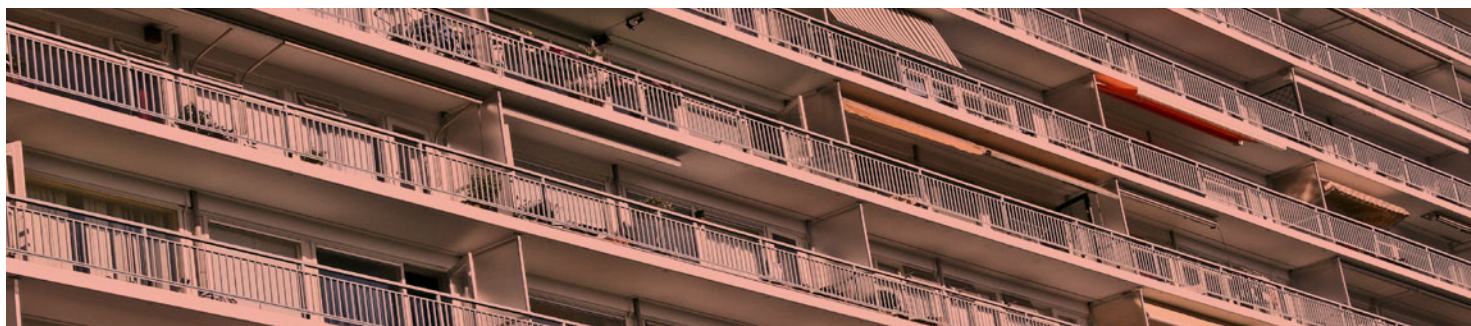




Wijksteunpunt **Wonen**

Jaarverslag 2010





Inhoud

	Voorwoord	4
	Samenvatting	5
1	Structuur	7
2	Individuele voorlichting en hulpverlening	15
3	Collectieve bewonersondersteuning	23
4	Ondersteuning lokale belangenbehartiging	27
5	Participatie en empowerment	29
6	Signaleringen	33

Voorwoord

Geachte lezer,

De Wijksteunpunten Wonen in Amsterdam zagen in 2010 een verdere groei in de klantcontacten. De resultaten zijn goed en de overgrote meerderheid van de klanten is erg tevreden over de dienstverlening. Het project bewijst wederom haar nut voor de Amsterdammers. Dit is door het nieuwe gemeentebestuur vertaald in een prioriteit voor huurdersondersteuning in het programma-akkoord voor de periode 2011-2014.

Het netwerk van lokale organisaties is versterkt. Waar stadsdelen gefuseerd zijn is de aanzet gemaakt in de richting van één wijksteunpunt per stadsdeel. De buurtloketten blijven gehandhaafd, waardoor de laagdrempelige dienstverlening blijft. Zo krijgt de Amsterdamse huurder de stimulans, het advies en de ondersteuning die nodig is om de gewenste woonsituatie te creëren. Dat is van groot belang om de eigen weg te vinden in de Amsterdamse woningmarkt. Een woningmarkt met een groot tekort aan vrijkomende huurwoningen in vrijwel alle huursegmenten. Een woningmarkt waarbinnen de huurder bovendien te maken kan krijgen met transformatieprocessen van huur naar koop, van kleine naar grotere woningen en met renovatie naar een hogere kwaliteit en huurprijs.

De resultaten in Noord, Zuidoost en Nieuw West blijven enigszins achter als gevolg van de beperkte formatie bij de wijksteunpunten in deze stadsdelen. Dit knelpunt kwam al naar voren in de verder heel positieve evaluatie uit 2009. Het gemeentebestuur heeft dit signaal opgepakt door vanaf 2011 extra middelen ter be-

schikking te stellen voor deze stadsdelen, op voorwaarde dat de stadsdelen zelf ook bijdragen. Hiermee wordt recht gedaan aan het groeimodel voor de wijksteunpunten. De resultaten van deze inspanning zullen vanaf 2011 duidelijk merkbaar zijn.

Afwijkende tendens in het geheel vertoont het nieuwe stadsdeel Zuid. Het bestuur daar heeft nu al gekozen in 2012 € 240.000 te bezuinigen. Dan resteert nog altijd een aanzienlijke bijdrage, maar het stadsdeel is in euro's per woning niet meer de beste van de klas.

Belangrijk voor ondersteuning van huurders is dat de gemeenteraad na een stevige discussie heeft besloten ook het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, een gespecialiseerd onderdeel van het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen, te continueren. Dit onderdeel van het project vormt een belangrijke en specifieke aanvulling op en ondersteuning van het werk van de lokale Wijksteunpunten Wonen.

Het voorliggende jaarverslag biedt u een overzicht van werkzaamheden en resultaten en van de vele knelpunten en signalen die dit oplevert over ontwikkelingen op de Amsterdamse woningmarkt. We wensen u veel leesplezier.

*Met vriendelijke groet, namens de stuurgroep
Wijksteunpunten Wonen,*

Eef Meijerman, voorzitter

Samenvatting

De Wijksteunpunten Wonen zijn een duidelijk en goed functionerend onderdeel van de Amsterdamse structuur van bewonersondersteuning. Elk stadsdeel heeft haar eigen lokale wijksteunpunt en bewoners kunnen met vragen op woongebied terecht op een kleine 40 locaties. De positieve evaluatie in 2009 is voor het nieuwe college van Burgemeester en wethouders reden extra middelen uit te trekken voor versteviging van de wijksteunpunten in Nieuw-West, Noord en Zuidoost.

Vijf basistaken

Ieder Wijksteunpunt Wonen voert de volgende vijf basistaken uit:

- ▶ Voorlichting en hulpverlening
- ▶ Bewonersondersteuning
- ▶ Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau
- ▶ Versterken participatie
- ▶ Signalering.

In 2010 start de discussie om energiebesparing nadrukkelijker als inzet mee te nemen in deze basistaken.

Resultaten in cijfers

Er is in 2010 een verdere toename in het aantal contacten met huurders:

40.314 contacten, vanuit
10.735 verschillende woningen
3.649 woningopnames
2.667 gestarte procedures
160 ondersteunde bewonerscommissies
49.400 bezoekers aan www.wswonen.nl
233.000 bezoekers aan www.huurders.info

Op jaarbasis is € 1.751.256 aan woonlasten bespaard voor de Amsterdamse huurders.

Individuele voorlichting

Het aantal contacten met bewoners steeg van ruim 34.000 in 2009 naar ruim 40.000 in 2010, een toename van 18%. Er zijn vooral meer contacten via brief of e-mail (+72%). Het aantal unieke adressen waarover contact is neemt toe met 22%.

De huurprijs, achterstallig onderhoud en huurbescherming vormen nog altijd de top 3 van aangekaarte onderwerpen in de stadsdelen binnen de ring. Buiten de ring ligt de vraag iets anders en zijn de belangrijkste vragen over woonruimteverdeling, achterstallig onderhoud en de huurprijs.

Het aantal gestarte procedures nam met ongeveer een derde af. Dit komt vooral omdat er geen grote complex-gewijs gestarte kwesties zijn aangekaart. Het slagingspercentage is onverminderd hoog: 77% van de in 2010 afgeronde procedures werd gewonnen.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag nam 535 meldingen in behandeling. Intimidatie of onfatsoenlijke behandeling van huurders is nog steeds het belangrijkste punt van aandacht. Dankzij de garanties van het Emil Blaauw Proceskostenfonds werden 431 huurders in staat gesteld om hun recht te halen in o.a. beroepsprocedures. Zij doen een beroep op het fonds via de lokale Wijksteunpunten Wonen.

Samenvatting

Collectieve bewonersondersteuning

De bewonersondersteuners van de wijksteunpunten adviseren bewonerscommissies, meestal bij ingrijpende situaties zoals renovatie, splitsing-verkoop en sloop-nieuwbouw. Er deden in 2010 ruim 160 bewonerscommissies een beroep op een van de WSWonen.

Bewonerscommissies die eenmaal op gang zijn kunnen aanspraak maken op financiering van hun ondersteuning op grond van wetgeving en stedelijke afspraken. Hier is in 2010 meer gebruik van gemaakt.

Ondersteuning belangenbehartiging

In de meeste stadsdelen is een lokale huurdersvereniging actief. In het basispakket WSWonen is opgenomen dat zij bij het wijksteunpunt terecht kunnen voor praktische hulp en advies. Wanneer er geen lokale huurdersvereniging is, stimuleert en ondersteunt het wijksteunpunt initiatieven. In Zuidoost is in 2010 een nieuwe huurdersvereniging opgericht.

Participatie en empowerment

Er is dit jaar een waaier van participatieprojecten in uitvoering. Deze zijn alle gericht op het versterken van de participatie van huurders bij het wonen. Ook de mate van invloed heeft daarbij de aandacht, het streven is dat bewoners meedoen op een zo hoog mogelijke trede van de participatieladder.

Signaleringen

Een aantal knelpunten voor huurders op de Amsterdamse woningmarkt lijken helaas blijvend van aard: langdurig achterstallig onderhoud, slechte communicatie door verhuurders, onder druk zetten en intimidatie van huurders. De wijksteunpunten blijven huurders die hiermee te maken hebben natuurlijk ondersteunen. Een aantal nieuwe kwesties in 2010 zijn o.a.

- Plannen afschaffen papieren Woningnetkrant
- Toenemende verhuur met campuscontracten
- Omzetten tijdelijke verhuur in gebruiks-overeenkomsten
- Woningtoewijziging aan middeninkomens

De wijksteunpunten signaleren knelpunten op lokaal niveau, en wanneer daartoe aanleiding is ook op stedelijk niveau. De signaleringen gaan naar de wethouder Wonen, stadsdelen, huurdersorganisaties, etc. Doel is altijd bij te dragen aan de zoektocht naar structurele oplossingen. ●

Amsterdammers in alle stadsdelen kunnen bij woonvragen en -problemen rekenen op advies en ondersteuning van de Wijksteunpunten Wonen (WSWonen). Maar Amsterdam is in beweging. De gemeente heeft in 2010 het aantal stadsdelen verminderd van 14 naar 7. De financiële en woningmarktcrisis leiden tot bezuinigingen of voornemens deze in latere jaren door te voeren. Deze ontwikkelingen betekenen voor de wijksteunpunten soms slecht, maar gelukkig ook goed nieuws.

In het stedelijk programmakkoord staat dat de huurdersondersteuning door de Wijksteunpunten Wonen overal in de stad blijvend ondersteuning verdient en in de stadsdelen buiten de ring en boven het IJ versterkt moet worden. Hiermee geeft het gemeentebestuur invulling aan de aanbevelingen uit haar eigen evaluatie in 2009 en dit vertaalt zich in meer stedelijke middelen voor de wijksteunpunten in Nieuw-West, Noord en Zuidoost. Gelukkig besluit de gemeenteraad eind 2010 ook om de voorgenomen bezuiniging op het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) niet door te laten gaan. Het MOV is een onmisbare schakel in de WSWonenstructuur.

In de meeste stadsdelen zijn in 2011 dezelfde middelen beschikbaar als in 2010. Helaas is in stadsdeel Zuid wel besloten tot fikse bezuiniging die oploopt tot € 240.000 in 2012. Deze zal zeker niet gerealiseerd kunnen worden door fusievoordelen alleen, en dat betekent vanaf 2012 minder dienstverlening.

Nieuwe ontwikkeling in 2010 is ook het opzetten van een Energieteam. Dit is een initiatief van Huurdersvereniging Amsterdam. Het Energieteam wordt aangehaakt bij het stedelijk bureau, en zal bestaan uit twee EPA-gediplomeerde medewerkers, die erkende maatwerkadviezen kunnen uitbrengen. Zij stemmen hun werk goed af en werken samen met de lokale wijksteunpunten wonen.

Lokale Wijksteunpunten, stedelijke structuur

De Wijksteunpunten Wonen werken vanuit een centraal in het stadsdeel gelegen kantoor. Ze zorgen ook voor een aanbod aan huurders dichtbij huis. Zo zijn er in vele buurten wekelijkse spreekuren. Hierbij is gezocht naar locaties waar huurders makkelijk terecht kunnen, vaak ook voor andere diensten. Soms organi-

seert een wijksteunpunt op basis van een actualiteit tijdelijk extra spreekuren in een bepaalde buurt.

In 2010 wijzigt er niets in de uitvoering van de wijksteunpunten. De wijziging in de naam van de uitvoerder in Oud-West ontstaat na fusie van Raster met de Blankenberg Stichting.

Uitvoerders wijksteunpunten in 2010

De Baarsjes/Bos en Lommer	ASW
Centrum	Stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum
Geuzenveld-Slotermeer	ASW
Oost	Dynamo Welzijn
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum
Osdrorp	ASW
Oud-West	Centram
Oud-Zuid	Wijkcentrum Ceintuur
Slotervaart	Eigenwijks
Westerpark	Stichting Dock
Zuideramstel	ASW
Zuidoost	ASW
Huurteam Tuinsteden	ASW
Stedelijk bureau*	ASW
Stedelijk spreekuur	ASW

* Het stedelijk bureau is ondergebracht bij het ASW, maar werkt voor alle wijksteunpunten.

Gevolgen stadsdeelfusies

In 2010 is het aantal stadsdelen gehalveerd. De wijksteunpunten zijn opgezet om alle vormen van advisering en ondersteuning van huurders in een stadsdeel te bundelen, waardoor er één aanspreekpunt per stadsdeel is op dit terrein. Het streven is dat ook in de nieuwe situatie te realiseren, met behoud van de laagdrempelige dienstverleningen en spreekuren in de wijken. In Nieuw-West en Zuid zijn concrete stappen gezet de wijksteunpunten organisatorisch samen te voegen. In West moet hieraan in 2011 vorm gegeven worden.

De stadsdelen Centrum, Noord en Zuidoost zijn niet gefuseerd. Voor de wijksteunpunten hier verandert niets. Dat geldt ook voor Oost, omdat het wijksteunpunt hier al sinds de start voor zowel Oost-Watergraafmeer als Zeeburg actief was.

Al in 2009 is afgesproken dat de wijksteunpunten de fusie van stadsdelen in principe zullen volgen. Daarbij is het uitgangspunt dat een mogelijk efficiencyvoordeel

1

Structuur

bij een fusie ten goede zal komen aan verbetering van de dienstverlening aan bewoners. De huidige spreekuurlocaties blijven behouden. Met de financiers is afgesproken een mogelijke fusie van wijksteunpunten niet eerder dan in 2011 te effectueren zodat er tijd is voor goede voorbereiding. Het stedelijk bureau ondersteunt de lokale wijksteunpunten bij gesprekken over de veranderingen die dit met zich mee brengt.

Eigenwijks en het ASW tekenden op 31 augustus 2010 de Intentieverklaring Netwerk Nieuw West. In overleg met stadsdeel Nieuw-West is inmiddels besloten om per 2011 vanuit één Wijksteunpunt Wonen het hele pakket bewonersondersteuning te regelen. Ook Huurteam Tuinsteden zal dan vanuit een van de kantoren van het wijksteunpunt werken voor de huurders in dit stadsdeel.

De keuze om het werk van Huurteam Tuinsteden vanuit het lokale wijksteunpunt te gaan verzorgen, heeft ook gevolgen voor het aanbod aan bewoners in Zuid-oost en Noord. Vanzelfsprekend wordt dit in goed overleg met alle betrokkenen van wijksteunpunten en stadsdelen verder uitgewerkt.

De uitvoerders in Zuid hebben hun samenwerking rond het WSWonen vastgelegd in een intentieverklaring. Wijkcentrum Ceintuur en ASW hebben gekozen voor gezamenlijke uitvoering van één WSWonen Zuid vanaf 2011. Niet alleen de stadsdeelfusie maar ook de

bezuiniging door het stadsdeel op de financiële middelen zal vanaf 2012 een beperking betekenen van het aantal locaties van waaruit het WSWonen Zuid werk verricht. Ook zal de korting noodzaken tot aanzienlijke beperking van de dienstverlening aan bewoners. In 2011 overlegt het WSWonen hier verder over met het stadsdeel.

In West is het overleg tussen de drie uitvoerders van de wijksteunpunten gestopt. Stadsdeel West heeft aangegeven begin 2011 zelf een keuze te maken uit een van deze aanbieders. In 2011 blijven er in West dus nog drie aparte Wijksteunpunten Wonen, die waar nodig en nuttig wel gezamenlijk hun gezicht laten zien naar de huurders. De structurele middelen voor 2010 blijven voorsnog bestaan. Wel heeft WSWonen Oud-West in het najaar moeten besluiten tot een formatiereductie vanwege het negatieve accres en het wegvallen van een incidentele subsidie.

Personele invulling lokale wijksteunpunten

De opbouw van elk wijksteunpunt is gerelateerd aan de vijf basistaken (zie hieronder).

- ▶ Een huurteammedewerker doet huisbezoeken en woningopnames. Geeft vooral individueel advies en begeleidt de huurders zo nodig ook bij de huurcommissieprocedure.
- ▶ De bewonersondersteuner adviseert en begeleidt bewonerscommissies en -groepen bij het overleg met verhuurder en/of stadsdeel. Dit gaat vaak over grotere projecten: renovatie, sloop-nieuwbouw, splitsen-verkopen, maar soms ook knelpunten in het beheer. Bij een aantal wijksteunpunten zijn ook juridisch medewerkers actief.
- ▶ De participatiemedewerker is actief rond empowerment van bewoners en versterking van hun participatie bij het wonen in de brede zin van het woord.
- ▶ Bij de meeste wijksteunpunten zijn één of meer stagiaires actief.
- ▶ Bij een aantal wijksteunpunten zijn vrijwilligers actief.
- ▶ Er is in elk wijksteunpunt een coördinator, in één geval ook een assistent-coördinator.
- ▶ Er is administratieve ondersteuning door een secretariaat.



Stedelijk Raamwerk, convenant WSWonen en basispakket

Het in 2006 vastgestelde Stedelijk Raamwerk en het Convenant WSWonen 2009-2010 tussen de centrale stad en de stadsdelen beschrijven de uitgangspunten voor de wijksteunpunten wonen. Zij bevatten tevens de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen om in aanmerking te komen voor stedelijk geld en voor financiering door de stadsdelen. De uitvoerder en het stadsdeel maken uitgewerkte afspraken over de verwachte prestaties van het lokale wijksteunpunt op basis van een stedelijk vastgesteld stramien. De centrale stad maakt dergelijke afspraken met de uitvoerder van het stedelijk bureau.

Eind 2010 is tussen de stadsdelen en de centrale stad overeenstemming bereikt over een nieuw convenant WSWonen 2011-2014. Dit bevestigt en actualiseert de bestaande afspraken en neemt de nog actuele bepalingen uit het stedelijk raamwerk over, waardoor dit kan vervallen.

Het basispakket dienstverlening aan bewoners dat elk wijksteunpunt levert bestaat uit:

1. Voorlichting en hulpverlening: huurteamwerk en spreekuren, vooral gericht op de individuele huurder.
2. Bewonersondersteuning: voor actieve bewonersgroepen en individuen bij meer ingrijpende situaties zoals renovatie, splitsingen of discussies over sloop/nieuwbouw.
3. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau.
4. Ondersteuning participatie: activeren en betrekken van bewoners en het versterken van de participatie bij het wonen.
5. Signalering en bundelen van ervaringen en knelpunten zodat deze zowel per stadsdeel als stadsbreed opgepakt kunnen worden.

De wijksteunpunten buiten de ring en boven het IJ hebben geen eigen huurteam. Voor bewoners in die stadsdelen is Huurteam Tuinsteden actief. Daarnaast is er een stedelijk spreekuur, vooral bedoeld voor vragen van woningzoekenden of korte vragen die via de algemene website worden ingediend.

In de hoofdstukken hierna wordt dieper ingegaan op de resultaten in de vijf taakgebieden. Elk lokaal wijksteunpunt brengt daarnaast een eigen jaarrapportage uit.

Personeelsformatie in fte (36 uur / week) per wijksteunpunt, peildatum 31-12-2010

Wijksteunpunt	Coördinatie	Huurteam	Bewonersondersteuning	Participatie	Versterken belangenbehartiging stadsdeelniveau	Secretariaat	Overig	Totaal
De Baarsjes/Bos en Lommer	0,90	2,60	1,60	0,70	0,10	0,70	*0,90	7,50
Centrum	1,00	3,80	3,00	0,70		0,20		8,70
Geuzenveld-Slotermeer	0,80		0,70			0,40		1,90
Oost	0,90	2,44	1,11	0,55		1,50		6,50
Noord	0,10		0,70	1,00				1,80
Osdorp	0,30		0,90			0,67		1,87
Oud-West	0,80	1,80	0,80	0,70			*0,70	4,10
Oud-Zuid	0,78	4,30	1,56	0,11	0,44			7,19
Slotervaart	0,20		0,30	0,50	0,20	0,10		1,30
Westerpark	0,20	1,80	0,20	0,30	0,20	0,20		2,90
Zuideramstel	1,20	3,10	0,90	0,20	0,10	0,20	0,40	6,10
Zuidoost	0,30		0,90			0,60		1,80
Huurteam Tuinsteden	0,40	1,50				0,20		2,10

*De 0,9 fte overig in de Baarsjes is een re-integratieplek voor diverse ondersteunende taken.
De 0,7 fte in Oud-West is een frontdesk medewerker.*

1

Structuur

Stedelijke stuurgroep

De stedelijke stuurgroep adviseert op hoofdlijnen op kwaliteit van de dienstverlening en de signaleringen.

De stuurgroep bestaat uit delegaties van:

- ▶ de stadsdelen (één portefeuillehouder, twee ambtelijke vertegenwoordigers)
- ▶ de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (drie ambtelijke vertegenwoordigers)
- ▶ werkgevers (directeur ASW)
- ▶ verhuurdersorganisaties (Vereniging Vastgoedbelang, Makelaarsvereniging Amsterdam en Amsterdamse Federatie Woningcorporaties - sinds oktober 2010)
- ▶ Huurdersvereniging Amsterdam (één bestuurslid, één adviseur)
- ▶ Lokale Wijksteunpunten Wonen (twee coördinatoren)

De adviezen van de stuurgroep worden uitgebracht aan de wethouder Wonen, het college van B&W, het portefeuillehoudersoverleg, stadsdelen en het stedelijk bureau. Het stedelijk bureau voert het secretariaat en draagt desgevraagd mede zorg voor uitvoering van adviezen en besluiten.

Stedelijke afstemming

Het stedelijk bureau WSWonen ondersteunt een gelijksoortige uitvoering van het WSWonenproject in alle stadsdelen. De afspraken uit het stedelijk raamwerk en convenant zijn hierbij leidend. De werkzaamheden van het stedelijk bureau ten behoeve van de lokale wijksteunpunten bestaan onder meer uit:

- ▶ de praktische organisatie en secretariële ondersteuning van verschillende overleggen voor afstemming en kennisuitwisseling (coördinatoren, huurteammedewerkers, huursprekuren, bewonersondersteuners, participatiemedewerkers): uitwisselen van ervaringen, methoden, best-practices, etc.;
- ▶ publiciteit: de gezamenlijke folderlijn, websites, woordvoering naar de pers en persberichten;
- ▶ ondersteuning van de wijksteunpunten met advies en informatievoorziening over wetgeving, uitvoering van beleid, participatie en empowerment;
- ▶ kwaliteitsbewaking en deskundigheidsbevordering: organisatietrainingen gericht op kennis en vaardigheden, vraagbaak via telefoon en intranet, databank jurisprudentie
- ▶ registratieprogramma en eenduidige registratie t.b.v. rapportages en signaleringen;
- ▶ coördinatie inzet stagiairs;
- ▶ samenwerking met organisaties uit het werkveld:

woningcorporaties, huurders- en verhuurdersorganisaties, gemeente, stadsdelen, opleidingen, etc.

Publiciteit

Folders en brochures

De in eerdere jaren ontwikkelde folderlijn is voortgezet en waar nodig geactualiseerd. In samenwerking met de VU en de Hogeschool van Amsterdam is ook dit jaar een speciaal op deze doelgroep gerichte folder verspreid onder alle eerstejaars studenten. De andere universiteit en Hbo-opleidingen vragen hiervoor helaas nog steeds een te hoge vergoeding.

Mede op verzoek van het Expatcenter heeft een Engels-talig medewerkster van WSWonen Zuideramstel een speciale folder over servicekosten ontwikkeld. Hieraan bleek grote behoefte: naast een te hoge huur betaalt deze doelgroep vaak veel te hoge servicekosten. Ook is een veelgehoord misverstand dat deze doelgroep dit vanwege een hoog inkomen makkelijk zou kunnen opbrengen. Vanuit het stedelijk bureau is dit initiatief opgepakt en deze folder is nu onderdeel van de stedelijke lijn.

De drie uitgebreide brochures bleven beschikbaar:

- ▶ Punt van de Huur
- ▶ Grip op de Ingereep
- ▶ Basishandleiding participatie

Dit jaar was er in afwachting van aanstaande wetswijzigingen geen aanleiding om van deze brochures een nieuwe druk uit te brengen. Voor Punt van de Huur is een inlegvel gemaakt met actuele huurcijfers. Dit is ook online beschikbaar. Er is in 2010 een aanvang gemaakt met de herziening van de Grip op de Ingereep en de Basishandleiding participatie.



Websites

Bewoners vinden op de website www.wswonen.nl alle informatie over het aanbod van de Wijksteunpunten Wonen. De lokale medewerkers vullen een groot deel van de pagina's. Het stedelijk bureau verzorgt de infrastructuur. Voor inhoudelijke vragen verwijst wswonen.nl door naar www.huurders.info. Via deze website van het ASW vinden de Amsterdamse huurders zelfstandig het antwoord op veel van hun vragen. Ook is er achtergrondinformatie te vinden op woongebied. Het bezoek aan beide websites groeide ook dit jaar in aantal.

Unieke bezoekers 2010

	huurders.info	wswonen.nl
januari	18.700	3.600
februari	17.800	4.400
maart	20.200	5.000
april	17.500	3.600
mei	20.100	4.200
juni	19.300	3.900
juli	17.700	3.700
augustus	21.800	3.900
september	21.000	4.800
oktober	21.100	4.700
november	20.600	4.000
december	17.200	3.600
totaal 2010	233.000	49.400
totaal 2009	202.100	40.800
ontwikkeling	115%	121%

Vanaf 2010 zijn de gezamenlijke WSWonen, een aantal lokale wijksteunpunten en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag op Twitter te vinden.

Kennisdelen en scholingen

Tijdens de verschillende werksortoverleggen is veel aandacht voor het uitwisselen van ervaringen en projecten. Het WSWonen-intranet biedt daarnaast de laagdrempelige mogelijkheid om vragen te stellen aan collega's op een andere werkplek en is een goed platform voor het uitwisselen van informatie.

Actuele ontwikkelingen en de behoefte vanuit de lokale medewerkers zijn bepalend voor de samenstelling van het scholingsprogramma. Uit kostenoverweging worden de trainingen zoveel mogelijk door eigen medewerkers verzorgd. Indien nodig worden gespecialiseerde externe trainers ingehuurd.

De *trainingscyclus voor nieuwe medewerkers en stagiairs* is dit jaar vanwege grote behoefte twee maal verzorgd, in maart/april en in september/oktober. Deze bestaat uit zes resp. zeven dagdelen. De deelnemers maken kennis met alle ins- en outs van het WSWonen werk: de organisatie, huur(prijs)wetgeving, woonruimteverdeling, overlegwet en participatie, splitsen/verkoopen, werkwijze Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) en Emil Blaauwfonds (EBF), dienst WZS, corporaties, etc.

Voor huurteammedewerkers en andere belangstellenden is de *training telefonische gesprekstechnieken en onderhandelen over eenvoudige situaties* georganiseerd. Hiervoor werd samengewerkt met mevrouw Jacqueline Klopper, docent communicatie aan de HvA.

In samenwerking met het Woonbond Kennis- en Adviescentrum was er voor coördinatoren, bewonersondersteuners en participatiemedewerkers een cursus *Energiebesparing*. Deze cursus van twee dagdelen is vanwege de grote belangstelling twee maal georganiseerd. Er is onder meer ingegaan op technische mogelijkheden en voorbeeldprojecten, achtergronden bij het Energielabel, trias energetica en de woonlastenwaarborg. Het herhalen van deze cursus voor huurteammedewerkers met nadruk op de invoering van het energielabel in het puntensysteem is niet doorgegaan vanwege onduidelijkheid over de invoeringsdatum van de wetgeving.

Een aantal coördinatoren en medewerkers van stedelijk bureau en MOV volgden de training *Effectief beïnvloeden en probleemoplossend onderhandelen*. Trainster Margreet Kooistra ging onder meer in op beïnvloedingsstijlen, omgaan met weerstand en emotie, basisprincipes van Harvard bij onderhandelen en constructief communiceren.

In samenwerking met de AFWC is een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd over *wijziging in de woningtoewijzing aan huurders met een inkomen boven 33.000 euro grens*. Over deze wijziging op basis van Europese regelgeving waren veel vragen onder medewerkers die spreekuur draaien en bewonersondersteuners. De zaal was dan ook overvol.

Opfriscursus gebruik Registratieprogramma. Op basis van signalen uit de praktijk bleek dat gebruikers niet alle mogelijkheden van het registratieprogramma be-



1

Structuur

nuten. Ook blijft herhaling van instructies van belang voor eenduidige invoer van gegevens. Tijdens de opfriscursus door medewerkers van het stedelijk bureau is hieraan aandacht besteed.

Voor twee scholingen die gepland zijn in 2011 zijn de voorbereidingen eind 2010 in volle gang: *Training opbouwwerkmethodieken voor bewonersondersteuners en participatiemedewerkers*, en *Effectief omgaan met klanten met psychosociale problemen* voor medewerkers die veel klantencontact hebben.

Registratieprogramma

Elk Wijksteunpunt Wonen registreert contacten met bewoners en bewonersgroepen met het stedelijk registratieprogramma. Hiermee worden een eenduidige registratie en presentatie van resultaten bevorderd. De systeembouwer en -beheerder werkt vanuit het stedelijk bureau aan continue verbetering van dit programma. Veel daarvan is erop gericht het werk van medewerkers te verlichten. Dit jaar zijn de programma-onderdelen huurteamwerk en bewonersondersteuning definitief geïntegreerd. Het programmaonderdeel voor registratie van participatieprojecten is in overleg met de gebruikers flink gewijzigd. De mogelijkheid is toegevoegd om bij of na een woningopname vanuit het adres van een woning direct te checken of er bij Agentschap.nl een officieel energielabel is afgemeld. Ook is er een directe ingang gemaakt naar het nieuwe openbare register met uitspraken van de Huurcommissie.

Tot slot zijn er eind dit jaar al de nodige voorbereidingen getroffen om na de fusie van wijksteunpunten in 2011 de bijbehorende databases te integreren.

De systeembeheerder onderhoudt een netwerk van “registratiegoeroes” die bij de lokale wijksteunpunten de juiste implementatie van dergelijke wijzigingen bewaken en als lokale helpdesk functioneren. Vanuit het stedelijk bureau is voor ingewikkelder zaken een aanvullende helpdesk beschikbaar.

Bij wijziging van het programma of wanneer daar een andere aanleiding toe is verschijnt er een nieuwsbrief Registratie. Deze is in 2010 een maal verschenen.

Coördinatie stagiairs en onderzoek door studenten HvA

Het stedelijk bureau verzorgt samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam.

Met name van uit de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) is er belangstelling om stage te lopen bij de Wijksteunpunten Wonen. Tijdens het studiejaar 2009-2010 liepen zes enthousiaste HBO SJD-ers stage bij een wijksteunpunt. In het studiejaar 2010-2011 werden zij opgevolgd door negen nieuwe stagiairs. Dit jaar liepen ook drie studenten HBO SJD uit Utrecht stage in Oud-Zuid en Noord. In Osdorp waren er stagiairs van de opleiding HBO Recht van de HvA en een MBO-stagiair Administratief Juridische Dienstverlening. Tijdens de stage doen de studenten ook een project-opdracht. Dit jaar werkten zij onder meer aan:

- Samenstelling fysieke en digitale informatie pakketten over de dienstverlening van het WSWonen Oud-West
- Onderzoek naar effectiviteit van doorverwijzingen
- Wonen en jongeren: hoe kan het Wijksteunpunt Wonen Oost jongeren beter bereiken?
- Wat kost een huurcontract: onderzoek naar administratiekosten.

In de laatste fase van hun opdracht doen studenten van de SJD Minor Wonen eerst een groepsgerichte opdracht en later een afstudeeropdracht. De wijksteunpunten maken graag gebruik van de mogelijkheid om hieronderwerpen voor aan te dragen. Er is in 2010 onderzoek gedaan naar:

- Behoeftes aan energiebesparende maatregelen (complex op Bickerseiland)
- Belangstelling huurders NV Zeedijk voor een huurdersvereniging
- Informatievoorziening aan huurders met een campuscontract en hun voorbereiding op de volgende stap op de woningmarkt
- Bewonerscommissies in gemengde VvE-complexen.

Klanttevredenheidonderzoeken

Het stedelijk bureau onderzoekt jaarlijks de tevredenheid van de klanten van de huurteams resp. de woon-sprekuren. De in 2010 verschenen rapportages *“Actief, betrokken en professioneel” – mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam* en *“Topwerk!” – mate van tevredenheid bij bezoe-*

kers van woonsprekuren zijn weer positief.

Naar het oordeel van de respondenten is de kwaliteit van de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,4 voor de geboden hulp. 100 procent van de respondenten geeft een voldoende. 87 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

De respondenten onder de bezoekers van een woonspreekuur geven een gemiddeld cijfer van 8,0 voor de geboden hulp. 96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

De volledige rapportages zijn terug te vinden op www.wswonen.nl

Rapportage klachten

De Wijksteunpunten Wonen kennen één stedelijke klachtenregeling. Deze is te vinden op www.wswonen.nl en wordt op verzoek toegestuurd. Het stedelijk bureau verzamelt volgens afspraak met de werkgevers en de stuurgroep ook de klachten die op grond van een eigen lokale klachtenregeling zijn afgehandeld.

Er zijn dit jaar elf klachten ingediend. Hiervan worden er zeven gegrond verklaard, een wordt deels gegrond verklaard en drie worden niet gegrond verklaard. Geen van de klagers is in beroep gegaan bij de voorzitter van de stuurgroep.

1. Een klaagster is van mening dat de (bouwkundig) adviezen van het wijksteunpunt hebben geleid tot het onterecht afgeven van een peildatum in haar complex. Deze klacht wordt afgewezen, de betrokken medewerkers hebben te goeder trouw en professioneel vanuit hun vakgebied gehandeld. Deze klacht uit 2009 is dit jaar afgehandeld.
2. Een huurster klaagt over feit dat een procedure toetsing aanvangshuur door het Huurteam te laat is ingediend bij de Huurcommissie. Hierdoor kan haar huur niet meer met terugwerkende kracht worden verlaagd. Het wijksteunpunt biedt hiervoor excuses aan en er volgt overleg over compensatie.
3. Een klager is het er niet mee eens dat hij huis-aan-huis informatie van het Wijksteunpunt Wonen krijgt, terwijl hij een ja-nee sticker heeft. Het WSWonen wijst de klacht af met het argument dat post van het wijkcentrum gelijkwaardig is aan een huis-aan-huiskrant. De klager geeft aan verdere stappen te zetten naar de Reclame Code Commissie. Het wijksteunpunt hoort hier verder niets meer van.
4. Een makelaar klaagt over het naar zijn mening onterecht doorzetten van een procedure bij de Huurcommissie. De onderhoudsklachten zouden zijn verholpen. De coördinator wijst de klacht af: de vraag of de klachten goed zijn verholpen is juist het geschilpunt tussen huurder en makelaar. De Huurcommissie is de aangewezen instantie om in zo'n geval een uitspraak te doen.
5. Een huurster komt twee keer tevergeefs op een spreekuurlocatie van het WSWonen. Ondanks dat het nog spreekuur zou zijn, is er geen medewerker meer aanwezig. De klacht wordt gegrond verklaard,

1

Structuur

dit mag niet gebeuren, ook niet als het spreekuur verder erg rustig is geweest. Na ontvangst van de klacht worden de vragen van huurster alsnog beantwoord en zij aanvaardt excuses.

6. Een huurder klaagt over de bejegening en verkeerde voorlichting door het huurteam. Na een goed gesprek is de verstandhouding weer hersteld.
7. Een bewonerscommissie beklaagt zich erover dat het wijksteunpunt na een gesprek met een individuele bewoner een bepaald oordeel over de commissie zou hebben. Het wijksteunpunt biedt hiervoor excuus aan want het was zeker niet de bedoeling deze indruk te wekken.
8. Een huurster heeft diverse klachten over de wijze waarop zij te woord is gestaan door het wijksteunpunt. Ook vraagt zij zich af of bepaalde handelingen van het woonsprekuur de besluitvorming over de sloop van haar woning hebben beïnvloed. De coördinator verklaart een deel van de klachten gegrond.
9. Huurster klaagt over verwaarloosde binnentuin en vindt dat corporatie verplicht is deze te onderhouden. Ze beroept zich op een brief van twintig jaar geleden en de destijds geldende algemene voorwaarden bij het huurcontract. Ze voelt zich onheus bejegend door spreekuurmedewerker. Ze heeft het idee dat niet naar haar geluisterd is. Medewerker heeft echter geduldig uitgelegd dat haar voorstel om zich op de oude brief te beroepen weinig kans maakt. Het blijkt dat huurster vooral wil dat er iets gebeurt. Met haar is afgesproken samen met medebewoners en corporatie aan tafel te gaan om tot een oplossing van de problematiek te komen en hiermee is zij tevreden.
10. Twee burens hebben een geschil over overhangende takken in een tuin. Een goed gesprek helpt niet en het wijksteunpunt schrijft voor een van de bewoners een brief waarin gewezen wordt op mogelijke juridische stappen. Klaagster vindt dat het wijksteunpunt hierdoor de verhoudingen alleen maar extra op scherp stelt. De klacht hierover wordt gegrond verklaard. Daarbij wordt aangegeven dat burenbemiddeling eigenlijk thuishoort bij andere organisaties dan het WSWonen.
11. Een woningcorporatie klaagt over de manier waarop een medewerker aan de telefoon te woord is gestaan. Deze klacht wordt gegrond verklaard en excuses worden aangeboden.

NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Energieteam WSWonen

Op initiatief van Huurdersvereniging Amsterdam (HA) maakte het gemeentelijk Klimaatbureau dit jaar financiële middelen vrij voor het Energieteam. Dit team van twee EPA-gediplomeerde medewerkers wordt aangehaakt bij het stedelijke bureau van de WSWonen. De HA is opdrachtgever. Begin november was het team compleet en startten de eerste werkzaamheden. Het Energieteam stimuleert en helpt bij initiatieven van huurders zelf. Ook verhuurders met plannen op dit gebied kunnen aankloppen bij het energieteam. De adviseurs dragen met hun kennis bij aan een goed overleg tussen huurders en verhuurder. Ook verhuurders met plannen op dit gebied kunnen het Energieteam benaderen.

Ondersteuning (Verenigingen van) Eigenaren?

Zowel in Stadsdeel Zuid als in de Centrale Stad is in de tweede helft van 2010 in de commissie wonen gesproken over een eventuele rol van het Wijksteunpunt Wonen richting andere partijen dan huurders. In de discussie valt op dat eigenaar bewoners, Verenigingen van Eigenaren (VvE) en verhuurders vaak in één adem worden genoemd, terwijl het toch heel verschillende partijen betreft. Stadsdeel Zuid trekt – naast het basispakket – extra middelen uit voor voorlichting aan VvE's (al eerder in Zuideramstel, de Baarsjes en Zuidoost). Er is hierover dit jaar nog geen besluit genomen. Van belang is dat het wijksteunpunt op dit gebied kwaliteit moet kunnen leveren. Het gegeven dat de WSWonen er in elk geval primair voor huurders zijn betekent dat een rol naar de verhuurders ook tot een belangenconflict kan leiden. ●



Individuele voorlichting en hulpverlening

De huurteams voeren nog altijd een belangrijke kernactiviteit van de Wijksteunpunten Wonen uit: het doen van woningopnames en daarbij controleren op redelijkheid van de huurprijs en achterstallig onderhoud en het adviseren van de huurder over aanpak van misstanden. Daarnaast worden individuele huurders geholpen tijdens inloopspreekuren en aan de telefoon. Ook is er steeds meer contact met huurders via e-mail.

Eind 2010 wordt er op 37 locaties spreekuur gehouden. Op de meeste locaties is dit minimaal één maal per week. Een aantal is een speciaal spreekuur voor woningzoekenden. Deze hebben een tweewekelijkse frequentie, afgestemd op de sluitingsdatum van Woningnet.

Het aantal contacten met huurders is dit jaar weer toegenomen: van ruim 34.000 naar ruim 40.000 contacten (+18%). Ook het aantal unieke adressen waarover contact is geweest nam toe: van bijna 8.800 naar bijna 11.000 (+22%). Vooral dit laatste geeft een indicatie van een grote toename in het aantal ondersteunde huurders.

De toename wordt vooral veroorzaakt door veel meer contacten via e-mail of brief (+72%). Het aantal contacten op afspraak nam juist af met 42%. De lokale wijksteunpunten geven aan in het kader van de efficiency te streven naar minder afspraken en meer korte contacten.

Contacten naar type contact per stadsdeel

Stadsdeel:	Inloopspreekuur	Afspraak	Brief / E-mail	Telefoon	Opname	Zitting	Totaal	Uniek adres
Bos en Lommer	207	22	490	345	170	5	1.239	341
De Baarsjes	593	108	981	681	350	14	2.727	764
Centrum	1.285	527	2.454	2.254	543	152	7.215	1.594
Oost-Watergraafsmeer	831	72	1.046	1.035	385	13	3.382	878
Oud-West	557	728	2.078	1.897	361	10	5.631	926
Oud-Zuid	1.337	253	1.935	2.405	545	37	6.512	1.848
Westerpark	334	347	238	368	234	7	1.528	658
Zeeburg	578	52	723	654	276	18	2.301	592
Zuideramstel	613	283	1.299	1.600	308	18	4.121	1.037
Binnen de ring	6.335	2.392	11.244	11.239	3.172	274	34.656	8.638
Geuzenveld-Sloterveer	524	109	139	579	106	72	1.529	531
Noord	261	117	93	191	137	57	856	504
Osdorp	495	38	59	195	74	42	903	338
Slotervaart	489	17	65	243	80	41	935	321
Zuidoost	403	142	86	214	80	41	966	403
Buiten de ring	2.172	423	442	1.422	477	253	5.189	2.097
Stedelijk spreekuur	59	0	337	73	0	0	469	0
Stad totaal	8.566	2.815	12.023	12.734	3.649	527	40.314	10.735
huurteam Tuinsteden	4	19	298	153	472	253	1.199	654

2

Individuele voorlichting en hulpverlening



Gevraagde ondersteuning

In de oudere stadsdelen zijn nog altijd de huurprijs, servicekosten en achterstallig onderhoud de onderwerpen waarover het meest advies en ondersteuning wordt gevraagd. Maar ook buiten de ring en boven het IJ kaarten bewoners dit steeds vaker aan. In die stadsdelen is verder de blijvend grote vraag van woningzoekenden opvallend. Het gaat voor een groot deel om huurders die moeten verhuizen vanwege de stedelijke vernieuwing.

Ook wonen er relatief meer mensen die niet taal- en computervaardig genoeg zijn om de weg op Woningnet zelfstandig te vinden. Het aantal vragen over sloop/renovatie lijkt in deze stadsdelen mee te vallen. Bewoners komen vaak pas op het spreekuur wanneer zij de gevolgen van de stedelijke vernieuwing ondervinden. Het niet vinden van een andere woning is dan vaak de hoofdzaak van hun probleem.

Actieve benadering

Het actief benaderen van huurders is een van de sterke punten van de wijksteunpunten wonen. Huurwetgeving is complex en procedures vergen kennis, vaardigheden en veel geduld van de huurder. Daar waar de overheid vaak geen juridische instrumenten in handen heeft om buitenwettelijke huurprijzen en daarmee onttrekking aan de betaalbare voorraad te voorkomen, kan de huurder naar de Huurcommissie stappen. Door huurders actief op deze mogelijkheid te wijzen, leveren de huurteams binnen de wijksteunpunten nog altijd een bijdrage aan het bestrijden van misstanden op de woningmarkt.

Onderwerpen aangekaart door bewoners in percentages

	2010 100% = 12.639	2009 100% = 10.873	2008 100% = 7.690
Binnen de ring			
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	31%*	27%*	13%
Achterstallig onderhoud	23%	21%	21%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	9%	13%	13%
Renovatie/sloop/uitplaatsen	8%	11%	9%
Splitsen	5%	3%	9%
Woonruimteverdeling/zoeken	4%	5%	3%
Overig	20%	25%	35%

	100% = 2.767	100% = 2.471	100% = 2.244
Buiten de ring			
Woonruimteverdeling/-zoeken	30%	43%	40%
Achterstallig onderhoud	27%	13%	8%
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	18%	14%	6%
Renovatie/sloop/uitplaatsing	8%	4%	7%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	3%	8%	8%
Overig	14%	18%	31%

* in 2008 was deze categorie beperkt tot huurprijs en huurverhoging.
Nu tellen hier ook andere huurprijzenkwesties mee.

2

Individuele voorlichting en hulpverlening

De wijksteunpunten kennen de volgende vormen van actieve benadering

- Brief aan nieuwe huurders met aanbod woningopname. De dienst WZS levert hiertoe de adressen van afgegeven nieuwe woonvergunningen. Deze aanpak is van belang omdat huurders de eerste zes maanden van hun huurcontract de huur met terugwerkende kracht kunnen laten aanpassen aan het wettelijk maximum. Bij onterecht geliberaliseerde woningen is na deze termijn niets meer mogelijk. Een aantal huurteams laat de brief volgen door een aanbelronde.
- Brief aan nieuwe huurders van woningen die niet meer op de lijst van de dWZS staan en (mogelijk onterecht) geliberaliseerd zijn.
- Gerichte benadering van huurders in woningen met zichtbaar achterstallig onderhoud of in complexen waarvan andere huurders hierover succesvol een procedure hebben afgerond.
- Gerichte benadering van huurders in woningen waarvoor een bouwvergunning is aangevraagd (na check op relevantie).
- Gerichte benadering in complexen waar volgens eerdere uitspraken de collectieve servicekosten niet juist worden afgerekend.
- Informatie aan bewoners van adressen waar een splitsingsvergunning is aangevraagd zodat zij weten waar zij terecht kunnen met vragen daarover.

Er zijn dit jaar in totaal 17.251 actief benaderde adressen geregistreerd. Als gevolg hiervan zijn 1.574 contacten tot stand gekomen. Daarnaast worden in wijken waar iets op wonengebied aan de hand is soms huis-aan-huis folders of ansichtkaarten van het lokale wijksteunpunt bezorgd. Dit wordt niet geregistreerd.

Huurprijzen en procedures

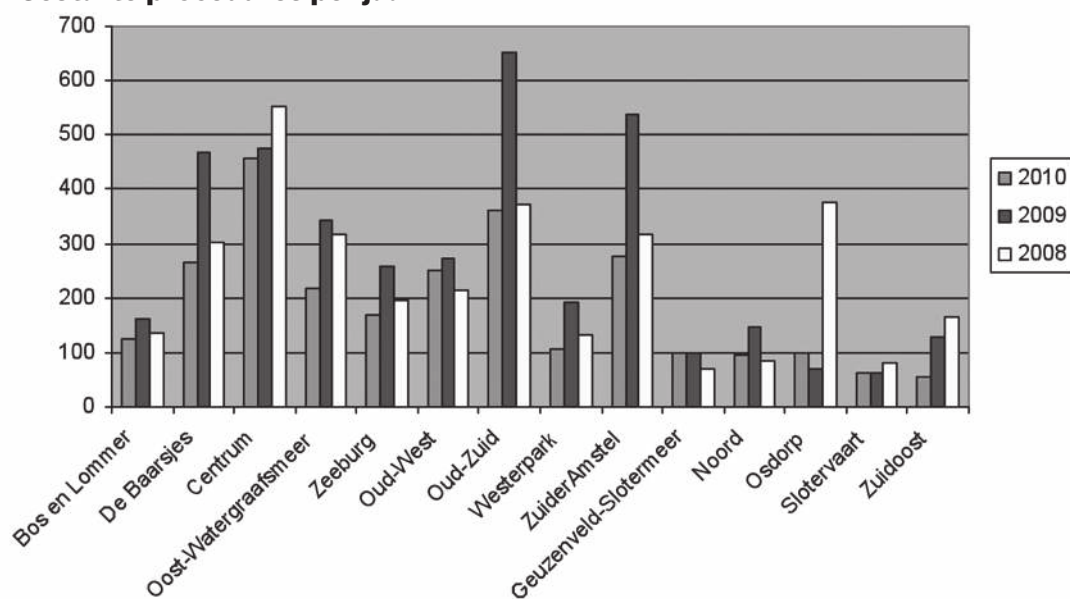
Het huurteam registreert bij woningopnames alle relevante gegevens en vergelijkt de betaalde huur met het wettelijk maximum. De gevraagde huur is dit jaar gemiddeld 90% van het wettelijk maximum. Binnen de ring is het gemiddelde hoger dan daarbuiten: 93% resp. 62%. Bij particuliere verhuurders is het nog altijd flink hoger dan bij woningcorporaties: 102% resp. 79%.

Wanneer het huurteam achterstallig onderhoud constateert of onrechtmatigheden ontdekt in de te betalen huurprijs wordt de huurder geadviseerd een procedure bij de Huurcommissie te starten. Zo nodig wordt de huurder ook tijdens de procedure ondersteund bij het insturen van de juiste informatie, het beoordelen van rapporten en het bijwonen van de zitting van de Huurcommissie of kantonrechter.

Het aantal gestarte procedures is in 2010 afgenomen (- 31%). In 2009 waren er relatief veel procedures, o.a. door een aantal complexzaken met veel procedures. Dergelijke grote complexzaken zijn er in 2010 niet. De wijksteunpunten kunnen de afname verder niet verklaren. Er wordt niet direct een verklaring gezocht in de verhoging van de leges.



Gestarte procedures per jaar



Gestarte procedures per stadsdeel

Stadsdeel	2010	2009	2008
Bos en Lommer	126	163	137
De Baarsjes	269	468	303
Centrum	463	475	552
Oost-Watergraafsmeer	221	343	318
Zeeburg	171	257	196
Oud-West	254	271	215
Oud-Zuid	363	651	372
Westerpark	108	190	134
Zuideramstel	279	539	318
Totaal binnen ring	2.254	3.357	2.545
Geuzenveld-Slotermeer	99	101	69
Noord	96	147	84
Osdorp	100	71	375
Slotervaart	63	63	81
Zuidoost	55	130	167
Totaal buiten ring	413	512	776
Totaal	2.667	3.869	3.321

Gestarte procedures naar type procedure

Procedure	2010	2009	2008
Onderhoudsprocedure	997	1.182	1.053
Huurverlaging punten	120	157	169
Toetsing aanvangshuurprijs	341	509	362
Vaststellen servicekosten	475	1.115	932
Huurverhoging	365	515	517
Uitsplitsen all-in huur	74	179	83
Overige procedures	295	212	205
Totaal Amsterdam	2.667	3.869	3.321

In de tweede helft van 2010 is het openbare register met uitspraken van de Huurcommissie een feit. Met hulp van het stedelijk bureau is er daarna flink vordering gemaakt met het uitzoeken en invoeren van nog niet bij de huurteams bekende uitspraken in procedures. Het register bevat nog wel kinderziekten. Dit wordt bij de Dienst Huurcommissie gesignaleerd.

De afname doet zich voor bij alle typen procedures, maar met name bij de servicekosten en bezwaren tegen de huurverhoging. Er zijn flink minder zaken over servicekosten (in 2009 waren er veel zaken in twee grote complexen) en over all-in huren (in 2009 waren er veel zaken tegen één verhuurder die buitenlandse werknemers van een groot bedrijf huisvestte).

Van alle in 2010 afgeronde procedures had 77% een positieve afloop. Niet alleen een uitspraak van de Huurcommissie telt als positief resultaat. Ook het treffen van een schikking of het verhelpen van onderhoudsklachten leidt natuurlijk tot tevreden huurders. Deze tellen mee in het succespercentage.

2 Individuele voorlichting en hulpverlening

Succespercentage afgeronde procedures

Procedure	2010	2009	2008
Onderhoudsprocedure	66%	61%	64%
Huurverlaging punten	89%	77%	84%
Toetsing aanvangshuurprijs	74%	77%	75%
Toetsing aanvangshuur met gebreken	71%	80%	69%
Vaststellen servicekosten	88%	85%	52%
Huurverhoging	78%	82%	85%
Uitsplitsen all-in huur	67%	74%	79%
Overige procedures*	96%	96%	79%

* Overige procedures zijn bijvoorbeeld geschillen over herstel door de verhuurder, vaststelling watergeld, terugvordering te veel betaalde huur of onredelijke bedingen in de huurovereenkomst. Deze bedragen zijn niet te herleiden naar een besparing per maand.

Financieel voordeel huurders, in 2010 afgeronde procedures

	Aantal afgeronde procedures	Gemiddelde huurbesparing per maand	Totale huurbesparing op jaarbasis
Onderhoudsprocedure	678	€ 72	€ 585.792
Huurverlaging punten	95	€ 55	€ 62.700
Toetsing aanvangshuurprijs	152	€ 141	€ 257.184
Toetsing aanvangshuur met gebreken	86	€ 152	€ 156.864
Vaststellen servicekosten	477	€ 83	€ 475.092
Huurverhoging	102	€ 23	€ 28.152
Uitsplitsen all-in huur	46	€ 336	€ 185.472
Overige procedures*	142	-	€ 0
Totaal	1.817	€ 89	€ 1.751.256

* Overige procedures zijn bijvoorbeeld geschillen over herstel door de verhuurder, vaststelling watergeld, terugvordering te veel betaalde huur of onredelijke bedingen in de huurovereenkomst. Deze bedragen zijn niet te herleiden naar een besparing per maand.

In 2010 is met behulp van de Wijksteunpunten Wonen door de Amsterdamse huurders op jaarbasis totaal € 1.751.256 bespaard.

MELDPUNT ONGEWENST VERHUURGEDRAG

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) is als onderdeel van de WSWonenstructuur aangehaakt bij het stedelijk bureau. De twee medewerkers bieden specialistische ondersteuning aan huurders die geïntimideerd of bedreigd worden, adviseren lokale medewerkers bij dergelijke gevallen en onderhouden een netwerk op dit gebied met juristen, politie en ambtelijke organisatie bij gemeente en stadsdelen. Het Meldpunt werkt nauw samen en stemt haar werk goed af met de lokale wijksteunpunten.

De gemeentebegroting 2011 meldde het voornemen om de financiering van het meldpunt met ingang van 2012 te beëindigen. De lokale wijksteunpunten en andere organisaties zouden het ondersteunen van deze groep huurders daarna moeten overnemen. Zij zijn echter niet toegerust voor deze extra en specialistische taak. In de pers en andere media ontstond veel aandacht voor dit voornemen. Mede door de grote inzet van Huurdersvereniging Amsterdam en een aantal raadsfracties wordt de voorgenomen bezuiniging uiteindelijk door de gemeenteraad teruggedraaid.

Het MOV brengt een eigen jaarverslag uit. Hieronder een aantal kengetallen.

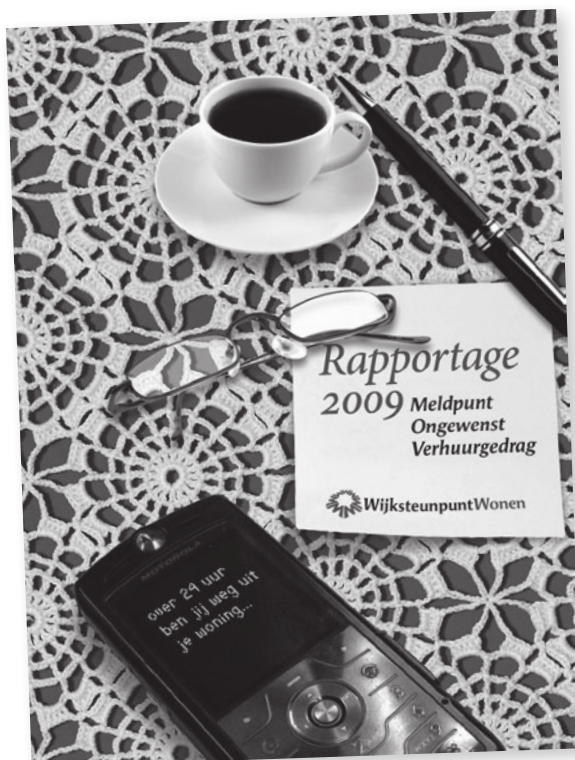
Na een flinke stijging in 2009 is het aantal meldingen nu weer terug op het niveau van 2008.

Aantal meldingen bij MOV

	2010	2009
Bos en Lommer	32	37
de Baarsjes	27	24
Centrum	106	120
Oost-Watergraafsmeer	65	63
Oud-West	64	100
Oud-Zuid	96	98
Westerpark	41	39
Zeeburg	42	42
Zuideramstel	27	49
Binnen de ring	500	572
Geuzenveld-Slotermeer	8	17
Noord	11	26
Osduin	8	1
Slotervaart	4	5
Zuidoost	4	0
Buiten de ring	35	49
Totaal	535	621

Top vijf onderwerpen meldingen

Intimidatie / druk / fatsoen	24%
HPW - extreme huurprijs / huurverhoging	14%
Ernstige / voortdurende gebreken	12%
Huuropzegging / huurbescherming	10%
Overtreding verordeningen, regels	6%



2

Individuele voorlichting en hulpverlening

EMIL BLAAUW PROCESKOSTENFONDS

Huurders kunnen via het wijksteunpunt een beroep doen op het Emil Blauw Proceskostenfonds. Dankzij de garanties van dit fonds kunnen huurders hun recht halen. Het fonds is een belangrijk aanvullend instrument voor de ondersteuning van huurders. Elk stadsdeel stort jaarlijks een bijdrage en de centrale stad draagt bij aan het Fonds Ongewenst Verhuurgedrag. In de stadsdelen buiten de ring zijn minder zaken omdat er weinig particuliere verhuur is, de woningen gemiddeld nieuwer zijn en ook omdat het fonds daar slechts over beperkte middelen beschikt.

Het stichtingsbestuur van het fonds geeft in maart een jaarverslag uit met de inhoud op hoofdlijnen, jaarrekening en accountantsverklaring. Na publicatie is het te vinden op www.wswonen.nl, onder publicaties. De coördinatoren nemen de inhoud van de zaken in hun stadsdeel op in hun kwartaalrapportages en bespreken die met de stadsdelen. Het stedelijk bureau voert het secretariaat van het fonds en regelt de inhoudelijke en organisatorische afstemming in opdracht van het stichtingsbestuur. ●

Door wijksteunpunten naar Emil Blauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds:	2010	2009	2008
Bos en Lommer	15	15	17
De Baarsjes	30	22	26
Centrum	79	79	65
Oost-Watergraafsmeer	45	40	37
Zeeburg	35	25	20
Oud-West	27	18	23
Oud-Zuid	72	74	62
Westerpark	27	16	26
Zuideramstel	22	25	18
Totaal binnen ring	352	314	294
Geuzenveld-Slotermeer	8	10	5
Noord	1	3	2
Osdorp	7	2	2
Slotervaart	5	3	1
Zuidoost	1	2	6
Totaal buiten ring	22	20	16
Fonds Ongewenst Verhuurgedrag	47	64	33
Proefprocessenfonds	10	19	6
Totaal procedures	431	417	349

Het totale aantal zaken via het Emil Blauwfonds in 2009 ligt op 431. Dat is een stijging van 3% ten opzichte van 2009. Ten opzichte van 2007 is het een stijging van 51%.

Collectieve bewonersondersteuning

Actieve bewonersgroepen en individuen die te maken krijgen met meer ingrijpende situaties zoals renovatie, splitsing of discussies over sloop/nieuwbouw, kunnen een beroep doen op ondersteuning van de bewonersondersteuners. Zij kunnen rekenen op advies en praktische hulp. Daar waar nog geen bewonerscommissie is, onderzoekt het wijksteunpunt of er een collectieve kwestie speelt en stimuleert waar mogelijk de oprichting van een commissie. Ook bestaande bewonerscommissies worden voorzien van alle benodigde informatie. Het werk is erop gericht de bewoners zoveel mogelijk hun eigen belangen te laten behartigen. Wanneer het ingewikkeld wordt, is er beperkte capaciteit om bijvoorbeeld ook bij overleggen tussen huurders en verhuurder aanwezig te zijn.

Het komt steeds vaker voor dat er samen met de bewoners(commissie) wordt gezocht naar externe financiering voor de ondersteuning bij ingewikkelde processen. De nieuwe Overlegwet, de Amsterdamse Kaderafspraken, de Leidraad Participatie en diverse samenwerkingsovereenkomsten geven een bewonerscommissie het recht op onafhankelijk maar door de verhuurder betaald advies. De wijksteunpunten bieden een maximaal aantal uren of bijeenkomsten ondersteuning uit de basissubsidie en helpen bewonerscommissies waar nodig en mogelijk met het regelen van extra middelen. In het registratieprogramma kan sinds halverwege 2010 worden aangegeven of de ondersteuning van een commissie wordt betaald uit de gemeentelijke subsidie of uit externe financiering.

De wijksteunpunten hebben in 2010 van gedachten gewisseld over de voorwaarden waaraan extern gefinancierde projecten moeten voldoen. Om de onafhankelijke positie van het wijksteunpunt te bewaken zijn hiervoor waarborgen nodig. Een daarvan is het uitgangspunt dat bewoners(groepen) altijd mede- of inhoudelijke opdrachtgever moeten zijn bij een door de verhuurder betaald project. Ook moeten bewoners bij voorkeur zelf bepalen of zij in dit geval willen kiezen voor betaalde ondersteuning door het wijksteunpunt of van een andere aanbieder.

Aantallen commissies waarmee in 2010 minimaal één keer contact is geweest:

Stadsdeel:	commissies
Bos en Lommer	9
De Baarsjes	4
Centrum	25
Oost-Watergraafsmeer	12
Zeeburg	5
Oud-West	38
Oud-Zuid	17
Westerpark	13
Zuideramstel	15
Totaal binnen ring	138
Geuzenveld-Slotermeer	4
Noord	4
Osdorp	4
Slotervaart	8
Zuidoost	4
Totaal buiten ring	25
Stad	164

Het aantal ondersteunde bewonerscommissies is dit jaar ongeveer gelijk. Het aantal ondersteunde commissies is binnen de ring wel flink toegenomen (+20%), maar is in de stadsdelen buiten de ring met ruim 30% afgenomen. Door de beperkte personele capaciteit en de toenemende vraag van individuele bewoners en werkdruk op de spreekuren konden de betreffende wijksteunpunten geen prioriteit geven aan de ondersteuning van bewonerscommissies. De toegezegde extra financiële middelen voor Noord, Zuidoost en Nieuw-West zullen op dit gebied voor verbetering zorgen.

Bij zeven bewonerscommissies is in het systeem aangegeven dat de ondersteuning (mede) is betaald uit externe financiering. Dit cijfer is niet volledig omdat het registratieprogramma dit nog niet het hele jaar mogelijk maakte.

3

Collectieve bewonersondersteuning

Onderwerpen en grootte van de complexen

De onderwerpen waarbij de bewonerscommissies ondersteuning vroegen aan de wijksteunpunten zijn als volgt te categoriseren.

Stadsdeel:	Totaal	beheer	sloop	renovatie/ splitsen	anders
Totaal binnen ring	138	35	12	70	21
Totaal buiten ring	21	8	7	7	3
Stad	164	43	19	77	24

De grootte van de complexen waarvoor de ondersteunde bewonerscommissies actief zijn varieert sterk. Binnen de ring zijn complexen meestal kleiner dan daarbuiten.

	Totaal	< 50 woningen	50 - 250 woningen	> 250 woningen
Totaal binnen ring	138	87	39	12
Totaal buiten ring	21	4	17	4
Stad	164	91	56	16

Hierna volgen een aantal voor de praktijk sprekende voorbeelden van bewonersondersteuning.

Airey-woningen Slotermeer

Bij het spreekuur meldde zich een bewoner die hulp wil bij het formeren van een bewonerscommissie. Hij woont in een van de Airey-woningen van Rochdale. Bewoners ontvingen vage berichten over uitgestelde sloop maar werden niet goed op de hoogte gehouden van de plannen (kwamen niet verder dan de receptiemedewerker).

In overleg met de bewoners en de buurtvoorlichters is door WSWonen Geuzenveld-Slotermeer een enquête gehouden onder alle bewoners. Daarna is een bewonersavond georganiseerd waaruit een bewonerscommissie is voortgekomen. Bij elk overleg met de bewonerscommissie is een goed geïnformeerde medewerker van Rochdale aanwezig. Bewoners zijn blij dat ze nu weten wat er wel of niet gebeurt.

ATVA complex Marnixstraat

In dit complex van een kleine 300 wooneenheden is dit jaar een bewonerscommissie opgericht. Deze is ondersteund door het WSWonen Centrum. Er zijn veel klachten over servicekostenbeleid, schoonmaken ge-

meenschappelijke ruimten, verouderde verwarmingsketels, slechte isolatie en woningtoewijzing op basis van campuscontracten. Samen met het Energieteam wordt het complex in kaart gebracht om mogelijkheden tot energiebesparing te onderzoeken.

De Drecht

Bewoners van het seniorencomplex De Drecht kwamen bij het Wijksteunpunt Zuidoost met klachten, over onder andere hun servicekosten. Ook waren er wat problemen met het contact met de achterban. Met behulp van het wijksteunpunt is de commissie weer nieuw leven ingeblazen. Zo is de commissie geholpen met opbouwen van contact met de huurderskoepel. Daar kunnen ze bijvoorbeeld cursussen volgen om hun deskundigheid te vergroten. Ook het overleg met woningcorporatie is hierna verbeterd. De commissie is nu op de goede weg om verschillende problemen op te lossen dan wel helder(der) te maken.

Haarlemmerpoort

Ymere heeft plannen om de HAT-eenheden in dit karakteristieke gebouw te verbouwen tot vrije sector huurwoningen. De bewonerscommissie is het daarmee niet eens. Bewoners constateren wel veel achterstallig onderhoud en willen daar wat aan doen. Uit een woonwensenonderzoek komt naar voren dat alle bewoners willen blijven. De bewonerscommissie laat ook een eigen onderzoek uitvoeren waaruit blijkt dat de fundering nog 25 jaar mee kan gaan. Ymere gaat zich eind 2010 beraden op een nieuw plan.

Indische Buurt

In de Indische Buurt zijn en worden nog veel panden van particuliere eigenaren gesplitst. Daarbij gaat nog steeds veel mis in de omgang met huurders. De bewonersondersteuners bieden ondersteuning in een aantal individuele dossiers op dit gebied van splitsen. Voor bewoners spelen hier ingrijpende problemen zoals zeer langdurige werkzaamheden, slecht uitgevoerde werkzaamheden en allerlei vormen van overlast, al dan niet bewust gecreëerd door de eigenaar. In een enkel geval waar de eigenaar alle contracten wil opzeggen ten behoeve van grootschalige renovatie lukt het een bewonerscommissie op te richten. Deze wordt ondersteund bij overleg tot een voor alle betrokkenen aanvaardbare uitkomst. Dit proces verloopt echter ook zeer moeizaam en traag.

Koningsvrouwen van Landlust

Het Wijksteunpunt Wonen De Baarsjes/Bos en Lommer heeft de bewonerscommissie Koningsvrouwen van Landlust inhoudelijk ondersteund bij het renovatietraject dat Eigen Haard daar uitvoert. Het Wijksteunpunt Wonen begeleidt de bewonerscommissie bij de overleggen met Eigen Haard en heeft de bewonerscommissie onder andere ondersteund bij samenstellen van een vragenlijst om bij alle bewoners van het complex te vragen of de commissie de juiste koers volgt in het overleg met Eigen Haard. Ook is samen met de commissie een gekwalificeerd advies geschreven over het renovatieplan, gebaseerd op de uitkomsten van de vragenlijst. Het gekwalificeerd advies is samen met Eigen Haard besproken in de vergaderingen. Niet alle verzoeken van de commissie konden worden ingewilligd maar de commissie is wel blij dat de woningen verbeterd worden.

Platanenweg/Olmenweg

In de zomer ontstaat in dit complex onrust. Bewoners hadden eerst een tijdelijke huurovereenkomst met een woningcorporatie op grond van de leegstandswet, maar de wettelijk maximale termijn van vijf jaar is verlopen. Daarna konden de bewoners kiezen of delen: vertrekken of een gebruiksovereenkomst met een antikraakbureau. In dit contract blijken allerlei rare bepalingen te staan. Het wijksteunpunt in Oost wordt geconfronteerd met veel vragen van bewoners en zoekt hierover contact met stadsdeel, MOV, verhuurder en de huurderskoepel van de corporatie. Eind 2010 blijkt de corporatie de verhuur weer in eigen hand te willen nemen. Echter niet aan de huidige groep bewoners, maar aan studenten met een campuscontract. Hierdoor neemt de onrust in het complex verder toe. Het WSWonen organiseert een voorlichtingsbijeenkomst waar 80 bewoners op afkomen. Daarna richten de bewoners met behulp van het WSWonen een bewonerscommissie op en start verder overleg over een oplossing.

Nassaukade

Bewoners van een drietal panden op de Nassaukade in Oud-West hadden de verhuisdozen klaar staan voor vertrek naar de wisselwoning toen het project werd stilgelegd door de corporatie. Na koortsachtig overleg tussen bewoners, WSWonen en de directie van de verhuurder is dit gedeelte van het project half oktober toch van start gegaan. In een poging om de werkzaamheden



voor het jaareinde gereed te hebben is een te ambitieuze werkplanning opgesteld. Ook de vroeg invallende winter levert vertraging op. Naar verwachting zal de oplevering pas halverwege het eerste kwartaal van 2011 zijn. De huurders zijn niet erg te spreken over de wijze waarop omgegaan is met hun woonwensen. In het algemeen klinkt de teneur dat gezien de wijze van uitvoering de woningen zelf minder eer is aangedaan dan zij gezien hun bouwaard verdienen.

Remijden

In april 2010 komen op het woonsprekkuur van WSWonen Osdorp veel vragen en klachten rond de renovatie van de woningen in de Remijdenflat in bewoonde staat. Na gesprekken met de bewoners zet het WSWonen een aantal stappen. Via het Emil Blauwfonds is een advocaat geregeld voor advies en ondersteuning. Er is contact gelegd met De Key, waar na er vier bijeenkomsten zijn met de bewoners en de corporaties de Key en Far West. Daarbij worden de uitslag van de bewonersenquête, diverse klachten en oplossingen met de bewoners besproken. Een samenvatting van de bewonersenquête is aan alle bewoners verspreid. De Key heeft overigens uiteindelijk De Groene Speld gewonnen vanwege het duurzame karakter van deze renovatie.

3

Collectieve bewonersondersteuning

Van der Pekbuurt

Een deel van de bewoners in de Van der Pekbuurt in Noord wonen in het zogenoemde “proefgebied”. Zij vrezen dat corporatie Ymere het aantal oorspronkelijke bewoners wil verminderen, zodat ze bij de besluitvorming niet meer afhankelijk zijn van de uitkomst van een draagvlakmeting. Bovendien gaat de uitplaatsing van oorspronkelijke bewoners door terwijl het oude plan is verlaten. Het Wijksteunpunt Wonen Noord heeft een bijdrage geleverd op een bewonersavond.

Viveportenstraat

Een bewoonster van de Viveportenstraat in Osdorp klopte aan bij het WSWonen omdat de geplande sloop van het blok waarin zij woont meer dan een jaar is vervroegd. Hierdoor hebben de bewoners nog maar een half jaar de tijd om een andere woning te zoeken in plaats van de beloofde anderhalf jaar uit de Kaderafspraken. Een informatieavond en brief van Ymere waarin nieuwbouwwoningen worden toegezegd, stelt de bewoners nog niet gerust. Ze zijn bezorgd dat de aangeboden nieuwbouw voor hen te duur zal zijn. Op uitnodiging van het WSWonen is op een bewonersavond nogmaals door een advocaat uitgelegd wat de mogelijkheden voor bewoners zijn. De bewoners in het complex blijken op de avond verschillende belangen te hebben. Sommigen vinden het prettig door de vervroegde sloop eerder een andere woning te krijgen. Anderen vinden dat juist niet prettig, omdat ze bijvoorbeeld niet binnen Osdorp willen verhuizen, maar naar andere wijken van Amsterdam en daarvoor meer tijd nodig hebben. Voor bewoners bleek het erg prettig om op deze avond de informatie van een onafhankelijke persoon te krijgen.



Woonalert Oud-Zuid

In 2009 is in dit complex een bewonerscommissie opgericht. Dit gebeurde uit ontevredenheid over achterstallig onderhoud, huiszwam, onduidelijkheid over afspraken en de slechte communicatie en dienstverlening van Rochdale richting huurders in de complexen. Daarnaast is er sprake van verkoop van woningen en tijdelijke verhuur/anti-kraak. De verhuurder komt haar informatieplicht op grond van de Overlegwet niet na, op allerlei verzoeken om informatie komt geen reactie. Via de gebiedsraad van Rochdale komt informatie dat in twee complexen van Woonalert 100% verkocht gaat worden in plaats van de gebruikelijke 49%. Dit is niet richting bewonerscommissie gecommuniceerd. In het complex is veel leegstand en de commissie wil stappen ondernemen om de woningen na zes maanden weer terug in verhuur te krijgen. Eind 2010 is het overleg goed op gang gekomen. Er is een schouw geweest waaruit een actielijst komt voor aanpak van het onderhoud. Het overleg over de verkoop en maximale leegstandstermijn loopt nog. ●

Ondersteuning lokale belangenbehartiging

De Baarsjes en Bos en Lommer

Het bestuur van Huurdersvereniging de Baarsjes/Bos en Lommer krijgt ondersteuning bij haar activiteiten. Zo was er rond de verkiezingen een gezamenlijk debat met de andere huurdersverenigingen in het nieuwe stadsdeel West. Een aantal keer per jaar wordt een informatiekrant huis aan huis verspreid. Dit jaar werd ook het onderzoek naar splitsen afgerond, en gaf de huurdersvereniging haar zienswijze op komende bezuinigingen in stadsdeel West. Tot slot was de ondersteuning belangrijk bij het opbouwen van samenwerking of mogelijke fusie met de huurdersverenigingen Oud-West en Westerpark.

Centrum

Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (ca. 680 leden). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. WSWonen Centrum heeft geholpen met zoeken naar bestuursleden. Hierdoor is het bestuur uitgebreid met enkele ervaren leden. In 2010 is weer de nodige professionele aandacht besteed aan de Huurbrief, het leden- en relatieblad dat viermaal per jaar verschijnt. De Huurbrief draagt de standpunten van de vereniging uit en de vormgeving van het blad is onlangs vernieuwd. Ook is in 2010 publicitaire ondersteuning verleend en geadviseerd bij het contentmanagement van de website www.huurdersverenigingcentrum.nl.

Nieuw-West

In december 2010 zijn op initiatief van het Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer tal van bewonersorganisaties uit heel Nieuw-West bij elkaar gekomen in het gebouw van Eigenwijks. De drie WSWonen in Nieuw-West boden ondersteuning bij de organisatie. Vooral bewonerscommissies en verenigingen van eigenaren waren vertegenwoordigd. Zij beraadden zich op de vraag wat er op het gebied van wonen beter kan en moet, wie daarbij de belangrijkste gesprekspartners zouden moeten zijn en hoe zij dat georganiseerd gaan aanpakken. Een betere openbare ruimte, het 'gat' na de opschorting van de grootschalige sloop/nieuwbouw, kortom leefbaarheid in de breedste zin van het woord maar tegelijk heel concreet, staan hoog op het lijstje. Er is een manifest opgesteld en een aantal bewoners hebben zich bereid verklaard zich hiervoor in te zetten.

Noord

In 2010 heeft het Huurdersplatform Noord (HpN) ondersteuning gekregen van het Wijksteunpunt Wonen. Veel aandacht is gericht op de wijze waarop de Wijk aanpak, de stedelijke vernieuwing concreet vorm gegeven gaat worden door het platform. Gekozen is voor een meer gebiedsgerichte aanpak bijvoorbeeld in Nieuwendam-Noord, het plan van Gool en de Gentiaanbuurt. In 2010 is in samenwerking met het Wijksteunpunt Wonen Noord onderzocht of er behoefte was aan scholing en opleiding bij de bewonerscommissies in Noord. Dit bleek niet of nauwelijks het geval te zijn. In 2011 zal daarom meer aandacht besteed worden aan het organiseren van informatiebijeenkomsten voor de achterban.

Oost

De Huurdersvereniging Oost wordt gefaciliteerd. De huurdersvereniging houdt kantoor op de locatie van WSWonen Oost en heeft er een wekelijks inloopsprek uur. De ruimtes van WSWonen worden ook gebruikt voor vergaderingen en bewonersbijeenkomsten. De contacten tussen de huurdersvereniging en WSWonen Oost zijn dan ook intensief en regelmatig. Los van de grote hoeveelheid incidentele contacten is er een maandelijks overleg tussen bestuur van de huurdersvereniging en de participatiemedewerkster en coördinator WSWonen Oost. Daar worden inhoudelijke zaken besproken zoals tijdelijke verhuur, problemen rondom splitsen, renovatie en sloop en andere thema's die voor de huurdersvereniging mogelijk interessant zijn. Naast deze inhoudelijke ondersteuning wordt het bestuur administratief bijgestaan. De huurdersvereniging is soms ook aanwezig bij bewonersavonden die georganiseerd worden door WSWonen, zoals recentelijk voor de bewoners van de Platanen- en Olmenweg.

Oud-Zuid

De twee huurdersverenigingen in Oud-Zuid krijgen signalen en inhoudelijke adviezen van het wijksteunpunt. Daarnaast krijgen ze secretariële ondersteuning vanuit het Wijksteunpunt Wonen. Deze ondersteuning zorgt er voor dat postzaken, ledenadministratie, nieuwsbriefproductie (deels) maar ook het mede-organiseren van een debat zoals in september 2010 op het nazomerfestival, niet ten laste hoeven te komen van de veelal overvraagde vrijwillige bestuursleden. Daarnaast wikkelt het secretariaat zaken af in opdracht van het bestuur. Diverse signalen over langdurige leegstand van

4

Ondersteuning lokale belangenbehartiging

vergunningplichtige woningen zijn met deze ondersteuning aangekaart bij de dienst WZS en verhuurder. De beide huurdersverenigingen produceren een inhoudelijk verslag ten behoeve van hun algemene ledenvergaderingen.

Oud-West

In Oud-West is de ondersteuning van de lokale huurdersvereniging zowel inhoudelijk als procesmatig. Het WSWonen heeft de bestuursleden ondersteund bij het formuleren van hun activiteitenplan voor 2010 ten behoeve van onder meer hun subsidieaanvraag bij het stadsdeel. Ook stimuleert het WSWonen het bestuur om actief en met regelmaat informatie uit te wisselen met de achterban. Een medewerker ondersteunt de huurdersvereniging bij het beleidsmatig overleg met stadsdeel en verhuurders: inzichtelijk maken van beleidsstukken, deze voorzien van advies, etc. Rond de gemeenteraadverkiezingen zijn de drie besturen van de huurdersverenigingen ondersteund bij de voorbereiding en uitvoering van een verkiezingsdebat rond het thema Wonen. Dit is gezamenlijk met de andere WSWonen in West gedaan. Tot slot speelt het proces van samenwerking van de drie huurdersverenigingen in het stadsdeel West. In het eerste kwartaal van 2010 heeft het bestuur onder begeleiding van de ondersteuner verschillende malen overleg gehad met de besturen van de twee andere huurdersverenigingen.

Westerpark

Via het WSWonen is ondersteuning ingehuurd voor huurdersvereniging Westerpark. Deze bestaat onder andere uit het voorbereiden van de nieuwsbrief en het regelen van drukwerk. De huurdersvereniging is geholpen bij de praktische en inhoudelijke kanten van het verkiezingsdebat dat samen met de leden en andere twee huurdersverenigingen in het nieuwe stadsdeel West werd georganiseerd. Er kwamen ongeveer 75 belangstellenden, naast de genodigde politici en bestuursleden. De huurdersvereniging gaat dit jaar aan de slag met verkoop en leegstand van voormalig sociale huurwoningen. In dat kader is er contact met AFWC, stadsdeel, HA en dienst WZS. Tot slot verzorgt de bewonersondersteuner veel contacten met leden via e-mail en post.

Zuideramstel

Wijksteunpunt Wonen Zuideramstel biedt de Huurders Vereniging Zuideramstel (HVZA) inhoudelijke ondersteuning van gemiddeld twee uur per week. Deze ondersteuning vloeit voort uit de prestatieafspraken met het stadsdeel. Hieraan wordt de volgende invulling gegeven: zes maal per jaar is er regulier overleg tussen het WSWonen en de HVZA. De medewerker HVZA ondersteuning van het WSWonen neemt deel aan de bestuursvergaderingen. Deze medewerker heeft bovendien zitting in de redactiecommissie van de nieuwsbrief. Tenslotte is deze medewerker het aanspreekpunt voor vragen over actuele zaken of kwesties die uitgezocht moeten worden.

Zuidoost

Wijksteunpunt Wonen Zuidoost heeft zich in 2010 ingezet voor de oprichting van Huurdersvereniging Zuidoost. Door het jaar heen zijn er een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor bewoners uit alle wijken in Zuidoost en is er voorlichting gegeven over wat het doel van een huurdersvereniging is en/of kan zijn. Een aantal bewoners is vervolgens actief geworden en in december 2010 is officieel de Huurdersvereniging Zuidoost opgericht. Het Wijksteunpunt Wonen Zuidoost zal de Huurdersvereniging ondersteunen op facilitair gebied, deskundigheidsbevordering en verdere uitvoering bij hun werkplan. ●

Participatie en empowerment

De lokale situatie, mate van zelfredzaamheid en de organisatiegraad van bewoners heeft veel invloed op de activiteiten van de participatiemedewerker. De activiteiten zijn dan ook heel divers. Het stedelijk bureau ondersteunt de lokale wijksteunpunten hierbij. Dit doet het stedelijk bureau onder meer door het organiseren van uitwisseling van ervaringen en voorbeeldprojecten, bijdragen aan het scholingsprogramma, een jaarlijkse excursie en twee tot drie themabijeenkomsten. Ook is vanuit het stedelijk bureau een basishandleiding participatie beschikbaar. Met de herziening daarvan is in 2010 een start gemaakt.

De inzet op participatie van de wijksteunpunten heeft twee doelen:

- meer bewoners laten participeren bij het wonen, ook door bevolkingsgroepen die traditioneel nog niet sterk vertegenwoordigd zijn;
- stimuleren van de kwaliteit van participatie van bewoners op een zo hoog mogelijke trede van de participatieladder.

Leidraad participatie bij wijkvernieuwing

De stedelijke Leidraad participatie bij wijkvernieuwing en complexgewijze aanpak is een grote steun in de rug voor actieve bewoners en hun ondersteuners. De Leidraad is overeengekomen door de partijen in het Amsterdams Volkshuisvestingsoverleg en beschrijft de stappen om te komen tot goede bewonersparticipatie bij grote projecten.

In de voorbereidingsperiode heeft een aantal WSWonenmedewerkers een bijdrage geleverd aan het overleg over de inhoud van de Leidraad. Het stedelijk bureau doet mee in de organisatie van de bijeenkomst waar de Leidraad door de AVO-partijen wordt gepresenteerd (zie themabijeenkomsten). De Leidraad verdient nog verdere praktische uitwerking. Waar mogelijk zal het stedelijk bureau hieraan graag blijven bijdragen.

Themabijeenkomsten

Dit jaar organiseert het stedelijk bureau twee themabijeenkomsten Participatie. Deze bijeenkomsten richten zich niet alleen op participatiemedewerkers van de WSWonen maar ook op de bewonersondersteuners, coördinatoren en andere geïnteresseerden. In plaats van de eigen themabijeenkomst voor de zomer werd een gezamenlijke startbijeenkomst van de Leidraad participatie georganiseerd.

Participatie: naar nog meer resultaten (30 maart). Tijdens deze bijeenkomst is stilgestaan bij de eerste twee jaar participatiewerk bij de WSWonen: wat wilden we gaan doen, en waar staan we nu? Dagvoorzitter Ton Heijdra hield een korte beschouwing. Twee lokale wijksteunpunten gingen in op hun eigen nulmeting bij de start en resultaten tot nu toe. Het stedelijk bureau presenteerde het idee voor het project Bewoners voor Bewoners. Aan het eind van de middag ging iedereen naar huis met goede ideeën voor nieuwe projecten.

Startbijeenkomst Leidraad participatie (22 juni).

Voor deze bijeenkomst was iedereen uitgenodigd die betrokken is bij dit onderwerp: corporaties, bewonersorganisaties, Huurdersvereniging Amsterdam, de Wijksteunpunten Wonen, de centrale stad en de stadsdelen. In totaal waren ruim 80 personen uit deze geledingen aanwezig. Na drie korte beschouwingen door Hans Weevers (gemeenteraad), Hans van Harten (AFWC) en Bert Dörsch (HA) gingen de aanwezigen uiteen in

5

Participatie en empowerment

workshops om te discussiëren over de vraag “wat moet mijn organisatie aanpassen om te werken volgens de nieuwe leidraad”.



Groen Bindt Bewoners (2 november). Tijdens deze themabijeenkomst maakten de deelnemers kennis met interessante projecten op het gebied van groen en duurzaamheid, gerelateerd aan het wonen. Doel hiervan is het opdoen van inspiratie voor het stimuleren van bewonersinzet op dit thema, hopelijk leidend tot coproducties in de buurten. Duidelijk is dat het thema heel veel mensen aanspreekt. Een enthousiaste bewoonster vertelde over hoe zij in het complex waar zij woont een groen dak heeft gerealiseerd. Het is haar ideaal de bitumen- en kiezelwoestijn in heel Amsterdam om te zetten in sedumdaken. Een adviseur van het ASW vertelde over zijn ervaringen met ontwerp, inrichting en beheer van gemeenschappelijke buitenruimtes, binnentuinen en moestuinen. Een van de stadsecologen hield een inspirerend betoog over het groen in en om de stad en de rol van bewoners bij zelfbeheer en behoud van buurtgroen. Ongeveer 35 deelnemers van WSWonen, ASW en lokaal opbouwwerk waren hierna actief in twee verdiepende werkgroepen. Ook van deze bijeenkomst is een apart verslag beschikbaar.

Project Bewoners voor Bewoners

Het idee achter het project Bewoners voor Bewoners is dat er behalve professionals ook heel veel bewoners zijn die uit eigen ervaring weten hoe bijvoorbeeld een renovatieproces is gelopen. De bewoner weet wat voor andere bewoners belangrijk is. Zij zijn de praktijkdeskundigen bij uitstek en degenen waar we “het” allemaal voor

doen. Het stedelijk bureau wil eraan bijdragen dat die bewoners elkaar ook gaan vinden. Binnen het eigen stadsdeel lukt dat meestal wel, maar een stedelijke bundeling is er nog niet.

Aan de lokale wijksteunpunten en ASW team wijkontwikkeling is gevraagd om bewoners te benaderen die hieraan mee willen werken. Dit project loopt verder in 2011.

Excursie naar Enschede

Bij de jaarlijkse excursie ging een groep medewerkers naar Enschede. Daar vertelde het projectbureau Roombeek over de nauwe bewonersbetrokkenheid bij de wederopbouw van deze wijk. Ook volgens de gemeente was dit een factor van belang om van Roombeek weer een leefbare aantrekkelijke wijk te maken. Vanuit twee andere wijken, Verve Lindenhof en Stroinkslanden, is kennis gemaakt met o.a. de methode “Leefsturing” en de wijze waarop bewoners per woningblok zelf bepaalden of er gesloopt of gerenoveerd zou worden. Daarna hebben zij tijdens bewoners-ontwerp-dagen ook meebepaald hoe de toekomstige wijk eruit gaat zien. Tot slot is het project Power bezocht. Dit is een empowermentproject dat door bewoners zelf wordt gerund. Zij doen deur-aan-deur onderzoek in de wijk om te weten te komen waaraan bewoners behoefte hebben. Iedere deelnemer heeft binnen het project z’n eigen taak. Grotere betrokkenheid van bewoners bij de wijk én uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt zijn hiervan het resultaat. Van de excursie is een uitgebreid verslag met foto’s beschikbaar.



LOKALE PROJECTEN

De uitgevoerde projecten zijn heel verschillend van aard. Een volledig overzicht is hier dan ook niet in te geven. Dit is te destilleren uit de afzonderlijke jaarverslagen van de lokale wijksteunpunten. In dit verslag volstaan we met een aantal voorbeelden.

Voorlichtingsbijeenkomsten

In Noord is er veel behoefte aan informatie over urgentie en voorrang voor woningzoekenden. Hierover werd een informatieavond georganiseerd door WSWonen Noord in samenwerking met dienst Wonen Zorg en Samenleven, Doras en IBAN.

Er zijn ook dit jaar weer veel voorlichtingsavonden georganiseerd over de rechten en plichten van bewoners bij splitsen en verkoop. Zo'n avond wordt vaak georganiseerd door de bewonersondersteuner en de participatiemedewerker gezamenlijk.

Vergelijkbare voorlichtingsavonden worden georganiseerd in complexen waar plannen zijn voor ingrijpende renovatie of sloop/nieuwbouw. Het gaat dan niet alleen over de rechten en plichten van (individuele) huurders maar ook over het belang van het oprichten van een bewonerscommissie.

Folder Overlegwet met informatieve bijeenkomst

De participatiemedewerker ontwikkelde voor WSWonen Centrum en Zuideramstel een folder over de Overlegwet voor bewonerscommissies. Deze folder legt op toegankelijke wijze uit waarop bewonerscommissies recht hebben en hoe zij een en ander goed kunnen regelen. Beide genoemde WSWonen hebben vervolgens een goed bezochte voorlichtingsavond over de Overlegwet georganiseerd. De folder is ook aangeboden aan de andere wijksteunpunten.

Werving en begeleiding vrijwilligers spreekuren

Gelukkig zijn er nog altijd genoeg bewoners die zich op vrijwillige basis willen inzetten voor hun buurtgenoten. Een deel van hen vindt het leuk om hen zelf te helpen bij huur- en woonproblemen. Bij veel wijksteunpunten worden zij actief bij het woonsprekuur. De participatiemedewerkers zetten zich in om zonodig (nieuwe) vrijwilligers te werven en hen te begeleiden bij hun werk. In Oost zijn deze vrijwilligers speciaal actief bij het spreekuur voor woningzoekenden in het project "Slim zoeken naar een woning". Met dit project worden woningzoekenden bereikt die behoefte hebben aan

extra uitleg over Woningnet en zelf de faciliteiten en/of vaardigheden missen. Een aantal wijksteunpunten treft voorbereiding om dit project over te nemen.

Groene daken in de Pijp

Stadsdeel Oud-Zuid heeft een subsidieregeling voor de aanleg van groene daken. Hier wordt echter te weinig gebruik van gemaakt. Ook is de stap voor huurders om een groen dak aan te vragen groter dan die voor eigenaar bewoners. Om huurders te motiveren en te helpen bij het realiseren van groene daken is dit project opgezet. Daarvoor worden bewoners en -commissies actief benaderd die of zelf hun eigen dak zouden kunnen vergroenen dan wel uitkijken op een mogelijk aan te pakken dak.

Debat over Wijkaanpak in Noord

Veel actieve bewonerscommissies vragen zich af wat de toekomst van de Wijkaanpak is na de Tweede Kamerverkiezingen en met alle bezuinigingen in het vooruitzicht. Op 29 juni 2010 is er in Noord een politiek debat in Muziekcentrum Noord. Politici en wijkbewoners discussiëren met elkaar over de wenselijkheid van het doorgaan met goede initiatieven.

Excursies ouderen uit Oud-West naar IJburg en Osdorp

In de oude stadsdelen is een groot tekort aan voor ouderen geschikte woningen. Tegelijk is er onder bewoners daar veel weerstand bij het idee weg te moeten uit eigen buurt, terwijl de woonomstandigheden soms schrijnend zijn. Het wijksteunpunt organiseert daarom samen met het seniorenplatform opbouw Ouderenwerk excursies naar IJburg en Osdorp. In deze wijken worden veel levensloopbestendige woningen gerealiseerd. Ook zijn er inmiddels al veel meer voorzieningen dan mensen weten. Met de excursies hopen de organisatoren in elk geval de weerstand door onbekendheid weg te nemen. De deelnemers zijn erg enthousiast en onder



5

Participatie en empowerment

de indruk. Aan een excursie doen gemiddeld zo'n 30 bewoners mee, met de nodige begeleiding erbij zaten de bussen vol.

Basiscursus Wonen en Leefbaarheid

Tijdens de basiscursus Wonen en Leefbaarheid van het WSWonen Osdorp leren migranten (vrouwen) hoe zij meer invloed kunnen krijgen op hun woonsituatie en het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt. Het wijksteunpunt organiseert deze cursus waaraan veel gastsprekers van stadsdeel en corporaties hun medewerking verlenen. Een neven doel is het samen met de vrouwen opzetten van een groep die ook daadwerkelijk aan de slag gaat met het realiseren van de tijdens de cursus opgedane ideeën.

Scholing bewonerscommissies Slotermeer

In Slotermeer is eind 2009 besloten tot grootschalige wijkvernieuwing. Hierna worden veel bewonerscommissies (weer) actief. Het Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer signaleert dat zij meer kennis over hun mogelijkheden nodig hebben om beter invloed op het verdere proces uit te kunnen oefenen. Het WSWonen helpt het bewonersplatform bij het regelen van de financiële middelen en faciliteiten, waarna de uitvoering aan het ASW wordt uitbesteed.

Advies Participatieplan Vereniging Flatbewoners Delflandplein (VFD)

Far West wil een renovatieplan opstellen voor de flats aan het Delflandplein. Daartoe stelt zij eerst een participatieplan op. De VFD/bewonerscommissie Delflandplein is gesprekspartner voor Far West bij het opstellen van het participatieplan. Eigenwijks/WSWonen Slotervaart wordt door de VFD ingehuurd ter ondersteuning van dit overlegtraject. De ondersteuning bestaat o.a. uit het voorzitten van voorbereidend overleg met VFD/bewonerscommissie, het ondersteunen bij het opstellen van reacties en schriftelijke adviezen.



Aanwezig in de buurt

De wijksteunpunten worden vaak uitgenodigd om aanwezig te zijn op buurtmanifestaties, -markten en andere evenementen. Dit is een goede gelegenheid om nieuwe bewoners te ontmoeten en hiervan wordt dan ook meestal gebruik gemaakt.

WSWonen Noord deed mee aan "Thuis in de buurt". Met de burenbuis worden bewoners in Nieuwendam (waar veel stedelijke vernieuwing plaats vindt) actief benaderd.

In wijken met veel migrantenvrouwen blijken de koffieochtenden op school een goede plek om basisvoorlichting over wonen te geven. Scholen werken hier graag aan mee. ●

6

Signaleringen

Een van de taken van het stedelijk bureau is het verzamelen van signalen over structurele knelpunten en actuele ontwikkelingen op de Amsterdamse woningmarkt en in het werk van de wijksteunpunten. De signalen worden uitgebracht aan de stuurgroep, gemeentebestuur, portefeuillehouders en dienst WZS. Doel is agendering bij overleg tussen de partijen in het Amsterdams Volkshuisvestings Overleg en het zoeken naar oplossingen. Op lokaal niveau worden signalen ook besproken met het eigen stadsdeel.

Een aantal structurele misstanden blijft zich voordoen op de Amsterdamse woningmarkt:

- Er wordt onverkort veel geïntimideerd en bedreigd. Indien nodig wordt dan natuurlijk ondersteuning geboden door het WSWonen en MOV;
- Er blijft sprake van langdurig achterstallig onderhoud en slechte communicatie rond het verhelpen van onderhoudsklachten, ook door corporaties;
- Huurders blijven zich onder druk gezet voelen door aankondiging van huuropzegging en eventuele gang naar de rechter door corporaties terwijl zij met hun SV-urgentie gewoon geen andere woning kunnen vinden.

Afschaffen Woningnetkrant

Begin 2011 lanceren de corporaties in de regio Amsterdam een nieuwe Woningnetwebsite. Dit gaat gepaard met de geleidelijke afschaffing van de Woningnetkrant. Woningzoekenden kunnen binnenkort alleen nog op internet het woningaanbod raadplegen en erop reageren.

Een aantal lokale wijksteunpunten heeft nu al veel vraag van woningzoekenden. Vooral daar waar veel stadsvernieuwingsurgenten zijn en/of veel minder zelfredzame huurders wonen, wordt een groot beroep gedaan op de spreekuren voor hulp bij het reageren op Woningnet. Ook is er een continue behoefte aan uitleg over de woningtoewijzing. Bij veel bewoners blijken gegevens over gezinssamenstelling of inkomen niet juist bij Woningnet geregistreerd. Er zijn dan ook een aantal projecten op lokaal niveau. Soms wordt daarbij al samengewerkt met woningcorporaties. Ymere betaalt de huur van de computerzaal voor het project Slim Zoeken van WSWonen Oost.

De wijksteunpunten vrezen dat de vraag op dit gebied in 2011 enorm zal toenemen, met een wellicht onaanvaardbare werkdruk tot gevolg. Deze zorg is besproken met de projectleiding van de AFWC en in de stuurgroep WSWonen. De AFWC zegt toe veel aandacht te besteden aan de zogenaamde “internieters”. Er komt speciaal voorlichtingsmateriaal voor deze groep. Corporaties zullen hun ondersteuning aan woningzoekenden die het zelf niet redden uitbreiden. Ook wil de AFWC een training aanbieden aan woningzoekenden en hierbij samenwerken met de wijksteunpunten. Helaas gaat de plaatsing van zogenaamde Woningnetzuilen op laagdrempelig toegankelijke plaatsen niet door.

De wijksteunpunten zullen in 2011 monitoren of woningzoekenden zonder computer/internettoegang en/of -vaardigheden hun weg op de woningmarkt inderdaad nog weten te vinden. Er zijn blijvende zorgen, met name over het aantal locaties waar woningzoekenden voor praktische hulp terecht kunnen.

Achterstand afgifte nieuwe huisvestingsvergunningen

In de zomer signaleren verschillende wijksteunpunten dat er een achterstand is in de lijsten van afgegeven nieuwe huisvestingsvergunningen. Soms ontvangt een wijksteunpunt een adres zo laat, dat er geen procedure toetsing nieuwe huurprijs meer gestart kan worden. Het risico bestaat dat onterecht geliberaliseerde huurwoningen daarmee definitief verdwijnen uit de sociale huursector. De betreffende huurders kunnen geen gebruik meer maken van hun rechten. De dienst WZS pakt dit signaal gelukkig snel op waarna de achterstand is ingelopen.

Campuscontracten

Verhuur via campuscontracten neemt toe. Deze vorm van verhuur wordt nu ook toegepast in voormalige reguliere huurwoningen. Sinds januari 2010 hoeven complexen niet meer vooraf te worden gemeld bij dienst WZS, maar is achteraf melden voldoende. Er geldt nu wel een maximum oppervlakte van 40 m². In de praktijk blijkt dat stadsdelen en corporaties hierover echter onderling andere afspraken kunnen maken.

Dienst WZS houdt toezicht op het vastgelegde maximum van 800 onttrekkingen en oppervlakte-eisen. Dit gebeurt echter altijd achteraf en dat maakt het voor de

6

Signaleringen

WSWonen lastig te checken of verhuringen volgens de regels verlopen. Hierover komen bij de WSWonen wel vragen van omwonenden, bewonerscommissies en huurdersorganisaties.

Huurderskoepels en bewonerscommissies waren in het begin vaak niet vooraf betrokken bij de invoering van deze vorm van verhuur, terwijl dit volgens de overlegwet wel verplicht is.

In de loop van 2011 treedt hierin verbetering op. Soms werkt een corporatie met campuscontracten die volgens het contract ook nog van tijdelijke aard zijn. Over de vraag of zo'n constructie mogelijk is zijn de juridische adviseurs van een van de WSWonen (nee) resp. de betreffende corporatie (ja) het niet eens. De praktijk en een eventuele rechtsgang zal hierover meer duidelijkheid moeten verschaffen.

Omzetten tijdelijke verhuur in gebruiksovereenkomst

Bij vertraging in planvorming verlopen vergunningen voor tijdelijke verhuur na vijf jaar. Recent is dit weer geconstateerd in een aantal complexen. Corporaties bieden daarna antikraak/gebruiksovereenkomsten aan, soms via bureaus die zich niet aan fatsoens- en juridische normen houden. Een voorbeeld hiervan in Amsterdam Oost kreeg eind 2010 veel aandacht in de pers. Er is vervolgens contact gezocht met de betrokken huurderskoepel en Huurdersvereniging Amsterdam. De HA, dienst WZS en AFWC overleggen over een gedragscode, dan wel aanscherping van de voorwaarden in de gebruikte contracten. Het MOV adviseert de HA over haar inzet bij dit overleg.

Te vroeg aangevraagde peildatum

Soms houdt een corporatie een eerste informatieavond voor bewoners waar ze plannen presenteren: ingrijpende renovatie, samenvoegen enz. In het verslag van die avond staat de planning. De volgorde is curieus: er zal een peildatum worden aangevraagd voorafgaand aan het voorlopig en definitief plan, zonder de noodzakelijke invloed van bewoners. In enkele gevallen wordt deze ook afgegeven na positief advies van het stadsdeel, vaak op basis van eerdere toezeggingen van het stadsdeel. Met de nieuwe Leidraad Participatie horen dergelijke signalen na 2010 hopelijk tot het verleden. Bij herziening van de Amsterdamse Kaderafspraken voor Sociale Plannen kan een meer eenduidige tekst voor verdere verbetering zorgen.



Langdurige leegstand te verkopen woningen

Met de stokkende verkoop van woningen staan deze langer leeg. Dit betreft zowel voormalige huurwoningen als in de nieuwbouw. In een aantal stadsdelen gaan dergelijke woningen terug naar de huurmarkt, soms na aandringen van de lokale huurdersvereniging. Het onderwerp heeft volop de aandacht, maar een structurele oplossing lijkt niet in zicht.

In stadsdeel Centrum leidt dit signaal tot extra middelen voor het doen van een groot leegstandsonderzoek door het WSWonen in 2011.

Reacties op huurcommissieprocedures na de legesverhoging

Vanaf 1 april 2010 zijn de legeskosten van de Huurcommissie voor rechtspersonen (meestal verhuurders) verhoogd naar € 450. Een corporatie schreef dit jaar aan huurders die een bezwaarschrift huurverhoging indienen dat dit bezwaarschrift onterecht zou zijn omdat er over een lopende gebrekenprocedure nog geen uit-

spraak was gedaan. Ook werd gewoon het verhoogde bedrag geïncasseerd, c.q. betalingsherinneringen verstuurd. Dit is aangekaart bij de betreffende rayonmanagers en lijkt te zijn opgelost. In andere gevallen reageerden corporaties en andere verhuurders meer dan voorheen geïrriteerd op het indienen van complexgevallen. Gelukkig lijkt in andere gevallen de neiging verhoogd om het niet op een procedure bij de huurcommissie aan te laten komen, maar eerder tot een gezamenlijk akkoord te komen. Verhuurders kunnen kosten voorkomen door bindende proefprocedures af te spreken voor vergelijkbare gevallen.

Verhuurkosten

In een recente uitspraak is bepaald dat de verhuurkosten van corporaties veel te hoog zijn. Dit heeft het nodige losgemaakt onder huurders. Hierover komen dan ook veel vragen op de spreekuren en er melden zich huurders die zelf naar de rechter willen stappen. Met de HA en de huurderskoepels is getracht om dit op stedelijk niveau in één keer op te lossen en te voorkomen dat er nog allerlei rechtszaken zullen volgen van andere huurders bij andere corporaties. Ymere (de corporatie waar zich de oorspronkelijke zaak afspeelde) heeft echter in overleg met andere corporaties besloten om in cassatie te gaan bij de Hoge Raad. Om te voorkomen dat de uiteindelijke jurisprudentie alleen in zal gaan op het complex c.q. de verhuurder waar de oorspronkelijke zaak speelde, zijn met ondersteuning van een aantal WSWonen nu toch gebundelde zaken gestart van huurders in andere complexen en van andere corporaties. Heropening van het overleg tussen HA, huurderskoepels en AFWC kan voor een structurele oplossing zorgen.

Oplevering huurwoning aan nieuwe huurder

Een woning die aan een nieuwe huurder wordt opgeleverd is meestal kort tevoren door de verhuurder geïnspecteerd. Bij huisbezoeken naar aanleiding van afgegeven nieuwe woonvergunning zien en horen huurteammedewerkers steeds vaker dat huurders klachten hebben over de kwaliteit bij de oplevering. De klachten zijn niet altijd ernstig genoeg om na een Huurcommissieprocedure tot (tijdelijke) huurverlaging te leiden, maar komen wel onverwacht. Het stedelijk bureau zal medewerkers vragen dit specifiekere te signaleren zodat het met de betreffende huurderskoepels/corporaties kan worden opgepakt.

Urgenties en bezwaarschriften

De afwijzing van (met name) medische urgenties wordt nauwelijks inhoudelijk onderbouwd. Cliënten en de ondersteuners kunnen dan niet goed beoordelen of beroep nog zinvol is. WSWonen hebben formeel geen rol bij een dergelijk beroep en verwijzen door naar de Sociaal Raadslieden. In Nieuw-West is een dusdanige wachtlijst dat soms de beroepstermijn in gevaar komt. Het WSWonen pakt het dan noodgedwongen op. Aan het eind van het jaar is de wachtlijst gelukkig weer opgelost.

Woningtoewijzing aan middeninkomens

Op grond van Brusselse regels besluit het kabinet dat woningcorporaties vanaf 2011 het overgrote deel van hun huurwoningen alleen nog mogen toewijzen aan de lagere inkomens. Wie meer verdient dan € 33.614 kan hierin niet meer terecht. Er mag voor slechts 10% van de woningen een uitzondering gemaakt worden. Er komen bij de wijksteunpunten veel vragen binnen over deze regelgeving. Huurders maken zich hierover ongerust, de regeling is ingewikkeld. De zorgen van stadsvernieuwingsurgenten met een hoger inkomen worden weggenomen na afspraken tussen gemeente en corporaties. Toch is de verwachting dat na 1 januari 2011 veel woningzoekenden klem komen te zitten in deze regelgeving.

Bemiddelingsbureaus

Nog steeds vragen bemiddelaars huurprijzen die veel hoger zijn dan de huurwetgeving toelaat. De wijksteunpunten lopen hier met enige regelmaat tegenaan en geven dit door aan het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Zij documenteren de zaak en signaleren dit aan de dienst WZS. Deze handhaaft op grond van de gemeentelijke verordening op de bemiddelingsbureaus. Mede naar aanleiding van een serie klachten heeft de gemeente besloten de vergunning van de grote bemiddelaar Direct Wonen niet te verlengen. Het bureau heeft beroep ingesteld tegen dit besluit. Daarnaast is een aantal bureaus door huurders aansprakelijk gesteld wegens het bemiddelen tegen een te hoge huurprijs. De Hoge Raad heeft in een eerdere zaak vastgesteld dat de bemiddelaar in zo'n geval aansprakelijk is, aangezien zij tegen betaling ook aan de huurder diensten levert en deze daarvoor een goede service mag verwachten. Bovendien is bemiddelen tegen een te hoge huurprijs in strijd met de gemeentelijke verordening.

6

Signaleringen

In een aantal rechtszaken is een schikking getroffen tussen huurder en bureau. In één zaak heeft de rechtbank bepaald dat geen sprake was van schade voor de huurder. Daarop is beroep ingesteld, waarna alsnog een schikking is getroffen. Diverse andere zaken lopen nog. Deze zaken zijn mogelijk gemaakt met hulp van het Emil Blaauw Proceskostenfonds.

Hoge bijkomende kosten bij aanbod woningbemiddelingsbureaus

In 2009 is door het MOV voor het eerst een signaal bij de dienst Wonen, Zorg en Samenleven neergelegd over een hiaat in de Verordening op de Woning- en Kamerbemiddelingsbureaus. Dit is door de dWZS voortvarend opgepakt. Er wordt nu strikt toegezien of bemiddelingsbureaus de woningen niet verhuren voor een hogere huurprijs dan maximaal toegestaan volgens het puntensysteem (art. 10 verordening). Huurprijzen zijn nu duidelijk naar beneden bijgesteld. Echter, tegelijkertijd zien de WSWonen en het MOV dat het 'voorschot' voor de servicekosten nu geregeld tot extreme hoogte wordt opgedreven. Het gaat daarbij soms om bedragen die tot acht keer hoger zijn dan de verwachte feitelijke kosten. Afrekening van dit 'voorschot' vindt doorgaans niet plaats. De verordening zegt niets over de maximale hoogte van servicekosten zodat bemiddelaars alsnog vergunningplichtige woningen voor totaal € 1200 aanboden. De huurcommissie heeft verschillende keren de servicekosten drastisch verlaagd. Hieronder enkele voorbeelden van veel te hoge kosten:

Hofmeijerstraat: kale huurprijs: € 493

voorschot service kosten: € 607

Balistraat, 35 m2: kale huurprijs: € 419

voorschot servicekosten € 781

Transvaalstraat, woning 33 m2: kale huurprijs: € 320

voorschot servicekosten € 565

Centrum, vergunningplichtige woning: kale huurprijs € 415, voorschot servicekosten € 1.335

Gebruik Gedragscode bij splitsen

Na de topjaren 2004-2009 is het de laatste tijd iets rustiger geworden op de splitsmarkt. Hier zijn verschillende oorzaken voor. Belangrijk is het opdrogen van het splitsquotum in de gebieden met de hoogste marktdruk (Centrum, West en Zuid). Juist uit die gebieden kwamen de meeste klachten over gedragingen van verhuurders bij splitsing. Een misschien even zo belangrijke

factor is de veranderende markt; de vraag naar koopwoningen is flink terug gelopen. Ook de banken geven minder makkelijk krediet aan bedrijven om panden op te kopen om uit te ponden. Dit heeft geleid tot een afname van het aantal snelle 'splitscowboys'.

De gedragscode splitsen is op 1 april 2009 in werking getreden. In 2010 zijn nog veel splitsingen uitgevoerd die al vóór april 2009 waren aangevraagd en zodoende niet onder de gedragscode vielen. Bij recentere splitsingen wordt wel met de code gewerkt, maar de ervaringen bij de wijksteunpunten zijn dubbel. Het tekenen van de gedragscode op zich levert niet veel duidelijkheid op. Het opstellen van een werkovereenkomst wel. Hierin komen betrokkenen overeen wat er gaat gebeuren in de woning, hoe, op welk moment en met welke gevolgen. Pas na het tekenen van deze overeenkomst kan aangevraagd worden met werkzaamheden.

Helaas kan ook nog niet gesteld worden dat nu alle problemen rond splitsen voorbij zijn. Buiten het quotum om wordt er nog veel gesplitst, bijvoorbeeld door middel van samenvoegen. Doordat de ontwikkelaar zeker wil zijn van rendement op korte termijn, komen toch nog vaak huurders onder druk te staan.

Samenvoegen en dan splitsen zonder vergunning

De gemeentelijke en stadsdeelverordeningen maakten het een tijdlang mogelijk eerst woningen in een pand samen te voegen en daarna zonder vergunning te splitsen. Dat leidde tot druk op huurders en signalen van de wijksteunpunten. Mede naar aanleiding van deze signalen en een raadsadres van Huurdersvereniging de Pijp heeft de gemeente besloten een voorstel tot wijziging van de inmiddels regionale huisvestingsverordening in te dienen. Deze is overgenomen. Daarnaast is het beleid voor samenvoegen van de verschillende stadsdelen meer op elkaar afgestemd.

In Oud-West is door een eigenaar een rechtszaak gevoerd om de geliberaliseerde bovenwoning af te splitsen van de twee huurwoningen daaronder. Argument was dat dit moet kunnen omdat deze huurwoningen beschikbaar blijven voor de verhuur. Vervolgens werden deze echter samengevoegd en zijn ook deze verkocht. In het nieuwe beleid zou dit niet meer mogelijk moeten zijn. ●

Spreekuur locaties Wijksteunpunt Wonen (situatie april 2011)

 Vestigingen Wijksteunpunten Wonen
  Spreekuurlocaties



Colofon

Tekst: Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen ©2011
Vormgeving: Arnoud Beekman - JUSTAR
Foto's: Archief Wijksteunpunt Wonen, Bas Baltus, Arnold Paalvast
Druk: Drukkerij Leijten b.v.
Oplage: 750 stuks.



