



Wijksteunpunt **Wonen**

# Op weg naar goed geïnformeerde en betrokken bewoners

Jaarverslag Wijksteunpunten Wonen 2007

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1 Ontstaan</b>	<b>6</b>
<b>2 Doelen en uitgangspunten</b>	<b>7</b>
<b>3 Organisatie</b>	<b>9</b>
<b>4 Promotie en voorlichting</b>	<b>11</b>
<b>5 Resultaten</b>	<b>13</b>
<b>A INDIVIDUELE CONTACTEN</b>	<b>13</b>
<b>B BEWONERSONDERSTEUNING</b>	<b>17</b>
<b>C PARTICIPATIE</b>	<b>17</b>
<b>D VERSTERKEN BELANGENBEHARTIGING</b>	<b>18</b>
<b>6 Signalen</b>	<b>19</b>
<b>7 Evaluatie</b>	<b>23</b>

Onderstaande documenten waar in het verslag naar verwezen wordt zijn te vinden op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) onder publicaties (onderaan: achtergrond- en beleidstukken)

- ▶ Voorstel Wijksteunpunten Wonen
- ▶ Stedelijk Raamwerk
- ▶ Convenant Wijksteunpunten Wonen
- ▶ Evaluatie Wijksteunpunten Wonen, DW mei 2008

## Voorwoord

**D**e Wijksteunpunten Wonen zijn goed op weg. In 2007 is het fundament van het stedelijke samenwerkingsverband neergezet. Sinds oktober zijn in alle stadsdelen wijksteunpunten actief. Bestaande diensten zijn op elkaar afgestemd en waar zij ontbraken nieuw opgezet. Daarmee is het voorlichtings- en ondersteuningsaanbod aan bewoners aanzienlijk verbeterd.

Heel belangrijk is ook de actieve benadering, om bewoners te informeren en te zorgen dat zij als enigszins gelijkwaardige onderhandelingspartners het gesprek met de professionele verhuurder kunnen aangaan. Dat zorgt niet alleen voor beter geïnformeerde en bewuste bewoners, maar ook voor een beter proces bij renovaties en andere ingrepen in de woning. Het voorkomt problemen, verbetert de samenwerking en versnelt uiteindelijk het proces.

Betrekken van mensen uit alle bevolkingsgroepen is daarbij van groot belang. Samen sterk, maar ook samen inventief in het bedenken en uitvoeren van plannen om de buurten nog mooier te maken.

Het opzetten van de Wijksteunpunten Wonen is in het voorjaar van 2008 geëvalueerd door de Dienst Wonen. De conclusie is dat de opzet van het project is geslaagd. Als gevolg daarvan heeft de centrale stad besloten de financiering voor 2009 en 2010 voort te zetten. Zo kunnen de wijksteunpunten zich ontwikkelen tot stevige in de wijk verankerde organisaties, de plek waar mensen terecht kunnen met alle vragen over en ideeën op het terrein van wonen.

Dit jaarverslag 2007 bevat een overzicht van de productie van de wijksteunpunten in het eerste jaar. Een jaar van opbouw, waarin een aantal wijksteunpunten in het najaar de deuren openden terwijl anderen het hele jaar operatief waren. Dat, en de verschillen in omvang van de formatie, bepalen de grote verschillen in productie tussen de steunpunten. Dit verslag beperkt zich tot het beschrijven van de productie, het bieden van inzicht in de productie en het weergeven van een aantal signalen uit het veld. De teksten zijn kort gehouden om een dubbeling met de evaluatie te voorkomen.

De stuurgroep is trots op de prestaties en zal zich de komende jaren blijven inzetten voor een optimale dienstverlening richting huurders.

*Amsterdam, juli 2008,  
Namens de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen,  
Eef Meijerman, voorzitter.*

## Samenvatting

*In oktober 2007 hebben de laatste Wijksteunpunten Wonen hun deuren geopend. Vanaf die datum zijn 12 wijksteunpunten actief die de huurders in alle veertien Amsterdamse stadsdelen bedienen.*

### **Het basispakket van elk wijksteunpunt bestaat uit:**

- ▶ Voorlichting en hulpverlening
- ▶ Ondersteuning participatie
- ▶ Ondersteuning belangenbehartiging
- ▶ Signalering knelpunten.

De wijksteunpunten worden deels gefinancierd door de gemeente en deels door het betreffende stadsdeel. De omvang van de personeelsformatie en activiteitenbudgetten verschillen per stadsdeel. Elk wijksteunpunt heeft een eigen werkgever die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden. De wijksteunpunten maken deel uit van een stedelijke structuur. Dit biedt extra kwaliteit door de onderlinge afstemming, de uitwisseling van ervaringen, de gezamenlijke gegevensregistratie en de aandacht voor deskundigheidsbevordering.

De gemeente heeft begin 2008 een evaluatie opgesteld van de wijksteunpunten. De conclusie luidt dat al in deze ontwikkelingsfase een duidelijke meerwaarde is waar te nemen. In de startfase is veel aandacht besteedt aan promotie en voorlichting. Het effect daarvan is dat de aanloop bij de wijksteunpunten goed op gang is gekomen en diverse projecten zijn gestart.

De laatste vier maanden van 2007 hebben de wijksteunpunten in totaal 16.500 contacten met bewoners gehad, waarbij een inhoudelijke vraag aan de orde is gekomen. Daarnaast waren er in deze periode 200 contacten met bewonerscommissies. In de stadsdelen 'binnen de Ring' wordt het meest advies gevraagd over het opheffen van onderhoudsgebreken. In de stadsdelen 'buiten de Ring' staat het zoeken van woonruimte op nummer één.

De huurteams zijn onderdeel geworden van de wijksteunpunten. De huurteams hebben in heel 2007 20.600 huurders benaderd, hetgeen geleid heeft tot 3.500 woningopnames en 3.100 procedures over de huurprijs. De procedures waarvan in 2007 de afloop

bekend is geworden leiden tot forse bedragen huurverlaging. Op jaarbasis gaat het om een bedrag van € 1.768.000.

Binnen de Ring maken vooral huurders in de particuliere woningvoorraad gebruik van de wijksteunpunten. Buiten de Ring zijn het vooral huurders van corporaties. De waardering voor de geleverde diensten is hoog, zo blijkt uit onderzoek naar de tevredenheid van bewoners.

De wijksteunpunten zijn in 2007 gestart met projecten op het gebied van participatie en empowerment. Het gaat bijvoorbeeld om voorlichtingsbijeenkomsten voor en door migranten, gebruik van internet door achterstandsgroepen, een woningruilcentrale, diverse onderzoeksgroepen, betrekken van bewoners bij de lokale woonvisie, een woonkunsttag en het initiëren van basiscursussen. Ook met het ondersteunen van belangenbehartiging op stadsdeelniveau is in 2007 een start gemaakt.

De meeste signalen van de wijksteunpunten over knelpunten op de woningmarkt hebben betrekking op de woningsplitsing door particuliere eigenaren en stedelijke vernieuwing door corporaties. Daarnaast zijn er specifieke signalen over knelpunten met betrekking tot huurprijzen, contractvormen, energiebesparing, servicekosten, bemiddelingsbureaus en onderhoudsgebreken. ●

# 1 Ontstaan

In februari 2006 deden het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW), Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en de Huurteams het voorstel om in de hele stad Wijksteunpunten Wonen op te zetten. Aanleiding was de vraag om informatie en ondersteuning van bewoners die geconfronteerd worden met zaken als 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. Daarnaast bestond 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. De goede resultaten met bundeling van huurdersondersteuning in één organisatie in Oud-Zuid en Centrum vormden een stimulans om dit in alle stadsdelen te realiseren.

In het Programmakkoord van de centrale stad is het voorstel overgenomen: "De gemeente stimuleert het instellen van Wijksteunpunten Wonen in alle stadsdelen." De Gemeenteraad heeft voor 2007 en 2008 een bedrag van € 1 miljoen per jaar beschikbaar gesteld. Doelen, taken en werkwijze zijn samen met de betrokkenen uitgewerkt in een stedelijk raamwerk. Vervolgens is in juli 2007 een convenant ondertekend tussen stad en stadsdelen waarin deze zijn vastgelegd. Verder is afgesproken om in het voorjaar van 2008 een evaluatie uit te voeren in verband met mogelijke financiering vanaf 2009.

Het Wijksteunpunt Wonen Oud-Zuid is als proef opgezet in 2004, het jaar erop gevolgd door het Wijksteunpunt in het Centrum. Oud-West volgde in september 2006, in het voorjaar van 2007 ZuiderAmstel. Op 5 september 2007 opende wethouder Herrema samen met de lokale portefeuillehouders wonen de vestiging Groot Oost, het samenwerkingsverband voor de stadsdelen Oost/Watergraafsmeer en Zeeburg. Gelijktijdig werden wijksteunpunten geopend in De Baarsjes en Bos en Lommer, Osdorp, Slotervaart en Westerpark. In oktober volgden Noord, Geuzenveld-Slotermeer en Zuidoost en sindsdien is in elk stadsdeel een Wijksteunpunt Wonen. ●

Het doel van de Wijksteunpunten Wonen is om de bewonersondersteuning in de stadsdelen te bundelen en te versterken en de herkenbaarheid van de bewonersondersteuning bij de bevolking te vergroten. In het convenant tussen de stadsdelen en de centrale stad is dat (samengevat) als volgt verwoord.

1. Een Wijksteunpunt Wonen is gevestigd op een bereikbare en toegankelijke locatie en heeft tenminste één fysiek loket per stadsdeel.
2. Een wijksteunpunt is een organisatorische eenheid waarin de volgende diensten worden aangeboden: a) voorlichting en hulpverlening, b) ondersteuning participatie, c) ondersteuning belangenbehartiging en d) signalering.
3. Een wijksteunpunt ondersteunt en adviseert bewoners vanuit bewonersperspectief. In dat opzicht heeft het wijksteunpunt een onafhankelijke positie ten opzichte van overheid of verhuurders.
4. Een wijksteunpunt heeft een vraagbaak,- advies en ondersteuningsfunctie en een aanpak die varieert van ondersteuning op verzoek van bewoners tot het (pro)-actief benaderen van bewoners.
5. Een wijksteunpunt heeft een coördinator die als vast aanspreekpunt namens het wijksteunpunt fungeert naar buiten toe.
6. Een wijksteunpunt doet niet zelf aan belangenbehartiging maar faciliteert en ondersteunt bewoners die willen inspreken of participeren.
7. De wijksteunpunten werken samen en delen kennis. Een stedelijk bureau zorgt voor training en kwaliteitsbewaking en verzorgt rapportages aan de hand van een gezamenlijk registratieprogramma.
8. Een wijksteunpunt werkt op basis van prestatieafspraken met het stadsdeel, waarop het afgerekend wordt door het stadsdeel.

**Elk wijksteunpunt voert tenminste het basispakket uit (Stedelijk Raamwerk, pagina 2). Dit bevat:**

- ▶ Voorlichting en hulpverlening
- ▶ Ondersteuning participatie
- ▶ Ondersteuning belangenbehartiging
- ▶ Signalering knelpunten

Dit basispakket zorgt dat de bewoners overal in Amsterdam minimaal dezelfde basisvoorzieningen in de wijksteunpunten kunnen verwachten. Dit verhoogt de herkenbaarheid.

**Meer concreet betekenen deze taken (Stedelijk Raamwerk, pagina 2 & 3):**

***Voorlichting en hulpverlening***

- ▶ Het huurteamwerk, wat bestaat uit: “actieve” (outreaching) en “passieve” (spreekuur/telefoon/mail) voorlichting over rechtspositie, huurhoogte, onderhoud en servicekosten (via overleg, huurcommissie, aanschrijven of machtiging) en uit het begeleiden van bewoners indien zij op deze punten procedures willen voeren en deze begeleiding ook wensen.
- ▶ Basisvoorlichting over en ondersteuning bij huurbescherming; huurcontracten, huurliberalisatie; rechten bij splitsen en/of verkoop van de huurwoning; bij groot onderhoud; bij woningverbetering; bij sloop/nieuwbouw.
- ▶ Basisvoorlichting over het recht op huurtoeslag. EHBO bij ongewenst verhuurgedrag (acute hulpverlening) Bij ernstige gevallen van intimidatie doorverwijzen naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en de mogelijkheid van financiële ondersteuning bij juridische procedures vanuit het Emil Blaauwfonds (langdurige hulp).

***Ondersteuning participatie op het gebied van wonen***

- ▶ Het (onder voorwaarden) beschikbaar stellen van een ruimte met faciliteiten (zaal met voorzieningen, computer met internet, communicatiemiddelen e.d. in de buurt) aan bewoners- en zelforganisaties.
- ▶ Ondersteuning van initiatiefgroepen bij de start en hun functioneren.

# 2

- ▶ Basisbudget voor het inhuren van gespecialiseerde expertise voor scholing, training en/of advies/ondersteuning.
- ▶ Een budget voor weinig zelfredzame burgers voor participatie bij stedelijke vernieuwing (empowerment).

### ***Ondersteuning belangenbehartiging op het gebied van wonen***

- ▶ Het (onder voorwaarden) beschikbaar stellen van een ruimte met faciliteiten (zie boven) aan lokale huurders- en/of bewonersorganisaties.
- ▶ Een budget/formatie voor ondersteuning van lokale belangenbehartiging door huurders, bewoners- en/of zelforganisatie en stimuleren dat deze zich aansluiten bij de Huurdersvereniging Amsterdam.
- ▶ Het stimuleren van belangenbehartiging bij groot-schalige onderhouds- en renovatieprojecten.

### ***Signalering knelpunten vanuit de bewoners en ondersteuners***

- ▶ De wijksteunpunten hebben een belangrijke signaalfunctie op diverse niveaus.
- ▶ Door hun werk in de wijken kunnen zij knelpunten aankaarten bij het stadsdeel en/of overige betrokken instanties. De wijksteunpunten bundelen ervaringen en brengen actuele thema's vanuit het bewonersperspectief voor het voetlicht. Dit moet leiden tot een stadsbrede en themagerichte aanpak van bewonersproblematiek.

Het Basispakket aan voorzieningen is gericht op huurders. ●

# 3 Organisatie

*Wijksteunpunten buiten de Ring: Osdorp, Slotervaart, Geuzenveld-Slotermeer, Noord en Zuidoost*  
*Wijksteunpunten binnen de Ring: Centrum, De Baarsjes / Bos en Lommer, Groot Oost, Oud-West, Oud-Zuid, Westerpark en ZuiderAmstel*

Voor de veertien stadsdelen (samenwerking Oost/Watergraafsmeer met Zeeburg en De Baarsjes met Bos en Lommer) verzorgen de wijksteunpunten de basistaken zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. De personeelsformatie verschilt per wijksteunpunt van 1,5 tot 7 fte. Elk wijksteunpunt heeft een eigen werkgever/uitvoerder.

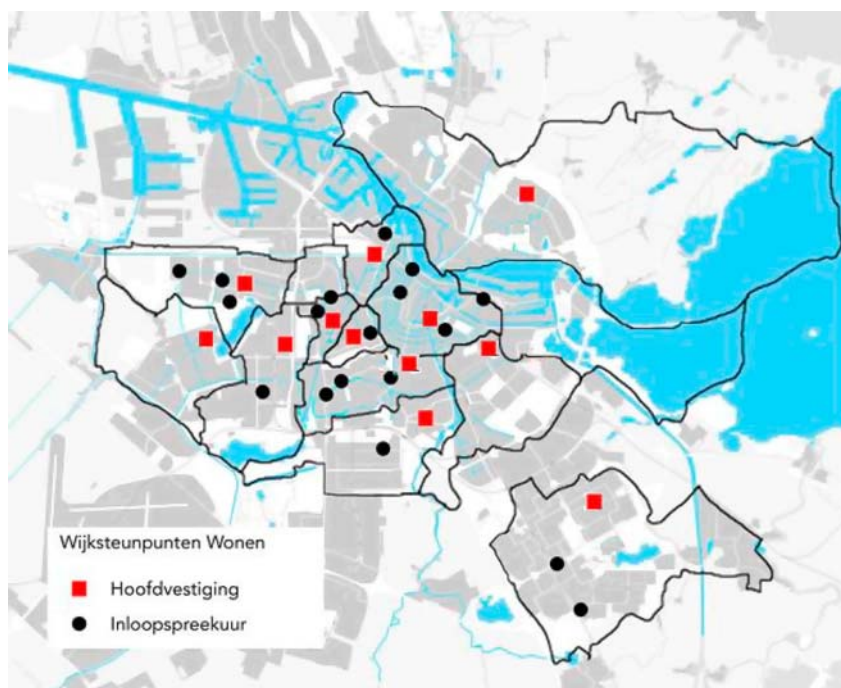
De wijksteunpunten 'Buiten de Ring' werken samen met Huurteam Tuinsteden. Het stedelijk spreekuur is bedoeld als extra achtervang en voor mensen bij wie niet duidelijk is bij welk wijksteunpunt ze terecht kunnen, bijvoorbeeld omdat ze geen woning hebben.

## Werkgevers/uitvoerders van de wijksteunpunten, stedelijk spreekuur en Huurteam Tuinsteden in 2007

Wijksteunpunt Wonen	Werkgever/uitvoerder
Centrum	Stichting WSW Binnenstad i.o.
De Baarsjes / Bos en Lommer	Amsterdams Steunpunt Wonen
Geuzenveld-Slotermeer	Amsterdams Steunpunt Wonen
Groot Oost	Dynamo
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum
Osdorp	Wijkorgaan Osdorp
Oud-West	Stichting Raster
Oud-Zuid	Wijkcentrum Ceintuur
Slotervaart	Stichting Eigenwijks
Westerpark	Centrum voor Opbouwwerk Westerpark
ZuiderAmstel	Amsterdams Steunpunt Wonen
Zuidoost	MAAZO
Stedelijk spreekuur	Amsterdams Steunpunt Wonen
Huurteam Tuinsteden	Amsterdams Steunpunt Wonen

## Stedelijke samenhang en versterking

Het feit dat de wijksteunpunten onderdeel vormen van een stedelijke structuur biedt zeker kwaliteit, door de aandacht voor deskundigheidsbevordering, gezamenlijke registratie en ondersteuning. Met de komst van de wijksteunpunten is de dienstverlening meer gepro-



fessionaliseerd 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. (Evaluatie Wijksteunpunten Wonen, DW mei 2008, pag 29-30)

## Stedelijk Bureau

Het Stedelijk Bureau heeft geen directe rol richting huurders, maar ondersteunt de lokale Wijksteunpunten Wonen. De hoofdtaken van het Stedelijk bureau zijn:

- ▶ Afstemming en overleg tussen de wijksteunpunten
- ▶ Deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking
- ▶ Registratie, rapportages en signaleringen
- ▶ Ontwikkelen en beheren van een webbased registratieprogramma



# 3

- ▶ Contacten onderhouden met pers en belangstellenden
- ▶ Bijhouden en communiceren van actuele ontwikkelingen rond huren en wonen
- ▶ Opstellen van een model voor de prestatieafspraken
- ▶ Verrichten klanttevredenheidsmetingen
- ▶ Behandeling eventuele klachten
- ▶ Verzorgen stedelijke rapportages
- ▶ Signaleren trends en ontwikkelingen op de woningmarkt naar beleidsmakers.

Het Amsterdams Steunpunt wonen is de werkgever van het Stedelijk Bureau.

## **Stuurgroep**

De Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen adviseert op hoofdlijnen:

- ▶ bewaakt de inhoud en de kwaliteit van het basispakket Wijksteunpunten Wonen
- ▶ stelt frequentie, vorm en benodigde gegevens vast voor de stedelijke rapportage
- ▶ stelt de stedelijke rapportages vast
- ▶ adviseert college, stadsdelen en portefeuillehoudersoverleg over de successen, knelpunten en bewonersthema's op basis van de rapportages van de wijksteunpunten
- ▶ adviseert het Stedelijk Bureau.

In de stuurgroep worden de volgende partijen vertegenwoordigd:

- ▶ stadsdelen (drie leden, waarvan één portefeuillehouder en twee beleidsmedewerkers)
- ▶ Dienst Wonen (drie vertegenwoordigers)
- ▶ werkgevers van de wijksteunpunten (directeur van het ASW)
- ▶ verhuurdersorganisaties (Makelaarsvereniging Amsterdam en Vastgoedbelang)
- ▶ Huurdersvereniging Amsterdam (één bestuurslid en één adviseur)
- ▶ Wijksteunpunten Wonen (twee coördinatoren).

De directeur van het ASW is voorzitter van de stuurgroep. Het secretariaat wordt verzorgd door het Stedelijk Bureau. De stuurgroep is in 2007 zeven keer bijeengekomen. ●

Filosofie van de wijksteunpunten is dat het van groot belang is huurders tijdig en goed te informeren. Alleen zo valt te voorkomen dat mensen voor onaangename verrassingen komen te staan. De voorlichting is dan ook zo veel mogelijk pro-actief. Dat wil zeggen mensen informeren op het moment dat iets gaat spelen, niet pas als problemen zijn ontstaan. Zo ontvangen bewoners van panden waar een bouw- of splitsingsvergunning is aangevraagd een brief met folder over hun positie en het aanbod tot ondersteuning door het wijksteunpunt. Bewoners van adressen waar een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven ontvangen een folder met informatie over de mogelijkheid de huurprijs te toetsen. Andere aanleidingen om bewoners actief te benaderen kunnen de staat van onderhoud zijn, signalen over te hoge servicekosten of plannen van de verhuurder.

### Logo en huisstijl

Voor alle wijksteunpunten is een gezamenlijk logo en huisstijl ontwikkeld. Dit toont de samenhang en bevordert de herkenbaarheid van de wijksteunpunten.

### Lokale uitgaven

De meeste wijksteunpunten hebben hun bestaan kenbaar gemaakt aan de bewoners via een Ansichtkaart met kleurenfoto's van de wijk en op de achterzijde de adressen en openingstijden van vestigingen en spreekuren van het wijksteunpunt. Uit onderzoek onder spreekuurbezoekers blijkt dat deze kaart huurders op inloopsprekken oplevert.

### Nieuwe folderlijn

Alle wijksteunpunten maken gebruik van de nieuw ontwikkelde folderlijn. Deze bestaat uit:

- ▶ de algemene folder over het aanbod van de wijksteunpunten
- ▶ de folder 'betaal ik te veel huur' over de puntentelling, de maximale huurprijs, het onderhoud en de bijkomende kosten
- ▶ de folder 'een nieuwe huurwoning' met speciale aandacht voor de mogelijkheid de huurprijs te laten toetsen binnen zes maanden na ingang van het huurcontract

- ▶ de folder 'ingreep in de woning' over de rechten en plichten bij renovatie en splitsing

Een folder over het betrekken van mensen bij plannen van bewoners verschijnt in 2008. Ook wordt er gewerkt aan een folder met uitleg over het aanbod van de wijksteunpunten in meerdere talen.

De folders liggen bij veel organisaties in de wijk en worden gebruikt bij de actieve benadering van huurders.

### Netwerk organisaties

Het informatiemateriaal is uitgezet binnen een breed netwerk van maatschappelijke organisaties. De lokale wijksteunpunten hebben hun contacten in de wijk geïnformeerd over werkwijze en aanbod van de steunpunten. Daarbij zijn waar mogelijk afspraken gemaakt over wederzijdse doorverwijzing zodat het voor de bewoner of rechtzoekende snel duidelijk is waar deze het best terecht kan met een vraag.

Het stedelijk bureau verzorgt de informatievoorziening aan stedelijk werkende organisaties. Zo zijn bijeenkomsten georganiseerd met medewerkers van de Rechtswinkel en het Juridisch Loket.

### Websites

De nieuwe website [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) geeft uitleg over werk en organisatie van de wijksteunpunten. Hier zijn ook de belangrijkste publicaties te vinden. Voor inhoudelijke vragen wordt doorgelinkt naar de site [www.huurders.info](http://www.huurders.info), die eveneens wordt bijgehouden door het stedelijk bureau. Hier vinden mensen veel informatie, tot en met de mogelijkheid digitaal een puntentelling te maken en de maximale huurprijs te berekenen.

### Brochures

In 2007 is gewerkt aan een degelijk naslagwerk over de vele aspecten van een ingreep in de woning. Deze brochure 'Grip op de ingreep' is bedoeld voor ondersteuners en geïnteresseerde huurders. Hij is digitaal beschikbaar op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) en is gedrukt in een eerste oplage van 500 stuks. In mei 2008 verscheen de verbeterde en aangevulde tweede druk. Omdat (delen

van) regelingen vaak veranderen is gekozen voor het plaatsen van de meest actuele versie in PDF vorm op de site.

Alle medewerkers van de wijksteunpunten maken dankbaar gebruik van de uitgave 'Punt van de Huur', die alle informatie bevat over huurprijzen, huurverhoging, woningwaardering, onderhoud en servicekosten. Deze gezamenlijke uitgaven van het ASW en de wijksteunpunten is gedrukt in een oplage van 300 en als PDF te vinden op de site.

Voor de medewerkers die de uitdaging hebben om bewoners te betrekken is een eerste versie ontwikkeld van een 'Handleiding participatie'. Dit groeidocument is eveneens te vinden op de site onder 'publicaties'.

### **Media aandacht**

De opening van de wijksteunpunten heeft de nodige aandacht getrokken. Artikelen in Parool, Metro, Stadsblad, Echo en wijkkranten plus interviews op diverse lokale radiozenders. Verder heeft de Dienst Wonen geadverteerd op AT5 en in de Metro. Toch blijken feitelijke gebeurtenissen meer tot de verbeelding van de pers te spreken. Aandacht is sneller getrokken met een spectaculaire huurverlaging of een geïntimideerde huurder.

### **Wijkkranten**

De wijksteunpunten maken over het algemeen goed gebruik van de mogelijkheden van buurtkranten en lokale uitgaven. Zo zijn er vaste rubrieken van de wijksteunpunten in de Dwars (Oost), de Pijpkrant (De Pijp) en de Staatskrant (Westerpark). Dit zijn belangrijke media, die huis aan huis verspreid worden in de betreffende buurten en een goede bijdrage kunnen leveren aan de voorlichting van huurders en bewoners.

### **Nieuwsbrief aan breed netwerk in maart, augustus en november 2007**

Het stedelijk bureau geeft een nieuwsbrief uit met berichten van de wijksteunpunten. In 2007 verscheen deze in maart, augustus en november. De nieuwsbrief gaat naar een breed netwerk van belangstellenden en

betrokkenen. Aanmelden kan via [sb@wswonen.nl](mailto:sb@wswonen.nl) en de uitgaven zijn te vinden onder publicaties op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl).

### **Jaarverslag Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag**

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag is ondergebracht bij het Stedelijk Bureau. Het verzamelt in goede samenwerking met de wijksteunpunten signalen over ongewenst verhuurbedrag. Het biedt ondersteuning aan de medewerkers van de wijksteunpunten en als het nodig is specialistische hulp aan huurders die in een vervelende situatie belanden.

Vanuit de wijksteunpunten zijn in 2007 circa 275 meldingen over ongewenst verhuurbedrag bij het MOV gedaan. Het Meldpunt geeft een eigen jaarverslag uit, te vinden onder publicaties op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl).

### **Jaarverslag Emil Blaauwfonds**

Het Emil Blaauwfonds is een belangrijk instrument voor de wijksteunpunten. Via dit juridische fonds kunnen huurders procedures voeren om hun recht op papier ook in praktijk om te zetten. Dit is een belangrijke aanvulling op en achtervang voor het werk van de wijksteunpunten. Een Stichting beheert de middelen van het fonds per stadsdeel en verzorgt een eigen jaarverslag. Het Stedelijk Bureau voert het secretariaat van het fonds en de coördinatoren van de wijksteunpunten zijn het eerste aanspreekpunt voor het fonds in hun wijk. In 2007 zijn 282 procedures via de wijksteunpunten met garantie van het fonds gevoerd. Het Emil Blaauwfonds geeft een eigen jaarverslag uit, te vinden onder publicaties op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl).

### **Jaarverslag Huurteams**

Voorheen gaven de gezamenlijke huurteams een verslag uit per huurrondjaar dat loopt van 1 juli tot 1 juli. Daarnaast kwam jaarlijks een prestatieverslag uit over het kalenderjaar. Vanaf 2008 wordt het prestatieverslag onderdeel van het jaarverslag Wijksteunpunten Wonen. Het huurrondjaarverslag vervalt. ●

# 5 Resultaten

*In dit deel staan de gegevens die afkomstig zijn uit de registratie van de wijksteunpunten. Het geeft een beeld van het aantal gebruikers per stadsdeel en de vragen waar zij mee komen.*

De cijfers van de afzonderlijk wijksteunpunten kunnen niet zondermeer met elkaar vergeleken worden. Een aantal wijksteunpunten was in 2007 het hele jaar geopend, andere zijn gestart in het najaar. Alle wijksteunpunten maken sinds september gebruik van het zelfde registratiesysteem. Dit is in de loop van 2007 in overleg met medewerkers van de Dienst Wonen en de stadsdelen ontwikkeld en vervolgens geïmplementeerd. Het programma is gefaseerd in gebruik genomen en de medewerkers zijn getraind in het gebruik. De fasering betekent dat de cijfers niet geheel eenduidig geïnterpreteerd kunnen worden. Het cijfermateriaal van de huurteams is wel volledig voor 2007.

Het aantal bezoekers zegt niet hoeveel tijd nodig is voor het geven van informatie en ondersteuning. Complexe vragen vergen meer tijd. Ook hangt de tijdsbesteding af van het gemak waarmee gecommuniceerd kan worden. Met name bij een aantal stadsdelen buiten de Ring zijn relatief meer vragen aan de orde die langere en intensieve inzet vragen.

## A CONTACTEN MET BEWONERS

In alle stadsdelen is een toeloop op gang gekomen naar de wijksteunpunten. Vooral binnen de Ring worden grote aantallen huurders bereikt. In de stadsdelen buiten de Ring is minder informatie beschikbaar en hebben bewoners in minder grote aantallen de weg gevonden naar het wijksteunpunt.

De wijksteunpunten hadden de laatste vier maanden van 2007 16.500 inhoudelijke contacten met individuele bewoners. Het gros, 11.700, bestaat uit korte contacten zoals telefoontjes en bezoekers met korte informatieve vragen. Van de langere contacten komen 1.860 voor rekening van de huurteams. De overige ruim 2.900 contacten vinden plaats via inloopsprekuren, op afspraak, telefonisch of schriftelijk. In onderstaande tabel zijn de contacten samengevat.

### Contacten met individuele bewoners en aantal woningopnames tussen 1 sept en 31 dec 2007

Wijksteunpunt Wonen	totaal contacten met individuele bewoners (1)	waarvan via inloopsprekuren	waarvan woning-opnames door huurteam
Centrum	2.731	278	184
De Baarsjes/Bos en Lommer (2)	2.737	107	112
Geuzenveld-Slotermeer	53	50	n.v.t.
Groot Oost (2)	3.046	252	178
Noord	126	60	n.v.t.
Osdorp	48	32	n.v.t.
Oud-West	928	105	81
Oud-Zuid	3.817	325	188
Slotervaart	124	115	n.v.t.
Westerpark (2)	909	5	28
ZuiderAmstel	1.009	97	111
Zuidoost	70	60	n.v.t.
Stedelijk spreekuur	172	62	n.v.t.
Huurteam Tuinsteden (3)	703	n.v.t.	145
Stad Amsterdam	16.473	1.548	1.027

(1) Lang- en kortdurende contacten met een inhoudelijke vraag/advies en contacten van het huurteam inclusief woningopnames.

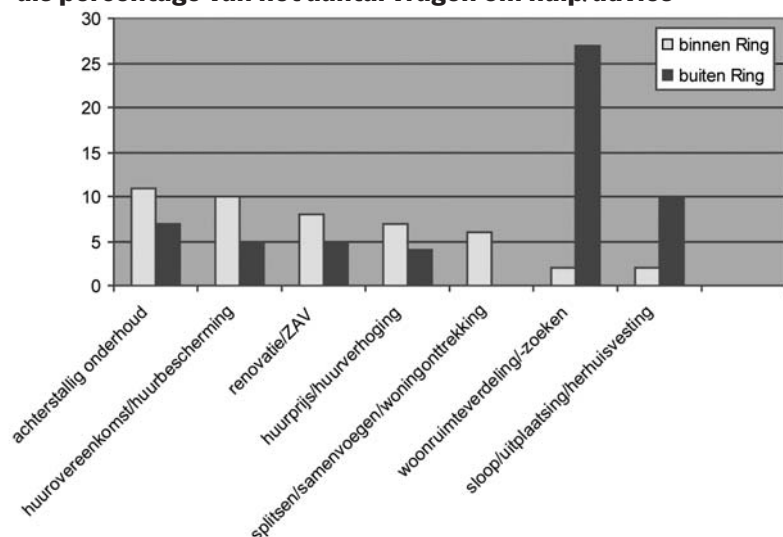
(2) In Westerpark, Groot Oost en de Baarsjes/Bos en Lommer zijn niet alle bezoekers geregistreerd.

(3) Huurteam Tuinsteden verricht woningopnames in de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer (18), Noord (45) Osdorp (18), Slotervaart (47) en Zuidoost (17). Huurteam Tuinsteden werkt op afspraak

### Onderwerpen

De onderwerpen waarmee bewoners naar een wijksteunpunt komen verschillen opvallend binnen en buiten de Ring. Buiten de Ring speelt 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.

### Informatiethema's binnen de Ring en buiten de Ring (1) in 2007, als percentage van het aantal vragen om hulp/advies



(1) Wijksteunpunten buiten de Ring: Osdorp, Slotervaart, Geuzenveld-Slotermeer, Noord en Zuidoost. Wijksteunpunten binnen de Ring: Centrum, De Baarsjes / Bos en Lommer, Groot Oost, Oud-West, Oud-Zuid, Westerpark en ZuiderAmstel.

### Huurteams

De huurteams zijn onderdeel geworden van de wijksteunpunten. Tot 1 juli 2007 hebben de huurteams zelf verslagen uitgebracht per huurrondejaar. Vanaf nu wordt het verslag van de huurteams onderdeel van het jaarverslag van de wijksteunpunten wonen.

De huurteams doen op verzoek van de huurder een woningopname. De teams beoordelen of de huur te hoog is in vergelijking met de woningwaardering of er onderhoudsgebreken zijn die de eigenaar moet herstellen, of de servicekosten terecht zijn en geven antwoord op andere vragen die met de huurovereenkomst te maken hebben. Bij een te hoge huur of servicekosten of bij onderhoudsgebreken krijgt de huurder het advies om de verhuurder te benaderen. Afhankelijk van de specifieke situatie en de reactie van de verhuurder, of het uitblijven van een reactie, wordt een procedure bij de huurcommissie aanhangig gemaakt. De volgende tabel geeft het aantal in gang gezette procedures weer.

### Benaderingen, contacten met bewoners en verrichte woningopnames door de huurteams in 2007

Huurteam:	Benaderingen	Contacten	Opnames	Aantal benaderde woningen
Binnenstad	2.439	1.237	650	2.155
De Baarsjes/Bos en Lommer	2.957	722	448	2.770
Oost/Watergraafsmeer en Zeeburg	4.659	947	552	4.256
Oud-West	1.117	508	256	1.040
Oud-Zuid	2.405	860	623	2.309
Tuinstiteden (1)	819	575	504	799
Westerpark	1.315	285	114	1.248
Zuideramstel	4.893	973	335	4.605
Stad	20.604	6107	3482	19.182

(1) Het huurteam Tuinsteden heeft 504 woningopnames verricht in 2007.

Deze zijn als volgt verdeeld over de stadsdelen: Noord 134, Geuzenveld-Slotermeer 104, Osdorp 49, Slotervaart 101, Zuidoost 116.

## Door de huurteams gestarte procedures in 2007

Huurteam:	Totaal aantal procedures	toetsing aanvangs-huurprijs op punten	toetsing aanvangs-huurprijs op gebreken	uitsplitsen all-in huur	huurverlaging wegens gebreken	huurverlaging op punten	servicekosten	bezwaar huurverhoging	overige
Binnenstad	553	110	3	18	121	53	42	142	64
De Baarsjes/Bos en Lommer	443	58	20	4	146	25	82	96	12
Groot Oost	411	30	1	7	194	23	42	109	5
Oud West	226	18	8	7	108	8	22	51	4
Oud Zuid	489	66	2	10	164	39	112	94	2
Tuinesteden	376	32	18	1	242	29	29	16	9
Westerpark	105	15	0	1	35	7	17	30	0
ZuiderAmstel	505	19	1	3	96	9	317	52	8
Waarvan woningcorporaties	882 (28%)	124 (36%)	30 (57%)	19 (37%)	446 (40%)	50 (26%)	92 (14%)	117 (20%)	18 (17%)
Stad	3.108	348	53	51	1.106	193	663	590	104

De tendens dat huurteams met regelmaat procedures bij woningcorporaties voeren, zet zich voort in 2007. Het voornemen is om 2008 in overleg met bewonersorganisaties de lijnen met woningcorporaties korter te maken en zo het aantal geschillen terug te brengen dan wel te schikken. Het merendeel van de procedures blijft zich voordoen op de particuliere verhuurmarkt.

Het streven is om bij zo veel mogelijk procedures de afloop te registreren. Niet altijd meldt een huurder de afloop en het openbare register van de huurcommissie is erg slecht toegankelijk. Dit brengt met zich mee dat de afloop van een deel van de procedures niet bekend

is. Voor zover wel bekend staan de resultaten weergegeven van procedures waarvan in 2007 de afloop bekend is.

Het slagingspercentage van de procedures huurverlaging wegens gebreken is lager dan bij de andere procedures. Tijdig herstel door de verhuurder voorkomt een verlaging. Dat is natuurlijk wel een succes, maar is niet zichtbaar in de uitkomst van de procedure. Dit haait in de registratie wordt in 2008 verholpen. Verder zijn niet alle gebreken ernstig genoeg voor de huurcommissie om een huurverlaging uit te spreken.

## Afloop procedures in 2007, die zijn gestart door een huurteam

Procedure	Aantal afgerond	Percentage van afgeronde procedures die iets opleveren voor huurder	Gemiddelde huurverlaging per maand	Totale huurverlaging op jaarbasis
toetsing nieuwe huurprijs wegens te hoge huur	226	84 %	€ 185	€ 502.000
toetsing nieuwe huurprijs wegens gebreken	31	61 %	€ 123	€ 46.000
uitsplitsen all in huur	17	77 %	€ 595	€ 121.000
huurverlaging wegens gebreken	649	58 %	€ 87	€ 678.000
huurverlaging wegens te hoge huur	100	83%	€ 68	€ 82.000
vaststelling servicekosten	452	87 %	€ 39	€ 212.000
bezwaar huurverhoging	311	69 %	€ 34	€ 127.000

Totale besparing op jaarbasis bij procedures die zijn gestart door een huurteam:

**€ 1.768.000**

Wat betreft de vier meest voorkomende afgeronde procedures zien de resultaten bij woningcorporaties er als volgt uit.

### Afloop procedures in 2007, die zijn gestart door een huurteam, bij woningcorporaties

Procedure	Aantal afgerond	Slagingspercentage	Gemiddeld voordeel per maand
toetsing nieuwe huurprijs wegens te hoge huur	97	81 %	€ 35
huurverlaging wegens gebreken	260	49 %	€ 60
vaststelling servicekosten	45	69 %	€ 25
bezwaar huurverhoging	60	58 %	€ 19

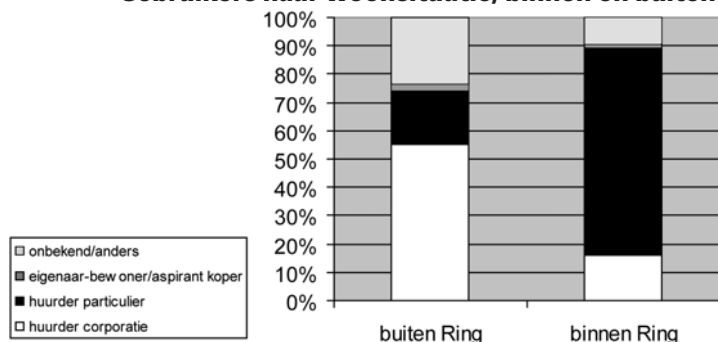
Het is duidelijk te zien dat de bedragen huurverlaging bij woningcorporaties lager zijn dan bij particuliere verhuurders.

### Gebruikers van de wijksteunpunten

Bij een meer complexe vraag wordt bijgehouden wie de verhuurder is. Bij korte vragen is dit te bewerkelijk. Voor de hele stad vindt 68% van alle contacten plaats met huurders van particuliere verhuurders en 20% met huurders van corporaties. Ongeveer 1% van de bewoners die met vragen komen betreft aspirant kopers/eigenaar-bewoners. Van de overige 11% is de situatie anders, bijvoorbeeld woongroep, of onbekend.

Er zijn verschillen per stadsdeel, die samenhangen met de woningvoorraad. In de stadsdelen binnen de Ring is het aandeel particuliere verhuurders groot. Met name in Oud-Zuid, Centrum, ZuiderAmstel en Oud-West betreft het merendeel van de contacten huurders in de particuliere markt. 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.

### Gebruikers naar woonsituatie, binnen en buiten de Ring



### Tevredenheid gebruikers

In 2007 zijn een aantal onderzoeken gedaan naar de klanttevredenheid. Over het geheel genomen zijn de geraadpleegde gebruikers zeer tevreden.

Het Stedelijk Bureau heeft een steekproef van achthonderd getrokken uit huurders die bezoek hebben gehad van een huurteam de afgelopen twee jaar. Deze huurders is verzocht een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Ruim tweehonderd huurders hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Men is zeer tevreden over de dienstverlening van het huurteam en waardeert dit met het rapportcijfer 8,7. In vergelijking met de voorgaande jaren is de waardering hoger dan ooit.

### Waardering gebruikers over dienstverlening huurteam

Jaar	2007	2006	2005	2004	2003	2002
rapportcijfer	8,7	8,0	8,2	8,1	8,4	8,3

Daarnaast is eind 2007 door studenten van de Hogeschool van Amsterdam een drietal onderzoeken uitgevoerd en gepresenteerd. Bezoekers van de woonsprekuren in Oud-Zuid en het Centrum hebben vragenlijsten beantwoord. De woonsprekuren in Oud-Zuid kregen gemiddeld een 7,5. In het Centrum is bezoekers niet gevraagd een cijfer te geven. Wel gaf 98% van de respondenten aan dat zij ook kennis met huurvragen naar het woonsprekuur zou verwijzen. Daaruit mag geconcludeerd worden dat ook deze bezoekers over het algemeen zeer tevreden waren. Het valt op dat beide onderzoeksrapporten uitwijzen dat huurders vooral via bekenden of de Ansichtkaart van het wijksteunpunt het spreekuur vinden.

Het derde onderzoek van de studenten betreft de ondersteuning door het wijksteunpunten van een aantal bewonerscommissies in het Centrum. De vijf bewonerscommissies die zijn geïnterviewd gaven gemiddeld een 8,8 voor de hulp die zij hebben gekregen vanuit het wijksteunpunt.

### Klachten

Voor de wijksteunpunten bestaat een gezamenlijke klachtenregeling. De coördinator van een wijksteunpunt handelt een klacht af en rapporteert dit bij het Stedelijk Bureau. In 2007 zijn negen klachten ingediend bij de wijksteunpunten. Vijf zijn afkomstig van huurders, drie van verhuurders en één



klacht is afkomstig van een bewonerscommissie. Twee klagers zijn in het gelijk gesteld, omdat het wijksteunpunt een verwijtbare procedurefout had gemaakt.

Een klager kan in beroep bij de voorzitter van de Stuurgroep. Dit is in 2007 niet gebeurd. De klacht die door de advocaat van een verhuurder tegen een coördinator is ingediend is afgehandeld door het Stedelijk Bureau.

## B BEWONERSONDERSTEUNING BIJ RENOVATIE

In de stad wordt veel gerenoveerd, gesplitst en gesloopt. De bewoner staat in dit proces als relatieve amateur tegen een professioneel verhuurder. Actieve voorlichting en professionele ondersteuning van de huurder zijn van groot belang om in een enigszins gelijkwaardige onderhandelingspositie te komen. Met de komst van de wijksteunpunten heeft deze vorm van ondersteuning een flinke impuls gekregen. Het grote aantal vragen en contacten in de wijken waar voor dit doel capaciteit is georganiseerd bewijst de noodzaak.

Waar deze ondersteuning al bestond is deze ondergebracht in het wijksteunpunt. In stadsdelen als Oost/Watergraafsmeer, Zeeburg, De Baarsjes en Bos en Lommer is deze ondersteuning nieuw. Het Stedelijk Bureau heeft het initiatief genomen om nieuwe mensen te werven en voor zowel de oude als de nieuwe medewerkers een trainingsprogramma opgesteld. Vervolgens is een intensief intervisietraject gestart. Het blijkt in de praktijk vaak lastig om individuele vragen om ondersteuning te bundelen. Een geslaagd voorbeeld hoe dat wel kan zijn de voorlichtingsbijeenkomsten over de gevolgen van woningsplitsing, die in een aantal stadsdelen hebben plaatsgevonden. Daarnaast zijn nieuwe bewonerscommissies opgericht.

De bewonersondersteuners hebben een eigen mogelijkheid tot registratie in het stedelijk programma. Hiermee worden de werkzaamheden en de resultaten inzichtelijk gemaakt. Dit onderdeel is in september 2007 in gebruik genomen. Vanaf die datum zijn de meeste contacten met bewonerscommissies geregistreerd, maar niet alle.

## Contacten met bewonerscommissie tussen 1 september 2007 en 31 december 2007

Wijksteunpunt Wonencontacten met bewonerscommissies (1)

Centrum	47
De Baarsjes / Bos en Lommer	59
Geuzenveld-Slotermeer	0
Groot Oost	24
Noord	1
Osdorp	0
Oud-West	42
Oud-Zuid (1)	2
Slotervaart	0
Westerpark	4
ZuiderAmstel	18
Zuidoost	0
Stad Amsterdam	197

(1) Niet alle contacten met bewonerscommissies zijn opgenomen. Dit heeft te maken met de implementatie van het registratieprogramma op de werkvloer

Verreweg de meeste bewonerscommissies hebben contact hebben met een wijksteunpunt in verband met sloop, renovatie of woningsplitsing. De mate van ondersteuning verschilt per commissie, per project, per verhuurder. De bewonersondersteuner moet maatwerk leveren.

## C PARTICIPATIE

Het stimuleren van participatie op het gebied van wonen is specifiek benoemd als taak van de wijksteunpunten. Op een aantal plekken is dit werk ondergebracht bij huidige medewerkers, op andere plekken bestond ruimte dan wel de noodzaak nieuwe mensen aan te nemen.

Het vinden van participatiemedewerkers was geen eenvoudige opgave. Mede dankzij een gezamenlijke inspanning van alle wijksteunpunten, op initiatief van het Stedelijk Bureau, zijn per 1 januari 2008 alle vacatures vervuld. Bij het Stedelijk Bureau is een specialist in dienst getreden per 1 oktober om de participatie vorm te geven en de wijksteunpunten ondersteuning te bieden op dit werkgebied. Het Stedelijk Bureau is gestart met intervisiebijeenkomsten voor de medewerkers die participatie in hun portefeuille hebben. Het streven is goede voorbeelden uit andere wijken in te passen in de eigen buurt. Dit is een belangrijke meerwaarde van een stedelijke structuur.



De laatste maanden van 2007 waren vooral een opstartperiode. Het Stedelijk Bureau is samen met de wijksteunpunten gestart met een nulmeting participatie per stadsdeel. Doel is om een beeld te schetsen hoe het op het terrein van wonen gesteld is met de participatie in het werkgebied. Dit kan concrete aandachtspunten per wijksteunpunten opleveren. Na verloop van tijd zou de progressie zichtbaar moeten zijn.

Een aantal wijksteunpunten heeft een inventarisatie gehouden onder specifieke groepen bewoners of verwijzers. Daaruit komt duidelijk een informatiehonger bij vooral migranten naar boven. In 2007 zijn diverse op maat gesneden informatiebijeenkomsten georganiseerd in samenwerking met migrantenorganisaties. Onderwerpen die daar aan bod kwamen zijn woningzoeken, wonen voor ouderen, speciale regelingen voor vluchtelingen, algemene informatie over wonen en huren, woningsplitsing en de rechten bij verblijf in het buitenland voor meerdere maanden per jaar. Daarnaast zijn er bijeenkomsten georganiseerd specifiek voor oudere bewoners. De informatiebijeenkomsten worden positief ontvangen.

Hieronder een overzicht van projecten uit de laatste maanden van 2007 die te scharen zijn onder de noemer bevorderen participatie. De wijksteunpunten hebben met al deze projecten te maken, maar voeren niet alle projecten geheel zelf uit.

- ▶ Migrantenvesterken bewonerscommissies.  
De achterban van bewonerscommissies wordt door het commissiebestuur wegwijs gemaakt met bijvoorbeeld melden van klachten via internet.
- ▶ Buurtvoorlichters geven informatie aan bewoners over de stedelijke vernieuwing in hun wijk. Deze voorlichters wonen in de wijk en zijn vaak werkzoekende.
- ▶ Bijeenbrengen van actieve bewonersgroepen om informatie uit te wisselen en mogelijk tot samenwerking te komen.
- ▶ Het informeren van ex-pats over hun rechten als huurder.
- ▶ Woningruilcentrale om oudere bewoners te ondersteunen bij het vinden van een ruilwoning. Daarnaast assisteren bij de praktische zaken, waartegen bewoners opzien.
- ▶ Onderzoek effecten van woningsplitsing.
- ▶ Discussie bevorderen lokale woonvisies en het betrekken van bewoners.
- ▶ Woonkunstweek, waarbij kinderen kunstwerken over wonen maken en de ouders zijn uitgenodigd voor de tentoonstelling.
- ▶ Basiscursus wonen voor migrantenvrouwen.

Het doel van al deze activiteiten is om alle bewoners in staat te stellen hun eigen afgewogen keuzes te maken wat betreft hun woning of wooncomplex. De eerste stap is dat mensen zijn geïnformeerd. Het lijkt er op dat alleen al in de informatievoorziening een groot gat zit, met name bij migranten. De volgende stap is om de informatie te gebruiken en vervolgens zelf in staat te zijn om keuzes te maken. Het maken van deze stappen wordt empoweren genoemd.

Het stedelijke registratieprogramma biedt de mogelijkheid om de voortgang van projecten bij te houden. Het idee is dat de medewerkers op deze manier snel kunnen profiteren van elkaars kennis, ervaringen en ideeën.

## **D VERSTERKEN BELANGENBEHARTIGING**

Dit onderdeel van het basispakket kwam in 2007 nog niet echt uit de verf. Idee is het bundelen van de belangen van bewoners in een huurdersvereniging of andere organisatievorm op stadsdeelniveau.

Het blijkt niet mee te vallen om bewoners te vinden voor een toch vrij specialistische en vergaande vorm van participatie. Het gaat immers om vrijwilligerswerk. Daarnaast vergt stimuleren van een goed lopende huurdersorganisatie zowel inhoudelijke als organisatorische ondersteuning. Verder ligt de vorm niet vast. Belangenbehartiging hoeft niet per definitie op het niveau van het stadsdeel te worden georganiseerd, maar is ook afhankelijk van de wens van bewoners.

In een aantal stadsdelen is wel een huurdersorganisatie op stadsdeelniveau actief, maar alleen de wijksteunpunten in Oud-Zuid en Centrum hebben specifieke personeelsformatie voor het ondersteunen van deze belangenbehartiger. In december is ook in Westerpark capaciteit beschikbaar gekomen voor het opzetten van een huurdersorganisatie.

In Centrum en ZuiderAmstel zit ondersteuning van de huurdersorganisatie in het takenpakket van de bewonersondersteuner en voor een klein stukje bij de coördinator. In Oud-West, Groot Oost en De Baarsjes is deze taak ondergebracht bij de participatiemedewerker.

Het doel is dit onderdeel van het basispakket Wijksteunpunten Wonen in overleg met Huurdersvereniging Amsterdam verder uit te werken. Knelpunt is de beperkte personele capaciteit voor dit onderdeel van het basispakket bij de meeste wijksteunpunten. ●

Signaleren van knelpunten en ontwikkelingen is een basistaak voor elk wijksteunpunt. In 2007 konden de wijksteunpunten gebruik maken van het stedelijk registratieprogramma voor meldingen over problemen met de verhuurder. Deze signalen worden verwerkt door het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Andere signalen worden doorgegeven aan het Stedelijk Bureau, de Dienst Wonen, huurdersorganisaties en aan de stadsdelen. Niet altijd is voldoende zicht op de opvolging van een signaal.

Onderstaande ontwikkelingen en signalen zijn bij het Stedelijk Bureau gemeld. Het ligt in de bedoeling om de meldingen beter te structureren en heldere afspraken te maken over de opvolging. Hiertoe wordt in 2008 onder andere het registratieprogramma aangepast en verbeterd.

De meeste signalen van de wijksteunpunten over knelpunten op de woningmarkt hebben betrekking op de onderwerpen woningsplitsing door particuliere eigenaren en stedelijke vernieuwing door corporaties. Daarnaast zijn er specifieke signalen over knelpunten met betrekking tot huurprijzen, contractsvormen, energiebesparing, servicekosten, bemiddelingsbureaus en onderhoudsgebreken.

## KNELPUNTEN WONINGMARKT

### Stedelijke vernieuwing

In de gebieden waar stedelijke vernieuwing plaats vindt signaleren ook de wijksteunpunten een aantal zaken, die voor huurders tot ongewenste situaties leiden. Hieronder een opsomming van de zaken die in 2007 zijn gemeld.

- ▶ Herhuisvesting grote gezinnen in sv-gebieden verloopt moeizaam. Grote gezinnen krijgen niet altijd een passende vervangende huisvesting. Ondanks het aanjaagteam grote woningen, de regeling van groot naar beter, toewijzingsafspraken en individuele voorlichting aan grote gezinnen, komen huurders in de knel. Dit geldt vooral als men in de eigen wijk wil blijven wonen.
- ▶ Huurders krijgen soms te maken met een stijging van de parkeerkosten na verhuizing, die zij niet hebben voorzien. Daarnaast is het ontvangen van een parkeervergunning niet altijd per direct mogelijk. Tussen corporatie Far West en stadsdelen in de Westelijke Tuinsteden zijn afspraken gemaakt om dit knelpunt op te lossen. Ook in stadsdeel Westerpark staat dit onderwerp op de agenda.
- ▶ Tijdelijke verhuur kan in de uitvoeringsfase van een project een goede oplossing zijn om leegstand en verval te voorkomen. In een aantal complexen leidt een instroom van tijdelijke huurders echter tot overlast. Voor de oude huurders is vaak onduidelijk wie precies in de woningen wonen. De overlast bestaat meestal uit nachtelijk lawaai en feestjes. Ook worden soms hennepplantages aangetroffen. Het experiment van Ymere waarbij tijdelijke huurders geen huur hoeven te betalen in ruil voor diensten voor de buurt zou een oplossing kunnen zijn. Daarnaast moet de verhuurder naar aanleiding van duidelijke klachten optreden tegen overlast.
- ▶ Beheerplannen zijn niet altijd voldoende oplossing voor beheer van de openbare ruimte. Langdurig braakliggende terreinen en vervuiling met (zwerf) afval komen op een aantal plaatsen voor.
- ▶ Participatieprojecten in stedelijk vernieuwingsgebieden zijn lastig. Door sloop en renovatie wordt de bestaande sociale structuur veranderd. In nieuwbouwggebieden is intensief werk nodig om participatie weer op het oude niveau te krijgen. Hoewel iedereen erkent dat sociale cohesie in een buurt belangrijk is, wordt hier in sv-gebieden vaak onvoldoende rekening mee gehouden.
- ▶ Het is twee keer voorgekomen dat een stadsdeel geen peildatum afgeeft omdat het draagvlak onder bewoners ontbreekt, danwel de plannen van de corporatie onduidelijk waren. Vervolgens is door de gemeente op verzoek van de corporatie toch alsnog een peildatum verleend. Hierdoor ontstaan onduidelijke situaties voor huurders. Inmiddels is de uitvoeringsinstructie van de gemeente hierop aangepast.
- ▶ Een renovatie op maat is lang niet altijd mogelijk. Specifieke op maat gesneden oplossingen voor de bewoners zijn in dergelijke gevallen niet aan de orde. Bij het begin van een renovatietraject vindt dan geen overleg plaats met individuele bewoners en is er dus geen inleving in specifieke situaties. Dit is een gemiste kans om het woongenot te vergroten en problemen tijdens de uitvoering te voorkomen.
- ▶ Door vertragingen in de nieuwbouw komt het in de Westelijke Tuinsteden voor dat huurders vaak als-

nog in een wisselwoning moeten, terwijl dat volgens de planning niet de bedoeling is.

- ▶ Stedelijke kaderafspraken zijn niet duidelijk op gebied van ingrepen in de woning en de daaraan gekoppelde vergoedingen. Hoewel de afspraken houvast bieden, is in de praktijk het palet ingrepen zo divers, dat geregeld onduidelijkheid ontstaat of het een kleine of een grote ingreep is, danwel of renovatie in bewoonde staat kan plaatsvinden.

### Woningsplitsing

Het splitsen van panden in appartementsrechten leidt in de vooroorlogse stadsdelen tot ongewenste situaties voor huurders. Het gaat om particuliere verhuurders en met name om panden die opgekocht zijn door handelaren. Dit probleem is algemeen bekend en blijft veel aandacht vragen van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Voorbeelden van deze ongewenste situaties die met regelmaat voorkomen zijn:

- ▶ Verhuurders informeren bewoners onvoldoende, verkeerd of zetten huurders onder druk mee te werken aan een renovatieplan met het argument dat woning gerenoveerd moet worden van het stadsdeel. De wijksteunpunten spannen zich in om huurders aan het begin van een splitsingstraject te informeren en waar nodig te ondersteunen zodat zij op meer gelijke basis met hun verhuurder kunnen onderhandelen.
- ▶ Veelvuldige doorverkoop van woningen die gesplitst kunnen worden, maar waarbij de splitsingsprocedure nog niet is afgerond. Het is voor huurders onduidelijk wie de verhuurder is. Vaak wordt er druk gelegd op bewoners om te verhuizen. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag heeft hierover in februari 2008 de 'Notitie speculatie en uitpanden' uitgebracht. Deze notitie is te lezen op de website [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) -> over ons -> Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag.
- ▶ Het afronden van werkzaamheden duurt vaak lang. Het ontbreekt daarbij aan heldere termijnen. Stadsdelen kunnen duidelijke termijnen stellen en hierop handhaven, maar doen dat niet overal.
- ▶ Waar geen contingent te splitsen woningen is zoeken verhuurders naar andere mogelijkheden. Dit

doet zich met name voor in ZuiderAmstel en Oud-Zuid. Door vergroten van oppervlaktes zoals door samenvoegen of bijtrekken van zolders komt de maximale huurprijs boven de liberalisatiegrens, waardoor alsnog een splitsingsvergunning verkregen kan worden. Dat dient dan echter wel in goed overleg met en medewerking van de zittende huurder te gebeuren.

- ▶ De rol van medewerkers van een stadsdeel is voor huurders niet altijd helder. In Zeeburg bijvoorbeeld hebben medewerkers een actieve rol bij het voorlichten van huurders. Daarbij ontstaat bij diverse huurders de indruk dat hen geadviseerd wordt te verhuizen. Ook blijken huurders niet altijd volledig op de hoogte van hun keuzemogelijkheden. In Westerpark en Zeeburg wordt huurders gevraagd een intentieverklaring om te verhuizen te ondertekenen. Het is de vraag of het gewenst is dat medewerkers van stadsdelen zich mengen in de onderhandelingen tussen huurder en verhuurder.
- ▶ Het komt met enige regelmaat voor dat woningen langdurig leeg staan. Woningen worden uitgesloopt of deels gerenoveerd en vervolgens blijft de woning in onbewoonbare staat leeg, in afwachting van definitieve renovatie, gevolgd door splitsing en verkoop.

Inmiddels is mede naar aanleiding van deze signalen een gedragscode opgesteld voor verhuurders die een splitsingsvergunning aanvragen. Een vergunning kan in principe pas verleend worden als duidelijk is dat goede afspraken gemaakt zijn tussen huurder en verhuurder, zodat zicht is op een redelijke termijn voor uitvoering van de benodigde werkzaamheden. Het is aan de stadsdelen om de gemaakte afspraken te handhaven.

### Onderhoudsgebreken

Ondanks de voortdurende kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad constateren de wijksteunpunten met grote regelmaat onderhoudsgebreken in woningen. Daarbij signaleren ze de volgende knelpunten:

- ▶ Gemengde panden of complexen met koop- en huurwoningen brengen regelmatig extra problemen met zich mee. Dit is met name het geval bij zwakke

verenigingen van eigenaren die geen professioneel beheer voeren en waar een onderhoudsfonds ontbreekt. Wijksteunpunten kunnen op dit gebied ondersteuning leveren in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten. Dit als aanvulling op het basispakket, waar deze vorm van ondersteuning geen deel van uitmaakt.

- ▶ Gebrek aan onderhoud bij complexen waar planontwikkeling bestaat. Dit speelt vooral een rol in het werkgebied van Huurteam Tuinsteden. Maar ook in de andere wijken zijn diverse complexen waar al jarenlang geen structureel onderhoud wordt gepleegd. Het gaat hierbij vaak om complexen in bezit bij corporaties. In meerjarenplanningen zou dit probleem voorkomen moeten worden.
- ▶ Handhaving van de voorschriften voor woningkwaliteit door stadsdelen lijkt een structureel probleem in een aantal stadsdelen, waaronder in Oost/Watergraafsmeer, ZuiderAmstel en Oud-Zuid. Stadsdelen ontbreekt het aan capaciteit om te handhaven in gevallen waarin een verhuurder in gebreke blijft. Het stadsdeel grijpt wel in als zich gevaarlijke situaties voordoen. Wijksteunpunten hebben in een aantal stadsdelen goede werkafspraken, maar dat lost het capaciteitsgebrek bij de stadsdelen niet op.
- ▶ Onderhoudsgebreken bij monumenten zijn soms lastig te verhelpen, omdat een verhuurder te maken heeft met speciale regels en voorschriften. In een complex in het Centrum heeft dit vertraging opgeleverd bij het verhelpen van de gebreken. Mocht dit vaker voorkomen dan zal bekeken worden hoe dit knelpunt structureel kan worden opgelost.

### Huurprijzen

Corporaties in met name het Centrum brengen bij een nieuwe huurovereenkomst enkele tientallen keren per jaar een huur in rekening die boven de maximale huurprijsgrens ligt. Dit gebeurt niet doelbewust, maar is het gevolg van een streefhuurbeleid op het maximum. De kans op vergissingen in de woningwaardering en daarmee de huurprijs is dan groter. Een aantal corporaties heeft inmiddels het beleid enigszins aangepast om deze ongewilde fouten te voorkomen. In andere gevallen wordt de corporatie aangesproken.

### Servicekosten

- ▶ Corporaties weigeren af en toe een uitspraak van de huurcommissie inzake vaststelling servicekosten tuinonderhoud van toepassing te verklaren op andere huurders. Al jaren speelt de discussie over de doorberekening van deze kosten. Hoewel huurders volgens het vigerende beleid van de huurcommissie geen servicekosten verschuldigd zijn, moet elke huurder individueel een procedure starten.
- ▶ Het vaststellen en afrekenen van servicekosten in gemengde complexen leidt met regelmaat tot het te laat afrekenen en onduidelijkheid in de afrekening, omdat de verhuurder helderheid moet krijgen van de Vereniging van Eigenaren.

### Tijdelijke verhuur

Huurders met een tijdelijke huurovereenkomst zijn over het algemeen slecht geïnformeerd over hun rechten.

- ▶ Daarnaast zijn verschillende contracten in omloop en duurt tijdelijke verhuur soms langer dan vijf jaar. Er zijn gevallen waarin huurders na vijf jaar tijdelijke bewoning in plaats van een reguliere overeenkomst een gebruiksovereenkomst krijgen aangeboden.
- ▶ In Oost/Watergraafsmeer en Centrum zijn sloopwoningen verhuurd met campuscontracten.
- ▶ Short stay is in opkomst en lang niet altijd in overeenstemming met het door de gemeente gewenste beleid. Corporaties DUWO en De Key bieden huurwoningen als short stay aan terwijl het de vraag is of het hier niet om vergunningsplichtige woningen gaat. De woningen zijn vaak gemeubileerd en het prijsbeleid is onduidelijk. Huurders weten vaak niet wat hun rechten zijn.

De wijksteunpunten volgen deze ontwikkeling en zullen huurders zo goed mogelijk voorlichten en waar nodig ondersteunen bij procedures over huurprijzen en huurbescherming.

### Energie

- ▶ Verzoeken tot woningisolatie bij verhuurders hebben wisselend succes. Stadsdelen en verhuurders hebben allen een ander beleid of geen beleid. Er zijn een paar procedures gevoerd om medewerking van

de verhuurder af te dwingen. Tot nu toe is het succes wisselend.

- ▶ Gebrekkige isolatie levert geen aftrekpunten op in de woningwaardering, terwijl er veel woningen zijn met een hele lage energieprestatie (enkel glas, geen spouw, geen vloer- of dakisolatie, geen HR-ketel). Slechte energieprestatie is ook geen onderhoudsgebrek.
- ▶ Collectieve verwarmingsinstallaties zijn vaak verouderd en hebben in die gevallen een slecht rendement. In een aantal gevallen is het gelukt via collectieve bewonersacties hier de aandacht op te vestigen, maar de aanpak is bewerkelijk en leidt vaak tot langdurige juridische en technische discussies.
- ▶ De juridische mogelijkheden om tot een betere energieprestatie voor de woning te komen zijn beperkt. Het beleid bij corporaties en stadsdelen is gedifferentieerd. Voorlopig zijn huurders afhankelijk van de goede harmonie tussen partijen. Daarbij kan het wijksteunpunt een rol vervullen.

### **Bemiddelingsbureaus**

Bemiddelingsbureaus blijven de gemeentelijke verordening overtreden, ondanks een actieve aanpak door de gemeente. Het gaat met name over onderhuur, te hoge bemiddelingskosten, te hoge huurprijzen en servicekosten en onduidelijke huurovereenkomsten. De indruk bestaat dat een aantal bureaus de boetes incalculeren. De wijksteunpunten zullen gegevens blijven aandragen bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, die deze bundelt een neerlegt bij de Dienst Wonen.

### **Knelpunten in de organisatie**

In 2007 hebben de wijksteunpunten te maken met een aantal ontwikkelingen die invloed hebben op het functioneren van de organisatie.

- ▶ De onduidelijkheid over financiering en positionering van de wijksteunpunten na 2008 heeft tot onzekerheid geleid. Het is lastig om een organisatie op te bouwen als je niet weet of je over ruim een jaar nog bestaat. Inmiddels heeft het gemeentebestuur ingezet op co-financiering in 2009 en 2010. Een

aantal stadsdelen heeft hierop geanticipeerd en financiering in het vooruitzicht gesteld. Een aantal stadsdelen zal echter pas eind 2008 een standpunt innemen.

- ▶ De openbare aanbesteding van het opbouwwerk in Zeeburg heeft tot veel onrust geleid en bewonersstructuren zijn verloren gegaan. Inmiddels is de vierde aanbieder van welzijnswerk in zes jaar actief. Het werk van het wijksteunpunt is dankzij goede afspraken met stadsdeel Oost/Watergraafsmeer buiten de openbare aanbesteding gebleven. Wel moet het wijksteunpunt nu opnieuw een relatie opbouwen met de nieuwe welzijnsorganisatie en tot werkafspraken komen. Dit wordt steeds ingewikkelder naarmate organisaties naast samenwerken ook moeten concurreren. Openbare aanbesteding dreigt ook in Noord en Slotervaart.
- ▶ Niet elk wijksteunpunt heeft voldoende personeelsformatie om alle basistaken goed te kunnen uitvoeren. De betreffende wijksteunpunten zullen dit kenbaar maken en de stadsdelen vragen dit op te lossen vanaf 2009. ●

*De Dienst Wonen heeft de eerste fase van de Wijksteunpunten geëvalueerd. Het oordeel is positief en ook de gemeente ziet een duidelijke meerwaarde voor bewoners. Het ligt dan ook in de bedoeling om het concept Wijksteunpunten Wonen te continueren en te verbeteren. Onderstaande tekst is ontleend aan het hoofdstuk 4, conclusies, uit de evaluatie.*

### 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 wijksteunpunten bereikt is, danwel dichterbij is gekomen, in de eerste periode na de start van alle wijksteunpunten. Daarbij focussen we op de meerwaarde van de wijksteunpunten 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:

- 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 wijksteunpunten in de wijken;
- de afstemming/doorverwijzing met Loket Zorg en Samenleven (samenwerking met organisaties op lokaal niveau);
- 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 wijksteunpunten.

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

De meerwaarde van de wijksteunpunten is zowel volgens de stadsdelen, als de HA als de medewerkers van

de wijksteunpunten 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 wijksteunpunten, 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 wijksteunpunten 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 wijksteunpunten. Er liggen veel vragen en mogelijkheden, zeker ook voor de pro-actieve aanpak, maar met te weinig mensen kan een wijksteunpunten maar een beperkt aantal vragen en bewoners daadwerkelijk ondersteunen.

# 7

Huurdersvereniging Amsterdam vindt dat 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 wijksteunpunten 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 wijksteunpunten. Vooral de verbeterde doorverwijzing onderling waarderen zij. Daarnaast zien de stadsdelen een meerwaarde in de kennis en kunde van de wijksteunpunten: het wijksteunpunten 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 wijksteunpunten 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. ●