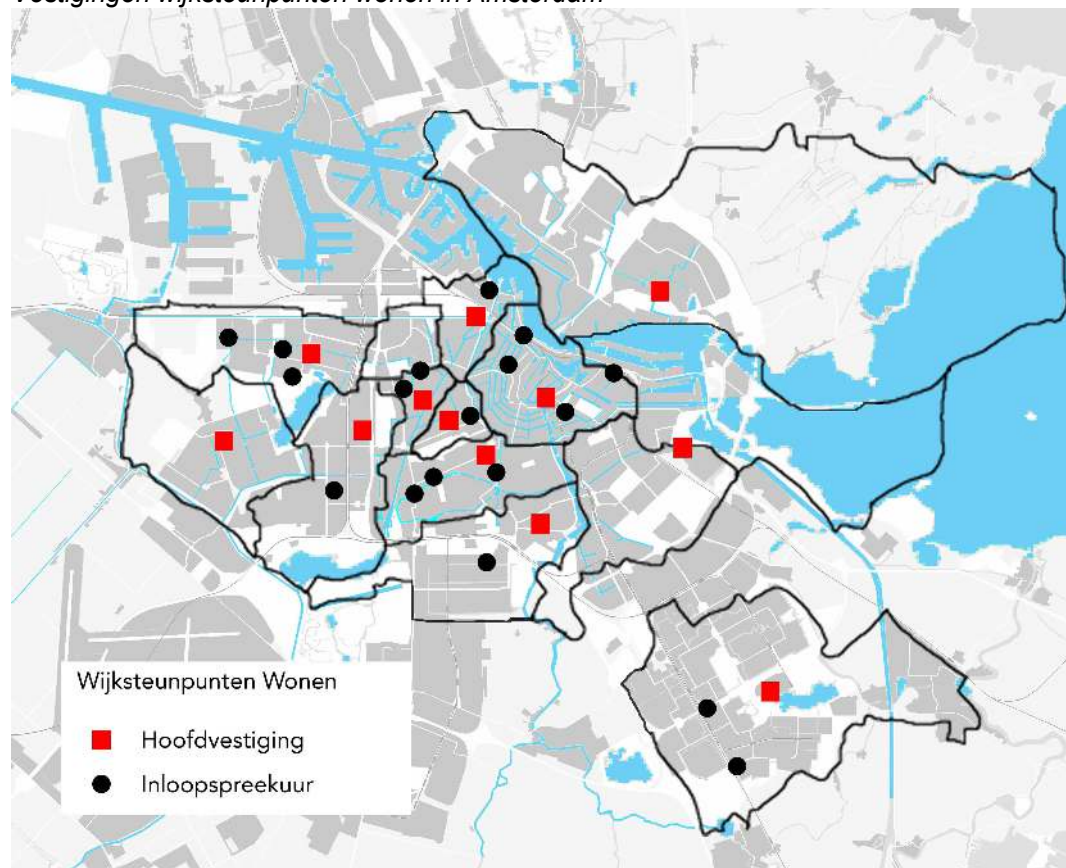


Gemeente Amsterdam
Dienst Wonen

Evaluatie Wijksteunpunten Wonen

Evaluatie Wijksteunpunten Wonen

Vestigingen wijksteunpunten wonen in Amsterdam



Voorjaar 2008

Karin Daman
Marieke Raaijmakers

Inhoud

Inleiding.....	3
1. De dienstverlening door de wijksteunpunten wonen.....	6
1.1 Basistaken.....	6
2. Het gebruik door bewoners.....	12
2.1 Aantal gebruikers en soorten vragen.....	12
2.2 Tevredenheid onder de gebruikers.....	17
3. Loket, organisatie en samenwerking.....	19
3.1 Herkenbaarheid	19
3.2 Samenwerking en afstemming.....	21
3.3 Organisatiestructuur	22
4. Conclusies van de evaluatie	25
4.1 Meerwaarde van de wijksteunpunten wonen ten opzichte van situatie vóór 2007....	25
4.2 Evaluatie op de afzonderlijke onderdelen.....	26
4.3 Conclusies	30
4.4 Aanbevelingen.....	30
Bijlage	33
Verzamelde gegevens voor evaluatie.....	33
Financieel Overzicht Wijksteunpunten Wonen.....	34

Inleiding

Initiatief tot opzet wijksteunpunten wonen

In 2006 heeft het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) in overleg met de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en de Huurteams een voorstel Wijksteunpunt Wonen opgesteld, met daarin het verzoek aan de gemeenteraad en stadsdelen om de versterking en bundeling van huurdersondersteuning te ondersteunen en daarvoor extra middelen te reserveren. Aanleiding daarvoor was enerzijds dat bewoners meer geconfronteerd worden met veranderingen waar ze vaak geen raad mee weten: versnelde Stedelijke Vernieuwing, verdere toename van de marktdruk door het nieuwe huurbeleid, splitsen en verkopen. Er was behoefte aan het breed informeren en ondersteunen van huurders op lokaal niveau. Anderzijds speelde de één-loket-gedachte een rol: er zijn vele vormen van huurders- en bewonersondersteuning die enigszins overlappend werken. Het creëren van één loket voor wonen op stadsdeelniveau schept duidelijkheid en overzicht voor de burger en maakt wellicht een efficiëntere dienstverlening mogelijk. Daarnaast was er behoefte aan verbreding van de bewonersondersteuning, niet meer alleen gericht op rechten en plichten van huurders, maar ook op collectieve belangenbehartiging en participatie van bewoners.

Op een aantal plaatsen in Amsterdam had er al in 2006 een ontwikkeling richting een centraal punt voor wonen plaatsgevonden. Oud-West had de Wegwijzer Wonen ontwikkeld. In Oud Zuid en Centrum functioneerden al Wijksteunpunten Wonen. In andere stadsdelen zijn door lokale organisaties voorstellen gedaan om te komen tot een Wijksteunpunt Wonen. In stadsdeel Westerpark werd het oprichten van een Wijksteunpunt Wonen opgenomen in het programmakkoord.

In het Programmakkoord van de centrale stad is vervolgens het volgende opgenomen: “De gemeente stimuleert het instellen van Wijksteunpunten Wonen in alle stadsdelen.” De Gemeenteraad heeft voor 2007 en 2008 € 1 miljoen per jaar beschikbaar gesteld. Vervolgens is er in juli 2007 een convenant ondertekend tussen stad en stadsdelen waarin doelen, taken en werkwijze van de wijksteunpunten wonen (verder wswonen) zijn vastgelegd en is afgesproken om in het voorjaar van 2008 een evaluatie uit te voeren.

Elk stadsdeel heeft een eigen wswonen, twee keer twee stadsdelen hebben samen een wijksteunpunt (Baarsjes met Bos & Lommer en Zeeburg met Oost-Watergraafsmeer). In totaal zijn er dan ook 12 wijksteunpunten. De meeste nieuwe wswonen zijn in september 2007 gestart met hun werkzaamheden, de laatste zijn op 1 oktober 2007 van start gegaan.

Doel van de wijksteunpunten wonen

Het doel van de Wijksteunpunten Wonen, zoals vastgelegd in het convenant, is het bundelen en versterken van de bewonersondersteuning in de stadsdelen, en het vergroten van de herkenbaarheid van de bewonersondersteuning bij de bevolking.

De meerwaarde die beoogd wordt is:

- het verbreden van de “oude” basis - de huurteams - naar een breder pakket van dienstverlening (de vier basistaken)
- de actieve benadering van nieuwe groepen
- de samenhang in het aanbod op stadsdeelniveau: één loket
- de versterking van de positie van huurders
- de versterking van de belangenbehartiging/ondersteuning van lokale huurdersorganisaties
- herkenbaarheid en bekendheid van het wswonen in de wijken
- de afstemming/doorverwijzing met Loket Zorg en Samenleven
- stedelijke samenhang en versterking door ondersteuning Stedelijk Bureau en onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring.

Doel van deze evaluatie

Met deze evaluatie geven we antwoord op de vraag of het doel van de wswonen bereikt is, danwel dichterbij is gekomen, in de eerste periode na de start van alle wswonen. Wat is de meerwaarde van de wswonen ten opzichte van de oude situatie in 2006: wat heeft de burger eraan? De Wijksteunpunten wonen zijn voor het overgrote deel gestart in het najaar van 2007. We baseren ons daarom bij deze evaluatie op gegevens uit de periode najaar 2007 tot maart 2008. Het mag duidelijk zijn dat de wijksteunpunten zich in dit half jaar nog in een opbouwfase bevinden.

De evaluatie focust op de meerwaarde van het aanbod van de wswonen. Daarnaast kan de evaluatie ook knelpunten zichtbaar maken. De mogelijkheden voor financiering in de toekomst vormen geen onderdeel van de evaluatie. Deze evaluatie kan wel de onderbouwing leveren voor de diverse partijen om hun eigen conclusies te trekken over de financiering na 2008.

Werkwijze bij de evaluatie

De verschillende betrokken partijen bij de wswonen hebben elk materiaal geleverd voor de evaluatie: de HA, Dienst Wonen, de stadsdelen, het Stedelijk Bureau, de gebruikers, de medewerkers en de stuurgroep. We hebben informatie verzameld over de uitvoering van de basistaken, de samenwerking en afstemming met andere organisaties, de vragen en tevredenheid van gebruikers van het wswonen en van bewonerscommissies en huurdersorganisaties. Tevens hebben we goede voorbeelden en suggesties voor verbetering in kaart gebracht.

Opzet en inhoud van het rapport

In hoofdstuk 1 geven we een beeld van de dienstverlening door de wijksteunpunten wonen. Daarbij gaan we in op de vier basistaken. Hoofdstuk 2 geeft informatie over het aantal gebruikers, de onderwerpen die spelen en de tevredenheid onder hen. Hoofdstuk 3 gaat in op de herkenbaarheid en de samenwerking met andere organisaties. In hoofdstuk 4, dat ook als een samenvatting te lezen is, wordt allereerst de meerwaarde benoemd voor de verschillende betrokken partijen en vervolgens per doelstelling de balans opgemaakt. Tot slot volgen in paragraaf 4.3 en 4.4. de conclusies en aanbevelingen.

In de bijlage hebben we een overzicht opgenomen van de verzamelde gegevens en de leveranciers van deze gegevens.

1. De dienstverlening door de wijksteunpunten wonen

1.1 Basistaken

In het convenant zijn vier basistaken benoemd die elk wswonen moet uitvoeren. Dit pakket van basistaken zorgt ervoor dat de bewoners overal in Amsterdam minimaal dezelfde basisvoorzieningen kunnen verwachten. Dit zijn

- A. Voorlichting en hulpverlening
- B. Ondersteuning belangenbehartiging
- C. Ondersteuning participatie
- D. Signalering

De wswonen hebben de opdracht om niet alleen te reageren op vragen en problemen van bewoners die naar het wijksteunpunt toe komen. De wswonen moeten ook pro-actief te werk gaan. Dat betekent ingaan op signalen uit de wijk, het leggen van verbindingen tussen bewoners die met dezelfde vraagstukken te kampen hebben, op zoek gaan naar vragen en problemen van mensen die niet uit zichzelf naar een wijksteunpunt toekomen en het bevorderen van participatie door (nieuwe) groepen bewoners. Deze actieve benadering heeft betrekking op alle vier de basistaken. Hieronder geven we een beeld van de dienstverlening en de actieve benadering van de wswonen zoals deze plaatsvond in de winter van 2007/2008.

A. Voorlichting en hulpverlening

Alle wswonen doen veel aan voorlichting en hulpverlening. Er zijn inloopsprekuren, telefonische spreekuren en mogelijkheden om afspraken te maken. Bewoners maken hier veelvuldig gebruik van.

Onder de basistaak hulpverlening valt ook het traditionele huurteamwerk, dat voornamelijk gericht is op individuele huurders. Huurteamwerk heeft vooral betrekking op huurprijszaken en procedures. Medewerkers doen huisbezoeken ten behoeve van puntentelling en onderhoudsonderzoek, en begeleiden bewoners bij procedures huurcommissie en kantonrechter. De huurteams zijn geïntegreerd in de wswonen, behalve het huurteam Tuinsteden. Dit huurteam werkt nauw samen met de wswonen in de betreffende stadsdelen (Noord, Zuidoost, Osdorp, Slotervaart en Geuzenveld/Slotermeer), maar is daarmee niet organisatorisch samengegaan.

Een voorlichtingactiviteit van de wswonen is ook het uitgeven en verspreiden van folders en het schrijven van informatieve stukjes in buurtkranten. Het stedelijk bureau vervult hierin een faciliterende rol.

Actieve benadering in voorlichting

Veel wswonen hebben initiatieven ontplooid om huurders actief te benaderen. Zo benaderen ze de bewoners van hun stadsdeel schriftelijk bij melding van klachten, bouw-, huur- of splitsingsprocedures, en de afgifte van nieuwe woonvergunningen. Bewoners worden zo geïnformeerd over rechten, plichten en mogelijkheden ter ondersteuning. Naast het sturen van brieven zijn de wijksteunpunten actief met het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten.

De wswonen pikken signalen op van individuele bewoners die op het spreekuur komen met een vraag of een klacht als aanleiding om meer bewoners te betrekken die met dezelfde situatie te maken krijgen, bijvoorbeeld bij renovatie of splitsing. Zij doen aan blok- of complexbenadering bij complexbrede ingrepen en signalen van achterstallig onderhoud of gebreken. Dit gebeurt via bewonersinformatieavonden, brieven en deur tot deur benadering. Bewoners worden ondersteund en uitgenodigd om een bewonerscommissie op te richten. Er zijn budgetten gereserveerd voor het inhuren van expertise en bewonersbijeenkomsten. Is een bewonerscommissie eenmaal opgericht en wordt ondersteuning gegeven bij complexgewijze benadering dan valt deze activiteit onder de basistaak “ondersteuning belangenbehartiging”.

Voorbeelden actieve benadering

- In Groot-Oost is er een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd voor studenten van de HvA. Onder meer om een juridisch spreekuur door studenten voor studenten onder de aandacht te brengen.
- Wswonen Baarsjes Bos & Lommer stuurt alle nieuwe bewoners een informatiebrief over de werkzaamheden van het wswonen en informatie over de rechten van de huurder. Ook heeft het wswonen afspraken gemaakt met Bouw en woningtoezicht over het ontvangen van splitsingsaanvragen, zodat zij de betreffende bewoners schriftelijk op de hoogte kunnen stellen van hun rechten bij splitsing.
- In Zuideramstel is in 2007 de woningruilcentrale opgezet, om ouderen die op een bovenwoning wonen de mogelijkheid te geven te ruilen met een benedenwoning. Er zijn gesprekken gevoerd met oudere kandidaten, er is reclame gemaakt voor de centrale en er worden ruilkandidaten geworven.

Conclusie basistaak voorlichting en hulpverlening

Deze basistaak wordt door alle wswonen uitgevoerd en er wordt veel gebruik van gemaakt (zie ook paragraaf 1.2). De klanten van het wswonen waarderen de dienstverlening hoog. Bij het tevredenheidsonderzoek onder de spreekuurbezoekers (zie ook par. 1.2) geeft 91% van de respondenten aan dat het advies helpt en 98% zou ook vrienden en familie doorsturen naar het spreekuur.

B. Ondersteuning belangenbehartiging

Eén van de basistaken van de wswonen is de ondersteuning van belangenbehartiging. Hieronder vallen twee groepen van activiteiten. Allereerst het ondersteunen van actieve bewonersgroepen in concrete situaties in hun eigen complex/buurt, zoals bij renovatie, splitsing of discussies over sloop/behoud. Deze taak wordt uitgevoerd door de bewonersondersteuners op de wijksteunpunten. Daarnaast valt onder deze basistaak ook de ondersteuning van bestaande lokale huurdersverenigingen of bewonersplatforms en de opzet en ondersteuning hiervan waar deze (nog) niet aanwezig zijn. De wijksteunpunten inventariseren de bestaande bewonersgroepen en –commissies om een duidelijk overzicht te krijgen en initiatieven te bundelen. In overleg wordt gekeken hoe de groep of organisatie het beste kan worden ondersteund.

Sommige wswonen hebben hierover specifieke prestatieafspraken gemaakt met het stadsdeel, zoals Westerpark, waar de oprichting van een lokale huurdersvereniging is afgesproken. Bij sommige wswonen, zoals Oud-Zuid en Groot-Oost worden lokale huurdersverenigingen inhoudelijk en organisatorisch ondersteund door Wswonen. In andere stadsdelen worden wel afzonderlijke bewonerscommissies ondersteund, maar niet een collectief op stadsdeelniveau. In meerdere stadsdelen - Baarsjes/Bos&Lommer, Groot-Oost, Noord en Oud-Zuid - zit de lokale huurdersvereniging in de begeleidingscommissie van het WSWONEN en wordt deze betrokken bij het opstellen van de beleidsplannen van de Wswonen.

Goede voorbeelden ondersteuning belangenbehartiging:

- In Slotervaart bezochten een aantal boze vrouwen het woonsprekuur bij het wswonen met klachten over de renovatie van hun wooncomplex. De Stichting Turks OnderwijsCentrum (STOC) heeft vervolgens het Wswonen gevraagd ondersteuning te bieden bij het organiseren van een speciale bewonersbijeenkomst over de renovatie van complex 40 van het Oosten in Overtoomse Veld, naar aanleiding van ernstige signalen binnen haar achterban. Het Wswonen heeft dit verzoek opgepakt en deze ernstige situatie ook bij het Oosten en bij het stadsdeel aangekaart. Het opbouwwerk van Eigenwijks blijft het contact met de betreffende bewoners onderhouden en streeft naar het formeren van een groep, die de belangen van de huurders van dit complex zal behartigen richting het Oosten.
- Wswonen Centrum heeft huurders bij het inspraaktraject voor de Woonvisie betrokken. Op 25 januari heeft er een gesprek met de portefeuillehouder Wonen plaatsgevonden, waarbij Wswonen-Centrum een aantal actieve leden van bewonerscommissies betrokken heeft.
- In Oud-Zuid is in de laatste drie maanden van 2007 het project 'in mijn wijk' van start gegaan: een gezamenlijk participatieproject van het WSWONEN en de huurdersverenigingen in Oud-Zuid, gerelateerd aan de stedelijke en de lokale woonvisie. Hiertoe zijn flyers verspreid, worden bewonersbijeenkomsten georganiseerd en is de website www.inmijnwijk.nl gelanceerd.

Conclusie ondersteuning belangenbehartiging

Door de uitbreiding van het takenpakket van de wswonen is er nu veel meer dan in de situatie van vóór de wijksteunpunten wonen aandacht en tijd voor collectieve ondersteuning van bewoners. Daarbij gaat het vooral om bewoners die te maken krijgen met complexgewijze renovatie of splitsing. De wswonen pikken signalen op van individuele bewoners die op het spreekuur komen als aanleiding om meer bewoners te betrekken die met dezelfde situatie te maken krijgen. Zij benaderen de bewoners actief via bewonersinformatieavonden, brieven en deur tot deur benadering. Bewoners worden ondersteund en uitgenodigd om een bewonerscommissie op te richten. Door alle stadsdelen zijn op dit onderwerp goede voorbeelden genoemd.

Dit onderdeel in de dienstverlening van de wswonen wordt hoog gewaardeerd, zowel door de stadsdelen als opdrachtgevers van de wswonen, als door de HA, door de gebruikers en de medewerkers.

Onderscheiden we vervolgens de ondersteuning van de collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau dan zien we dat een aantal wswonen op dit onderwerp duidelijk activiteiten ontplooiën en ondersteuning bieden aan bestaande of nog op te richten huurdersverenigingen of bewonersorganisaties. Elders heeft deze taak echter minder aandacht gekregen. De HA hecht er waarde aan dat er ook meer aandacht komt voor de ondersteuning van de collectieve belangenbehartiging bij beleid op stadsdeelniveau.

C. Ondersteuning participatie

Wij verstaan onder het ondersteunen van participatie het betrekken en activeren van groepen bewoners die traditioneel minder vertegenwoordigd zijn in bewonersgroepen. Migranten hebben daarbij speciale aandacht als moeilijk bereikbare groep. Daarnaast kan het ook gaan om groepen jongeren, ouderen of andere specifieke doelgroepen.

Wswonen inventariseren bestaande actieve migrantenorganisaties, en andere relevante organisaties en samenwerkingsverbanden in de wijk en leggen contacten met hen. Sommige wswonen houden een behoefteonderzoek om te achterhalen welke thema's voor specifieke groepen leven. Anderen organiseren voorlichting of scholingsbijeenkomsten voor afzonderlijke doelgroepen.

Goede voorbeelden van een actieve benadering om participatie te bevorderen:

- In Slotervaart zijn alle migrantenorganisaties uitgenodigd op een bijeenkomst waarop verteld is over de mogelijkheden van de dienstverlening voor hen.
- In Osdorp is de Basiscursus Wonen ontwikkeld. Zij geven deze vier keer per jaar:
 - Op het ROC en hierdoor worden ook jongeren bereikt

- Via Huiskamerproject (met bewoners bij bewoners thuis)
- Bij welzijnsinstelling Vrouw & Vaart en hierdoor worden ook (allochtone) vrouwen bereikt
- In Buurthuis Osdorp en hierdoor worden ook allochtone mannen bereikt.
- In Noord heeft het wswonen een netwerk gevormd bestaande uit sleutelinformanten uit verschillende bevolkingsgroepen en professies, waarmee regelmatig contact wordt onderhouden. Deze mensen zijn voor het wswonen een extra paar oren en ogen in de wijken op het gebied van wonen en huren. Zo houdt het wswonen gevoel met wat er in de wijk leeft onder bepaalde bevolkingsgroepen en kan hierop inspelen met hun outreachende aanbod. Een van de sleutelinformanten is een taxichauffeur, die contact heeft met diverse moskeeën en moskeegangers in Noord. Het blijkt dat er bij deze bewoners specifieke vragen leven op het gebied van wonen, soms mede veroorzaakt door het niet machtig zijn van de Nederlandse taal. Het Wswonen gaat binnenkort voor deze groep een voorlichting organiseren, die ingaat op hun specifieke vragen.
- In Noord heeft het Wswonen op 8 maart, internationale vrouwendag, samen met een zelforganisatie van migrantenvrouwen een bijeenkomst georganiseerd over het thema wonen en de raakvlakken met de eigen woonsituatie.
- In Groot/Oost is een project gestart in samenwerking met een architecte: hoe kun je met een groot gezin in een te kleine woning met kleine aanpassingen de boel leefbaar houden.
- In Zuideramstel zijn in het kader van empowerment twee bijeenkomsten gerealiseerd voor minder zelfredzame groepen, één voor ouderen over de rechten en plichten van huurders en één voor de Turkse werkgroep. Beide bijeenkomsten zijn goed bezocht met circa 40 – 50 bezoekers per bijeenkomst. In 2008 zullen vier bijeenkomsten worden gehouden, o.a. wordt gedacht aan één voor vluchtelingen / asielzoekers.

Conclusie ondersteuning participatie

Deze basistaak is een duidelijke uitbreiding en verschuiving van de werkzaamheden ten opzichte van de situatie vóór 2007. Het is ook het terrein waarop nog veel ontwikkeld moet worden. Het is bij uitstek een basistaak die vraagt om een actieve benadering van het wswonen. Er zijn inmiddels een aantal hele interessante initiatieven genomen om de participatie van nieuwe groepen bewoners te bevorderen. Hierin is veel verschil te zien per wswonen. Deze verschillen hangen ook samen met de inzet van voldoende formatie. Een aantal participatiemedewerkers zijn pas eind 2007, begin 2008 gestart.

D. Signalering

De vierde basistaak van de wswonen is het signaleren en bundelen van ervaringen, zodat knelpunten zowel per stadsdeel als voor heel Amsterdam themagericht aangepakt kunnen worden. Hoe meer een wswonen is ingebed in de wijk des te beter kan het zijn signaalfunctie vervullen.

De wijksteunpunten vullen deze rol in door intensief samen te werken met andere organisaties binnen het stadsdeel en door regulier overleg met stadsdeel-medewerkers en bestuurders. Daarnaast worden via het coördinatorenoverleg zaken aangekaart die bij meerdere wswonen spelen. Het stedelijk bureau en de stuurgroep hebben de taak om deze signalen te bespreken en er zo nodig actie op te ondernemen.

Goede voorbeelden van een actieve werkwijze op dit onderwerp:

- Het wswonen Osdorp is een overleg gestart met de portefeuillehouder Wonen van het stadsdeel (Osdorp) om gesignaleerde knelpunten te bespreken. Dit overleg gaat 3x per jaar plaatsvinden.
- De coördinator van wswonen Geuzenveld-Slotermeer is aangesloten bij het eerstelijns-overleg van organisaties in de buurt, zoals project Bloem (ondersteuning van jonge gezinnen), politie, corporaties, etc.
- Door het inloopspreekuur heeft wswonen Noord gesignaleerd dat er bij de groep (ex)vluchtelingen een knelpunt bestaat. Dit probleem is een overblijfsel uit de tijd dat woningen aan vluchtelingen werden toegewezen, zonder dat zij deze konden weigeren. De woningen zijn vaak te klein voor het aantal bewoners en dat geeft problemen. Het gaat in deze vaak om gezinnen. Zij wonen met 4 tot 6 personen in een woning van 45m². Bewoners konden tot nu toe met dit probleem bij niemand terecht. Zij voelden zich in de steek gelaten. Het wswonen heeft dit signaal opgepakt en het aangekaart bij het Stedelijk Bureau en Vluchtelingenwerk. Gezamenlijk zijn deze partijen nu aan het kijken, wat ze kunnen doen aan dit probleem.

Conclusie signalering

Alle wswonen hebben de basistaak signalering opgepakt. Hiervoor wordt in alle stadsdelen hard gewerkt aan het opbouwen van een netwerk en aan het creëren van kortdurende en structurele samenwerkingsverbanden. Niet alles wswonen zijn hierin al even ver. Behalve dat de wswonen signalen doorgeven aan stadsdelen, bewonersadviseurs, Loket Zes en andere samenwerkingspartners, komen ook van deze organisaties sneller signalen naar het wswonen van problemen die samenhangen met de woonsituatie van mensen en kunnen deze door het wswonen opgepakt worden. Waar het nog aan ontbreekt is de signalering van knelpunten op stedelijk niveau. Dit komt onder meer doordat de stuurgroep zich vooral gericht heeft op organisatorische kwesties in de opstartfase.

2. Het gebruik door bewoners

2.1 Aantal gebruikers en soorten vragen

Hieronder hebben we een aantal gegevens uit het registratiesysteem opgenomen om een beeld te krijgen van het aantal gebruikers per stadsdeel, de vragen waarmee zij komen en de vorm van het contact. Daarbij zijn een aantal kanttekeningen van belang:

- Een aantal wswonen zijn in 2007 het hele jaar geopend geweest, andere zijn gestart in juli, september of 1 oktober. Voor een betere vergelijking hebben we daarom de cijfers opgenomen van de periode 1 september tot en met 31 december 2007.
- Alle wswonen maken gebruik van het centrale registratiesysteem, maar daarin is wel een opstartfase nodig geweest, i.v.m. techniek, bijscholing en inpassing in / combinatie met bestaande systemen bij sommige uitvoerders. Dit betekent dat de cijfers niet volledig zijn en niet geheel eenduidig geïnterpreteerd kunnen worden.
- Het aantal bezoekers zegt nog niet hoeveel tijd er nodig is voor het geven van informatie en ondersteuning. Met name bij een aantal stadsdelen buiten de ring zijn relatief meer complexe vragen aan de orde die een langer en intensief traject behoeven.

Aantal contacten met bewoners en bewonerscommissies

Hieronder vindt u het overzicht van het aantal contacten dat de wswonen in heel Amsterdam hebben gehad met individuele bewoners en met bewonerscommissies.

Het is goed om te zien dat in alle stadsdelen de wswonen een toeloop op gang is gekomen naar de wswonen. In een aantal wswonen gaat dat echt om flinke aantallen, die direct vergelijkbaar zijn met de al bestaande wswonen. Dat geldt vooral voor de stadsdelen binnen de ring A10. In de stadsdelen buiten de ring en in Noord, die samenwerken met huurteam Tuinsteden en nog geen traditie hadden van een eigen inlooppunt in de wijk, hebben bewoners wel de weg gevonden naar het wswonen, maar nog in minder grote aantallen.

Buiten het al bestaande huurteamwerk hebben de wijksteunpunten in de laatste vier maanden van 2007 ongeveer 3100 bewoners geholpen. De meeste van deze gebruikers komen binnen via het inloopspreekuur of op afspraak. Daarnaast zijn er ruim 10.000 korte contacten met bewoners geweest. Daarbij gaat het om telefoontjes en bezoekers met korte informatieve vragen.

Tabel 1 Aantal contacten met bewoners en commissies en aantal woningopnames. 1 september tot en met 31 december 2007

(zie toelichting bij de tabel)

wswonen	contacten met individuen			contacten met bewoners-commissies (3)
	totaal contacten met individuen (1)	waarvan via inloopspreekuur	waarvan woningopnames door huurteam (2)	
Binnenstad	2731	278	184	47
De Baarsjes/Bos en Lommer	2737	107	112	59
Geuzenveld/Slotermeer	53	50	0	0
Groot Oost	3046	252	178	24
Noord	126	60	0	1
Osdorp	48	32	0	0
Oud-West	928	105	81	42
Oud-Zuid	3817	325	188	2
Slotervaart	124	115	0	0
Westerpark	909	5 (4)	28	4
Zuideramstel	1009	97	111	18
Zuidoost	70	60	0	0
Stedelijk spreekuur	172	62	0	0
Huurteam Tuinsteden	703	0	145	0
Stad Amsterdam	16473	1543	1027	197

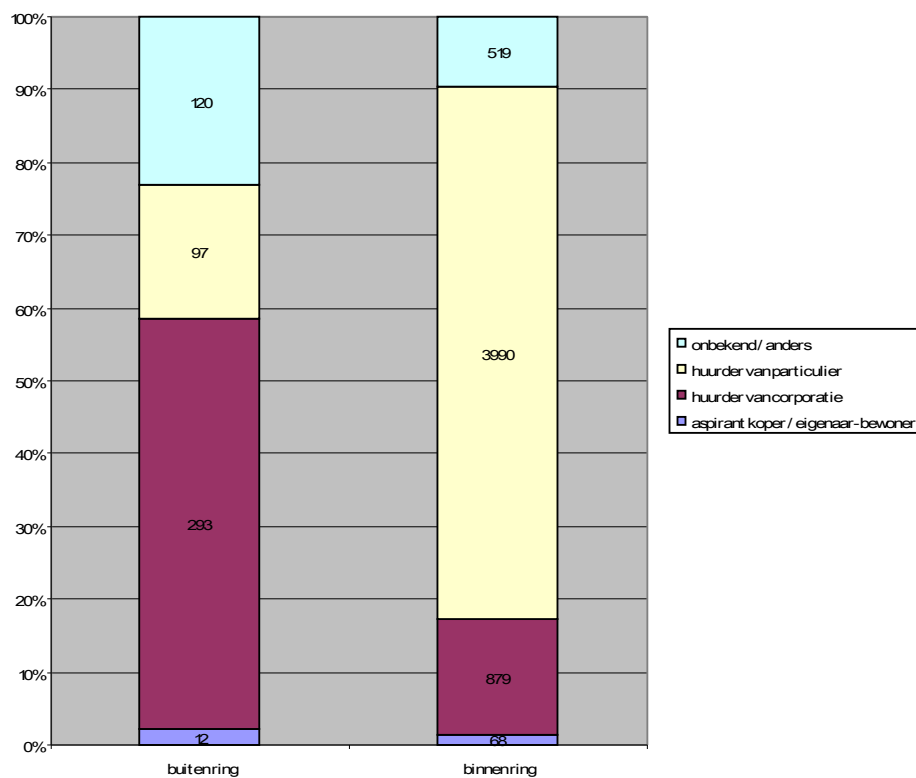
- 1) Lang- en kortdurende contacten met een inhoudelijke vraag/advies en contacten van het huurteam inclusief woningopnames
- 2) Huurteam Tuinsteden verricht woningopnames in de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost
- 3) De aantallen contacten met bewonerscommissies zijn in werkelijkheid hoger; dit heeft te maken met de implementatie van het registratieprogramma op de werkvloer
- 4) Het aantal bezoekers op de inloopsprekuren in Westerpark is in werkelijkheid hoger

Particuliere en sociale huursector

Kijken we naar de gebruikers dan zien we voor de hele stad dat ruim 2/3 (68%) van alle contacten plaatsvindt met huurders van particuliere verhuurders en 20% met huurders van corporaties. Daarbinnen zijn grote verschillen per stadsdeel, die nauw samenhangen met de daar aanwezige woningvoorraad. In de oude stadsdelen, binnen de ring is het aandeel particuliere verhuurders groot, vooral in Oud-Zuid, Centrum, Zuideramstel en Oud-West betreft het merendeel van de contacten. Buiten de ring hebben de huurders van corporaties het grootste aandeel in de vragen. In Groot-Oost is het aandeel huurders van corporaties met 44% opvallend hoog.

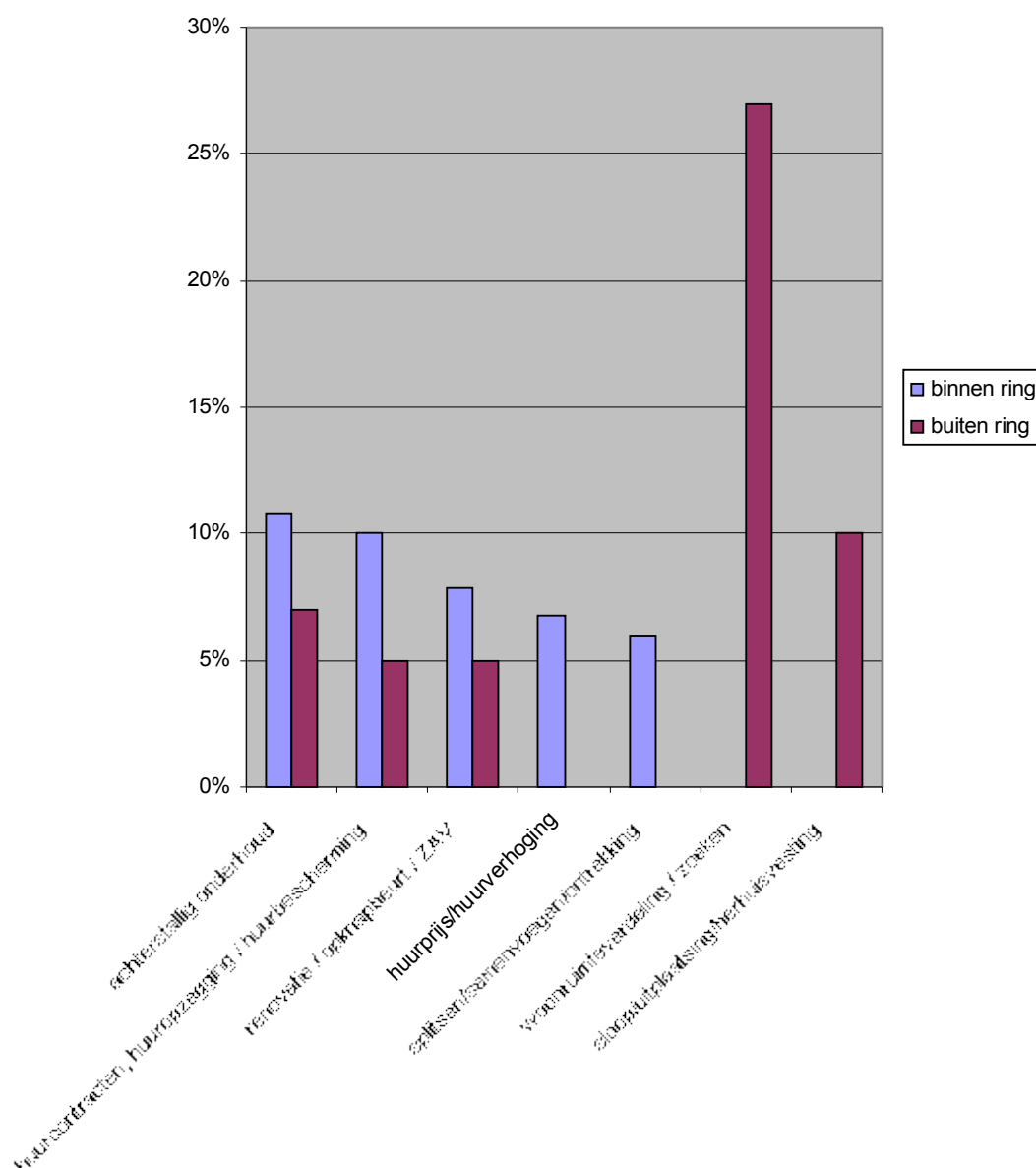
Ongeveer 1% van de bewoners die met vragen komen betreft aspirant kopers/eigenaar-bewoners. Oud-West neemt daarin ruim de helft voor zijn rekening.

Grafiek 1 aantal contacten per soort klant



Kijken we naar de onderwerpen dan zijn er grote verschillen te constateren tussen de wswonen binnen en buiten de ring. Buiten de ring speelt met name het zoeken naar een woning en sloop/herhuisvesting een grotere rol dan in de oude stadsdelen. Binnen de ring speelt achterstallig onderhoud, splitsen, renovatie, de hoogte van de huur en huurbescherming een grotere rol.

Grafiek 2 Top 5 thema's binnen de ring en buiten de ring



Toelichting: het totaal aantal vragen/contacten binnen de ring is veel groter dan buiten de ring. Deze grafiek geeft weer hoe groot het aandeel is van de betreffende onderwerpen binnen het totaal aan vragen. Binnen de ring is er een grotere spreiding van de onderwerpen.

Medewerkers over de klanten

We hebben eind februari 2008 een korte vragenlijst uitgezet onder de medewerkers van de wswonen onder andere met vragen over de bezoekers/klanten van het wswonen. 48 van de 84 medewerkers (bijna 60%) heeft hieraan meegewerkt.

We hebben hen de vraag voorgelegd of er door de komst van het wswonen een verandering is in groepen bewoners die met vragen komen? Hierover zijn de meningen verdeeld, afhankelijk van de locatie waar de respondenten werken.

- Een deel geeft aan dat het niet zozeer andere groepen zijn, maar vooral andere type vragen: minder standaardvragen, meer ingewikkelde vragen en sociale problematiek.
- Een deel geeft aan dat er meer ouderen en meer allochtonen naar het spreekuur komen
- Een deel geeft aan dat er al jaren spreekuren waren en dat er al een breed bereik onder bewoners was, dat ook allochtonen de weg al wisten te vinden.
- En een deel geeft aan dat het bereiken van nieuwe groepen nog in ontwikkeling is.

Op de vraag of er specifieke groepen zijn die wswonen niet (goed) kunnen vinden, worden vooral genoemd:

- allochtonen: zowel niet-westerse allochtonen als expats/rijke allochtonen
- jongeren/studenten
- ouderen

Ruim driekwart van de respondenten geeft aan dat men in het werk vaak te maken heeft met meervoudige vragen / complexe situaties (bv schulden, taalachterstand, thuissituatie). De gemiddelde tijd die de medewerkers aan bezoekers van het spreekuur besteden varieert van 10 minuten tot meer dan een half uur.

Conclusies aantal gebruikers en soorten vragen

Ondanks het feit dat de gegevensverzameling nog niet volledig en helemaal afgestemd was, kan wel geconcludeerd worden dat met ruim 10.000 korte contacten en 3100 bewoners die geholpen zijn vanuit de nieuwe taken van de wswonen, er veel klanten zijn geweest. De onderlinge verschillen per stadsdeel zijn daarbij wel groot. Het verschil dat zichtbaar wordt tussen de stadsdelen binnen de ring en daarbuiten waar het gaat om soort vragen die gesteld worden en verhouding particulier sector en sociale huursector, ondersteunt de maatwerk aanpak van de wswonen. Ook bij de interviews met medewerkers over de gebruikers wordt de diversiteit in werkomgeving en gebruikers zichtbaar. Een opvallend punt bij het soort vragen dat langskomt, is dat medewerkers aangeven dat de vragen vaak meervoudig van aard zijn. Daarmee wordt het belang van samenwerking met andere partijen en een goede inbedding van het wswonen in het lokale netwerk weer extra onderscheiden.

2.2 Tevredenheid onder de gebruikers

In de eerste week van maart is er een tevredenheidsmeting gedaan onder de gebruikers van de wswonen. Gedurende een week is alle spreekuurbezoekers en aan de mensen waar een woningopname werd gedaan, gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen. Doel daarbij was het krijgen van een beeld van de gebruikers van de wswonen en van de tevredenheid. De vragenlijst is uiteindelijk door 48 spreekuurbezoekers ingevuld. Dat is minder dan de helft van de spreekuurbezoekers in één week. Van de woningopnames zijn dat er 24, ongeveer de helft van de opnames in een week. Niet voldoende voor een representatief onderzoek, maar genoeg om een beeld te krijgen. Volgend jaar willen we een andere wijze van onderzoek toepassen om een hogere respons te krijgen. De vragenlijst is onder meer niet ingevuld door mensen die aangeven geen tijd te hebben, of vanwege een communicatieprobleem (lees taalprobleem). Daarmee kunnen we ervan uitgaan dat relatief meer allochtone bezoekers de vragenlijst niet ingevuld hebben.

Hieronder vindt u de gegevens die voortkomen uit het kleinschalige onderzoek.

Tevredenheid onder de spreekuurbezoekers

Van de spreekuurbezoekers die de vragenlijst invullen is

- 15% jonger dan 30,
- 40% tussen 30 en 50,
- 30% tussen 50 en 65 en
- 15% ouder dan 65 jaar

Van de spreekuurbezoekers die de vragenlijst invullen heeft:

- 70% een laag inkomen
- 30% een middeninkomen

Van de spreekuurbezoekers die de vragenlijst invullen is

- 33% laag opgeleid
- 32% MBO
- 35% hoger opgeleid (HBO/universiteit)

Van de spreekuurbezoekers die de vragenlijst invullen is

- 64% Amsterdammer van Nederlandse afkomst
- 11% Amsterdammer van Surinaamse afkomst
- 18 % Amsterdammer van niet/westerse afkomst
- 7% expats

De spreekuurbezoekers hebben de weg naar het wswonen via veel verschillende wegen gevonden, maar vooral via bekenden, via informatiefolders en krantenartikelen of via doorverwijzingen van andere organisaties.

De tevredenheid van de spreekuurbezoekers is hoog: 91% geeft aan dat het advies helpt en 98% zou vrienden of familie doorsturen naar het spreekuur. Bij degenen die antwoorden dat het advies niet helpt ligt dat niet zozeer aan het spreekuur, ze zijn er

wel wijzer geworden, maar aan de situatie (woning zoeken, conflict met de verhuurder) is niets veranderd. In de toelichtingen wordt veel waardering uitgesproken voor het advies en de werkwijze. De meeste mensen hebben geen suggestie voor verbetering. Enkele suggesties die wel gegeven worden zijn: meer bekendheid bij allochtonen en betere telefonische bereikbaarheid.

Tevredenheid bij de woningopnames

Deze betreffen alleen opnames binnen de ring A10, huurteam Tuinsteden heeft geen woningopnames ingevoerd in de betreffende week.

De samenstelling van de klanten is op opleidingsniveau, inkomensgroepen en afkomst vergelijkbaar met de spreekuurbezoekers. Het belangrijkste verschil zit in de leeftijd van de klanten: 43% is jonger dan 30 jaar en 26% is ouder dan 50. Dit is waarschijnlijk te verklaren uit het feit dat woningopnames vooral plaatsvinden bij nieuwe bewoners.

Ook hier zijn de klanten erg tevreden. Alle klanten die de vragenlijst invullen antwoorden dat de woningopname bijdraagt aan de oplossing van het probleem en vrijwel alle zouden bekenden doorsturen naar het wswonen. Opvallend is dat bij deze groep klanten vooral het huurteam bekend is en niet zozeer de andere diensten van het wswonen. Suggesties voor verbetering zijn hier dan ook: meer bekendheid door handige folder, meer publiciteit over andere diensten en meer allochtonen in dienst nemen.

Conclusies tevredenheid gebruikers

Mét het voorbehoud dat het hier om een beeldopname gaat en niet om een representatief onderzoek, kan gezegd worden dat de spreekuurbezoekers en de mensen bij wie een woningopname is gedaan zeer tevreden zijn over het advies en de werkwijze van het wswonen. Ook in de beleving van de gebruikers blijft een aandachtspunt het bereik van allochtone klanten.

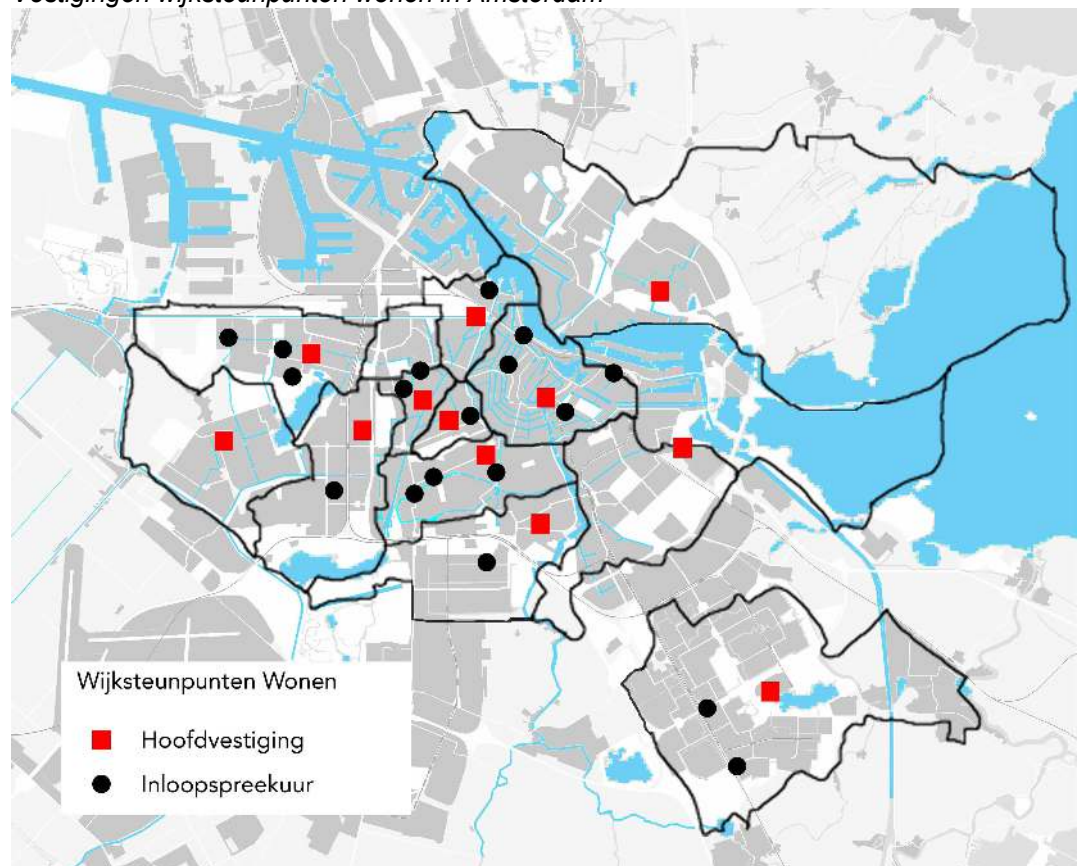
3. Loket, organisatie en samenwerking

3.1 Herkenbaarheid

De wswonen zijn in de meeste gevallen te vinden op een locatie die bij de lokale bevolking al bekend staat als een wijkcentrum of informatiepunt. Dit maakt de wswonen makkelijk te vinden.

De wswonen maken gebruik van de wswonen huisstijl voor hun correspondentie. In veel gevallen is het logo duidelijk van buiten het wswonen zichtbaar op raam, gevel of in tuin. Op het internet is elk wswonen via de centrale website vindbaar met nummers en spreekuurtijden.

Vestigingen wijksteunpunten wonen in Amsterdam



De argumenten van de stadsdelen waarom gekozen wordt voor het delen van de huisvesting van het wswonen met andere organisaties zijn divers, zoals:

- Door het delen van de locatie kunnen de samenwerkende organisaties makkelijk naar elkaar doorverwijzen en gebruikmaken van elkaars expertise. (Noord)
- Door de veelheid en diversiteit aan activiteiten in het pand is de locatie van het wswonen binnen het stadsdeel breed bekend. (Slotervaart)
- De uitvoering van het wswonen door dezelfde contractpartij als het welzijnswerk zorgt voor goed overleg tussen het wswonen en de andere organisaties, waardoor samenwerking en afstemming beter worden gewaarborgd. (Groot Oost)

Soms ontbreekt bij een loket een eigen entree, bijvoorbeeld doordat het onderdeel uitmaakt van loket ZeS (Zuidoost) of gevestigd is in een gecombineerde huisvesting met IBAN en het eigen logo niet zichtbaar is van buitenaf (Noord). Daar is de directe herkenbaarheid minder. Tegelijk blijkt de samenwerking van het wswonen met Loket Zes in Zuidoost wel veel mensen met vragen aan te trekken en wordt de samenwerking met IBAN wel positief gewaardeerd door het stadsdeel. In beide stadsdelen zoeken de wswonen wel naar mogelijkheden voor extra spreekuurlocaties in de buurten.

Conclusie herkenbaarheid

De wswonen zijn goed herkenbaar, ze liggen op vaak al bekende locaties en mensen weten de weg te vinden. Veel wswonen hebben meerdere locaties waar zij spreekuur houden. Dit lijkt een positief effect te hebben op het gebruik. Meerdere wswonen overwegen dan ook, of hebben al besloten, om extra spreekuurlocaties in gebruik te nemen. Bijvoorbeeld op een school, in een locatie bij loket Zes of in een buurt waar veel speelt, zoals renovatie of sloop/nieuwbouwplannen.

Aandachtspunt blijft de afzonderlijke herkenbaarheid daar waar het wswonen onderdeel uitmaakt van een breder loket. Daarnaast hechten we er waarde aan dat er in elk stadsdeel ook tenminste op één onafhankelijke locatie spreekuur gehouden wordt (dat wil zeggen niet alleen in het stadsdeelnkantoor of bij de bewonersadviseurs van het stadsdeel).

3.2 Samenwerking en afstemming

Er zijn twee gebieden te onderscheiden als het gaat om samenwerking en afstemming: intern en extern. Het eerste betreft de stadsbrede samenwerking van de verschillende wijksteunpunten wonen onderling. Hier is een infrastructuur voor opgezet vanuit het stedelijk bureau, waarbinnen kennis gedeeld wordt en ervaringen worden uitgewisseld. Het belangrijkste orgaan hiervoor is het maandelijkse coördinatorenoverleg, wat goed bezocht wordt. Verder is er overleg tussen bewonersconsulenten en participatiemedewerkers en regelmatig bilateraal/telefonisch/email contact met het stedelijk bureau.

Het tweede gebied omvat de afstemming en samenwerking met externe partijen. Vrijwel alle wswonen hebben overleg gehad met één of meer andere partijen. Het gaat dan om kennismakingsgesprekken, het opbouwen van een netwerk en om regelmatig terugkerende overleggen. Partijen waar mee wordt overlegd zijn: corporaties, stadsdelen (beleidsmedewerkers en in sommige gevallen ook de portefeuillehouders), veldwerkers, sociale raadslieden, loket Zes, opbouwwerk, ouderenbezoekers, Migranten aan Zet, e.d. In deze overleggen wordt kennisgemaakt met elkaars taken en werkwijze en worden werkafspraken gemaakt over de taakverdeling. Wederzijdse doorverwijzing wordt afgestemd en geëvalueerd. Naarmate de wswonen zich verder ontwikkelen maken steeds meer wswonen en bestaande lokale partijen gebruik van elkaars netwerk, bewonerscontacten en signalering. Meerwaarde voor de bewoners is dat hun vragen waar nodig via “warme” overdracht bij andere professionals terechtkomen en dat ingewikkelde problemen door meerdere partijen kunnen worden opgepakt.

In een aantal gevallen zit een vertegenwoordiger van het wswonen in het lokale eerstelijns-overleg, in andere gevallen zet het wswonen gezamenlijke projecten op met het lokale welzijnswerk. Dit wordt vergemakkelijkt daar waar het wswonen is ondergebracht bij bestaande lokale organisaties, waardoor de uitvoering geheel of gedeeltelijk bestaande structuren volgt. Meerdere coördinatoren van de wswonen hebben aangegeven dat het feit dat veel wswonen in of bij vestigingen zitten van uiteenlopende welzijnsorganisaties, drempelverlagend werkt in de samenwerking. Zoals in Noord werd aangegeven: ‘als je het koffie apparaat met elkaar deelt, weet je elkaar toch sneller te vinden bij vragen die spelen.’

In een aantal stadsdelen is er door de stadsdelen als opdrachtgever van de wswonen te weinig duidelijkheid gegeven over de taakverdeling tussen wswonen en collega-organisaties, die verwante diensten aanbieden. Dat werkt concurrentie in de hand, terwijl samenwerking productiever is. Vooral voor wswonen met een kleine formatie is het van groot belang dat zij ingangen hebben bij welzijnsorganisaties om activiteiten in gang te zetten op relevante onderwerpen.

Goede voorbeelden van samenwerking en afstemming:

- Wswonen Noord heeft een begeleidingscommissie ingesteld voor het wswonen. Deze commissie heeft als taak om als (professionele) betrokkenen bij het onderwerp 'Wonen en Huren' te fungeren als een sparringpartner voor het WSWONEN over hun inzet, werkwijze en aanbod. Leden van de begeleidingscommissie zijn zowel professionals als bewoners uit Noord. In Noord is er specifiek voor gekozen om ook woningcorporaties, in dit geval AWV en Ymere, deel te laten zijn van de commissie. Dit is gedaan om het wij-zij denken tussen huurders en verhuurders tegen te gaan en de betrokkenheid bij elkaar te onderstrepen.
- Het wswonen Osdorp heeft bilaterale overleggen geïnitieerd met: het Huurteam, SEZO/Loket Zorg en Samenleven, Vrouw & Vaart, Impuls, het ROC, basisscholen en veldwerkers van de Wildemanbuurt.
- Wswonen Slotervaart heeft in de situatie met de renovatie van complex 40 snel en effectief kunnen werken door de samenwerking/integratie binnen Eigenwijks van woonsprekuren met opbouwwerk, met loket ZeS en het huurteam Tuinsteden.
- In Oost gaat het wswonen binnenkort een cursus 'woning zoeken' starten in samenwerking met buurtonline. Bij succes wordt deze ook in Zeeburg uitgevoerd

Conclusies samenwerking en afstemming

Door de stadsbrede constructie van de wswonen, met het stedelijk bureau als facilitator, is de interne afstemming en samenwerking versterkt t.o.v. de eerdere situatie. De opstartfase is nu afgerond, alle partijen hebben aangegeven dat deze werkwijze goed en efficiënt functioneert.

De externe samenwerking en afstemming is in omvang en aard sinds de start van de wswonen duidelijk toegenomen in vergelijking met de periode voor 2007. Een belangrijke reden hiervoor vormt de verbreding van het takenpakket van de wswonen ten opzichte van de situatie met alleen de huurteams. Het terrein van bewonersondersteuning is verbreed, en daarmee dus ook de samenwerkingspartners en instanties waarmee moet worden afgestemd. Er is nog wel een verschil tussen de stadsdelen als het gaat om de mate waarin de samenwerking met andere partijen al heeft vorm gekregen, maar in grote lijnen kan wel geconcludeerd worden dat het thema 'wonen' en de ondersteuning van bewoners daarbinnen in brede zin, met de komst van de wswonen meer ingebed is in de lokale samenwerkingsverbanden.

3.3 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van de wswonen is in elk stadsdeel anders ingevuld. We kunnen hierbij beslist spreken van lokaal maatwerk. Soms is de uitvoerder een lokale welzijnsaanbieder (Maazo, Raster), soms een wijkcentrum of wijkopbouworgaan, in andere gevallen is het ASW of het WKA uitvoerder van het wswonen. Dit heeft direct gevolgen voor de organisatiestructuur. Belangrijkste onderscheid is of het wswonen

één afzonderlijke organisatie vormt of onderdeel uitmaakt van een groter geheel. Beide vormen blijken goed te kunnen werken en hun eigen kracht in zich te bergen. Daar waar het wswonen onderdeel uitmaakt van een grotere organisatie worden de bestaande netwerken snel productief gemaakt voor het wswonen. Daar waar het wswonen een afzonderlijke organisatie vormt, blijkt het wswonen een schakel te kunnen vormen tussen meerdere bestaande organisaties en netwerken aan elkaar te kunnen knopen.

Er zijn grote verschillen tussen omvang van de wswonen, zowel inclusief als exclusief de formatie van de voorheen al bestaande huurteams. De beschikbare formatie voor het wswonen, exclusief het huurteam varieert van 0,5 fte tot 4,3 fte met een gemiddelde van ruim 2,5 fte. De verschillen hebben te maken met keuzes van de stadsdelen in de afgelopen periode en met de (extra) financiën die zij beschikbaar hebben gesteld. Deze keuzes worden mede ingegeven door de lokale problematiek, de woningvoorraad en de al bestaande formatie voor bewonersondersteuning en participatie. Zo heeft wswonen Slotervaart de kleinste formatie, maar huurt uitvoerder Eigenwijks daarnaast wel extra mensen in voor de woonsprekuren. Verder heeft Eigenwijks daarnaast in totaal 13 fte's, die ingezet worden voor activiteiten die voor een groot deel passen binnen de beleidskaders van het wswonen, maar niet als zodanig worden gefinancierd. Daar waar twee stadsdelen gezamenlijk één wswonen hebben opgebouwd, heeft dit tot aanzienlijk meer capaciteit geleid, die dan overigens ook voor een groter werkgebied ingezet moet worden.

Elk wswonen heeft een coördinator, formatie voor huurteam, bewonersondersteuning en ondersteuning participatie. Twee wswonen hebben formatie toegekend specifiek voor het ondersteunen van de collectieve belangenbehartiging. Bij de andere stadsdelen valt dit onder de formatie voor bewonersondersteuning.

In de westelijke tuinsteden, Noord en Zuidoost is één gezamenlijk huurteam actief, huurteam Tuinsteden. Dit huurteam werkt samen met de betreffende wswonen, maar is vooralsnog afzonderlijk werkzaam gebleven om de deskundigheid te kunnen behouden en niet teveel te versnipperen. Op termijn zullen de betreffende stadsdelen bekijken of deze situatie zo blijft.

Stedelijk Bureau

Het stedelijk bureau van de wijksteunpunten wonen is ondergebracht bij het ASW Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) en biedt faciliteiten en ondersteuning aan de lokale Wijksteunpunten Wonen. De hoofdtaken van het Stedelijk bureau zijn afstemming en overleg tussen de wswonen; deskundigheidsbevordering;; gemeenschappelijke communicatie en publiciteit; registratie, rapportages en signaleringen en het voeren van het secretariaat van het Emil Blaauwfonds en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag.

De coördinatoren hebben regelmatig gezamenlijk overleg met het stedelijk bureau. Onderwerp van gesprek vormen de gemeenschappelijke punten voor de wswonen. In het afgelopen half jaar heeft daarbij de nadruk gelegen op de opbouw van de wswonen, de publiciteit, de werving van mensen voor de vacatures, de aansluiting en

werking van het registratiesysteem en ondersteuning van de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van participatie.

Naast het coördinatorenoverleg is er een werkgroep wswonen. Hierin zitten beleidsmedewerkers wonen van de stadsdelen, van de Dienst Wonen en medewerkers van het Stedelijk Bureau. In de werkgroep wordt overlegd over de taken van de stadsdelen als opdrachtgevers van elk wswonen en over de mogelijkheden om de werkwijze in het eigen stadsdeel zo goed mogelijk vorm te geven.

De Stuurgroep wswonen vormt het stedelijk platform van vertegenwoordigers van de financiers, de uitvoerders en de gebruikers van de Wijksteunpunten Wonen, te weten de centrale stad, de stadsdelen, de werkgevers van de Wijksteunpunten Wonen, de huurders en de verhuurders.

In maart heeft de Stuurgroep haar eigen functioneren geëvalueerd. Hieruit blijkt dat de partijen tevreden zijn over de aanwezigheid van de deelnemende partijen. De kennis en inbreng van de particuliere sector is uitdrukkelijk nog steeds gewenst. Wel worden er nog wat partijen gemist. Vanuit de corporaties en de Federatie zijn er geen deelnemers, dit wordt betreurd. Om deze reden zal de HA met de Federatie opnieuw diens deelname gaan bespreken. Daarnaast gaat de stuurgroep de bereidheid tot deelname onder werkgevers Dynamo en Eigenwijks inventariseren. Nu de opstartfase van de wswonen voorbij is, wil de stuurgroep zich meer gaan richten op inhoudelijke kwesties, gericht op de stedelijke signalering en minder op organisatievraagstukken. Inhoudelijke discussies zouden met name vanuit de afzonderlijke wswonen aangedragen en voorbereid kunnen worden.

Conclusies organisatie

Er zijn grote verschillen in omvang van de wswonen, zowel inclusief als exclusief de formatie van de voorheen al bestaande huurteams. Dit heeft gevolgen voor de omvang en veelheid aan vormen van de activiteiten.

Het feit dat de wswonen onderdeel vormen van een stedelijke structuur biedt extra kwaliteit, door de aandacht voor deskundigheidsbevordering, gezamenlijke registratie en ondersteuning. Met de komst van de wswonen is de dienstverlening meer geprofessionaliseerd en is er meer beleidsinformatie beschikbaar. De stedelijke structuur biedt mogelijkheden om zaken gezamenlijk op te pakken en om belangrijke thema's op de politieke agenda te zetten.

In de stuurgroep wordt de inbreng van de corporaties gemist. Deze zullen benaderd worden om deel te nemen.

4. Conclusies van de evaluatie

4.1 Meerwaarde van de wijksteunpunten wonen ten opzichte van situatie vóór 2007

Inleiding

Met deze evaluatie geven we antwoord op de vraag of het doel van de wswonen bereikt is, danwel dichterbij is gekomen, in de eerste periode na de start van alle wswonen. Daarbij focussen we op de meerwaarde van de wswonen ten opzichte van de oude situatie in 2006: wat heeft de burger eraan?

De meerwaarde die beoogd werd met de opzet van de wijksteunpunten wonen in alle stadsdelen is:

- a) het verbreden van de “oude” basis - de huurteams - naar een breder pakket van dienstverlening (de vier basistaken);
- b) de actieve benadering van nieuwe groepen;
- c) de samenhang in het aanbod op stadsdeelniveau: één loket;
- d) de versterking van de positie van huurders;
- e) de versterking van de belangenbehartiging/ondersteuning van lokale huurdersorganisaties;
- f) herkenbaarheid en bekendheid van het wswonen in de wijken;
- g) de afstemming/doorverwijzing met Loket Zorg en Samenleven (samenwerking met organisaties op lokaal niveau);
- h) stedelijke samenhang en versterking door ondersteuning Stedelijk Bureau en onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring.

In paragraaf 4.2 evalueren we de meerwaarde op bovengenoemde onderdelen. Hieronder geven we allereerst een samenvatting van de mening van de diverse betrokkenen over de meerwaarde van de wswonen.

Zowel de stadsdelen als Huurdersvereniging Amsterdam (HA) zien de beoogde meerwaarde terug in het huidige functioneren van de wswonen. De gebruikers zijn heel tevreden over de dienstverlening van de wijksteunpunten.

De meerwaarde van de wswonen is zowel volgens de stadsdelen, als de HA als de medewerkers van de wswonen het volgende:

- Bewoners kunnen met al hun vragen over wonen terecht bij één loket op een herkenbare locatie en met een duidelijk gezicht naar buiten
- Uitbreiding van de dienstverlening, met name ondersteuning en participatie
- De pro-actieve benadering van bewoners
- Samenwerking met andere organisaties binnen het stadsdeel en stedelijk

De medewerkers noemen daarnaast ook nog de professionalisering van meewerkende vrijwilligers, de samenhang met het huurteam en het feit dat het thema wonen meer aandacht krijgt.

De stadsdelen constateren meer en betere voorlichting aan individuele bewoners en bewonersorganisaties en een beter overzicht door eenduidige registratie. De stadsdelen vinden de ondersteuning van participatie een belangrijk aspect van de wswonen, zowel het bereiken van nieuwe doelgroepen, als de actieve benadering waardoor meer mensen bereikt worden. Vanuit de stadsdelen wordt benadrukt dat er nog wel sprake is van een groeisituatie. Er zijn veel activiteiten en positieve ontwikkelingen, maar in aantal activiteiten en qua inbedding in de lokale situatie is zeker nog meer mogelijk.

De HA is heel tevreden met de komst van de wswonen in alle stadsdelen, met één herkenbaar loket in de buurt voor alle vragen over wonen. De HA hecht veel waarde aan de pro-actieve aanpak, waarbij individuele problemen worden opgepakt als aanleiding om bewoners gezamenlijk te betrekken op onderwerpen die hen gezamenlijk aangaan. Deze collectieve aanpak leidt meer tot preventie van problemen en niet alleen het oplossen ervan. Wel vraagt de HA om aandacht voor de menskracht van de wswonen. Er liggen veel vragen en mogelijkheden, zeker ook voor de pro-actieve aanpak, maar met te weinig mensen kan een wswonen maar een beperkt aantal vragen en bewoners daadwerkelijk ondersteunen.

De HA vindt dat er meer inzet nodig is voor de ondersteuning van de collectieve belangenbehartiging bij beleid op stadsdeelniveau. De HA signaleert verwarring over de verschillende begrippen. Zij willen de ondersteuning van de belangenbehartiging beter afzonderlijk herkenbaar terug zien in de wswonen en in de verslaglegging over de werkzaamheden.

De stadsdelen vinden de lokale samenwerking en de wisselwerking tussen samenwerkingspartners en projecten een meerwaarde van de komst van het wswonen. Vooral de verbeterde doorverwijzing onderling waarderen zij. Daarnaast zien de stadsdelen een meerwaarde in de kennis en kunde van de wswonen: het wswonen biedt andere organisaties advies en geeft informatie aan de al bestaande groepen bewoners. Zo vindt een effectieve bundeling van krachten plaats en wordt overlap voorkomen. Ook de HA geeft aan dat de wswonen de kennis in de buurt op het gebied van wonen bundelen en vindt het ook van belang dat er beter en meer kan worden doorverwezen naar en van andere loketten.

4.2 Evaluatie op de afzonderlijke onderdelen

Hieronder vatten we per onderdeel onze conclusies samen over de meerwaarde die de wijksteunpunten leveren ten opzichte van de situatie van vóór 2007 en op eventuele knelpunten. Vervolgens trekken we in paragraaf 4.3 conclusies en doen aanbevelingen voor de komende periode. In de kantlijn ziet u onze waardering:

- ++ = deze meerwaarde is (heel) goed zichtbaar
 + = deze meerwaarde is voldoende zichtbaar en kan zich nog verder ontwikkelen
 +/- = deze meerwaarde komt (nog) onvoldoende tot uitdrukking, of slechts in enkele stadsdelen
 - = deze meerwaarde komt onvoldoende tot uitdrukking

++

a) Uitbreiding dienstverlening: de vier basistaken

Voorlichting en hulpverlening

De basistaak voorlichting en hulpverlening wordt door alle wswonen uitgevoerd en er wordt veel gebruik van gemaakt (zie ook paragraaf 1.2). De klanten van het wswonen waarderen de dienstverlening bij de gesprekken hoog.

++

Ondersteuning belangenbehartiging

In de huidige situatie vallen onder deze basistaak twee kernactiviteiten: collectieve bewonersondersteuning bij specifieke complexen of activiteiten en daarnaast ondersteuning van belangenbehartiging op stadsdeelniveau.

++

- collectieve bewonersondersteuning: door de uitbreiding van het takenpakket is er nu veel meer dan in de situatie van vóór 2007 aandacht en tijd voor collectieve ondersteuning van bewoners. Dit onderdeel in de dienstverlening van de wswonen wordt hoog gewaardeerd door alle betrokken partijen.
- ondersteuning van collectieve belangenbehartiging: een klein aantal wswonen ontplooit ook activiteiten in de ondersteuning van collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en ondersteunt bestaande of nog op te richten huurdersverenigingen of bewonersorganisaties. Over de gehele linie heeft deze taak minder aandacht gekregen.

+/-

Ondersteuning participatie

Deze basistaak is een duidelijke uitbreiding en verschuiving van de werkzaamheden ten opzichte van de situatie vóór 2007. Het is bij uitstek een basistaak die vraagt om een actieve benadering van het wswonen. Hierin is veel verschil te zien per wswonen, die onder meer samenhangen met de inzet van voldoende formatie. Er zijn inmiddels een aantal hele interessante initiatieven genomen om de participatie van nieuwe groepen bewoners te bevorderen. Het is ook het terrein waarop nog veel ontwikkeld moet worden.

+

Signalering

Alle wswonen hebben de basistaak signalering opgepakt. Hiervoor wordt in alle stadsdelen hard gewerkt aan het opbouwen van een netwerk en aan het creëren van kortdurende en structurele samenwerkingsverbanden. Niet alles wswonen zijn hierin al even ver. Behalve dat de wswonen signalen doorgeven aan samenwerkingspartners, komen ook van deze organisaties signalen naar het wswonen sneller aan het licht en kunnen problemen die samenhangen met de woonsituatie door het wswonen opgepakt worden. De signalering op stedelijk niveau via de stuurgroep is echter nog onvoldoende van de grond gekomen.

+/-

+

b) Actieve benadering van nieuwe groepen

De meerwaarde die hierin beoogd werd, wordt op twee manieren bereikt:

- door een pro-actieve aanpak op alle basistaken, waardoor in de breedte meer bewoners geïnformeerd, betrokken en ondersteund worden;
- door een actieve aanpak gericht op specifieke groepen, zoals Marokkaanse vrouwen, Turkse ouderen, jongeren van een ROC, vluchtelingen, enz. Op deze manier worden nieuwe groepen bewoners bereikt en gestimuleerd en ondersteund om te participeren op het gebied van wonen.

Wij waarderen de omslag die gemaakt is naar een pro-actieve werkwijze in het betrekken van bewoners. De collectieve aanpak in de bewonersondersteuning leidt tot meer preventie, de actieve benadering van specifieke doelgroepen tot een verbreding van participatie in de stad. Op dit punt is veel in gang gezet, het is ook het terrein met veel potentie om verder te ontwikkelen.

+

c) Samenhang in het aanbod op stadsdeelniveau: één loket

Het wswonen is nu beter herkenbaar als loket waar je met al je vragen over wonen terecht kunt (en niet alleen met een vraag over je huur, zoals voorheen bij de huurteams). Voorheen werd ondersteuning en informatie voor bewoners versnipperd aangeboden. Het wswonen kan als onafhankelijke organisatie vragen beantwoorden en vult hiermee het gat in de bewonersondersteuning.

Naast de “echte” gebruikers van het wswonen en de huurteams, de bewoners waarmee gesprekken hebben plaatsgevonden en die zijn ondersteund, zijn nog ruim 10.000 contacten geweest voor het kort beantwoorden van vragen, per telefoon of aan de balie. Daaruit mogen we concluderen dat het wswonen beslist een loketfunctie heeft.

+

d) Versterking van de positie van huurders

De beoogde versterking van de positie van huurders wordt op meerdere manieren vorm gegeven:

- door individuele hulpverlening en ondersteuning via het woonsprek uur;
- door het collectief oppakken van zaken die individueel worden aangekaart, zoals bij splitsing, renovatie en sloop;
- door het benaderen en ondersteunen van nieuwe groepen huurders die vaak niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden om een actieve rol te spelen in de versterking van hun positie;
- door de samenwerking met andere organisaties, waardoor complexe situaties van bewoners op meerdere fronten kunnen worden aangepakt;
- door de signalering van veelvoorkomende problemen op stadsdeelniveau, waardoor knelpunten eerder kunnen worden aangepakt.

Mét het voorbehoud dat het tevredenheidonderzoek een momentopname is en het niet een representatief onderzoek, kan gezegd worden dat de spreekuurbezoekers en de mensen bij wie een woningopname is gedaan zeer tevreden zijn over het advies en de werkwijze van het wswonen. Ook in de beleving van de gebruikers blijft een aandachtspunt het bereik van allochtone klanten.

+/-

e) Versterking van de belangenbehartiging/ondersteuning van lokale huurdersorganisaties

Zoals we al bij de basistaken hebben aangegeven: de versterking van collectieve belangenbehartiging en de ondersteuning van lokale huurdersorganisaties komt nog niet overal goed tot zijn recht in de wijksteunpunten wonen. Dit heeft ook te maken met de beschikbare formatie in de wijksteunpunten en de prioriteiten die daarbij gesteld zijn.

+

f) Herkenbaarheid en bekendheid van het wswonen in de wijken

De wswonen zijn goed herkenbaar, ze liggen op vaak al bekende locaties en mensen weten de weg te vinden. De stadsdelen hebben bij het opzetten van de Wijksteunpunten wonen de ruimte gekregen voor lokaal maatwerk, ook in de manier waarop de huisvesting van het wswonen wordt ingericht. Gecombineerde huisvesting met bestaande lokale organisaties valt hierbij onder de mogelijkheden. De stadsdelen hebben deze mogelijkheid vaak benut. Over het algemeen lijken deze vormen van synergie te leiden tot laagdrempeligheid en een goede bekendheid van de wswonen.

+/-

Aandachtspunt blijft de afzonderlijke herkenbaarheid daar waar het wswonen onderdeel uitmaakt van een breder loket. Daarnaast hechten we er waarde aan dat er in elk stadsdeel ook tenminste op één onafhankelijke locatie spreekuur gehouden wordt (dat wil zeggen niet alleen in het stadsdeelkantoor of bij de bewonersadviseurs van het stadsdeel). Veel wswonen hebben meerdere locaties waar zij spreekuur houden. Dit lijkt een positief effect te hebben op het gebruik.

+

g) De samenwerking met organisaties op lokaal niveau

De externe samenwerking en afstemming, niet alleen met Loket Zorg en Samenleven, maar met veel meer organisaties in het lokale netwerk, is in omvang en aard sinds de start van de wswonen duidelijk toegenomen in vergelijking met de periode voor 2007. Steeds meer wswonen en bestaande lokale partijen maken gebruik van elkaars netwerk, bewonerscontacten en signalering, al is daarin wel een verschil tussen de stadsdelen. In grote lijnen is de conclusie dat het thema 'wonen' en de ondersteuning van bewoners daarbinnen, met de komst van de wswonen meer ingebed is in de lokale samenwerkingsverbanden.

Meerwaarde voor de bewoners is dat hun vragen waar nodig via "warme" overdracht bij andere professionals terechtkomen en dat ingewikkelde problemen door meerdere partijen kunnen worden opgepakt.

++

h) Stedelijke samenhang en versterking

Het feit dat de wswonen onderdeel vormen van een stedelijke structuur biedt zeker kwaliteit, door de aandacht voor deskundigheidsbevordering, gezamenlijke registratie en ondersteuning. Met de komst van de wswonen is de dienstverlening meer geprofessionaliseerd en is er meer beleidsinformatie beschikbaar. De stedelijke structuur biedt mogelijkheden om zaken gezamenlijk op te pakken en om belangrijke thema's op de politieke agenda te zetten.

4.3 Conclusies

Kijken we naar de beoogde meerwaarde dan zien we dat op vrijwel alle onderdelen inmiddels al een meerwaarde voor bewoners gerealiseerd is. We kunnen ook constateren dat een aantal zaken nog in opbouw zijn. Meerdere veelbelovende initiatieven laten zien dat het wswonen de versterking en verbreding van huurdersondersteuning kan realiseren die voor ogen stond. De eerste stappen zijn gezet, het is nu zaak dat elk wswonen deze verbreding en versterking verder uitbouwt op basis van de lokale behoeftes.

Ondanks het feit dat de gegevensverzameling nog niet volledig en helemaal afgestemd was, kan wel geconcludeerd worden dat er veel klanten zijn geweest, met in de laatste vier maanden van 2007 ruim 10.000 korte contacten en 3100 bewoners die geholpen zijn vanuit de nieuwe taken van de wswonen. De onderlinge verschillen per stadsdeel zijn daarbij wel groot. De tevredenheid van gebruikers van het spreekuur en de woningopnames, zoals in beeld gebracht met een momentopname, is groot.

Het feit dat de wswonen onderdeel uitmaken van een stedelijke structuur en tegelijkertijd ruimte bieden voor lokaal maatwerk blijkt een duidelijke meerwaarde te hebben. Met de komst van de wswonen is er een infrastructuur opgezet voor lokale en stedelijke samenwerking.

Het belang van lokaal maatwerk wordt ook ondersteund door het verschil in onderwerpen die spelen bij de stadsdelen binnen de ring en daarbuiten en door de verhouding particulier sector en sociale huursector. Verder is opvallend dat de vragen van gebruikers vaak meervoudig van aard zijn. Daarmee wordt het belang van samenwerking met andere partijen en een goede inbedding van het wswonen in het lokale netwerk weer extra zichtbaar.

Er bestaan grote verschillen tussen de wswonen als het gaat om de omvang van de dienstverlening. In een aantal gevallen is er wel erg weinig formatie beschikbaar voor een heel stadsdeel om op alle vier de basistaken goed te kunnen presteren. Of dit tot knelpunten leidt, hangt ook af van het verdere aanbod in het stadsdeel aan opbouwwerk en ondersteuning van participatie en van de mogelijkheid van het wswonen om op die activiteiten aan te kunnen haken.

4.4 Aanbevelingen

- Om meer resultaat te kunnen bereiken hebben de wswonen in een aantal stadsdelen meer formatie nodig. Er blijkt veel behoefte aan ondersteuning en er liggen veel meer mogelijkheden voor een actieve aanpak en het bevorderen van participatie van nieuwe groepen bewoners, dan in de huidige situatie kunnen worden opgepakt. Ook is er meer aandacht nodig voor de

ondersteuning van de collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau, afhankelijk van de lokale situatie en behoefte.

- In een aantal stadsdelen kunnen de stadsdelen als opdrachtgever van het wswonen meer duidelijkheid geven over de opdracht van de wswonen en de relatie tot de rollen en taken van collega-organisaties.
- In een aantal stadsdelen is het nodig om de afzonderlijke herkenbaarheid te versterken daar waar het wswonen onderdeel uitmaakt van een breder loket.
- Daarnaast hechten we er waarde aan dat er in elk stadsdeel ook tenminste op één onafhankelijke locatie spreekuur gehouden wordt (dat wil zeggen niet alleen in het stadsdeeltkantoor of bij de bewonersadviseurs van het stadsdeel).
- Verder adviseren we een aantal stadsdelen om meer locaties te gebruiken voor het inloopsprekuren, zodat de afstand voor een deel van de bewoners kleiner wordt en daarmee de herkenbaarheid beter.
- Uit de reacties van stadsdelen, HA en medewerkers van de wswonen trekken wij de conclusie dat we de indeling van de vier basistaken beter kunnen verduidelijken door toevoeging van de taak “bewonersondersteuning”. De collectieve ondersteuning van bewoners op complexniveau valt dan onder bewonersondersteuning en de ondersteuning van collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau onder “ondersteuning belangenbehartiging”. We stellen dan ook voor om vanaf nu vijf basistaken te onderscheiden:
 - a. Voorlichting en hulpverlening
 - b. Bewonersondersteuning
 - c. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau
 - d. Ondersteuning participatie
 - e. Signalering
- De wijksteunpunten wonen zullen hun signaleringsfunctie ook stedelijk meer op moeten pakken. Dit kan door uitwisseling in het coördinatorenoverleg en agendering door alle betrokken partijen in de stuurgroep. Vervolgens heeft de stuurgroep de taak om stedelijk signalen door te spelen naar de wethouder en andere relevante samenwerkingspartners.
- De infrastructuur van de wswonen in relatie tot de lokale en stedelijke samenwerkingspartners biedt mogelijkheden om op aan te haken voor stedelijke en lokale beleidsdoelstellingen. Zo zien wij mogelijkheden om de wswonen te betrekken bij de bewonersparticipatie in de krachtwijken, of om bewoners te adviseren en ondersteunen bij projecten voor energiebesparing.

- Tot slot willen we de stadsdelen en alle wswonen adviseren om van elkaar te leren. Veel van de goede voorbeelden van afzonderlijke wswonen lenen zich uitstekend om ook in andere stadsdelen te worden toegepast. Uiteraard is bij de invulling daarvan de lokale situatie richtinggevend.

Bijlage

Verzamelde gegevens voor evaluatie

Hieronder vindt u een overzicht van de verzamelde gegevens voor deze evaluatie en de partij die deze gegevens heeft aangeleverd.

Stadsdelen:

- Het toetsingsformat in januari 2008, opgesteld door Dienst Wonen voor de stedelijke bijdrage voor 2008. Ingevuld door stadsdelen in overleg met de uitvoerders van de wswonen Biedt gegevens over uitvoering van vier basistaken, samenwerking en afstemming met andere organisaties binnen het stadsdeel en de financiering van het wswonen.
- Goede voorbeelden en eventuele knelpunten
- Meerwaarde van wswonen in de dienstverlening aan bewoners.

Het stedelijk bureau van de wswonen:

- De kwantitatieve gegevens uit het centraal registratiesysteem over 2007. Die geven een beeld van het aantal gebruikers en de onderwerpen.
- Een kleinschalige tevredenheidsmeting in maart 2008 onder de spreekuurbezoekers en bij woningopnames. Hieruit komen gegevens over de achtergrond en opleiding van de gebruikers, de manier waarop zij bij het wswonen terechtkomen en de tevredenheid over de dienstverlening. Respons: 59 spreekuurbezoekers (minder dan de helft van de bezoekers in die week) en 24 klanten waar woningopname is gedaan (ongeveer de helft)
- Een enquête onder de medewerkers van de wswonen met daarin vragen over de gebruikers, de locatie en de werkwijze. Respons: 48 van de 84 medewerkers (bijna 60%).

Huurdersvereniging Amsterdam

- Ervaringen van de lokale huurdersorganisaties met de wswonen
- Eigen beoordeling van de werkwijze en meerwaarde van de wswonen

Stuurgroep

- Evaluatie samenstelling en werkwijze stuurgroep

Financieel Overzicht Wijksteunpunten Wonen

Begin 2008 is via het 'Format toetsing Wijksteunpunt Wonen' aan ieder Stadsdeel gevraagd aan te geven wat zij in 2007 en 2008 hebben of financieel gaan bijdragen aan het Wijksteunpunt Wonen (hierna wswonen) in hun stadsdeel. De bedragen in dit overzicht zijn gebaseerd op wat de stadsdelen zelf aan financiële gegevens hebben aangeleverd.

Het overzicht is hieronder te vinden. Kanttekening bij onderstaand overzicht is dat uit de aangeleverde gegevens over de stadsdeel bijdrage niet altijd blijkt welk bedrag specifiek nieuw is voor het wswonen.

Alle stadsdelen voldoen aan de afspraken die zijn gemaakt over instandhouding van de bijdragen aan bewonersondersteuning in 2007 en 2008 op minimaal het niveau van 2006. De meeste stadsdelen investeren zelf ook extra in de opbouw en uitvoering van de wswonen. De stadsdelen die in de opbouwfase 2007/2008 niet extra geïnvesteerd hebben, zijn: Osdorp, Geuzenveld, Bos & Lommer en Zeeburg.

Verder hebben de Stadsdelen De Baarsjes* en Bos en Lommer* alsmede Oost-Watergraafsmeer** en Zeeburg** een gezamenlijk Wijksteunpunt.

Financieel Overzicht	Extra bijdrage t.o.v. 2006	
	2007	2008
Stadsdeel		
Baarsjes*	€25.000	-
Bos en Lommer*	-	-
Centrum	€121.629	€121.629
Geuzenveld	-	-
Oost Watergraafsmeer**	€75.000	€20.000
Zeeburg**	--	-
Noord	€45.000	€67.000
Osdorp	-	-
Oud-West	€35.460	€35.460
Oud-Zuid	€61.428	€67.825
Slotervaart	€6.000	€20.000
Westerpark	€7.500	€7.500
Zuider Amstel	€262.281	€262.281
Zuid Oost	€50.000	€50.000