



Oost *Oost*

Wijtenbachstraat 34-hs | 1093 JC Amsterdam

ACTIVITEITENVERSLAG 2010

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Formatie	3
3. Organisatie	4
4. Prestatieafspraken	4
4.1 Huurteam Oost	4
4.2 Bewonersondersteuning	5
4.3 Participatie	7
4.4 Contacten	8
4.5 Overige afspraken en activiteiten	9
5. Signaleringen en opvallende zaken	10
Jaarverslagen	14

1. Inleiding

Op 7 september 2007 is Wijksteunpunt Wonen Groot Oost (WSWonen Groot Oost) van start gegaan voor bewoners uit de toenmalige stadsdelen Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg. In mei 2010 zijn beide stadsdelen gefuseerd tot Stadsdeel Oost. Wijksteunpunt Wonen heeft zijn naam "Groot Oost" als gevolg hiervan veranderd in Wijksteunpunt Wonen Oost.

Wijksteunpunt Wonen is een informatiepunt waar bewoners op het gebied van huren en wonen informatie, advies en ondersteuning kunnen krijgen. De meerwaarde van een WSWonen is dat er op één herkenbare plek onafhankelijke voorlichting en ondersteuning geboden wordt. Een WSWonen is o.a. gespecialiseerd in de (rechts)positie van huurders bij ingrepen in de woning, huurprijzen, bijkomende kosten, mogelijkheden om achterstallig onderhoud aan te pakken en het woonruimte-verdeelsysteem in Amsterdam. Een WSWonen treedt proactief naar buiten om huurders in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren en bij te staan, enerzijds om problemen te voorkomen en anderzijds om ervoor te zorgen dat ze zoveel mogelijk op een gelijk kennis – en informatieniveau komen met de (meestal) professionele verhuurder en op die manier het beste voor hun belangen kunnen opkomen. Dat kan individueel zijn, maar bij voorkeur in de vorm van georganiseerde huurders vanuit de gedachte: "samen sta je sterker".

Voor u ligt het activiteitenverslag 2010 van WSWonen Oost. Huurteam Oost is hier onderdeel van. WSWonen Oost is onderdeel van Dynamo.

2. Formatie

Formatie op 31 december 2010

	fte
Coördinatie	0,89
Huurprijnsconsulent	2,44
Bewonersconsulent	1
Administratie	0,83
Secretariaat	0,66
Participatiemedewerker	0,55

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 vrijwilligster actief op kantoor en 4 vrijwilligers op de inlooplocaties "Slim zoeken naar een woning", waar zij woningzoekenden begeleiden bij het zoeken naar een woning via de website van Woningnet. Deze vrijwilligers worden getraind door WSWonen.

3. Organisatie

Elk kwartaal is er overleg met de begeleidingscommissie WSWonen, waarbij de coördinator ontwikkelingen en signaleringen bespreekt en verantwoording aflegt over de (kwartaal) prestaties. De begeleidingscommissie bestaat uit: beleidsambtenaren uit beide betrokken stadsdelen (inmiddels nog één), 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 wekelijks gezamenlijk overleg van de coördinator met de bewonersondersteuner(s) en de medewerker participatie.

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

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

4. Prestatieafspraken

4.1 Huurteam Oost

Huurteam Oost ondersteunt huurders bij vragen 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 afgegeven 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 2010	resultaat 2010
woningopnames	510-700	653
contacten (inclusief WSW)*	750	3.471
procedures (streefcijfer)	400-600	384
bezoekers spreekuur (inclusief WSW)**	1.250-1550	1.436

* 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 (bijvoorbeeld een algemene vraag over het huurverhogingspercentage) worden derhalve niet geteld. De gemaakte afspraak is fors overschreden. Mede oorzaak hiervan is dat de gemaakte afspraak niet echt op ervaringsgegevens is gemaakt.

** Het is niet mogelijk om spreekuurbezoekers Huurteam en WSW te scheiden. Deze zijn dan ook als gezamenlijk resultaat 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 bijna over de hele linie behaald. Het aantal procedures zit licht onder het streefcijfer voor 2010. Het aantal gestarte procedures is afhankelijk van wat er in een woning wordt aangetroffen. Dit valt niet altijd te voorspellen. Overigens is ook stedelijk het aantal procedures enigszins gedaald.

De spreekuren zijn in 2010 wekelijks gemiddeld door 28 mensen bezocht.

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, samenvoegen, renovatie en sloop. De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. Op basis van aangevraagde (bouw- en splitsings-)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, omdat deze een stevig verankerde juridische basis heeft) zodat bewoners voor hun gemeenschappelijke belangen kunnen opkomen. In 2010 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.

Ook complexmatige splitsingen kunnen aanleiding zijn voor het opzetten van een bewonerscommissie.

Daarnaast is een groot aantal individuele bewoners ondersteund.

Prestatieafspraken bewonersondersteuning

	afpraak 2010	resultaat 2010
Benaderingen	3.700-5450*	3.764
Voorlichtingsbijeenkomsten	25**	26
bezoekers spreekuur (inclusief Huurteam)	1.250-1550	1.436
contacten (inclusief Huurteam)	750	3.471
ondersteuning bewonersorganisaties	200***	283

*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 inzage 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 en regels en mogelijkheden hierbij, wat te doen bij achterstallig onderhoud en rechten en plichten van huurders bij splitsen. Daarnaast zijn er enkele algemene voorlichtingen geweest over de dienstverlening van WSWonen onder andere aan groepen Turkse ouderen en klanten van de Voedselbank (uitdeellocatie Oost). Tot slot zijn pro actief groepen huurders voorgelicht over het opzetten van een commissie om gezamenlijk voor hun belang op te kunnen treden.

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 of andere voorstellen van eigenaren/verhuurders.

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).

Een bijzonder geval betreft de opzeggingen van de tijdelijke en antikraak-contracten van bewoners aan de Platanen – en Olmenweg eind 2010. Stadgenoot heeft de plannen voor sloop van de blokken met minimaal vijf jaar uitgesteld en besloten de woningen te gaan verhuren aan studenten op basis van een campuscontract en voor de zittende bewoners, die er in veel gevallen al zes jaar of langer wonen, de contracten op te zeggen. WSWonen heeft twee avonden voor bewoners georganiseerd over hun juridische positie en mogelijkheden. De bewoners hebben zich in een bewonerscomité georganiseerd en voeren actie. De ophef die ontstaan is heeft in ieder geval op het moment van schrijven geleid tot uitstel van de opzeggingen tot april 2011. Oorspronkelijk waren deze al in februari 2011 gepland.

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 Huurdersvereniging Oost (HO).

In 2010 zijn de volgende projecten van start gegaan/voortgezet:

“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 behalve in 2009 ook in 2010 uitgevoerd. Om gericht de doelgroep te bereiken en het project kwalitatief te verbeteren, heeft WSWonen medio 2009 samenwerking gezocht met corporatie Ymere. Gevolg hiervan is dat er in 2010 in bovengenoemd samenwerkingsverband een workshopreeks is uitgevoerd.

In vijf 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 het maken van een tentoonstelling waarbij de vrouwen hun eindresultaat presenteren. Een extra toevoeging bij dit project is geweest dat deelnemers, die een woning van Ymere huren, na overleg met Ymere acht uur aan klusbonnen zouden krijgen om een klusjesman van Ymere in te huren om wijzigingen (gedeeltelijk) door te voeren. Tijdens de workshop is gekeken of de wensen van deelnemers realistisch zijn. Deelnemers die niet van Ymere huren, hebben een bon van een bouwmarkt gekregen om ruimtebesparende materialen aan te schaffen.

‘Slim zoeken naar een woning’

Wijksteunpunt Wonen heeft een project opgezet dat bestaat uit een voorlichting en wekelijkse computerinloop. In 2010 zijn er vier wekelijkse inloopmomenten in Oost opgezet (Oosterpark, Watergraafsmeer en twee in de Indische Buurt) Het project biedt informatie, advies en begeleiding bij het zoeken naar een woning door vrijwilligers. Hierdoor krijgen woningzoekenden een realistisch beeld over hun slagingskansen op een woning waardoor zij hun wensen/eisen beter afstemmen op hun mogelijkheden. Het gaat hierbij om algemene basisinformatie, faciliteiten zoals computers en internet en ondersteuning bij het daadwerkelijk zoeken.

Uit eerdere signalen blijkt dat nogal wat bewoners moeite hebben bij het zoeken naar een woning via Woningnet. Het probleem ligt met name bij het niet op de hoogte zijn van de algemene woonregels en toewijzingsnormen in Amsterdam. Hierdoor staan woningzoekenden vaak verkeerd ingeschreven. Door de vele uitzonderingsregels bij WoningNet zelf hebben bewoners daarnaast behoefte aan computerbegeleiding bij het digitaal zoeken.

In 2010 is samenwerking aangegaan met Ymere om het project in de Indische buurt gedeeltelijk te financieren.

WoningNet zal in het eerste kwartaal 2011 een nieuwe website lanceren waarna vervolgens de WoningNet-krant wordt afgeschaft. De vraag naar begeleiding en hulp zal in het nieuwe jaar naar verwachting groter worden aangezien er een doelgroep is die buiten de boot zal vallen, zoals "inter-nieters" of mensen die niet beschikken over een computer of internet thuis. Met het project bereidt WSWonen woningzoekenden voor en biedt zij een plek met faciliteiten aan voor deze doelgroep, om zich zelfstandig te kunnen redden in de toekomstige situatie.

Andere activiteiten

- ❖ WSWonen Oost ondersteunt de lokale huurdersvereniging, Huurdersvereniging Oost inhoudelijk en praktisch. Er is een maandelijks regulier overleg tussen het bestuur van de vereniging en de coördinator en participatiemedewerkster van WSWonen. Ook worden er secretariële werkzaamheden t.b.v. de vereniging uitgevoerd. Tevens maakt de vereniging gebruik van de faciliteiten van WSWonen, zoals vergaderruimtes.
- ❖ Ondersteuning bij het organiseren van de Woonmarkt 2010 van de lokale huurdersvereniging (HO).
- ❖ Voorlichtingen aan leden van verschillende stadsdeelraadfracties.
- ❖ Deelname aan de informatiemarkt: Samen Indische Buurt Festival.
- ❖ De stagiaire van de HVA SJD heeft in het voorjaar een onderzoek gedaan naar het beter bereiken van jongeren door WSWonen.

4.4 Contacten

In 2010 zijn er in totaal 5722 contacten met bewoners geweest. Van deze contacten waren er 3565 met bewoners van corporatiewoningen en 1829 met bewoners van particuliere woningen. Daarnaast nog 82 met verhuurders en 6 met eigenaar-bewoners. De overige contacten zijn met medebewoners, woningzoekenden en restcategorie onbekend.

De contacten hadden betrekking op de volgende vragen:

Achterstallig onderhoud	2378
Huurprijs/bijkomende kosten	1480
Huurbescherming	375
Splitsing	301
Woonruimte verdeling/zoeken	235
Ingreep in de woning	212
Slopen/stedelijke vernieuwing	121
Overig huurprijzen recht	43
Overige vragen	537

In veel dossiers zijn er meerdere contacten met bewoners. De 5722 contacten in totaal hebben betrekking op 2009 woningen. Van de contacten zijn er 713 een eenmalig advies geweest en 4969 daadwerkelijke ondersteuning.

4.5 Overige afspraken en activiteiten

❖ Bereikbaarheid

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

❖ Faciliteiten bewoners(groepen)

WSWonen biedt bewoners(organisaties) faciliteiten. Er kan gebruik worden gemaakt van de vergaderruimtes, kopieerapparaat en documentatie. In voorkomende gevallen kan er gebruik gemaakt worden van computers.

Huurdersvereniging 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.

❖ 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 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 2010 heeft WSWonen Oost 81 verwijzingen afgegeven voor een garantie uit het Emiel Blaauw Proceskostenfonds (65 in 2009). 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 daarom 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 2010 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 8,76 geven en voor de dienstverlening op de woonsprekuren in Oost gemiddeld een 8,05.

❖ Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en signaleringen

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is een stedelijke organisatie. Vormen van ongewenst verhuurgedrag kunnen hier gemeld worden door huurders zelf, maar ook door medewerkers van de Wijksteunpunten Wonen. In 2010 hebben medewerkers van WSWonen Oost 106 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, opzegging van huurcontracten zonder rechtsgrond en zeer ernstig achterstallig onderhoud. De meldingen worden elk kwartaal besproken in de begeleidingscommissie. Daarnaast zijn er algemene signaleringen gedaan zoals over stroef verlopende participatieprocessen van bewoners bij een ingreep in de woning, gevolgen van de legesveranderingen bij de Huurcommissie, tijdelijke verhuur enzovoorts. Signalen worden ook stedelijk besproken en op de agenda gezet.

5. Signaleringen en opvallende zaken

- *Uitstel en afstel renovatie- en sloop/nieuwbouwprojecten:*

In 2010 is bekend geworden dat een aantal stedelijke vernieuwings- en renovatieprojecten wordt uitgesteld. Te denken valt o.a. aan Jeruzalem (Rochdale) en de Parooldriehoek (Stadgenoot, Platanen- en Olmenweg). Dit heeft verschillende gevolgen:

- In Jeruzalem zijn al mensen middels een stadvernieuwingsurgentie (SV-urgentie) verhuisd in de verwachting terug te keren. Dat zal in ieder geval veel langer gaan duren. Een aantal grote gezinnen is inmiddels ondergebracht in een wisselwoning. Hun terugkeer zal ook veel langer op zich laten wachten.
- In Jeruzalem wonen ook veel huurders die in afwachting waren van hun SV-urgentie. Dit zal er voorlopig niet van komen
- Op de Platanen en Olmenweg wordt bij 100 tijdelijke huurders en antikrakers die er veelal zes jaar of langer wonen, het contract opgezegd. Omdat de plannen worden uitgesteld met minimaal vijf jaar, wil Stadgenoot de woningen weer regulier gaan verhuren aan studenten.
- Uitstel en afstel van geplande renovaties en sloop/nieuwbouw verergeren de onderhoudstoestand van woningen die vanwege de plannen toch al niet al te best onderhouden zijn de laatste jaren. Ook in 2010 is regelmatig inzet van advocaten nodig geweest om onderhoud af te dwingen en dat veelal bij corporatiewoningen.

- *Tijdelijke verhuurconstructies:*

- Bij meerdere corporaties is er sprake van langdurige tijdelijke verhuur. Deels op basis van de leegstandswet (mag maximaal vijf jaar), maar er worden na deze periode gebruikersovereenkomsten aangeboden, soms rechtstreeks met de corporatie en vaak ook via antikraak - bureaus. De voorwaarden in de overeenkomsten met de antikraak - bureaus zijn van dien aard dat er sprake is van 3^e rangsbewoners. In een enkel geval zit een bewoner al tien jaar op tijdelijke basis in een woning. In meerdere gevallen zitten bewoners zeven jaar op tijdelijke constructies.

- Een enkele corporatie geeft woningen aan huurders met een gebruikersovereenkomst, waarna deze overeenkomst na enkele jaren wordt omgezet in een tijdelijk contract op grond van de leegstandswet.
- Bij particulieren zien we regelmatig “tijdelijke contracten”, die in juridische zin absoluut niet tijdelijk zijn. Particulieren proberen op deze manier wet- en regelgeving te ontduiken. Bij huurders met een dergelijk contract, die zich wenden tot de Huurcommissie voor een huurprijsprocedure, proberen verhuurders ze uit de woning te zetten op grond van de “tijdelijkheid” van het contract.
- In ieder geval één corporatie (De Alliantie) werkt met “tijdelijke” campuscontracten in de Indische Buurt. Campuscontracten zijn wettelijk gezien tijdelijk, waarbij de tijdelijkheid is gekoppeld aan de lengte van de opleiding. De vorm van tijdelijke campuscontracten waarbij ook nog tijdelijkheid wordt gesuggereerd op grond van te verwachten ingrijpende renovatie of sloop heeft (nog) geen wettelijke basis.
- *Stadsvernieuwingsurgentie t.b.v. speculatie?:*
 - In de Indische Buurt is een aantal bewoners met SV-urgentie uit hun particulier verhuurde woning vertrokken op grond van bouwplannen. Deze plannen zijn nooit uitgevoerd. De woningen zijn echter wel doorverkocht, waarbij de leegstaande etages nadrukkelijk zijn genoemd en de verkoopprijs ook hebben opgedreven.
- *Problemen rondom splitsen:*
 - De problemen waarmee huurders geconfronteerd worden als hun pand wordt gesplitst zijn legio en hebben in 2010 veel inzet van de medewerkers gevergd. 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 in principe staat voor het uitvoeren van deze werkzaamheden, 52 weken, wordt met grote regelmaat overschreden. Handhaving op deze termijn lijkt geen grote prioriteit te hebben. In een aantal gevallen is de splitsingsvergunning afgegeven terwijl de woningen niet voldoen aan de kwaliteitseisen die daaraan gesteld zijn. Opvallend was ook begin 2010 nog 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 heeft ook de crisis vat gehad op een aantal grote spelers bij het splitsen. Gevolg daarvan is dat werkzaamheden langdurig stil zijn komen te liggen en zittende huurders langdurig in overlast- en onzekere situaties zijn terechtgekomen. Ook zijn er al woningen verkocht voordat de splitsingsvergunning is afgegeven.
- *IJburg*
 - In een deel van de opgeleverde woningen spelen allerlei problemen: ernstige geluidsoverlast van medebewoners, verzakkingen, scheurvorming, vocht - en grondwaterproblemen, woningen waar de ontwerper geen enkele rekening heeft gehouden met praktische bewoning. Deze zaken zijn deels niet zomaar op te lossen en corporaties willen zich nog wel eens verschuilen door de schuld bij de aannemer

te leggen. Dat mag overigens zo zijn, huurder wil dat zijn woongenot binnen redelijke termijn wordt hersteld.

- *Europa en de sociale huurwoninggrens*

- Eind 2010 ontstond er veel onzekerheid over de inkomensgrens van € 33.614 euro, die corporaties gaan hanteren voor woningen met een huurprijs onder € 652,52. Over een aantal praktische gevolgen is eind 2010 nog niet goed nagedacht. Een schrijnend voorbeeld hiervan betreft een koper die zijn hypotheek niet meer kon opbrengen, waarna woning gedwongen verkocht is en koper met een forse schuld achterbleef. Huurder zit boven de inkomensgrens, maar omdat hij schulden heeft en in een traject zit, is zijn netto inkomen rond de 800 euro. Gevolg: woning kwijt, niet in aanmerking komend voor een sociale huurwoning en geen inkomen om elders onderdak te krijgen.

- *Stedelijke afspraken en uitzonderingen daarop*

- Stedelijk zijn er allerlei afspraken gemaakt over woonruimteverdeling, woonruimtebemiddeling en zo voorts. Wij constateren in 2010 dat er op die gemaakte afspraken erg makkelijk en vaak uitzonderingen worden gemaakt. Een voorbeeld hiervan is de verhuur van sociale huurwoningen aan studenten met een campuscontract. Volgens de afspraken mag dit voor woningen tot en met 40 m². In de praktijk zijn er uitzonderingen in de Indische Buurt, de Van der Kunbuurt en volgens verwachting in de Parooldriehoek.

- *Woningnet aanbiedingsstelsel*

- In de Woningnetkrant (en ook op de website) worden in 2010 regelmatig fouten geconstateerd bij aangeboden woningen. De rekenhuur wordt regelmatig niet goed vermeld of berekend. Hierdoor staat er soms bij aangeboden woningen dat huurder niet in aanmerking komt voor huurtoeslag, terwijl dit feitelijk wel zo is. Ook staat er soms dat huurder wel in aanmerking komt voor huurtoeslag, maar dit feitelijk niet zo is. Huurder komt daar meestal pas achter als het contract is getekend. Daarnaast treden er regelmatig problemen bij het Woningnetsysteem; de mogelijkheid om op het digitale systeem in te stellen dat je gebruik wilt maken van de mogelijkheden tijdelijk behoud woonduur en inschrijfduur, werkt vaak niet. Door de constante foutmeldingen geven huurders het dan maar op.

- *Wijziging legesregeling bij Huurcommissiezaken*

- Vanaf 1 april 2010 zijn de legeskosten bij de Huurcommissie voor rechtspersonen (meestal professionele verhuurders) verhoogd van € 11 naar € 450 euro. Verhuurders lijken om die reden eerder geneigd procedures te voorkomen en treden eerder in overleg om dit te bereiken. Dat is een positieve ontwikkeling.

- *Slechte communicatie*

- Een veel gehoorde klacht van huurders is de gebrekkige communicatie vanuit de corporaties na ingediende verzoeken, bijvoorbeeld over woninggebreken. Medewerkers van WSWonen kunnen dit beamen: ook zij hebben regelmatig moeite om de juiste medewerker te pakken te krijgen dan wel een reactie te krijgen. Overigens is de communicatie niet alleen met corporaties slecht; particuliere

- eigenaren willen soms helemaal niet met hun huurders overleggen terwijl ze allerlei ingrepen in en om de woning plannen en (deels) ook uitvoeren.
- *Huuropzeggingen bij renovatie*
 - Meerdere corporaties zeggen de huur op bij ingrijpende renovatie. De reden hiervoor is meestal puur financieel: bij terugkeer met een nieuw huurcontract kan veel meer huur gevraagd worden dan bij terugkeer met behoud van contract. De aankondigingsbrieven huuropzegging worden door een aantal corporaties ruim voor gewenste opzeggingsdatum verstuurd en zijn ronduit intimiderend van toon en inhoud.
 - *Extreme bijkomende kosten*
 - Particuliere verhuurders en regelmatig ook eigenaar-bewoners die hun woning via bemiddelingsbureaus (al dan niet tijdelijk) verhuren, vragen extreme servicekosten voor zaken als meubilering en stoffering. Regelmatig worden er bedragen van tot wel € 700, voorschot per maand betaald voor zaken die feitelijk niet meer mogen kosten dan € 100 per maand.
 - *Extreme huurprijzen en verhogingen*
 - Een aantal particuliere verhuurders vraagt extreme huurprijzen voor huurwoningen die soms volgens de puntentelling boven de liberalisatiegrens vallen, maar regelmatig ook niet. Ook bij een enkele corporatie komt dit nog voor, zij het niet vaak.
 - In 2010 is het regelmatig voorgekomen, dat bewoners met een geliberaliseerd huurcontract van verhuurder een voorstel kregen de huurprijs marktconform aan te passen, bijvoorbeeld van 950 euro naar 3000 euro in twee stappen. Wettelijk gezien bestaat in deze contracten de mogelijkheid de huurprijs (meestal) eens in de 5 jaar marktconform aan te passen. De bedragen in het genoemde voorbeeld kunnen echter het etiket marktconform niet meer dragen.
 - *Borgsom*
 - Het is regelmatig voorgekomen dat particuliere verhuurders weigeren de borgsom terug te storten bij vertrek van (meestal buitenlandse) huurder. Als reden wordt meestal opgegeven dat huurder de woning in slechte staat en beschadigd heeft achtergelaten. Daar is in bijna alle gevallen absoluut geen sprake van geweest en dit is dan ook poging tot diefstal.
 - *Oplichting*
 - Er zijn in 2010 een aantal gevallen van oplichting geweest. In de meeste gevallen gaat het om via internet aangeboden woningen, waar potentiële huurders op reageren. De zogenaamde eigenaar verblijft in het buitenland en huurder kan als hij een flink bedrag overmaakt, de sleutel ontvangen om de woning te gaan bezichtigen. Zodra het geld is overgemaakt, wordt er niets meer vernomen.
 - Een andere methode is dat een bemiddelingsbureau een woning aanbiedt, waar ze van verharende partij (soms een corporatie) geen opdracht toe hebben ontvangen. Bemiddelingsbureau regelt op een slinkse manier een afspraak tot bezichtiging. Als huurder dan zelf uiteindelijk met de corporatie een contract regelt, wordt er een gepeperde rekening verstuurd, terwijl er op geen enkele manier bemiddeld is.

Jaarverslagen

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