijzing naar de be-treffende instantie (bijvoorbeeld de woonsprekuren, bewonersondersteuners, wijkcentra, advocatuur of soci-aal raadslieden).

Huurders kunnen op eigen initiatief contact opnemen met het huurteam voor advies of ondersteuning. Als de vraag daartoe aanleiding geeft, kan 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. Het huurteam maakt een puntentelling van de woning en als de huur te hoog blijkt, wordt de huurder geadvi-seerd een procedure te starten. Een dergelijke procedure kan ook betrekking hebben op onderhoudsgebre-ken of bijkomende kosten. Het huurteam biedt de huurder begeleiding en ondersteuning in deze procedures tot er een definitieve uitspraak is. In toenemende mate tracht het huurteam in overleg met de verhuurder tot overeenstemming te komen. Met name bij woningcorporaties en de NV Zeedijk komt dit nogal eens voor. De gegevens van de bezochte woningen worden vastgelegd in een geautomatiseerd registratieprogramma, dat ook door de andere huurteams in de stad wordt gebruikt.

Het huurteam kent ook een pro-actieve aanpak. Zo stuurt het huurteam brieven naar de adressen waar re-centelijk 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 met folder volgt een aanbelronde en als de huurder daarop prijs stelt, wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Indien de huurder geen woningopname wenst, wordt wel geïnformeerd naar de hoogte van de huurprijs en de puntentelling.

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 bijwonen van zittingen bij de huurcommissie of kantonrechter (daarbij optredend als gemachtigde van de huurder), het registreren van de verzamelde gegevens en het bij verhuurders terugvorderen van teveel betaalde huur.

Het huurteam biedt op drie locaties in de binnenstad haar diensten aan:

- 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 van 10.00 tot 11.00 uur, gedurende vier dagen per week. Ook buiten deze tijden kunnen huurders bellen of langskomen bij het huurteam. Zij hebben dan echter niet de garantie dat zij op dat moment te woord 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
Actieve benaderingen	1.800	1.768
Contacten	4.250	4.509
Opnames totaal	625	596
Opnames actieve benaderingen	290	216
Opnames overige benaderingen	335	380
Procedures (streefcijfer)	528	475
Toetsing nieuwe huurprijs		84
Huurverlaging op punten		29
All-in procedure		19
Onderhoud		93
Bezwaar huurverhoging		103
Servicekostenprocedures		98
Overige procedures		49

Het overeengekomen aantal contacten is ruimschoots gehaald. De overige prestaties liggen lager dan met het stadsdeel overeengekomen. Oorzaak hiervan is het tijdelijke ziekteverzuim van een medewerker. De inmiddels uitgekeerde ziekteverzuimvergoeding zal in 2010 en in overleg met het stadsdeel worden ingezet ter compensatie van de niet geheel behaalde prestatieafspraken.

Het gemiddelde slagingspercentage van alle in 2009 afgeronde procedures bedraagt 80%, met een gemiddelde huurverlaging van €113,- per maand. Met betrekking tot de toetsingsprocedures ligt het slagingspercentage op 86%, met een gemiddelde huurverlaging van €132,- 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 is de gevraagde netto huurprijs als percentage van de wettelijk maximale huurprijs, volgens meting het huurteam, weergegeven.

Gevraagde huur als percentage van wettelijk maximum		
	Aantal opnames	percentage
Huurprijs lager dan 98%	205	43%
Huurprijs tussen 98% en 102%	48	10%
Huurprijs tussen 102% en 120%	79	16%
Huurprijs hoger dan 120%	141	30%
Totaal	473	100%

Gemiddeld genomen bedraagt de overeengekomen huurprijs 111% van het wettelijk maximum volgens het woningwaarderingssysteem. Dit percentage is erg hoog te noemen, aangezien voor de woningopnames van de huurteams binnen de ring en percentage van 93% geldt.

Woonsprekuren

Een ander belangrijk onderdeel van het WSWonen zijn de woonsprekuren. Tijdens deze gesprekken kunnen huurders advies, informatie en ondersteuning krijgen op het gebied van huren. Voor veel huurders is het belangrijk dat ze, indien nodig, bij de gesprekken terecht kunnen. Het gaat er dus niet alleen om hoeveel huurders de gesprekken bezoeken. De onderwerpen zijn zeer divers. 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. 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). Bij het Woonsprekuren d'Oude Stadt zijn 3 juristen, onder wie één advocaat, werkzaam. Bij juridisch complexe kwesties wordt regelmatig naar dit spreekuur verwezen. Op de volgende vijf locaties kunnen huurders terecht op een woonsprekuren.

Woonspreekuur 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

Woonspreekuur d'Oude Stadt

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

Woonspreekuur 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
Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur (renovatie- en woonspreekuur)

In onderstaande tabel zijn de woonspreekuurcontacten over het kalenderjaar 2009 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonspreekuren		
	Afspraak	Resultaat
Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael	400	613
Woonspreekuur Jordaan		519
Woonspreekuur Gouden Reael		94
Woonspreekuur d'Oude Stadt	300	308
Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad	100	171
Woonspreekuur Roetersstraat		135
Woon/ renovatiespreekuur Oosterkerk		36
Totaal aantal contacten Woonspreekuur	800	1.092

Opvallend is dat het aantal spreekuurcontacten fors hoger is dan de gemaakte afspraak.

Onderstaande tabellen geven een indruk van de soort actie die ondernomen is, de meest voorkomende onderwerpen en de organisaties waarnaar de woonsprekuurmedewerkers hebben doorverwezen.

Soort actie	
	Percentage
Info en advies gegeven -> huurder gaat zelf aan de slag	55%
Bemiddeling / (onder)handeling en/of correspondentie	28%
Begeleiding bij procedure huurcommissie / rechtbank	8%
Info en advies gegeven -> geen verdere actie	3%
Overig	6%

In de volgende tabel zijn de onderwerpen weergegeven die tijdens de woonsprekuren het meest aan de orde kwamen.

Onderwerpen	
1. Huurbescherming	5. Ingrep in de woning
2. Huurprijs / bijkomende kosten	6. Woningssplitsing
3. Achterstallig onderhoud	7. Overig huur(prijzen)recht
4. Woonruimteverdeling / woningzoeken	

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties is doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	Aantal	Percentage
Advocaat / EBF / Juridisch Loket	45	44%
Sociaal raadslieden / Loket ZeS	24	24%
Dienst Wonen	24	24%
Overig	9	9%
Totaal	102	100%

Het totaal aantal woonsprekuurcontacten bedraagt 1.092. In 9% van de gevallen is dus doorverwezen naar een andere instantie, echter vaak wordt de klant op het woonsprekuur zowel geadviseerd als doorverwezen.

Bewonersondersteuning

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen Centrum 2,3 fte aan reguliere bewonersondersteuners. Twee bewonersondersteuners zijn jurist en zetten hun expertise in voor de gehele binnenstad. De bewonersondersteuners stemmen hun werkzaamheden af met de participatiemedewerker.

Bewonersondersteuners adviseren en ondersteunen bewoners en bewonersgroepen die te maken hebben of krijgen met een ingreep in de woning, zoals splitsen, samenvoegen, renovatie en sloop. Tevens ondersteunen zij de Woonsprekuren die voornamelijk door vrijwilligers gedraaid worden.

De bewonersondersteuners gaan pro-actief te werk. In 2009 zijn alle huurders in de binnenstad aangeschreven, bij wie de eigenaar/verhuurder een bouw- of splitsingsvergunning heeft aangevraagd (voor zover aan schrijven relevant is). Doel hiervan is de bewoners in een vroeg stadium te informeren over hun rechten en plichten. Het betrof 370 benaderingen i.v.m. splitsingsvergunningen en 539 benaderingen in verband met bouwvergunningen.

Extra contacten bewonersondersteuners *		
	Individueel	Commissie
Jordaan & Gouden Reael	104	99
d'Oude Stadt	483	34
Oostelijke Binnenstad	52	88
Totaal	639	221

** Hierover zijn in 2009 geen prestatieafspraken gemaakt*

Een groot aantal bewonersgroepen en commissies heeft in 2009 ondersteuning gekregen van het WSWonen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig ook helpt het WSWonen met het oprichten van een nieuwe bewonersgroep. Zie hiervoor ook het hoofdstuk Participatie en empowerment. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding de krachten te bundelen. Het WSWonen streeft ernaar de invloed van bewoners bij renovatieprocessen te vergroten.

Met behulp van het WSWonen Centrum zijn in 2009 een aantal nieuwe bewonerscommissies opgericht. Zo is een start gemaakt met het oprichten van een bewonersvereniging voor de huurders van de NV Zeedijk en zijn nieuwe commissies opgericht in de Nieuwe Houttuinen (Ymere), Marnixkade / Marnixplantsoen (Ymere), Funentorens (De Key), Keizersgracht 218A (Stichting Keizersgracht 218), Weteringschans 187 (Mans), Nieuwe Kerkstraat 3,5,7 (De Key), Venetiahofje (Stichting De Drie Hofjes), Westerkaap (Ymere).

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.

Bewonersgroepen		
<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
Platform Oud Oostenburg	Nieuwe Oostenburgerstraat 3 t/m 19 (oneven), 4 t/m 20 (even), Nieuwe Oostenburgerdwardsstraat 1 t/m 11, Oostenburgervoorstraat 57, 59, 61, 79, Oostenburgerdwardsstraat 1. Ondersteuning van het bewonersplatform. Tevens individuele ondersteuning.	Alliantie
Czaar Peterbuurt N41	Renovatie en samenvoeging 34 woningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijndenstraat. Huurders zijn individueel ondersteund.	Eigen Haard
Czaar Peterbuurt N45	Renovatie en samenvoeging 101 woningen, Czaar Peterstraat / Blankenstraat. Advisering en ondersteuning bewonerscommissie.	Eigen Haard
Czaar Peterbuurt N46	Renovatie en samenvoeging 97 woningen , Czaar Peterstraat / Blankenstraat. Advisering en ondersteuning bewonerscommissie. Tevens ondersteuning bij bewonerskrantje / enquête.	Eigen Haard
<i>Het Kiezeltje</i>	Funenpark. Ondersteuning van bewonerscommissie WIBO woningen.	De Key
<i>Nieuwe Kerkstraat 3, 5, 7</i>	De Key wilde bij 12 woningen alle huren opzeggen en grotere duurdere woningen creëren. Ondersteuning als groep en individueel. Resultaat: renovatie-overeenkomst gesloten met behoud van huurcontracten.	De Key
<i>Bewonerscommissie Groenmarkt</i>	Marnixstraat 200-220 (36 woningen). BC en Ymere ontwikkelen samen plannen voor de verbetering van de woningen die gemeentelijk monument zijn geworden. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere
Bewonerscommissie Marnix ÉÉN	Demmenieblokken. Marnixstraat 4, 6 en 8, Marnixkade 3, 4 en 5 (24 woningen). Na eerst, in 2007, transformatieplannen te hebben gepresenteerd komt Ymere eind 2009 tot het besluit de plannen in de ijskast te zetten. Wel wordt een onderhoudsbeurt van de panden toegezegd. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Huurdersvereniging NV Zeedijk i.o.</i>	Initiatief van bewoner ondersteund om huurdersorganisatie voor de NV Zeedijk op te richten. Bewonersavond georganiseerd en samen met de Hogeschool van Amsterdam onderzoek gedaan naar wenselijkheid oprichting huurdersvereniging.	NV Zeedijk
<i>Weteringschans 187A t/m E</i>	Complex van 15 woningen. Verhuurder wil renoveren en woningen groter maken, zodat woningen in de vrije sector gesplitst kunnen worden. Huurders geadviseerd en ondersteund ook bij zienswijze woningonttrekking.	Mans
<i>Bewonerscommissie Westerkaap</i>	Bewoners van Coffijboomstraat oneven zijde willen een BC oprichten. Advisering.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Haarlemmerpoort</i>	Advies bewonerscommissie m.b.t. plannen Ymere tot transformatie van de HAT-eenheden tot vrije sector woningen.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Bickerseiland</i>	Complex van 147 woningen aan de Blokmakerstraat, Touwslagerstraat, Zeilmakerstraat, Hollandse Tuin, Keerpunt en Grote Bickersstraat. Afronding van grote opknapbeurt. Ondersteuning en advisering bewonerscommissie.	De Key
<i>Bewonerscommissie Bickersgracht</i>	Complex aan de Bickersgracht, Kleine en Grote Bickersstraat (17 woningen). Ondersteuning bij poging tot oprichting bewonerscommissie om energiebesparing te realiseren.	De Key
<i>Casablanca Nieuwe Houttuinen</i>	Nieuwe Houttuinen 1 t/m 23 en 47 t/m 81. Sinds de oplevering van de woningen in jaren 80 zeer ernstige vocht- en schimmelklachten. Procesbegeleiding en individuele juridische ondersteuning. Na slechte uitvoering renovatie opnieuw in gesprek met Ymere over aanpak.	Ymere
<i>Bewonerscommissie "Casa Rossa"</i>	Nieuwe Houttuinen 4 t/m 114 en 25-45, Binnen Dommersstraat 1-8 (75 woningen). Bewonerscommissie opgericht om achterstallig onderhoud aan te pakken. Werkt samen met bewonerscommissie "Casablanca" en opbouwwerker Huis van de Buurt ook aan verbetering van de sociale cohesie en de openbare ruimte. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Mkade</i>	Marnixkade 33-38 en Eerste Marnixplantsoen 3 (18 woningen). Na ernstige verzakking van de voorgevel kondigt Ymere funderingsherstel aan. Oprichting, ondersteuning en advisering bewonerscommissie.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Venetiahof</i>	Elandsstraat 106-134 (23 hofjeswoningen). Oprichting bewonerscommissie en advisering daarvan met name op het gebied van servicekosten.	Stichting De Drie Hofjes
<i>Bewoners Weteringschans 177-181</i>	Weteringschans 177,179,181. Renovatie / huuropzegging. Advies en ondersteuning bij onderhandelen over renovatiecontracten	Kroonenberg
<i>Keizersgracht 218A</i>	Voormalig patersklooster met 39 zelfstandige en onzelfstandige woningen. Verhuurder heeft alle huurovereenkomsten opgezegd. Juridische advisering en ondersteuning, zowel collectief als individueel.	Stichting Keizersgracht 218

De beschrijvingen zijn summier. Het WSWonen houdt een veel gedetailleerdere registratie bij van zijn ondersteuningsactiviteiten in een speciaal daarvoor ontwikkeld registratiesysteem.

Participatie en empowerment

Participatie is een belangrijk thema voor de wijksteunpunten wonen. Dit jaar is een belangrijke stap gezet voor een breder gedragen verankering daarvan in de volkshuisvestingswereld. Het WSWonen Centrum heeft een participatiemedewerker in dienst (0,4 fte) die nauw samenwerkt met de bewonersondersteuners. Inzet is bewoners zodanig te adviseren, toe te rusten en te ondersteunen dat zij op eigen kracht kunnen overleggen met de verhuurder en de overheid.

In 2009 zijn de volgende participatieprojecten uitgevoerd.

Participatieprojecten	
<i>Project</i>	<i>Beschrijving</i>
<i>Versterking en ondersteuning Huurdersvereniging Centrum</i>	Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (ca. 650 leden). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. Het WSWonen Centrum heeft in 2009 de intensieve ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Resultaat van de ledenwerf- en activeringscampagne is uitbreiding van het bestuur en oprichting van een werkgroep Publiciteit bestaande uit actieve leden. In 2009 is weer veel energie gestoken in de vernieuwde Huurbrief, het ledenblad dat 4x per jaar verschijnt. De Huurbrief heeft een professionele uitstraling en onderstreept het gezag van de vereniging. Het blad heeft een bewaarkarakter voor leden die actuele ontwikkelingen willen volgen en willen participeren in de belangenbehartiging. Ook is in 2009 veel aandacht besteed aan het verder ontwikkelen en updaten van de vernieuwde website www.huurdersverenigingcentrum.nl .
<i>Voorlichting energiebesparing</i>	In maart 2009 hield het WSWonen Centrum met medewerking van de Nederlandse Woonbond een voorlichtingsbijeenkomst over energiebesparing in huurwoningen. De bijeenkomst was gericht op leden van bewonerscommissies die dit onderwerp willen agenderen in het overleg met de verhuurder. De nieuwe Overlegwet (ingegaan in januari 2009) is een belangrijke steun in de rug voor bewonersparticipatie in het streven naar energiezuinig wonen.

<i>Project</i>	<i>Beschrijving</i>
<i>Participatieladder en publieksverslag</i>	Het WSWonen Centrum heeft in 2009 een publicatie uitgebracht die voor huurders(organisaties) en samenwerkingspartners een beeld geeft van wat het doet en waar het voor staat. In dit publieksverslag wordt concreet uitgelegd wat het belang is van bewonersparticipatie en welke mate van huurdersinvloed noodzakelijk is. Het WSWonen Centrum heeft een bijdrage geleverd aan de leidraad participatie bij complexrenovatie en stedelijke vernieuwing, bestemd voor bewonerscommissies, woningcorporaties en de overheid. De leidraad zal in 2010 verschijnen onder auspiciën van het Amsterdams Volkshuisvestingsoverleg (AVO).
<i>Gereedschapskist bewonerscommissies</i>	Om bewonerscommissies optimaal toe te rusten en hun zelfwerkzaamheid te stimuleren, heeft het WSWonen Centrum enkele draaiboekjes vervaardigd, zoals het draaiboek conferentie/debat organiseren en het draaiboek bewonerskrant. Het draaiboek renovatie wordt meegenomen in de leidraad bewonersparticipatie van het AVO.
<i>Particuliere huurders en de nieuwe Overlegwet</i>	In 2009 hebben bewoners die een woning huren van een particuliere verhuurder het WSWonen Centrum om advies gevraagd over het opzetten van een succesvol overleg met de verhuurder. Het thema energiebesparing leeft hier sterk. De verwachting leeft dat dit type adviesvraag zal toenemen.
<i>Expertmeeting energiebesparing bestaande woningvoorraad</i>	In december hield het WSWonen een geslaagde (besloten) bijeenkomst waar energie-experts van woningcorporaties in samenspraak met actieve leden van bewonerscommissies concreet hebben voorge-rekend wat de opgave is in de veelal oude woningvoorraad in stads-deel Centrum en wat energiezuinig maken financieel betekent voor de huurders.
<i>Bewonerscommissies oostelijke bin-nenstad</i>	Bijeenkomsten georganiseerd met 8 bewonerscommissies of afgevaardigden van commissies. Informatie gegeven over het aanbod van het WSWonen en wensen en behoeften gepeild. Rapportage ge-maakt van de samenstelling van de commissies, hun ambitie en agenda, de communicatie met de achterban, hun resultaten en be-hoeftte aan ondersteuning. Tevens overzicht gemaakt van alle be-staande commissies (van corporaties) en van actieve contactperso-nen.

<i>Project</i>	<i>Beschrijving</i>
<i>Stimulering oprichting bewoners-commissies "lege plekken" in oostelijke binnenstad</i>	Via sleutelfiguren en netwerken is inspanning geleverd om nieuwe mensen te vinden. Vooral in Oostenburg en verschillende delen van de Czaar Peterbuurt. Ook oproepen gedaan in buurtkranten. Er hebben zich mensen aangemeld, maar tot nu toe hebben zij niet de tijd gevonden om aan de slag te gaan. Het blijkt dat een duidelijke aanleiding nodig is: achterstallig onderhoud, renovatie of leefbaarheidsproblemen, willen mensen tot actie overgegaan.
<i>Platform ouderenhuisvesting oostelijke binnenstad</i>	Het Platform bestaat uit 8 actieve bewoners en is in 2009 4 keer bijeen geweest. De inzet is het realiseren van meer ouderenwoningen in de wijk en de participatie van ouderen in dit proces. Het Platform zoekt naar geschikte locaties en lobbyt voor ouderenhuisvesting in leegstaande of leegkomende complexen (zoals Wittenberg) of bij toekomstige nieuwbouw (bv. toekomst Texacoterrein); ondersteunt de bewonerscommissie van de WIBO-woningen op het Funen en de Kiesel. Platformleden nemen deel aan diverse bijeenkomsten over ouderenhuisvesting, bijvoorbeeld de klankbordgroep woonservicebuurt Plantage Weesperbuurt en het themacafé van 28 oktober. Er zijn bijeenkomsten geweest met De Key over de WIBO-woningen o.a. over de rol van de VVE, verder stonden op de agenda de bouw in de Czaar Peterstraat, de bouw van een hospice, woningen voor bemiddelde ouderen, subsidie liften, de toekomst van gebouw Wittenberg en is er een kaart van de Plantage Weesperbuurt door het Platform in de maak: ouderenwoningen en voorzieningen.
<i>Belangengroep Ouderenhuisvesting Jordaan (BOJ)</i>	De BOJ behartigt de belangen van ouderen in de Jordaan & Gouden Reael op het gebied van ouderenhuisvesting en voorzieningen. Organiseert o.a. de jaarlijkse BOJ middag.

Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2009 is nog een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de overige activiteiten.

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

Tijdens de spreekuren, de woningopnames en vele telefonische contacten geeft het WSWonen advies en voorlichting aan zijn klanten. Daarnaast is begin mei 2009 de jaarlijkse Woonlastenkrant huis-aan-huis verspreid en zijn ook alle buurtkranten van de binnenstad van de nodige kopij voorzien.

In mei heeft het huurteam een informatiebrief gezonden aan een belangrijk deel van zijn klantenbestand, waarin informatie over de huurverhoging gegeven is. Met name zijn huurders gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli. Op 19 mei vond de jaarlijkse Huurverlagingsdag plaats, waar huurders over het puntenstelsel en de mogelijkheid om huurprijsprocedures te voeren werden geïnformeerd. Ook heeft het WSWonen informatie en advies gegeven op diverse thema- en kennismakingsbijeenkomsten. In de oostelijke binnenstad zijn twee bijeenkomsten georganiseerd met migrantenvrouwen, waarin voorlichting gegeven is over het huurteam, spreekuur en bewonersondersteuning en is een gesprek gevoerd over hun woonsituatie en ervaringen op het gebied van huren en wonen.

- ***Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam***

In 2009 heeft een zestal 4^e jaarstudenten van de Hogeschool van Amsterdam onderzoek gedaan naar de wenselijkheid van de oprichting van een belangenorganisatie voor de huurders van de NV Zeedijk. Zij hebben in dit kader alle huurders een vragenlijst voorgelegd. Ook zijn een aantal actieve huurders en de directie van de NV Zeedijk geïnterviewd. De onderzoekresulaten zullen in februari 2010 gepresenteerd worden. Het WSWonen Centrum heeft een vaste stageplaats voor een student van de opleiding sociaal juridische dienstverlening van de HvA. In 2009 is onderzoek gedaan naar de woonsituatie van jongeren in het stadsdeel Centrum en hun bekendheid met het WSWonen. De rapportage met de naam *"Hoe kan het Wijksteunpunt Wonen Centrum jongeren beter bereiken"* is te downloaden via de website van het WSWonen Centrum (zie nieuwsrubriek en onder documenten).

- ***Publiciteit / promotie***

Om de diensten van het Wijksteunpunt Wonen bekend te maken is onder de bewoners van de binnenstad huis-aan-huis een informatiekaart verspreid. Tevens zijn artikelen in de diverse buurtkranten verschenen en is de Woonlastenkrant 2009/2010 huis-aan-huis verspreid. In juni 2009 heeft het WSWonen Centrum een fraai vormgegeven publieksjaarverslag met de titel *"Huurdersondersteuning in de Amsterdamse binnenstad"* uitgegeven. Ook in stedelijk verband is aandacht besteed aan publiciteit, door middel van foldermateriaal en andere publicaties.

- ***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. De directe URL daarvan is <http://centrum.wswonen.nl>. In 2009 verschenen op deze site 26 nieuwsberichten.

- **Bijeenkomsten en scholingen**

Medewerkers van het WSWonen Centrum hebben in 2009 aan de volgende bijeenkomsten en overleggen deelgenomen: stedelijk huur- en woonsprekuren overleg, stedelijk bewonersondersteunersoverleg, stedelijk participatiemedewerkersoverleg, stedelijk coördinatorenoverleg WSWonen, stedelijke stuurgroep WSWonen, bestuurs- en ledenvergaderingen Huurdersvereniging Centrum, ledenvergaderingen Huurdersvereniging Amsterdam, begeleidingscommissie Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, overleg met sociaal raadslieden en met adviseurs Loket ZeS, Wijkraad Jordaan & Gouden Reael (het Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael heeft hierin een zetel) en diverse overleggen met de Huizen van de Buurt / Wijkcentra.

Tevens zijn er zeer regelmatig contacten geweest met (beleids)medewerkers van het Secretariaat van de huurcommissies, het stadsdeel Centrum, de gemeentelijke Dienst Wonen en het gemeentelijk Bureau Monumenten & Archeologie.

Medewerkers van het WSWonen Centrum hebben de volgende scholingen en voorlichtingsbijeenkomsten bijgewoond: beginners en gevorderdenscholing voor spreekuurhouders "Maak een punt van de huur", scholing nieuwe medewerkers WSWonen, scholing communicatie en onderhandelen en scholing huurrecht/woonruimteverdeling. Intern heeft het WSWonen Centrum ook diverse bijeenkomsten en casusbesprekingen georganiseerd.

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

In het kalenderjaar 2009 hebben de medewerkers van het huurteam naar schatting ongeveer 200 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het huurteam de belangen van de huurder. In 2009 zijn 9 procedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het WSWonen optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het WSWonen ook huurders vertegenwoordigd door of namens wie in 2008 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- **Tevredenheidsmeting**

Begin 2009 heeft het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder de cliënten van de wijksteunpunten. In mei verschenen de onderzoeksrapportages "*Lichtpunten in deze samenleving – Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren*" en "*Enkel positieve ervaringen - Mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam*". Wederom was de mate van tevredenheid van de cliënten van het WSWonen erg hoog. De onderzoeksrapporten zijn te downloaden via de website www.wswonen.nl (onder documenten).

- **Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds**

De wijksteunpunten kunnen namens huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. In 2009 heeft het WSWonen Centrum 79 verwijzingen afgegeven voor dit fonds. Dat is ruim 20% meer ten opzichte van 2008 (65 meldingen). In 2007 bedroeg het aantal verwijzingen 53. Het stadsdeel Centrum heeft voor 2009 een budget beschikbaar gesteld van €15.000,- aan het proceskostenfonds. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit.

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

Het jaarverslag 2009 van het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag zal naar verwachting in het voorjaar van 2010 verschijnen. Het Meldpunt heeft desgevraagd laten weten dat in het kalenderjaar 2009 120 meldingen van huurders uit de binnenstad zijn binnengekomen. In 2008 waren dat er 75. Wederom een stijging (60%) ten opzichte van het voorgaande jaar. Het merendeel van deze meldingen zijn via het WSWonen Centrum gedaan.

- ***Klachtenreglement***

Er bestaat een stedelijk klachtenreglement voor de Wijksteunpunten Wonen. Dit reglement is op aanvraag verkrijgbaar. De klachtenrapportage maakt onderdeel uit van het stedelijk jaarverslag dat in het voorjaar van 2010 zal verschijnen. In het kalenderjaar 2009 is één klacht ingediend bij het WSWonen Centrum i.v.m. het te laat opstarten van een procedure bij de huurcommissie. De klacht is nog in behandeling.

7. Signaleringen

Via het stedelijke registratieprogramma kunnen alle medewerkers van de wijksteunpunten wonen signaleringen doen. Zo kunnen trends en ontwikkelingen op de woningmarkt worden waargenomen. Desgewenst kan actie ondernomen worden om ongewenste ontwikkelingen tegen te gaan. De belangrijkste signaleringen in 2009 hebben betrekking op intimidatie / ongewenst verhuurgedrag, overtredingen door woningbemiddelingsbureaus, discriminatie op grond van nationaliteit bij woningaanbiedingen, te hoge contract- en administratiekosten, extreem hoge bijkomende kosten, misleidende huurovereenkomsten en ontduiking van de Huisvestingsverordening. Hieronder een samenvatting uit het overzicht van de in totaal 125 signaleringen uit de praktijk van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.

- ***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 gemakkelijk slachtoffer van de bemiddelingsbureaus, omdat zij de landelijke wet- en regelgeving niet of slecht kennen.

- ***Verhuur uitsluitend aan expats***

Op de websites van commerciële woningaanbieders is regelmatig te lezen dat bepaalde huurwoningen uitsluitend aan expats verhuurd worden. Dit kan gezien worden als een vorm van discriminatie. Op voorstel van het WSWonen heeft de Huurdersvereniging Centrum hierop actie ondernomen. Zo heeft zij een klacht ingediend bij de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) over het uitsluiten van huurders op grond van de Nederlandse nationaliteit. De klacht is gericht tegen makelaar Keij & Stefels die op haar website diverse woningen aanbood uitsluitend voor expats. Ook tegen Makelaarsvereniging Amsterdam (MVA) is een dergelijke klacht ingediend, omdat de aanbiedingen ook op de MVA site stonden. In januari 2010 heeft de CGB geoordeeld dat Keij & Stefels verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van nationaliteit, door huurwoningen uitsluitend aan te bieden aan 'expats'. Over de handelwijze van de MVA wordt later in 2010 uitspraak gedaan.

- ***Extreem hoge bijkomende kosten***

In toenemende mate worden vergunningsplichtige huurwoningen gemeubileerd en gestoffeerd verhuurd. Hiervoor brengt de verhuurder vaak een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening. Tegenover het voorschotbedrag vaak een aantal honderden euro's. Dergelijke onredelijke voorschotbedragen worden vooral door de commerciële woonruimtebemiddelaars bedongen. De verordening op de Woning- en kamerbemiddelingsbureaus verbiedt dergelijke bedingen niet. Het WSWonen Centrum heeft bij de gemeente Amsterdam reeds aangedrongen op aanscherping van de regelgeving.

- ***Huuropzeggingen als gevolg van huurverlagingsprocedures***

Met grote regelmaat komt het voor dat huurders een huuropzegging van hun verhuurder ontvangen, kort nadat zij een huurverlagingsprocedure bij de huurcommissie zijn gestart. De argumenten die in de opzeggingsbrief genoemd zijn vaak vergezocht. Meer malen ging de huuropzegging gepaard met intimidatie en in enkele gevallen maakte de verhuurder zich schuldig aan eigenrichting. Het Wijksteunpunt Wonen en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag hebben de nodige bijstand aan huurders moeten verlenen.

- **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. Bij huurders wordt de indruk gewekt dat voortzetting van de huurovereenkomst geheel aan de verhuurder is. Er is een aantal standaard huurcontracten in gebruik waarin deze misleidende bepaling is opgenomen.

- **Te hoge aanvangshuren bij woningcorporaties**

Sinds enkele jaren kent het huurteam een actieve benadering van nieuwe huurders van corporatiewoningen. Desgewenst doet het huurteam een woningopname en maakt het een puntentelling. Woningcorporaties streven in de Amsterdamse binnenstad naar maximale huurharmonisatie. Met de woningcorporaties zijn afspraken gemaakt om in onderling overleg tot overeenstemming te komen, waarneer de huurprijs te hoog is. Dit om onnodige procedures te voorkomen. In 2009 zijn 134 huurverlagingsacties tegen woningcorporaties gestart. Van de 88 procedures die zijn afgerond, heeft 72% tot een huurverlaging geleid. De gemiddelde huurverlaging bedroeg €62,- per maand. In meer dan de helft van de gevallen betrof het woningcorporatie Ymere. Ook waren er veel klachten over de aanpak van onderhoudsklachten door Ymere.

- **Monumentenhuren**

Voor Rijksmonumenten, en onder voorwaarden voor woningen gelegen in een van Rijksweg beschermd 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 2009 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 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 over de huurprijsberekening van Rijksmonumenten komt. Nieuwe wetgeving is in de maak, maar er is nog niets over bekend.

- **Hoge contract- en administratiekosten**

Verhuurders bedingen bij het afsluiten van nieuwe huurovereenkomsten een vergoeding voor de kosten van administratie en het opstellen van een huurcontract. Sinds een aantal jaren is het niet meer mogelijk op deze kosten op redelijkheid te laten toetsen door de huurcommissie. Begin 2009 tikte de Amsterdamse kantonrechter woningcorporatie Ymere op de vingers, omdat zij te hoge kosten in rekening had gebracht bij de nieuwe huurder. Als reactie hierop heeft de Huurdersvereniging Centrum, op voorstel van het WSWonen, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties om opheldering gevraagd. Ymere heeft beroep aangetekend tegen de betreffende uitspraak. De discussie loopt nog. Het WSWonen is voorbeelden aan het verzamelen.

- ***Samenvoegen en daarna splitsen***

Het splitsen van een pand in appartementsrechten kan erg lucratief zijn voor een eigenaar. Het splitsen is echter aan strenge eisen gebonden. Een eigenaar van een pand aan de Amstel verzong een truc. Hij vroeg een vergunning aan om de woningen samen te voegen, zodat ze daarna buiten het splitsingsquotum om gesplitst konden worden in appartementsrechten. Het WSWonen Centrum diende samen met de huurders een zienswijze in om de rechtsvraag beantwoord te krijgen of dit is toegestaan. In eerste instantie bleek het stadsdeel de vergunning namelijk te willen toekennen. De bezwaarschriftencommissie oordeelde dat deze vorm van samenvoegen niet het volkshuisvestingsbelang dient en het stadsdeel weigerde de vergunning alsnog.

- ***Geen controle overeengekomen huurprijs vergunningsplichtige woningen door Dienst Wonen***

In antwoord op een vraag van het WSWonen Centrum geeft de Dienst Wonen aan dat zij de overeengekomen huurprijs van vergunningsplichtige woningen niet controleert. De verhuurder mag dus van de gemeente Amsterdam vragen wat hij of zij wil, ook al is de woning vergunningsplichtig in de zin van de Partitiële Huisvestingsverordening. Het vermoeden is dat door gebrek aan controle veel huurwoningen weglekken uit de betaalbare woningvoorraad. Het WSWonen Centrum heeft dit ingebracht bij het stadsdeel, dat in verband met de uitvoering van een door de deelraad aangenomen motie het weglekken van betaalbare huurwoningen onderzoekt.

- ***Onttrekken sociale huurwoningen voor expats en toeristen***

In het centrum van Amsterdam blijkt een groot aantal woningen voor een zeer korte periode aan expats en toeristen te worden verhuurd. In 2009 hebben de gemeente Amsterdam en het stadsdeel Centrum nieuw beleid ontwikkeld om dit in te perken. De handhaving door de overheid laat tot op heden veel te wensen over. Toepassing van de Amsterdamse monumentenmethode wordt genoemd als middel om woningen te onttrekken uit de sociale huursector. Op voorstel van het WSWonen heeft de Huurdersvereniging Centrum hierover een raadsadres ingediend bij het stadsdeel.

- ***Slechte naleving Gedragscode Splitsen***

Sinds 1 april 2009 bestaat er een gedragscode waaraan eigenaren zich moeten houden, indien zij hun pand willen splitsen in appartementsrechten. De gedragscode is ingevoerd om huurders te beschermen tegen ongewenste verhuurpraktijken en om ervoor te zorgen dat huurders goed geïnformeerd worden. Bij het aanvragen van de splitsingsvergunning dient de eigenaar een ondertekende gedragscode bij te sluiten. Tevens dient er met de huurder een werkovereenkomst gesloten te worden. In de praktijk blijkt de gedragscode nog nauwelijks gehanteerd te worden. Vele aanvragen waren niet vergezeld van een ondertekende gedragscode en/of werkovereenkomst, waarna het stadsdeel de aanvrager hierom opnieuw heeft moeten verzoeken.