



Onafhankelijke bewonersondersteuning

Jaarverslag 2008



WijksteunpuntWonen



Wijksteunpunt Wonen

Inhoud

Voorwoord	5
Samenvatting	6
1 Twaalf wijksteunpunten, één structuur	9
2 Individuele voorlichting en hulpverlening	15
3 Collectieve bewonersondersteuning	21
4 Ondersteuning belangenbehartiging	23
5 Ondersteuning participatie	25
6 Signaleringen	29

IN MEMORIAM

HIDDE KABALT

Op 14 oktober 2008 is Hidde Kabalt overleden. Hidde stond aan de basis van de huurteams en de wijksteunpunten. Hij heeft ons allen erg gestimuleerd met zijn kritische blik, wijsheid, enorme inzet en optimisme. Hij was vanaf 1996 tot oktober 2007 werkzaam bij het Backoffice Huurteams en later het Stedelijk Bureau. Daarvoor heeft Hidde zich bij het ASW jarenlang ingezet voor de belangen van woonwageneigenaren. De laatste maanden van zijn leven hebben familie, vrienden en collega's samen met Hidde een intensieve periode doorgemaakt. We missen Hidde enorm.



MARTIN BEIJER

Op 4 september 2008 is Martin Beijer overleden na een zware maar ongelijke strijd. Zijn dood is een groot verlies voor zijn geliefden en familie, maar ook voor zijn collega's van de wijksteunpunten. Martin werkte als bewonersondersteuner in Oud-West waar hij jarenlang met veel enthousiasme, optimisme en geduld huurders bijstond in hun onderhandelingen met de verhuurder over renovatie en splitsing van de woning. In zijn vrije tijd was hij bovendien actief in Huurderskoepel Arcade. Verder was hij vanuit het Bewonersnetwerk Zeeburg betrokken bij de initiatiefgroep die zich met veel succes heeft ingezet voor de komst van Wijksteunpunt Wonen Groot Oost. We zijn hem zeer dankbaar voor zijn inzet.



Voorwoord

De Wijksteunpunten Wonen hebben in 2008 hun waarde bewezen. Er is verder gebouwd aan het stedelijke samenwerkingsverband en elk stadsdeel heeft een eigen herkenbaar Wijksteunpunt. Dankzij de inspanningen van alle betrokkenen gaan we de komende jaren door met de wijksteunpunten. De gemeentelijke evaluatie is zeer positief. Wij danken de vele betrokken partijen voor het meewerken en aanleveren van informatie. Vervolgens heeft de onlangs afgetreden wethouder Tjeerd Herrema zich ingespannen om de Wijksteunpunten Wonen structureel te financieren. Heel belangrijk voor de huurders in Amsterdam. Samen met de stadsdelen investeert de gemeente in goede en onafhankelijke bewonersondersteuning. Het groeimodel dat partijen in 2006 voor ogen stond krijgt vorm. Wel vragen participatie en empowerment functies in een aantal stadsdelen nog om versterking.

Bewoners weten de weg naar de wijksteunpunten goed te vinden. Daarnaast initiëren de wijksteunpunten vele projecten gericht op meer actieve participatie van huurders. De actieve aanpak van de Wijksteunpunten Wonen is essentieel om bewoners te informeren en te betrekken bij zaken die over hun eigen woning en wijk gaan. Bewoners worden beter in staat gesteld keuzes te maken en actief te worden in hun buurt.

Bereiken en betrekken van mensen uit alle bevolkingsgroepen blijft van groot belang. De samenstelling van de teams van de wijksteunpunten wordt steeds diverser. In de wijkaanpak zijn voor bewoners vele mogelijkheden om eigen initiatieven te ontplooiën. De wijksteunpunten informeren huurders, zorgen dat goede ideeën in vruchtbare aarde terechtkomen en in een aantal stadsdelen heeft het wijksteunpunt actief bewoners gestimuleerd om initiatief te nemen.

Ook woningcorporaties weten de Wijksteunpunten Wonen steeds beter te vinden. Dit komt doordat de

wijksteunpunten de corporaties steeds vaker verzoeken om samenwerking bij het oplossen van problemen voor huurders. Ook wordt op enkele plaatsen actief samengewerkt tussen Wijksteunpunt Wonen en corporatie. Daarnaast zijn inmiddels stedelijk afspraken gemaakt om de samenwerking te verbeteren en onnodige spanningen te voorkomen.

Op het gebied van energiebesparing kan veel bereikt worden voor huurders. De bewoners hebben een wereld te winnen bij meer energiezuinigheid in woningen. De Wijksteunpunten Wonen kunnen hier een stevige bijdrage aan leveren. De verwachting is dat dit het komende jaar al vorm gaat krijgen. Bijvoorbeeld door het ondersteunen van bewoners in gesprekken met de verhuurder of onafhankelijke voorlichting aan bewoners die aanhikken tegen een huurverhoging wegens woningverbetering.

Het verslag over 2008 bevat een overzicht van de productie en inzicht in het verzette werk ten behoeve van bewoners. Wat direct opvalt, is het onderscheid tussen de Wijksteunpunten Wonen “binnen de ring” en “buiten de ring/boven het IJ”. Het gaat om verschillende problematiek waar huurders mee aankloppen bij de wijksteunpunten, maar ook het verschil in omvang van de wijksteunpunten is duidelijk zichtbaar. Het verschil in problemen/aanpak is begrijpelijk, wel vraagt de omvang van de Wijksteunpunten Wonen buiten de ring aandacht.

De stuurgroep is trots op wat er in 2008 is neergezet en zal zich de komende jaren blijven inzetten voor een optimale dienstverlening richting huurders.

*Amsterdam, maart 2009,
Namens de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen,*

Eef Meijerman, voorzitter.

Samenvatting

De startfase van de wijksteunpunten is in 2008 geëindigd. In mei heeft de gemeente een positieve evaluatie uitgebracht over de meerwaarde van de activiteiten. Op grond van deze evaluatie hebben gemeente en stadsdelen besloten om ook in 2009 en 2010 en daarna te investeren in onafhankelijke bewonersondersteuning door de wijksteunpunten. In een aantal stadsdelen wordt daarbij het groeimodel gehanteerd volgens de oorspronkelijke intentie. In de hele stad is een toename te zien van de activiteiten van de wijksteunpunten. Er liggen nog genoeg uitdagingen en kansen om bewoners actief te benaderen en van dienst te zijn.

De vijf basistaken die elk wijksteunpunt uitvoert zijn als volgt:

- ▶ Voorlichting en hulpverlening
- ▶ Bewonersondersteuning
- ▶ Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau
- ▶ Ondersteuning participatie
- ▶ Signalering

Twaalf wijksteunpunten, één structuur

Het Stedelijk Bureau functioneert als ondersteuner en adviseur van alle wijksteunpunten. De wijksteunpunten hebben verschillende uitvoerders die als werkgever optreden. Een breed samengestelde stedelijke stuurgroep bewaakt de inhoud en kwaliteit van het basispakket en adviseert over verbeteringen. De invulling van het basispakket is afhankelijk van de omvang van het wijksteunpunt en de lokale situatie. Door het gebruik van gezamenlijk voorlichtingsmateriaal, logo en website zijn de wijksteunpunten duidelijk herkenbaar.

De stedelijke structuur versterkt de mogelijkheid om de deskundigheid van medewerkers te bevorderen. Dit gebeurt door trainingen, scholingen, intervisie en het delen van kennis. Een aantal wijksteunpunten heeft onderzoek door studenten laten verrichten over klanttevredenheid en actuele onderwerpen. De tevredenheid van de klanten is hoog.

Binnen en buiten de ring

Er is een duidelijk onderscheid tussen de wijksteunpunten “binnen de ring” en “buiten de ring”. Buiten de ring zijn de wijksteunpunten Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost. De overige wijksteunpunten behoren tot de wijksteunpunten binnen de ring. Binnen de ring zijn de wijksteunpunten groter qua omvang en hebben een eigen huurteam dat al meer dan tien jaar actief is. Buiten de ring zijn de wijksteunpunten helemaal nieuw gestart in 2007 en de omvang is geringer. Deze wijksteunpunten werken samen met het al langer bestaande Huurteam Tuinsteden.

Naast omvang is de samenstelling van de bevolking en woningvoorraad in beide gebieden verschillend. Buiten de ring hebben bewoners vooral met corporaties te maken en met grootschalige stedelijke vernieuwingsprocessen. Binnen de ring spelen particuliere verhuurders een grote rol, het woningbezit is vaak versnipperd en vernieuwing vindt plaats op kleinere schaal.

De cijfers

21.209	contacten met bewoners
6.566	bewoners geholpen op inloopsprekuren
3.139	woningopnames bij huurders
950	contacten met bewonerscommissies
139	ondersteunde bewonerscommissies
133	uitgevoerde participatieprojecten
3.321	gestarte huurprocedures
€ 1.422.000	huurbesparing per jaar

Individuele voorlichting en hulpverlening

Er is een grote toename van het aantal geregistreerde contacten. Binnen de ring is het aantal contacten verdubbeld. Buiten de ring is het aantal contacten méér dan verdubbeld. In totaal zijn ruim 21.209 contacten met huurders geregistreerd voor 9.475 unieke woningen. Het aantal bewoners dat via inloopsprekuren contact heeft met een wijksteunpunt is sterk toegenomen binnen en buiten de ring. De stijgende aantallen bevestigen het beeld dat de wijksteunpunten steeds beter in staat zijn mensen te bereiken. De huurteams hebben bij 3.139 huurders een woningopname gedaan. Dit is een lichte afname ten opzichte van 2007.

Buiten de ring hebben bewoners vooral vragen over woonruimteverdeling, achterstallig onderhoud en huurbescherming. Binnen de ring gaan de meeste vragen over achterstallig onderhoud, huurbescherming en huurprijzen.

Het aantal gestarte procedures is licht gestegen ten opzichte van het vorige jaar. Het percentage met succes voor de huurder afgeronde procedures is onverminderd hoog en zelfs licht gestegen. De gerealiseerde huurbesparing per afgeronde procedure is € 76 in 2008. Op jaarbasis levert dat een huurbesparing op ter grootte van € 1.422.000. In onderzoek in opdracht van het Ministerie van VROM staat dat de huurteams in Amsterdam een belangrijke bijdrage leveren aan het maatschappelijk rendement van de huurcommissie.

Het aantal huurders dat via de wijksteunpunten een beroep heeft gedaan op het Emil Blaauw Proceskostenfonds is in 2008 met 22% gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

Collectieve bewonersondersteuning

Binnen de ring voorziet de bewonersondersteuning duidelijk in een grote behoefte. Steeds meer bewonerscommissies worden ondersteund door een wijksteunpunt bij ingrepen in de woning. In de hele stad zijn 139 commissies ondersteund door een wijksteunpunt. Buiten de ring is nog weinig ondersteuning voor bewonerscommissies door wijksteunpunten. Terwijl juist in deze stadsdelen grootschalige vernieuwing aan de orde is. Oorzaak van de geringere ondersteuning is beperkte capaciteit en prestatieafspraken met het stadsdeel. Buiten het wijksteunpunt bestaat overigens vaak wel ondersteuning, bijvoorbeeld gefinancierd door corporaties.

Ondersteuning belangenbehartiging

In de meeste stadsdelen is inmiddels een huurdersvertegenwoordiging actief. In de andere stadsdelen zullen de kansen nog benut moeten gaan worden. Een aantal wijksteunpunten is actief met het opzetten van een nieuwe vertegenwoordiging of het hernieuwd leven in blazen van een bestaande organisatie. Dit gebeurt vooral door het werven van actieve leden en ondersteuning bij het organiseren van debatten.

Het opzetten en ondersteunen van een representatieve huurdersbelangenorganisatie vereist permanente ondersteuning. Uit de activiteiten per stadsdeel blijkt dat naast deze ondersteuning ook samenwerking tussen wijksteunpunt en huurdersvertegenwoordiging belangrijk is om succesvolle belangenbehartiging te bevorderen.

Ondersteuning participatie

Bewoners hebben in 2008 de ondersteuning van participatie van de grond zien komen. In het registratieprogramma zijn 133 projecten ingevoerd.

De vragen “wat is participatie?” en specifiek “wat is ondersteunen van participatie op het gebied van wonen binnen de context van de wijksteunpunten?” hebben tot debat geleid. Er is gekozen om geen enge definitie te kiezen, maar via het uitwisselen van ervaringen en projecten de vraag te beantwoorden.

Samenvatting

In de hele stad zijn veel voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor migranten over uiteenlopende onderwerpen die met wonen te maken hebben. Veel migranten blijken niet goed geïnformeerd over zaken op het gebied van wonen, terwijl ze aangeven daar wel behoefte aan te hebben.

Elk wijksteunpunt geeft binnen de lokale context invulling aan participatie op het gebied van wonen. Deze diversiteit weerspiegelt zich ook in de vele voorbeelden van projecten. Voor een aantal stadsdelen geldt dat de wijkaanpak mogelijkheden biedt voor initiatieven van bewoners en structurele participatie.

Als knelpunt wordt de beperkte capaciteit per wijksteunpunt ervaren. Dit betekent in een aantal gevallen dat de mogelijkheid voor stedelijke afstemming ontbreekt of dat medewerkers meerdere functies binnen hetzelfde wijksteunpunt vervullen.

Signaleringen

Belangrijkste knelpunten voor huurders en gesignaleerde ontwikkelingen zijn de volgende:

- ▶ ongewenst gedrag commerciële bemiddelingsbureaus;
- ▶ problemen voor huurders als gevolg van (voorgenomen) splitsing in appartementsrechten door particulieren;
- ▶ onvoldoende kennis of vaardigheden bij woningzoekenden om met succes een woning te zoeken;
- ▶ onvoldoende betrekken van georganiseerde bewoners in het planvormingsproces bij ingrepen in de woning.

Naast het signaleren en oplossen van knelpunten, zien de wijksteunpunten vele vormen van ongewenst verhuurbedrag. Dit resulteert in bijna 500 meldingen vanuit de wijksteunpunten bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag.

Dit jaar heeft signalering van knelpunten en ontwikkelingen op het gebied van wonen extra aandacht gekregen. Medewerkers zijn meer bewust gemaakt van het belang van signaleren en het registreren van signalen is vergemakkelijkt. ●

Twaalf wijksteunpunten, één structuur

De startfase van de wijksteunpunten is in 2008 geëindigd. In mei 2008 heeft de gemeente een positieve evaluatie uitgebracht over de meerwaarde van de activiteiten van de wijksteunpunten. Op grond van deze evaluatie hebben gemeente en stadsdelen besloten om ook in 2009 en 2010 te investeren in onafhankelijke bewonersondersteuning door de wijksteunpunten. In de gemeentelijke begroting en in een aantal stadsdelen zijn de wijksteunpunten structureel opgenomen. Niet overal is het wijksteunpunt volgroeid: een aantal stadsdelen hanteert het groei-model zoals in het stedelijk kader vastgelegd. In de hele stad is een toename te zien van de activiteiten van de wijksteunpunten. Er liggen nog genoeg uitdagingen en kansen om bewoners actief te benaderen en van dienst te zijn.

De vijf basistaken die elk wijksteunpunt uitvoert zijn als volgt:

- ▶ Voorlichting en hulpverlening
- ▶ Bewonersondersteuning
- ▶ Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau
- ▶ Ondersteuning participatie
- ▶ Signalering

Binnen en buiten de ring

Er is een duidelijk onderscheid tussen de wijksteunpunten “binnen de ring” en “buiten de ring”. Buiten de ring zijn de wijksteunpunten Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost. De overige wijksteunpunten behoren tot de wijksteunpunten binnen de ring. Binnen de ring zijn de wijksteunpunten groter qua omvang en hebben een eigen huurteam dat al meer dan tien jaar actief is. Buiten de ring zijn de wijksteunpunten helemaal nieuw gestart in 2007 en de omvang is geringer. Deze wijksteunpunten werken samen met het al langer bestaande Huurteam Tuinsteden. De inhoud van het werk verschilt door de samenstelling van de woningvoorraad, de inwoners en omvang van ingrepen in de woningvoorraad.

Stedelijke structuur

In Amsterdam zijn twaalf wijksteunpunten, die worden bijgestaan door het Stedelijk Bureau. Elk wijksteunpunt heeft een eigen uitvoerder, die als werkgever optreedt, en maakt met het stadsdeel prestatieafspraken. Ge-

meente en stadsdelen hebben in een convenant de gezamenlijke uitgangspunten vastgelegd. Belangrijk is dat in elk stadsdeel een onafhankelijk en duidelijk herkenbaar wijksteunpunt aanwezig is en dat ten minste het basispakket wordt geleverd aan de inwoners. Het is mogelijk om als stadsdelen gezamenlijk één wijksteunpunt te hebben. Dit is het geval bij De Baarsjes / Bos en Lommer en Oost-Watergraafsmeer / Zeeburg. De precieze invulling van de werkzaamheden is afhankelijk van de lokale situatie.

Het Stedelijk Bureau ziet toe op de eenheid en kwaliteit binnen het werk van de wijksteunpunten, verzorgt afstemming, werksoortoverleggen, publicaties, centraal registratieprogramma, inhoudelijke en strategische ondersteuning, website, scholingsprogramma en publiciteit.

Huurteam Tuinsteden is werkzaam in de stadsdelen buiten de ring, te weten Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost. Dit huurteam verzorgt woningopnames en ondersteunt huurders bij huurprijzaken, onderhoudszaken en servicekostenzaken. Het Stedelijk Spreekuur is bedoeld voor mensen die niet bij een lokaal wijksteunpunt terecht kunnen. Het gaat meestal om mensen die op zoek zijn naar een woning, maar die nog geen woning in Amsterdam hebben.

Uitvoerders wijksteunpunten 2008

Wijksteunpunt	uitvoerder
De Baarsjes/Bos en Lommer	Amsterdam Steunpunt Wonen (ASW)
Centrum*	Wijkcentrum Jordaan en Gouden Reaal / St. Huurteam Binnenstad / Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad / Wijkcentrum d'Oude Stadt
Groot Oost	Dynamo Welzijn
Oud-West	Raster
Oud-Zuid	Wijkcentrum Ceintuur
Westerpark	Centrum voor Opbouwwerk Westerpark
ZuiderAmstel	ASW
Geuzenveld-Slotermeer	ASW
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA)
Osdorp	ASW (tot 1 april 2008 Wijkorgaan Osdorp)
Slotervaart	Eigenwijks
Zuidoost	MAAZO
Huurteam Tuinsteden	ASW
Stedelijk Spreekuur	ASW
Stedelijk Bureau	ASW

* Stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum wordt de uitvoerder per 1 januari 2009.

Stuurgroep

De Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen adviseert op hoofdlijnen over de kwaliteit van de dienstverlening en de signalering. In deze stuurgroep zijn de volgende partijen vertegenwoordigd:

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

Belangrijkste opdracht voor de stuurgroep is het bewaken van de inhoud en kwaliteit van het basispakket en het adviseren van college, stadsdelen, portefeuillehoudersoverleg en Stedelijk Bureau.

Omvang per wijksteunpunt

Elk wijksteunpunt heeft ten minste de volgende personeelsfuncties: coördinator, bewonersondersteuner, participatiemedewerker en binnen de ring huurteammedewerker. Deze functies sluiten aan op de taken uit het stedelijke basispakket. De invulling van deze functies is vooral afhankelijk van de beschikbare financiële middelen. In veel gevallen worden verschillende functies verenigd in dezelfde persoon en veel dienstverbanden zijn deeltijd.

Personeelsformatie in fte (36 uur / week) per wijksteunpunt in 2008

Wijksteunpunt	Coördinatie	Huurteam	Bewoners	Participatie ondersteuning	Versterken belangenbehartiging stadsdeelniveau	Secretariaat	Overig	Totaal
De Baarsjes/Bos en Lommer	0,9	2,6	1,6	0,6	0,1	0,7		6,5
Centrum	1	3,7	2,3	0,4		0,1		7,5
Groot Oost	0,9	2,7	1,3	0,6		1,5		7
Oud-West	0,8	1,8	0,8	0,7		0,3	0,7	5,1
Oud-Zuid	0,8	4,3	1,6	0,3	0,4	0		7,4
Westerpark	0,2	1	0,9	0,3	0,2	0,2		2,8
ZuiderAmstel	1,2	3,1	0,9	0,2	0,1	0,2	0,4	6,1
Geuzenveld-Slotermeer*	0,8						0,6	1,2
Noord	0,2		0,6	0,8				1,6
Osdorp	0,3		0,3			0,7	0,6	1,9
Slotervaart**	0,2		0,3	0,5	0,2	0,1		1,3
Zuidoost	1		0,8			0,5		2,3
Huurteam Tuinsteden	0,4	1,5						1,9

* Hiernaast worden activiteiten in het kader van onafhankelijke bewonersondersteuning uitgevoerd door Stichting Buurtbelangen.

Over de omvang en aard van de werkzaamheden zijn in 2008 geen duidelijke afspraken gemaakt.

** Uitvoerder Eigenwijks zet in totaal ca 1,5 fte in voor uitvoering van het werkplan in het kader van de wijksteunpunten wonen.

Huurteammedewerkers geven informatie, advies en ondersteuning aan individuele bewoners. Zij verrichten woningopnames om de prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen vast te stellen. Zo nodig krijgt de huurder ondersteuning bij het starten van procedures voor huurverlaging of verhelpen van onderhoudsgebreken. Bewonersondersteuners ondersteunen individuele en groepen huurders tijdens het proces bij ingrepen in de woning. Het kan gaan om sloop, renovatie en woningverbetering.

Participatiemedewerkers zorgen er voor dat moeilijk bereikbare groepen wel worden bereikt. Door zich te richten op deze groepen worden deze actief betrokken bij ontwikkelingen op het gebied van wonen. Elk wijksteunpunt heeft een coördinator en een aantal wijksteunpunten heeft secretariële ondersteuning.

Ontwikkelen functie participatiemedewerker

Half januari is de startbijeenkomst geweest voor de participatiemedewerkers bij de wijksteunpunten. Voor bijna alle medewerkers is het een relatief nieuwe werksort. De participatiemedewerkers hebben vervolgens vier intervisiebijeenkomsten gehad. Op de bijeenkomsten zijn meestal ook participatiemedewerkers van het

ASW aanwezig om de beschikbare kennis en ervaringen te delen. Elke bijeenkomst presenteert een deelnemer een geslaagd project van zichzelf. Daarnaast worden inhoudelijke discussies gevoerd en ontwikkelingen per wijksteunpunt op het gebied van participatie besproken. De participatiemedewerkers hebben daarnaast twee in-company trainingsdagen gehad. Voor participatiemedewerkers is een basishandleiding participatie gemaakt.

Uitwisseling tussen medewerkers

Coördinatoren, bewonersondersteuners, participatiemedewerkers, huurteammedewerkers en woonsprek-uurmedewerkers hebben elk een aantal keren per jaar een werkoverleg. In de overleggen worden de laatste ontwikkelingen per werksoort besproken en vindt intervisie plaats. Op deze bijeenkomsten worden ervaringen en ontwikkelingen uitgewisseld en goede voorbeelden gepresenteerd. Deelname aan alle overleggen is voor een aantal medewerkers met beperkte aanstelling moeilijk of niet te realiseren. Bij de overleggen van participatiemedewerkers en bewonersondersteuners is ook altijd een deelnemer van het team wijkontwikkeling van het ASW aanwezig.

Deskundigheidsbevordering

De stedelijke structuur maakt het mogelijk om de deskundigheid van medewerkers te bevorderen. Dit kan door trainingen, cursussen, intervisie of op andere wijze. Hieronder staan de belangrijkste activiteiten dit jaar.

Training spreekuurmedewerkers

Voor de circa zestig spreekuurmedewerkers, vrijwilligers en reguliere medewerkers, is een omvangrijke basisscholing georganiseerd, bestaande uit tien dagdelen. Elke bijeenkomst vond tweemaal plaats om de groepsgrootte werkbaar te houden. Vooraf hebben alle medewerkers een individuele toets gemaakt, waarmee inzicht is verschaft in het eigen kennisniveau. Tijdens de scholing zijn alle aspecten van het houden van een spreekuur aan bod gekomen. Niet alleen inhoudelijk huurrecht is behandeld, maar ook gesprekstechnieken.

Training nieuwe medewerkers

In september is voor nieuwe medewerkers en nieuwe stagiaires van de HBO opleiding sociaal juridische dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam een training georganiseerd van meerdere dagen. De training is vooral gericht op huurteamwerk en algemene uitleg over de wijksteunpunten.

Training Grip op de Ingreep

In het begin van 2008 hebben de nieuwe bewonersondersteuners een intensieve training "Grip op de Ingreep" gekregen. Na deze basiscursus heeft een zestal intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden onder begeleiding van een externe ervaringsdeskundige.

Excursie

Voor participatiemedewerkers en andere belangstellenden is een excursie naar Rotterdam georganiseerd. Corporatie Woonbron heeft een aantal geslaagde projecten voor het verbeteren van de betrokkenheid van bewoners en de leefbaarheid van de wijken laten zien. Opbouwwerkorganisatie Sonor en een bewonersgroep in het Oude Noorden hebben laten zien hoe zij participatie vergroten.

Themabijeenkomsten

In de loop van het jaar zijn er aantal themabijeenkomsten georganiseerd, een aantal met een gastspreker. De thema's die aan de orde zijn geweest zijn:

- ▶ Handhaving door bouw- en woningtoezicht, met twee gastsprekers stadsdeel De Baarsjes
- ▶ Handhaving verordening bemiddelingsbureaus, met gastspreker Dienst Wonen
- ▶ Effectieve aanpak onderhoudsgebreken
- ▶ Energielabel, met gastspreker WKA
- ▶ Stedelijke vernieuwing Nieuw West op initiatief van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, met medewerking van twee medewerkers corporatie Far West.

Juridische databank

Het Stedelijk Bureau heeft een juridische databank ontwikkeld. De testversie is online en de medewerkers van de wijksteunpunten hebben toegang. In de databank zijn relevante uitspraken van de huurcommissie en kantongerechter samengevat. Een deel van de samenvattingen is verzorgd door stagiaires van de opleiding HBO Recht aan de Hogeschool van Amsterdam.

Voorlichting

Alle wijksteunpunten maken gebruik van een gezamenlijk logo en huisstijl. Dit toont de samenhang en bevordert de herkenbaarheid van de wijksteunpunten. Het geeft een professionele uitstraling richting bewoners.

Het volgende gezamenlijke voorlichtingsmateriaal is beschikbaar voor alle wijksteunpunten:

- ▶ Informatie over wijksteunpunt wonen
- ▶ Informatie over wijksteunpunt wonen Engels (nieuw)
- ▶ Informatie over de huurprijs
- ▶ Informatie over participatie (nieuw)
- ▶ Informatie over renovatie/splitsen
- ▶ Informatie over toetsing nieuwe huurprijs

Het informatiemateriaal wordt verspreid binnen een breed netwerk van maatschappelijke organisaties. De wijksteunpunten informeren 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. Op verzoek of op eigen initiatief worden ook voorlichtingsbijeenkomsten gegeven.

Twaalf wijksteunpunten, één structuur

Begin 2008 is de brochure “Grip op de ingreep” gepubliceerd. In mei is de tweede en verbeterde druk verschenen. In aanloop naar de jaarlijkse huurverhoging is een geactualiseerde versie van de brochure “Maak een punt van de huur” uitgebracht. Voor de participatiemedewerkers is een “korte basishandleiding participatie” geschreven.

De wijksteunpunten verzorgen zelf de lokale publiciteit. De meesten hebben een eigen duidelijk herkenbare ansichtkaart met informatie en bereikbaarheid. Deze kaart wordt bij mensen in de brievenbus gedaan. Een aantal wijksteunpunten maakt structureel gebruik van lokale huis-aan-huis kranten. Overal wordt gewerkt aan mond tot mond reclame. De wijksteunpunten zijn ook regelmatig te vinden op informatiemarkten.

De websites www.wswonen.nl van de wijksteunpunten hebben een duidelijk herkenbare opbouw. Elk wijksteunpunt beheert de eigen pagina. De website geeft informatie over de wijksteunpunten, bereikbaarheid, openingstijden, publicaties en per wijksteunpunt een overzicht van actuele ontwikkelingen. Inhoudelijke informatie voor huurders in Amsterdam is beschikbaar via de website www.huurders.info.

Unieke bezoekers van de websites in 2008

	huurders.info	wswonen.nl
januari	15.400	1.900
februari	14.700	2.850
maart	14.900	2.450
april	15.400	2.250
mei	14.400	2.450
juni	14.700	3.000
juli	13.800	2.400
augustus	18.800	3.200
september	15.500	3.100
oktober	16.900	4.050
november	14.900	3.200
december	13.200	2.700
Totaal 2008	182.600	33.550

Onderzoeken en metingen

Dit jaar is een aantal onderzoeken gedaan in opdracht van wijksteunpunten. De onderzoeken zijn beschikbaar voor de medewerkers van de wijksteunpunten. De

meeste onderzoeken zijn verricht door studenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de HvA. Begeleiding gebeurt door het Stedelijk Bureau of een wijksteunpunt. Hieronder een overzicht van de verrichte onderzoeken.

Onderzoek Jongeren en huurrecht

Het Stedelijk Bureau heeft een onderzoek begeleid naar de bekendheid met het huurrecht bij jongeren. Bij 392 jongeren tussen de 18 en 30 jaar is een vragenlijst afgenomen. Conclusie is dat jongeren onvoldoende geïnformeerd zijn over hun rechten. Dit is deels onwetendheid, deels desinteresse. Van de ondervraagde jongeren zegt 23% de naam wijksteunpunt wonen te kennen.

Onderzoek naar woning- en kamerbemiddelingsbureaus

Het wijksteunpunt Wonen Centrum heeft de stagiaire de onderzoeksopdracht gegeven om te inventariseren welk beleid bestaat voor de activiteiten van bemiddelingsbureaus en wat het wijksteunpunt doet als een bureau zich niet aan de regels houdt. Conclusie is dat de activiteiten van bemiddelingsbureaus beter door de wijksteunpunten kunnen worden gevolgd en dat er een aantal verbeteringen in de regelgeving mogelijk zijn.

Adviesrapport problemen Turkse en Marokkaanse huurders in Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg

Door middel van interviews is onderzocht wat de problemen zijn op het gebied van wonen bij dertig Turkse en Marokkaanse huishoudens. Opvallend is dat veel huurders aangeven langdurig te maken te hebben met onderhoudsgebreken

Onderzoek migranten en onderhoudsproblemen

In de stadsdelen De Baarsjes en Bos en Lommer is honderd migranten gevraagd naar onderhoudsgebreken in de woning. Ruim de helft geeft aan last te hebben van onderhoudsgebreken. Een derde van de ondervraagden geeft aan het wijksteunpunt te kennen en tevreden te zijn over de dienstverlening.

Onderzoek onder huurders Oude Wetering

Naar aanleiding van een aantal klachten van huurders en publiciteit over deze eigenaar heeft een aantal studenten geprobeerd een inventarisatie van knelpunten onder de huurders te maken. Het onderzoek is door het wijksteunpunt in Oud-Zuid begeleid. Het onderzoek

kent een lage respons. Waar huurders wel respons gaven, was men over het algemeen tevreden over de verhuurder.

Onderzoek onder huurders Rochdale

Door het wijksteunpunt in Oud-Zuid is een onderzoek van studenten begeleid onder huurders in een complex van verhuurder Rochdale. In het complex wordt regelmatig melding gemaakt van kleinere onderhoudsgebreken en problemen rond de collectieve stookinstallatie. Toch lukt het niet om een bewonerscommissie te vormen. Het onderzoek heeft geen duidelijk antwoord opgeleverd op de vraag waarom bewoners geen bewonerscommissie willen vormen.

Onderzoek tevredenheid cliënten Wijksteunpunt Wonen Centrum

Het wijksteunpunt heeft laten onderzoeken of cliënten tevreden zijn over de dienstverlening. De dienstverlening door het huurteam wordt beoordeeld met een 8,5, de woonsprekuren krijgen een 8 en de bewonersondersteuning een 8,3.

Evaluatierapport bekendheid en dienstverlening Wijksteunpunt Wonen Slotervaart

Eén jaar na de start weet de helft van de huurders het wijksteunpunt te vinden. De klanten zijn positief over de dienstverlening. Dit staat in een evaluatierapport dat onderzoeksbureau Companen heeft opgesteld in opdracht van het Stadsdeel.

Onderzoek bezoekers inloopsprekuren Wijksteunpunt Wonen Groot Oost

Het wijksteunpunt heeft onderzoek laten verrichten naar de tevredenheid van bezoekers op het inloopsprekuren. 67 bezoekers zijn geënquêteerd. De gemiddelde beoordeling voor dienstverlening is 8,3. Van de ondervraagden geeft 40% aan van niet westerse afkomst te zijn.

Onderzoek bezoekers inloopsprekuren Amsterdam

De wijksteunpunten hebben in maart 48 bezoekers van verschillende inloopsprekuren gevraagd om een vragenlijst in te vullen over de dienstverlening van het wijksteunpunt. Bezoekers oordelen positief over dienstverlening. Van de ondervraagden geeft 70% aan een laag inkomen te hebben. Dertig procent van de ondervraagden geeft aan van niet westerse afkomst te zijn.

Onderzoek onder medewerkers

Begin maart is aan alle medewerkers van de wijksteunpunten een vragenlijst verstuurd. Belangrijkste vraag was of men een toename van het bereik ziet. Over het geheel ziet men deze toename duidelijk. Groepen die beter bereikt kunnen worden zijn volgens de medewerkers: jongeren, ouderen, migranten en Expats.

Klachtenregeling

In 2008 zijn drie klachten ingediend bij de wijksteunpunten. Een klacht van een huurder over tegenstrijdige informatie is terecht bevonden. De medewerker van het wijksteunpunt was in eerste instantie onterecht uitgegaan van een niet geliberaliseerde huur en heeft zijn vergissing rechtgezet. Dit heeft tot verwarring bij de huurder geleid.

Een huurder heeft een klacht ingediend over het niet doorzenden van een uitspraak van de huurcommissie door het wijksteunpunt, dat als gemachtigde optrad. De klacht is terecht en met de huurder is een schikking getroffen.

Een eigenaar heeft geklaagd over de activiteiten van het wijksteunpunt, omdat deze de voorgenomen renovatiewerkzaamheden zouden vertragen. De coördinator is in een gesprek met klager overeengekomen dat het wijksteunpunt de communicatie tussen huurders en eigenaar weer op gang zal brengen. Het wijksteunpunt heeft geen onjuiste activiteiten ondernomen of onjuiste informatie aan huurders verstrekt.

Bij de voorzitter van de stuurgroep is één bezwaar tegen het afwijzen van een klacht binnengekomen. De klager is in tweede instantie in het gelijk gesteld. Het wijksteunpunt had onduidelijke informatie verstrekt, waardoor een procedure later is opgestart dan nodig was. Met de huurder is een schikking getroffen. ●

Individuele voorlichting en hulpverlening

De wijksteunpunten werken pro-actief en vraaggericht. Uitgangspunt is huurders tijdig en goed te informeren. Alleen zo voorkom je dat mensen voor onaangename verrassingen komen te staan. De voorlichting is 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.

Naast de actieve aanpak organiseert elk wijksteunpunt één of meerdere inloopsprekuren en zijn de wijksteunpunten per telefoon, e-mail en op afspraak goed bereikbaar.

Contacten

De medewerkers bij de wijksteunpunten verwerken de contacten met bewoners in het stedelijke registratieprogramma. In 2008 is dit niet in de hele stad op een eenduidige wijze gebeurd. Dit geldt voor de wijksteunpunten binnen de ring, waar korte inhoudelijke contacten zijn geturfd. Dit is een overblijfsel van voor de start van de wijksteunpunten. Het is onwenselijk om op verschillende manieren de contacten te registreren. In de loop van 2008 zijn alle wijksteunpunten overgegaan op volledige registratie in het programma.

Herkomst individuele inhoudelijke contacten per stadsdeel, inclusief contacten huurteam

Stadsdeel	Op inloopsprekuren	Op afspraak	Op woningopnames	Overig	Totaal individuele contacten	Unieke adressen
Bos en Lommer	191	171	124	163	649	337
De Baarsjes	160	103	239	1.138	1.640	717
Centrum	1.025	46	626	750	2.447	1633
Oost-Watergraafsmeer	821	24	334	237	1.416	774
Zeeburg	482	19	271	66	838	468
Oud-West	493	755	270	1.401	2.919	930
Oud-Zuid	1.312	211	494	1.390	3.407	1.480
Westerpark	79	52	154	480	765	627
ZuiderAmstel	661	732	309	2.095	3.797	1.002
Totaal binnen ring	5.224	2.113	2.821	7.720	17.878	7.968
Geuzenveld-Slotermeer	121	5	59	91	276	195
Noord	276	83	93	312	764	383
Osdorp	165	14	35	252	466	349
Slotervaart	319	8	95	97	519	247
Zuidoost	274	101	36	253	664	333
Totaal buiten ring	1.155	211	318	1.005	2.689	1.507
Stedelijk spreekuur*	187	6	0	449	642	
Stad	6.566	2.330	3.139	9.174	21.209	9.475
Huurteam Tuinsteden**			318	365	685	

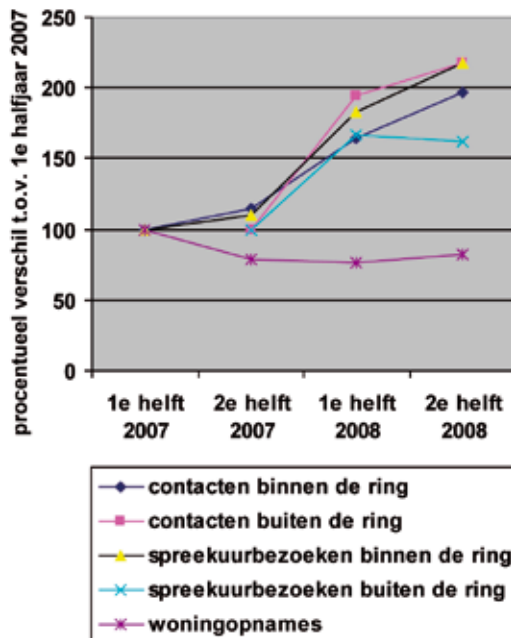
* Het stedelijk spreekuur geeft advies aan bewoners die niet naar een wijksteunpunt kunnen worden verwezen. Het gaat vooral om woningzoekenden.

** Huurteam Tuinsteden verricht de woningopnames in de stadsdelen buiten de ring.

25.016 korte inhoudelijke contacten zijn wel geturfd, maar niet verwerkt in het registratieprogramma. Het totaal aantal contacten bedraagt 46.225.

De wijksteunpunten hebben 21.209 contacten met individuele bewoners geregistreerd voor 9.475 unieke adressen. In de praktijk heeft een deel van de bewoners voor verschillende zaken of dezelfde zaak vaker dan één keer contact met het wijksteunpunt.

Verloop contacten (eerste halfjaar 2007=100)



Het beeld is een grote toename van het aantal geregistreerde contacten. Binnen de ring is het aantal contacten verdubbeld. Buiten de ring is het aantal contacten méér dan verdubbeld. Ook het aantal bewoners dat via inloosprekuren contact heeft met een wijksteunpunt is fors toegenomen binnen en buiten de ring. De toename heeft zich overal doorgezet. De stijgende aantallen laten zien dat de wijksteunpunten steeds beter in staat zijn mensen te bereiken.

Er is een daling van het aantal woningopnames ten opzichte van de eerste helft 2007. Het aantal schommelt sindsdien tussen de 75 en 80% ten opzichte van de eerste helft 2007.

Het lagere aantal woningopnames heeft te maken met het feit dat er minder bloksgewijs wordt gewerkt, waarbij huis-aan-huis langs de deuren wordt gegaan. Volgens medewerkers is de respons van aanbellen lager dan een aantal jaren geleden. Huurteam Tuinsteden

voert als verklaring aan dat in het verleden ook bij servicekostenprocedures een woningopname plaatsvond en nu niet meer. Een andere genoemde suggestie is de afname van het aantal verstrekte huisvestingsvergunningen en minder bereidheid bij starters op de woningmarkt om hun huurprijs te laten toetsen.

Woningopnames door huurteams

De huurteams hanteren een actieve benadering van huurders. Woningen waarvoor een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven worden aangeschreven en de meeste huurteams bellen aan bij deze adressen. Bewoners van adressen waarvoor een vergunning in het kader van de Leegstandwet is afgegeven worden ook benaderd. Daarnaast benaderen huurteams huurders door woonblokken deur voor deur langs te gaan, of aan de hand van signalen. Ten slotte zijn er huurders die uit eigen beweging contact opnemen met een huurteam. Het aantal woningopnames bedraagt 3.139.

Inhoud van de ondersteuning

Buiten de ring gaat 40% van de vragen van bewoners over het zoeken naar woonruimte en woonruimteverdeling. Dit percentage komt overeen met voorgaand jaar. In Amsterdam Noord en de Westelijke Tuinsteden komt dit vooral door de grootschalige stedelijke vernieuwing. In Zuidoost doen relatief veel bewoners met sociale problematiek een beroep op het wijksteunpunt. Het gaat vaak om complexe zaken, waarbij de huiselijke situatie slecht is of mensen dakloos zijn. Binnen de Ring gaat 21% van de vragen over achterstallig onderhoud. Dit is een stijging ten opzichte van 2007.

Percentage per onderwerp

Woningopnames en gestarte huurprijsprocedures zijn buiten beschouwing gelaten. Meerder contacten van dezelfde bewoner over hetzelfde onderwerp zijn één keer geteld.

	2008	2007
Binnen de ring	100% (7.690)	100% (3.820)
Achterstallig onderhoud	21%	16%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	13%	14%
Huurprijs/huurverhoging	13%	10%
Splitsen/samenvoegen	9%	10%
Renovatie/opknapbeurt	9%	12%
Overig	35%	38%

	2008	2007
Buiten de ring	100% (2.244)	100% (567)
Woonruimteverdeling/-zoeken	40%	39%
Achterstallig onderhoud	8%	8%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	8%	8%
Sloop/uitplaatsing	7%	9%
Huurprijs/huurverhoging	6%	4%
Overig	31%	32%

Procedures

Onderstaande tabellen geven inzicht in het aantal gestarte procedures per huurteam en het soort procedure. In 2008 hebben wijksteunpunten en corporaties de intentie uitgesproken om onnodige procedures te voorkomen. Door beter samen te werken en vaste contactpersonen bij de corporatie en het wijksteunpunt zullen naar verwachting problemen voor huurders sneller worden opgelost.

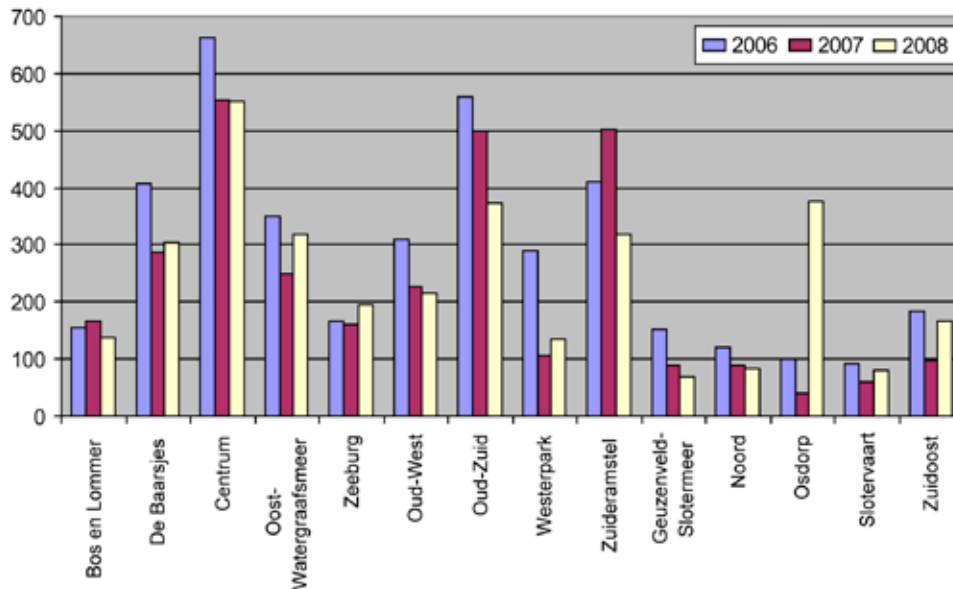
Ten opzichte van 2007 zijn 197 procedures meer gestart. Ten opzichte van 2006 is er een afname van 635 gestarte procedures. Onderstaande grafiek geeft een beeld van de aantallen procedures per stadsdeel.

In april is een onderzoek gepubliceerd naar het maatschappelijk rendement van de huurcommissie. In het rapport wordt geconcludeerd dat de actieve opstelling van de huurteams bij huurders drempelverlagend werkt en een positieve invloed heeft op het doel van de huurcommissie om de woonsituatie (naar kwaliteit of prijs-kwaliteitverhouding) van huurders te verbeteren. Met name in Amsterdam zijn de huurteams betrokken bij een groot deel van de ingediende verzoeken. Een aanzienlijk deel van de huurders dat door de huurteams is bijgestaan, geeft aan zonder de inbreng van de huurteams geen verzoek te zullen hebben ingediend.

Gestarte huurprijsprocedures in 2008

Stadsdeel	2008	2007	2006
Bos en Lommer	137	166	156
De Baarsjes	303	286	406
Centrum	552	554	664
Oost-Watergraafsmeer	318	250	350
Zeeburg	196	160	165
Oud-West	215	227	309
Oud-Zuid	372	499	560
Westerpark	134	105	289
ZuiderAmstel	318	502	410
Totaal binnen ring	2545	2749	3309
Geuzenveld-Slotermeer	69	90	153
Noord	84	90	121
Osdorp	375	41	99
Slotervaart	81	60	91
Zuidoost	167	98	183
Totaal buiten ring	776	379	647
Totaal	3321	3128	3956

Verloop aantal gestarte procedures per stadsdeel



Aantal gestarte procedures per soort procedure afgelopen drie jaar

Procedure	2008	2007	2006
Onderhoudsprocedure	1.053	1.116	1.275
Huurverlaging punten	169	193	188
Toetsing aanvangshuurprijs	362	402	428
Vaststellen servicekosten	932	660	882
Huurverhoging	517	592	1.015
Uitsplitsen all-in huur	83	53	47
Overige procedures	205	112	121
Totaal Amsterdam	3.321	3.128	3.956

Het hoge aantal servicekostenzaken heeft te maken met een aantal complexen waar voor meerdere jaren een vaststelling van de kosten aan de huurcommissie is gevraagd. Het gaat om tientallen tot zelfs tweehonderd procedures in één complex in Osdorp, nadat overleg met de verhuurder over een schikking niet is geslaagd.

Het resultaat van een gestarte procedure is niet altijd bekend. Dit komt doordat het resultaat van een procedure vaak lang op zich laat wachten. Dit heeft vooral te maken met wettelijke termijnen en de tijd die de huurcommissie nodig heeft om tot een beslissing te komen. Voor een ander deel van de procedures wordt het resul-

taat niet door een huurder bij het huurteam bekend gemaakt. Er wordt wel altijd geprobeerd na verloop van tijd contact met de huurder te krijgen. Het Stedelijk Bureau dient verzoeken bij de huurcommissie in om uitspraken te achterhalen uit het openbaar register.

Hieronder is op een rijtje gezet wat de succespercentages van de procedures zijn, waarbij de uitkomst bekend is. Een procedure heeft succes als het iets voor een huurder heeft opgeleverd. Het gaat om huurverlaging, verhelpen onderhoudsgebreken, lagere vaststelling servicekosten of het niet doorgaan van een voorgestelde huurverhoging.

Succespercentage afgeronde procedures

Procedure	2008	2007	2006
Onderhoudsprocedure	64%	60%	52%
Huurverlaging punten	84%	80%	70%
Toetsing aanvangshuurprijs	75%	77%	68%
Vaststellen servicekosten	52%	85%	70%
Huurverhoging	85%	70%	65%
Uitsplitsen all-in huur	79%	62%	63%
Overige procedures	79%	73%	58%

Over het geheel genomen zijn de succespercentages de afgelopen jaren gestegen. Er is alleen bij de servicekosten een laag succespercentage in 2008. Dit heeft te maken met een zonder succes afgeronde zaak in een complex, dat veel woningen betreft.

Financieel voordeel huurders, in 2008 afgeronde procedures

	Aantal afgerond	Gemiddelde huurbesparing per maand	Totale huurbesparing op jaarbasis
Onderhoudsprocedure	553	€ 81	€ 538.000
Huurverlaging punten	97	€ 57	€ 66.000
Toetsing aanvangshuurprijs	188	€ 155	€ 350.000
Vaststellen servicekosten	471	€ 40	€ 226.000
Huurverhoging	209	€ 27	€ 68.000
Uitsplitsen all-in huur	39	€ 371	€ 174.000
Overige procedures*	72	-	-
Totaal	1.629	€ 76	€ 1.422.000

* Overige procedures zijn bijvoorbeeld geschillen over herstel door de verhuurder, vaststelling watergeld, terugvordering te veel betaalde huur of onredelijke bedingen in de huurovereenkomst. Deze bedragen zijn niet te herleiden naar een besparing per maand.

Huurders in Amsterdam hebben op basis van de in 2008 afgeronde procedures een totale besparing op jaarbasis ter grootte van € 1.422.000 gerealiseerd met ondersteuning van de wijksteunpunten. Dat komt neer op een huurbesparing van € 76 per maand per afgeronde procedure. Dit is inclusief de procedures waar de huurder geen direct resultaat heeft geboekt.

Emil Blaauw Proceskostenfonds

De wijksteunpunten kunnen namens huurders een beroep doen op een garantie bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds. De wijksteunpunten maken steeds vaker gebruik van garantstellingen. Huurders kunnen hierdoor in veel gevallen hun recht halen dankzij het fonds. Elk stadsdeel stort jaarlijks een bijdrage. Het aantal zaken buiten de ring is beduidend lager dan binnen de ring. Er is weinig particuliere verhuur en weinig beroepszaken tegen uitspraken van de huurcommissie.

Door wijksteunpunten naar Emil Blaauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds:	2008	2007	2006
Bos en Lommer	17	12	10
De Baarsjes	26	12	18
Centrum	65	53	43
Oost-Watergraafsmeer	37	27	16
Zeeburg	20	16	13
Oud-West	23	18	26
Oud-Zuid	62	64	64
Westerpark	26	17	20
ZuiderAmstel	18	21	13
Totaal binnen ring	294	240	223
Geuzenveld-Slotermeer	5	0	0
Noord	2	0	1
Osdorp	2	4	1
Slotervaart	1	1	0
Zuidoost	6	3	0
Totaal buiten ring	16	8	2
Totaal wijksteunpunten	310	248	225

Verder zijn via het Fonds Ongewenst Verhuurgedrag 33 procedures gevoerd en 6 via het proefprocessenfonds. Het totale aantal zaken via het Emil Blaauwfonds in 2008 komt daarmee op 349. Dat is een stijging van 22% ten opzichte van 2007.

Het stichtingsbestuur van het fonds geeft een jaarverslag uit met de inhoud op hoofdlijnen, jaarrekening en accountantsverklaring. Zodra dit gepubliceerd is, wordt het onder publicaties op www.wswonen.nl geplaatst. Het Stedelijk Bureau voert het secretariaat van het fonds in opdracht van het stichtingsbestuur. ●

Collectieve bewonersondersteuning

Collectieve bewonersondersteuning is vooral gericht op het adviseren en ondersteunen van bewonersgroepen die te maken hebben of krijgen met ingrepen in de woning. Het kan gaan om sloop, renovatie, woningverbetering, werken achterstallig onderhoud of samenvoegen. Het streven van de wijksteunpunten is om huurders een goede positie in het onderhandelingsproces met de verhuurder te geven. Dat kan door het verstrekken van informatie over de wetten en regels, het aanreiken van voorbeelden van mogelijkheden uit andere projecten en het organiseren van bewoners. Bij langdurige projecten is het de bedoeling dat zodra er een bewonersvertegenwoordiging is opgericht deze zelf deskundige ondersteuning inhuurt, gefinancierd door de verhuurder. Overlegwet, BBSH, beleidsovereenkomst en samenwerkingsovereenkomsten bij corporaties bieden daar ook gelegenheid toe. Waar deze ondersteuning niet van de grond komt, kan het wijksteunpunt langduriger ondersteunen.

Uit onderstaande cijfers blijkt dat er grote verschillen per stadsdeel zijn wat betreft het aantal ondersteunde commissies. Het is opvallend dat buiten de ring weinig commissies door de wijksteunpunten zijn ondersteund, terwijl daar de grootste stedelijke vernieuwingsoperaties worden uitgevoerd. Voornaamste oorzaken zijn de beperkte capaciteit en prestatieafspraken met de stadsdelen. Ondersteuning van bewonerscommissies zit niet bij elk wijksteunpunt in het takenpakket. Dat wil niet zeggen dat er geen ondersteuning is. Ondersteuning kan ook worden geleverd door andere organisaties, of met financiering buiten het wijksteunpunt om door corporatie of stadsdeel.

In onderstaande tabel is per wijksteunpunt het aantal ondersteunde bewonerscommissies en contacten te zien.

Aantal bewonerscommissies die contact hebben gehad met een wijksteunpunt wonen in 2008

Stadsdeel:	Totaal aantal ondersteunde commissies	Aantal contacten met ondersteunde commissies
Bos en Lommer	1	5*
De Baarsjes	10	75*
Centrum	19	189
Oost-Watergraafsmeer	9	72*
Zeeburg	10	56*
Oud-West	29	149
Oud-Zuid	17	137
Westerpark	8	51
ZuiderAmstel	24	129
Totaal binnen ring	127	883
Geuzenveld-Slotermeer	0**	0
Noord	7	29
Osdorp	0	0
Slotervaart	1**	4
Zuidoost	4***	32
Totaal buiten ring	12	65
Totaal Amsterdam	139	950

Dit zijn alle bewonerscommissies waarbij minimaal één contact is geregistreerd in 2008.

* Bij WSW De Baarsjes / Bos en Lommer zijn 9 contacten niet te herleiden naar één stadsdeel. Het totaal aantal contacten met bewonerscommissies is 89. Voor WSW Groot Oost zijn 13 contacten niet te herleiden naar één stadsdeel. Daar is het totaal 139 contacten met bewonerscommissies.

** Bewonerscommissies in Geuzenveld en Slotervaart worden wel ondersteund, maar niet door medewerkers van het wijksteunpunt.

*** Het ondersteunen van bewonerscommissies wordt in Zuidoost door woningcorporaties gedaan of ingehuurd. Het wijksteunpunt helpt alleen bewonerscommissies die uit zichzelf contact opnemen.

3

Collectieve bewonersondersteuning

De aard van de contacten met bewonerscommissies verschilt enorm. Een bewonerscommissie ondersteunen in onderhandelingen met de verhuurder is iets anders dan het beantwoorden van een vraag over de servicekostenafrekening. In onderstaande tabel staan de onderwerpen weergegeven waarvoor de commissies bij het wijksteunpunt hebben aangeklopt. Bij ruim de helft van de ondersteunde bewonerscommissies gaat het om renovatie of woningsplitsing. De wijksteunpunten hebben 59 kleine commissies ondersteund met minder dan 50 woningen en 73 grote commissies met 50 of meer woningen.

Inhoudelijke onderwerpen ondersteunde commissies

Stadsdeel:	beheer	sloop	renovatie/ splitsen	anders
Totaal binnen ring	25	12	72	18
Totaal buiten ring	2	2	1	7
Stad	27	14	73	25

Dit zijn alle bewonerscommissies waarbij minimaal één contact is genoteerd in de gekozen periode. Vervolgens worden die commissies onderverdeeld per hoofdonderwerp. ●

Ondersteuning belangenbehartiging

In de evaluatie van de Dienst Wonen is aangegeven dat de collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau niet bij elk wijksteunpunt duidelijk zichtbaar in de verslaglegging terugkeert. Daarom is voorgesteld dit onderdeel uit het basispakket apart te benoemen. Dit voorstel is overgenomen door de stuurgroep.

In september heeft het Stedelijk Bureau samen met Huurdersvereniging Amsterdam een bijeenkomst georganiseerd voor de wijksteunpunten. De conclusie is dat voor het oprichten en versterken van de lokale huurdersvertegenwoordigingen structurele ondersteuning vanuit de wijksteunpunten noodzakelijk is.

De Baarsjes / Bos en Lommer

Huurdersvereniging BBL kan rekenen op structurele ondersteuning vanuit het wijksteunpunt. Het wijksteunpunt heeft een vragenlijst uitgezet onder de achterban van de huurdersvereniging om te kijken of daar potentiële vrijwilligers zijn te vinden die het bestuur van de vereniging kunnen versterken. Ook op andere manieren wordt gewerkt aan het verstevigen van de huurdersvereniging. In 2008 is de vereniging nieuw leven ingeblazen dankzij ondersteuning van het wijksteunpunt.

De huurdersvereniging maakt deel uit van de begeleidingscommissie van het wijksteunpunt.

Centrum

Huurdersvereniging Centrum kan structureel een beroep doen op het wijksteunpunt. Gezamenlijk met het wijksteunpunt is een bewonerskrant huis aan huis verspreid en is een goedbezochte discussiebijeenkomst georganiseerd om inbreng van bewoners bij de woonvisie te vergroten. In november heeft de huurdersvereniging met ondersteuning van het wijksteunpunt een debat "Binnenstad Sociaal" georganiseerd. Aan het debat namen vertegenwoordigers van huurdersorganisaties, corporaties en politiek deel. De huurdersvereniging maakt zich zorgen over de betaalbaarheid van woningen in de Binnenstad. Er is een informatiekant bij alle inwoners in de brievenbus bezorgd. De zorg van de huurdersvereniging is duidelijk neergezet en de huurdersvereniging heeft zich geprofileerd onder de inwoners van het Centrum.

Onder de leden van de huurdersvereniging is een vragenlijst verspreid en geworven voor uitbreiding van het

kader. Er ligt een ambitieus ledenwerfplan om de huurdersvereniging te verstevigen in 2009.

Groot Oost

De huurdersvereniging kan rekenen op structurele ondersteuning vanuit het wijksteunpunt. Het wijksteunpunt heeft voor de huurdersvereniging onderzoek gedaan onder de 450 leden en lidorganisaties. Hoewel een aantal mensen heeft aangegeven zich in te willen zetten voor de vereniging heeft zich dit niet gematerialiseerd. De huurdersvereniging functioneert zelfstandig en maakt zo nodig gebruik van beschikbare ondersteuning. De huurdersvereniging maakt deel uit van de begeleidingscommissie van het wijksteunpunt wonen.

Oud-West

In Oud-West is huurdersvereniging HOW! actief die structureel gebruik kan maken van ondersteuning door het wijksteunpunt. De vereniging verkeert in een bestuursvacuüm. De in oktober bij het wijksteunpunt in dienst getreden participatiemedewerker heeft zich voorgenomen om in 2009 de huurdersvertegenwoordiging nieuw leven in te blazen. In januari 2009 is de subsidie aan de vereniging door het stadsdeel stopgezet, vanwege onvoldoende functioneren.

Oud-Zuid

In dit stadsdeel zijn twee huurdersverenigingen actief, één in Zuid en één in De Pijp. Beide verenigingen kunnen gebruik maken van structurele ondersteuning vanuit het wijksteunpunt. Het wijksteunpunt heeft in samenwerking met beide verenigingen de intensieve campagne "In mijn wijk" georganiseerd om bewoners te betrekken bij de totstandkoming van de woonvisie. De campagne heeft tot 1100 reacties van bewoners geleid. In 2008 is gestart met de vervolgcampagne die in 2009 zijn beslag moet krijgen. Beide huurdersverenigingen worden secretariael en inhoudelijk ondersteund. Beide hebben zitting in de lokale stuurgroep van het wijksteunpunt.

Westerpark

In dit stadsdeel heeft het wijksteunpunt het initiatief genomen om een huurdersorganisatie op te zetten. In 2008 is een voorlopig bestuur geformeerd. In februari 2009 vindt de officiële oprichting plaats. Het wijksteunpunt heeft een medewerker aangetrokken die als taak

4

Ondersteuning belangenbehartiging

heeft een huurdersorganisatie op te zetten en daarna te ondersteunen.

ZuiderAmstel

In ZuiderAmstel is Huurdersvereniging ZuiderAmstel actief die structureel gebruik maakt van ondersteuning door het wijksteunpunt. De HVZA heeft in 2008 nadere afspraken gemaakt met het stadsdeel over de controle op splitsingsaanvragen en de afgifte van splitsingsvergunningen met betrekking tot de controle van de woningwaardering. Bij twijfelgevallen wordt nu door het stadsdeel aan het wijksteunpunt gevraagd een woningwaardering op te stellen.

Geuzenveld-Slotermeer

In dit stadsdeel is geen huurdersorganisatie op stadsdeelniveau actief. Wel bestond er het SOS-bewonersplatform. Gezamenlijk met deze bewoners, de Huurdersvereniging Amsterdam, het ASW en de Stichting Buurtbelangen heeft het wijksteunpunt de succesvolle conferentie 'Grijp je kans' georganiseerd. Doel is te komen tot een bewonersorganisatie voor huurders en kopers op stadsdeelniveau. Dit moet zijn beslag krijgen in 2009.

Noord

Het huurdersplatform van huurdersorganisaties in Noord, PHOAN, kan rekenen op beperkte structurele ondersteuning vanuit het wijksteunpunt. Er is minimaal twee keer maand contact. Er zijn gezamenlijk bijeenkomsten georganiseerd om de wijkactieplannen te bespreken met bewoners. De wens voor volwaardige ondersteuning zoals PHOAN en wijksteunpunt wensen is niet gehonoreerd door het Stadsdeel. Er is ook maandelijks contact met de Huurdersvereniging Floradorp en de Huurdersvereniging Latherusbuurt.

Osdorp

Het wijksteunpunt heeft samen met ASW het initiatief genomen tot oprichting van een bewonersplatform voor de Reimerswaalbuurt. Deze wijk heeft te maken met grootschalige stedelijke vernieuwing en is aangewezen als krachtwijk door het ministerie. Als de opzet van dit platform slaagt, worden ook in andere wijken platforms worden gestart. In dit stadsdeel is geen huurdersorganisatie op stadsdeelniveau actief.

Slotervaart

In dit stadsdeel is de Werkgroep Wonen van Eigenwijks actief. Deze werkgroep voert regelmatig overleg met de portefeuillehouder en organiseert bewonersbijeenkomsten als daar aanleiding toe is. Zo is een goedbezochte bijeenkomst georganiseerd in verband met de woonvisie. Eigenwijks ziet het wijksteunpunt wonen als onderdeel van de totale bewonersondersteuning. In 2008 is door het wijksteunpunt en Eigenwijks het initiatief genomen om het Platform Huurdersorganisaties Slotervaart op te richten. In het Platform zijn corporatiehuurders en huurders van commerciële beleggers vertegenwoordigd.

Zuidoost

In dit stadsdeel is geen huurdersorganisatie op stadsdeelniveau actief en het is onduidelijk of er budget of formatie zal zijn voor ondersteuning bij het opzetten van een stadsdeelbrede huurdersvertegenwoordiging in 2009.

Uit de activiteiten per stadsdeel blijkt dat naast permanente voldoende ondersteuning samenwerking tussen wijksteunpunt en huurdersvertegenwoordiging belangrijk is. Dan kan gewerkt worden aan het verstevigen van de organisatie en ondersteunen van activiteiten. Het beeld over de belangenbehartiging op stadsdeelniveau ligt overigens genuanceerder dan uit de opsomming zou kunnen blijken. Er zijn meer organisaties die belangen behartigen op stadsdeelniveau, bijvoorbeeld het migrantenplatform in Nieuw West, ouderen adviesraden en de huurdersorganisaties bij de woningcorporaties. ●

De vragen “wat is participatie?” en specifiek “wat is ondersteunen van participatie op het gebied van wonen binnen de context van de wijksteunpunten” hebben tot debat geleid. Er is gekozen om geen enge definitie te kiezen, maar via het uitwisselen van ervaringen en projecten de vraag te beantwoorden. De basishandleiding en een notitie over de verschillen tussen participatiemedewerker en bewonersondersteuner bieden een leidraad. Het voornemen is om deze handleiding uit te breiden aan de hand van de praktijk. Dit groeiboek dient ter ondersteuning van het werk van de participatiemedewerkers.

De medewerkers participatie hebben de beginperiode benut om de sociale kaart te inventariseren en contacten te leggen met organisaties in het stadsdeel. Aangezien bij ondersteuning van participatie in elk stadsdeel meerdere organisaties zijn betrokken is samenwerking en afstemming nodig. In de meeste stadsdelen verloopt dit afstemmingsproces goed. Er moeten geen gaten in de dienstverlening vallen, maar overlap moet ook worden voorkomen.

Bewoners hebben in 2008 de ondersteuning van participatie van de grond zien komen. In het registratieprogramma zijn 133 projecten ingevoerd. Vooral de wijksteunpunten in Groot Oost en De Baarsjes / Bos en Lommer hebben veel projecten uitgevoerd.

Het aantal projecten zegt nog niet zo veel over de capaciteit die wordt gestoken in ondersteuning. Het opzetten van een huurdersvereniging of het organiseren van een campagne vergt langdurige en intensieve aandacht. Het organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor een organisatie vraagt minder inzet.

In de hele stad zijn veel voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor migranten over uiteenlopende onderwerpen die met wonen te maken hebben. Veel migranten blijken niet goed geïnformeerd over zaken op het gebied van wonen, terwijl ze aangeven daar wel behoefte aan te hebben.

Overzicht aantal projecten in 2008 per wijksteunpunt

Wijksteunpunt	Aantal projecten
De Baarsjes / Bos en Lommer	14
Centrum	10
Groot Oost	42
Oud-West	8
Oud-Zuid	9
Westerpark	2
ZuiderAmstel	9
Totaal binnen ring	94
Geuzenveld-Slotermeer	3
Noord	14
Osdorp	10
Slotervaart	2
Zuidoost	10
Totaal buiten ring	39
Totaal	133

De meeste wijksteunpunten hebben beperkte structurele personeelsformatie beschikbaar om participatie uit te voeren. Aanstellingen van 4, 8 of 16 uur zijn eerder regel dan uitzondering. In de praktijk betekent dit dat een deel van de medewerkers onvoldoende tijd heeft om deel te kunnen nemen aan de stedelijke overleggen en voor het goed beschrijven van uitgevoerde projecten. Toch is het in 2008 gelukt diverse projecten van elkaar te kopiëren en om samen te werken.

De beperkte formatie betekent dat vaak verschillende functies door één persoon worden vervuld. Het gevaar bestaat dat participatie ondergesneeuwd raakt. Dat heeft te maken met het feit dat participatie een gestructureerde langdurige aanpak vergt. Dat is anders dan het helpen van huurders met huurproblemen.

Wijkaanpak

De wijkaanpak heeft in 2008 in Amsterdam vorm gekregen. De zeven betrokken wijksteunpunten spelen een rol bij het informeren van bewoners en het ondersteunen van bewonersinitiatieven op het gebied van wonen.

In een aantal stadsdelen stimuleert het wijksteunpunt actief bewonersinitiatieven of neemt deel aan de organisatie van het verdelen van de wijkbudgetten voor bewoners. Lokale invulling is sterk afhankelijk van de bestaande infrastructuur op het gebied van welzijn en bewonersondersteuning en de bereidheid van het stads-

5

Ondersteuning participatie

deel om het wijksteunpunt en bewoners er bij te betrekken. De exacte invulling van de rol vindt plaats in overleg met andere actoren in het stadsdeel, zoals bewoners- en welzijnsorganisaties, stadsdeel en corporaties.

De wijkaanpak biedt mogelijkheden om langdurig te investeren in structurele bewonersparticipatie. Wijksteunpunten bezitten op het gebied van wonen de kennis om bewoners te betrekken bij discussies over de toekomst van hun wijk. Ze kunnen helpen participatie en belangenbehartiging door bewoners zelf te bevorderen.

Nulmetingen

In 2008 is per stadsdeel informatie verzameld voor de nulmeting participatie en belangenbehartiging per wijksteunpunt. Het idee achter de nulmeting is de startsituatie vast te leggen. In de loop der tijd is dan vast te stellen welk verschil het wijksteunpunt in het stadsdeel heeft gemaakt.

De meting is veel bewerklijker dan in eerste instantie verwacht. Het is moeilijk een volledig beeld te krijgen van de participatie en belangenbehartiging op het gebied van wonen in elk werkgebied. Daarnaast is informatie snel verouderd. Ondanks de ondersteuning vanuit het Stedelijk Bureau is bij veel wijksteunpunten te beperkte capaciteit aanwezig om een complete inventarisatie te maken.

De nulmetingen voor Groot Oost en De Baarsjes / Bos en Lommer zijn wel afgerond en gepubliceerd. Wijksteunpunt Wonen Centrum zal haar "vlugblik" in 2009 publiceren.

Projecten

De ondersteuning van participatie leidt tot uiteenlopende invullingen per wijksteunpunt. Onderstaande voorbeelden met uitgevoerde projecten bevestigen de diversiteit in de uitvoering.

Grijp je kans!

Geuzenveld-Slotermeer

Een Sinterklaasactie voor kinderen en eenzame opa's en oma's, een buurtkerstdiner georganiseerd door bewoners in samenwerking met de school, een nieuw bewonersplatform in oprichting en een vrouwen-empowerment-groep gericht op wonen, werk en samenleven. Dit

is een greep uit de initiatieven van de "Grijp je kans!" bijeenkomst op initiatief van Wijksteunpunt Wonen Geuzenveld-Slotermeer en in samenwerking met ASW, Huurdersvereniging Amsterdam en Stichting Buurtbelangen Geuzenveld-Slotermeer. Het wijksteunpunt heeft veel tijd en aandacht gestoken in een goede voorbereiding en dat heeft zich uitbetaald in een goede opkomst, een positieve impact en concrete projecten gedragen door bewoners. Door samen te werken met andere organisaties worden ook initiatieven die niet direct met wonen te maken hebben verder gedragen.

N46 bewonerskrant

Centrum

Het wijksteunpunt heeft de bewoners in een renovatiecomplex ondersteund bij het maken van een buurtkrant. De verhuurder Eigen Haard heeft dit gefinancierd. De goed verzorgde krant leidde tot een hoge opkomst bij de bewonersavond en versterking van de bewonerscommissie.

Hindoestaanse woongroep voor ouderen

Geuzenveld-Slotermeer

Het wijksteunpunt ondersteunt een groep van 35 Hindoestaanse ouderen die een woongroep willen realiseren. Het wijksteunpunt heeft informatiebijeenkomsten georganiseerd waar onder andere een voorlichtingsfilm is vertoond. Er is contact gelegd met twee corporaties en een financieel plan opgesteld. Bij de eerste ging het om een nieuw te realiseren project, bij de andere om renovatie van bestaande woningen in de Dudokhaken. Inmiddels heeft het bestuur van de Hindoestaanse woongroep een voorlopige beslissing gemaakt voor het te renoveren project.

Zonnebloemactie

Osdorp

Bewoners hebben last van langdurige braakliggende terreinen na sloop. Met ondersteuning van het wijksteunpunt is een publieksactie gehouden om samen met kinderen uit de buurt zonnebloemzaden te planten op een braakliggend terrein. De actie bevordert het buurtgevoel en is een duidelijk statement tegen aantasting van de leefbaarheid.

Basiscursus wonen en leefbaarheid

Noord, Osdorp en ZuiderAmstel

Deze basiscursus is specifiek bedoeld voor migrantenvrouwen. De cursus wordt gegeven door medewerkers van het ASW. Aparte financiering gebeurt door het stadsdeel. Het wijksteunpunt helpt bij het realiseren van de cursus. Financiering regelen, deelnemers zoeken, onderdeel cursusprogramma verzorgen en – misschien wel het belangrijkste! – de nazorg. In Noord is een bewonersplatform opgezet door de deelnemende vrouwen. In Osdorp wordt gewerkt aan het verbeteren van kinderspeelplaatsen op initiatief van de vrouwen. In ZuiderAmstel start de cursus in januari 2009.

Mijn Droomwijk

Zeeburg

Door middel van voorlichting informeert het wijksteunpunt de doelgroep over hun mogelijkheden, rechten en plichten wat betreft huren en wonen. Deze voorlichting is gekoppeld aan een fotoproject. De ouders en kinderen gaan met de participatiemedewerker van het wijksteunpunt op pad om foto's te maken die de meningen van bewoners over hun buurt en woning visualiseren. Om het laagdrempelig te houden zijn deze dagen aan de koffie- en theeochtenden van scholen gekoppeld. Het resulteert in een gezamenlijke fotocollage en een rapport met een omschrijving van de bewoners en hun wensen en behoeften. Doel is bewustwording van mogelijkheden tot invloeduitoefening, rechten en plichten als huurder maar ook als burger.

Stimulering Mannenemancipatie

Slotervaart

Het wijksteunpunt heeft een groep eerste generatie Marokkaanse mannen bij elkaar gebracht. Het doel is uit te vinden hoe zij de stedelijke vernieuwing beleven en onderling ervaringen uit te wisselen. Het wijksteunpunt heeft op de bijeenkomsten informatie over het vernieuwingsproces verzorgd. De methode die gekozen is om de mannen bij elkaar te krijgen in een ontspannen setting is het maken van mozaïeken onder leiding van een kunstenaar.

Groter wonen in je eigen (poppen)huis

Groot Oost

Het informeren, adviseren en begeleiden van bewoners om zich bewust te maken van de ruimtelijke mogelijkheden van hun eigen kleine woning. In workshops krij-

gen vrouwen onder begeleiding van een architect inzicht hoe ze hun leefruimte zo effectief en efficiënt mogelijk in kunnen richten en gebruiken. Het doel is door eigen ervaring en inzet de woonsituatie te verbeteren en het woongenot te vergroten. Ook worden deze bewoners ingelicht over andere woonvormen en mogelijkheden om een andere woning te vinden. Het wijksteunpunt organiseert het project en werft de vrouwen.

Voorlichting splitsen

De Baarsjes / Bos en Lommer en Groot Oost

Veel bewoners geven aan onzeker te zijn over wat ze kunnen verwachten als een eigenaar een splitsingsvergunning heeft aangevraagd. Bewoners van particuliere huurwoningen waar een splitsvergunning is aangevraagd worden groepsgewijs geïnformeerd op bijeenkomsten. Zo worden actief problemen voor huurders voorkomen en mensen weerbaarder gemaakt. Bewoners leren elkaar kennen, wisselen ervaringen uit en merken dat ze niet alleen staan.

In De Baarsjes / Bos en Lommer werden de collectieve bijeenkomsten matig bezocht door migranten. Het wijksteunpunt heeft daarom een speciaal individueel spreekuur voor splitsing geopend om zo alsnog migranten te kunnen informeren.

In mijn wijk

Oud-Zuid

Intensieve campagne van een aantal maanden met als doel het betrekken van bewoners bij het vormen van de woonvisie. De campagne bestond uit drie flyers, een interactieve website met meningspeiling door middel van stellingen, een vragenlijst onder leden van de twee actieve huurdersverenigingen en twee publieke debatten. Het geheel is op eigen wijze herkenbaar vormgegeven. In totaal zijn ongeveer 1100 reacties van wijkbewoners binnengekomen. Deze reacties zijn door de huurdersverenigingen als de eigen woonvisie naar het stadsdeel gepresenteerd.

De methode van werken is geslaagd en krijgt een vervolg rondom het thema energie en wonen. Ook andere concrete thema's lenen zich voor activering van bewoners via de In mijn wijk methode, bijvoorbeeld woonruimteverdeling, onderhuur en speculatie.

5

Ondersteuning participatie

Computerwijk Woont!

Slotervaart

De doelstelling van Computerwijk Woont is tweeledig: “de contacten tussen bewonerscommissies en hun achterban en tussen de huurder en verhuurder te bevorderen” en “het gebruik van digitale toepassingen van overheid en corporaties op het gebied van wonen te bevorderen (digitale loketten, online reparatieverzoeken, etc.)”. In 2008 is een lesboek “Computerwijk Woont” opgesteld en zijn twee trainers geworven en opgeleid. Eigenwijks is gestart met een groep van vier bewoners die door twee vrijwillige docenten uit hun eigen buurt worden getraind in het gebruik van de computer om vervolgens de pilotcursus Computerwijk Woont! te volgen.

Pilot slim een woning zoeken

De Baarsjes / Bos en Lommer

Het wijksteunpunt heeft twee bijeenkomsten gehouden waar de regelgeving wordt uitgelegd en waar woningzoekenden wordt geleerd om slim te zoeken. Slim zoeken wil zeggen: begrijp hoe het werkt, maak een inschatting van kansen, stel prioriteiten, kies een strategie en vervolgens: waar zitten de knoppen. Elke deelnemer heeft op de bijeenkomst toegang tot een eigen computer.

De pilot leidt tot een aantal conclusies:

- ▶ Werk met doelgroepen;
- ▶ Woordgebruik moet helder zijn;
- ▶ Gezamenlijke bijeenkomst wordt gewaardeerd (men leert ook van elkaar);
- ▶ Veel inschrijvingen en profielen bij Woningnet blijken niet te kloppen;
- ▶ Een aantal deelnemers zal blijvend persoonlijke hulp nodig hebben.

Bewoners Dijkmanshuizenstraat en Ymere

Noord

Bewoners ventileren onvrede bij het wijksteunpunt over gebrekkige informatie en begeleiding wat betreft aanstaande sloop, waartoe in 2001 is besloten. Het wijksteunpunt neemt het initiatief voor een informatiebijeenkomst voor bewoners. Naast het geven van informatie is een belangrijker doel bereikt, de communicatie tussen huurders en verhuurder is tot stand gebracht. Er zijn afspraken gemaakt over het melden en afhandelen van klachten en Ymere garandeert beter bereikbaar te zijn. Ymere heeft aangegeven het wijksteun-

punt een volgende keer te betrekken bij sloopplannen en de communicatie met de bewoners.

Eigen onderzoek bewoners

Geuzenveld-Slotermeer

Bewonerscommissies uit Buurt 3 geven het wijksteunpunt te kennen dat in een onderzoek namens het stadsdeel te weinig aandacht is gegeven aan de kwaliteit van de woning en de directe woonomgeving. Het onderzoek speelt een belangrijke rol bij het uitwerkingsplan voor het gebied. De bewonerscommissies hebben met ondersteuning van het wijksteunpunt en Stichting Buurtbelangen een eigen onderzoek verricht. Van de tweeduizend vragenlijsten zijn er enkele honderden ingevuld. De resultaten worden ingebracht door de bewonerscommissies in de gesprekken over de toekomst van hun buurt.

Voorlichting voor VVE's

ZuiderAmstel en Zuidoost

In samenwerking met de organisaties VVE-belang en VVE-gemak zijn informatiebijeenkomsten georganiseerd voor VVE's. Veel eigenaar-bewoners zijn niet goed geïnformeerd over wat een VVE betekent. Vooral het vaak niet hebben van een goed functionerend onderhoudsfonds leidt tot problemen. In Zuidoost wordt ook gestreefd naar het betrekken van huurders bij de VVE. ●

Signalering wordt omschreven als “knelpunten die bewoners en ondersteuners aangeven, met als doel deze knelpunten weg te nemen”. In de praktijk hebben de medewerkers dagelijks te maken met de vragen: “Is dit voorval normaal of uitzonderlijk?” en “Is iets een knelpunt en hoe kan dat uit de weg worden geruimd?”. Grootste uitdaging bij signalering is dat medewerkers een gevoel ontwikkelen voor het oppikken van afwijkende situaties die mogelijk een voorbeeld zijn van een groter probleem. Om stedelijk beter inzicht te krijgen welke signalen worden opgepikt, is het registratieprogramma aangepast. In 2008 is vastgelegd dat signalen eens per kwartaal in de stuurgroep worden besproken.

In 2008 is de werkwijze afgesproken dat de coördinator van een wijksteunpunt beheerder van een knelpuntsignaal is. Dat wil zeggen dat de coördinator probeert het knelpunt op te lossen. De coördinator kan een beroep doen op het Stedelijk Bureau als het niet lukt het knelpunt te tackelen. Het Stedelijk Bureau ontvangt alle knelpuntsignalen en kan dus zien of iets in meerdere stadsdelen tegelijk voorkomt.

Ontwikkelingen

De druk op de woningmarkt blijft hoog. Dat leidt er toe dat minder nette verhuurders niet uit de markt gedrukt worden. Verhuizen op korte termijn is namelijk geen optie voor de meeste huurders. Signalen over verhuurders gaan naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV), dat is ondergebracht bij het Stedelijk Bureau. Het meldpunt inventariseert signalen, ondersteunt indien nodig huurders en onderneemt waar nodig actie richting verhuurder. Het doel is om ongewenst gedrag van een verhuurder te laten stoppen.

Het MOV heeft in 2008 ruim 500 meldingen over ongewenst verhuurgedrag ontvangen. Vele meldingen houden verband met woningbemiddeling en woningsplitsing op de particuliere woningmarkt. In de stadsdelen binnen de ring met een relatief grote particuliere woningvoorraad blijft permanente inzet voor het tegengaan van ongewenst verhuurgedrag noodzaak.

Wat de wijksteunpunten in de praktijk waarnemen is dat bewoners beter betrokken kunnen worden bij het tot stand komen van renovatieplannen. Als vooraf geen bewonersvertegenwoordiging actief is dan worden be-

woners vaak overvallen door voorgenomen ingrepen of bewoners kunnen alle aspecten niet overzien. Op dit gebied valt voor verhuurders en bewoners veel winst te halen door samen te werken.

De woonruimteverdeling is onderhevig aan vele regels. De wijksteunpunten, vooral buiten de ring, hebben het afgelopen jaar gezien dat veel bewoners niet zelfstandig in staat zijn om strategisch een woning te zoeken. In 2008 zijn de regels aangepast en is het besluit genomen om het aanbieden van woningen te digitaliseren. Hier ligt een uitdaging om woningzoekenden in staat te stellen zelfstandig een woning te laten vinden.

Op het gebied van de wet- en regelgeving zijn vooral invoering van de gedragscode splitsen en aanpassing van het Besluit Beheer Sociale Huursector en de Overlegwet van belang.

Woningbemiddelingsbureaus

De wijksteunpunten zien dat een deel van de kamer- en woningbemiddelingsbureaus met regelmaat de gemeentelijke verordening overtreden. Het gaat dan vaak om te hoge huurprijzen en onredelijke bemiddelingskosten. Daarnaast zijn bemiddelingsbureaus zonder de vereiste vergunning actief en worden woningen bemiddeld in strijd met de huisvestingsverordening. Nieuwe trend is het vragen van onredelijke servicekosten tot enkele honderden euro's per maand. Volgens de gemeentelijke verordening is dit overigens toegestaan.

In 2008 heeft de Hoge Raad geoordeeld dat een bemiddelaar aansprakelijk is voor geleden schade door huurders als gevolg van onvoldoende voorlichting aan die huurders. In het onderhavige geval hebben huurders een woning via Direct Wonen gehuurd. Volgens de Hoge Raad mochten de huurders er van uit gaan dat de huurprijs onder de wettelijk vastgelegde maximale huurprijsgrens lag. Achteraf ontdekten de huurders dat de huur een stuk hoger lag dan die grens. Direct Wonen weigerde het verschil terug te betalen. Met steun van het Emil Blaauw Proceskostenfonds hebben de huurders vervolgens een rechtszaak aangespannen en gewonnen. Deze uitspraak zal worden gebruikt om huurders te adviseren ook de te veel betaalde huur terug te vorderen.

Het MOV en wijksteunpunten dienen regelmatig klachten in bij de Dienst Wonen. Sinds enkele jaren heeft de

6

Signaleringen

dienst de capaciteit uitgebreid om de bemiddelingsbureaus intensiever dan voorheen te volgen. De klachten hebben al diverse malen geleid tot actie van de dienst. Het probleem is echter hardnekkig.

Mogelijke oplossing is een intensievere aanpak vanuit de wijksteunpunten en Dienst Wonen.

Splitsing in appartementsrechten

Splitsing in appartementsrechten leidt tot diverse onwenselijke situaties voor huurders. De mogelijke winsten voor huiseigenaren zijn groot, als een pand uiteindelijk gesplitst en leeg verkocht wordt. Om een woning leeg te krijgen dienen de huurders eerst te verhuizen. Veel signalen die bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) worden geregistreerd hebben te maken met ongewenst gedrag van verhuurder in verband met (voorgenomen) woningsplitsing.

In februari heeft het MOV een notitie gepubliceerd over prijsopdrijving bij panden waarvoor een splitsingsvergunning is aangevraagd, maar nog niet verleend. Deze notitie heeft tot veel reacties in de pers geleid. Speculatie en prijsopdrijving zijn een verschijnsel waar moeilijk grip op te krijgen is. Bij het meldpunt bestaat het beeld dat een beperkt aantal vastgoedhandelaren in Amsterdam actief is in deze vorm van handel. Deze handelaren zijn niet geïnteresseerd in het ongestoorde woongenot van de huurder. Huurders krijgen te maken met wisselende eigenaren of weten niet eens wie de eigenaar is. Op enig moment zal de huurder gevraagd worden te verhuizen. Een leeggekomen woning doet de verkoopprijs stijgen.

In november heeft het MOV een notitie opgesteld waarin voorbeelden staan van gebruik van de bestaande regelgeving, in het geval een eigenaar een pand splitst. Het gaat ondermeer om het verlenen van een stadsvernieuwingsurgentie bij niet ingrijpende werkzaamheden en het leegmelden voor renovatie bij de Dienst Wonen, terwijl niet gerenoveerd wordt.

Mogelijke oplossingen:

- ▶ Meldingsplicht, zodat de eigenaar zich altijd meldt bij de huurder;
- ▶ Verplicht opstellen van een schriftelijke overeenkomst bij werkzaamheden in een woning;
- ▶ Splitsingsvergunning naamsgebonden maken in plaats van objectgebonden;

- ▶ Sancties bij onterecht leegmelden;
- ▶ Alleen stadsvernieuwingsurgentie verstrekken bij ingrijpende werkzaamheden.

De gedragscode splitsen van VastgoedBelang is per 1 september 2008 op vrijwillige basis van kracht. Sindsdien wordt de code nog niet in de praktijk toegepast. Dit heeft ook te maken met het feit dat de splitsingsquota in de meeste stadsdelen op zijn. In de loop van 2009 wordt de code verplicht. De gedragscode moet worden ondertekend door een eigenaar in het geval hij een pand wil splitsen. In de code is onder andere vastgelegd dat huurders op een goede manier zeggenschap krijgen over de woningverbetering of opknapbeurt. Een eigenaar die het niet lukt om een huurder te bereiken kan een beroep doen op het wijksteunpunt. Het wijksteunpunt zal dan trachten contact met de huurder te krijgen en deze adviseren. Het MOV heeft als praktijkdeskundige uitvoerig geadviseerd over de in de code op te nemen afspraken.

Het blijkt dat eigenaren bij het aanvragen van een splitsingsvergunning soms een te hoog puntenaantal voor de woning aangeven. In stadsdeel ZuiderAmstel is daarom afgesproken dat het wijksteunpunt op verzoek van het stadsdeel woningopnames doet om te adviseren over het juiste puntenaantal. In Oud-Zuid bestaat het voornemen voor een vergelijkbare afspraak.

Strategisch een woning zoeken

Voor de wijksteunpunten buiten de Ring hebben te maken met een grote groep huurders die niet zelf in staat is om (goed) te reageren op aangeboden woningen via Woningnet. Veertig procent van de huurders die bij deze wijksteunpunten aankloppen heeft vragen over of wensen ondersteuning bij het zoeken van woonruimte. Uit onderzoek naar slagingskansen op de woningmarkt blijkt dat migranten met een laag inkomen minder kans hebben om een woning te vinden. Belangrijkste succesfactoren bij het vinden van een woning zijn het doorgronden van de regelgeving en het hebben van netwerken.

De regels uit de woonruimteverdeling die bepalen wie als eerste in aanmerking komt voor een lege corporatiewoning zijn in 2008 veranderd. De mogelijkheden van het gebruik van woonduur zijn aangepast. Het is dus nog belangrijker dan voorheen om de regels te door-

gronden om met succes een passende woning te vinden. Daarnaast hebben de corporaties besloten om het woningaanbod te versnellen van tweewekelijks naar wekelijks en tegelijk het aanbod te digitaliseren. De papieren Woningnetkrant gaat verdwijnen. Onderzoek in opdracht van corporaties wijst uit dat flankerende maatregelen nodig zijn voor de zogenoemde interneters. Het is onduidelijk hoe de flankerende maatregelen er uitzien. Daarnaast is volgens de wijksteunpunten onvoldoende oog voor een groep woningzoekenden die altijd aangewezen zal zijn op individuele ondersteuning. Dit signaal wordt onderschreven door het stedelijke signaleringsoverleg van het maatschappelijk werk.

Verschillende wijksteunpunten hebben voorlichtingsbijeenkomsten gegeven over het zoeken via Woningnet. Het Stedelijk Bureau heeft de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties verzocht de wijksteunpunten een rol te geven in het flankerende beleid. De Federatie neemt het verzoek mee bij de ontwikkeling van het flankerende beleid.

Het probleem dat een deel van de woningzoekenden op achterstand staat bij het zoeken naar een woning kan deels worden opgelost door deze mensen wegwijs te maken in de regels van de woonruimteverdeling. De wijksteunpunten kunnen daar een actieve bijdrage aan leveren.

Beïnvloeding besluitvorming ingrepen in de woning

Bewoners die niet zijn georganiseerd worden over het algemeen niet vroegtijdig bij planvorming betrokken. Bewoners die wel zijn georganiseerd in bijvoorbeeld een bewonerscommissie worden er vaak wel eerder bij betrokken. De mate van invloed die bewoners kunnen uitoefenen op voorgenomen plannen heeft veel te maken met de mate van georganiseerdheid.

Op het moment dat bewoners zich pas gaan organiseren als er al een plan ligt, volgt geregeld een proces vol conflicten tussen huurders en verhuurder. De verhuurder heeft immers al een plan, vaak goedgekeurd door de directie, waarop bewoners reageren. Is er voordat de plannen worden bekendgemaakt al een bewonersorganisatie dan zal de verhuurder daar over het algemeen eerst mee gaan praten. Dat leidt tot betrokkenheid en minder conflicten.

De wijksteunpunten hebben geen beschikking over een compleet overzicht van voorgenomen werkzaamheden door verhuurders. Ook stedelijk ontbreekt het aan een overzicht. Sommige corporaties verstrekken een overzicht van geplande werkzaamheden aan wijksteunpunten, andere niet.

Het komt met regelmaat voor dat discussie ontstaat over het draagvlak voor een ingreep. Bewoners die het niet eens zijn met een voorgestelde ingreep voelen zich niet serieus genomen. Andere bewoners geven aan dat ze de consequenties van een ingreep achteraf niet goed hebben kunnen overzien. In een aantal gevallen zijn bewonerskoepel, Huurdersvereniging Amsterdam, stadsdeel en Dienst Wonen gevoed met praktijkvoorbeelden. In de stedelijke Beleidsvereenkomst Wonen is afgesproken dat er voor 1 juli 2008 een model draagvlakmeting onder bewoners bij omvangrijke ingrepen in de woning moet zijn. Eind 2008 is overeenstemming bereikt tussen Huurdersvereniging Amsterdam en de Federatie van Woningcorporaties over een voorstel. De verwachting is dat de afspraken in de loop van 2009 voor Amsterdam zullen gaan gelden.

Mogelijke oplossing is verder gaan op de ingeslagen weg van samenwerking met corporaties. Daarnaast zou het handig zijn als meer algemeen bekend is voor welke complexen ingrepen gepland zijn. Bewoners kunnen zich dan organiseren, al dan niet met ondersteuning van het wijksteunpunt.

6

Signaleringen

Ongewenst Verhuurbedrag

Signalen over ongewenst verhuurbedrag komen terecht bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV), dat is ondergebracht bij het Stedelijk Bureau. Ruim 80% van de meldingen over ongewenst verhuurbedrag is afkomstig van de wijksteunpunten. Deze verzorgen in de meeste gevallen ook de ondersteuning van de huurders. Het Meldpunt adviseert en neemt in complexe situaties de ondersteuning over. Daarmee is het Meldpunt een belangrijk aanvullend instrument voor de wijksteunpunten wonen. De meldingen komen voornamelijk uit de stadsdelen binnen de ring met veel particuliere verhuurders. Het MOV heeft een notitie waarin staat welk gedrag gemeld kan worden bij het MOV.

Aantal meldingen bij het MOV naar herkomst in 2008

Stadsdeel:	Aantal meldingen
Bos en Lommer	46
De Baarsjes	27
Centrum	75
Oost-Watergraafsmeer	70
Zeeburg	55
Oud-West	66
Oud-Zuid	99
Westerpark	27
ZuiderAmstel	41
Totaal binnen ring	506
Geuzenveld-Slotermeer	5
Noord	9
Osdorp	3
Slotervaart	7
Zuidoost	5
Totaal buiten ring	29
Totaal	535

Onderwerpen waarover meeste meldingen bij MOV binnenkomen in 2008

Intimidatie / druk / fatsoen	25%
HPW - extreme huurprijs / huurverhoging	15%
Huuropzegging / huurbescherming	12%
Ernstige / voortdurende gebreken	8%
Uitvoering werkzaamheden door verhuurder	6%

Het MOV doet zelf inhoudelijk verslag van de meldingen en heeft een eigen klankbordgroep. Jaarverslagen worden gepubliceerd op www.wswonen.nl.

Overige signalen

Hieronder volgt een bonte opsomming van signalen die bij het stedelijk bureau zijn binnengekomen. Het gaat vaak om knelpunten die niet structureel zijn of op minder grote schaal voorkomen.

Nieuwe huurovereenkomsten bij ingrijpende renovatie

Corporaties bieden huurders vaak een nieuwe huurovereenkomst aan als de woning ingrijpend wordt gerenoveerd. Het aanbod tot ingrijpende verbeteringen gaat gepaard met een huurverhoging. Het aangaan van een nieuwe overeenkomst ontnemt de huurder de mogelijkheid de huurverhoging op redelijkheid te laten toetsen bij de huurcommissie. Bewonersondersteuners bij de wijksteunpunten en het ASW geven aan dat het aanbieden van nieuwe contracten op grote schaal gebeurt en dat het voorkomt dat huurders alleen woningverbetering kunnen krijgen als ze ook akkoord gaan met een nieuwe overeenkomst.

Niet aanvragen huisvestingsvergunning particuliere verhuurder

In 2008 is het een aantal keer voorgekomen dat een verhuurder na jaren alsnog een huisvestingsvergunning voor de huurder aanvraagt. Als dan blijkt dat de huurder niet (meer) in aanmerking komt voor deze vergunning, dan ontvangt de huurder het bericht van de Dienst Wonen dat hij illegaal in de woning verblijft. Het wijksteunpunt neemt contact op met de Dienst Wonen als de huurder met dit probleem langskomt. Voor zover bekend heeft dit nog niet tot ontruiming geleid.

Inschakelen Bureau Zoeklicht

Een aantal malen heeft een woningeigenaar na aankoop van een pand Bureau Zoeklicht verzocht een onderzoek

in te stellen. De eigenaar hoopt dat Zoeklicht woonfraude vindt en de woning op deze manier leegkomt. In één geval heeft de eigenaar Zoeklicht 32 keer gebeld met onjuiste meldingen.

Opleveren woningen met gebreken

Het komt regelmatig voor dat woningen bij aanvang van de huurovereenkomst worden opgeleverd met kleine gebreken. Verhuurders verwijzen naar het Besluit kleine herstellingen en geven aan dat de huurder zelf verantwoordelijk is voor het wegwerken van deze gebreken. Een woning behoort echter in een behoorlijke staat ter beschikking van de huurder te worden gesteld.

Short stay

Naast de gemeentelijk vastgestelde regels met betrekking tot short stay verhuur, hebben ook in ieder geval twee corporaties dit “product in de markt gezet”. Het gaat dan vooral om verhuur aan buitenlandse studenten. De huurcommissie heeft in een zaak uitspraak gedaan en is van mening dat geen sprake is van een tijdelijke huurovereenkomst. De verhuurder is in beroep gegaan bij de kantonrechter. Voor zelfstandige huurwoningen lijkt deze short stay verhuur op het eerste gezicht niet in overeenstemming met de huisvestingsverordening.

Collectieve stookinstallaties

Oude collectieve stookinstallaties in complexen leiden met regelmaat tot geschillen over de redelijkheid van de eindafrekening. Huurders stellen de redelijkheid van de hoge energiekosten van een verouderde collectieve ketel ter discussie, met wisselend succes. In sommige complexen ontbreekt individuele bemetering, waardoor energiebewust stookgedrag wordt ontmoedigd. De wijksteunpunten hebben zich voorgenomen om aan deze specifieke problematiek voor huurders en milieu meer aandacht te besteden.

Exorbitante huurverhoging geliberaliseerde woningen

Indien sprake is van een geliberaliseerde huurprijs kan een verhuurder een exorbitante huurverhoging voorstellen, tot honderden euro's per maand. Dit is gebeurd in een complex in ZuiderAmstel, waardoor grote onrust is ontstaan. Ook in Oud-Zuid zijn enkele huurders met een voorstel tot exorbitante huurverhoging naar het wijksteunpunt gekomen. Zolang de verhuurder zich

houdt aan de bepalingen in de huurovereenkomst en de vrije markthuur niet overstijgt is de huurverhoging wetmatig gezien redelijk.

Herhuisvesting

Als huurders moeten verhuizen wegens stedelijke vernieuwing vindt een intakegesprek plaats. Een medewerker van de corporatie komt op bezoek bij de huurder om verhuishwensen en mogelijkheden te bespreken. Er komen regelmatig huurders bij de spreekuren in Nieuw West die zeggen dat deze afspraken niet schriftelijk zijn bevestigd en dat ook de corporatie geen schriftelijke afspraken kan overleggen. Dit leidt tot onduidelijkheid bij huurders. De onduidelijkheid wordt groter op het moment dat een herhuisvestingstraject jaren duurt of wanneer de huurder niet goed Nederlands begrijpt. Dit signaal is neergelegd bij de Amsterdamse Federatie die aangeeft dat afspraken bevestigd moeten worden. De Federatie zoekt uit of dit ook gebeurt.

Geen huurtoeslag door bijtelling servicekosten (Woningnet)

Het is een aantal keer voorgekomen dat woningen via Woningnet worden aangeboden met vermelding dat huurtoeslag mogelijk is. Na tekenen van de huurovereenkomst blijkt echter dat door bijtelling van een deel van de servicekosten de rekenhuur de toeslaggrens overstijgt. In de bij de wijksteunpunten bekende gevallen is de huur alsnog op verzoek van het wijksteunpunt aangepast door de corporatie.

Inwonenden

In een tweetal gevallen heeft een corporatie inwonende familieleden via de hoofdhuurder dringend verzocht om een andere woning te zoeken. Volgens het wijksteunpunt bestond hier geen aanleiding toe. Er was geen sprake van overlast of overbewoning. De corporatie heeft inmiddels aangegeven inwonenden niet meer zomaar te zullen aanspreken. Opvallend was overigens dat de corporatie op de hoogte was van het zoekgedrag via Woningnet van de inwonende familieleden.

Een andere corporatie weigert de woning toe te wijzen aan een vader met twee volwassen inwonende zoons. Het argument is dat de woning bedoeld is voor een huishouden met kleine kinderen. Hierop is met ondersteuning van het wijksteunpunt met succes bezwaar gemaakt bij de klachtencommissie toewijzing corporatiewoningen.

6

Signaleringen

Omzetting tijdelijke contracten in gebruikscontracten

Na vijf jaar verhuur op basis van de Leegstandwet worden contracten soms omgezet in gebruikscontracten. Op deze manier worden woningen langer dan vijf jaar tijdelijk verhuurd door woningcorporaties. Deze woningen blijven buiten de reguliere woningverdeling.

Kosten tuinonderhoud

De kosten voor tuinonderhoud blijven aanleiding geven tot procedures. In Osdorp zijn bewoners in een complex en masse naar de huurcommissie gestapt. Verhuurder Eigen Haard is het oneens met een eerdere uitspraak van de huurcommissie die de tuinkosten voor één huurder verlaagde. Daarom wil de verhuurder deze uitspraak niet laten gelden voor de overige huurders in het complex. Ymere heeft in een complex op IJburg de tuinbijdrage na een onderbouwd verzoek van het wijksteunpunt wel geschrapt. In Geuzenveld-Slotermeer heeft de corporatie na vele procedures het tuinfonds geschrapt en bedragen terugbetaald.

In andere complexen is de discussie over of de tuin openbaar dan wel privé is nog niet uitgewoed. Verder is het wijksteunpunt in Oud-Zuid tuingeld tegegekomen voor dakgras en werd er geld in rekening gebracht, terwijl helemaal geen tuin aanwezig was. De voorbeelden geven aan dat dit knelpunt per casus anders ligt. De wijksteunpunten streven er naar om in goed overleg tussen huurders en verhuurder tot collectieve oplossingen te komen.

Energie label

Hoewel het energielabel bij nieuwe verhuringen verplicht moet worden opgesteld, hebben de medewerkers van de wijksteunpunten nog geen label gezien. Huurders hebben er nog nauwelijks interesse voor.

Reclame energiecontracten

Bij een aantal woonsprekuren kwamen huurders met brieven van corporaties met het verzoek om over te stappen op een andere energieleverancier. Deze brieven leiden tot verwarring bij huurders. Door de wervende toon ontstaat bij een aantal huurders de indruk dat men het aanbod niet mag laten lopen. De betreffende bewonerskoepels zijn geïnformeerd. Ymere heeft inmiddels laten weten dat het beter was geweest om even vooraf te overleggen met de bewonerskoepel.

Sloophomaden

Iedereen is het er over eens is dat het onwenselijk is dat huurders binnen een paar jaar twee keer moeten verhuizen vanwege sloop of renovatie. Toch komt het voor, zoals bij een complex voor senioren in Osdorp.

Geen wisselwoning bij garantie nieuwbouw

In ieder geval Ymere stelt geen wisselwoning beschikbaar voor huurders die na sloop in afwachting zijn van nieuwbouw. Huurders krijgen een stadsvernieuwingsurgentie, een andere woning met huurovereenkomst en een terugkeergarantie voor de nieuwbouw. Hierdoor moet de huurder zelf zorgen voor stoffering en de huurprijs voor de andere woning is hoger dan de oude huur. De huurder ontvangt eenmaal verhuiskostenvergoeding, maar draagt zorg voor tweemaal stoffering. Het is geen knelpunt dat veel voorkomt en is neergelegd bij de bewonerskoepel. Het onderwerp is ook besproken in een overleg van herhuisvestingsmanagers bij corporaties. Zij delen de mening dat een huurder niet voor extra kosten moet komen te staan als hij daadwerkelijk terugverhuist. In de praktijk wordt volgen hen in principe maatwerk geleverd.

Verhuiskostenregeling bij onzelfstandige woonruimte

Een corporatie is niet verplicht om een huurder van onzelfstandige woonruimte een verhuiskostenvergoeding te betalen bij gedwongen verhuizing in verband met sloop of renovatie. Dit betekent in de praktijk dat huurders afhankelijk zijn van het beleid van de corporatie of dat per geval onderhandeld moet worden. De wijksteunpunten hebben hier weinig mee te maken.

Sociale problemen

Bij de wijksteunpunten buiten de ring komen veel mensen met complexe sociale problemen. Nog vaker komen mensen langs die een sociale urgentie wensen. Het gaat vaak om onwenselijke situaties zoals huiselijk geweld, alleenstaande moeders die inwonen bij familie of kennissen, dakloze mensen of mensen met grote financiële problemen. Het wijksteunpunt kan vaak niet veel meer dan zorgen dat de mensen in contact komen met hulpinstanties of de Dienst Wonen indien iemand in aanmerking komt voor een sociale urgentie.

Van Groot naar beter

Een alleenstaande huurster in Amsterdam Noord wil mogelijk gebruik maken van deze regeling, maar krijgt te horen dat de woningen in het complex na leegkomst geliberaliseerd verhuurd gaan worden. Hierdoor kan de huurster geen gebruik maken van de regeling en ziet af van mogelijke verhuizing. Wijksteunpunten ontvangen af en toe signalen dat oudere bewoners uit grote woningen willen verhuizen, maar dat een hogere huurprijs voor de andere woning hen tegenhoudt.

Dit is een bestaand en bekend knelpunt bij het aanjaagteam grote woningen.

Puntenboeken woonomgeving en hinderlijke situaties

De huurcommissie werkt de puntenboeken niet actief bij. Dit levert geregeld discussies op bij de huurcommissie. Het is onduidelijk hoe de huurcommissie komt tot vaststelling van de punten bij nieuwe straten. Door deze onduidelijkheid lijkt het alsof deze rubriek ruimte biedt voor afwijkingen van de standaard. Dit leidde al tot kantonrechterzaken van de zijde van verhuurders. De huurcommissie is op de hoogte van dit knelpunt, maar gaat vooralsnog niet over tot actualisering van de puntenboeken.

Verplichte parkeerplek

Wijksteunpunt Wonen Groot Oost heeft bij Het Oosten, tegenwoordig Stadgenoot, de discussie over verplichte huur van parkeerplaatsen aangezwengeld. Inmiddels heeft Het Oosten laten weten verzoeken om geen parkeerplaats te huren, serieus te bekijken en indien mogelijk de huurder tegemoet te komen. Dit knelpunt met oplossing is onder de aandacht van de andere wijksteunpunten gebracht. Inmiddels speelt er een zaak in Osdorp.

Trapverlichting

Wijksteunpunt Wonen Groot Oost heeft huurders ondersteund die een procedure tegen de verhuurder wilden starten wegens het ontbreken van trapverlichting. De huurcommissie stelde de ene huurder in het gelijk, maar de andere niet. De verhuurder heeft in de door haar verloren zaak beroep aangetekend bij de kantonrechter. Deze beoordeelt dat het aanwezig zijn van straatverlichting voldoende is. Er is volgens de kantonrechter dus geen sprake zijn van een gevaarlijke situatie. Het komt niet vaak voor dat trapverlichting geheel ontbreekt.

Publicaties aantasten huurbescherming

In Het Parool heeft een artikel gestaan met als strekking dat een huurder moet verhuizen als de eigenaar kan aantonen dat de huur te laag zou zijn om een winstgevende exploitatie mogelijk te maken. De strekking van het artikel klopt niet met de werkelijkheid. Tot op heden is één uitspraak bekend waarbij een rechter de huurder heeft bevolen de woning te verlaten omdat die de nieuwe huur na renovatie niet kon betalen. Het ging echter om een zeer uitzonderlijke en specifieke situatie. Enkele verontruste huurders hebben wijksteunpunten gebeld om te vragen of zij nu hun huurbescherming kwijt zijn. Publicaties naar aanleiding van een rapport van het CPB over het vrijgeven van de huurwoningmarkt hebben ook tot verontruste telefoontjes geleid. ●