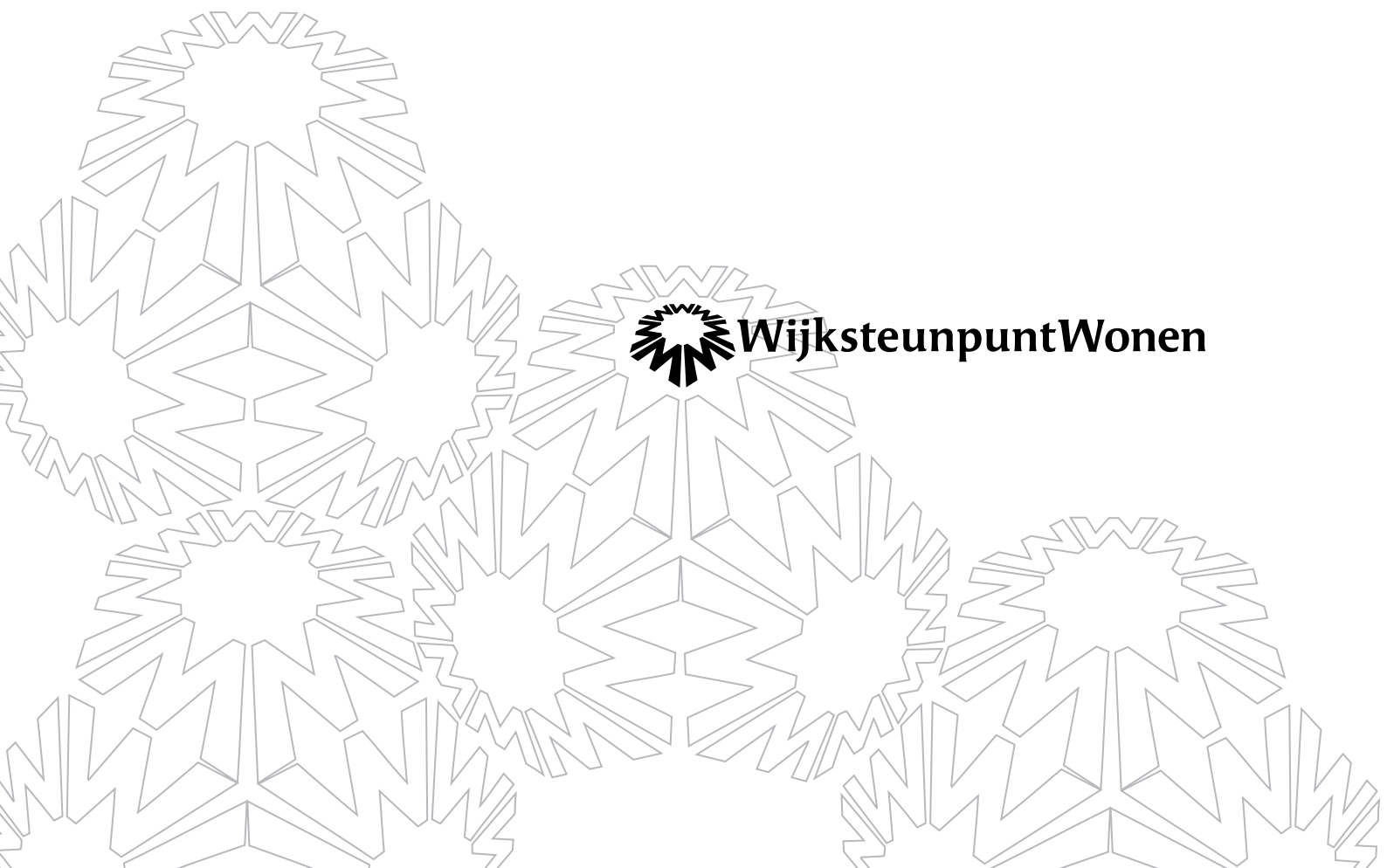




Jaarverslag
Onafhankelijke 2009
bewonersondersteuning





Wijksteunpunt Wonen

Inhoud

Voorwoord	5
Samenvatting	6
1 Twaalf wijksteunpunten, één structuur	9
2 Individuele voorlichting en hulpverlening	17
3 Collectieve bewonersondersteuning	25
4 Ondersteuning belangenbehartiging	27
5 Participatie: meer bewoners actief voor de buurt	29
6 Signalering	35
Colofon	39

Geachte lezer,

Dit jaarverslag over 2009 toont de verdere groei in ontwikkeling van de Wijksteunpunten Wonen in Amsterdam. Op vele fronten zijn nog meer resultaten geboekt dan in 2008. Het project is voor de tweede maal positief geëvalueerd en bewijst haar nut voor de Amsterdammers. Het is een goede keuze gebleken de komst van de wijksteunpunten in alle stadsdelen op te nemen in het programmakkoord van het college voor de periode 2007-2010. De organisatie is voortvarend ter hand genomen. Er is een stabiel netwerk van lokale organisaties ontstaan. Zo krijgt de Amsterdamse huurder de stimulans, het advies en de ondersteuning die nodig en gewenst zijn om de gewenste woonsituatie te creëren. Dat is van groot belang in de overspannen woningmarkt, waarbinnen bovendien een grote transformatie optreedt.

Het ligt voor de hand deze succesformule met kracht voort te zetten in de komende collegeperiode. Het samengaan van stadsdelen biedt de uitdaging ook de wijksteunpunten in die wijken organisatorisch samen te voegen, zonder verlies aan kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening en de laagdrempelige voorzieningen in de directe omgeving van de bewoners. Het idee is de bestaande loketten tenminste te handhaven. Als door samenvoeging een beperkt efficiencyvoordeel te halen is kan dit ingezet worden op nieuwe ontwikkelingen en

opvang van bestaande onderbezetting. Zo zal in 2010 de energieprestatie onderdeel worden van de woningwaardering. Dat verandert de maximale huur én geeft extra druk op energiebesparingstrajecten. Verder blijft door de hoge marktdruk de vraag naar advies en ondersteuning in de oude stadswijken groot.

De wijksteunpunten in Noord, Zuidoost en Nieuw West zijn relatief klein en beschikken over weinig formatie. Dit is als knelpunt naar voren gekomen in de recente evaluatie. Gezien de opgave op de terreinen stedelijke vernieuwing en leefbaarheid en de wens bij te dragen aan het opzetten of versterken van lokale huurdersorganisaties en hun diversiteit is uitbreiding van de personele capaciteit hier op zijn plaats. Dit was ook het uitgangspunt voor het oorspronkelijke groeimodel in deze wijken.

Het verslag biedt een duidelijk overzicht van de vele knelpunten, de ondersteuning, de projecten en de signalen die dit oplevert over ontwikkelingen op de Amsterdamse woningmarkt. We wensen u veel leesplezier.

*Met vriendelijke groet,
namens de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen,*

Eef Meijerman, voorzitter

Samenvatting

De Wijksteunpunten Wonen zijn in 2009 flink op stoom gekomen. Na twee jaar staat er een gedegen organisatie met 12 lokale wijksteunpunten en een faciliterend stedelijk bureau. Natuurlijk blijft de wens staan om met name in de stadsdelen buiten de ring A10 meer in te kunnen zetten op ondersteuning van bewoners. Ook de participatie van bewoners die traditioneel minder actief zijn in het overleg met hun verhuurder verdient daar nog versterking. Niet voor niets is vanaf de start een groei-model het uitgangspunt.

Vijf basistaken

Elk wijksteunpunt wonen voert de vijf basistaken uit:

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

Resultaten in cijfers

In 2009 zijn er weer meer contacten met bewoners geweest, en zijn meer bewoners geholpen tijdens de inloopsprekuren en met het starten van procedures. Er waren in 2009:

34.258	geregistreerde contacten met bewoners
8.389	bezoeken aan een inloopsprekuren
3.696	woningopnames
3.869	gestarte huurprijsprocedures
149	ondersteunde bewonerscommissies
40.800	unieke bezoeken op www.wswonen.nl
202.100	unieke bezoekers op www.huurders.info

En er is voor de Amsterdamse huurders € 1.002.996 aan woonlasten bespaard op jaarbasis.

Individuele voorlichting

Het aantal geregistreerde contacten met bewoners is in 2009 verder toegenomen. Deels is dit te verklaren door een meer uniforme vastlegging van de contacten in het registratieprogramma. De vragen van bewoners bij de Wijksteunpunten Wonen binnen de ring A10 gaan nog altijd vooral over de huurprijs en bijkomende kosten, en over achterstallig onderhoud. Buiten de ring is het grote aandeel vragen over woonruimteverdeling opvallend, maar ook te verklaren door de stedelijke vernieuwingsprojecten waarvoor veel bewoners moeten verhuizen. Het aandeel vragen over de huurprijs en achterstallig onderhoud neemt buiten de ring ook duidelijk toe.

Het aantal gestarte procedures is dit jaar weer toegenomen, vooral door een paar grotere complexzaken over één onderwerp. Het succespercentage bij de procedures is nog altijd hoog en ongeveer hetzelfde gebleven. Er is op jaarbasis in 2009 voor ruim één miljoen euro voor de Amsterdamse huurders bespaard, per gestarte procedure was dit gemiddeld € 63 per maand. Ook is het natuurlijk een mooi succes wanneer de verhuurder alsnog aan de slag is gegaan met het verhelpen van onderhoudsgebreken.

Het Emil Blauw Proceskostenfonds is in 2009 voor weer meer huurders belangrijk geweest. Er zijn 417 huurders door de wijksteunpunten naar dit fonds verwezen. Dit is een stijging van 19% ten opzichte van 2008.

Collectieve bewonersondersteuning

Bij gezamenlijke problemen in het complex kunnen bewoners een beroep doen op de bewonersondersteuner van het wijksteunpunt. Deze kan bewoners adviseren over het bundelen van hun krachten en bijvoorbeeld het oprichten van een bewonerscommissie. Bewonersondersteuners zijn vooral actief in complexen waar de verhuurder min of meer ingrijpende plannen maakt voor de woningen: splitsing, aanpak achterstallig onderhoud, renovatie of zelfs sloop van de woningen. Natuurlijk kunnen ook de individuele bewoners in deze complexen op hulp en advies van de bewonersondersteuners rekenen.

In 2009 hebben bijna 150 bewonerscommissies een beroep op ondersteuning kunnen doen.

Ondersteuning belangenbehartiging

De wijksteunpunten ondersteunen en adviseren de initiatieven om te komen tot een lokale huurdersorganisatie per stadsdeel. De manier waarop en mate waarin dat gebeurt is afhankelijk van de lokale vraag en nader gemaakte afspraken met de lokale subsidiegever. In alle stadsdelen binnen de ring is inmiddels een lokale huurdersvereniging actief. In de stadsdelen buiten de ring is de organisatiegraad lager. Dit gegeven, in combinatie met de beperkte personele capaciteit in dat gebied, zorgt ervoor dat het aantal initiatieven daar nog beperkt is.

Participatie

De functie van de participatiemedewerkers binnen de Wijksteunpunten Wonen is dit jaar duidelijker uitgekristalliseerd. Er is in 2009 een groot scala aan projecten in uitvoering gekomen, waarmee bredere groepen bewoners betrokken zijn geraakt bij het wonen en hun wijk. Er zijn in alle wijken vele tientallen voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, vaak ook in samenwerking met migranten-zelforganisaties.

Signalering

Wanneer de wijksteunpunten knelpunten signaleren, hebben zij ook een rol in het zoeken naar een meer structurele oplossing daarvoor. Wanneer de mogelijke oorzaak ligt in beleid van de gemeente Amsterdam, een stadsdeel of een bepaalde corporatie, wordt de signalering door de lokale coördinator aangekaart bij de betreffende contactpersoon. Het Stedelijk Bureau signaleert of er vanuit de lokale knelpunten ook op stedelijk niveau aandacht nodig is.

De signaleringen hebben in 2009 vooral betrekking op:

- ▶ bemiddelingsbureaus
- ▶ woonruimteverdeling
- ▶ splitsing
- ▶ tijdelijke verhuur.

De wijksteunpunten doen dit jaar meer dan 600 meldingen van ongewenst verhuurgedrag bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV).



Excursie participatiemedewerkers

Twaalf wijksteunpunten, één structuur

Na het besluit van gemeente en stadsdelen om structureel middelen in de begroting op te nemen voor de Wijksteunpunten Wonen is er vanaf 2009 een goede basis voor onafhankelijke bewonersondersteuning in Amsterdam. De tweede evaluatie van de Wijksteunpunten Wonen die in het najaar van 2009 verscheen, was net als de eerdere positief. De bekendheid is toegenomen en daarmee het aantal contacten en verzoeken om ondersteuning. Bij de wijksteunpunten met een relatief krappe personele bezetting leidt dit in 2009 tot hoge werkdruk en het soms niet kunnen tegemoetkomen aan de vraag.

Spreekuurlocaties, wijksteunpunten en stedelijk bureau

De Wijksteunpunten Wonen doen bewoners een aanbod dichtbij huis. Er wordt niet alleen gewerkt vanuit de twaalf kantoren, de meeste wijksteunpunten houden ook spreekuur in de buurten op laagdrempelige plekken waar bewoners toch al komen.

Ook voor de locatie van de kantoren is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij lokale organisaties in het stadsdeel. Daarbij is wel van belang dat het Wijksteunpunt Wonen herkenbaar is en een duidelijk onafhankelijke uitstraling heeft.

Per stadsdeel is bepaald welke organisatie het Wijksteunpunt Wonen uitvoert. Twee wijksteunpunten werken elk voor twee stadsdelen: in De Baarsjes/Bos en Lommer en in Zeeburg/Oost-Watergraafsmeer. De uitgangspunten voor de uitvoering zijn vastgelegd in het Stedelijk Raamwerk en een convenant tussen de gemeente en de stadsdelen. In 2009 is het herziene Convenant 2009-2010 van kracht geworden. De stedelijke uitgangspunten voorzien in eenduidigheid in het takenpakket, werkwijze, registratie etc.

Uitvoerders wijksteunpunten in 2009

Wijksteunpunt	uitvoerder
De Baarsjes/Bos en Lommer	Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW)
Centrum	Stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum
Geuzenveld-Slotermeer	ASW
Groot Oost	Dynamo Welzijn
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum
Osdorp	ASW
Oud-West	Raster
Oud-Zuid	Wijkcentrum Ceintuur
Slotervaart	Eigenwijks
Westerpark	Centrum voor Opbouwwerk Westerpark tot 1/10 Stichting Dock vanaf 1/10
Zuideramstel	ASW
Zuidoost	MAAZO tot 1/7 ASW vanaf 1/7
Huurteam Tuinsteden	ASW
Stedelijk bureau*	ASW
Stedelijk spreekuur	ASW

* Het stedelijk bureau is ondergebracht bij het ASW. ASW is tevens werkgever voor een aantal lokale wijksteunpunten. De dienstverlening vanuit het stedelijk bureau is voor elk wijksteunpunt gelijk.

De vijf basistaken van elk wijksteunpunt wonen zijn in elk geval:

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

Elk wijksteunpunt maakt met het eigen stadsdeel afspraken over de te leveren prestaties op elk van deze vijf gebieden. De lokale situatie en beschikbare middelen zijn hierop vanzelfsprekend van invloed. Nog altijd is er sprake van een duidelijk verschil tussen de stadsdelen “binnen en buiten de ring”. De wijksteunpunten “buiten de ring” in Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost hebben een relatief beperkte omvang. De vraag van bewoners is daar meer dan “binnen de ring” gerelateerd aan stedelijke vernieuwing en de specifieke kenmerken van de voorraad en bewoners. De wijksteunpunten “buiten de ring” hebben geen eigen huurteam.

Het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen funktioneert op de achtergrond van het werk. Het stedelijk

bureau verzorgt het gezamenlijk registratieprogramma, deskundigheidsbevordering, kwaliteitsbevordering, diverse werksoortoverleggen tussen medewerkers, de gezamenlijke website en nieuwsbrief en desgewenst specifieke ondersteuning voor de lokale wijksteunpunten.

Huurteam Tuinsteden verzorgt woningopnames en ondersteuning bij het voeren van procedures aan huurders in de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost. Het stedelijk spreekuur is voornamelijk bedoeld voor woningzoekende huurders of anderen die niet zo gemakkelijk bij een lokaal spreekuur terecht komen. Dit betreft ook bewoners die vragen voorleggen via de centrale website.

Organisatie per wijksteunpunt

De invulling van de functies van medewerkers is direct gerelateerd aan de vijf basistaken uit het stedelijk kader:

- ▶ Huurteammedewerker.

Een huurteammedewerker doet opnames bij de bewoners thuis. Geeft informatie, advies en ondersteuning

aan individuele huurders. Ondersteunt desgevraagd en zo nodig de huurder bij het voeren van procedures.

- ▶ Bewonersondersteuner.

Deze richt zich vooral op het ondersteunen van groepen huurders bij de voorbereiding en uitvoering van ingrepen in de woning door de verhuurder. Het gaat dan onder meer om sloop, renovatie, splitsing en kleinere opknapbeurten. Ook de ondersteuning van individuele huurders bij deze ingrepen hoort daarbij.

- ▶ Participatiemedewerker.

De wijksteunpunten willen ook groepen bewoners bereiken die niet vanzelf een beroep doen op ondersteuning, en die niet vanzelf meedoen in bewonersorganisaties. De participatiemedewerker heeft specifieke deskundigheid op dit gebied.

- ▶ Coördinator.

- ▶ Secretariaat.

Aanvullend op deze functies is in een aantal wijksteunpunten een juridisch medewerker actief.

Vaak worden verschillende functies in één persoon gecombineerd en vrijwel alle medewerkers werken in deeltijd.

Personeelsformatie in fte (36 uur / week) per wijksteunpunt, peildatum 31-12-2009

Wijksteunpunt	Coördinatie	Huurteam	Bewoners	Participatie onder- steuning	Versterken belangenbehartiging stadsdeelniveau	Secretariaat	Overig	Totaal
De Baarsjes/Bos en Lommer	0,9	2,6	1,6	0,6	0,1	0,7	0,9	7,4
Centrum	1	3,8	2,3	0,4		0,2		7,7
Geuzenveld-Slotermeer	0,8		0,7			0,4		1,9
Groot Oost	0,9	2,7	1	0,6		1,5		6,7
Noord	0,2		0,6	0,8				1,6
Osdorp	0,3		0,9			0,67		1,9
Oud-West	0,8	1,8	0,8	0,7			0,7	4,8
Oud-Zuid	0,8	4,3	1,6	0,1*	0,4			7,2
Slotervaart	0,2		0,3	0,5	0,2	0,1		1,3
Westerpark	0,2	1,8	0,2	0,3	0,2	0,2		2,9
Zuideramstel	1,2	3,1	0,9	0,2	0,1	0,2	0,4	6,1
Zuidoost	0,4		0,8					1,2
Huurteam Tuinsteden	0,4	1,5				0,2		2,1

* gemiddeld over het jaar was er 0,33 fte.

Stuurgroep

De Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen bewaakt de inhoud en kwaliteit van de uitvoering van het basispakket. Ook heeft de stuurgroep een rol bij de signalering van structurele kwesties. De stuurgroep brengt hierover advies uit aan het college van B&W, portefeuillehoudersoverleg, stadsdelen en het stedelijk bureau. De stuurgroep adviseert op hoofdlijnen over de kwaliteit van de dienstverlening en de signalering. De volgende partijen zijn 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 Vastgoed Belang)
- ▶ Huurdersvereniging Amsterdam (één bestuurslid en één adviseur)
- ▶ Wijksteunpunten Wonen (twee coördinatoren).

Het stedelijk bureau voert het secretariaat en verzorgt desgevraagd inhoudelijke ondersteuning voor de Stuurgroep.

Besluit beperking aantal stadsdelen

In 2009 besluit de gemeente Amsterdam het aantal stadsdelen vanaf medio 2010 te beperken van 14 tot 7. De coördinatoren bezinnen zich op de gevolgen die dit voor de lokale wijksteunpunten kan hebben. De afspraak wordt gemaakt dat de wijksteunpunten de fusie van stadsdelen in principe zullen volgen. Daarbij is het eigen uitgangspunt dat een mogelijk efficiencyvoordeel bij een fusie ten goede zal komen aan verbetering van de dienstverlening aan bewoners. In verband met het blijvend grote beroep dat bewoners op de wijksteunpunten doen is minimaal behoud van de huidige formatie en werkgelegenheid hierbij de inzet.

Samenwerking Hogeschool van Amsterdam

De HBO opleidingen Sociaal Juridische Dienstverlening en Recht aan de Hogeschool van Amsterdam (HvA) leiden studenten op voor o.a. het werkveld van de Wijksteunpunten Wonen. Stagiairs van de opleiding SJD zijn dan ook van harte welkom om mee te werken, meestal bij de spreekuren of de huurteams. Helaas was

de belangstelling in het studiejaar 2009/2010 iets minder groot dan daarvoor. In de eerste helft van 2009 werkte een stagiair HBO recht bij het stedelijk bureau aan het samenvatten van jurisprudentie.

De wijksteunpunten kunnen ook onderzoeksopdrachten aanleveren bij de Hogeschool van Amsterdam.

Deze worden dan uitgevoerd door studenten die zich specialiseren binnen de Minor Wonen.

Dit jaar is er twee maal een gastcollege verzorgd voor studenten aan de HvA.

Evaluatie Wijksteunpunten Wonen 2008

Dit jaar verscheen het rapport Evaluatie Wijksteunpunten Wonen 2008. Dit is opgesteld door de Dienst Wonen op basis van de resultaten in 2008, de tevredenheidsmetingen onder gebruikers van de woonspreekuren resp. de huurteams, door de stadsdelen ingevulde “toetsingsformats” en inbreng van de Huurdersvereniging Amsterdam. Het rapport is eind 2009 vastgesteld in het college van B&W en het portefeuillehoudersoverleg. Ook in de gemeenteraad is het besproken.

De algemene conclusie van de evaluatie is dat het goed gaat met de Wijksteunpunten Wonen, zeker op het gebied van het bereiken en betrekken van groepen bewoners die traditioneel minder vertegenwoordigd zijn in bewonersgroepen en bij huurteamzaken. Natuurlijk is er ook een aantal aanbevelingen tot verbetering:

- ▶ bezien of het aantal formatieplaatsen buiten de ring kan worden uitgebreid;
- ▶ nog meer alert blijven op signalen over knelpunten per stadsdeel of in Amsterdam als geheel zodat deze kunnen worden opgepakt en de stuurgroep haar taak effectief kan uitvoeren;
- ▶ meer aandacht voor energiebesparing, aangezien de kosten voor energie een steeds groter aandeel vormen van de woonlasten;
- ▶ meer transparante gegevens vanuit de stadsdelen over de beschikbare financiële middelen en besteding van de stedelijke bijdrage.

De wijksteunpunten en het stedelijk bureau zijn erg tevreden met deze conclusies en aanbevelingen, en zullen hier in 2010 zeker verder mee aan de slag gaan.

Samenwerking woningcorporaties

In de praktijk hebben de medewerkers steeds vaker te maken met huurders van woningcorporaties. Effectieve aanpak van onderhoudsgebreken of huurprijzgerelateerde zaken betekent dat corporaties en wijksteunpunten niet langs elkaar maar met elkaar werken. Goede samenwerking voorkomt onnodige procedures bij de huurcommissie en onnodig lang wachten op opheffen van onderhoudsgebreken. Wijksteunpunten kunnen huurders die te maken krijgen met ingrijpende plannen van corporaties beter en meer pro-actief ondersteunen wanneer zij kunnen beschikken over goede informatie over de inhoud van de plannen.

Dit jaar zijn er in overleg tussen de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en het stedelijk bureau afspraken gemaakt om de samenwerking tussen corporaties en wijksteunpunten te verbeteren. Met een aantal corporaties zijn deze afspraken één op één uitgewerkt en is nader kennisgemaakt. Ook met de huurderskoepels zijn afspraken gemaakt. Een aantal van hen wil een bijdrage leveren aan het bemiddelen van individuele kwesties. De samenwerking richt zich verder op het bespreken van signalen over structurele knelpunten.

Scholing en kennisuitwisseling

Het stedelijk bureau organiseert scholing en andere deskundigheidsbevordering voor medewerkers van de wijksteunpunten. Jaarlijks wordt er een programma opgesteld, waarbij rekening gehouden wordt met de behoeften onder de medewerkers en actuele ontwikkelingen in het werkveld. Het resultaat van de evaluatie, die na elke scholing gehouden wordt, was bevredigend; gemiddeld gaven de deelnemers een acht. In 2009 zijn de volgende scholingen en trainingen georganiseerd:

Coachend leiderschap

In januari is er een tweedaagse cursus coachend leiderschap georganiseerd voor alle coördinatoren.

Cursus Overlegwet

Begin 2009 is de nieuwe wet Overleg Huurders Verhuurder (kortweg Overlegwet) van kracht geworden. In twee dagdelen zijn medewerkers getraind in het gebruik hiervan. Naast een juridische behandeling van de veranderingen en implicaties, is er praktijkgericht geoe-

fend aan de hand van casussen. De training is ingehuurd bij De Woonbond. De belangstelling hiervoor was groot, de training is twee maal aangeboden aan totaal ruim 40 deelnemers.

Webmasters wswonen.nl

De website www.wswonen.nl wordt gevuld door lokale medewerkers. Begin 2009 zijn enkele nieuwe webmasters geschoold in het gebruik van het content management systeem van deze website.

Onderhandelen voor bewonersondersteuners

Bewonersondersteuners staan bewonersgroepen bij tijdens het overleg met hun verhuurder. In juni is er een training Onderhandelen georganiseerd, gericht op de ondersteuning bij overleg tussen bewonersgroepen en corporaties over stedelijke vernieuwing en woningverbetering. Twee dagdelen, deel theorie over onderhandelen, deel oefenen met praktijksituaties. Er waren 18 deelnemers.

Cursus Punt van de huur

Eind april, rond de aanzegging huurverhoging, is weer de cursus "Maak een punt van de huur" gegeven. Deze is gericht op het helpen van bewoners bij het bezwaar maken tegen de huurverhoging en het maken van een puntentelling. De acht deelnemers zijn voornamelijk vrijwilligers bij de spreekuren en enkele nieuwe medewerkers.

Bijeenkomst effectief procederen

In juni is er een bijeenkomst "effectief procederen" bij de huurcommissie georganiseerd voor ongeveer 25 huurteammedewerkers. Hierbij waren drie leden van de Amsterdamse Huurcommissie aanwezig. Er is kennis en ervaring uitgewisseld over een praktische en efficiënte werkwijze bij het voeren van huurcommissieprocedures: voorbereiding van de zaak, mee te sturen informatie en woordvoerderschap bij de zitting.

Training gespreksmethodieken

In juni is er een training gespreksmethoden en -technieken van twee dagdelen georganiseerd in samenwerking met docent methodiek van de HvA Leo Witte. Casusgericht is gewerkt aan de integratie van juridische modellen met gesprekstechnieken. 15 deelnemers.

Twaalf wijksteunpunten, één structuur

Training nieuwe medewerkers

In september/oktober is er een scholing over 7 dagdelen georganiseerd voor nieuwe medewerkers en stagiaires. De training is vooral gericht op huurteamwerk, maar is dit jaar uitgebreid met onderwerpen renovaties en woning zoeken o.a. voor stadsvernieuwingskandidaten. In totaal ruim 20 deelnemers.

Bewonersondersteuning voor niet-bewonersondersteuners

In december is er een cursus "Bewonersondersteuning voor niet-bewonersondersteuners" georganiseerd. Doel van deze cursus is de kennis van huurteammedewerkers en spreekuurhouders te verbreden. Daarmee kunnen zij veel voorkomende vragen over renovaties en herstructurering beter beantwoorden en hoeven zij niet te snel door te verwijzen.

Onderhandelen/gesprekvoering

In november is er een tweedaagse training onderhandelen/gesprekvoering voor huurteammedewerkers en spreekuurhouders georganiseerd. In samenwerking met en onder leiding van Jacqueline Klopper, docent communicatie aan de HvA. Er waren twaalf deelnemers. De training wordt wegens grote belangstelling herhaald in januari 2010.

Trainingen participatiemedewerkers

Speciaal voor de participatiemedewerkers is een aantal trainingen georganiseerd, met name gericht op methodiekontwikkeling:

- ▶ Asset Based Community Development (ABCD methode) en werken aan vitale buurten, met begeleiding van Henk Lalji, adviseur team wijkontwikkeling bij het ASW.
- ▶ Effectieve burgerparticipatie. Opbouwwerkmethodieken door Leo Verkaik, adviseur bij Arcon.
- ▶ "Smaken ontmoeten elkaar, elke dag een andere maaltijd uit een ander land" door Christien Kop, adviseur bij het ASW team Wijkontwikkeling, over hoe een moeilijk bereikbare groep van diverse culturen bij elkaar is gebracht en actief en sterk is gemaakt.

Excursie participatiemedewerkers

In mei vertrokken de participatiemedewerkers voor een excursie naar twee Krachtwijken in Eindhoven. De Bennekel en Genderdal. Hier werd kennisgemaakt met bewoners en professionals van corporatie en gemeente.

Zij deelden hun informatie over methoden en activiteiten om bewoners bij de wijk te betrekken: de Buurtwinkel die ook als ontmoetingsplaats functioneert, voortuinenproject, wenskaartenactie en videofilm. Deelnemers hebben aangegeven dat de excursie leerzaam en inspirerend was.

Themabijeenkomsten

- ▶ Samenwerking Wijksteunpunten Wonen en Huurderskoepels, in samenwerking met de adviseurs van Huurderskoepels bij het Amsterdams Steunpunt Wonen. Tijdens deze bijeenkomst is ook een uitgebreid documentatiepakket uitgereikt over onder meer het participatiebeleid bij de corporaties en de afspraken die er met de huurderskoepels daarover zijn gemaakt.
- ▶ Herhuisvesting Nieuw West. Bespreken van de ingewikkelde herhuisvestingspraktijk met medewerkers van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en corporatie Far West.
- ▶ Themabijeenkomst Participatie. Over Succes- en faalfactoren voor draagvlak bij wijkvernieuwing. Twee gastsprekers, van Stichting Eigenwijks en van het Amsterdams Steunpunt Wonen, gingen hierop in naar aanleiding van een aantal voorbeeldprojecten.

Databank jurisprudentie

Ook dit jaar is de databank door het stedelijk bureau gevuld met interessante jurisprudentie op het gebied van het Huurrecht. Deze jurisprudentie is afkomstig van Huurcommissie, kantonrechters en hogere rechtsinstanties. De uitspraken worden samengevat en zijn toegankelijk voor alle medewerkers. Een stagiaire HBO-recht van de Hogeschool van Amsterdam is hierbij behulpzaam geweest.

Publiciteit

Folders en brochures

Het stedelijk bureau verzorgt het gezamenlijke informatiemateriaal voor huurders en bewonersorganisaties. De algemene folder over de Wijksteunpunten Wonen is dit jaar bewerkt tot een speciale editie voor studenten. Deze is verspreid onder alle eerstejaars studenten aan de Hogeschool van Amsterdam en de Vrije Universiteit.

De volgende folders zijn beschikbaar:

- ▶ Wijksteunpunten Wonen, algemene folder
- ▶ Wijksteunpunten Wonen, algemene folder, Engelse editie
- ▶ Wijksteunpunten Wonen, algemene folder, editie voor studenten (nieuw)
- ▶ Informatie over de huurprijs
- ▶ Informatie toetsing van de huurprijs bij een nieuwe huurovereenkomst
- ▶ Informatie over renovatie en splitsing
- ▶ Informatie over participatie en bewonersinitiatief.

Daarnaast is er een drietal inhoudelijke brochures:

- ▶ Punt van de huur (nieuwe editie 2009)
- ▶ Grip op de Ingreep
- ▶ Basishandleiding participatie.

Websites

De Wijksteunpunten Wonen verzorgen gezamenlijk twee websites. De opmaak en infrastructuur wordt vanuit het stedelijk bureau verzorgd.

Inhoudelijke informatie voor Amsterdamse huurders is te vinden op www.huurders.info. Een deel van de informatie (met name die over huurprijs- en andere landelijke regelgeving) is ook voor huurders uit andere gebieden interessant. In 2009 is deze website door meer dan 200.000 unieke bezoekers geraadpleegd.

De website www.wswonen.nl bevat informatie over de wijksteunpunten: spreekuurtijden en -locaties, aanbod, publicaties en actuele berichten. Er is een centraal gedeelte en pagina's per lokaal wijksteunpunt. De laatste worden door de wijksteunpunten zelf gevuld.

Unieke bezoekers 2009

	huurders.info	wswonen.nl
januari	17.500	3.600
februari	16.500	3.750
maart	18.000	4.150
april	17.300	3.150
mei	17.900	3.300
juni	19.100	3.300
juli	15.400	2.800
augustus	15.300	3.000
september	16.700	3.700
oktober	17.500	3.650
november	16.800	3.450
december	14.100	2.950
Totaal 2009	202.100	40.800
Totaal 2008	182.600	33.550
	111%	122%

In de pers

De lokale wijksteunpunten verzorgen zelf artikelen voor in de buurtkranten in hun werkgebied. De meeste buurtkranten werken graag mee aan deze vorm van publiciteit.

Ook is de pers in een aantal gevallen gezocht door het sturen van een persbericht. Het verschijnen van het jaarverslag van de Wijksteunpunten Wonen, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en lokale bijeenkomsten zijn aanleiding geweest voor items in de geschreven pers en op AT5.

Onderzoeken door de Wijksteunpunten Wonen

In het kader van hun opleiding moeten de derdejaars stagiairs Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) een voor de praktijk bruikbaar onderzoek doen. Ook kunnen vierdejaars studenten SJD Minor Wonen een onderzoeksoopdracht uitvoeren.

De resultaten van deze onderzoeken bieden meestal zinvolle informatie voor één of meer wijksteunpunten. Het betreft nadrukkelijk echter geen wetenschappelijk verantwoord onderzoek.

Bereik Wijksteunpunt Wonen onder jongeren

Uit onderzoek in 2008 bleken veel jongeren onvoldoende geïnformeerd over huurrecht. Tijdens haar stage bij het Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een studente 60 jongeren tussen 18 en 30 jaar geïnterviewd met vragen over hun woonsituatie, eventuele problemen daar-

Twaalf wijksteunpunten, één structuur

bij en hun bekendheid met het Wijksteunpunt Wonen. Jongeren blijken het wijksteunpunt niet te kennen. Informatie over huurrecht zoeken ze bij voorkeur op het internet en via familie of vrienden. Als ze het daar niet kunnen vinden, verwachten ze wel bij het Wijksteunpunt Wonen aan te gaan kloppen.

Het effect van de onderhoudsprocedure

De stagiaire bij Wijksteunpunt Wonen Groot Oost heeft onderzocht of uitspraken in onderhoudsprocedures bij de Huurcommissie het gewenste effect hebben. Hiervoor zijn alle cliënten benaderd voor wie de afgelopen twee jaar deze procedure is gevoerd. Het blijkt dat zij, ondanks de procedure bij de Huurcommissie, lang moeten wachten voordat de verhuurder de gebreken verhelpt. De cliënten blijken tevreden over de begeleiding tijdens het voeren van de procedure. Zij zouden echter graag ook na afloop daarvan meer begeleiding willen krijgen.

Functioneren van Vereniging van Eigenaren

In zowel Zuidoost als Oud-Zuid is door stagiairs onderzoek gedaan naar het functioneren van Verenigingen van Eigenaren (VvE). De wat grotere VvE's in Zuidoost blijken in meerderheid wel over een onderhoudsplan te beschikken, maar ook een aanmerkelijk deel van de geïnterviewde eigenaar/bewoners en huurders weet niet of dit bij hun VvE het geval is. Het aantal VvE's met een onderhoudsplan is onder de respondenten in Oud-Zuid erg laag. Bijna de helft van de eigenaren in Zuidoost heeft behoefte aan ondersteuning vanuit het Wijksteunpunt Wonen op technisch gebied. Verder is er vooral behoefte aan advies op financieel gebied en bij de onderlinge communicatie.

Klanttevredenheidsonderzoek De Baarsjes en Bos en Lommer

In opdracht van het Wijksteunpunt Wonen De Baarsjes/Bos en Lommer is onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid. De dienstverlening werd als goed beoordeeld. Cliënten gaven het wijksteunpunt ook een klein aantal verbeterpunten op het gebied van bereikbaarheid. Het onderzoek is gedaan door een groep vierdejaarsstudenten bij de Minor Wonen.

Bekendheid- en behoefteonderzoek onder actieve bewonerscommissies

In opdracht van het stedelijk bureau heeft een groepje vierdejaars studenten een enquête gehouden onder de leden van actieve bewonerscommissies bij drie grote Amsterdamse woningcorporaties.

De respons op dit onderzoek is niet heel groot, dus er zijn geen algemene conclusies uit te trekken. De meerderheid van de respondenten is bekend met een Wijksteunpunt Wonen en ruim een derde deel maakt ook gebruik van de ondersteuning. Toch is niet altijd bekend wat het wijksteunpunt voor de bewonerscommissie kan betekenen. Een aantal bewonerscommissies geeft aan niet tevredener te zijn met de dienstverlening. Deze bevinding komt niet overeen met de uitkomst van de algemene tevredenheidsmetingen.

Wijkaanpak Nieuwendam Noord en het betrekken van migrantenbewoners

Nieuwendam Noord is één van de wijken waar budget beschikbaar is voor bewonersinitiatieven. Twee studenten van de Minor Wonen onderzochten hoe migrantenbewoners beter betrokken kunnen worden hierbij. Taal blijkt in deze wijk voor veel bewoners nog een belemmering om goed geïnformeerd te raken. Hierdoor kunnen zij de verstrekte informatie niet goed lezen en dit vormt een drempel om mee te doen aan activiteiten. Het onderzoek kende een respons van 70 bewoners die werden benaderd via speelplaatsen, scholen, een moskee en het vrouwen centrum.

Onderzoek klanttevredenheid

De jaarlijkse tevredenheidsmeting onder huurders die gebruik maakten van de diensten van een huurteam is uitgevoerd door het stedelijk bureau. De resultaten van het onderzoek zijn prima, voor de dienstverlening geven de huurders gemiddeld een 8,0. Uit 3.139 geregistreerde adressen is een aselechte steekproef getrokken van 1.000 adressen. Deze ontvingen in maart 2009 een enquête. De respons was ruim 27%. Ook de resultaten van eenzelfde onderzoek onder de bezoekers van de woonsprekuren zijn goed; de bezoekers geven de dienstverlening hier gemiddeld een 7,9. De aselechte steekproef bestaat bij dit onderzoek uit 1.400 adressen, de respons is 20%.

De volledige onderzoeksrapporten zijn gepubliceerd op www.wswonen.nl

Klachtenregeling

De wijksteunpunten kennen een gezamenlijke klachtenregeling. Deze is door de stuurgroep vastgesteld. Klanten van de wijksteunpunten kunnen de regeling vinden op www.wswonen.nl en krijgen deze op verzoek toegestuurd.

Er zijn in 2009 tien klachten ingediend. Daarvan zijn er vier door de coördinator van het betreffende wijksteunpunt terecht bevonden, in twee zaken is een financiële schikking getroffen. Er is dit jaar geen klager die gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om tegen het besluit van de coördinator in beroep te gaan bij de voorzitter van de stuurgroep.

- ▶ Een klacht van een verhuurder betreft het optreden van de advocaat van huurders. De advocaat is echter niet in dienst van het wijksteunpunt. Om deze reden wijst de coördinator de klacht af.
- ▶ Via de Dienst Wonen is een klacht van een bewoner doorgestuurd over een artikel in een buurtkrant. De klager is van mening dat dit artikel onjuiste informatie over onderhuur bevat. De klager blijkt geen reactie van het wijksteunpunt te willen, maar van de gemeente. Op grond hiervan beschouwt het wijksteunpunt de klacht als afgedaan.
- ▶ Een huurster klaagt over verschillen in de meting tussen huurteam en huurcommissie. Ook is er niet goed gecommuniceerd binnen het huurteam en zijn afspraken niet goed nagekomen. Het wijksteunpunt biedt hiervoor excuses aan en er volgt uitleg over de reden van het verschil in de puntentelling. Huurster is tevreden over de afhandeling van de klacht.
- ▶ Een klacht betreft miscommunicatie binnen het wijksteunpunt waardoor de huurder onterecht naar bouwtoezicht wordt verwezen. De klacht is terecht bevonden en de huurder ontvangt excuses.
- ▶ In één geval moest de huurster flinke kosten maken voor een huurrechtadvocaat om in beroep te gaan tegen een veroordeling, ontstaan door nalatigheid van het wijksteunpunt. Het wijksteunpunt is na constatering van deze fout onmiddellijk in actie gekomen, en is de huurster tegemoet gekomen in deze kosten. Het wijksteunpunt kan zich tegen dergelijke kosten niet verzekeren. Daarom is een risicovoorziening noodzakelijk in de begroting van het wijksteunpunt.
- ▶ Ook een andere terecht bevonden klacht wordt opgelost met een financiële schikking. In dit geval heeft het wijksteunpunt een te lage terugvordering van te veel betaalde huur aan de verhuurder verstuurd.
- ▶ Een klager is van mening dat het wijksteunpunt de verkeerde procedures voor hem heeft gevoerd. De coördinator wijst deze klacht af, de huurder had verkeerde verwachtingen van het wijksteunpunt.
- ▶ Een klaagster is van mening dat zij verkeerd advies heeft gekregen bij een overlastkwestie. Bij nader inzien had zij liever een andere actie ondernomen. De coördinator wijst de klacht af omdat de klaagster bij het advies een keuze is voorgelegd. Daarbij geeft hij aan dat bij dergelijke overlastklachten voortaan mogelijk beter doorverwezen kan worden naar een instantie voor burenbemiddeling.
- ▶ Een kamerverhuurder klaagt over het optreden van een medewerker van het wijksteunpunt. De kamerverhuurder is zelf ook huurder en meent hierdoor ernstig gedupeerd te zijn. Volgens het wijksteunpunt ligt de kwestie genuanceerder en de coördinator wijst de klacht daarom af, maar biedt aan verder in gesprek te gaan over ondersteuning van de kamerverhuurder in deze. De klager haalt de aangetekende brief waarin dit aanbod wordt gedaan, echter niet op.
- ▶ Een bewoonster klaagt over de rol van het wijksteunpunt bij de afgifte van een peildatum door het OGA. De klacht is eind 2009 nog niet afgehandeld omdat de coördinatorpost vacant is bij dit wijksteunpunt. ●

Individuele voorlichting en hulpverlening

De actieve benadering van bewoners is een belangrijk uitgangspunt van alle Wijksteunpunten Wonen. De wijksteunpunten wachten niet alleen totdat een huurder met een vraag op het spreekuur verschijnt. In alle gebieden worden de bewoners pro-actief geïnformeerd over het bestaan en de mogelijkheden van advies en ondersteuning.

Een aantal voorbeelden van deze actieve benadering:

- ▶ een brief plus folder over de wettelijke mogelijkheid de nieuwe huurprijs met terugwerkende kracht te laten toetsen tijdens de eerste zes maanden, aan alle adressen van woningen waarvoor een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven
- ▶ een brief plus folder met passende informatie aan de bewoners van panden waar een splitsingsvergunning is aangevraagd
- ▶ informatie over het aanpakken van achterstallig onderhoud door middel van huurverlaging of aanschrijving aan bewoners van panden die er slecht aan toe zijn
- ▶ informatie aan alle bewoners van een blok of flat woningen waarvan enkele bewoners met succes een procedure rond bijvoorbeeld de servicekosten hebben gevoerd, waarvan de uitspraak waarschijnlijk voor alle bewoners interessant kan zijn
- ▶ informatie aan bewoners van adressen waarvoor een vergunning in het kader van de Leegstandswet is afgegeven
- ▶ blokgewijze benadering door de huurteams.

Daarnaast organiseren alle wijksteunpunten één of meerdere inloopsprekken per week en kan er telefonisch, via e-mail en via de website een afspraak worden gemaakt.

Woningopnames

De actieve benadering wordt vooral uitgevoerd door de huurteams. Na het aanschrijven van de adressen gaan de meeste huurteams er ook op af en wordt er in één of twee rondes bij deze adressen aangebeld.

Tijdens de aanbelronde kan een woning direct worden opgenomen of kan er een afspraak worden geregeld. Veel bewoners reageren via telefoon of e-mail op het aanbod om een woningopname te doen en zijn er huurders die spontaan contact met het huurteam opnemen. In 2009 zijn er 3.696 woningopnames geregistreerd. Dit is een lichte toename ten opzichte van 2008 toen er 3.139 opnames werden geregistreerd.

Registratie van contacten

Vanaf 2009 worden bij alle wijksteunpunten alle contacten in het stedelijk registratieprogramma ingevoerd. Het apart bijhouden van “turflijstjes” is vanaf dit jaar niet meer aan de orde.

Het aantal in het systeem geregistreerde contacten is daardoor in 2009 flink toegenomen ten opzichte van vorige jaren. In 2008 waren er ruim 21.000 geregistreerde contacten, in 2009 zijn het er ruim 34.000.

In 2008 werden er naast de in het systeem geregistreerde contacten echter ook nog ca. 25.000 contacten bijgehouden op de “turflijstjes”. Sommige zeer korte contacten zijn blijkbaar niet de moeite waard zijn om ook in het registratiesysteem op te nemen. Meer dan in eerdere jaren wordt er nu wel in alle wijksteunpunten op een eenduidige manier geregistreerd.

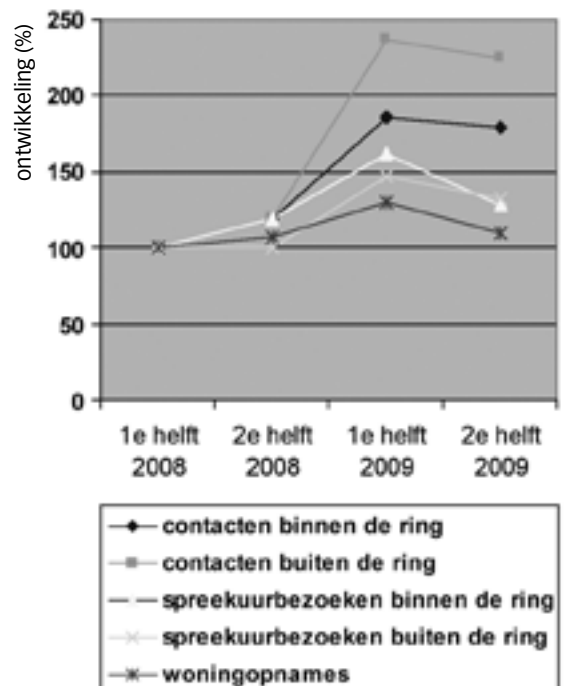
Herkomst individuele contacten per stadsdeel, inclusief contacten Huurteam

Stadsdeel	Op inloopspreekuur	Op afspraak	Op woningopnames	Overig	Totaal individuele contacten	Unieke adressen
Bos en Lommer	126	83	143	342	694	212
De Baarsjes	516	338	359	1.040	2.253	679
Centrum	1.363	818	596	3.463	6.240	1.462
Oost-Watergraafsmeer	976	232	467	420	2.095	719
Zeeburg	552	182	310	223	1.267	400
Oud-West	704	934	306	3.021	4.965	764
Oud-Zuid	1.556	697	490	3.228	6.031	1.656
Westerpark	331	216	205	571	1.323	548
Zuideramstel	727	811	349	2.960	4.847	977
Totaal binnen de ring	6.851	4.311	3.225	15.328	29.715	7.417
Geuzenveld-Slotermeer	324	148	98	680	1.250	337
Noord	249	215	164	331	959	319
Osdorp	297	10	72	114	493	220
Slotervaart	421	22	58	226	727	278
Zuidoost	223	148	79	188	638	224
Totaal buiten de ring	1.514	543	471	1.539	4.067	1.378
Stedelijk spreekuur	24	8		444	476	
Stad totaal	8.389	4.862	3.696	17.311	34.258	8.795
Huurteam Tuinsteden			470	184	654	

De 34.258 contacten betreffen 8.795 unieke adressen. Dit is een lager aantal dan in 2008, toen werden er 9.475 unieke adressen geregistreerd. De categorie "overig" betreft vooral contacten via e-mail, maar ook per brief of fax.

De toename van het aantal contacten heeft zich vooral in de eerste helft van 2009 voorgedaan. Ook dit is te verklaren door de verbeterde registratie. In de tweede helft van 2009 is er geen verdere toename te constateren, er is dan zelfs sprake van een lichte afname aantal contacten, spreekuurbezoeken en woningopnames per half jaar.

Grafiek: Ontwikkeling in aantal contacten t.o.v. eerste half jaar 2008



Inhoud van de gevraagde ondersteuning

Van de ca. 13.000 contacten die er naast de woningopnames en gestarte huurprijspcedures zijn geweest, is de inhoud van de gevraagde ondersteuning geregistreerd. Opvallend is dat vragen over achterstallig onderhoud dit jaar, vooral buiten de ring, een groter aandeel vormen binnen het geheel van onderwerpen waarmee bewoners zich melden. Ook binnen de ring is er een beperkte toename.

Het aantal vragen over woonruimteverdeling is weer flink toegenomen. Woningzoekers die zich bij de spreekuren melden hebben moeite zich te redden op de bijzonder krappe Amsterdamse woningmarkt en willen vaak hulp met zoeken vanwege de ingewikkelde regels. Ook blijft het voor minder taal- en computervaardige mensen lastig om goed gebruik te maken van Woningnet. Ook dit onderwerp speelt vooral buiten de ring: binnen de ring is het aandeel iets minder dan 5%. Het aandeel vragen over splitsing is afgenomen. In een aantal stadsdelen raken de splitsingsquota op, dit kan deze afname verklaren.

Onderwerpen aangekaart door bewoners in percentages

	2009	2008	2007
Binnen de ring	100% = 10.873	100% = 7.690	100% = 3.820
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	27% *	13%	10%
Achterstallig onderhoud	21%	21%	16%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	13%	13%	14%
Renovatie/opknapbeurt	11%	9%	12%
Splitsen/samenvoegen	3%	9%	10%
Overig	25%	35%	38%
Buiten de ring	100% = 2.471	100% = 2.244	100% = 567
Woonruimteverdeling/-zoeken	43%	40%	39%
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	14%	6%	4%
Achterstallig onderhoud	13%	8%	8%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	8%	8%	8%
Renovatie/sloop/uitplaatsing	4%	7%	9%
Overig	18%	31%	32%

* in 2008 en 2007 was deze categorie beperkt tot huurprijs en huurverhoging. Nu tellen hier ook andere huurprijzenkwesties mee. Meerdere contacten van dezelfde bewoners over hetzelfde onderwerp zijn één keer geteld.

2



Spreekuur bij Wijksteunpunt Wonen Centrum

Procedures

Het ondersteunen van huurders bij het voeren van huurprijsprocedures blijft een belangrijke kerntaak bij de Wijksteunpunten Wonen. De ondersteuning bestaat uit hulp bij het invullen van de benodigde standaardbrieven en formulieren en desgewenst begeleiding bij de zitting van de huurcommissie of kantonrechter.

In 2009 zijn met behulp van de wijksteunpunten 3.869 procedures gestart.

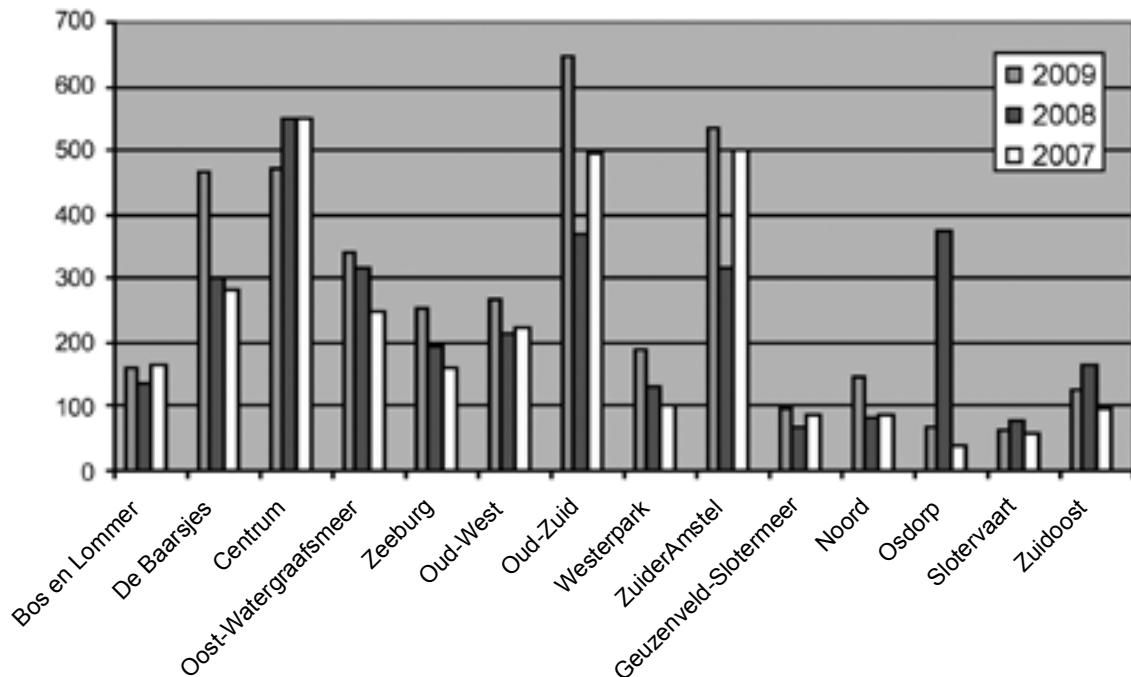
De tabellen hieronder geven een beeld van deze procedures, naar spreiding over de stad en naar inhoud van de zaken.

Gestarte huurprijsprocedures per stadsdeel

Stadsdeel	2009	2008	2007
Bos en Lommer	163	137	166
De Baarsjes	468	303	286
Centrum	475	552	554
Oost-Watergraafsmeer	343	318	250
Zeeburg	257	196	160
Oud-West	271	215	227
Oud-Zuid	651	372	499
Westerpark	190	134	105
Zuideramstel	539	318	502
totaal binnen de ring	3.357	2.545	2.749
Geuzenveld-Slotermeer	101	69	90
Noord	147	84	90
Osdorp	71	375	41
Slotervaart	63	81	60
Zuidoost	130	167	98
totaal buiten de ring	512	776	379
totaal	3.869	3.321	3.128

Het aantal gestarte procedures is dit jaar verder toegenomen, vooral binnen de ring. De toename is onder meer te verklaren door een grote complexzaak over servicekosten in Oud-Zuid. De afname buiten de ring komt vooral door een extreem grote complexzaak in Osdorp in 2008. Ook in 2009 was er een aantal complexzaken, maar deze betreffen minder woningen.

Verloop aantal gestarte procedures per stadsdeel



Gestarte procedures naar soort procedures, de laatste drie jaar

Procedure	2009	2008	2007
Onderhoudsprocedure	1.182	1.053	1.116
Huurverlaging punten	157	169	193
Toetsing aanvangshuurprijs	509	362	402
Vaststellen servicekosten	1.115	932	660
Huurverhoging	515	517	592
Uitsplitsen all-in huur	179	83	53
Overige procedures	212	205	112
Totaal Amsterdam	3.869	3.321	3.128

De behandeling van de procedure bij de Huurcommissie kan lange tijd duren. De Huurcommissie heeft tijd nodig voor administratieve afhandeling, plannen en uitvoeren van huisbezoeken, verder onderzoek en zittingen en verwerking van de uitspraak. Huurders koppelen de ontvangen uitspraak ook vaak niet terug. Pogingen vanuit het stedelijk bureau om uitspraken te achterhalen uit een openbaar register zijn tot nu toe zonder resultaat. Mogelijk dat de komende reorganisatie van de Huurcommissies hierin verbetering kan brengen.

De succespercentages en opbrengst in de tabellen hierina zijn gebaseerd op de uitspraken die wel zijn ontvangen of andere beschikbare informatie. Zo worden bij kwesties rond all-in-huren of de afrekening servicekosten ook geregeld schikkingen getroffen. Succes is niet alleen een mogelijk financieel voordeel voor de huurder. Bij de onderhoudsprocedure kan het ook betekenen dat de verhuurder de gemelde gebreken heeft verholpen.

Succespercentage afgeronde procedures

Procedure	2009	2008	2007
Onderhoudsprocedure	61%	64%	60%
Huurverlaging punten	77%	84%	80%
Toetsing aanvangshuurprijs	77%	75%	77%
Vaststellen servicekosten	85%	52%	85%
Huurverhoging	82%	85%	70%
Uitsplitsen all-in huur	74%	79%	62%
Overige procedures*	96%	79%	73%

* 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.

De succespercentages zijn in 2009 niet sterk gewijzigd. Na een dip in het slagingspercentage bij de servicekostenprocedures in 2008 vanwege een grote verloren complexzaak, is het percentage ook daar weer terug op het gebruikelijke niveau.

Financieel voordeel huurders, in 2009 afgeronde procedures

	Aantal afgerond	Gemiddelde huurbesparing per maand	Totale huurbesparing op jaarbasis
Onderhoudsprocedure	431	€ 70	€ 362.040
Huurverlaging punten	75	€ 77	€ 69.300
Toetsing aanvangshuurprijs	94	€ 117	€ 131.976
Vaststellen servicekosten	536	€ 51	€ 328.032
Huurverhoging	89	€ 19	€ 20.292
Uitsplitsen all-in huur	23	€ 331	€ 91.356
Overige procedures*	76	-	-
Totaal	1.324	€ 63	€ 1.002.996

* 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.

In 2009 is met behulp van de Wijksteunpunten Wonen door de Amsterdamse huurders op jaarbasis totaal € 1.002.996 bespaard. Dit komt neer op een besparing van € 63,- per maand per afgeronde procedure.

Emil Blaauw Proceskostenfonds

De wijksteunpunten kunnen namens huurders een beroep doen op een garantie bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Dankzij de ondersteuning door het fonds kunnen huurders hun recht halen. Het is daarmee een belangrijk aanvullend instrument voor de ondersteuning van huurders.

Elk stadsdeel stort jaarlijks een bijdrage en de centrale stad draagt bij aan het Fonds Ongewenst Verhuurgedrag. In de stadsdelen buiten de ring zijn minder zaken omdat er weinig particuliere verhuur is, de woningen gemiddeld nieuwer zijn en ook omdat het fonds daar slechts beperkte middelen heeft.

Het stichtingsbestuur van het fonds geeft een jaarverslag uit met de inhoud op hoofdlijnen, jaarrekening en accountantsverklaring. Na publicatie is het te vinden op www.wswonen.nl, onder publicaties. De coördinatoren nemen de inhoud van de zaken in hun stadsdeel op in hun kwartaalrapportages en bespreken die met de stadsdelen. Het stedelijk bureau voert het secretariaat van het fonds en de inhoudelijke en organisatorische afstemming in opdracht van het stichtingsbestuur. ●

Door wijksteunpunten naar Emil Blaauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds:	2009	2008	2007
Bos en Lommer	15	17	12
De Baarsjes	22	26	12
Centrum	79	65	53
Oost-Watergraafsmeer	40	37	27
Zeeburg	25	20	16
Oud-West	18	23	18
Oud-Zuid	74	62	64
Westerpark	16	26	17
Zuideramstel	25	18	21
Totaal binnen ring	314	294	240
Geuzenveld-Slotermeer	10	5	0
Noord	3	2	0
Osdorp	2	2	4
Slotervaart	3	1	1
Zuidoost	2	6	3
Totaal buiten ring	20	16	8
Fonds Ongewenst Verhuurgedrag	64	33	28
Proefprocessenfonds	19	6	10
Totaal procedures	417	349	286

Het totale aantal zaken via het Emil Blaauwfonds in 2009 ligt op 417.

Dat is een stijging van 19% ten opzichte van 2008.

Collectieve bewonersondersteuning

De bewonersondersteuners richten zich met name op het ondersteunen van bewoners die hun gezamenlijke belangen in een complex behartigen. Bewoners die een gezamenlijk probleem in een complex willen aanpakken, krijgen ondersteuning bij de oprichting van een bewonerscommissie en het daarna volgende overleg met de verhuurder om het probleem opgelost te krijgen. Veelal betreft dit bewoners in complexen waar de verhuurder ingrijpende plannen maakt: renovatie, wegwerken achterstallig onderhoud, sloop, samenvoegen, splitsen of een combinatie van deze aanpakken.

De ondersteuning richt zich er allereerst op bewonerscommissies goed te informeren over hun rechten en plichten. Hierdoor krijgt de bewonerscommissie zelf de bagage om met de verhuurder of eigenaar te kunnen onderhandelen over de aanpak, de gevolgen daarvan voor bewoners of zelfs een plan voor herhuisvesting en verhuiskostenvergoedingen. De bewonersondersteuner kan ook tijdens dit proces van onderhandelen actief blijven als adviseur van de bewonerscommissie.

De hoeveelheid projecten die in een stadsdeel starten of worden uitgevoerd is van invloed op de mate waarin bewoners een beroep doen op de bewonersondersteuning. Maar vooral ook de personele capaciteit bepaalt in hoeverre het wijksteunpunt een bewonerscommissie ook daadwerkelijk kan ondersteunen tijdens een langer durend project. En de personele capaciteit heeft een relatie met de (prestatie)afspraken die hierover met het stadsdeel zijn gemaakt.

Bij langer durende projecten of stedelijke vernieuwingsprocessen zoals in de stadsdelen buiten de ring, is de personele capaciteit niet toereikend om bewonerscommissies gedurende langere tijd bij te blijven staan. Dit is ook geen onderdeel van het basistakenpakket uit het stedelijk raamwerk. In deze gevallen wordt dan ook samen met de bewonerscommissie gewerkt aan structurele ondersteuning, gefinancierd door de verhuurder (meestal een corporatie, soms via de overkoepelende huurdersorganisatie). De Overlegwet en samenwerkingsovereenkomsten bij woningcorporaties bieden hiervoor een basis. Nu deze vorm van financiering van het werk van de bewonersondersteuning toeneemt, is bezinning nodig op de scheiding

tussen werkzaamheden uit het basispakket en de extern gefinancierde werkzaamheden. In 2010 zal hieraan verder gewerkt worden.

Aantal ondersteunde bewonerscommissies

Stadsdeel:	Aantal ondersteunende commissies
Bos en Lommer	4
De Baarsjes	4
Centrum	21
Oost-Watergraafsmeer	9
Zeeburg	8
Oud-West	25
Oud-Zuid	16
Westerpark	8
Zuideramstel	20
Totaal binnen ring	115
Geuzenveld-Slotermeer	3
Noord	20
Osdorp	5
Slotervaart	0
Zuidoost	6
Totaal buiten ring	34
Stad	149

Er is veel variatie in de hoeveelheid contacten die er per bewonerscommissie zijn. De ene bewonerscommissie doet eenmalig een beroep op de bewonersondersteuner omdat er advies nodig is bij de aanpak van te hoge servicekosten en gaat zelfstandig verder. De andere krijgt te maken met een ingewikkeld traject van renovatie of splitsing waardoor veelvuldig contact en actieve ondersteuning bij overleg met de verhuurder en/of het stadsdeel volgt. De aantallen contacten zeggen ook niet veel over de hoeveelheid tijd die bewonersondersteuner aan de bewonerscommissies besteedt.

Bewonerscommissies binnen de ring doen vooral een beroep op de bewonersondersteuner bij de meer ingewikkelde trajecten. Buiten de ring wordt vaker advies gevraagd over beheerskwesties (leefbaarheid, servicekosten, regulier overleg met de verhuurder). Dit lijkt verrassend omdat in Nieuw West, Noord en Zuidoost veel grote projecten in uitvoering zijn. De wijksteunpunten daar hebben echter nauwelijks capaciteit om bewoners bij deze projecten te ondersteunen en in een aantal stadsdelen zijn er andere organisaties op dit gebied actief.

3

Collectieve bewonersondersteuning

Inhoudelijke onderwerpen ondersteunde commissies

Stadsdeel:	totaal	beheer	sloop	renovatie/ splitsen	anders
Totaal binnen ring	115	27	9	62	17
Totaal buiten ring	34	20	3	6	5
Stad	149	47	12	68	22

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

Omvang complexen ondersteunde bewonerscommissies

Stadsdeel:	totaal	< 50 woningen	50-250 woningen	> 250 woningen
Totaal binnen ring	115	69	36	10
Totaal buiten ring	34	6	17	11
Stad	149	75	53	21

Een aantal voorbeelden

Van individuele klacht naar gedegen overleg

Verscheidene bewoners melden zich met klachten bij het spreekuur in De Pijp. De kelderbakken en garages in het complex staan geregeld onder water. Waarschijnlijk is hier een ingewikkelde technische oorzaak voor. De aanpak daarvan laat al jaren op zich wachten. Samen met de bewonersondersteuner zoekt een huurster naar medegegadigden voor de bewonerscommissie en er volgt een oprichtingsvergadering in het complex. Wanneer er een bewonerscommissie is, heeft deze het recht om dit punt te agenderen voor het overleg en moet de verhuuder de inbreng serieus nemen. Na de oprichting wordt de commissie geholpen met de erkenning door huurderskoepel en corporatie. Het overleg met de corporatie komt op gang, daarbij wordt ook bouwkundig advies geleverd. De corporatie gaat aan de slag, eerst met onderzoek en eind 2009 ook met de daadwerkelijke aanpak van de problemen.

Dubbeltjespanden Oost

De bewonerscommissie van de Dubbeltjespanden in Oost doet een beroep op het wijksteunpunt. Het overleg over de toekomst van hun complex loopt niet goed. De

corporatie betreft de bewoners niet bij mogelijke scenario's. Met hulp van een bewonersondersteuner wordt de positie van de bewonerscommissie bij de corporatie geformaliseerd. Het overleg komt op gang maar blijft moeizaam verlopen, vooral omdat de corporatie weliswaar een terugkeergarantie wil geven, maar dan wel met ontbinding van de huurovereenkomsten en daarmee flink hogere huren. Het wijksteunpunt zorgt voor goede voorlichting aan de commissie en de individuele bewoners, vooral over hun rechtspositie. De bewonerscommissie wordt ondersteund bij het kritisch volgen van de stappen die de corporatie zet, en het voorbereiden van klachten bij de geschillencommissie en het stadsdeel.

Beter beheer in een nieuwbouwcomplex

Aan de rand van het Centrum wordt een nieuw complex gebouwd. Enige tijd na oplevering hebben bewoners de wens om het beheer te verbeteren. De bewoners wordt geadviseerd een bewonerscommissie op te richten. Met hulp van de bewonersondersteuner komt er een enquête onder bewoners en wordt er een nieuwsbrief in het complex verspreid. Het overleg met de verhuurder komt op gang.

Overleg op gang na jarenlange onduidelijkheid

Het wijksteunpunt komt in contact met een paar oudere bewoners in Bos en Lommer. Zij willen weten wat hun rechten zijn, omdat de corporatie plannen maakt voor ingrijpend renoveren en samenvoegen. Dit horen ze al jaren, maar het lijkt er nu echt van te komen. De bewoners willen wel een commissie oprichten. De bewonersondersteuner is aanwezig bij de kennismakingsavond en licht de aanwezigen voor over de mogelijkheden, rechten en plichten. Hierna wordt de commissie geholpen met het informeren van de bewoners, organiseren van een bewonersavond en de start van het overleg. Met advies van het wijksteunpunt levert de bewonerscommissie commentaar op het te houden woonwensenonderzoek. Ook zoekt de bewonersondersteuner voor de commissie uit of voor dit project de "Woonlastenwaarborg bij energiebesparing" gebruikt kan worden. Er zullen namelijk isolerende maatregelen worden getroffen waarvoor een huurverhoging zal worden gevraagd. ●

Ondersteuning belangenbehartiging

De Wijksteunpunten Wonen bieden ondersteuning aan initiatieven om te komen tot een lokale huurdersorganisatie per stadsdeel. Ook kunnen de bestuursleden rekenen op advies en praktische hulp. Sinds 2008 maakt deze ondersteuning deel uit van het basispakket.

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 invulling van deze basistaak is afhankelijk van lokale afspraken en omstandigheden. In stadsdelen met een lage organisatiegraad van huurders, komt een initiatief lastig van de grond. Wanneer er bij het betreffende wijksteunpunt dan weinig capaciteit beschikbaar is, worden er noodgedwongen al snel andere prioriteiten gesteld. In de Evaluatie 2008 van de Dienst Wonen is dan ook met name voor buiten de ring de aanbeveling gedaan te bezien of de capaciteit uitgebreid kan worden.

Het stedelijk bureau organiseert met de staf van Huurdersvereniging Amsterdam het overleg tussen de medewerkers die zich met deze ondersteuning bezig houden. Dit overleg is gericht op het uitwisselen van ervaringen en voorbeeldprojecten.

De Baarsjes/Bos en Lommer

De participatiemedewerker is actief voor het bestuur van de Huurdersvereniging De Baarsjes/Bos en Lommer. Er is in 2009 vooral ingezet op het werven van leden en bestuursleden. Er zijn als gevolg daarvan twee nieuwe bestuursleden bijgekomen en het aantal leden is gegroeid van 30 naar circa 200 leden. Het bestuur is geholpen met het beter leggen van contact met de huurders in de stadsdelen, er is een nieuwe website online gekomen en een aantal nieuwsbrieven verschenen. Er is onderzoek gedaan naar ervaringen van bewoners met woningsplitsing.

Met het oog op de toekomstige fusie van De Baarsjes en Bos en Lommer tot stadsdeel West, heeft de huurdersvereniging in 2009 kennis gemaakt met de collega's in Westerpark en Oud-West.

Centrum

Vanuit het Wijksteunpunt Wonen Centrum wordt het bestuur van de Huurdersvereniging Centrum structureel bijgestaan. Eens per kwartaal verschijnt de nieuwsbrief waaraan een bijdrage wordt geleverd. Ook is de start van een werkgroep Publiciteit begeleid, deze werkgroep kan nu op eigen kracht verder. De participatiemedewerker heeft een gereedschapskist en draaiboeken ontwikkeld ten behoeve van het zelfstandig functioneren van het bestuur. Aan de werving van nieuwe bestuursleden is bijgedragen door onder meer het ontwikkelen van een training en gespreksstramien voor de kennismakingsgesprekken met kandidaten. De huurdersvereniging heeft circa 650 leden.

Geuzenveld-Slotermeer

De voormalige SOS groep heeft zich in 2009 ontwikkeld naar het nieuwe Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer. De meeste bewonerscommissies die in het stadsdeel actief zijn, zijn bij het Bewonersplatform aangesloten. Na het bekend worden van de concept Vernieuwingsplannen voor drie gebieden in Slotermeer is het Bewonersplatform bijzonder actief geworden rond het inspraaktraject. Zo zijn er in een drietal rondes huis-aan-huis flyers verspreid om bewoners op te roepen van hun recht op inspraak gebruik te maken. Deze oproepen zijn niet zonder succes gebleven: het stadsdeel ontving honderden inspraakreacties en alle inspraakavonden werden druk bezocht.

Het bestuur van het Bewonersplatform wordt in 2009 ondersteund door het wijksteunpunt, Stichting Dock (v/h Stichting Buurt Belangen) en de staf van Huurdersvereniging Amsterdam gezamenlijk. De mogelijkheden van het wijksteunpunt om hieraan een bijdrage te leveren worden beperkt door de personele capaciteit. Er is vanuit het Bewonersplatform vooral behoefte aan versterking van het bestuur en praktische hulp bij het bereiken van de achterban.

Groot Oost

De lokale Huurdersvereniging Groot Oost is actief voor de stadsdelen Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg. Het bestuur wordt ondersteund in het schrijven en verspreiden van nieuwsbrieven en het faciliteren van wervingsmateriaal. Ook is geholpen met het plannen en opzetten van jaarplanningen.

4

Ondersteuning belangenbehartiging

Noord

Ook in 2009 heeft het Huurdersplatform Amsterdam Noord (voorheen PHOAN) een beroep kunnen doen op het Wijksteunpunt Wonen. De ondersteuning bestond vooral uit praktische hulp bij het organiseren van bijeenkomsten voor de achterban: alle bewonerscommissies in Amsterdam Noord. Onderwerpen waren onder meer de Wijkaanpak, bewonersinitiatieven en de stedelijke vernieuwing.

Osdorp

In Osdorp is door andere prioriteiten zoals het versterken van de bestaande bewonerscommissies, nog geen stadsdeelbrede bewonersorganisatie of initiatief daartoe. De beperkte personele capaciteit van het wijksteunpunt noopt tot andere keuzes.

Oud-West

De participatiemedewerker heeft zich actief in gezet voor uitbreiding van het bestuur van Huurdersvereniging Oud-West (HOW!). Er is weer een bestuur van vier leden gevormd. Zij hebben echter beperkt tijd om zich in te zetten. In 2009 is het bestuur vooral bijgestaan bij het vernieuwen van de relatie met het stadsdeel en een goed activiteitenplan. Dit is voor het stadsdeel een voorwaarde om HOW! opnieuw te willen subsidiëren.

Oud-Zuid

Huurdersvereniging Zuid en Huurdersvereniging de Pijp kunnen beide rekenen op structurele ondersteuning. Dit betreft zowel inhoudelijke als secretariële ondersteuning. Door de ondersteuner is ingezet op het bundelen van de krachten en onderlinge samenwerking van deze huurdersverenigingen. Ook is, met het oog op de toekomstige fusie van de stadsdelen, contact gelegd met Huurdersvereniging Zuideramstel. Het project "In mijn Wijk II", gericht op energiebesparing door bewoners, was een gezamenlijke inspanning van beide huurdersverenigingen en het wijksteunpunt. De leegstand van te koop staande woningen stond in 2009 hoog op de agenda. De huurdersverenigingen Zuideramstel, Zuid en de Pijp organiseerden samen een verkiezingsdebat met het oog op de fusie van de stadsdelen. De huurdersverenigingen in Oud-Zuid zijn vertegenwoordigd in de lokale stuurgroep.

Slotervaart

In Slotervaart is geen lokale huurdersvereniging actief. Wel is er de Werkgroep Wonen en Milieu van Eigenwijks. Daarin zijn tien bewoners actief. Wonen en stedelijke vernieuwing zijn binnen deze werkgroep belangrijk onderwerp van overleg. Er is geregeld contact met de werkgroep, waarin ook de vrijwilligers bij het woonsprekuren actief zijn.

Westerpark

Met structurele ondersteuning vanuit het Wijksteunpunt Wonen is Huurdersvereniging Westerpark in 2009 officieel opgericht. Ook is de vereniging flink gegroeid, zowel in aantal bestuursleden als in aantal leden en huurders die actief willen zijn voor de vereniging. Een huis-aan-huisbrief met antwoordkaart en de daarna volgende enquête heeft geleid tot 200 reacties en veel inhoudelijke inbreng naar het bestuur. De leegstand van voormalige sociale huurwoningen is ook voor Huurdersvereniging Westerpark een aandachtspunt.

Zuideramstel

Huurdersvereniging Zuideramstel heeft een bestuur van drie leden. Zij kunnen structureel gebruik maken van ondersteuning. Het gaat dan onder meer om een bijdrage aan de nieuwsbrieven die in 2009 zijn verschenen en het voorbereiden van inspraakreacties naar het stadsdeel. De huurdersvereniging is dit jaar actief op het gebied van splitsingsaanvragen en andere onttrekkingen aan de reguliere huurwoningmarkt zoals voor short-stay. Er is met hulp van het wijksteunpunt een thema-avond georganiseerd over ontwikkelingen op het gebied van energiebesparing. Het verkiezingsdebat voor het nieuwe stadsdeel Zuid werd mede door de Huurdersvereniging Zuideramstel georganiseerd.

Zuidoost

In Zuidoost is nog geen huurdersorganisatie op stadsdeelniveau actief. Er is bij het wijksteunpunt ook geen formatie om actief de oprichting van een organisatie te initiëren of ondersteunen. In 2009 worden wel verkennde gesprekken gevoerd met een aantal bestaande bewonerscommissies over hun behoefte aan een dergelijke organisatie. Ook is er in december een voorlichtingsavond voor alle actieve bewonerscommissies. ●

Participatie: meer bewoners actief voor de buurt

Bij alle wijksteunpunten is in 2009 verder gewerkt aan het uitbouwen van netwerk met bewoners en bestaande (zelf)organisaties en instellingen, waaronder bijvoorbeeld ook het basisonderwijs. Zo komen de “witte vlekken”, gebieden waar nog nauwelijks bewoners actief zijn in het wonen, steeds duidelijker in beeld.

De discussie over wat participatie is en op welke participatie het Wijksteunpunt Wonen zich zou moeten richten, is in 2009 verder gevoerd. De gezamenlijke conclusie is dat de functie van participatiemedewerker zich richt op twee doelstellingen:

- ▶ het door meer bewoners participeren bij het wonen, vooral door bewoners uit bevolkingsgroepen die daarin nu nog niet zo veel actief zijn;
- ▶ het stimuleren van bewonersparticipatie op een zo hoog mogelijke trede van de participatieladder.

De Wijksteunpunten Wonen dragen hieraan bij door het uitvoeren van projecten met bewoners, maar ook door het leveren van input voor discussie door middel van het afgeven van signaleringen.

Elk wijksteunpunt biedt in elk geval de volgende faciliteiten/activiteiten om participatie van bewoners te bevorderen:

- ▶ Fysieke faciliteiten: vergaderzaal, computer, communicatiemiddelen
- ▶ Scholing en training
- ▶ Ondersteunen van groepen bewoners
- ▶ Stimuleren van participatie van weinig zelfredzame bewoners bij ingrepen in de woning
- ▶ Kennis verspreiden onder (vooral weinig zelfredzame) bewoners
- ▶ Netwerk van actieve bewoners

Vanuit het stedelijk bureau is aandacht voor de ontwikkeling van de functie van participatiemedewerker. Er is een groeiboek met methoden en voorbeeldprojecten. Het overleg van participatiemedewerkers wordt vooral benut voor het uitwisselen van projecten en ervaringen en bevorderen van de deskundigheid. Het doel hiervan is om in alle werkgebieden zoveel mogelijk succesvolle projecten van de grond te krijgen. In 2009 zijn dit de projecten “Groter wonen in je eigen huis” (uitgevoerd in Groot Oost), seniorenvoorlichting (Oud-West), “Bosleeuw Midden” (Bos en Lommer) en “Slim zoeken naar een woning” (Groot Oost).

Eind 2009 is de eerste themabijeenkomst participatie georganiseerd door het stedelijk bureau.

Zo'n 25 aanwezigen vanuit de Wijksteunpunten Wonen, opbouwwerk en ASW maakten eerst een wandeling in de Staalmanpleinbuurt. Hierna volgde een presentatie over betrokkenheid van bewoners bij de planvorming in twee wijken: de Staalmanpleinbuurt en Jeruzalem in Oost/Watergraafsmeer. Bijzonder in de eerste buurt is dat ondanks het uitgangspunt van de corporatie om een groot deel van de buurt te slopen, er toch meer dan 70% draagvlak voor het plan ontstond. Vervolgens zijn in discussiegroepen ook de ervaringen uit andere buurten meegenomen bij het trekken van conclusies en formuleren van aanbevelingen voor goede participatie bij toekomstige projecten.

Begin 2010 verschijnt een uitgebreid publieksverslag van deze themabijeenkomst.

In de meeste stadsdelen is naast het wijksteunpunt ook een organisatie voor opbouwwerk actief. Er zijn afspraken gemaakt over de taakverdeling tussen beide organisaties. Deze zijn afhankelijk van de lokale situatie en verschillen dus per stadsdeel.

Wijkaanpak

De betrokkenheid van de Wijksteunpunten Wonen bij de Amsterdamse Wijkaanpak verschilt per stadsdeel. Wijkaanpak is een veel breder thema dan wonen alleen. Meestal is dan ook het lokale opbouwwerk of de welzijnsorganisatie de meest betrokkene bij de wijkaanpak en het activeren van bijvoorbeeld Bewonersinitiatieven. Vanzelfsprekend werken de zeven betrokken wijksteunpunten wel samen met deze organisaties. Zij leiden bewoners met goede ideeën die niet direct aan wonen gerelateerd zijn door naar het opbouwwerk. En daar waar een initiatief duidelijk woongerelateerd is, ondersteunt het wijksteunpunt de bewoners bijvoorbeeld met het regelen van de financiële middelen.

Een deskundige op dit gebied van het ASW is bij een van de bijeenkomsten van participatiemedewerkers aanwezig om te vertellen over zijn ervaringen en de mogelijkheid om kansen te benutten. Ook presenteerden de Wijksteunpunten Wonen zich tijdens de Dag van de Wijkaanpak in het Sieraad.

Projecten

Er is in 2009 een breed scala van participatieprojecten uitgevoerd. Er is zowel veel variatie in de gebruikte vor-



Stedelijke vernieuwing Staalmanpleinbuurt

men en methodieken, als in de onderwerpen waarop de projecten zich richten:

Energiebesparende maatregelen

Centrum, Oud Zuid, Zuideramstel, Oud-West

Wijksteunpunt Wonen Centrum organiseerde een expertmeeting over Energiebesparing. Deskundigen van een aantal woningcorporaties beantwoordden vragen van bewonerscommissieleden op dit gebied. Ook gingen zij in op de (on)mogelijkheden om hun bezit in de binnenstad op energetisch gebied aan te pakken.

In Oud-Zuid kreeg het project “In mijn wijk” een vervolg, speciaal gericht op energie en wonen. Er is een speciale website online gekomen en een aantal voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Zo vinden bewoners informatie over de mogelijkheden die zij hebben om zelf, of samen met andere bewoners, tot energiebesparende maatregelen te komen.

In Zuideramstel zijn voorlichtingsavonden georganiseerd voor bewonerscommissies en huurders. In een groot complex in gemengd eigendom is een bewonerskrant verspreid en een avond georganiseerd, gericht op

Participatie: meer bewoners actief voor de buurt

het eigen initiatief van bewoners. De krant is geschikt gemaakt voor gebruik in meerdere complexen. Wijksteunpunt Wonen Oud-West organiseerde een voorlichtingsbijeenkomst over energieverbruik gericht op vluchtelingvrouwen met een laag inkomen, in samenwerking met het ASKV – steunpunt vluchtelingen. Deze vrouwen weten nu beter hoe zij hun energieverbruik kunnen beïnvloeden.

Woningzoekenden

De Baarsjes/Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer, Groot Oost, Noord, Osdorp en Oud-West

In de krappe Amsterdamse woningmarkt is het zoeken naar een andere woning nog altijd een hele opgave. Niet taal- en computervaardige woningzoekenden lopen ook aan tegen praktische belemmeringen. Zij blijken veel fouten te maken bij het instellen van hun zoekprofiel, reageren op niet passende woningen in Woningnet etc. Signalen hierover vanuit de verschillende spreekuren hebben geleid tot een aantal lokale projecten. Woningzoekenden kunnen terecht bij een inloop waar vrijwilligers hen helpen bij het zoeken en reageren op Woningnet. Deze vrijwilligers worden geworven, getraind en begeleid door de participatiemedewerker. Ook legt het wijksteunpunt contacten met instellingen of organisaties in de wijk waar gebruik gemaakt kan worden van computers om deze ondersteuning aan bewoners te bieden. De stagiairs in Geuzenveld-Slotermeer en Osdorp organiseerden een aantal bijeenkomsten waar woningzoekende eerst voorlichting kregen over het systeem, en daarna onder begeleiding konden zoeken op Woningnet. In Noord is een bijeenkomst georganiseerd gericht op het verstrekken van basisinformatie over woning zoeken via Woningnet aan ouderen en anderstaligen. In Oud-West is een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd voor jongeren die de weg op de woningmarkt nog niet goed weten te vinden en zich meestal niet op tijd inschrijven.

Voorlichting aan specifieke doelgroepen

Het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, gericht op specifieke doelgroepen, is voor de wijksteunpunten de start bij het activeren van bewoners rond het thema wonen. Vaak zijn bijvoorbeeld migrantengroepen niet of nauwelijks op de hoogte van hun mogelijkheden tot aanpak van individuele bewonersklachten en het komen tot overleg met de verhuurder. Bij het organiseren van bijeenkomsten voor deze groepen wordt

nadrukkelijk de samenwerking gezocht met andere (zelf)organisaties om hen te bereiken. Een greep uit de bijeenkomsten die in 2009 zijn georganiseerd per stadsdeel:

De Baarsjes/Bos en Lommer

- ▶ basisinformatie huurbescherming voor deelnemers aan inburgeringscursus en NT2-studenten;
- ▶ voorlichting aan de Marokkaanse achterban in samenwerking met een moskee. Deze leidt tot aanvraag van een aantal huisbezoeken door het huurteam;
- ▶ voorlichtingsavond voor Turkse mannen in samenwerking met MGT;
- ▶ via contacten met een aantal scholen voorlichting aan ouders van leerlingen, vooral migrantenvrouwen;
- ▶ voorlichtingsbijeenkomsten voor vrouwen die deelnemen aan het Sociaal Activeringsprogramma.

Geuzenveld-Slotermeer

Voorlichtingsbijeenkomst voor deelnemende vrouwen aan de inburgeringscursus (in samenwerking met de docent).

Osdorp

Vier informatiebijeenkomsten over wonen, stedelijke vernieuwing en herhuisvesting, waarvan één gericht op senioren (in gebouw van Sezo) en twee op Turkse respectievelijk Marokkaanse bewoners in samenwerking met de lokale moskeeën.

Groot Oost

- ▶ voorlichting voor de ouders van kinderen op drie basisscholen, twee ervan in samenwerking met de lokale welzijnsorganisatie;
- ▶ voorlichting aan Turkse vrouwen samen met de stichting Fetih, leidt tot afspraken voor huisbezoeken;
- ▶ samen met BMO voorlichting tijdens scholingstraject langdurig werklozen;
- ▶ voorlichting aan een Turkse vrouwenzelforganisatie;
- ▶ voorlichting voor de bezoekers van het Vonk-vrouwencentrum.

Oud-Zuid

Voorlichtingsbijeenkomst voor mannen in samenwerking met de Marokkaanse zelforganisatie.

Zuideramstel

Voorlichting aan cliënten op verzoek van DMO.

Zuidoost

- ▶ informatiebijeenkomst in samenwerking met Vikaas voor hun doelgroep en bewoners van de K-buurt;
- ▶ informatiebijeenkomst voor cliënten van Loket ZeS in het stadsdeelkantoor.

Noord

- ▶ voorlichtingsochtend voor Surinaamse, Antilliaanse en overige vrouwen over wonen en seniorenhuisvesting in samenwerking met buurtorganisatie Jasmijn;
- ▶ via contactfunctionarissen van twee basisscholen voorlichting aan ouders van leerlingen van voornamelijk migrantenvrouwen;
- ▶ voorlichtingsbijeenkomst voor vrouwen, die een organisatie willen oprichten;
- ▶ voorlichtingsbijeenkomst voor buurtbewoners in de Banne middels een theaterstuk dat door kinderen werd opgevoerd onder de noemer "DoodGewoon in de Banne";
- ▶ voorlichtingsbijeenkomst over de wijkaanpak en de rol van bewonerscommissies daarbij;
- ▶ voorlichtingsbijeenkomst voor de Afrikaanse/Ghanese gemeenschap in Noord op Internationale Vrouwendag over allerhande zaken (wonen, leefbaarheid, taboes, etc.).

Gemengde complexen huurders en eigenaar/bewoners*De Baarsjes/Bos en Lommer, Oud-Zuid en Zuideramstel*

In De Baarsjes/Bos en Lommer is door de participatiemedewerker het initiatief van een Vereniging van Eigenaren ondersteund om te komen tot een gezamenlijke bewonersgroep met huurders en kopers.

In Oud-Zuid en Zuideramstel zijn in samenwerking met de organisatie VvE-gemak bijeenkomsten voor leden en besturen van VvE's georganiseerd.

In Zuideramstel is de huurdersorganisatie ondersteund in een complex waar huurders en eigenaren lastig onderling contact maken, maar veel gezamenlijke belangen hebben. Er is een bewonerskrant gemaakt. Na verspreiding hiervan ontstaat er beter contact in het complex en dit motiveert tot optrekken voor gezamenlijke belangen richting de onwillige beheerder.

Basiscursus Wonen en Leefbaarheid*Noord, Osdorp, Zuideramstel*

Op verzoek uit de buurt is dit jaar een Basiscursus Wonen en Leefbaarheid georganiseerd voor vrouwen in

Zuideramstel. Het wijksteunpunt heeft deze cursus mede mogelijk gemaakt.

Op verzoek van en in samenwerking met een bewonerscommissie in De Banne is een Basiscursus Wonen en Leefbaarheid georganiseerd voor vrouwen in deze wijk. Er is bijgedragen aan de werving van deelnemers en gefungeerd als gastspreker.

Ook in Osdorp is de Basiscursus Wonen en Leefbaarheid weer georganiseerd.

Stedelijke vernieuwing, renovatie, splitsing

Wanneer er ingrijpende plannen voor een complex gemaakt worden, dan is het in het belang van beide partijen dat de bewoners bij de voorbereiding en uitvoering betrokken worden. Een actieve bewonerscommissie heeft op grond van de wet ook recht op dit overleg. In veel van deze complexen of buurten is echter geen bewonerscommissie. De participatiemedewerker zet zich ervoor in dat bewoners geactiveerd worden. De informatie dat er iets gaat gebeuren komt vaak van bewoners zelf door middel van signalen bij het spreekuur. In sommige gevallen benadert de verhuurder het wijksteunpunt in een vroegtijdig stadium. Dit gebeurt vooral door corporaties.

Het activeren van bewoners start meestal met het organiseren van een voorlichtingsavond. Welke mogelijkheden hebben bewoners om invloed uit te oefenen, en hoe kunnen ze dat aanpakken? Wanneer er eenmaal een bewonerscommissie gevormd is, wordt de begeleiding hiervan overgedragen aan de bewonersondersteuner in het Wijksteunpunt Wonen.

Een aantal voorbeelden van betrokkenheid van participatiemedewerkers bij stedelijke vernieuwing, renovatie en splitsing:

De Baarsjes/Bos en Lommer

- ▶ Kolenkit fase 2: na signalen uit het Bewonersplatform dat de informatie van de corporatie veel bewoners niet heeft bereikt, heeft het wijksteunpunt een eigen voorlichtingsavond georganiseerd. Hiervoor is een infokaart in meerdere talen in het complex verspreid.
- ▶ Er zijn meer dan vijf bijeenkomsten georganiseerd voor bewoners van complexen waar gesplitst wordt of is. De opkomst was in totaal ca. 200 bewoners. Ook werd het spreekuur na deze bijeenkomsten duidelijk drukker bezocht.

Participatie: meer bewoners actief voor de buurt

- In een complex met veel klachten over gehorigheid is de aanzet gegeven tot oprichting van een bewonerscommissie om overleg met de corporatie over dit onderwerp op gang te krijgen.

Geuzenveld-Slotermeer

In samenwerking met de Stichting Buurtbelangen zijn drie voorlichtingsavonden georganiseerd naar aanleiding van de concept Vernieuwingsplannen voor Slotermeer. Er werden presentaties gegeven door een advocaat en een adviseur van het Amsterdams Steunpunt Wonen. Zij gingen in op de individuele rechten van bewoners en het belang van het vormen van een bewonerscommissie om invloed op de planvorming uit te oefenen. De bijeenkomsten werden alle druk bezocht door ca. 80 tot meer dan 100 bewoners.

Groot Oost

- Blasiusstraat vernieuwbouw: voorlichtingsbijeenkomst voor bewoners met als doel commissievorming ten behoeve van overleg met de eigenaar.
- Oosterparkbuurt: verschillende bijeenkomsten vanwege renovatieplannen Eigen Haard. Naar aanleiding hiervan is een bewonerscommissie opgericht.
- Indische Buurt: voorlichtingsbijeenkomst met als doel commissievorming.
- Bijeenkomsten in diverse complexen naar aanleiding van plannen van de eigenaar tot splitsing van het eigendom.

Slotervaart

Het woonsprekuur in Slotervaart krijgt veel klachten van bewoners uit Complex 40 waar de corporatie een ingrijpende renovatie in bewoonde staat uitvoert. Na een lange periode van individuele belangenbehartiging is het met inzet van het wijksteunpunt gekomen tot een huurdersvereniging. Hiermee hebben de bewoners een betere positie in het overleg en kunnen zij zo nodig collectief procederen.

Senioren

Oud-West, Geuzenveld-Slotermeer

In stadsdeel Oud-West zijn relatief weinig voor senioren geschikte woningen. In 2008 start de klankbordgroep rond een in te richten woonzorgzone. De participatiemedewerker organiseert een speciale voorlichtingsbijeenkomst voor woningzoekende ouderen in samenwerking met de Dienst Wonen, DMO en

stadsdeel. Er is een busexcursie naar IJburg in voorbereiding om woningzoekende ouderen kennis te laten maken met dit nieuwe deel van Amsterdam waar zij mogelijk makkelijker dan in Oud-West een woning kunnen vinden.

Omdat er vanuit ouderen veel vragen zijn over sloopplannen in de buurt is er in Slotermeer een speciaal op deze doelgroep gerichte voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd.

Bewoners actief voor bewoners

Groot Oost en Oud-Zuid

Bij veel wijksteunpunten zijn op de een of andere manier bewoners als vrijwilliger betrokken.

In Groot Oost verzorgt de participatiemedewerker de werving en training voor vrijwilligers die woningzoekers helpen bij het gebruik van Woningnet. In Oud-Zuid begeleidt een medewerker de start van het vrijwilligersspreekuur dat ontstaat in verband met de toename van klandizie bij de bestaande spreekuren én de wens van bewoners om zich als vrijwilliger in te zetten.

Bestaande bewonerscommissies

De Baarsjes/Bos en Lommer, Centrum

Meestal worden bewonerscommissies bijgestaan door de bewonersondersteuner. In sommige gevallen zijn er specifieke vragen waarvoor de participatiemedewerker wordt ingezet.

Zo is er in Centrum een vaardigheidstraining gegeven. In De Baarsjes is een bewonerscommissie die vooral bestond uit "grijs en wit" geholpen met het leggen van contacten met migranten in het complex.

Noord

In Noord was er een actieve inzet bij de wijkaanpak door de participatiemedewerker bij de ondersteuning van minder zelfredzame bewoners in de wijkaanpak. Doel was nieuwe vormen van bewonersparticipatie ontwikkelen en implementeren. Er was hulp bij het indienen van bewonersinitiatieven. Ook was de rol van het wijksteunpunt het enthousiasmeren en activeren van bestaande en nieuwe bewonerscommissies om ook migranten daadwerkelijk te betrekken, uiteraard in samenwerking. Met zelforganisaties, bewonerscommissies en actieve bewoners zijn buurtfestivals, braderieën en ontmoetingsdagen georganiseerd. Ook jongeren hebben hierbij een belangrijke rol vervuld. ●



Het signaleren van ontwikkelingen op de woningmarkt is een van de basistaken van elk wijksteunpunt. Het lokale wijksteunpunt kaart deze onderwerpen zelf aan bij het stadsdeel en overige betrokken instanties. Het stedelijk bureau bundelt de signalen en rapporteert aan de hand daarvan stadsbrede problematiek. Doel is het structureel oplossen van knelpunten en het benutten van mogelijkheden.

In 2009 zijn 798 signaleringen geregistreerd. Het merendeel daarvan zijn zaken die (ook) verwezen zijn naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV). Rapportage over deze zaken wordt gedaan door het MOV. Uit de 202 overgebleven signalen is een aantal meer structurele knelpunten gedestilleerd.

Splitsen

In april 2009 is de Gedragscode splitsen ingegaan, mede naar aanleiding van signalen vanuit de wijksteunpunten en het MOV in de voorgaande jaren. De meeste splitsingen die nu worden uitgevoerd zijn echter al voor 1 april aangevraagd en daardoor vallen deze niet onder de werking van de gedragscode. Het splitsen is het laatste jaar in een aantal stadsdelen veranderd omdat er geen quotum meer beschikbaar is. Hierdoor halen eigenaren nu vele creatieve trucs uit om tóch door te kunnen gaan met het splitsen van panden. Belangrijkste trend is om woningen allereerst boven de 142 punten te maken om dan quotumvrij te kunnen splitsen, onder andere door middel van samenvoeging. In 2009 heeft het Meldpunt een notitie uitgebracht over splitsen buiten het quotum om.

Tijdelijke verhuur

Woningen dienen op grond van de Huisvestingswet gewoon verhuurd te worden. Wanneer er sloop of ingrijpende renovatiewerkzaamheden zijn gepland mogen ze tijdelijk worden verhuurd op basis van de Leegstandwet. In Amsterdam zijn er eind 2009 ca. 4000 woningen met een Leegstandwet vergunning tijdelijk verhuurd. Bijna alle vergunningen zijn door corporaties aangevraagd. Echter, de wijksteunpunten ontvangen steeds vaker meldingen van tijdelijke verhuur door corporaties buiten het vergunningensysteem van de Leegstandwet om. Het gaat dan bijvoorbeeld om tijdelijke verhuur in afwachting van planvorming of in afwachting van verkoop. Corporaties noemen de contracten 'naar aard van

korte duur', een campuscontract of in ander gevallen antikraak. De vele tijdelijke huurders weten niet waar ze (juridisch) aan toe zijn. Met een notitie over deze vorm van verhuur wil het Meldpunt dit onder de aandacht brengen van gemeente en corporaties.

Participatie grote projecten

Het valt voor verhuurders niet mee om bewoners in een vroeg stadium te betrekken bij de planvorming en hen ook daadwerkelijk mee te laten vormgeven en beslissen. Er zijn diverse voorbeelden waar dat wel goed gelukt is, met inbreng van de brede groep huurders die goed geïnformeerd zijn over hun rechtspositie. Er zijn echter ook legio voorbeelden waarin een van deze aspecten minder goed in beeld komt, en zelfs projecten waar de bewoners hun positie nog geheel moeten bevechten. De wijksteunpunten brengen hun praktijkervaringen in bij het overleg van Huurdersvereniging Amsterdam met de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Dienst Wonen om te komen tot een herziene Leidraad Participatie bij wijkvernieuwing en complexmatige aanpak. Deze wordt naar verwachting in het voorjaar van 2010 van kracht en gelanceerd tijdens een brede bijeenkomst van medewerkers van corporaties, stadsdelen, gemeente, wijksteunpunten en bewoners.

Woonruimteverdeling en Woningnet

De woningzoekers die zich melden bij de Wijksteunpunten Wonen blijken hun weg op de woningmarkt niet makkelijk te vinden. Passendheidsregels, voorrangindicaties, zoekprofielen blijken voor hen lastig hanteerbaar, en ondanks het feit dat veel mensen wel over een computer en internet beschikken, worden bij het zoeken op Woningnet veel fouten gemaakt. De blijvend krappe Amsterdamse woningmarkt met zijn vele stadsvernieuwingsurgenten is hier natuurlijk mede de oorzaak van. Wie geen urgentie heeft, ziet steeds weer anderen voorgaan. De wijksteunpunten adviseren de zoekers zoveel mogelijk over het invullen van het juiste zoekprofiel en strategisch zoekgedrag. Het blijft echter voor de medewerkers moeilijk de vele gezinnen in te krappe woningen, medisch geïndiceerden die geen passend aanbod op Woningnet zien en (dreigend) daklozen steeds weer teleur te moeten stellen. Een aparte categorie vormen de stadsvernieuwingsurgenten zelf. Ook voor hen is het aanbod beperkt, terwijl de verwachtingen vaak hoog zijn. De door de corporatie geboden hulp bestaat meestal uit het voor de huur-

der reageren op het aanbod bij Woningnet. Urgenten melden geregeld dat zij dit opdringerig vinden en dat er te weinig rekening wordt gehouden met hun wensen.

Zorgen zijn er over het plan om Woningnet volledig te digitaliseren. Met name de minder taal- en computervaardige woningzoekenden kunnen volgens de wijksteunpunten echt niet zonder een papieren Woningkrant. Ook maakt het het assisteren bij het zoeken ingewikkelder. Meer dan nu zal er voor het begeleiden van woningzoekenden een computer nodig zijn. Er is sprake van de introductie van zogenaamde Woningnet-zuilen. De wijksteunpunten zullen zich inzetten om deze ook op de eigen locaties ter beschikking te krijgen.

Huurprijs en servicekosten bij corporaties

Het is wenselijk dat een corporatie vergelijkbare gevallen na een uitspraak van een huurder ook op de andere huurders van een complex van toepassing laat zijn. Dit is helaas niet altijd het geval en levert onnodige procedures op. Soms wordt zelfs bij huurderswissel weer de onjuiste te hoge huur gehanteerd, terwijl deze al eerder door de huurcommissie gecorrigeerd was. Begin 2009 zijn over deze situaties met de corporaties afspraken gemaakt, maar toch blijven dergelijke situaties zich nog voordoen.

Introductie nieuw Woning Waardering Stelsel: energielabel

In 2009 is een wijziging van het Woning Waardering Stelsel (WWS) in voorbereiding. De huidige punten voor isolatie en stookinstallatie zullen vervallen en in plaats daarvan krijgt de woning punten op grond van het geregistreerde energielabel, en wanneer dat er niet is, het bouwjaar. Naar verwachting wordt het nieuwe systeem per 1 juli 2010 geïntroduceerd. Omdat veel woningen nog niet zijn gelabeld, gaat dit gepaard met een ingewikkelde overgangsregeling tot 1 januari 2012.

Voor de wijksteunpunten zal dit veel extra werk opleveren. Het huidige registratiesysteem zal moeten worden aangepast, want alle puntentellingen van bezochte woningen gaan veranderen. De jaarlijkse voorlichtingscampagne rond de datum van de huurverhoging zal zich speciaal hierop richten. De verwachting is dat veel huurders zich daarna met vragen over dit onderwerp tot een wijksteunpunt zullen richten. De medewerkers

zullen moeten worden geschoold in de nieuwe regelgeving en het overgangsrecht, zodat zij vragen van huurders kunnen beantwoorden. Ook moeten huurteammedewerkers de kennis in huis krijgen om een korte check te doen op de juistheid van het energielabel.

Het nieuwe puntensysteem en het energielabel kunnen voor zowel huurders als verhuurders aanleiding zijn om de energetische kwaliteit van de woning te verbeteren. De medewerkers zullen worden toegerust om initiatieven van huurders op dit gebied te stimuleren en begeleiden.

Vorbereiding reorganisatie Huurcommissie

In de praktijk van de voorlichting en het indienen en afhandelen van procedures bij de huurcommissie gaat het nodige mis. De afgelopen jaren was hier verbetering opgetreden, maar dit jaar zijn weer diverse knelpunten gesignaleerd. Het secretariaat van de huurcommissie werkt noodgedwongen met veel tijdelijke krachten. De hoop is dat met het instellen van het nieuwe Zelfstandige Bestuurs Orgaan (ZBO) Huurcommissie ook de rust en de vereiste kwaliteit bij het secretariaat weerkeert. Tegelijk met de introductie van de ZBO zullen leges voor het voeren van een procedure bij de Huurcommissie worden verhoogd. Natuurlijke personen gaan € 25 betalen, rechtspersonen € 450. De wijksteunpunten hopen dat dit niet leidt tot verhoging van de drempel om een procedure te starten.

Woonomgevingspunten veiligheid

De Amsterdamse Huurcommissie hanteert voor de woonomgevingspunten een ander beleid dan elders in het land. Voor de punten woonomgeving is hier een element veiligheid van de buurt opgenomen, dat aan verandering onderhevig is. Zo kan op verzoek soms afgevoerd worden van de puntenboeken. Dit creëert onduidelijkheid voor de huurders. De huurcommissie is verzocht hier duidelijkheid in te scheppen. Dat zal naar verwachting zijn beslag krijgen zodra de nieuwe organisatie in 2010 gevormd is, waarbij één landelijke huurcommissie ontstaat. Daarbij verdwijnt het nu nog bestaande verschil in systematiek tussen de verschillende commissies.

Wijzigen flatteringsgrenzen

Naar aanleiding van signalen bij de gesprekken voor woningzoekenden bleek in 2009 dat corporaties verouderde huurprijsgrenzen hanteren bij het aanbieden van woningen in Woningnet. Er wordt nog gewerkt met oude gemeentelijke flatteringsgrenzen zoals die golden bij de huursubsidie. Deze zijn per 2008 niet meer van toepassing. Het gaat hierbij met name om gezinnen (om precies te zijn drie- of meerpersoonshuishouden in de leeftijd 23-65 jaar) die volgens de Amsterdamse woningcorporaties niet in aanmerking komen voor huurtoeslag als de rekenhuur boven de € 548 uitkomt. De woningzoekende kan dan niet reageren in Woningnet, omdat het systeem dit blokkeert. Volgens de landelijke wetgeving kan deze groep echter aanspraak maken op huurtoeslag tot een rekenhuur van € 648. Het signaal is doorgegeven aan de AFWC maar tot op heden heeft dit, ondanks herhaaldelijke toezeggingen, nog niet tot een aanpassing van het systeem geleid.

Personele capaciteit bij de wijksteunpunten

Het aantal bewoners dat een beroep doet op advies en begeleiding door de wijksteunpunten is blijvend groot. De evaluatie van de Dienst Wonen is positief over de huidige dienstverlening. Het aantal geregistreerde contacten is in 2009 weer gegroeid. De wijksteunpunten in Nieuw West, Noord en Zuidoost hebben een erg beperkte personele capaciteit, zeker gezien de grote projecten die in deze gebieden in uitvoering of in voorbereiding zijn. De evaluatie onderschrijft dit knelpunt en raadt de stadsdelen aan hiervoor naar een oplossing te zoeken.

Door van de wijksteunpunten in Nieuw West één organisatie te maken, kan een beperkt efficiencyvoordeel bereikt worden. Toch zal dit niet genoeg zijn om de dienstverlening aan de huurders op peil te krijgen. Met name het versterken van de participatie en de ondersteuning van collectieve belangenbehartiging verdient in dit gebied een impuls. De stedelijke vernieuwing in Nieuw West is in volle gang. Elke fase in de voorbereiding en uitvoering daarvan vraagt om een blijvend goede onafhankelijke ondersteuning van bewoners en hun organisaties.

De stadsdelen Noord en Zuidoost fuseren niet. De stedelijke vernieuwing in een aantal aandachtswijken in Noord is op gang gekomen en raakt een groot aantal huurders. De laatste jaren zijn velen met een stadsvernieuwingsurgentie van Nieuw West naar Noord verhuist, waar zij nu opnieuw met ingrijpende sloop of renovatie te maken krijgen. Zuidoost kent zijn eigen ingewikkelde problematiek: veel overbewoning/te klein wonende huishoudens, steeds hogere stookkosten in de jaren70-flats en doorgaande aanpak van de woningen. De ondersteuning aan huurders in deze stadsdelen kan alleen op een voldoende peil komen wanneer de capaciteit bij de wijksteunpunten vergroot wordt.

Binnen de ring A10 is het handhaven van de huidige goede dienstverlening, met genoeg loketten en gesprekken dichtbij de bewoners de doelstelling voor de komende jaren. De grote druk op de woningmarkt, een vernieuwd puntenstelsel, splitsing, renovaties en verkoop, te hoge huurprijzen en servicekosten, vreemde verhuurconstructies en projecten rond energieverbruik betekenen ook de komende jaren genoeg werk.

In West fuseren vier stadsdelen tot één. De Wijksteunpunten De Baarsjes/Bos en Lommer, Oud-West en Westerpark hebben in 2009 toenadering tot elkaar gezocht met het oog op een toekomstige fusie. Schaalvergroting biedt hier vooral de kans dat medewerkers gemakkelijker gebruik kunnen maken van elkaars specifieke deskundigheid. Omdat het werkgeverschap nu bij drie verschillende organisaties ligt, vergt de voorbereiding van een echte fusie een zorgvuldig proces. Ook tussen de Wijksteunpunten Wonen Oud-Zuid en Zuideramstel is het gesprek over samenwerking inmiddels op gang gekomen. Voor het Wijksteunpunt Wonen Centrum is fusie niet aan de orde.

Ongewenst verhuurgedrag

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV), ondergebracht bij het stedelijk bureau, rapporteert in een eigen verslag. Hierna een aantal kerncijfers en een aantal inhoudelijke signalen.

6 Signalering

Aantal bij het Meldpunt binnengekomen signalen

	2009	2008
Bos en Lommer	37	46
De Baarsjes	24	27
Centrum	120	75
Oost-Watergraafsmeer	63	70
Oud-West	100	66
Oud-Zuid	98	99
Westerpark	39	27
Zeeburg	42	55
Zuideramstel	49	55
Binnen de ring	572	520
Geuzenveld-Slotermeer	17	5
Noord	26	9
Osdorp	1	3
Slotervaart	5	7
Zuidoost	0	5
Buiten de ring	49	29
Stad	621	535

De top drie van onderwerpen van de meldingen bij het MOV:

	2009	2008
Intimidatie, druk, fatsoen	29%	25%
Extreme huurprijs/huurverhoging/andere vreemde huurprijkswesties	17%	15%
Huuropzegging, huurbescherming	11%	12%

Bemiddelingsbureaus

De actieve controle door de Dienst Wonen op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus begint vruchten af te werpen. De signalen van de wijksteunpunten zijn daarbij heel bruikbaar voor de dienst. Deze worden gebundeld en goed onderbouwd door het Meldpunt ingeleverd.

Dit verslagjaar zijn 42 klachten ingediend. De meldingen bij de Dienst Wonen zijn mede aanleiding geweest tot het niet verlenen van vergunningen, dan wel het waarschuwen of intrekken van vergunningen. De meest opzienbarende kwestie was het intrekken van de vergunning van grote bemiddelaar Direct Wonen, waartegen al lang en veel klachten zijn ingediend voor het vragen van veel te hoge huren.

De actieve aanpak stimuleert wel de creativiteit. Nu de Dienst Wonen actiever handhaaft zien we dat in de huurcontracten de huurprijs steeds vaker in de buurt ligt van de maximale toegestane huurprijs. Daarbij ko-

men dan wel erg hoge servicekosten, waarover niets is opgenomen in de verordening. Zo zien we nu contracten met een huurprijs van € 450 met daarboven op servicekosten van € 650; de verhuurder wil uiteindelijk toch € 1100 ontvangen en als het niet via de huur mag dan dus via de servicekosten. De Dienst Wonen bereidt naar aanleiding van deze signalen een voorstel tot aanpassing van de verordening voor.

ABC handel

Een aantal huurders klaagde dat ze elke paar maanden weer een nieuwe huisbaas hadden terwijl geen enkele partij zich als verhuurder voorstelde. Elke nieuwe verhuurder deed zijn best de huurders tot vertrek te bewegen, vriendelijk en minder vriendelijk. Het Meldpunt heeft bij een aantal van deze panden onderzoek gedaan naar de opeenvolgende eigenaren en trof een zeer actieve handel aan in panden waar al een splitsingsaanvraag in behandeling was genomen. Panden werden drie, vier of zelfs vijf keer doorverkocht waarbij de uiteindelijke koopsom soms een half miljoen hoger lag dan enkele transacties daarvoor terwijl er nog niets aan het pand verbouwd was. Over deze materie heeft het Meldpunt een notitie geschreven die veel aandacht in pers en politiek opleverde. Tot concrete actie heeft dit niet geleid, wel is de handel stilgevallen als gevolg van de stagnatie van de prijzen, maar vooral ook doordat in de meest gewilde stadsdelen het quotum te splitsen woningen op is.

Illegale hotels en pensions

Nadat het Meldpunt vijf jaar geleden aandacht vroeg voor een illegaal pension in de Holendrechtstraat heeft dat in 2009 geleid tot een uitspraak door de Raad van State dat het illegale hotel gesloten dient te worden op straffe van dwangsommen oplopend tot 1 miljoen euro voor eigenaar en exploitant. Maar naast deze grote zaak ontvangt het Meldpunt vele meldingen over appartementverhuur aan toeristen, verhuur van een weekend tot weekje. Door de vele onduidelijkheden over deze vorm van verhuur, nu short-stay genaamd, is in 2009 apart beleid gekomen. Dit beleid geeft de gemeente meer houvast om op te treden tegen illegale hotels. Het Meldpunt ziet dat vooral in postcodegebied 1012 consequent gehandhaafd wordt, in andere delen van de (binnen)stad moet vaker gevraagd worden voordat handhavend opgetreden wordt. ●

Colofon

Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen **tekst**
Justine van Heusden, JUSTAR **vormgeving**
Archief Wijksteunpunten Wonen, Bas Baltus **foto's**
Drukkerij Leijten **druk**

