



Samenwerking met corporaties bij project *Versneld aanbieden*

Eind dit jaar start Woningnet in fases met het project "Versneld aanbieden". Doel is woningen sneller, frequenter en duidelijker aanbieden op internet via een geheel vernieuwde website. Daarnaast is het de bedoeling de Woningnetkrant begin 2011 af te schaffen. Daarmee dreigt het meest kwetsbare deel van de woningzoekenden buiten de boot te vallen. Deze zomer zijn de wijksteunpunten door Woningnet en de corporaties gevraagd om samen te wer-



ken bij de voorlichting en training aan woningzoekenden.

De wijksteunpunten wonen zullen meedenken bij het ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal. De medewerkers van de wijksteunpunten die woningzoekenden begeleiden op de spreekuren, zullen worden geschoold door deel-

te nemen aan de instructiebijeenkomsten voor corporatiemedewerkers. En een aantal wijksteunpunten zal helpen met het vooraf testen van de website.

De nieuwe Woningnet website lijkt een grote verbetering te gaan worden. Een deel van de woningzoekenden zal

daarmee beter zelfstandig een woning kunnen zoeken. Maar woonruimte moet ook voor minder "internetvaardige" woningzoekenden goed bereikbaar zijn. De wijksteunpunten wonen verwachten dat een deel van deze groep, zeker na het afschaffen van de Woningnetkrant, juist meer begeleiding nodig zal hebben. Het vergt veel begeleiding om te voorkomen dat deze groep buiten de boot valt. Met de corporaties wordt gekeken hoe dit opgepakt gaat worden.

"Slim zoeken naar een woning"

Nu ook in Geuzenveld-Slotermeer

Eind juli heeft Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West (Geuzenveld-Slotermeer) een spreekuur voor woningzoekenden geopend. Het spreekuur is elke 14 dagen in het Participatiecentrum op de vierde verdieping van het Tuinstadhuis aan plein '40-'45. Er staan zes PC's en er is een medewerker van het wijksteunpunt om mensen te helpen met reageren en uitleg van de regels te geven. Op de spreekuren van de wijksteunpunten wonen komen steeds meer mensen die hulp vragen bij het zoeken naar een woning via Woningnet. Het Stedelijk Bureau heeft deze zomer een inventarisatie gehouden van de stedelijke 'woning zoeken activiteiten' als ook van de ervaringen en knelpunten. Daaruit blijkt dat veel woningzoekenden op de reguliere spreekuren langskomen. Bij zeven wijksteunpunten worden speciale spreekuren voor woningzoekenden gehouden om mensen beter van dienst te zijn en de reguliere spreekuren te ontlasten.



In De Baarsjes / Bos en Lommer zijn wekelijks twee speciale spreekuren. Osdorp heeft een speciaal extra spreekuur vlak voor het sluiten van de reactietermijn. In Slotervaart is er op de reguliere spreekurttijden ook een speciale computerruimte met begeleiding voor woningzoekers. In Oud-West is er één PC in de wachtruimte waar bezoekers zelf kunnen reageren en eventueel begeleiding kunnen krijgen. Wijksteunpunt Wonen Oost tenslotte, houdt wekelijks al op drie locaties in samenwerking met woningbouwcorporatie Ymere een "Slim zoeken spreekuur". Binnenkort komt er in Oost een vierde locatie bij. Verder blijkt dat woningzoekenden hulp vragen omdat ze moeite hebben met gebruik van een computer. Daarnaast kennen zij de regels vaak niet of vinden deze erg ingewikkeld. Dat betreft de eisen waar mensen aan moeten voldoen maar ook de vele regelingen waar mensen gebruik van kunnen maken.

Informatiefolder Overlegwet

In een nieuwe, heldere folder van het Wijksteunpunt Wonen Centrum wordt de Overlegwet kort en bondig uitgelegd. De folder is in eerste instantie bedoeld voor huurders in de particuliere huursector en hun verhuurders. Binnenkort start een serie voorlichtingsavonden voor huurders in de particuliere huursector over het opstarten van overleg met hun verhuurder over belangrijke onderwerpen die direct het wonen raken, zoals onderhoud en energiebesparende maatregelen. De Overlegwet geeft de kaders aan voor zinvol overleg. Huurders, maar ook verhuurders, kunnen hier hun voordeel mee doen. De folder is zo opgezet dat deze ook door de andere wijksteunpunten gebruikt kan worden. Te downloaden op www.centrum.wswonen.nl



Creatief met anti-kraak

Woningen die op de nominatie staan om gesloopt of gerenoveerd te worden mogen met een tijdelijk huurcontract worden verhuurd. Echter hier zijn strikte regels voor en dit kan voor maximaal twee jaar (in bijzondere gevallen is verlenging tot maximaal vijf jaar mogelijk).

In een aantal complexen van corporaties zijn de vergunningen voor tijdelijke verhuur na 5 jaar verlopen. Reden is meestal vertraging in uitvoering van de sloop/renovatieplannen. De corporaties bieden de bewoners daarna "anti-kraak gebruiksovereenkomsten" aan, soms via bureaus die zich niet aan fatsoens- en juridische normen houden. Het signaal is doorgegeven

aan de Huurdersvereniging Amsterdam en de huurderskoepels van de betreffende corporaties.

Wijksteunpunt Wonen Oost kreeg recent een huurster van Stadgenoot op het spreekuur. Na vijf jaar tijdelijke verhuur zijn er nog geen concrete plannen voor renovatie. Huurster wordt door Stadgenoot voor de "keus" gesteld: óf vertrekken óf een drielat contracten ondertekenen: 1) een "Bruikleenovereenkomst", 2) een "Eenmalige bemiddelingsovereenkomst" en 3) een "Schuldbekentenis".

Contract 1: de woning wordt 'om niet' (gratis) in gebruik gegeven en er is geen borg verschuldigd. **Contract 2:** huur-

ster geeft aan Antikraak B.V. opdracht om tussen haarzelf en Stadgenoot zogenaamd te "bemiddelen" voor een bruikleenovereenkomst voor de woning waar ze al jaren woont. Volgens **contract 3** dient verplicht huurster zich om toch borg te betalen à 320 euro en om deze per direct te voldoen. En tevens om in drie maandelijkse termijnen van 320 euro een "bemiddelingsvergoeding" voor de woning aan te betalen.

Stadgenoot zegt in een reactie woningen na vijf jaar ook aan een andere woningzoekende in gebruik te kunnen geven. Echter uit sociale overwegingen, mede gelet op de woningnood, biedt Stadgenoot deze constructie aan de

Een greep uit de bepalingen van Antikraak B.V.:

er is geen recht op onderhoud aan de woning. Langer dan 3 dagen weg mag niet zonder voorafgaande toestemming. Langer dan een week weg? Dan mag er tijdelijk iemand anders op de woning worden gezet. Antikraak B.V. eist een sleutel voor een "tweewekelijkse controle". Antikraak B.V. is zelfs "gerechtigd" de deur open te breken. Poes of hond? Pech, huisdieren niet toegestaan.

huidige bewoner aan. Stadgenoot zegt het zeer te betreuren dat dit niet door iedereen wordt gewaardeerd. Met ondersteuning van een advocaat wordt nu de rechter gevraagd de constructie te beoordelen. Wordt vervolgd.

Kennismaking huurders Nieuw-West

Op 17 juni organiseerde het Wijksteunpunt Wonen Slotervaart in samenwerking met ProWest (Vereniging Promotie Westelijke Tuinsteden) een kennismakingsbijeenkomst voor huurdersorganisaties, zoals bewonerscommissies en huurdersverenigingen, in het nieuwe stadsdeel Nieuw-West. Er waren huurdersorganisaties uit de voormalige stadsdelen Osdorp, Slotervaart en vooral uit Geuzenveld-Slotermeer. Tijdens deze dag hebben zij het nieuwe stadsdeel en elkaar beter leren kennen. De dag begon met een busexcursie, onder leiding van Hein de Haan en Erik Swierstra van ProWest, met veel

aandacht voor architectuur, stedenbouw en groen en uiteraard ook voor de vele stedelijke vernieuwingsprojecten. Vervolgens een rondleiding door Hans van der Schaaf door het van Eesterenmuseum 'binnen'. Als afsluiter was er een wandeling door het van Eesterenmuseum 'buiten', een deel van Slotermeer dat tot museumgebied bestempeld is. Vertegenwoordigers van bewonerscommissies in dit gebied leidden hun collega-bewonerscommissies uit andere gebieden rond. Al met al een geslaagde kennismaking met elkaar en het stadsdeel voor de 40 deelnemers.



Verhuurkosten corporaties te hoog

Eind juni heeft het Gerechtshof bepaald dat de verhuurkosten van corporaties veel te hoog zijn. Verhuurkosten zijn alle kosten die in rekening worden gebracht bij het tekenen van een huurcontract. De zaak was door Bewonersvereniging Nellestein in Zuidoost aangespannen tegen woningcorporatie Ymere. Deze

berekent aan nieuwe huurders in Amsterdam € 125 verhuurkosten. Het hof oordeelde dat de redelijke kosten om aan de huurder door te berekenen hier € 26,50 zijn. Ook de andere corporaties vragen bedragen die veel hoger liggen. Het arrest heeft het nodige losgemaakt onder huurders. Er komen hierover veel

vragen op de spreekuren. Sommige huurders willen naar de rechter stappen. De Huurdersvereniging Amsterdam wil deze kwestie op stedelijk niveau in één keer op lossen om te voorkomen dat er nog allerlei rechtzaken zullen volgen van andere huurders bij andere corporaties.

Wat kost een huurcontract?



Onder deze titel verscheen in juni een stageonderzoek naar de opbouw en redelijkheid van de door verhuurders in rekening gebrachte verhuurkosten. Deze blijken in de praktijk veel te hoog en onvoldoende onderbouwd.

Verhuurders weigeren medewerking

Voor het onderzoek zijn alle Amsterdamse corporaties en negen grote particuliere verhuurders gevraagd welke contractskosten zij berekenen. Opmerkelijk genoeg weigerden alle corporaties, bij monde van de Amsterdamse Federatie

van Woningbouw Corporaties, expliciet medewerking aan het onderzoek. Ook acht van de negen particuliere verhuurders wilden niet meewerken. Het onderzoek is uitgevoerd door Laurens Boumedyan, stagiair bij het Wijksteunpunt Wonen Centrum en student aan de HvA. Het rapport is te downloaden via www.centrum.wswonen.nl

Stadsdeel Zuid: wijksteunpunt korten en omvormen tot gemeenteloket

In Zuid is flinke beroering ontstaan over het voornemen van het stadsdeelbestuur om te snijden in het wijksteunpunt aldaar. De lokale huurdersverenigingen hebben de site www.hureninzuid.nl geopend, waarop mensen kunnen reageren. Tot 6 oktober kunnen belangstellenden hun inspraakreactie geven. In november volgt behandeling in de commissie en de raad. Het stadsdeel wil haar bijdrage aan het wijksteunpunt met 37% korten. Dat heeft grote gevolgen voor de dienstverlening. Zuid is het stadsdeel met het grootste aantal particuliere huurwoningen. Zuid telt ruim 55.000 huurwoningen, waarvan 57% particulier. Bijna driekwart van alle huishoudens is huurder (cijfers O&S, 1.1.2009). Het stadsdeel is bijzonder populair en hoge huren komen veel voor. Starters kunnen er vrijwel niet terecht tenzij ze hoge prijzen kunnen betalen voor een koop of huur-



woning. Maar ook onderhoudsproblemen en alle bekende problemen op de woningmarkt komen veel voor. Het wijksteunpunt heeft het dan ook erg druk, helpt veel mensen en krijgt daarvoor veel waardering. Met deze zware bezuinigen op de ondersteuning van huurders wijkt Zuid af van de rest van de stad. De Centrale Stad heeft de wijksteunpunten wonen juist opnieuw tot prioriteit benoemd en trekt extra geld uit voor de steunpunten in de naoorlogse wijken. Naast bezuinigen wil het bestuur in Zuid ook ingrijpen in

de organisatie. *"De loketten van het wijksteunpunt wonen wordt tot een centraal loket teruggebracht, in nauwe samenhang met andere stadsdeeloketten. De werkplekken worden zo efficiënt mogelijk georganiseerd binnen het kader van de totale opgave in het maatschappelijke vastgoed. Ondersteuning vanuit het wijksteunpunt wonen aan de huurderverenigingen wordt volledig afgebouwd."* Deze voorname staan op gespannen voet met de uitgangspunten van en de afspraken over de wijksteunpunten. Juist de onafhankelijke positie dicht bij de bewoners geeft het vertrouwen om met problemen, vragen en suggesties bij het wijksteunpunt aan te kloppen. Signalen worden opgepakt en door de lokale huurdersverenigingen bij de politiek neergelegd. Tot op heden heeft dit vooral geleid tot oplossingen en het voorkomen van problemen. www.hureninzuid.nl

Bewoners Nieuw-West krijgen één Wijksteunpunt Wonen

Inwoners van Osdorp, Geuzenveld-Slotermeer of Slotervaart kunnen voortaan terecht bij alle locaties van het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West. De medewerkers van de voormalige drie Wijksteunpunten hebben de handen ineen geslagen. Alle woonspreekuren en diensten van het huurteam en bewonersondersteuners zijn toegankelijk voor bewoners uit heel Nieuw-West. Handig voor bewoners. Maar ook prettig voor de medewerkers. De expertise en capaciteit van de voormalige drie Wijksteunpunten kan op deze manier worden gedeeld. Het is een eerste belangrijke stap van het Amsterdams Steunpunt Wonen en Eigenwijks om in Nieuw-West gezamenlijk op te trekken onder de noemer "Netwerk Nieuw West, partners in de buurt". Om bewoners nog beter van dienst te kunnen zijn en professionele partners een aantrekkelijk aanbod te kunnen doen. Barbara van der Toom wordt per 1 januari de coördinator van het samengevoegde wijksteunpunt wonen.

Problemen Oud-West

Centram, de werkgever van Wijksteunpunt Wonen Oud-West zit diep in de problemen. Door onder andere tegenvallende inkomsten bij projecten als schuldhulpverlening en taalwijzer, met name in voormalig stadsdeel Bos en Lommer maar ook in stadsdeel Centrum, moet de werkgever reorganiseren. Daarvoor is een sociaal plan opgesteld dat geldt voor alle geledingen van het bedrijf. De voorgenomen maatregelen raken het

Wijksteunpunt Wonen Oud-West zwaar. Dat is vreemd, want het wijksteunpunt ontvangt niet minder geld en levert heel goede prestaties. Het steunpunt zou bijna een volledige baan moeten inleveren. Bovendien worden tijdelijke contracten niet verlengd. Als de werkgever vasthoudt aan dit plan moet het wijksteunpunt per 1 januari 2011 afscheid nemen van de bewonersondersteuner, de participatiemedewerker en de front-

desk medewerker. Dat betekent vertrek van hoog gespecialiseerde medewerkers, die dan mogelijk vervangen worden door mensen die elders binnen Centram boventallig geworden zijn. Als dat al mogelijk is betekent het een enorm gat in de dienstverlening, want deze mensen moeten dan eerst helemaal opgeleid en ingewerkt worden. Momenteel wordt bekeken of er een oplossing te vinden is voor dit grote probleem.

Werkbezoek Tweede Kamerlid Sadet Karabulut

Om zich te oriënteren op de stedelijke vernieuwing in Amsterdam bracht Tweede Kamerlid Sadet Karabulut (SP) begin september een werkbezoek aan het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West. Op de fiets ging de groep met vertegenwoordigers van het wijksteunpunt, de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en Bewonersplatform Geuzenveld/Slotermeer langs een aantal buurten en woningen.



Foto links: Arnold Paalvast

In de Bakemabaart werd de groep direct aangesproken door een huurster. Zij woont al jarenlang in de buurt en heeft haar woning "zelf verbouwd tot een paleisje". Ze wil er helemaal niet weg maar ze ziet de buurt de laatste tijd snel veranderen. Vooral nu er veel leeggekomen woningen met tijdelijke contracten worden verhuurd en een aantal woningen is gekraakt. Het werd duidelijk dat het deze huurster vooral ontbreekt aan de voor haar juiste informatie. Twee huisbezoeken maakten vervolgens overduidelijk

dat grote gezinnen het in Amsterdam moeilijk hebben. Zelfs met een stadsvernieuwingsurgentie lukt het de gezinnen en maar ook de corporaties niet om andere passende woonruimte te vinden. Tot slot bracht de fietstocht de groep in de schrijversbuurt in Slotermeer. De posters "Stop de Sloop" voor vele ramen herinneren daar aan het bewonersprotest tegen het Vernieuwingsplan Slotermeer Zuid van dit voorjaar.

Tijdens het napraten bij het wijksteunpunt concludeerden de deelnemers dat

goede en continue informatie voor bewoners essentieel blijft. Ook de enorme huursprong die stadsvernieuwingsurgentie moeten maken is een probleem. Gelukkig heeft de HA in het Amsterdams Volkshuisvestings Overleg een platform om dergelijke signalen van de Wijksteunpunten Wonen door te geven. Karabulut gaf aan dat dit signalen zijn die zij overal in het land tegen komt. Zij neemt de boodschap mee naar de Tweede Kamer om, ook in deze tijden van crisis en bouwstopt, de problematiek van bewoners serieus te blijven nemen.

Vragen bij het campuscontract

In 2008 spraken gemeente en corporaties met elkaar af om in Amsterdam 800 woningen uit de bestaande voorraad te labelen voor verhuur aan studenten met een campuscontract. De woning wordt verhuurd aan een student en deze moet er weer uit binnen 6 maanden na het einde van de studie. Op die manier wordt de doorstroming voor deze doelgroep versneld.

Nu de Amsterdamse corporaties echt werk beginnen te maken van verhuur van reguliere woningen met een campuscontract, krijgen de wijksteunpunten vaker vragen hierover. Hoe zit het met opgebouwde woonduur? Gelden dezelfde regels voor de huurprijs en de servicekosten? Kan mijn huurcontract straks echt zomaar worden opgezegd? Ook vragen bewonerscommissies waarom de corporatie dit doet zonder eerst met hen over de wenselijkheid te overleggen.

Het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen heeft het signaal over de toename van dergelijke vragen recent besproken met huurderskoepels, Huurdersvereniging Amsterdam, Dienst WZS en de Federatie van woningcorporaties. Zo wordt ingezet op verbetering van de informatievoorziening aan huurders en bewonerscommissies. De HA heeft afspraken gemaakt met de Dienst WZS over goede monitoring van het aantal te onttrekken woningen en controle op de maximale oppervlakte (40 m²). Een groep studenten SJD van de Hogeschool van Amsterdam gaat zich daarnaast verdiepen in de vraag of en hoe huurders met een campuscontract zich voorbereiden op het toekomstig vertrek uit hun woning.



Oplevering nieuwe huurwoning door corporaties

De huurteams benaderen standaard alle huurwoningen in Amsterdam die met een woonvergunning nieuw zijn verhuurd. Dit is onderdeel van de vaste proactieve aanpak van de huurteams en de wijksteunpunten wonen. De laatste tijd zien en horen huurteammedewerkers steeds vaker dat woningen in niet al te beste staat worden opgeleverd. De klachten zijn vaak niet ernstig genoeg om een procedure bij de huurcommissie te starten maar huurders worden wel op hoge kosten gejaagd. Het Stedelijk Bureau zal deze signalen specifieker gaan inventariseren en het met de betreffende huurderskoepels en corporaties oppakken.

Urgenties en bezwaarschriften

De afwijzing van aanvragen voor een, met name medische, urgentieverklaring van de gemeente wordt inhoudelijk vaak summier onderbouwd. Daardoor is het moeilijk te beoordelen of beroep zinvol is. De wijksteunpunten hebben formeel geen rol bij een dergelijk beroep en verwijzen deze zaken normaliter door naar de Sociaal Raadslieden. In Nieuw West is daar echter een dusdanige wachtlijst ontstaan dat de beroepstermijn in gevaar komt. Het wijksteunpunt in Nieuw West pakt deze zaken momenteel noodgedwongen toch maar op.

Energiebesparing: een goede zaak

In het voorjaar hebben twee studenten van de Hogeschool van Amsterdam een onderzoek uitgevoerd onder huurders van een complex op het Bickerseiland in de westelijke binnenstad. Het onderzoek richtte zich op de behoefte aan energiebesparende maatregelen. Het overgrote deel van de huurders gaf aan hier positief tegenover te staan. Inmiddels is er een bewonerscommissie opgericht. Deze gaat met woningstichting de Key overleggen welke maatregelen gerealiseerd kunnen worden. Het onderzoek is uitgevoerd door Leone van der Weide en Tamara Broekhuizen, studenten aan de Hogeschool van Amsterdam. Het rapport is te downloaden op www.centrum.wswonen.nl.



Wethouder Princen loopt mee bij Wijksteunpunt Wonen

Stadsdeelwethouder Germaine Princen loopt vanaf woensdag 8 september om de twee weken mee op het inloopspreekuur van Wijksteunpunt Wonen Oost. Zij is tussen 9 en 10 uur aanwezig. Wethouder Princen heeft zelf het initiatief

genomen om mee te lopen: "Op het inloopspreekuur spreek ik veel bewoners zelf. Die ervaring wil ik gebruiken in het beleid voor het stadsdeel." Het wijksteunpunt is verheugd over de betrokkenheid van de wethouder.

Uitmelken studenten mocht niet lonen

Hoe het aangescherpte handhavingsbeleid van de Dienst Wonen Zorg en Samenleven (dWZS) een einde maakte aan een kamersgewijs verhuur goudmijntje zien we in Oud-West. Daar kwamen drie jonge medebewoners naar het wijksteunpunt die ieder rond de 400 euro betaalden voor een kamertje in een woning die maximaal 400 euro (dus niet 1200 euro) mocht kosten.

De bewoners werden geconfronteerd met de dWZS die ontruiming aanzegde omdat de woning kamersgewijs werd verhuurd. Na bemiddeling door het wijksteunpunt heeft een van de drie bewoners een woonvergunning voor de gehele woning gekregen tegen de wettelijke huur.

Wijksteunpunt over de grens

In juni 2009 schreven we dat de Rechtbank heeft bepaald dat studentenhuisvester Duwo niet zomaar de huur(prijs) bescherming kan omzeilen door het etiket "short stay" op een contract te plakken. Toen ging het om de kale huurprijs. Ondertussen is de termijn verstreken waarna ook de servicekosten konden worden aangepakt. Buitenlandse studenten betaalden erg veel servicekosten. Duwo was van mening dat ze die niet hoefde af te rekenen. De Huurcommissie heeft nu bepaald dat de huurders ± 1200 euro per jaar terug krijgen. Sommige huurders waren inmiddels weer terug in eigen land maar met e-mail is dat tegenwoordig geen probleem. Er lopen nog meer zaken. Wordt dus weer vervolgd.

PERSONELE WIJZIGINGEN

In **Centrum** is Tamara Broekhuizen per 1 augustus tijdelijk in dienst getreden als huurprijsconsulent. Tamara was vorig jaar stagiair in Oost. In **De Baarsjes/Bos en Lommer** is Tamira Combrink vertrokken als participatie medewerker omdat zij is gekozen in de stadsdeelraad. Zij heeft in twee jaar tijd heel veel opgebouwd en bereikt. Wij danken haar voor haar inzet en wensen haar veel succes. Haar opvolgster per medio oktober is Josephine Abahujinkindi. Barbara van der Toom wordt per 1 januari coördinator van het gefuseerde Wijksteunpunt Wonen **Nieuw-West**, zij is nu coördinator in Geuzenveld-Slotermeer. In **Oost** is Marcha Peelen per 1 september vertrokken, en zal Vincent Feith per 1 oktober vertrekken. Zij waren beiden tijdelijk in dienst wegens zwangerschapsvervang. In **Oud-West** is Riekje van Albada vertrokken als participatiemedewerker. Wij wensen haar veel succes in haar verdere loopbaan. In **Oud Zuid** vervangt

Marcha Peelen, Paula Sie tijdelijk tijdens haar zwangerschapsverlof. En Imre Doff is op tijdelijke basis aan de slag gegaan als huurteam medewerker.

Nieuwe stagiaires

Bij verschillende wijksteunpunten zijn in september weer nieuwe stagiaires aan de slag gegaan. Wij verwelkomen: Joyce Dieben (**Centrum**), Amanda Mast (**Oost**), Melek Parmaksiz (**Zuid/Oud-Zuid**), Farah Aafer en Thomas Brokamp (**Nieuw-West/Osdrorp**), Jamila Toumi (**Nieuw-West/Geuzenveld-Slotermeer**), Hayat Saidi (**Nieuw-West/Slo-tervaart**), Roel Krook (**Oud-West**) en Humaira Bansi (**Zuidoost**). Zij zijn allen afkomstig van de opleiding SJD aan de HvA. Voor de stagiaires en nieuwe medewerkers is in september en oktober een scholingstraject georganiseerd. Ook zes nieuwe medewerkers van het Huurteam Utrecht volgen een deel van het scholingstraject.

Zo kan het ook!



Met een telefoontje opgelost

Huurder komt bij het wijksteunpunt wonen in Oost langs met een naheffing servicekosten van 200 euro voor elektra voor de gemeenschappelijke ruimte. Het wijksteunpunt belt met verhuurder Stadgenoot. En prompt dezelfde middag een telefoontje terug. Er was een fout gemaakt: "combinatie van verkeerde meter opname en verkeerde indexering. Wordt onmiddellijk recht gezet!" Alle huurders krijgen een keurige brief van Stadgenoot en de naheffing gaat voor iedere huurder in het blok met 140 euro omlaag.