



## Huurdersvereniging vraagt politiek om prioriteit voor wijksteunpunten

De Amsterdammers hebben nieuwe gemeente- en stadsdeelraden gekozen. Achter de schermen wordt gewerkt aan de programma-akkoorden voor de nieuwe besturen. Dat is niet gemakkelijk, want er moet fors bezuinigd worden. De crisis en de korting op het gemeen-

tefonds eisen hun tol, in Amsterdam nog flink versterkt door de enorme kosten van de Noord-Zuidlijn. De politici moeten dus moeilijke keuzes maken. Huurdersvereniging Amsterdam (HA) vraagt hen aandacht te blijven besteden aan de ondersteuning van huurders. De druk op de wo-

ningmarkt is onverminderd hoog en er spelen vele zaken op het gebied van huren, onderhoud, renovatie, stedelijke vernieuwing en het betrekken van huurders bij de besluitvorming. Driekwart van de Amsterdamse huishoudens huurt een woning, dus de nodige aandacht voor dit

onderwerp ligt voor de hand. De HA pleit in een oproep aan de nieuwe politici voor de Wijksteunpunten Wonen: doorgaan met wat de afgelopen periode is opgebouwd. Twee positieve evaluaties en heel goede resultaten onderbouwen het pleidooi van de HA.



## Energiecheck voor huurders in Zuideramstel

Het Stadsdeel Zuideramstel heeft het Wijksteunpunt Wonen gevraagd een aanpak te ontwikkelen om woningen energiezuiniger te maken. Vanaf begin dit jaar voert het wijksteunpunt wonen in Zuideramstel op verzoek van de bewoners een energiecheck uit. De woning wordt bekeken en in een eerste berekening worden de kosten en baten tegen elkaar afgewogen. Als blijkt dat een investering rendabel kan zijn, dan helpt het wijksteunpunt om de burens erbij te betrekken en om in overleg te treden met de verhuurder. Huurders uit Zuideramstel die geïnteresseerd zijn in een energiecheck, kunnen contact opnemen met het wijksteunpunt: <http://zuideramstel.wswonen.nl>.

## Energiebesparing: theorie en praktijk

Worden de vooraf ingeschatte besparingen in de praktijk wel gerealiseerd? Die vraag komt vaak terug bij het energiezuiniger maken van woningen. Om dit in kaart te brengen is een onderzoek gestart onder de bewoners van het complex Olympia van Ymere. Bij de renovatie van dit complex worden diverse energiebesparende maatregelen genomen. Daarover is uitgebreid overleg geweest tussen de door het wijksteunpunt

wonen ondersteunde bewonerscommissie en Ymere. Over een langere periode worden energiebesparing, veranderd wooncomfort en gebruikgedrag onderzocht. De bewoners worden zowel vóór als na de renovatie geïnterviewd. Het Wijksteunpunt Wonen Oud-Zuid werkt in dit onderzoek samen met het Woonbond Kennis- en Adviescentrum. Het onderzoek wordt gefinancierd via het stadsdeel Oud-Zuid.



## Goede resultaten Wijksteunpunten in 2009

Begin maart verscheen het jaarverslag van de gezamenlijke Wijksteunpunten Wonen. De resultaten zijn goed:

- 34.258 geregistreerde contacten met bewoners
- 8.389 bezoeken aan een inloopspreekuur

- 3.696 woningopnames
- 3.869 gestarte huurprijsprocedures
- 149 ondersteunde bewonerscommissies
- 40.800 unieke bezoeken op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl)
- 202.100 unieke bezoekers op [www.huurders.info](http://www.huurders.info)

Voor de Amsterdamse huurders is op jaarbasis ruim 1 miljoen aan woonlasten bespaard.

Het volledige jaarverslag over 2009 is te vinden op <http://publicaties.wswonen.nl>

## Renovatie in bewoonde staat veroorzaakt veel problemen in Complex 40

Een langdurige, ingrijpende renovatie in bewoonde staat veroorzaakt veel problemen in complex 40 in Slotervaart. Ondanks de zware overlast zijn er geen wisselwoningen en krijgen de bewoners een vergoeding van € 1.400 in plaats van de bij een wisselwoning gebruikelijke € 5.275. Het overleg met verhuurder Stadgenoot/Far West is vastgelopen. Voor de bewoners aanleiding om via een nieuw opgerichte huurdersvereniging naar de rechter te stappen. Samen met een advocaat hopen zij alsnog een hogere vergoeding af te dwingen.

Bij de renovatie van de 300 woningen worden de ramen vervangen en de portieken opgeknapt. In meer dan 70% van de woningen worden keukens, douches en wc's vervangen. Apart is dat deze ingrijpende verbouwing gebeurt tijdens bewoning. Met Stadgenoot en Far West is met hulp van het wijksteunpunt diverse malen gekeken naar oplossingen voor de problemen die de renovatie voor de bewoners oplevert. Er zijn onder andere afspraken gemaakt over het beter en tijdig informeren van bewoners, het

aanstellen van een begeleider en een vergoeding als er langer wordt gewerkt dan afgesproken.

De verhuurder wenst alleen geen wisselwoning ter beschikking te stellen. Zij stelt dat de renovatie tijdens bewoning kan plaatsvinden en biedt een zogenaamde gebruikerswoning. Tijdens de aanpak van keukens, douches en wc's kunnen gezinnen daar verblijven om te koken, douchen en van het toilet gebruik te maken en eventueel ook te slapen. Zo ontkomt de verhuurder aan de in het Besluit Beheer Sociale Huursector vastgelegde verplichting een wisselwoning ter beschikking te stellen en de bewoners voor verhuizing en herinrichting een bedrag van € 5.275 toe te kennen. Voor de bewoners is de situatie uitermate lastig. Deze ontduiking van de regels door de corporaties heeft geleid tot Kamervragen van PvdA, Groen Links en SP. Het antwoord van de minister is dat de wet bij ingrijpende werkzaamheden een wisselwoning voorschrijft met bijbehorende vergoeding, maar dat daar in lokale afspraken eventueel van afgeweken kan worden. De corporaties beroepen



zich dan ook op de Kaderafspraken die met gemeente en Huurdersvereniging Amsterdam zijn gemaakt. Deze zijn bedoeld als aanvullende afspraken en niet om de wettelijke positie van de huurder te verzwakken. Huurdersvereniging Amsterdam is dan ook helemaal niet gelukkig met de situatie en ondersteunt de bewoners via haar Juridisch Fonds in een procedure. Het belangrijkste punt van de dagvaarding is de hoogte van de vergoeding, omdat de renovatie nu al ver gevorderd is.

## Ontbinden huurovereenkomst bij ingrijpende renovatie hoeft niet

De Bakemabuur in Geuzenveld wordt ingrijpend opgeknapt. De bewoners van een flat aan de H. Colijnstraat kregen een opzegging van hun huurovereenkomst voorgelegd. Als ze die ondertekenden kregen ze elders een nieuwe woning, met een andere indeling en tegen een veel hogere huurprijs. De meeste bewoners tekenden en vertrokken, maar eentje niet. Deze wilde graag meewerken aan de renovatie, maar wilde daarna wel terugkeren in de eigen woning en had geen behoefte aan een nieuwe indeling en een hogere huur. De woning verkeert namelijk in goede staat en is voorzien van CV en dubbel glas. "Kan niet", volgens eigenaar Rochdale. Zij eiste bij de rechter ontbinding van de overeenkomst op basis van dringend eigen gebruik. Rochdale beriep zich op het Sociaal Plan Parkstad en ook op afspraken gemaakt met de Huurdersvereniging Amsterdam. Dit zou volgens Rochdale inhouden dat de uitvoering door een enkele huurder absoluut



niet ter discussie gesteld kon worden. Het verweer was dat niet over de huurder heen gewald kan worden en dat de huurder recht heeft op 'afwijkend maatwerk'. De president van de rechtbank oordeelt dat de huurder wel de woning leeg moet opleveren voor de verwijdering van asbest, maar dat renovatie en verandering van zijn woning niet noodzakelijk is. Heel belangrijk is dat het huidige huurcontract – en daarmee de huurprijs – in stand blijft.

*Alert optreden Huurdersvereniging de Pijp*

### Woningen Eigen Haard terug in de verhuur

Woningcorporatie Eigen Haard hield woningen langdurig, soms al meer dan twee jaar, vrij van reguliere huurders in afwachting van een mogelijkheid de woningen te kunnen verkopen. Dit duurde echter zo lang dat er onrust onder buurtbewoners ontstond. De buurtbewoners meldden zich bij huurdersvereniging de Pijp. Deze sprak de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (DWZS) aan op de langdurige leegstand en de overeenkomsten voor tijdelijke bewaking. Eigen Haard heeft in januari aan DWZS laten weten de 19 langdurig leegstaande woningen weer terug in de reguliere verhuur te doen. Corporaties mogen woningen een half jaar vrij houden van huurders als ze deze willen gaan verkopen.

## Wijksteunpunten Wonen onderzoeken invoering energielabels

**Het stedelijk bureau van de wijksteunpunten wonen (SB) heeft onderzoek gedaan naar de te verwachten gevolgen van het invoeren van energielabels in de woningwaardering, zoals door de minister ingediend bij de Tweede Kamer.**

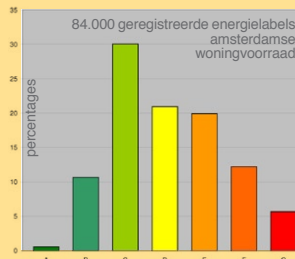
De meest in het oog springende conclusies van de steekproef zijn:

- De gemiddelde maximale huurprijs in Amsterdam stijgt licht. Het SB en anderen hadden juist een gemiddeld lagere maximale huurprijs verwacht vanwege de mindere kwaliteit van de voorraad (veel oudere woningen) in vergelijking met de rest van het land.
- De gemiddelde huurprijs

voor een woning met B-label (het gewenste niveau) stijgt met € 90 per maand ofwel ruim € 1.000 per jaar. We vragen ons af of de besparing van energie voor de huurder opweegt tegen deze potentiële stijging.

■ Er verandert niets voor woningen zonder enige isolatie. Er komen geen punten bij en er gaan er geen af. Terwijl er voor woningen mét beperkte isolatie vaak wel punten af gaan. De herziening zal voor de Wijksteunpunten Wonen niet zonder gevolgen blijven. Alle puntentellingen wijzigen met de gegevens over het energielabel. Vragen van huurders over hun nieuwe puntentelling en de gevolgen voor de huurprijs moeten adequaat beantwoord kunnen worden. Tot 2012 is een

complexe overgangsmaatregel voorzien. Verder ligt er een belangrijke nieuwe voorlichtingstaak aan huurders en bewonersgroepen over energiebesparende maatregelen, inclusief het hanteren van de landelijk met woningcorporaties afgesproken woonlastengarantie. Het onderzoek is te downloaden op <http://publicaties.wswonen.nl> onder persberichten en notities.



### Expertmeeting energiebesparing succes

De expertmeeting over energiebesparing in de bestaande huurwoningvoorraad van 18 december 2009, georganiseerd door WSWonen Centrum, was drukbezocht (zie <http://centrum.wswonen.nl> voor foto's en een uitgebreid verslag). Actieve bewoners gingen in gesprek met experts van woningcorporaties. Ook huurderkoepels, huurdersverenigingen en ambtenaren namen deel. Conclusies: lang niet alle woningen hebben een energielabel, het energiezuinig maken van de woningen kost geld en het streven is om dit woonlastenneutraal te doen.

## Vergunning Direct Wonen ingetrokken

Eind september heeft de gemeente het bureau Direct Wonen laten weten de vergunning die zij heeft om te bemiddelen in woonruimte niet te verlengen. Reden hiervoor is een waslijst aan overtredingen door de bemiddelaar. In de verordening is onder andere geregeld dat een bemiddelaar toestemming moet hebben van de eigenaar om een woning te bemiddelen en dat de huurprijs niet hoger is dan het puntensysteem aangeeft. De gemeente constateerde meerdere klachten over Direct Wonen, zoals vijf overtredingen van verhuur boven de maximaal toegestane huurprijs, bemiddeling van 13 corporatiewoningen (zonder toestemming van eigenaar), 4 particuliere huurwoningen werden bemiddeld zonder toestemming van de eigenaar. De Dienst Wonen, Zorg en Samenleven heeft zich bij haar besluit mede gebaseerd op klachten die het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag heeft ingediend. Direct Wonen heeft bezwaar aangetekend.



FOTO JAAP WALIS FOTOGRAFIE

### Succesvolle basiscursus "Wonen en leefbaarheid"

Het Wijksteunpunt Wonen Osdorp heeft in december en januari, in samenwerking met het Amsterdams Steunpunt Wonen, een basiscursus "Wonen en leefbaarheid" georganiseerd.

Een groep van 12 enthousiaste vrouwen heeft in een vijftal middagen scholing gekregen over hoe invloed uit te oefenen op hun woonomgeving. Bij de bijeenkomsten was telkens een gastspreker uitgenodigd, zoals van een woningbouwcorporatie of maatschappelijke organisatie in de buurt. Op de afsluitende bijeenkomst was wethouder Kees Steeman aanwezig. De vrouwen hebben met hem van gedachten gewisseld over hoe de buurt kan worden verbeterd. De deelnemers willen ook in de toekomst als groep bij elkaar blijven komen en willen zich ook inzetten om andere vrouwen meer bij de buurt te betrekken.



## Extreme huurverhoging niet redelijk volgens rechter

De huurders in het Hilwiscomplex in de Rivierenbuurt hebben een belangrijke overwinning geboekt bij de rechter. Het gaat om geliberaliseerde overeenkomsten, waarin is bepaald dat eens in de vijf jaar de huurprijs herzien kan worden. Verhuurder Rappange vond dat de huren wel eens flink omhoog mochten: in één klap van € 1.150 naar € 1.650. Hiermee is nog weinig ervaring. De wetgever heeft bepaald dat huurders bij geliberaliseerde contracten niet naar de huurcommissie kunnen. Als de huurder niet instemt met een voorstel tot verhoging kan de verhuurder direct naar de kantonrechter gaan. De vraag is dan ofwel aanvaarden van de huurverhoging of ontbinden van de overeenkomst. De rechter oordeelt echter dat het aanbod niet redelijk is: de referentiewoningen waarnaar is gekeken zijn niet vergelijkbaar. Zowel de huurverhoging als de verandering tot ontruiming is afgewezen en dat

is voorlopig een hele opluchting voor de huurders in het complex en vele anderen in de stad die in een vergelijkbare positie verkeren.



## Perfekte huisvesting?

Perfect Housing organiseerde in februari onder de titel "Help! De Amsterdamse huurmarkt zit op slot" een politiek debat in de Rode Hoed om aandacht te vragen de moeilijke positie van professionele woningbemiddelaars. Net als Direct Wonen stelt Perfect Housing dat men zich keurig aan de regels houdt. Ongeveer op hetzelfde moment klopten er huurders van Perfect Housing aan bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Niet voor de eerste keer.

Het betreft deze keer een woning zonder vergunning (feitelijk een omgebouwde berging van 28 m<sup>2</sup>). De huurprijs en servicekosten zijn veel te hoog. Verhuurd met een tijdelijk huurcontract. Een vergunning voor tijdelijke verhuur ontbreekt. De huurder mag zich niet inschrijven op de woning op de 4<sup>e</sup> etage. Bij navraag door de gemeente laat de professionele bemiddelaar Perfect Housing weten dat de huurder zich op 3<sup>e</sup> etage in kan schrijven. De huurder van 3 hoog weet echter van niets...

## Beter ten halve gekeerd ...

Een huurder in de Baarsjes zocht eind 2009 contact met het wijksteunpunt. Hij huurde sinds augustus een woning in de Baarsjes voor € 1.100 en wilde weten of de huur niet te hoog was. Hij startte met hulp van het wijksteunpunt twee procedures bij de Huurcommissie. Kort daarop ontving de huurder een brief van de verhuurder waarin deze het contract opzegt "aangezien de huurder niet meer het afgesproken bedrag wenst te betalen en hij hierdoor in de problemen komt met zijn hypotheek". De huurder ging uiteraard niet akkoord met de opzegging en laat dit per aangetekende post weten. Tot ieders verbazing antwoordt de verhuurder met een e-mail, waarin hij voorstelt om de huurprijs toch vast te stellen op de wettelijk maximale huur zoals door het huurteam was berekend.

## STEKELIGHEDEN

### Rabbinale arbitrage

Een huurder in Buitenveldert is twee procedures gestart bij de Huurcommissie: één over de servicekosten en één over een huurverlaging. De verhuurder, een Joodse kerkelijke instelling, heeft de Huurcommissie geschreven dat de huurder niet ontvankelijk zou zijn omdat huurder een "rabbinale arbitrageovereenkomst" getekend heeft!

### Adres komt wel heel bekend voor

Het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag kreeg de afgelopen weken veel klachten over oplichters die via e-mails woningen te huur aanbieden. Woningzoekenden die via internet een woning zochten werden massaal benaderd met "een keurige woning, voor een mooi bedrag". Alleen moest er wel even € 500 worden aanbetaald. De adressen van de woningen wisselden steeds. Vaak worden willekeurige adressen aangeboden; dit keer echter kreeg een woningzoekende te horen dat appartement gelegen is aan Nieuwezijds Voor-



burgwal 32, het adres van het ASW, Huurdersvereniging en Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag!!! Het Meldpunt heeft aangifte gedaan bij de politie.

### Forse schadevergoeding na eigen richting verhuurder

Een verhuurder die een etage aan de Admiraal de Ruyterweg aan studenten verhuurt, heeft een zeer eigenzinnige opvatting over het beslechten van huurconflicten. De kamers werden voor € 500 all-in verhuurd terwijl de maximale kale huurprijs op € 150 lag. Nadat een van de huurders een procedure was gestart bij de huurcommissie zegde de verhuurder de huur op. Toen de huurder niet vrijwillig vertrok heeft de verhuurder alle spullen van de kamer verwijderd en de sloten veranderd. De student stond letterlijk op straat. De zaak is breed uitgemeten in de pers. Met hulp van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is de zaak ondertussen voor de rechter geweest. De verhuurder betaalt een schadevergoeding van € 13.600.

## “For expats only” is discriminerend

Huurdersvereniging Centrum heeft vorig jaar een klacht ingediend bij de Commissie Gelijke Behandeling tegen de Amsterdamse makelaar Keij & Stefels. Deze adverteerde woningen met de vermelding “for expats only”. Volgens de Huurdersvereniging Centrum is dit discriminatie op grond

van nationaliteit. Woningen verhuren aan expats is een lucratieve bezigheid. Zij hebben op korte termijn een schaarse woning nodig en zijn daardoor “bereid” hoge huren te betalen. Voorts wonen zij doorgaans niet lang op dezelfde woning en zijn ze onbekend met de Neder-

landse wetgeving. Onlangs heeft de commissie geoordeeld dat deze handelswijze in strijd is met de Wet gelijke behandeling. De makelaar heeft de gewraakte mededeling inmiddels verwijderd uit de advertenties. Tegen de Makelaarsvereniging Amsterdam heeft de huurdersvereniging



eenzelfde klacht ingediend, omdat de MVA de advertenties op haar website had geplaatst. Uitspraak in deze zaak volgt binnenkort.

## WET- EN REGELGEVING



### Verhuiskostenvergoeding ook voor particuliere verhuurders verplicht

Bij een noodzakelijke verhuizing als gevolg van renovatie of sloop moeten alle verhuurders voortaan een bijdrage in de verhuis- en inrichtingskosten verstrekken aan de huurder. De vergoeding geldt voor verhuizingen door renovatie of sloop die op of na 27 februari 2010 plaatsvinden. Voor zelfstandige woningen, woonwagens en standplaatsen bedraagt de bijdrage van de verhuurder ten minste € 5.264. Vanaf 1 maart is deze minimumbijdrage geïndexeerd naar € 5.327. De corporaties in Amsterdam ronden dit bedrag af naar € 5.330. Bovendien hebben huurders van Amsterdamse corporaties ook recht op een vergoeding bij niet ingrijpende renovaties. Deze bedragen zijn per 1 maart geïndexeerd naar € 582 en € 1.629.

### Hoge boetes op onderverhuur en onttrekking

Vanaf 1 januari kan de gemeente Amsterdam meteen boetes opleggen bij overtreding van de Huisvestingswet. Dat is een krachtiger instrument dan de dwangsommen die tot nu toe mogelijk waren. Een dwangsom kan pas worden ingevorderd bij herhaalde constatering, een boete heeft een directe werking. Een huurder die zonder winst oogmerk zijn woning doorverhuurt, riskeert een boete van € 3.000. Wordt er wel winst gemaakt dan is de boete al € 12.000. Een eigenaar die zonder vergunning verhuurt, riskeert een boete van € 6.000. Het onttrekken van een woning aan de woningvoorraad wordt met € 12.000 beboet. Bij herhaalde overtreding kunnen al deze boetes nog hoger uitpakken, tot maximaal € 18.500.

### Defecte lift op gebrekenlijst Huurcommissie

Huurders die wonen in een complex waar de lift keer-op-keer defect is, kunnen sinds kort ook een beroep doen op de Huurcommissie. Wanneer de situatie ernstig genoeg is, kunnen zij een onderhoudsprocedure starten. De Huurcommissie vindt dat de verhuurder moet zorgen voor een goed functionerende lift. Daar hoort een gedegen onderhoudscontract bij, met bijvoorbeeld prestatieafspraken over de termijn waarbinnen reparaties verricht zijn, inclusief het vervangen van onderdelen. Huurders moeten er niet voor opdraaien dat bij aanbesteding vaak gekozen wordt voor het goedkoopste contract, met als gevolg dat onderdelen niet meer op voorraad gehouden worden. Je zal immers maar op 8 hoog wonen en twee weken lang met de trap op-en-neer moeten. Of nog erger: van de lift afhankelijk zijn om überhaupt de deur uit te kunnen. Bij de wijksteunpunten kloppen geregeld huurders aan die wonen in een complex waar de lift steeds weer kapot is. Ook duurt het nogal eens lang voordat een reparatie klaar is. Het moeten wachten op een onderdeel wordt dan door de verhuurder of monteur als reden aangevoerd: “wij kunnen daar ook niets aan doen”. Tot nu toe konden huurders dan weinig ondernemen. Daar is nu gelukkig verandering in gekomen. Het nieuwe Gebrekenboek van de Huurcommissie is binnenkort te vinden op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### Huurverhoging dit jaar maximaal 1,2%

De maximale huurverhoging per 1 juli 2010 is gelijk aan de inflatie over 2009, die is vastgesteld op 1,2 procent. Dit jaar wordt de liberalisatiegrens niet op 1 juli maar op 1 januari verhoogd, voorlopig blijft de grens € 647,53. Dit komt omdat huurtoeslag voortaan ook per 1 januari (in plaats van 1 juli) wordt aangepast.

### Hogere legeskosten Huurcommissie

Per 1 april worden de legeskosten bij de huurcommissie verhoogd. Een individu betaalt voortaan € 25. Een rechtspersoon (corporatie, B.V. etc.) betaalt € 450. Vooral rechtspersonen (meestal verhuurders) zullen daarom gebaat zijn bij het voorkomen van procedures die niet kansrijk zijn. Een andere wijziging is dat huurders in één complex één verzoek collectief kunnen indienen. Het moeten dan wel zaken zijn die over precies hetzelfde gaan.

### Nieuwe beleidsboeken huurcommissie

Naar aanleiding van een verzoek van het stedelijk bureau van de wijksteunpunten wonen zijn eindelijk de geactualiseerde beleidsboeken “handleiding woningwaarderingstelsel zelfstandige woonruimte” en “gebreken” op de site van de huurcommissie gezet. Daar stonden tot nu toe oude versies, terwijl al in het najaar van 2009 een aantal wijzigingen zijn doorgevoerd. Als die niet bekend zijn bij huurders of verhuurders leidt dat tot verwarring of zelfs tot onnodige procedures.

### Reorganisatie Huurcommissie

De Huurcommissie zal per 1 april overgaan in één landelijke Huurcommissie. Tot nu toe bestond de huurcommissie uit 59 afzonderlijke commissies. Met de reorganisatie tot één Zelfstandig Bestuurs Orgaan hoopt de overheid op een meer efficiënte werkwijze.

## Minister: meer eenheid klachtenafhandeling corporaties

De minister voor Wonen, Wijken en Integratie wil meer eenheid in de afhandeling van klachten bij de klachtencommissies. De reglementen van corporaties moeten meer gestandaardiseerd worden en aan minimale voorwaarden vol-

doen. Zo moet de ontvankelijkheid van klachten gelijk zijn bij alle klachtencommissies, zodat alle huurders gelijk worden behandeld.

Uit onderzoek van het ministerie blijkt onder andere dat de bereikbaarheid van klachten-

commissies te wensen overlaaten dat dezelfde klacht soms bij de ene commissie wel wordt behandeld en bij een andere commissie niet. Ook is de ver slaglegging vaak summier. Dit beeld komt overeen met een rapport van de gemeentelijke

ombudsman in 2007 over de Amsterdamse klachtencommissie van woningbouwcorporaties. Met brancheorganisatie Aedes is afgesproken dat zij een modelreglement en handreikingen om een klachtenprocedure in te richten zal ontwikkelen.

## Strafzaak Alliantie afgewezen

Eind 2008 stond in het Parool een groot artikel over een jongetje van twee dat aan astma lijdt als gevolg van langdurige vochtklachten. Verhuurder De Alliantie had ondanks meerdere meldingen van de huurder, het wijksteunpunt in Oost en van Bouw- en Woning Toezicht de oorzaak van het vochtprobleem niet verholpen. Advocade Bénédictie Ficq nam naar aanleiding van het artikel contact op met het

wijksteunpunt en sprak van strafbare feiten, te weten "het opzettelijk benadelen van de gezondheid van de bewoners" en mogelijk zelfs van het "opzettelijk toebrengen van zwaar lichamelijk letsel". Onlangs is in de zaak uitspraak gedaan, de rechter vond dat er geen strafbaar feit is geconstateerd. De bewoners hebben kort na alle publiciteit wel meteen een andere woning gekregen van de Alliantie.

## P-team Zuidoost officieel van start

Op 12 februari is het P-team Zuidoost officieel zelfstandig van start gegaan. Wethouder Freek Ossel verrichte de officiële installatie van het bestuur. Daarna door een enthousiast politiek debat. Het P-team komt voort uit de commissie PaVEM (Participatie Vrouwen uit Etnische Minderheidsgroepen). Op aandringen van prinses Máxima, zelf voormalig lid van PaVEM, heeft de commissie het parti-

cipatieteam opgericht. Het P-team bestaat uit dertig allochtone vrouwen die de participatie van allochtone vrouwen helpt bevorderen. De startbijeenkomst is samen met het Wijksteunpunt Wonen Zuidoost georganiseerd. In de loop van dit jaar zal het Wijksteunpunt Wonen Zuidoost samen met het P-team een voorlichtings- en participatieproject voor vrouwen op het gebied van wonen opzetten.

## Goed rapportcijfer De Baarsjes / Bos en Lommer



Van 1 januari tot september 2009 hebben acht studenten van de afdeling Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam onderzoek verricht

naar de tevredenheid van de bewoners in De Baarsjes en Bos en Lommer. Van de respondenten zegt 84% goed geholpen te zijn en het wijksteunpunt krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7,8.

Als kritiekpunt wordt aangegeven dat de wachtruimte en spreekruimte vrij klein zijn.

Het hele rapport is te downloaden op <http://bbl.wswonen.nl>.

## PERSONELE WIJZIGINGEN

Per februari heeft Mario van Ewijk het huurteam van **De Baarsjes en Bos en Lommer** verlaten. Mario heeft zich 10 jaar lang als huurteam medewerker ingezet voor de huurders. Wij danken Mario voor zijn enorme inzet, werklust, deskundigheid en humor en wensen hem alles goed toe. Shanon Joosten verandert binnen het team van functie en volgt hem op als huurprijnsconsulent. Fatma Yasar volgt Shanon weer op en is de nieuwe administratief medewerker. Medio januari is Piet Priems in dienst getreden als coördinator/bewonersondersteuner in **Noord** voor 30 uur per week. Hij volgt Ivan Nibte op, die per medio januari als coördinator in **Zuidoost**

aan de slag is gegaan. In januari is ook Sonoida Marengo gestart als administratief-/spreekuurmedewerkster in **Zuidoost**. Met ingang van 1 januari is Els Franssens werkzaam als bewonersondersteuner in **Zuider-amstel**. Met ingang van 1 februari 2010 is Bart de Wilde bij het ASW gedetacheerd. Bart zal de werkzaamheden Huurprijnsconsulent gaan verrichten bij het **Huurteam Tuinsteden**. Fred Gersteling heeft zijn werkzaamheden als ondersteuner van de huurdersverenigingen in **Oud-Zuid** beëindigd. Wij danken hem hartelijk voor zijn inspanningen in de afgelopen periode. Hij is opgevolgd door Jeanette Bloem. Ayelt de Wit vertrekt in Oost als huurprijns-

consulent en wordt eind april bewonersondersteuner in **Centrum**. In **Oud-West** is Roos Ruckert per 1 maart begonnen als frontdesk medewerker. Wij verwelkomen vijf nieuwe stagiaires bij de wijksteunpunten, te weten: Cherryl-Ann Gangadin in **Noord**, Saoud Elmorabet en Sema Mercan in **Oud-Zuid** (alle drie studierend aan de Hogeschool van Utrecht) en in **Osdorp** Aleksandar Djordjevic (HBO SJD HvA) en Nabil Amankour (MBO SJD). Voor alle nieuwe medewerkers en stagiaires is ondertussen een scholingsprogramma gestart. Ook de coördinator van het nieuwe huurteam Utrecht Susanne van der Lugt volgt het scholingsprogramma.

## Naamswijziging

Het Wijksteunpunt Wonen Groot Oost heeft haar naam veranderd in Wijksteunpunt Wonen Oost. Dit in het kader van de fusie stadsdelen die na de aanstaande fusie Oost gaan heten. Andere wijksteunpunten passen hun naam later aan na de stadsdeelfusies.

## Inlooppreekuur voor woningzoekenden

Het wijksteunpunt Wonen De Baarsjes/Bos en Lommer organiseert vanaf oktober een speciaal spreekuur voor woningzoekenden in buurtcentrum de Krijtmolen. Op de donderdagochtend van 10 tot 12 uur kunnen woningzoekenden uitleg krijgen over de regels en wordt hulp geboden bij het zoeken naar een woning via Woningnet.