



Groot Oost

Wijtenbachstraat 34-hs | 1093 JC Amsterdam

ACTIVITEITENVERSLAG 2009

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Formatie	3
3. Organisatie	3
4. Prestatieafspraken	4
4.1 Huurteam Oost	4
4.2 Bewonersondersteuning	5
4.3 Participatie	6
4.4 Overige afspraken en activiteiten	8
Jaarverslagen	9
Naamwijziging	9
Signaleringen en opvallende zaken	10

1. Inleiding

Op 7 september 2007 is Wijksteunpunt Wonen Groot Oost (WSWonen Groot Oost) van start gegaan voor bewoners uit de stadsdelen Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg. Een Wijksteunpunt Wonen is een informatiepunt waar bewoners op het gebied van huren en wonen informatie, advies en/of ondersteuning kunnen krijgen. De meerwaarde van een WSWonen is dat er op één herkenbare plek onafhankelijke voorlichting en ondersteuning geboden wordt. Voor u ligt het activiteitenverslag 2009 van WSWonen Groot Oost. Huurteam Oost is hier onderdeel van. WSWonen Groot Oost is onderdeel van Dynamo.

2. Formatie

Formatie op 31 december 2009

Formatie 2009	fte
Coördinatie	0,89
Huurprijsconsulent	2,67
Bewonersconsulent	0.95
Administratie	0,83
Secretariaat	0,66
Participatiemedewerker	0,55

De coördinatie van het WSWonen is gecombineerd met de coördinatie van het huurteam.

De formatie bewonersconsulent is in 2009 verminderd van 1,33 naar 0.95 fte.

Bij Huurteam Oost is een voltijds stagiaire, 3^e jaars student van de opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam (HVA) actief. Daarnaast is er een stagiaire van de opleiding Cultureel Maatschappelijke Vorming van de HVA en een stagiaire van de opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening (2^e jaars) voor 1 dag in de week.

3. Organisatie

Elk kwartaal is er overleg met de begeleidingscommissie WSWonen, waarbij de coördinator ontwikkelingen en signaleringen bespreekt en verantwoording aflegt over de kwartaalprestaties. De begeleidingscommissie bestaat uit: beleidsambtenaren uit beide betrokken stadsdelen, een vertegenwoordiger van huurders uit Oost-Watergraafsmeer, een vertegenwoordiger van huurders uit Zeeburg, de betrokken manager van Dynamo en een vertegenwoordiger van het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen.

In het wekelijks teamoverleg worden de werkzaamheden besproken en komen inhoudelijke zaken aan bod. Daarnaast is er een tweewekelijks gezamenlijk overleg van de coördinator met de bewonersondersteuner en de medewerker participatie.

De werkzaamheden van de verschillende medewerkers en contacten met cliënten worden geregistreerd in het registratiesysteem dat het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen heeft ontwikkeld. Uit dit systeem worden de in dit verslag beschreven prestatiecijfers gehaald.

Het programma fungeert tevens als logboek: per woonruimte wordt een historisch overzicht gegeven van de acties die voor deze woonruimte door WSWonen zijn ondernomen en de resultaten daarvan.

4. Prestatieafspraken

4.1 Huurteam Oost

Huurteam Oost ondersteunt huurders met vragen of verzoeken over de huurprijs en de kwaliteit van de woonruimte. Huurders kunnen zelf verzoeken om een woningopname. Daarnaast benadert het Huurteam actief huurders van woningen waar recent een nieuwe huisvestingvergunning is aangevraagd of huurders van woningen waar signalen zijn over hoge/extreme huurprijzen, achterstallig onderhoud of extreme servicekosten. Elke actieve benadering bestaat uit een brief en een folder, waarna in een aantal gevallen een aanbelronde volgt.

De medewerkers van Huurteam Oost doen woningopnames, starten procedures, verzorgen mede de inloopsprekuren, selecteren adressen voor de actieve benadering, wonen zittingen bij van de Huurcommissie of kantonrechter (als gemachtigde van huurder) en registreren de verzamelde gegevens. Onverschuldigd betaalde huur wordt namens huurder bij de verhuurder teruggevorderd.

Er zijn twee inloopsprekuren : maandag 19.00-20.00 uur en woensdag 9.00-12.00 uur.

De meeste contacten, woningopnames en gestarte procedures hebben betrekking op achterstallig onderhoud. Dit geldt zowel voor particuliere woningen als corporatiewoningen.

Prestatieafspraken Huurteam Oost

	afpraak 2009	resultaat 2009
woningopnames	508	715
contacten (inclusief WSW)*	170	779
procedures (streefcijfer)	408	599
bezoekers spreekuur (inclusief WSW)**	1.250	1.565

* Het is niet mogelijk om de e-mail- en telefooncontacten van Huurteam Oost en de overige contacten WSWonen te scheiden. Vandaar dat deze als gezamenlijke afspraak zijn opgenomen. Contacten met klanten worden alleen geregistreerd indien zij voor dossiervorming van belang zijn. Eenmalig gegeven adviezen worden derhalve niet geteld.

** Het is niet mogelijk om spreekuurbezoekers Huurteam en WSW te scheiden. Deze zijn dan ook als gezamenlijke afspraak opgenomen.

De afspraken voor de prestaties van Huurteam Oost zijn gebaseerd op een stedelijk model, dat gecreëerd en verfijnd is op basis van behaalde resultaten in het verleden. Het stedelijk model gaat uit van prestaties per fte huurprijsconsulent.

De prestatieafspraken zijn ruimschoots behaald. Het grote aantal woningopnames en procedures is mede een gevolg van het starten van een groot aantal procedures tegen een verhuurder die woningen kamergewijs aan buitenlandse medewerkers verhuurt.

De spreekuren zijn in 2009 wekelijks gemiddeld door 30 mensen bezocht. Bezochten in 2008 nog 1.304 klanten onze spreekuren, in 2009 is dit aantal toegenomen tot 1.565.

4.2 Bewonersondersteuning

Bewonersondersteuners adviseren en ondersteunen individuele bewoners of bewonersgroepen die te maken hebben of krijgen met een ingreep in de woning, zoals splitsen en samenvoegen, renovatie en sloop. De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. Op basis van aangevraagde vergunningen bij de stadsdelen of plannen van eigenaren benaderen zij huurders. Zij lichten bewoners voor over rechten en plichten en streven naar een organisatievorm van bewoners (meestal een bewonerscommissie) zodat bewoners voor hun gemeenschappelijke belangen kunnen opkomen. In 2009 zijn verschillende bestaande commissies ondersteund en nieuwe commissies opgezet. Vaak is een voornemen tot sloop, renovatie (en soms ook splitsen) de aanleiding voor bewoners om de krachten te bundelen. Daarnaast is een groot aantal individuele bewoners ondersteund.

Prestatieafspraken bewonersondersteuning

	afpraak 2009	resultaat 2009
benaderingen	3.700*	5.450
voorlichtingsbijeenkomsten	22**	25
bezoekers spreekuur (inclusief Huurteam)	1.250	1.565
contacten (inclusief Huurteam)	170	779
ondersteuning bewonersorganisaties	112***	204

*Het registratiesysteem maakt het niet mogelijk het aantal actieve benaderingen vanuit huurteam en bewonersondersteuning apart te tellen, derhalve zijn de cijfers samengevoegd.

**Dit betreft het aantal voorlichtingsbijeenkomsten gezamenlijk van bewonersondersteuners en de participatiemedewerker.

***Het huidige registratiesysteem voorziet niet in een exacte uitsplitsing van de cijfers op basis van de gemaakte afspraken. Om toch een inzicht in de prestaties te kunnen geven is gekozen voor een gemiddelde van de gemaakte afspraken op dit gebied.

De onderwerpen van de voorlichtingsbijeenkomsten waren vooral een ingreep in de woning (renovatie, sloop), slim een woning zoeken via woningnet, wat te doen bij achterstallig onderhoud en rechten en plichten van huurders bij splitsen.

De afspraak voor ondersteuning bewonersorganisaties is gebaseerd op ondersteuningsmomenten van georganiseerde huurders (bewonerscommissies). Dat kunnen vergaderingen zijn maar bijvoorbeeld ook het inhoudelijk beoordelen en becommentariëren van sociaal plannen.

Verschillende commissies worden ondersteund. In een enkel geval betreft het een beheercommissie in de overige gevallen betreft het renovatie, sloop (bij meerdere corporaties en een enkele particuliere eigenaar) en splitsen (particuliere eigenaren).

De meest voorkomende vraag in de contacten van WSWonen Groot Oost (inclusief Huurteam Oost) betreft achterstallig onderhoud, gevolgd door contacten over huurprijzen. Op de derde plaats staat een ingreep in de woning (splitsen, renovatie, sloop, samenvoegen). Andere relatief veel voorkomende vragen betreffen servicekosten, huurcontracten en huurbescherming dan wel huuropzegging. De aard van de contacten is vooral het geven van informatie, advies en ondersteuning, gevolgd door correspondentie (t.b.v. huurder).

4.3 Participatie

Voor het werk van de participatiemedewerkster zijn geen kwantitatieve afspraken gemaakt behalve voor het geven van voorlichtingen in samenwerking met de bewonersondersteuner (zie hierboven). De participatiemedewerkster heeft als taak het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners en het betrekken van moeilijk bereikbare groepen. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor de ondersteuning en het faciliteren van de lokale huurdersvereniging, de Huurders Vereniging Groot Oost (HVGO).

In 2009 zijn de volgende projecten van start gegaan/voorgezet:

“Groter wonen in je eigen huis”

Vanuit de gedachte dat het gebrek aan grote woningen voor grote gezinnen niet snel zal worden opgelost, is er in samenwerking met een architect een project opgezet voor vrouwen. Dit project is in 2008 gestart en is na evaluatie nogmaals in 2009 uitgevoerd in stadsdeel Zeeburg. In zes workshops is bekeken hoe de huidige te kleine woningen effectiever kunnen worden gebruikt door een andere indeling of herinrichting. Het geïsoleerde probleem wordt gemeenschappelijk gemaakt door samen te werken en een tentoonstelling te maken waarbij de vrouwen hun eindresultaat presenteren. De meeste deelnemers hebben hun voorgestelde veranderingen in hun woning doorgevoerd.

In 2010 wordt deze workshop opnieuw een aantal malen uitgevoerd, in samenwerking met woningcorporatie Ymere.

Voorlichtingen

Er zijn voorlichtingen gegeven over de algemene functie en dienstverlening van Wijksteunpunt Wonen onder andere aan groepen Turkse en Marokkaanse bewoners, medewerkers van doorverwijzende organisaties, MAP- en SAP-groepen. Daarnaast zijn proactief groepen huurders voorgelicht over splitsen, renovatie, sloop en het opzetten van een bewonerscommissie.

‘Slim zoeken naar een woning’

Uit signalen blijkt dat nogal wat bewoners moeite hebben bij het zoeken naar een woning via Woningnet. Het probleem komt vooral omdat bewoners niet op de hoogte zijn van de algemene woonregels en toewijzingsnormen in Amsterdam. Hierdoor staan woningzoekenden vaak verkeerd ingeschreven. Daarnaast hebben bewoners behoefte aan begeleiding bij het digitaal zoeken. Wijksteunpunt Wonen heeft een project opgezet dat bestaat uit een voorlichting en wekelijkse computerinloop Woningnet. Deze vinden plaats op twee locaties: ‘Buurtonline’ en ‘De Meevaart’. Het project biedt handvatten aan woningzoekenden om hun slagingskansen voor het vinden van een nieuwe woning te vergroten. Hierbij gaat het om algemene basisinformatie, faciliteiten zoals computers en internet en ondersteuning bij het werkelijk zoeken met behulp van vrijwilligers. Zowel de voorlichtingen als de computerinloop voorzien duidelijk in een behoefte

Andere activiteiten

- ❖ Wij ondersteunen de lokale huurdersvereniging HVGO bij het schrijven en verspreiden van nieuwsbrieven, het faciliteren van wervingsmateriaal en het plannen en opzetten van jaarplanningen.
- ❖ In samenwerking met stedelijk bureau Wijksteunpunt Wonen initiëren we de bijeenkomst ‘succesfactoren voor draagvlak bij stedelijk vernieuwing’. Deze bijeenkomst is op stedelijk niveau uitgevoerd waarbij diverse professionals in het werkveld (opbouwwerk, wijkopbouworganen en wijksteunpunt wonen) aanwezig waren.
- ❖ Project ‘Levenslang wonen’ gericht op de doelgroep ouderen. Naar aanleiding van de plannen omtrent Jeruzalem zijn contacten gelegd met OAR, Dynamo Ouderen en bewoners, om te onderzoeken wat veel voorkomende woonvragen en knelpunten zijn. In 2010 wordt hieraan vervolg gegeven.
- ❖ De stagiaire van de HVA SJD heeft in het voorjaar een onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de klachtenprocedure (gebreken in de woning) en of en wanneer de gebreken verholpen worden/zijn. Opvallende uitkomst is dat voor het overgrote deel van de woningen het erg lang duurt (een half jaar tot jaren) voordat de gebreken verholpen worden en dat in een aantal gevallen de gebreken helemaal niet worden verholpen. De corporaties scoren in het onderzoek slechter dan de particuliere eigenaren.

4.4 Overige afspraken en activiteiten

❖ Bereikbaarheid

WSWonen Groot Oost heeft twee inloopsprekuren per week: woensdag 9.00-12.00 uur en maandag 19.00-20.00 uur. Het betreft gezamenlijke spreekuren van huurteammedewerkers en bewonersondersteuners.

WSWonen Groot Oost is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag tijdens kantooruren. WSWonen Groot Oost is ook bereikbaar via e-mail. Via de website wswonen.nl kunnen bewoners via een link direct een vraag stellen.

❖ Faciliteiten bewoners(groepen)

Wijksteunpunt Wonen biedt bewoners(organisaties) faciliteiten. Er kan gebruik gemaakt worden van de vergaderruimtes, kopieerapparaat en documentatie. In voorkomende gevallen kan er gebruik gemaakt worden van computers. De Huurdersvereniging Groot Oost maakt gebruik van de locatie als kantooradres, vergaderruimte en spreekuurlocatie.

❖ Website

De Wijksteunpunten Wonen in Amsterdam hebben een gezamenlijke website www.wswonen.nl, met een link naar de eigen websites van de steunpunten.

❖ Signaleringen

Ongewenst verhuurgedrag wordt geregistreerd. Te denken valt daarbij aan extreme huurprijzen, intimidatiepogingen, ernstig achterstallig onderhoud, niet rechtmatige tijdelijke verhuur, bemiddelingsbureaus enzovoort. Deze signalen worden elk kwartaal in de begeleidingscommissie besproken. Ook stedelijk worden signalen besproken.

❖ Publiciteit

In elke uitgave van Dwars door de Buurt (huis-aan-huiskrant voor Oost-Watergraafsmeer) en de IJopener (huis-aan-huiskrant voor Zeeburg) zijn artikelen geplaatst.

Daarnaast heeft WSWonen Groot Oost meegedaan aan de stedelijke woonlastencampagne waarbij in Amsterdam huis- aan - huis informatie wordt verspreid over de huurverhoging en andere huurgerelateerde zaken.

❖ Emil Blaauwfonds (EBF)

In 2009 heeft WSWonen Groot Oost 65 verwijzingen afgegeven voor een garantie uit het Emiel Blaauw Proceskostenfonds (57 in 2008). Beide stadsdelen dragen financieel aan het fonds bij. De verwijzingen uit het fonds zijn bedoeld om huurders in staat te stellen hun recht te halen bij de kantonrechtbank en andere rechtbanken. In een aantal gevallen worden daartoe gespecialiseerde huurrechtadvocaten ingezet. Het fonds garandeert dekking van de kosten van de advocaat en/of proceskosten, indien het komt tot een proceskostenveroordeling. Hiermee wordt voorkomen dat huurders afzien van hun rechten omdat het voeren van een procedure voor hen financieel riskant en niet haalbaar is. De coördinator van WSWonen heeft de bevoegdheid verwijzingen af te geven tot een maximum bedrag van € 761,- per zaak. De verwijzingen hebben onder andere betrekking op: ernstig achterstallig onderhoud, eenzijdige opzegging huurcontracten door verhuurders, het afpakken van zolderbergingen en incasso van onverschuldigd betaalde huur.

❖ **Tevredenheidonderzoeken**

In mei 2009 is een stedelijk tevredenheidonderzoek gehouden onder klanten van de huurteams en onder bezoekers van de woonsprekuren.

Uit de onderzoeken blijkt dat klanten over het algemeen zeer tevreden zijn met de dienstverlening en op een schaal van 1 tot 10 voor de dienstverlening van Huurteam Oost gemiddeld een 7,9 geven en voor de dienstverlening op de woonsprekuren in Oost gemiddeld een 8,7.

❖ **Stedelijke evaluatie**

In oktober is de tweede (stedelijke) evaluatie van de gemeente van de Wijksteunpunten Wonen verschenen. De evaluatie is zeer positief. De wijksteunpunten doen veel en nuttig werk en de bewoners zijn over het algemeen zeer tevreden.

❖ **Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag**

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag is een stedelijke organisatie. Vormen van ongewenst verhuurbedrag kunnen hier gemeld worden door huurders zelf, maar ook door medewerkers van de Wijksteunpunten Wonen. In 2009 hebben medewerkers van WSWonen Groot Oost 105 meldingen gedaan over onder andere intimidatie (meestal in relatie tot splitsen), extreme huurprijzen, het afpakken van zolderbergingen, niet rechtsgeldige tijdelijke huurcontracten, de rol van bemiddelingsbureaus bij verhuringen en opzegging van huurcontracten zonder rechtsgrond. De meldingen worden elk kwartaal besproken in de begeleidingscommissie.

Jaarverslagen

Naast dit activiteitenverslag is er een gezamenlijk stedelijk jaarverslag beschikbaar van de Wijksteunpunten Wonen en een jaarverslag van Dynamo.

Naamswijziging

In november 2009 is in de begeleidingscommissie besloten de naam WSWonen Groot Oost te wijzigen in WSWonen Oost. Dit omdat het nieuwe stadsdeel na de fusie Oost gaat heten. De naamwijziging gaat in op 1 januari 2010.



Signaleringen en opvallende zaken

- Tijdelijke verhuurconstructies: meerdere corporaties maken gebruik van tijdelijke verhuurconstructies buiten de Leegstandswet om;
 - o De Alliantie verhuurt in de Indische Buurt een groot aantal woningen aan buitenlandse medewerkers en studenten van de UVA. De contracten zijn all-in, short stay en de gevraagde huren liggen rond de € 680,- terwijl de maximaal redelijke huur volgens de puntentelling rond de € 280,- zou mogen liggen.
 - o Duwo hanteert nog steeds zogenaamde “short stay” contracten die in eerste instantie voor een jaar worden afgesloten. Sommige huurders mogen na dit jaar nog een jaar blijven, anderen niet. Ondanks dat Duwo een rechtszaak hierover heeft verloren worden nog steeds contracten niet verlengd. In al die gevallen is wederom inzet van een jurist nodig die er tot nog toe altijd toe leidt dat Duwo deze huurders een andere woning moet aanbieden.
 - o Ymere geeft in sommige gevallen al anderhalf jaar voor de peildatum gebruikerscontracten af, die na deze periode worden omgezet in tijdelijke verhuur met vergunning waarbij gebruiker de keuze krijgt te vertrekken uit de woning of omzetting in een tijdelijk huurcontract.
 - o In een aantal gevallen wordt de tijdelijke overeenkomst op basis van de Leegstandswet na de termijn van 5 jaar omgezet in een gebruikersovereenkomst onder het mom van slikken of stikken. Meerdere corporaties maken hier gebruik van.
 - o De Key heeft in de Dubbeltjespanden op de Mauritskade inmiddels een tiental gebruikersovereenkomsten aangeboden, terwijl er nog geen zicht is op heldere renovatieplannen.
 - o Ook een enkele particuliere verhuurder overschrijdt de termijn van 5 jaar die staat voor tijdelijke verhuur op basis van een vergunning.
- Problemen rondom splitsen:
 - o De problemen waarmee huurders geconfronteerd worden als hun pand wordt gesplitst zijn legio en vergen veel inzet van de medewerkers. Zolderbergingen worden afgepakt en zonder toestemming gesloopt, huurders worden geïntimideerd om hun woning te verlaten, renovatiewerkzaamheden die nodig zijn om een splitsingsvergunning te krijgen duren erg lang en leiden tot veel overlast. De termijn die staat voor het uitvoeren van deze werkzaamheden, 52 weken, wordt met grote regelmaat overschreden. Handhaving op deze termijn lijkt geen prioriteit te hebben. In een aantal gevallen is de splitsingsvergunning afgegeven terwijl de woningen niet voldoen aan de kwaliteitseisen die daaraan gesteld zijn. Opvallend is het gebruik van het instrument stadsvernieuwingsurgentie bij splitsen, terwijl er niet altijd een technische noodzaak is om van dit middel gebruik te maken. Eigenaren wordt het daarmee soms wel erg gemakkelijk gemaakt om hun woningen leeg te krijgen en na splitsen te verkopen. Tot slot lijkt ook de crisis vat te krijgen op een aantal grote spelers bij het splitsen. Dit heeft al geleid tot de verkoop van een woning terwijl huurder in een wisselwoning verbleef en beslagleggingen waardoor verdere

renovatie stil komt te liggen en huurders in een slechte en onveilige situatie zitten.

- Achterstallig onderhoud bij corporatiewoningen:
 - o Achterstallig onderhoud in het algemeen, maar ook die bij corporatiewoningen komt nog regelmatig voor en vergt veel inzet. Vooral bij woningen waar plannen zijn tot sloop of renovatie wordt er niet of nauwelijks onderhoud gepleegd. Eigen Haard heeft zelfs een label bedacht voor deze woningen en schrijft dit ook aan huurders die zich beklagen over de toestand van hun woning: “uw woning heeft het label spaarkwaliteit”. Vervolgens wordt uitgelegd dat een aantal van de gemelde gebreken niet meer zal worden verholpen. Ook andere corporaties lopen niet altijd even hard bij achterstallig onderhoud. In een aantal gevallen is inzet van een jurist nodig geweest om onderhoud af te dwingen.
 - o Eigen Haard weigert standaard om schade aan eigendommen van huurder als gevolg van achterstallig onderhoud te vergoeden. Ook dit leidt tot inzet van juristen ten behoeve van huurder. Tevens start deze corporatie regelmatig herstelmeldingsprocedures waarmee gesuggereerd wordt dat de gebreken in de woning zijn verholpen, terwijl daar geen sprake van is.
- Hoge huurprijzen en servicekosten:
 - o Een aantal particuliere eigenaren en bemiddelingsbureaus gaat keer op keer over de schreef met het vragen van extreme huurprijzen. Omdat ze daar niet altijd mee weggkomen, wordt regelmatig de kale huurprijs iets lager gehouden maar de voorschotten servicekosten extreem hoog.
- Invloed en participatie van bewoners bij sloop en renovatie:
 - o De participatie van bewoners bij ingrepen in hun woning is lang niet altijd goed geregeld. Regelmatig worden bewoners voor voldongen feiten geplaatst en pas aan het eind van een proces betrokken terwijl de plannen voor de woningen min of meer zijn vastgesteld. De kaderafspraken worden niet altijd nagekomen, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van een wisselwoning. In een enkel geval is een opgerichte bewonerscommissie in eerste instantie niet erkend door Eigen Haard terwijl de commissie aan alle wettelijke vereisten voldeed. Tevens weigerde Eigen Haard in een aantal gevallen de werkzaamheden van een door de bewonerscommissies aangetrokken externe ondersteuner te vergoeden en weigerde de corporatie deze ondersteuner te erkennen. Het procesverloop is in een aantal gevallen zeer moeilijk omdat toezeggingen niet worden nagekomen, reeds gemaakte afspraken vanwege vervanging projectmedewerkers bij de corporatie ineens weer op losse schroeven staan en communicatie moeizaam verloopt. In één geval gaat Eigen Haard over tot het presenteren van het sociaal plan, terwijl de erkende bewonerscommissie (nog) niet met het plan heeft ingestemd.

