

Onderzoeksrapportage

Hoe kan het Wijksteunpunt Wonen jongeren beter bereiken?



Uitgevoerd door: Tamara Broekhuizen

*In opdracht van het Wijksteunpunt Wonen Centrum
Opdrachtgever: Guust Augustijn*

Onder begeleiding van Julia Heeremans

Voorwoord

Voor u ligt mijn onderzoeksrapport die ik als projectopdracht vanuit mijn stage bij het Huurteam van het Wijksteunpunt Wonen Centrum heb geschreven. De stage bij het Huurteam loop ik vanuit de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Ik heb stage gelopen van september 2008 tot en met juni 2009. Gedurende deze periode heb ik onderzoek gedaan naar hoe het WSWonen Centrum jongeren beter kan bereiken. Daarbij heb ik ook onderzocht of jongeren daadwerkelijk met huurproblemen te maken hebben en op welke manier jongeren het liefst geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund willen worden. Aan de hand van de resultaten van mijn onderzoek heb ik een aantal aanbevelingen aan het WSWonen gedaan over hoe zij jongeren beter kunnen bereiken.

In opdracht van Stedelijk Bureau Wijksteunpunt Wonen is eerder onderzoek gedaan naar de mate waarin jongeren op de hoogte zijn van hun rechten en plichten en de bekendheid met het WSWonen onder jongeren. Dit onderzoek is uitgevoerd onder jongeren in heel Amsterdam. Mijn onderzoek is specifiek gericht op jongeren die woonachtig zijn in het centrum van Amsterdam. De onderzoeksonderwerpen zijn in beide onderzoeken verschillend.

Ik hoop dat dit onderzoek bij zal dragen aan een betere bereikbaarheid van het Wijksteunpunt Wonen voor jongeren.

Amsterdam, juni 2009

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding	blz. 4
1.1. Aanleiding	blz. 4
1.2. Afbakening	blz. 4
1.3. Doel van het onderzoek	blz. 4
1.4. Probleemstelling en deelvragen	blz. 5
2. Methode	blz. 6
2.1 Dataverzamelingmethode	blz. 6
2.2 Onderzoeksgroep	blz. 6
2.3 Analyseprocedure	blz. 7
3. Resultaten	blz. 8
3.1 Resultaten uit de enquête per vraag	blz. 8
3.2 Resultaten uit de interviews	blz. 17
3.3 Vergelijking van resultaten	blz. 17
4. Conclusies en aanbevelingen	blz. 19
4.1 Conclusie per deelvraag	blz. 19
4.2 Algemene conclusie	blz. 21
4.3 Aanbevelingen	blz. 22

Literatuurlijst

Bijlagen

Bijeenkomst eerstejaarsstudenten

Enquête

Interview met Guust Augustijn

Interview met Jetse Oosterbaan

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum, verder WSWonen genoemd, heeft jarenlange ervaring in het adviseren en ondersteunen van huurders in de binnenstad van Amsterdam. In de binnenstad van Amsterdam wonen mensen van veel verschillende culturen, van jong tot oud en van mensen met een laag inkomen tot mensen met een hoog inkomen.

Veel verschillende soorten huurders maken gebruik van de diensten die het WSWonen te bieden heeft. Het is alleen opvallend dat de groep jongeren relatief weinig gebruik maakt van de diensten van het WSWonen. Dit is de beleving van de medewerkers van het WSWonen. Ook uit het tevredenheidsonderzoek, dat in 2008 door studenten van de HvA is uitgevoerd, blijkt dat er onder de klanten van het WSWonen Centrum zich weinig jongeren bevinden (van de 111 respondenten van het onderzoek bevonden zich 13 jongeren).

Onder het kleine aantal jongeren waar het WSWonen mee te maken krijgt, is de indruk dat zij relatief vaak via onderhuur een woning bewonen. Ook is het zo dat veel jongeren hun huidige huursituatie als een iets tijdelijks zien. Zij lijken onverschillig en niet of slecht op de hoogte van hun rechtspositie.

Net als alle huurders, hebben ook jongeren te maken met verschillende soorten van ongewenst verhuurgedrag. Voorbeelden van ongewenst verhuurgedrag zijn: het vragen van een veel te hoge huur, te hoge servicekosten, intimidaties/inbraak/diefstal, huuropzeggingen, slecht onderhoud van de woning en sleutelgeld.

1.2 Afbakening

Onder jongeren in dit onderzoek versta ik: jongeren met de leeftijd van 18 tot 30 jaar. Het onderzoek richt zich enkel op jongeren die een woning of kamer huren in het stadsdeel Centrum. Dit is het werkgebied van het WSWonen Centrum, opdrachtgever voor dit onderzoeksrapport.

1.3 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om een helder en duidelijk beeld te vormen of jongeren in de binnenstad met ongewenst verhuurgedrag te maken hebben en of zij hier informatie, advies of ondersteuning bij willen.

Voor het Wijksteunpunt Wonen is het van belang om te weten welke problemen er precies spelen onder de jongeren in de binnenstad, op welke manier zij zelf graag geïnformeerd willen worden en hoe deze jongeren vervolgens te bereiken zijn.

1.4 Probleemstelling en deelvragen

Probleemstelling

Te weinig jongeren zijn zich bewust van hun rechtspositie als huurder en maken weinig gebruik van de diensten van het WSWonen. Hoe kan het WSWonen ervoor zorgen dat meer jongeren gebruik maken van zijn diensten?

Deelvragen

1. Zijn jongeren bekend met het WSWonen?
2. Zijn jongeren zich van hun rechtspositie en mogelijkheden tot huurverlaging bewust?
3. Welke soorten van ongewenst verhuurgedrag komen jongeren tegen bij het huren van een woonruimte?
4. Zouden jongeren gebruik willen maken van het WSWonen indien zij te maken krijgen met ongewenst verhuurgedrag?
5. Op welke manier willen jongeren geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund worden over hun huurrechten?

2. Methode

2.1 Dataverzamelmethode

Voor dit onderzoeksrapport heb ik gebruik gemaakt van surveyonderzoek. Het type surveyonderzoek dat ik heb gebruikt is: face-to-face (persoonlijke) enquêtes. Ik heb voor deze methode gekozen omdat ik veel meer jongeren zou kunnen bereiken door gebruik te maken van enquêtes dan wanneer ik had gekozen voor het interviewen van jongeren. Doordat de vragen voornamelijk gestructureerd waren heb ik een kwantitatieve analyse kunnen maken. Ook de beperkte beschikbare tijd voor dit onderzoek is een reden waarom ik voor een kwantitatieve dataverzamelmethode heb gekozen.

Voor de achtergrond informatie over het gebruik van jongeren van het WSWonen in de loop der jaren en de ideeën die er bestaan onder de medewerkers over hoe de bereikbaarheid van jongeren vergroot kan worden, heb ik gebruik gemaakt van diepte interviews. Hierbij heb ik 2 medewerkers geïnterviewd.

Alvorens ik met het onderzoek begon, had ik als doel gesteld om tussen de 50 en 100 jongeren te enquêteren. Dit ook in overleg met de opdrachtgever. Uiteindelijk heb ik 60 enquêtes van jongeren af kunnen nemen. Om zoveel mogelijk jongeren te kunnen bereiken heb ik op verschillende plaatsen in de binnenstad gestaan om de jongeren te enquêteren. Ook heb ik gekozen voor verschillende plaatsen zodat ik niet bijvoorbeeld alleen studenten zou bereiken. De plekken waar de enquêtes zijn afgenomen zijn: de fietsenflat bij Centraal Station, voor en in de Universiteit van Amsterdam locatie Binnengasthuisstraat, de Dam, de Kalverstraat en voor de Hogeschool van Amsterdam locatie Leeuwenburg.

2.2 Onderzoekgroep

De doelgroep van mijn onderzoek zijn jongeren van 18 tot 30 jaar die een woning huren in de binnenstad van Amsterdam. Om deze jongeren te benaderen om aan dit onderzoek deel te nemen, ben ik de binnenstad in gegaan. Op verschillende punten in de stad heb ik aan willekeurige jongeren gevraagd of zij aan de enquête wilde meewerken. Mijn eerste vraag was hierbij of de jongere een woning in het centrum van Amsterdam huurde. Het antwoord op deze vraag bepaalde of ik de enquête zou afnemen.

Voor de verzameling van kwalitatieve gegevens heb ik interviews afgenomen. Hierbij heb ik gekozen om medewerkers van het Wijksteunpunt Wonen te interviewen. De reden hiervan is dat ik op deze manier kon vragen naar de ervaring die de medewerkers hebben met jongeren die gebruik maken van het WSWonen. Ook kon ik hierbij peilen of er onder de medewerkers ideeën zijn over hoe jongeren beter te bereiken zijn door het Wijksteunpunt Wonen.

2.3 Analysemethode

Het analyseren van de kwantitatieve gegevens die uit de enquêteresultaten volgden, heb ik gedaan met behulp van het programma SPSS. Met dit programma is het mogelijk om statistische gegevens te analyseren. Na het invoeren van de data is het mogelijk om tabellen en grafieken te maken. Ook heb ik met dit programma vergelijkingen tussen verschillende enquêtevragen kunnen maken.

Tevens heb ik gebruik gemaakt van het programma Excel. Hiermee heb ik cirkeldiagrammen en kolomgrafieken van de resultaten gemaakt.

3. Resultaten

3.1 Resultaten uit de enquête per vraag

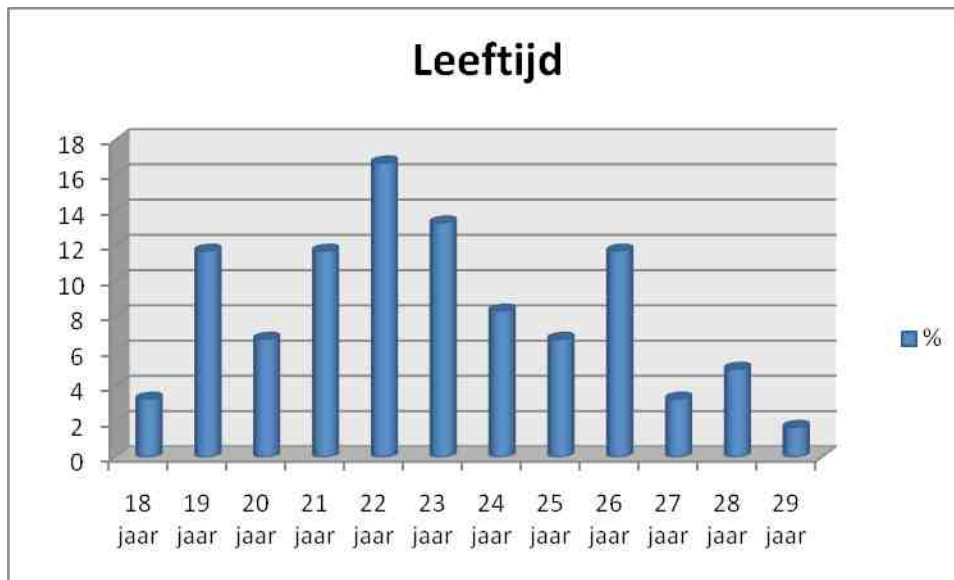
Woon je zelfstandig of op kamers in de binnenstad van Amsterdam?



Resultaat:

Van de respondenten huurt het merendeel een onzelfstandige woonruimte in het Centrum van Amsterdam. Namelijk 64,7% huurt een kamer en 38,3% huurt een zelfstandige woonruimte.

Wat is je leeftijd en geslacht?



Resultaat:

3,3% van de respondenten is 18 jaar oud
11,7% van de respondenten is 19 jaar oud
6,7% van de respondenten is 20 jaar oud
11,7% van de respondenten is 21 jaar oud
16,7% van de respondenten is 22 jaar oud

13,3% van de respondenten is 23 jaar oud
 8,3% van de respondenten is 24 jaar oud
 6,7% van de respondenten is 25 jaar oud
 11,7% van de respondenten is 26 jaar oud
 3,3% van de respondenten is 27 jaar oud
 5% van de respondenten is 28 jaar oud
 1,7% van de respondenten is 29 jaar oud

Van de categorie jongeren (18 tot 30 jaar) zijn er in elke leeftijdsgroep respondenten die aan de enquête hebben meegewerkt. De gemiddelde leeftijd is 22,8 jaar.

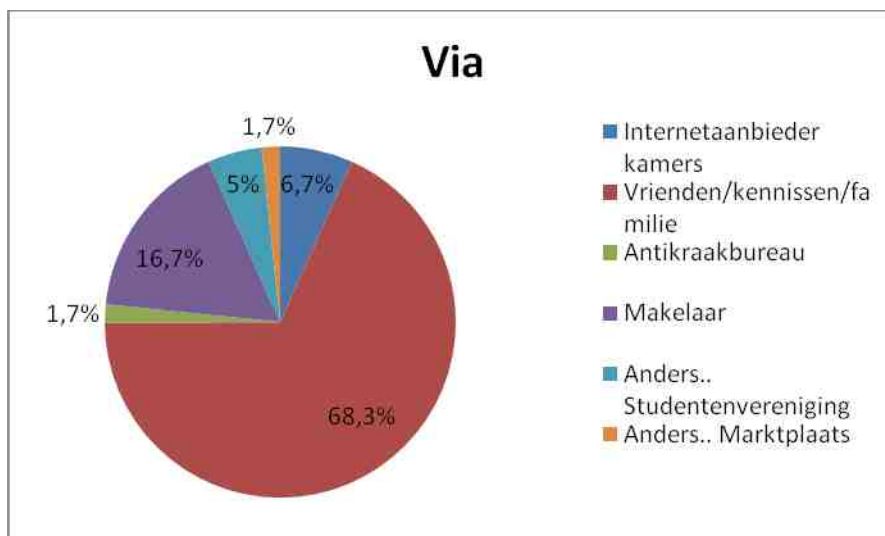


Resultaat:

51,7% van de respondenten is man
 48,3% van de respondenten is vrouw

Onder de respondenten zijn dus bijna evenveel mannen als vrouwen.

Hoe heb je deze woonruimte verkregen?



Resultaat:

Uit de diagram hierboven is af te lezen dat het merendeel van de respondenten de woonruimte via vrienden/kennissen/familie hebben gevonden, namelijk 68,3%. Via een makelaar hebben 16,7% van de respondenten een woning gevonden. 6,7% van de respondenten heeft een woning via een internetaanbieder van kamers gevonden (zoals kamernet en studentenwoningweb). 5% van de respondenten heeft via de studentenvereniging een woning gevonden. 1,7% heeft een woning via Marktplaats gevonden en 1,7% via een antikraakbureau.

Opvallend is dat erg veel jongeren de woning ‘via via’ hebben verkregen. Door contacten met vrienden, familie of kennissen heeft de meerderheid van de respondenten een woning gevonden. Erg weinig jongeren hebben de woning gevonden via een internetaanbieder van kamers zoals studentenwoningweb.nl en kamernet.nl.

Van wie huur je de woning?

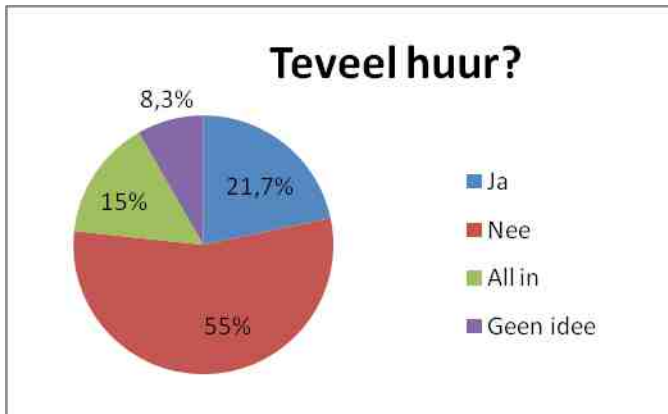
	Frequentie	Percentage
Woning corporatie	15	25,0
Particuliere VH.	41	68,3
Onderhuur woning	1	1,7
Hospita bij huurder	1	1,7
Hospita bij eigenaar	2	3,3
Totaal	60	100,0

Resultaat:

De tabel hierboven laat zien dat maar liefst 68,3% van de respondenten huurt van een particuliere verhuurder. Van een woningcorporatie huurt 25% van de respondenten. Het minst wordt er gehuurd in onderhuur, hospitakamer van een huurder en hospitakamer van een eigenaar, respectievelijk 1,7%, 1,7% en 3,3%.

Dat er slechts één respondent via onderhuur een woning huur is opvallend. De verwachting was dat er een groter percentage jongeren via onderhuur een woning zou huren.

Denk je dat je op dit moment teveel huur betaalt?



Resultaat:

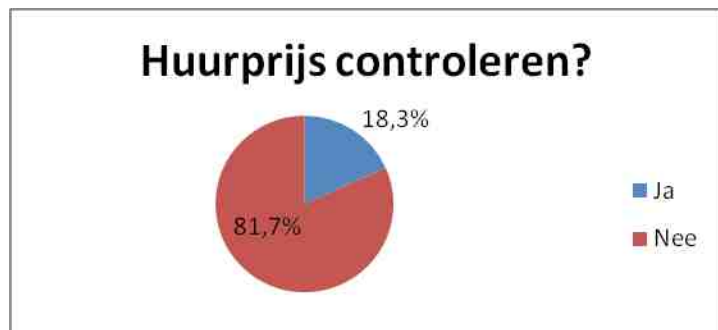
Meer dan de helft van de respondenten denkt niet teveel aan kale huur te betalen, namelijk 55% van de respondenten. 21,7% van de respondenten denkt dat hij wel teveel betaalt aan huur. Dan is er nog 15% van de respondenten die niet kunnen weten of de huurprijs te hoog is omdat de verhuurder een all-in huurprijs vraagt. 8,3% van de respondenten geeft aan geen idee te hebben of de huurprijs te hoog is of niet.

Heb je ooit de huurprijs gecontroleerd aan de hand van het puntensysteem?

	Frequentie	Percentage
Ja, zelf gecontroleerd	5	8,3
Ja, door Huurteam	3	5,0
Nee, onverschillig	5	8,3
Nee, nooit van gehoord	10	16,7
Nee, verstandhouding	14	23,3
Nee, betaal denk ik niet te veel	22	36,7
Nee, gaat bijna weg	1	1,7
Totaal	60	100,0

De tabel hierboven laat zien dat 8 van de 60 (13,3%) respondenten ooit de huurprijs heeft gecontroleerd. 5 respondenten (8,3%) hebben zelf een puntentelling gemaakt van de woning en 3 respondenten (5%) hebben dit laten doen door een Huurteam. 36,7% heeft nooit de huurprijs gecontroleerd omdat zij denken niet te veel huur te betalen. 23,3% heeft nooit de huurprijs gecontroleerd omdat zij de verstandhouding met de verhuurder niet willen verstoren. 16,7% heeft nooit de huurprijs gecontroleerd omdat zij nog nooit hadden gehoord van de puntentelling. 8,3% is onverschillig en één respondent (1,7%) heeft de huurprijs niet gecontroleerd omdat die de woning bijna gaat verlaten.

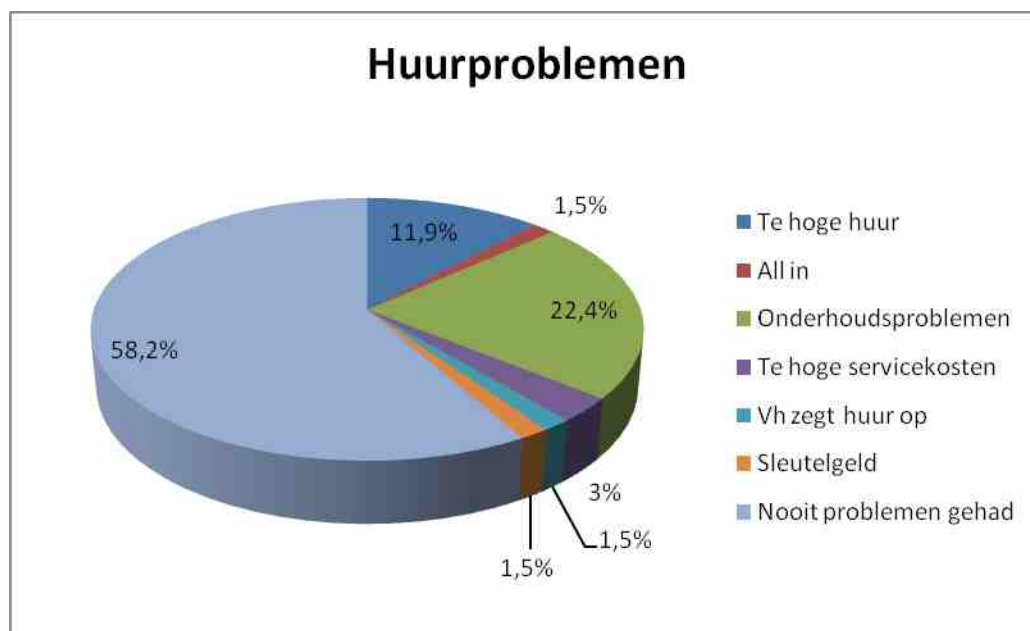
Zou je de huurprijs door het Huurteam willen laten toetsen?



Resultaat:

Op de vraag of de respondent de huurprijs een keer door het Huurteam zou willen laten controleren, antwoordden 11 van de 60 respondenten op deze vraag ja (18,3%). De respondenten die ja hebben geantwoord hebben hun naam, emailadres en telefoonnummer gegeven zodat het Huurteam hen kan benaderen voor een afspraak. 81,7% van de respondenten was niet geïnteresseerd in een controle van de huurprijs door het Huurteam.

Met wat voor soort huurproblemen heb je wel eens te maken gehad?



Resultaat:

De meeste respondenten (58,2%) antwoordden dat zij nooit te maken hebben gehad met huurproblemen. De huurproblemen die het meest voorkomen onder de respondenten zijn (ernstige) onderhoudsklachten die de verhuurder niet wil verhelpen, 22,4% van de respondenten heeft dit als antwoord gegeven. Daarnaast geeft 11,9% van de respondenten aan dat de verhuurder een te hoge huur vraagt. De huurproblemen die het minst voorkomen onder de respondenten zijn: te hoge servicekosten (3%), All-in huurprijs (1,5%), sleutelgeld (1,5%) en de verhuurder die de huur opzegt (1,5%). Met de huurproblemen onredelijke huurverhoging, intimidatie/dreigen door de verhuurder of het niet terug krijgen van de borg, zegt geen van de respondenten ooit mee te maken gehad te hebben.

Heb je al eens een instantie ingeschakeld vanwege jouw huursituatie en/of huurproblemen?

	Frequentie	Percentage
Ja	4	20,0
Zelf oplossen	3	15,0
Onverschillig	7	35,0
Wist niet waar terecht	3	15,0
Vermijden	3	15,0
Totaal	20	100,0

Resultaat:

Op de vraag of de respondent wel eens een instantie heeft ingeschakeld vanwege huurproblemen of de huursituatie, hebben alleen de respondenten een antwoord gegeven die eerder in de enquête hebben aangegeven wel eens te maken gehad te hebben met huurproblemen. Het antwoord dat het meest is genoemd door de respondenten is onverschillig/de moeite niet waard (35%). 4 van de 20 respondenten die te maken hebben gehad met huurproblemen (20%) heeft ooit een instantie ingeschakeld vanwege huurproblemen en/of de huursituatie. Daarnaast heeft 15% van de respondenten geen instantie ingeschakeld omdat hij het probleem zelf kon oplossen. 15% van de respondenten wist niet bij welke instantie hij met zijn probleem terecht kon en wederom 15% vermeed het probleem. De respondenten die wel een instantie hebben ingeschakeld vanwege problemen of vragen noemde de volgende instanties: Huurteam, Huurcommissie, WSWonen, advocaat en de rechtswinkel.

Ben je bekend met de Woonsprekuren of de Huurteams van het Wijksteunpunt Wonen Centrum?



Resultaat:

70% van de respondenten had nog nooit van het Wijksteunpunt Wonen/ Huurteams gehoord
16,7% van de respondenten kende het WSWonen/Huurteam slechts van naam

6,7% van de respondenten weet waarvoor je bij het WSWonen terecht kunt
 6,7% van de respondenten kent het WSWonen en heeft wel eens van de diensten gebruik gemaakt

Waar zou je informatie en/of ondersteuning zoeken bij huurproblemen?

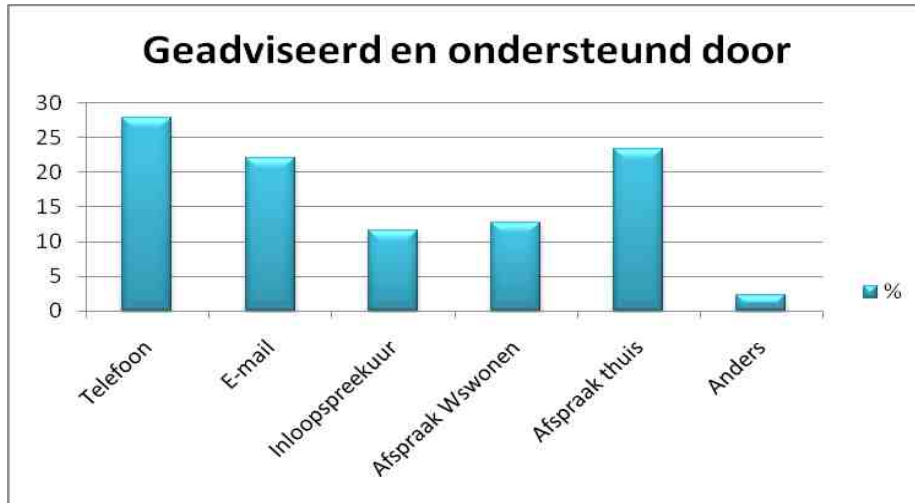
	Frequentie	Percentage
Internet	48	64,0
Vrienden/familie	11	14,7
WSWonen/Huurteam	6	8,0
Gemeente	3	4,0
Verhuurder	2	2,7
Rechtswinkel	1	1,3
Juridisch adviseur	1	1,3
Ministerie	1	1,3
Juridisch loket	1	1,3
Makelaar	1	1,3
Totaal	75	100,0

Resultaat:

Van de antwoorden wordt met 64% het internet het meest genoemd als antwoord waar de respondenten informatie en ondersteuning zouden zoeken. Het antwoord vrienden/familie wordt ook in 14,7% van antwoorden genoemd. Ook zijn er door de respondenten een aantal instanties genoemd die zij zouden raadplegen in het geval van huurproblemen. 8% zou bij het WSWonen informatie of ondersteuning zoeken. 4% van de respondenten zou bij de gemeente informatie/ondersteuning zoeken. 2,7% zou bij de verhuurder aankloppen voor informatie of ondersteuning in geval van huurproblemen. Dan zijn er nog een aantal instanties die eenmaal genoemd zijn door respondenten, allen 1,3%: Rechtswinkel, Juridisch adviseur, Ministerie, Juridisch Loket en Makelaar.

Er wordt door de respondenten niet vaak geantwoord dat zij een instantie zouden inschakelen wanneer zij informatie en/of ondersteuning zoeken bij huurproblemen. Van de verschillende instanties die zijn genoemd, wordt het WSWonen het vaakst genoemd.

Hoe zou je geadviseerd en ondersteund willen worden over jou individuele huursituatie en/of huurproblemen?



Resultaat:

27,9% van de respondenten wil via de telefoon geadviseerd en ondersteund worden

23,3% van de respondenten wil via een afspraak thuis geadviseerd en ondersteund worden

22,1% van de respondenten wil via de email geadviseerd en ondersteund worden

12,8% van de respondenten wil via een afspraak bij het Wijksteunpunt Wonen geadviseerd en ondersteund worden

11,6% van de respondenten wil via het inloopspreekuur geadviseerd en ondersteund worden

2,3% van de respondenten geeft aan op een andere manier geadviseerd en ondersteund te willen worden

Wanneer het resultaat van deze enquêtevraag bekeken wordt, lijkt het erop dat jongeren minder behoefte hebben aan advies en ondersteuning via het spreekuur en via een afspraak bij het WSWonen. In principe kunnen deze antwoordmogelijkheden ook samen gezien worden. Bij het spreekuur en een afspraak bij het WSWonen betekent het namelijk allebei dat de respondent langskomt op het kantoor van het WSWonen. Gezamenlijk gezien geeft 24,4% van de respondenten de voorkeur aan langsgaan op het kantoor van het WSWonen.

Ben je geïnteresseerd in een speciale bijeenkomst voor jongeren, waarbij algemene informatie wordt gegeven over huren en je eventueel meteen ook geholpen kan worden met je huurprobleem?



Resultaat:

De diagram hierboven laat zien dat 18,3% van de respondenten geïnteresseerd zou zijn in een speciale bijeenkomst voor jongeren. 81,3% van de respondenten gaf aan hier geen interesse in te hebben. De geïnteresseerden hebben hun naam en emailadres achter gelaten zodat er een uitnodiging voor de bijeenkomst naar hen verzonden kan worden.

Heb je ideeën of suggesties voor deze bijeenkomst?

Op deze laatste vraag van de enquête hebben 3 respondenten een antwoord gegeven. Deze antwoorden waren als volgt:

1. Informatie geven over wat te doen als je voor het eerst op jezelf gaat, waar allemaal aan gedacht moet worden.
2. Via Hyves van de bewonersvereniging van studentenwoningen zijn in één keer veel studenten/jongeren te bereiken om op die manier de uitnodiging voor de bijeenkomst te kunnen versturen.
3. De bijeenkomst moet niet te lang zijn. Flyers ontwerpen waarin kort en bondig uitleg gegeven worden, deze flyers in het pakket van de eerstejaars studenten doen.

3.2 Resultaten uit de interviews met medewerkers WSWonen

Hier zal ik de resultaten die uit de interviews naar voren gekomen zijn puntsgewijs beschrijven. Ik zal hier alleen de meest bruikbare en relevante informatie noemen. De complete interviews zijn als bijlage aan dit onderzoeksrapport toegevoegd.

- ✓ 5 en 10 jaar geleden maakten nog minder jongeren gebruik van het WSWonen
- ✓ Categorie jongeren ondervertegenwoordigd als klanten WSWonen
- ✓ Jongeren slachtoffer van huisjesmelker door onwetendheid
- ✓ Het soort huurproblemen van jongeren zijn in de loop der jaren hetzelfde gebleven
- ✓ Vaak problemen wanneer meerdere jongere één woning huren
- ✓ Verdeelsleutel van gas en elektra kan voor problemen zorgen
- ✓ Jonge huurders betalen vaker een te hoge huurprijs dan de gemiddelde huurder
- ✓ Jongeren zien hun woonsituatie als iets tijdelijks
- ✓ Gedachtegang van jongeren is dat de verhuurder bepaald
- ✓ Avondspreekuren goed bezocht door jongeren, onder de jongeren ook veel expats
- ✓ Verbeteren van bereikbaarheid van jongeren door: aanpak van spreekuren, bereikbaarheid internet verbeteren, informeren via posters/krantjes/folders, woningen aanbieden, samenwerking hogescholen/universiteiten, via Hyves informeren, via horeca informeren, spreekuurbus opnieuw invoeren en diensten naar de klanten toebrengen.

3.3 Vergelijking van resultaten

Van een aantal enquêtevragen leek het mij interessant om een vergelijking te maken. Zie hieronder de vergelijkingen

Vergelijking van vraag 5 met als antwoord: Ja, ik denk dat ik teveel betaal, met vraag 7 (heb je ooit de huurprijs gecontroleerd aan de hand van het puntensysteem?)

	Frequentie	Percentage
Zelf gecontroleerd	1	7,7
Huurteam gecontroleerd	1	7,7
Onverschillig	3	23,1
Nooit van gehoord	4	30,8
Verstandhouding	3	23,1
Betaal niet teveel	1	7,7
Totaal	13	100,0

Op de vraag of de jongere denkt teveel aan huur te betalen antwoordde 13 respondenten van wel. In de tabel hierboven is te zien dat van deze 13 jongeren er 2 daadwerkelijk de huurprijs aan de hand van het puntensysteem hebben gecontroleerd. De overige 11 respondenten denkt wel teveel huur te betalen maar heeft dit nooit eerder gecontroleerd.

Uit deze vergelijking blijkt dus dat er wel respondenten zijn die denken dat zij teveel huur betalen, alleen dat de meeste geen actie ondernemen. Dit om verschillende redenen: onverschilligheid, niet bekend met de mogelijkheden om de huurprijs te toetsten en de verstandhouding met de verhuurder. Slechts 2 personen denkt niet alleen teveel te betalen maar weet dit ook zeker door een puntentelling gemaakt te hebben.

Vergelijking van vraag 4 met als antwoord: Woningcorporatie met vraag 8 (met wat voor soort huurproblemen heb je wel eens te maken gehad?)

	Frequentie	Percentage
Te hoge huur	3	20,0
Onderhoudsproblemen	4	26,7
Nooit problemen	8	53,3
Totaal	15	100,0

Vergelijking van vraag 4 met als antwoord: Particuliere verhuurder met vraag 8 (met wat voor soort huurproblemen heb je wel eens te maken gehad?)

	Frequentie	Percentage
Te hoge huur	5	10,4
All-in huurprijs	1	2,1
Onderhoudsproblemen	11	22,9
Servicekosten	2	4,1
Nooit problemen	27	56,3
Sleutelgeld	1	2,1
Opzegging	1	2,1
Totaal	48	100,0

De tabellen hierboven laten een vergelijking zien van verhuurder en de huurproblemen die de huurders ondervinden. Van de respondenten die op dit moment een woning of kamer huren van een woningcorporatie, geeft 53,3 % aan nog nooit te maken gehad te hebben met ongewenst verhuurgedrag. Van de respondenten die een zelfstandige woning of een kamer huren van een particuliere verhuurder geeft 56,3% van de respondenten aan nog nooit te maken gehad te hebben met ongewenst verhuurgedrag. De huurproblemen die voorkomen onder de respondenten die huren van een woningcorporatie zijn: het vragen van een te hoge huurprijs (20,0%) en onderhoudsklachten die de verhuurder niet wil verhelpen (26,7%). De respondenten die huren van een particuliere verhuurder hebben het meest te maken gehad met onderhoudsklachten die de verhuurder niet wil verhelpen (22,9%). Daarna met een te hoge huurprijs (10,4%).

Opmerkelijk is dat jongeren die van een woningcorporatie huren vaker ongewenst verhuurgedrag ervaren dan jongeren die van een particulier huren.

Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusie per deelvraag

1. Zijn jongeren bekend met het WSWonen?

Om een antwoord te krijgen op deze deelvraag heb ik de jongeren in de enquête gevraagd of zij het Huurteam of de Woonsprekuren van het Wijksteunpunt Wonen kennen. Uit de enquête is gebleken dat 70 % van de respondenten nog nooit heeft gehoord van WSWonen. 16,7 % kent WSWonen alleen van naam en weet niet precies waarvoor hij daar terecht zou kunnen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de jongeren in het centrum van Amsterdam slecht bekend zijn met het WSWonen.

2. Zijn jongeren zich van hun rechtspositie en mogelijkheden tot huurverlaging bewust?

Voor de beantwoording van deze deelvraag zijn de resultaten uit meerdere enquêtevragen te gebruiken. Ten eerste denkt 55% van de respondenten dat hij niet te veel aan huur betaalt. Gebleken is dat slechts 8 van de 60 respondenten daadwerkelijk zelf of het Huurteam een puntentelling van de woning heeft gemaakt. De overige 52 respondenten weten dus niet of de huurprijs correct is.

Op de vraag of de jongeren de huurprijs door het Huurteam zouden willen laten controleren heeft 81,7% van de respondenten 'Nee' geantwoord. Hieruit valt af te leiden dat de jongeren onverschillig staan tegenover hun rechtspositie en de mogelijkheden tot huurverlaging.

3. Welke soorten van ongewenst verhuurbedrag komen jongeren tegen bij het huren van een woonruimte?

Het soort ongewenst verhuurbedrag dat jongeren het meest tegen komen zijn: (ernstige) onderhoudsgebreken die de verhuurder niet wil herstellen. Het blijkt dat veel jongeren hier mee te maken hebben, namelijk bijna een kwart van de respondenten. Verder komt het vragen van een te hoge huurprijs, het vragen van een all-in huur, het vragen van te hoge servicekosten, opzegging van de huur en sleutelgeld ook voor onder de respondenten als soorten van ongewenst verhuurbedrag, maar dan in mindere mate.

Een interessant gegeven dat uit het onderzoek naar voren komt is dat onder de huurders van particuliere verhuurders het percentage dat nog nooit met huurproblemen te maken heeft gehad lager ligt dan bij huurders van een woningcorporatie. Het percentage van respondenten die te maken hebben gehad met onderhoudsproblemen die niet worden verholpen is bij huurders van woningcorporaties ook hoger dan bij huurders van particuliere verhuurders.

Dat toch meer dan 40% van de jongeren te maken heeft met ongewenst verhuurbedrag is erg veel.

4. Zouden jongeren gebruik willen maken van het WSWonen indien zij te maken krijgen met ongewenst verhuurbedrag?

In de enquête heb ik deze vraag niet als zodanig gesteld. Bij nader inzien had ik deze vraag beter wel kunnen stellen om de behoeften van jongeren beter vast te kunnen stellen. Ik heb een vraag gesteld of de jongeren wel eens te maken hebben gehad met ongewenst verhuurbedrag. Uit deze

vraag is naar voren gekomen dat erg veel jongeren met ongewenst verhuurgedrag te maken hebben en dan het meest met onderhoudsproblemen die de verhuurder niet wil verhelpen. Daarnaast heb ik een vraag gesteld waar jongeren naar informatie en ondersteuning zouden zoeken in het geval van ongewenst verhuurgedrag/huurproblemen. Bij deze vraag heb ik het WSWonen niet als optie genoemd maar alleen de optie ‘instantie’ met als open vraag welke instantie dit dan is. Uit deze vraag kwam internet als meest genoemde optie naar voren. Er werd een aantal een keer de optie instantie genoemd waarvan het WSWonen het meest.

5. Op welke manier willen jongeren geïnformeerd, geadviseerd en ondersteund worden over hun huurrechten?

Indien jongeren op zoek gaan naar informatie vanwege de huursituatie of huurproblemen is gebleken dat zij daarvoor voornamelijk het internet raadplegen. Ook wordt er veel geïnformeerd bij familie en vrienden. Een enkeling geeft aan een instantie in te schakelen wanneer hij op zoek gaat naar informatie.

Wanneer jongeren een probleem hebben waarbij advies en ondersteuning noodzakelijk is, ontvangen zij dit het liefst via de telefoon. Daarnaast spreekt jongeren een afspraak bij hen thuis ook aan. Geïnformeerd worden via email komt op de derde plaats te staan als manier waarop jongeren graag geadviseerd of ondersteund willen worden bij problemen op het gebied van wonen. Een afspraak bij het WSWonen en het inloopspreekuur komen op de 4^e en 5^e plaats te staan. Het inloopspreekuur en een afspraak bij het Wijksteunpunt Wonen kan ook gezien worden als één optie, in beide gevallen komt de jongere naar het kantoor van het WSWonen. Het enige verschil is dat er voor het inloopspreekuur geen afspraak nodig is en buiten de spreekuren om wel. Als deze opties dus samen worden bekeken, komen de respondenten na advies en informatie via de telefoon, het liefst langs op het kantoor van het WSWonen.

3.2 Algemene conclusie

Te weinig jongeren zijn zich bewust van hun rechtspositie als huurder en maken weinig gebruik van de diensten van het WSWonen. Hoe kan het WSWonen ervoor zorgen dat meer jongeren gebruik maken van zijn diensten?

Uit het onderzoek is gebleken dat jongeren slecht bekend zijn met het WSWonen. Tevens komt naar voren dat veel van de ondervraagde jongeren te maken heeft met ongewenst verhuurgedrag. Hiervan zijn onderhoudsproblemen de meest voorkomende huurproblemen. Ongewenst verhuurgedrag komt bij corporaties zelfs meer voor dan bij particuliere verhuurders.

Veel jongeren zijn niet van de correctheid van hun huurprijs op de hoogte. Ze zijn zich niet bewust van het puntensysteem en de mogelijkheden tot huurverlaging.

Verder is uit het onderzoek gebleken dat jongeren graag geïnformeerd worden via het internet. Tevens komen jongeren graag langs op kantoor voor advies al dan niet met een afspraak.

Als bij huurproblemen het antwoord niet op het internet of bij vrienden en familie te vinden is, dan is het WSWonen de eerste instantie waar huurders terecht komen. Dit gebeurt alleen toch nog te weinig. Daarom is de bereikbaarheid op internet des te belangrijker.

4.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de resultaten uit de enquêtes en de interviews kom ik in dit hoofdstuk tot een aantal aanbevelingen voor het Wijksteunpunt Wonen. Deze aanbevelingen zijn in eerste instantie gericht op het WSWonen Centrum maar zouden ook interessant kunnen zijn voor de wijksteunpunten in andere stadsdelen. Eerst zal ik de aanbevelingen noemen die op korte termijn haalbaar en zonder al te veel moeite uitvoerbaar zijn.

1. Verbeteren van de bereikbaarheid op internet

Uit het onderzoek is gebleken dat internet een veel gebruikt middel is om aan informatie te komen op het gebied van huren. Wanneer er op de bekende zoekmachines op internet gezocht wordt, kom je niet snel uit op de website van het WSWonen (www.wswonen.nl). Slechts wanneer de termen ‘Huurteam’ of ‘WSWonen’ worden gebruikt kom je bij de website terecht. Wanneer bijvoorbeeld met de termen ‘Huurproblemen’ of ‘huurprijs controleren’ wordt gezocht, zal de zoekster niet bij de site van het WSWonen terecht komen. Mensen die problemen of vragen hebben, maar het WSWonen niet kennen zullen dus ook nooit op de website terecht komen.

Het optimaliseren van de website kan gedaan worden door de zoekwoorden die zich achter de website bevinden aan te passen, ook wel ‘keywords’ genoemd. Door meer relevante termen te plaatsen zal de website hoger in de lijst van de zoekmachine getoond worden waardoor de website eerder gevonden wordt.

De website zelf moet ook aantrekkelijker gemaakt worden voor jongeren. Door gebruik te maken van koppen en kortere teksten. De vragenbalie op de beginpagina van de website kan bijvoorbeeld herkenbaarder gemaakt worden. Tevens zou een optie gemaakt kunnen worden om een telefoonnummer achter te kunnen laten zodat het WSWonen terug kan bellen om een afspraak te maken.

2. Organiseren van bijeenkomsten voor 1^ejaars studenten van hogescholen en universiteiten in Amsterdam

Veel van de eerstejaars studenten zijn net in de stad komen wonen of zullen dit wellicht op korte termijn doen. Door bijeenkomsten te organiseren voor deze groep, bereik je de nieuwe huurders aan het begin van hun huurcarrière. Ze worden voorgelicht over hun rechten voordat zich problemen hebben voorgedaan. Ook worden zij voorgelicht over de mogelijkheid tot het toetsen van de huurprijs. Hoe vroeger de nieuwe huurders hiervan op de hoogte zijn, hoe gunstiger. Zo wordt er tevens gewerkt aan de naamsbekendheid.

De bijeenkomsten kunnen plaatsvinden in de introductieweken van de hogescholen en universiteiten. Deze introweken duren gemiddeld 4 dagen waarvan er één of meer in Amsterdam worden doorgebracht om de nieuwe stad te leren kennen. Tijdens deze introductiedagen komen de studenten in groepen langs voor een korte informatieve voorlichtingsbijeenkomst. De hogescholen en universiteiten kunnen worden benaderd om deze voorlichtingsbijeenkomsten aan te bieden tijdens de introductieweken.

In de bijlage zal ik het programma van een mogelijke voorlichtingsbijeenkomst uitschrijven.

3. Informatie over het WSWonen aanbieden via hogescholen en universiteiten

Verdere samenwerking met hogescholen en universiteiten realiseren. De bekendheid met het WSWonen onder de jongeren is erg klein. Door vanuit de school te zorgen voor meer naamsbekendheid, zullen jongeren wanneer er zich daadwerkelijk problemen voordoen sneller aan het WSWonen denken.

In het startpakket dat de school verstuurt kunnen informatiefolders van het WSWonen worden bijgevoegd. Ook op plaatsen in de school, zoals de bibliotheek of centrale hal, aanbieden van folders over de diensten van het WSWonen. Het WSWonen zichtbaar maken door posters in de hogescholen en universiteiten op te hangen.

4. Gebruikmaken van de sociale netwerksites zoals bijvoorbeeld “Hyves”.

Hyves is dé netwerksite waar erg veel jongeren gebruik van maken. Hier moet het WSWonen op inspelen. Via deze communicatiebron is het mogelijk om veel jongeren, wonend in Amsterdam, te bereiken. Dit begint allereerst met het opzetten van een eigen Hyves voor het WSWonen. Ook andere sociale netwerksites als *Facebook* en *LinkedIn* kunnen gebruikt worden om de naamsbekendheid en de bereikbaarheid van jongeren te vergroten.

5. Publiciteitsacties uitbreiden

Door meer publiciteitsacties uit te voeren zal de naamsbekendheid van het Wijksteunpunt Wonen vergroot worden. Een voorbeeld om de bekendheid onder jongeren te vergroten is het aanbieden / verloten van een kamer. Er is een groot tekort aan woningen voor jongeren/studenten in Amsterdam. Indien het WSWonen een keer de mogelijkheid krijgt om een kamer of meerdere kamers aan te bieden zal het WSWonen bij veel potentiële huurders bekend worden. De naamsbekendheid zal met een actie als deze enorm verhoogd worden. De woning wordt aangeboden op de website van het WSWonen. Hierbij moet er weer voor gezorgd worden dat de website via de zoekmachines wordt gevonden als er gezocht wordt naar een huurwoning in Amsterdam.

Wellicht zou het mogelijk maken van het aanbieden van een woning door het WSWonen in samenwerking met de ASVA studentenunie. Zij bieden al speciaal voor studenten tijdelijke huurwoningen aan. Omdat de ASVA belangenbehartiger is voor studenten van de HvA en UvA zal deze organisatie eerder aan dit samenwerkingsverband meewerken. Een laatste optie is dat er wordt samengewerkt met een particuliere eigenaar van een woning of meerdere woningen die zijn huurwoningen speciaal voor studenten aanbiedt op de website van het WSWonen.

Literatuurlijst

Literatuur:

- Verhoeven N., (2007) *Wat is onderzoek tweede druk*, Purmerend. Uitgeverij: Boomonderwijs
- Handleiding Stage 2008-2009, Peter Witte
- el Azzouzi H., el Bagdadi K., Fatmi N., Himich H., el Idrissi I., Nouari H., *Adviesrapport: Jongeren en Huurrecht*, Amsterdam juni 2008
- Website van het Ministerie van VROM
- Allati N., Abdelmoula L., Zahi M., Barsingerhorn L., Benn D., *De tevredenheid van de cliënten van het Wijksteunpunt Wonen Centrum*, Amsterdam 5 december 2008

Geïnterviewd:

- Guust Augustijn, Coördinator Wijksteunpunt Wonen Centrum
- Jetse Oosterbaan, Medewerker Woonspreekuur Jordaan

Bijlagen:

- Bijlage 1: Bijeenkomst eerstejaarsstudenten
- Bijlage 2: Enquête
- Bijlage 3: Interview met Guust Augustijn
- Bijlage 4: Interview met Jetse Oosterbaan

Bijlagen

Bijeenkomst eerstejaarsstudenten

Inleiding

Het Wijksteunpunt Wonen organiseert een bijeenkomst die speciaal bedoeld is voor eerstejaarsstudenten van een hogeschool of universiteit in Amsterdam. Van deze doelgroep komt bij aanvang van het schooljaar een groot gedeelte in Amsterdam wonen. Wanneer de jongeren vroegtijdig geïnformeerd worden over hun rechten als huurder kunnen zij het WSWonen inschakelen zodra er zich problemen voordoen. Tevens worden jongeren zich er vroegtijdig bewust dat er regels gelden rondom de maximale huurprijs van woningen. Indien zij op de hoogte zijn van de regels van de huurprijzenwetgeving, kunnen zij het Huurteam inschakelen om de maximale huurprijs vast te stellen en eventueel de huurprijs met behulp van een procedure bij de Huurcommissie verlagen.

Doelstelling

Bekendheid WSWonen onder de nieuwe huurder vergroten. Mond op mondreclame zien te realiseren door de aanwezigen een goede en heldere indruk te geven van de diensten van het WSWonen.

Wanneer

De bijeenkomsten zullen plaatsvinden in de introductieweken van de hogescholen en universiteiten. Er zal per opleiding moeten worden afgestemd op welke dag de groepen Amsterdam in gaan. Deze dag zullen de groepen langskomen voor een informatieve bijeenkomst.

Locatie

De bijeenkomst zal plaatsvinden in de spreekruimte van het WSWonen Centrum op de Nieuwe Doelenstraat 55 te Amsterdam. Qua locatie is deze ruimte heel geschikt omdat het kantoor centraal gelegen in de stad ligt, vlakbij het Muntplein. Wanneer de groepen studenten door de stad heen trekken, is de locatie voor hen gemakkelijk te bereiken.

Tijdsduur

De bijeenkomst moet niet te lang duren, maximaal een half uur. Kort en krachtig, zodat de informatie blijft hangen.

Aanbod

- Informatie door de sprekers
- Mogelijkheid tot het stellen van vragen
- Informatiefolders
- Mogelijkheid tot het maken van een afspraak
- Directe doorverwijzing naar andere wijksteunpunten of andere organisaties

Aantal deelnemers

Het maximaal aantal deelnemers per bijeenkomst is 25 personen. Dit is ongeveer een klas. De locatie is niet geschikt om meer deelnemers per bijeenkomst toe te laten. Door een kleinere groep te informeren zullen de jongeren meer gelegenheid hebben tot het stellen van vragen.

Sprekers

Tijdens deze bijeenkomst zullen er twee medewerkers van het Wijksteunpunt Wonen informatie geven aan de eerstejaars studenten.

Inhoud bijeenkomst

Wat er op deze bijeenkomst in ieder geval naar voren moet komen zijn de volgende punten:

- Feiten: tijdens huisbezoeken is gebleken dat **66%** van de huurders een te hoge huurprijs betalen. Met behulp van het Huurteam is de huurprijs met gemiddeld **€81,-** per maand verlaagd.
- Wat is het Huurteam?
- Nieuwe huurwoning?
- Waarvoor terecht bij het Woonsprekuur van het WSWonen?
- Aansprekende praktijkvoorbeelden van medewerkers, voorbeelden huuropzeggingen

Enquête

1. Woon je zelfstandig of op kamers in de binnenstad van Amsterdam?

- Ja, ik woon zelfstandig
- Ja, ik woon op kamers

2. Wat is je leeftijd?

..... Man/Vrouw

3. Hoe heb je deze woonruimte verkregen?

- Via een internetaanbieder van kamers (zoals Studentenwoningweb.nl en Kamernet.nl)
- Via vrienden/kennissen/familie
- Via een bemiddelingsbureau
- Via een antikraakbureau
- Via woningnet
- Via een makelaar
- Via een advertentie
- Anders, namelijk:.....

4. Van wie huur je de woning?

- Van een woningcorporatie
- Van een particuliere verhuurder
- Van een huurder (onderhuur gehele woning)
- Van een huurder (hospitakamer)
- Van een eigenaar (hospitakamer)
- Anders, namelijk:.....

5. Denk je dat je op dit moment teveel huur betaalt?

- Ja
- Nee
- Ik weet niet wat mijn huurprijs is, de huur is inclusief servicekosten zit (all-in huur)
- Geen idee

6. Heb je ooit de huurprijs gecontroleerd aan de hand van het puntensysteem?

- Ja, ik heb zelf een puntentelling gemaakt
- Ja, dit heb ik laten doen door een Huurteam
- Nee, want:
 - Het maakt me niks uit
 - Nooit van gehoord
 - Wil de verstandhouding met de verhuurder niet verstoren
 - Ik denk niet dat ik teveel betaal
 - Ik woon hier toch niet lang meer
 - Anders, namelijk:.....

7. Zou je de huurprijs door het Huurteam willen laten toetsen?

- Ja, let op naam en e-mailadres of telefoonnummer vragen aan eind enquête
- Nee

8. Met wat voor soort huurproblemen heb je wel eens te maken gehad?

- Te hoge huur
- All-in huurprijs (huur is inclusief gas/water/licht of meubilering/stoffering)
- (Ernstige) onderhoudsklachten die de verhuurder niet wil verhelpen
- De verhuurder vraagt te hoge servicekosten
- Onredelijke huurverhogingen
- De verhuurder intimideert of dreigt
- De verhuurder zegt de huur op
- Borg niet teruggekregen
- Sleutelgeld
- Ik heb nooit problemen gehad (*ga naar vraag 10*)
- Anders, namelijk:

9. Heb je al eens een instantie ingeschakeld vanwege jouw huursituatie en/of huurproblemen?

- Ja, namelijk:
- Nee, omdat ik het zelf of met vrienden/familie kon oplossen
- Nee, dat vond ik de moeite niet waard / onverschillig
- Nee, wist niet waar ik heen moest
- Nee, ging problemen uit de weg/ bang iets te ondernemen

10. Ben je bekend met de Woonsprekuren of de Huurteams van het Wijksteunpunt Wonen Centrum?

- Ja, ik heb wel eens van de diensten van het WSWonen gebruik gemaakt
- Ja, ik weet waarvoor ik bij het Wijksteunpunt Wonen terecht zou kunnen
- Ja, maar alleen van naam
- Nee, nog nooit van gehoord

11. Waar zou je informatie en/of ondersteuning zoeken bij huurproblemen?

- Via het internet
- Via folders / brochures
- Wetboeken / bibliotheek
- Vrienden / familie
- Op school
- Instantie, namelijk:
- Anders namelijk:

12. Hoe zou je geadviseerd en ondersteund willen worden over jou individuele huursituatie en/of huurproblemen?

- Via de telefoon
- Via de e-mail
- Via het inloopspreekuur
- Op afspraak bij het WSWonen
- Op afspraak bij mij thuis
- Anders namelijk:

13. Ben je geïnteresseerd in een speciale bijeenkomst voor jongeren, waarbij algemene informatie wordt gegeven over huren en je eventueel meteen ook geholpen kan worden met je huurprobleem?

- Ja, *let op vraag e-mailadres!*
- Nee

14. Heb ideeën of suggesties voor deze bijeenkomst

.....
.....
.....

Indien vraag 7 of 13 met ja beantwoord is:

Naam:.....

Email:.....

Telefoonnummer:.....

Interview met G. Augustijn, Coördinator Wijksteunpunt Wonen Centrum

Keuze voor geïnterviewde

Naast het verzamelen van gegevens doormiddel van de enquêtes, heb ik ervoor gekozen om ook kwalitatief onderzoek uit te voeren door het afnemen van twee interviews. Op deze manier had ik de mogelijkheid om gebruik te maken van de kennis van medewerkers van het WSWonen. Zij hebben al vele jaren ervaring op het gebied van huurproblemen die onder huurders spelen, de variëteit van huurders die gebruik maken van het WSWonen en ook hebben zij wellicht ideeën over hoe de bereikbaarheid van jongeren specifiek verbeterd zou kunnen worden.

De heer Augustijn is de coördinator van het Wijksteunpunt Wonen Centrum. Dit is tevens de plek waar ik stage loop en stadsdeel Centrum is het gebied waarbinnen ik mijn onderzoek heb uitgevoerd. De heer Augustijn is al sinds de oprichting van het huurteam, al meer dan 10 jaar geleden, werkzaam bij het WSWonen. Hij heeft in de loop der jaren dus meegemaakt met wat voor problemen huurders bij het WSWonen komen.

Jongeren en het Wijksteunpunt Wonen 5 en 10 jaar geleden

Dhr. Augustijn verteld dat er 5 en 10 jaar geleden minder jongeren gebruik maakten van de wijksteunpunten. Hij denkt dat internet een belangrijke rol heeft gespeeld dat jongeren nu meer dan toen gebruik maken van de wijksteunpunten. Wat dhr. Augustijn nu regelmatig tegenkomt is dat meerdere jongeren één particuliere huurwoning samen huren. De vragen en huurproblemen waarmee jongeren 5 en 10 jaar geleden het meest naar het WSWonen kwamen hadden betrekking op huurbescherming, huuropzeggingen en onderhuur.

Jongeren en het Wijksteunpunt Wonen nu

Wanneer ik de heer Augustijn vraag hoe gebruik van het WSWonen door jongeren op dit moment is, geeft hij aan dat hij het idee heeft dat jongeren ondervertegenwoordigd zijn als klanten. Er wonen immers veel jongeren in de binnenstad, maar in vergelijking met andere leeftijdscategorieën is de categorie jongeren de kleinste. Dhr. Augustijn verteld dat hij de indruk heeft dat jongeren juist meer problemen hebben op het gebied van huren dan de andere categorieën klanten. Het zijn vaak zolderkamers waarin jongeren gehuisvest zijn. Ook zijn verhuurders soms op zoek zijn naar jongeren, waarschijnlijk omdat zij onwetend zijn en niet snel iets in durven te brengen tegen een verhuurder.

De huurproblemen en vragen die jongeren in deze tijd veel hebben zijn gelijk aan de vragen en problemen van toen. Nu zijn er alleen nog een aantal bijgekomen. Problemen door onderhuur of problemen met woonruimteverdeling. Ook een te hoge huur is een probleem dat veel voorkomt. Het valt dhr. Augustijn op dat jongeren vaak op het allerlaatste moment met hun vraag naar het WSWonen toe komen, pas als er echt een groot probleem is ontstaan.

De jongere huurder betaalt vaker een te hoge huurprijs dan de gemiddelde huurder. Vooral bij kamerhuur blijkt dat er veel te hoge huurprijzen worden gevraagd. Qua prijs betalen jongeren relatief gezien niet een hoger bedrag dan 10 jaar geleden.

Oorzaak van het gebruik door jongeren van het Wijksteunpunt Wonen

Dat jongeren relatief weinig gebruik maken van het Wijksteunpunt Wonen heeft er volgens dhr. Augustijn mee te maken dat veel jongeren de woonsituatie slechts als iets tijdelijks zien. Zij zullen niet snel de problemen die zij ondervinden aanpakken omdat ze weten dat ze straks toch weer gaan verhuizen. Als er dan een probleem of vraag ontstaat dan winnen ze geen informatie in en leggen ze zich erbij neer. Soms zijn jongeren wel op de hoogte van de regels maar dan weten ze gewoonweg niet de juiste instelling (ons dus, het Wijksteunpunt Wonen) te vinden. Daarnaast geeft dhr. Augustijn aan dat het er waarschijnlijk ook mee te maken heeft dat jongeren niet op de hoogte zijn van hun rechten. Het heeft te maken met het machtsdenken van jongeren. Ze denken: “de eigenaar bepaald”.

Verbeteren van de bereikbaarheid van jongeren

Op de vraag hoe het WSWonen jongeren beter zou kunnen bereiken, had dhr. Augustijn een hele lijst met ideeën. Hieronder zal ik de genoemde opties op een rij zetten:

- Laagdrempelig maken van de spreekuren (deskundigheid al aanwezig dus kan niet de oorzaak zijn volgens dhr. Augustijn)
- WSWonen beter vindbaar maken op internet via de bestaande zoekprogramma's
- Meer bladen en krantjes gericht op jongeren en in bestaande lectuur voor jongeren meer informatie over het WSWonen plaatsen
- Informatie via de scholen verspreiden (bijv. via de email of startpakket)
- Posters hangen op plekken waar jongeren/studenten komen
- Foldermateriaal verspreiden
- Informatiemarkten/bijeenkomsten organiseren of aanschuiven bij bestaande markten
- Het aanbieden van ontvangst van studenten voor voorlichting
- Via de huurdersvereniging een werkgroep 'jongeren' oprichten met een actieve rol wat zorgt voor mond op mond reclame.
- De zichtbaarheid van de spreekuurlocaties verbeteren
- Openheid van de spreekuurlocaties, overzichtelijk met een informatieve folderhal
- Als publiekstrekker kamers verloten (niet makkelijk te realiseren)
- Woningruilcentrale organiseren

Hierop heb ik dhr. Augustijn ook gevraagd of hij denkt dat het gebruik van jongeren daadwerkelijk zal toenemen als het WSWonen werkt aan de bereikbaarheid en bekendheid onder jongeren. Of het er daadwerkelijk aan ligt dat jongeren niet bekend zijn en op dit moment niet genoeg bereikt worden. Dhr. Augustijn denk dat als bovenstaande punten uitgevoerd zouden worden het gebruik van jongeren zeker zal verhogen. Door middel van debatteren denkt hij dat de 'wil' en beeldvorming van jongeren ook aangepakt kan worden. Al is de wil erg lastig om aan te pakken. Het blijft belangrijk dat je laat zien dat je er bent.

Interview met J. Oosterbaan, Medewerker woonspreekuur Jordaan

Keuze voor geïnterviewde

De heer Oosterbaan is een vrijwilliger die het woonspreekuur op de locatie in de Jordaan draait. Dhr. Oosterbaan is als enige tijd werkzaam op het spreekuur en krijgt met alle categorieën huurders te maken. Ook is hij de jongste medewerker van het Wijksteunpunt Wonen. Hierdoor kan hij mij informatie geven als medewerker van het WSWonen en als jongere zijnde.

Jongeren en het Wijksteunpunt Wonen

Dhr. Oosterbaan is nog geen 5 of 10 jaar werkzaam bij het Wijksteunpunt Wonen dus ik kan hem niet vragen naar het verschil in toen en nu. Wel geeft hij aan dat er nu meer jongeren op het spreekuur komen dan een jaar geleden. Veel van deze jongeren zijn doorverwezen. Ook komen er veel jongere meerdere keren of van een andere afdeling van het WSWonen op het spreekuur terecht. Het valt hem op dat er zelfs meer jongere dan oudere huurders gebruik maken van het spreekuur, hieronder vallen ook veel expats.

Huurproblemen onder jongeren

Dhr. Oosterbaan geeft aan dat er meerdere problemen voortvloeien wanneer jongeren een woning met meerdere personen huren. Een van de problemen waarmee jongeren op het spreekuur terecht komen is wanneer er geen huisvestingsvergunning verkregen kan worden en de jongeren hun huis dreigen te moeten verlaten. Bij deze onzelfstandige woonsituaties komen problemen met de verdeelsleutel van gas en licht ook regelmatig voor. Verder zijn de problemen van jongeren niet veel anders dan de gemiddelde huurder.

Op het spreekuur komt dhr. Oosterbaan bijna geen jongeren tegen die problemen hebben met de huurprijs, indien jongeren hiermee een probleem hebben gaan zij direct naar het Huurteam.

Gebruik van het WSWonen door jongeren

Dhr. Oosterbaan geeft aan het idee te hebben dat jongeren juist beter op de hoogte zijn van het Wijksteunpunt Wonen, omdat zij de weg op internet beter te vinden weten. Ook denkt hij dat het ermee te maken heeft dat de spreekuren op een gunstige tijd zijn voor jongeren, namelijk in de avonduren.

Verbeteren van de bereikbaarheid van jongeren

Op de vraag hoe het WSWonen jongeren beter zou kunnen bereiken, had ook dhr. Oosterbaan een hoop ideeën. Hieronder zal ik de genoemde opties op een rij zetten:

- Samenwerking met universiteiten en hogescholen in Amsterdam
- WSWonen bekendmaken bij het ASVA en laten doorverwijzen
- Informatie over het WSWonen bij het introductiepakket stoppen
- Via Hyves jongeren informeren
- Makkelijk maken om via de website vragen te stellen
- Het WSWonen zichtbaar maken door de stad en op internet, meer marketing
- Informeren bij een communicatiebureau, er moet goed worden nagedacht over hoe de informatie over te brengen
- Via horeca informeren

- De spreekuurbus weer invoeren, aanbieden van drankjes, Huurteam op locatie
- Een kamer aanbieden als lokkertje/reclame
- Naar de mensen toe gaan
- Via de woningcorporatie zorgen dat klanten naar het WSWonen worden doorgestuurd

Dhr. Oosterbaan geeft hierbij nog aan dat jongere zelfredzamer zijn. Het opleidingsniveau ligt over het algemeen hoger en zij weten hun weg nu al goed te vinden. Eigenlijk is het niet echt nodig om de bereikbaarheid veel meer te vergroten.