



Activiteitenverslag

2011

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Organisatie	4
4. Financiën	5
5. Formatie	6
6. Prestatieafspraken	6
7. Geleverde prestaties	7
Huurteam Binnenstad	7
Woonspreekuren	10
Bewonersondersteuning	12
Participatie en empowerment	18
Overige activiteiten	21
8. Signaleringen	24
9. Maatschappelijk effect	28

1. Samenvatting

Bij het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen) kunnen huurders terecht voor kosteloze informatie, advies en ondersteuning op het gebied van huren en wonen. Het WSWonen stimuleert huurders zich te organiseren en voor hun rechten op te komen. Ook in 2011 heeft het WSWonen hard gewerkt en is de dienstverlening uitgebreid en verbeterd.

Het Huurteam Binnenstad, afdeling van het WSWonen, heeft 517 woningopnames gedaan en er zijn 412 procedures gestart, waarvan 80% werd gewonnen met een gemiddelde huurverlaging van €123 per maand. Daarnaast heeft het huurteam 4.904 contacten met huurders gehad en informatie, advies en ondersteuning gegeven m.b.t. de hoogte van huurprijzen, servicekosten en aanpak van achterstallig onderhoud.

Het aantal woonsprekurencontacten bedroeg 1.067. De meest voorkomende onderwerpen waren huurprijs/bijkomende kosten, huurbescherming, achterstallig onderhoud, woonruimteverdeling/woningzoeken en ingrepen in de woning.

De deelraad Centrum heeft ook in 2011 een incidentele subsidie toegekend ten behoeve van intensivering huurdersondersteuning en participatieprojecten. Met deze subsidie heeft het WSWonen de eerder gerealiseerde extra formatie kunnen continueren.

De bewonersondersteuners hebben 848 contacten met individuele huurders en 263 groepscontacten gehad. Veertien nieuwe bewonerscommissies zijn opgericht en in totaal hebben 30 bewonersgroepen ondersteuning gekregen van het WSWonen. Daarnaast zijn huurders van wie de verhuurder een bouw- (883) of splitsingsvergunning (224) had aangevraagd, proactief aangeschreven.

In 2011 deden 50 huurders een beroep op het Emil Blaauw Proceskostenfonds voor specifieke juridische ondersteuning. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 110 meldingen uit de binnenstad. Het merendeel van deze meldingen is door het WSWonen Centrum gedaan.

De participatiemedewerker heeft een aantal interessante projecten afgerond. Zo is in september samen met de deelraad Centrum een raadsconferentie georganiseerd over gemengde complexen (huur/koop). Ook zijn draaiboeken en tools voor bewonerscommissies gemaakt en is ondersteuning geboden bij het toepassen van de Overlegwet. Tenslotte zijn resultaten geboekt met het versterken van Huurdersvereniging Centrum en zijn drie interessante buurtconferenties met buurtwandeling georganiseerd.

Ook in 2011 waren weer stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam werkzaam bij het WSWonen. In de eerste helft van 2011 is onderzoek gedaan naar misleiding bij zogenaamde tijdelijke huurovereenkomsten. Verder is onderzoek gedaan naar de werking van de Regionale Huisvestingsverordening en de doelmatigheid en wijze van handhaving. De onderzoeksrapportages zijn te downloaden via onze website.

In juni is gestart met een leegstandsonderzoek, waarvoor de deelraad extra subsidie ter beschikking heeft gesteld. Dit onderzoek zal komend voorjaar zijn afgerond.

Het WSWonen is actief met voorlichting door middel van folders, brochures, buurtkranten en publicaties. Op diverse thema- en voorlichtingsbijeenkomsten was het WSWonen aanwezig. Ook op de sociale media is het WSWonen actief. Naast onze website www.centrum.wswonen.nl, waarop zeer regelmatig nieuwsberichten verschijnen, heeft het WSWonen ook een Facebookpagina en een eigen Twitteraccount.

2. Inleiding

De overspannen woningmarkt vraagt om meer en betere voorlichting, ondersteuning, participatie en belangenbehartiging van huurders. Dit kan door de krachten te versterken en te bundelen tot een organisatorisch geheel. Een organisatie waarbij huurders terecht kunnen met al hun vragen en die actief de ontwikkelingen op de woningmarkt volgt en de wijk in gaat om huurders in een vroeg stadium te informeren en zo nodig bij te staan. Een aanspreekpunt ook voor het stadsdeel, waarmee prestatieafspraken gemaakt kunnen worden voor het hele werkveld en dat in een vroeg stadium ontwikkelingen signaleert aan de politiek.

Huurdersvereniging Amsterdam, de huurteams en het Amsterdams Steunpunt Wonen hebben in 2006 een voorstel gelanceerd voor wijksteunpunten wonen in alle stadsdelen naar het voorbeeld van de reeds bestaande steunpunten in Oud Zuid en het Centrum. In het programmakkoord van de centrale stad is dit initiatief ondersteund. Stadsdelen die investeren in versterking van de positie van de huurder, kunnen aanspraak maken op een stedelijke bijdrage. In alle stadsdelen van Amsterdam bestaat inmiddels een wijksteunpunt wonen.

Een wijksteunpunt wonen is gespecialiseerd in de (rechts)positie van de huurders, bij ingrepen in de woning, huurprijzen, bijkomende kosten en mogelijkheden om achterstallig onderhoud aan te kaarten. Het is actief op vier terreinen:

- informatie en voorlichting
- ondersteuning van individuele en groepen huurders
- bevorderen van de betrokkenheid van huurders (stimuleren participatie)
- ondersteunen en daarmee versterken van de belangenbehartiging.

Het WSWonen treedt proactief naar buiten om huurders in een vroeg stadium te informeren en bij te staan, zodat zij zo veel mogelijk op gelijke voet komen met de professionele verhuurder (of de kleine verhuurder, vertegenwoordigd door een professional).

Dit verslag is een rapportage van de activiteiten van het WSWonen Centrum over de periode 1 januari 2011 tot 1 januari 2012.

3. Organisatie

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is van oorsprong een samenwerkingsverband van de stichtingen Huurteam Binnenstad, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Wijkcentrum d'Oude Stadt en Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad. Deze vier organisaties deden het uitvoerende werk op het gebied van de ondersteuning van huurders in de Amsterdamse binnenstad. Sinds 1 januari 2009 is het Wijksteunpunt Wonen Centrum een zelfstandige stichting. De stichting heeft een vrijwilligersbestuur, waarvan de leden benoemd worden door de drie binnenstadswijkcentra. In 2011 waren de volgende personen lid van het bestuur: Tryntsje Bakkum (voorzitter), Marjolein Snep (penningmeester) en Willem Korthals Altes (algemeen bestuurslid).

4. Financiën

De stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een eigen subsidierelatie met het stadsdeel Centrum. Daarnaast ontvangt het WSWonen jaarlijks een financiële bijdrage van de gemeente Amsterdam (Dienst Wonen, Zorg en Samenleven) ten behoeve van de activiteiten van het huurteam. De hoogte van deze financiële bijdrage is direct gekoppeld aan de formatie huurprijsconsulenten. Voor het kalenderjaar 2011 heeft de gemeente Amsterdam € 72.008,- ter beschikking gesteld aan het WSWonen Centrum. Dit bedrag komt bovenop de stedelijke bijdrage voor het huurteam van €100.445,-. Ook in 2011 heeft het stadsdeel Centrum extra financiële middelen ter beschikking gesteld om de dienstverlening aan huurders en huurdersgroepen te intensiveren. Dit betreft een incidentele subsidie met een meerjarenperspectief tot en met 2012. Daarnaast heeft het stadsdeel €12.000,- ter beschikking gesteld voor de uitvoering van een leegstandsonderzoek.

Financiën / beschikkingen 2011		
Stadsdeel Centrum		
Structureel	€ 259.073,-	
Incidenteel (stagevoorzieningen/voorlichting/publiciteit/desk.bevoordering.)	€ 10.000,-	
Incidenteel (intensivering huurdersondersteuning)	€ 55.000,-	
Incidenteel (leegstandsonderzoek)	€ 12.000,-	
Totaal		€ 336.073,-
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven		
Stedelijke bijdrage voor huurteam	€ 100.445,-	
Stedelijke bijdrage voor WSWonen	€ 72.008,-	
Totaal		€ 172.453,-
Totaal		€ 508.526,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 15.000,-

Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad levert voor 8 uur per week een bewonersondersteuner die werkzaamheden uitvoert voor het WSWonen Centrum. De betreffende medewerker is in dienst van het wijkcentrum en de loonkosten zijn niet in bovenstaand overzicht opgenomen. Vanaf 2012 zal dat wel gebeuren.

Het WSWonen Centrum heeft één hoofdlocatie waarvoor huur is verschuldigd. Op de andere locaties in de binnenstad is het WSWonen gehuisvest in de Huizen van de Buurt en de wijkcentra. Hiervoor betaalt het WSWonen geen huur.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds is een speciaal fonds voor huurders, dat stedelijk is georganiseerd en is gelieerd aan de wijksteunpunten wonen. Stadsdeel Centrum heeft in 2011 hiervoor een financiële bijdrage geleverd van € 15.000,-. Verwijzingen voor dit fonds worden afgegeven door de coördinatoren van de wijksteunpunten. Het fonds is een zelfstandige stichting en geeft zijn eigen jaarverslag uit.

5. Formatie

In onderstaande tabel het formatieoverzicht van het WSWonen Centrum op 31 december 2011.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie	1	36	1,0
Huurprijsconsulenten huurteam	5	136	3,8
Bewonersondersteuners	5	109	3,0
Participatiemedewerkers	1	16	0,4
Administratieve ondersteuning	1	8	0,2
<i>Totaal regulier</i>		<i>305</i>	<i>8,5</i>
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	1	36	1,0
Stagiair (Hogeschool van Amsterdam)	1	32	0,9
Vrijwilligers	15		

Het personeel is in dienst bij de stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum. Eén medewerker heeft een dienstverband met de stichting Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad en is voor 8 uren per week (0,22 fte) werkzaam voor het WSWonen. Deze formatie is in bovenstaand overzicht opgenomen.

Bij het huurteam is een medewerkster actief via de WIW-regeling (Pantar). Tevens heeft het WSWonen een vaste stageplaats voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast zijn op projectbasis studenten werkzaam van de Hogeschool van Amsterdam, waarmee het WSWonen een samenwerkingsverband is aangegaan.

Naast het reguliere personeel zijn 15 vrijwilligers betrokken bij de dienstverlening van het WSWonen. Deze vrijwilligers zijn met name actief als medewerkers van de woonsprekuren. In 2011 zijn een paar jonge enthousiaste nieuwe vrijwilligers geworven.

6. Prestatieafspraken

Het WSWonen heeft met de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2011 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikkingen Wijksteunpunt Wonen Centrum d.d. 30 december 2010 en 3 maart 2011.

Alle wijksteunpunten wonen in Amsterdam werken onder de verantwoordelijkheid van een stedelijke stuurgroep. In de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen zijn het Amsterdams Steunpunt Wonen, Huurdersvereniging Amsterdam, de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC), Makelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang en de stadsdelen vertegenwoordigd. Door dat de stuurgroep zo breed is opgezet, is er een groot draagvlak voor het werk van de wijksteunpunten wonen.

De stedelijke stuurgroep ziet er op toe dat de richtlijnen worden uitgevoerd. Tevens brengt zij een stedelijk jaarverslag uit.

De huurteamformatie bepaalt volgens de stedelijke richtlijnen de te leveren prestaties van het huurteam. Er is een model ontwikkeld waarin onderscheid is gemaakt tussen coördinatie-, reguliere en WIW-formatie. Aan de hand van dit model is samen met het stadsdeel een berekening gemaakt van de door het huurteam te leveren prestaties. Ten aanzien van de bezoekersaantallen van de Woonsprekuren is een norm afgesproken die afgeleid is van de bezoekersaantallen in 2010.

Naast de afspraken over de benaderingen, contacten, woningopnames, gestarte procedures, woonsprek-urcontacten en commissiecontacten is een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Ook deze maken onderdeel van het prestatiecontract uit. Hierover wordt in dit verslag gerapporteerd.

7. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2011 tot 1 januari 2012. De geleverde prestaties worden hierna in een vijftal onderdelen beschreven, te weten:

- Huurteam Binnenstad
- Woonsprekuren
- Bewonersondersteuning
- Participatie en empowerment
- Overige activiteiten

Huurteam Binnenstad

Een belangrijk onderdeel van het Wijksteunpunt Wonen vormen de activiteiten van het huurteam. Het huurteam adviseert en ondersteunt huurders met vragen over het huurcontract, de huurprijs, bijkomende kosten en de kwaliteit van de woningruimte. Bij vragen over andere kwesties volgt zo nodig een doorverwijzing naar de betreffende instantie (bijvoorbeeld de woonsprekuren, bewonersondersteuners, wijkcentra, advocatuur of sociaal raadslieden).

Huurders kunnen op eigen initiatief contact opnemen met het huurteam voor advies of ondersteuning. Als de vraag daartoe aanleiding geeft, kan een afspraak gemaakt worden voor een woningopname. De gevraagde huurprijs, de bijkomende kosten en de staat van onderhoud van de woning worden onder de loep genomen. Het huurteam maakt een puntentelling van de woning en als de huur te hoog blijkt, wordt de huurder geadviseerd een procedure te starten. Een dergelijke procedure kan ook betrekking hebben op onderhoudsgebreken of bijkomende (service)kosten. Het huurteam biedt de huurder begeleiding en ondersteuning in deze procedures tot er een definitieve uitspraak is. In toenemende mate tracht het huurteam in overleg met de verhuurder tot overeenstemming te komen. Met name bij woningcorporaties komt dit nogal eens voor. De gegevens van de bezochte woningen worden vastgelegd in een geautomatiseerd registratieprogramma, dat ook door de andere huurteams in de stad wordt gebruikt.

Het huurteam kent tevens een proactieve aanpak. Zo stuurt het huurteam brieven naar de adressen waar recentelijk een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven. Een lijst met deze adressen wordt maandelijks verstrekt door de dienst Wonen Zorg en Samenleven. Huurders kunnen de nieuw overeengekomen huurprijs binnen zes maanden na ingang van het contract door de huurcommissie laten toetsen. Daarna kan de huurprijs mogelijk niet meer verlaagd worden (bijvoorbeeld als de huurprijs hoger is dan de liberalisatiegrens). In 2011 is het aantal afgegeven huisvestingsvergunningen afgenomen. Daardoor heeft het huurteam minder nieuwe huurders kunnen benaderen.

Bij elke actieve benadering krijgen huurders vooraf schriftelijke informatie over het huurteam. Na een brief met folder volgt een aanbelronde en als de huurder daarop prijs stelt, wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Indien de huurder geen woningopname wenst, wordt wel geïnformeerd naar de hoogte van de huurprijs en de puntentelling.

De medewerkers van het huurteam besteden naast het leggen van contact met huurders en het opnemen van de woningen veel tijd aan het geven van voorlichting. Andere activiteiten van de huurteammedewerkers zijn: het benaderen van huurders, het verzorgen van mailingen, het voorbereiden en bijwonen van zittingen bij de huurcommissie of kantonrechter (daarbij optredend als gemachtigde van de huurder), het registreren van de verzamelde gegevens en het bij verhuurders terugvorderen van teveel betaalde huur.

Het huurteam biedt op drie locaties in de binnenstad haar diensten aan:

- Nieuwe Doelenstraat 55 (Wijkcentrum d'Oude Stadt, tevens hoofdkantoor)
- 1^o Laurierdwarsstraat 6 (Dienstencentrum Laurierhof) / Elandsgracht 70 (Claverhuis)
- Roetersstraat 174 (Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt)

Medio juni 2011 is het huurteam in de westelijke binnenstad verhuisd van het Dienstencentrum Laurierhof naar het Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael op de Elandsgracht (Claverhuis). De dienstverlening is ook tijdens de verhuizing voortgezet. De verhuizing heeft vrijwel niet geleid tot een afname van het aantal contacten.

Het telefonisch spreekuur van het huurteam is van 10.00 tot 11.00 uur, gedurende vier dagen per week. Ook buiten deze tijden kunnen huurders bellen of langskomen bij het huurteam. Zij hebben dan echter niet de garantie dat zij op dat moment te woord worden gestaan.

In onderstaande tabel zijn de prestatieafspraken en de behaalde resultaten uiteengezet. De behaalde resultaten zijn overgenomen uit het stedelijk registratieprogramma.

Afspraak en resultaat activiteiten Huurteam Binnenstad		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Actieve benaderingen	1.500	1.537
Contacten	4.250	4.904
Woningopnames	500	517
Procedures (geen afspraak)	-	412

Alle afspraken zijn ruimschoots behaald. Het aantal door de dienst Wonen Zorg en Samenleven afgegeven huisvestingsvergunningen is gedaald in 2011. Deze maken onderdeel uit van de actieve benaderingen. Desalniettemin is het aantal actieve benaderingen behaald door ook aan te schrijven bij tijdelijke verhuur en een groot woningcomplex met servicekostenproblematiek.

Soort actie	
Eenmalig advies	19%
Ondersteuning	81%

In 19% van de contacten is een eenmalig advies gegeven. In 81% van de gevallen betrof het ondersteuning. Omdat het huurteam huurders begeleidt bij het voeren van huurprijs-, onderhouds-, en servicekostenprocedures, betreft het contact meestal een vorm van ondersteuning.

Procedures huurcommissie		
	<i>Aantal</i>	<i>Gem. hvl / mnd</i>
Toetsing nieuwe huurprijs (punten)	45	€113
Toetsing nieuwe huurprijs (punten + onderhoud)	14	€207
Huurverlaging op punten	22	€ 85
All-in procedure	10	€306
Onderhoud	106	€109
Servicekostenprocedures	47	€162
Bezwaar huurverhoging	70	-

Het gemiddelde slagingspercentage van alle in 2011 afgeronde procedures bedraagt 80% met een gemiddelde huurverlaging van €123 per maand.

Het huurteam inventariseert bij de woningopnames gegevens over de gevraagde huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs volgens het woningwaarderingssysteem. In de volgende tabel is de gevraagde netto huurprijs als percentage van de wettelijk maximale huurprijs, volgens meting van het huurteam, weergegeven.

Gevraagde huur als percentage van wettelijk maximum		
	<i>Aantal opnames</i>	<i>percentage</i>
Huurprijs lager dan 98%	66	33%
Huurprijs tussen 98% en 102%	21	10%
Huurprijs tussen 102% en 120%	40	20%
Huurprijs hoger dan 120%	74	37%
Totaal	201	100%

Gemiddeld genomen bedraagt de overeengekomen huurprijs 133% van het wettelijk maximum volgens het woningwaarderingssysteem. Dit percentage is erg hoog te noemen, aangezien voor de woningopnames van de huurteams binnen de ring een percentage gemiddeld percentage van 114 geldt.

Woonsprekuren

Een ander belangrijk onderdeel van het WSWonen zijn de woonsprekuren. Tijdens deze gesprekken kunnen huurders advies, informatie en ondersteuning krijgen op het gebied van huren. De onderwerpen zijn zeer divers. Zij variëren van huurverhoging tot woningruil, van puntentelling tot splitsingsvergunning, van woning zoeken tot huurcontract, van aanvangshuur tot opzegging, van aanschrijving tot monumentenstatus, van achterstallig onderhoud tot woningverbetering, van servicekosten tot WOZ etc. In samenwerking met het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een speciaal programma ontwikkeld waarin alle spreekuurcontacten geregistreerd worden.

De woonsprekuren werken voor een belangrijk deel met vrijwilligers. Deze worden begeleid en ondersteund door professionele medewerkers van het WSWonen (bewonersondersteuners). Voor de vrijwilligers worden speciale trainingen georganiseerd, zodat zij huurders optimaal kunnen adviseren. Bij het Woonsprekuren d'Oude Stadt zijn drie juristen, onder wie één advocaat, werkzaam. Bij juridisch ingewikkelde kwesties wordt regelmatig naar dit spreekuur verwezen. Op de volgende vijf locaties kunnen huurders terecht op een woonsprekuren.

Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael

Plaats: Tot half juni: Dienstencentrum Laurierhof, 1^e Laurierdwarsstraat 6
Vanaf half juni: Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael, Elandsgracht 70
Spreekuur: maandag t/m vrijdag 14.00–16.00 uur en dinsdag van 19.00–20.00 uur.

Plaats: Dienstencentrum Straat & Dijk, Haarlemmerstraat 132-136
Spreekuur: woensdag 15.00–17.00 uur

Woonsprekuren d'Oude Stadt

Plaats: Wijkcentrum d'Oude Stadt, Nieuwe Doelenstraat 55
Spreekuur: woensdag 14.00–17.00 uur en 19.00–20.00 uur.

Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad

Plaats: Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt, Roetersstraat 174
Spreekuur: woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00–20.00 uur

Plaats: Oosterkerk, Kleine Wittenburgerstraat 1
Spreekuur: dinsdag 9.00–10.00 uur (renovatie- en woonsprekuren)

In onderstaande tabel zijn de woonsprekurencontacten over het kalenderjaar 2011 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonsprekuren		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael	500	576
Woonsprekuren Jordaan		538
Woonsprekuren Gouden Reael		38
Woonsprekuren d'Oude Stadt	300	336
Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad	150	154
Woonsprekuren Roetersstraat		126
Woon- en renovatiesprekuren Oosterkerk		28
Totaal aantal contacten Woonsprekuren	950	1.067

Ook het aantal woonspreekuurcontacten ligt hoger dan met het stadsdeel is overeengekomen. Aan de prestatieafspraken is dus ruimschoots voldaan.

Onderstaande tabellen geven een indruk van het soort actie dat ondernomen is, de meest voorkomende onderwerpen en de organisaties waarnaar de woonspreekuurmedewerkers hebben doorverwezen.

Soort actie	
Eenmalig advies	59%
Ondersteuning	41%

In de volgende tabel zijn de onderwerpen weergegeven die tijdens de woonsprekuren het meest aan de orde kwamen.

Onderwerpen	
1. Huurprijs / bijkomende kosten	4. Woonruimteverdeling / woningzoeken
2. Huurbescherming	5. Ingrep in de woning
3. Achterstallig onderhoud	6. Overig huur(prijzen)recht

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties is doorverwezen. Het totaal aantal woonspreekuurcontacten bedraagt 1.067. In 11% van de gevallen (120/1067) is doorverwezen naar een andere instantie. Veelal wordt de klant op het woonspreekuur zowel geadviseerd als doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Advocatuur / Juridisch Loket	23	19%
Verhuurder	17	14%
Ander WSWonen	11	9%
Woningnet	10	8%
Dienst Wonen Zorg & Samenleven	9	8%
Sociaal raadslieden / Loket ZeS	6	5%
Huurdersorganisatie	4	3%
Stadsdeel	3	3%
Wijkcentra / opbouwwerk	1	1%
Overig	36	30%
Totaal	120	100%

Bewonersondersteuning

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen in 2011 3,0 fte formatie aan bewonersondersteuning. Twee bewonersondersteuners zijn jurist en zetten hun expertise in voor de gehele binnenstad. Eén bewonersondersteuner is in dienst bij Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad en verricht voor gemiddeld 8 uren per week werkzaamheden voor het WSWonen Centrum. De bewonersondersteuners verrichten naast woonspreekuuractiviteiten ook ondersteuning aan individuele huurders (complexe zaken) en bewonersgroepen. De bewonersondersteuners helpen vrijwel uitsluitend huurders. Wellicht dat de term "Huurdersondersteuning" beter zou passen, stedelijk is echter afgesproken deze werksoort "Bewonersondersteuning" te noemen.

De deelraad Centrum heeft een incidentele subsidie toegekend ten behoeve van intensivering huurdersondersteuning en participatieprojecten. Met deze subsidie is extra formatie gerealiseerd.

Bewonersondersteuners adviseren en ondersteunen bewoners en bewonersgroepen die te maken hebben of krijgen met een ingreep in de woning. Denk daarbij aan splitsen, samenvoegen, renovatie of sloop. De bewonersondersteuners zijn actief in het bestrijden van ongewenst verhuurgedrag en zij ondersteunen de Woonspreekuren, die voornamelijk door vrijwilligers gedraaid worden.

De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. In 2011 zijn alle huurders in de binnenstad aangeschreven bij wie de eigenaar/verhuurder een bouw- of splitsingsvergunning heeft aangevraagd (voor zover aan schrijven relevant is voor de huurders van het pand). Doel hiervan is de huurders in een vroeg stadium te informeren over hun rechten en plichten. Het betrof 224 benaderingen i.v.m. splitsingsvergunningen en 883 benaderingen in verband met bouwvergunningen.

Individuele contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	700	848

Het aantal behaalde individuele contacten van de bewonersondersteuners is fors hoger dan de met het stadsdeel gemaakte afspraak.

Commissie contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	230	263

Ook het aantal met het stadsdeel afgesproken contacten met huurdersgroepen en bewonerscommissies is ruimschoots behaald.

Een dertigtal huurdersgroepen en bewonerscommissies heeft in 2011 ondersteuning gekregen van het WSWonen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig helpt het WSWonen met het oprichten van een nieuwe bewonersgroep. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding de krachten te bundelen. Het WSWonen streeft ernaar de invloed van huurders bij renovatieprocessen te vergroten.

Met behulp van het WSWonen zijn in 2011 tien nieuwe bewonerscommissies opgericht: Bewonerscommissie Czaar Peterbuurt N51 (Eigen Haard), Bewonerscommissie Czaar Peterbuurt N42 (Eigen Haard), Bewonerscommissie Bloem (Ymere), Bewonerscommissie Zeven Keurvorsten (Stichting Hof de Zeven Keurvorsten / Ymere), Woongroep Singel 500 (Ymere), Bewonerscommissie Palmstraat (Ymere), Bewonerscommissie

Geldersekade 77-79 (Ymere), Koöperatieve woonvereniging Oudezijds Voorburgwal 268 (Ymere), Waterloopleincomplex (Ymere), Snoekjesgracht 32-52 (Stadgenoot), Bewonersgroep Bickerseiland (De Key), Woongroepen Brouwersgracht 272 (De Key), Plantage Muidergracht 85 (J.F.O. Holding), F.Simonszstraat 38 (Langewaard Beheer / Lugt).

In samenwerking met het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een registratieprogramma ontwikkeld om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. Hierna volgt een overzicht van huurdersgroepen die het WSWonen Centrum in 2011 heeft opgericht of ondersteund.

Huurdersgroepen / bewonerscommissies		
<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Czaar Peterbuurt N42</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 44 woningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijndenstraat. Bewonerscommissie ondersteund in het overleg met Eigen Haard. Het plan van aanpak is nog onduidelijk.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N47</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 67 woningen, Czaar Peterstraat / Blankenstraat / Lijndenstraat. Bewonerscommissie ondersteuning geboden. Uitplaatsing bevindt zich in eindfase. In 2012 begint de uitvoering.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N51</i>	Eigen Haard heeft renovatieplannen in voorbereiding. Bewonerscommissie opgericht en ondersteuning geboden. Tevens samen met de bewonerscommissie een krantje met informatie over rechten en plichten huurders gemaakt, inclusief enquête.	Eigen Haard
<i>Henri Polaklaan 6-12</i>	Voormalig ziekenhuis met ongeveer 30 HAT eenheden. Veel achterstallig onderhoud en onrust over verbouwings- en verkoopplannen en gedwongen uitplaatsing. Ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie.	Woonzorg Nederland
<i>Nieuwe Achtergracht 97/99</i>	Libra International renoveert en splitst woningen. Bewonerscommissie opgericht en enkele bewonersavonden georganiseerd. De ondersteuning was voornamelijk gericht op het afdwingen van terugkeergarantie en uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Inmiddels zijn de meeste huurders weer teruggekeerd in de gerenoveerde woningen.	Libra International

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Manegestraat 2</i>	Pand met 4 woningen. Eigenaar heeft verbouwingsplannen ten behoeve van woningsplitsing en verkoop. Nog niet erg concreet, maar aan de huurders was medegedeeld dat ze moesten vertrekken. Afdwongen is dat de zittende huurders kunnen blijven. De 1e en 2 ^e verdieping stonden leeg (antikraak). Op aangeven van het WSWonen heeft Huurdersvereniging Centrum bewerkstelligd dat deze woningen weer regulier bewoond worden.	Bergense Vastgoed Maatschappij
<i>Plantage Muidergracht 85</i>	Studentenhuis dat al lange tijd in een speculatiecarroussel zit. Huidige eigenaar / verhuurder komt niet met concrete plannen over renovatie en de bewoners worden op geen enkele manier op de hoogte gesteld. Enkele woningen zijn inmiddels leeg gekomen. Bewoners hebben zich georganiseerd in een bewonersgroep en krijgt ondersteuning van het WSWonen.	J.F.O. Holding
<i>Bewonerscommissie Wittenburg</i>	Gemengd complex (huur/koop), waarvan inmiddels ongeveer 35 procent van de ca. 200 woningen verkocht is. Advisering bij ingewikkeld geschil i.h.k.v. de Overlegwet met Eigen Haard over de voorgenoemen beleidswijziging om het meerderheidsbelang op te geven. De bewonerscommissie is hierover onvoldoende geïnformeerd. De bewonerscommissie is in beroep gegaan met financiële steun van de Huurdersvereniging Amsterdam. Bij dit geschil staat ook de rol van de huurderskoepel ter discussie. Daarnaast advies aan de bewonerscommissie over een hoger niveau van huurdersparticipatie in de vereniging van eigenaren; dit heeft ertoe geleid dat actieve huurders deelnemen aan VvE-adviescommissies.	Eigen Haard
<i>Casablanca Nieuwe Houttuinen</i>	28 woningen met diverse vochtklachten. Bewonerscommissie is al jaren in overleg met Ymere. Twee keer zijn er ingrepen geweest, maar er blijven veel onderhoudsklachten. Commissie ondersteuning geboden in de gesprekken met Ymere	Ymere
<i>Bewonerscommissie Groenmarkt</i>	Marnixstraat 200-220 (36 woningen). Bewonerscommissie en Ymere ontwikkelen samen plannen voor de verbetering van de woningen die gemeentelijk monument zijn geworden. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Bloem</i>	Oude woningen in de Bloemstraat en omgeving moeten volgens Ymere gerenoveerd worden. Bewonerscommissie opgericht en ondersteuning geboden.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Casa Rossa</i>	Nieuwe Houttuinen 4-114, 25-45, Buiten Dommerstraat 1-8. Ymere komt met een renovatievoorstel dat met de bewonerscommissie intensief besproken wordt. Het plan krijgt de instemming van 85% van de bewoners (74 huishoudens) en zal in 2012 ten uitvoer worden gebracht. De bewonerscommissie was al vóór 2011 opgericht m.b.v. het WSWonen, maar was slapende toen Ymere bezig was met de planvoorbereiding.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Palmstraat</i>	Palmstraat 78 t/m 92B en 96. Transformatieproces. Ymere heeft funderingsonderzoek gepresenteerd en is in gesprek met de bewoners. Advisering en ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie. Er is veel ophef ontstaan over het voornemen tot sloop door Ymere. Daarna is Ymere het participatietraject opnieuw gestart.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Haarlemmerpoort</i>	Advisering en ondersteuning bewonerscommissie m.b.t. plannen Ymere tot transformatie van de HAT-eenheden tot bedrijven/horeca en vrijesectorwoningen. Grootschalige renovatie van dit rijksmonument is aangekondigd, waarbij aanvankelijk onzeker was of de bewoners konden blijven. Er is veel achterstallig onderhoud. Uit woonwensenonderzoek komt naar voren dat alle bewoners willen blijven. Bewonerscommissie heeft tegenonderzoek laten uitvoeren waaruit blijkt dat de fundering nog 25 jaar mee kan. Ymere beraadt zich in overleg met de bewonerscommissie op een nieuw plan. Er is een hoog niveau van bewonersparticipatie afgesproken.	Ymere
<i>Bewonersgroep Bickerseiland</i>	Complex van 147 woningen aan de Blokmakerstraat, Touwslagerstraat, Zeilmakerstraat, Hollandse Tuin, Keerpunt en Grote Bickersstraat. Na afronding van opknapbeurt blijken er opnieuw ernstige gebreken. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	De Key
<i>Bewonerscommissie De Bicker</i>	Complex aan de Bickersgracht, Kleine en Grote Bickersstraat (17 woningen). Ondersteuning bewonerscommissie met als doel energiebesparingsmaatregelen te realiseren.	De Key

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Marnixkade</i>	Marnixkade 87, 89, 95, 98, 99 en 108. Ingrijpende renovatieplannen. Oprichten bewonerscommissie. Advies en ondersteuning geboden.	Eigen Haard
<i>Bewonerscommissie Venetiaehofje</i>	Elandsstraat 106-134 (23 hofjeswoningen). Ondersteuning bewonerscommissie en advisering daarvan met name op het gebied van energiebesparing en servicekosten.	Stichting De Drie Hofjes
<i>ATVA Complex Marnixstraat</i>	Marnixstraat 266 t/m 340. Betreft een kleine 300 wooneenheden. Ondersteuning geboden aan bewonerscommissie. Veel klachten over servicekosten beleid, schoonmaken gemeenschappelijke 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.	Stadgenoot
<i>Singel 500</i>	Pand met 12 onzelfstandige woningen. In het oorspronkelijke plan zou Ymere alle huurovereenkomsten opzeggen, zonder recht op vervangende woonruimte, op grond van dringend eigen gebruik (renovatie). Commissie opgericht en ondersteund in de onderhandelingen met Ymere. Ymere gaat nu toch vervangende huisvesting bieden.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Begijnhof</i>	Kortdurend advies over het organiseren van een overlegtraject onder de huursters van het Begijnhof.	Stichting Begijnhof
<i>Weteringschans 187A t/m E</i>	Complex van 15 woningen. Verhuurder wil renoveren en woningen groter maken, zodat woningen in de vrije sector gesplitst kunnen worden. Huurders geadviseerd en ondersteund ook bij zienswijze tegen aanvraag bouw- en splitsingsvergunning.	Ir. A. Mans
<i>Geldersekade 77-79</i>	2 panden met 13 woningen. Ymere doet funderingsonderzoek. Bewonerscommissie opgericht en ondersteund bij eerste gesprekken	Ymere
<i>Snoekjesgracht 32-52</i>	Snoekjesgracht 32 t/m 52. Betreft 11 woningen aan de evenzijde. Bewoners wensen energiebesparende maatregelen, betere isolatie van de woningen en het wegwerken van achterstallig onderhoud. Stadgenoot wil het complex in de verkoop zetten, de commissie wil hier samen met de huurderskoepel Huurgenoot invloed op.	Stadgenoot

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Waterloopleincomplex</i>	Bewoners hebben zichzelf georganiseerd in een bewonersgroep die inzet op leefbaarheid. Daarnaast zijn er veel klachten over achterstallig onderhoud. Het WSWonen biedt ondersteuning om dit achterstallig onderhoud aan te pakken.	Ymere
<i>Brouwersgracht 272</i>	Een pand waarin verschillende woongroepen huizen. De Key stelt het coöptatierecht ter discussie. De leden van de woongroep zijn het hier niet mee eens en hebben zich met de andere woongroepen en individuele huurders verenigd om het coöptatierecht te behouden. Er bleek nog een oude verenigingsstructuur te zijn waar nieuw leven in is geblazen. Ondersteuning vooral op het vlak van juridische en beleidsmatige mogelijkheden, overlegwet m.b.t. invloed op huurbeleid.	De Key
<i>Woongroepen F.Simonszstraat 38</i>	Groot pand doet dienst als studentenhuis. Eigenaar is door de gemeente aangeschreven, omdat de woningen niet als onzelfstandige woonruimten verhuurd mogen worden. Verhuurder is bezig met verbouwplannen. Hierbij is weinig tot geen aandacht voor de positie van de huurders. Met behulp van het WSWonen is een bewonersgroep/commissie opgericht. De huurders worden ondersteund om invloed op de planvorming te krijgen.	Langewaard Beheer / Lugt
<i>Koöperatieve Vereniging Oudezijds Voorburgwal 268</i>	Betreft 10 onzelfstandige wooneenheden aan de Oudezijds Voorburgwal 268. De fundering en het achterhuis van dit rijksmonument verkeren in zeer slechte staat. Ymere wil renoveren, zelfstandige wooneenheden realiseren en recht op coöptatie beëindigen. Ondersteuning en advisering geboden aan de vereniging en individuele huurders.	Ymere
<i>Bewonersgroep Montelbaanstraat 3-17</i>	Betreft 27 woningen. Huurders krijgen te maken met onderhoud / renovatie en uitkoop. Vergaderingen belegd met bewonersgroep en individuele adviezen.	Stadswacht BV
<i>Bewonerscommissie Flesseman</i>	Kortdurend advies over het organiseren van een overlegtraject met de woningcorporatie over het aanbrengen van een groendak op het complex. Behalve informatieverstrekking hoorde ook het in contact brengen met de bewonersvereniging de Halve Wereld van Ymere, een complex dat in 2011 een groendak kreeg, en een stedelijke groendakwerkgroep tot het advies.	Woonzorg Nederland

De beschrijvingen zijn summier. Het WSWonen houdt een veel gedetailleerdere registratie bij van zijn ondersteuningsactiviteiten in een speciaal daarvoor ontwikkeld registratiesysteem.

Participatie en empowerment

Participatie is een belangrijk thema voor de wijksteunpunten wonen. Het WSWonen Centrum heeft een participatiemedewerker in dienst die nauw samenwerkt met de bewonersondersteuners, die zelf ook participatieprojecten uitvoeren. Inzet is bewoners zodanig te adviseren, toe te rusten en te ondersteunen dat zij op eigen kracht kunnen overleggen en onderhandelen met de verhuurder en de overheid.

In 2011 zijn de volgende participatieprojecten uitgevoerd.

Participatieprojecten	
Project	Beschrijving
<i>Versterking en ondersteuning Huurdersvereniging Centrum</i>	Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (680 leden). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. WSWonen heeft in 2011 de intensieve ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Ook in 2011 is de nodige professionele aandacht besteed aan de <i>Huurbrief</i> , het leden- en relatieblad dat viermaal per jaar verschijnt. De <i>Huurbrief</i> draagt de standpunten van de vereniging uit. Daarnaast is redactionele ondersteuning verleend en geadviseerd bij het beheren van de website www.huurdersverenigingcentrum.nl . In januari 2012 viert Huurdersvereniging Centrum haar 10-jarig bestaan met een symposium.
<i>Voorlichting Overlegwet</i>	In 2011 is bij vrijwel alle contacten met bewonerscommissies voorlichting gegeven over hoe gebruik te maken van de Overlegwet. Hiermee bevordert het wijksteunpunt wonen effectief en volwassen overleg tussen de huurders en de verhuurders. De Overlegwet (ingegaan in januari 2009) is een belangrijke steun in de rug voor bewonersparticipatie.
<i>Gereedschapskist bewonerscommissies</i>	Om bewonerscommissies optimaal toe te rusten en hun zelfwerkzaamheid te stimuleren, heeft het WSWonen ook in 2011 praktisch bruikbare draaiboeken toegevoegd aan de digitale gereedschapskist voor bewonerscommissies. Informatie voor bewoners van gemengde complexen neemt toe in belang. Deze documenten staan op de website, www.centrum.wswonen.nl . Zie de linkerkolom.

Project	Beschrijving
<i>Vernieuwing Czaar Peterbuurt / bewonerskrantjes</i>	De vernieuwing in de Czaar Peterbuurt vordert gestaag. Eigen Haard gaat het volgende blok in de Czaar Peterstraat opknappen (Blok N51). Het WSWonen heeft voor de derde keer een informatiekrantje gemaakt om de bewoners voorafgaand aan het renovatieproces goed te informeren. Dit informatiekrantje komt tot stand door samenwerking van de bewonersondersteuner en de participatiemedewerker. In dit geval heeft de kersverse bewonerscommissie er ook een stempel op gedrukt. Dankzij het krantje is ook ditmaal de bewonersavond over de renovatie goed bezocht. Zes bewoners hebben zich aangemeld voor de commissie. Deze wordt ondersteund door het WSWonen bij het opzetten en voeren van het overleg met Eigen Haard.
Particuliere huurders en energiebesparing	Ook in 2011 hebben diverse bewoners die een woning huren van een particuliere verhuurder, advies gekregen over het opzetten van een succesvol overleg met de verhuurder over energiebesparing. Huurders en verhuurders waren echter veelal wat afwachtend gezien de invoering van het energielabel in het Woningwaarderingssysteem; deze is op 1 juli 2011 ingegaan. Daarnaast was het wachten op het convenant energiebesparing in de particuliere huursector.
<i>Huurdersparticipatie gemengde complexen</i>	In 2011 is de ondersteuningsvraag van huurders over hoe om te gaan met hun positie in gemengde complexen (koop/huur) gestaag toegenomen. Vooral waar woningcorporaties voornemens zijn hun meerderheidsbelang op te geven, zijn de huurders ongerust dat ze worden weggespeeld als ze in de minderheid komen. Het WSWonen ondersteunt commissies die met de Overlegwet in de hand meer invloed nastreven. Tevens helpt het WSWonen de bewonerscommissies bij het formuleren van een toekomstvisie op (een zo goed mogelijk niveau van) huurdersparticipatie binnen de vereniging van eigenaren. In 2012 wordt mede dankzij een extra subsidie een voorlichtingsproject gestart in de Nieuwmarktbuurt samen met Stadgenoot. In deze buurt wordt een derde van de voorraad te koop gezet. Ook Stadgenoot vindt het belangrijk de bewoners in een vroeg stadium bij de VvE te betrekken.
<i>Raadsconferentie over gemengde complexen</i>	In september 2011 hield de stadsdeelraad samen met het WSWonen een geslaagde raadsconferentie voor politici, ambtenaren, verhuurders en huurders over het belang van nauwe samenwerking tussen huurders en kopers in een gemengd complex. Op de website van het WSWonen is een uitgebreid verslag te vinden. N.a.v. deze raadsconferentie hebben de VVD en GroenLinks een motie ingediend om het WSWonen in staat te stellen de bewoners proactief voor te lichten (zie Huurdersparticipatie gemengde complexen).

Project	Beschrijving
<i>Kaderafspraken bewoners-participatie</i>	Het Amsterdams Volkshuisvestingsoverleg (AVO), een samenwerkingsverband van Huurdersvereniging Amsterdam, de woningcorporaties en de dienst WZS, heeft eind 2011 de besprekingen over de nieuwe stedelijke Kaderafspraken afgerond. Hierin is de Leidraad Participatie bij wijkvernieuwing en complexgewijze aanpak opgenomen. De bewonersondersteuners en de participatiemedewerker hebben een bijdrage geleverd aan de tekst. De nieuwe Kaderafspraken zullen in 2012 op de website van het WSWonen te vinden zijn.
<i>Platform ouderenhuisvesting oostelijke binnenstad</i>	Het Platform bestaat uit acht actieve bewoners en is in 2011 vier keer bijeen geweest. De inzet is het realiseren van meer ouderenwoningen in de wijk en de participatie van ouderen in dit proces. Het Platform zoekt naar geschikte locaties en lobbyt voor ouderenhuisvesting in leegstaande of leegkomende complexen (zoals Wittenburg) of bij toekomstige nieuwbouw. Platformleden nemen deel aan diverse bijeenkomsten over ouderenhuisvesting, bijvoorbeeld het symposium 'Blijvend wonen in Stadsdeel Centrum'. Tevens is het Forum Ouderenhuisvesting opgezet. Er zijn 2 grote forumbijeenkomsten geweest met respectievelijk 30 en 21 deelnemers en diverse voorbereidings- en evaluatiebijeenkomsten met 2 extern deskundigen. Er zijn vragenlijsten uitgezet en er zijn drie groepen gevormd met dezelfde belangen en behoeften. Het WSWonen biedt ondersteuning.
<i>Belangengroep Ouderenhuisvesting Jordaan (BOJ)</i>	De BOJ behartigt de belangen van ouderen in de Jordaan & Gouden Reael op het gebied van ouderenhuisvesting en voorzieningen en organiseert o.a. de jaarlijkse Ouderenmiddag die op 2 november 2011 heeft plaatsgevonden. Het thema was 'Oud worden in je eigen buurt'. De middag trok 85 bezoekers. De BOJ heeft bijeenkomsten bijgewoond over de woonservicewijken, de Ouderen Adviesraad Centrum en de wijkraad Jordaan & Gouden Reael. Ook heeft de BOJ actief bijgedragen aan de bijeenkomsten van het stadsdeel over de invulling van het gebied Groenmarkt na de verdwijning van de tijdelijke huisvesting van Bernardus. De BOJ heeft gepleit voor zoveel mogelijk sociale huurwoningen op die plek en niet al te groot (60 m ² volstaat), met het oog op de betaalbaarheid. Eind 2011 heeft de BOJ een klemmend beroep gedaan op Woonstichting De Key om de nog op te leveren 22 WIBO-woningen aan het Haarlemmerplein niet in de vrije aan te bieden. Het WSWonen en Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael bieden ondersteuning aan de BOJ.

Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2011 is nog een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de overige activiteiten.

- ***Beschrijving van de uitgevoerde voorlichtingsactiviteiten***

Tijdens de spreekuren, de woningopnames en vele telefonische contacten geeft het WSWonen advies en voorlichting aan zijn klanten. Daarnaast is begin mei 2011 de jaarlijkse Woonlastenkrant huis-aan-huis verspreid en zijn ook alle buurtkranten van de binnenstad van de nodige kopij voorzien.

In mei heeft het huurteam een informatiebrief gezonden aan zijn klanten, waarin informatie over de huurverhoging gegeven is. Met name zijn huurders gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli. Op 17 mei vond de jaarlijkse Huurverlagingsdag plaats. De Huurverlagingsdag is ontstaan als tegenhanger van de jaarlijkse huurverhoging. De ervaringen van de huurteams leren dat de huurprijzen in de Amsterdamse binnenstad het wettelijk maximum vaak overstijgen. Met het starten van een procedure bij de huurcommissie kan de huurprijs teruggebracht worden naar het maximaal redelijke niveau. Ook ernstig achterstallig onderhoud kan een reden zijn voor huurverlaging. Ook heeft het WSWonen informatie en advies gegeven op diverse informatie- en kennismakingsbijeenkomsten van de Huizen van de Buurt. O.a. op 10 juli in het Wertheimpark en op 24 september op de Dag van de Buurt in de Noorderspeeltuin (Jordaan).

- ***Buurtconferenties en excursies***

Op 1 juli heeft het WSWonen Centrum in samenwerking met het Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael ter gelegenheid van het nieuwe onderkomen op de Elandsgracht een buurtconferentie met excursies georganiseerd in de Zuid-Jordaan. Zestig bewoners, deelraadsleden en medewerkers van stadsdeel en corporaties bezochten projecten waar het Huis van de Buurt en het WSWonen bij betrokken zijn, zoals renovatie & enenergiebesparing, bewonerszelfbeheer & herinrichting openbare ruimte en ouderenhuysvesting.

Op 30 september is in samenwerking met het Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad een conferentie in de Czaar Peterbuurt georganiseerd. Na enkele introducties over de belangrijkste ontwikkelingen in de buurt, wandelden twee groepen van in totaal zo'n 50 mensen door de buurt. Deze bijeenkomst was bedoeld voor buurtbewoners en hen die werken in en met de buurt.

Op 25 november ten slotte vond de buurtconferentie Noord-Jordaan plaats. Meer dan zestig deelnemers, voornamelijk buurtbewoners, maar ook medewerkers van Ymere, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Osira, enkele stadsdeelpolitici en het WSWonen, trokken door de buurt. Gefocust werd op drie onderwerpen die de gemoederen in de buurt bezighouden: renovatie & terugkeerrecht, herinrichting & bewonerszelfbeheer in de openbare ruimte, en ouderenhuysvesting in de woonservicebuurt.

- ***Publiciteit / promotie***

Om de diensten van het WSWonen bekend te maken is onder de bewoners van de binnenstad huis-aan-huis een informatiekaart verspreid. Tevens zijn artikelen in de diverse buurtkranten verschenen en is de Woonlastenkrant 2011/2012 huis-aan-huis verspreid. Verder heeft het WSWonen een aantal bruikbare folders en brochures verspreid.

- ***Website / Digitale media***

In samenwerking met het stedelijk bureau WSWonen is een website ontwikkeld. Op de site www.wswonen.nl staat een uitleg over de activiteiten van de WSWonen en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar de WSWonen te bereiken zijn met vermelding van de spreekuurtijden. Ook is er

een rubriek "Veelgestelde vragen", en is er een link naar de website www.huurders.info. De website heeft begin 2011 een nieuw uiterlijk gekregen en is toegankelijker en meer gestroomlijnd geworden. Het WSWonen Centrum heeft een eigen plek op de stedelijke website. De redactie daarvan wordt door het WSWonen Centrum zelf verzorgd en de website is ook direct te bereiken via de URL www.centrum.wswonen.nl. In 2011 zijn 27 nieuwsberichten op de website geplaatst. Tevens verzorgt het WSWonen redactionele ondersteuning ten behoeve van de website van Huurdersvereniging Centrum. Ook wordt ondersteuning geboden bij het technisch beheer van de website.

Mede dankzij het WSWonen is medio 2011 een webportal van de Huizen van de Buurt online verschenen. Via www.huisvandebuurt.nl kan doorgeklikt worden naar de in het Huis van Buurt opererende organisaties. Ook is een handig spreekurenoverzicht te downloaden.

In juni 2011 hebben de wijksteunpunten wonen in stedelijk verband een Facebook gemaakt. Hierop zijn een aantal nieuwsberichten verschenen. Zie <http://www.facebook.com/wswonen>.

Het WSWonen Centrum heeft een eigen Twitteraccount: www.twitter.com/WSWonenCentrum. In 2011 zijn tientallen nieuwstweets gepost. Inmiddels hebben zich al ruim 200 mensen aangemeld als "Follower".

In juni, oktober en december 2011 heeft het WSWonen Centrum een digitale nieuwsbrief verzonden. DigitaalNieuws is ook te lezen via de website www.centrum.wswonen.nl (zie linker kolom).

- ***Bijeenkomsten en scholingen***

Medewerkers van het WSWonen hebben in 2011 aan de volgende bijeenkomsten en overleggen deelgenomen: stedelijk huur- en woonsprekuren overleg, stedelijk bewonersondersteunersoverleg, stedelijk participatiemedewerkersoverleg, stedelijk coördinatorenoverleg WSWonen, stedelijk werkgeversoverleg WSWonen, bestuurs- en ledenvergaderingen Huurdersvereniging Centrum, ledenvergaderingen Huurdersvereniging Amsterdam, overleg met het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en het Amsterdams Energieteam, overleg met sociaal raadslieden en met adviseurs Loket ZeS, Wijkraad Jordaan & Gouden Reael (het Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael heeft hierin een zetel) en diverse overleggen met de Huizen van de Buurt / Wijkcentra.

Tevens zijn er zeer regelmatig contacten geweest met (beleids)medewerkers van de Huurcommissie, het stadsdeel Centrum, de gemeentelijke dienst Wonen Zorg en Samenleven en het gemeentelijk Bureau Monumenten & Archeologie.

Medewerkers van het WSWonen hebben de volgende scholingen en voorlichtingsbijeenkomsten bijgewoond: scholing nieuwe medewerkers WSWonen, training effectief beïnvloeden en onderhandelen, scholing huurrecht/woonruimteverdeling, scholing wijzigingen woningwaarderingssysteem i.v.m. invoering van het energielabel. Twee medewerkers hebben de praktijkgerichte leerlijn voor bewonersondersteuners van de HvA gevolgd. Drie medewerkers hebben deelgenomen aan een tweedaagse training Energieprestatieadvies. Twee medewerkers hebben vervolgens het Cito examen met goed gevolg afgelegd en zijn in het bezit van een Bewijs van Vakbekwaamheid 'Opname Energietabel woningbouw'. Intern heeft het WSWonen ook diverse bijeenkomsten en casusbesprekingen georganiseerd.

- ***Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam***

Het WSWonen heeft met de Hogeschool van Amsterdam een samenwerkingsverband. In de eerste helft van 2011 heeft een student van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding sociaal- en juridische dienstverlening, in het kader van haar stage onderzoek gedaan naar misleiding bij zogenaamde tijdelijke huurovereenkomsten. Twee vierdejaars studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben een onderzoek uitgevoerd naar de werking van de Regionale Huisvestingsverordening en de doelmatigheid en wijze van handhaving. De twee onderzoeksrapportages zijn te downloaden via de website www.wswonen.nl/centrum (knopje "documenten" linker kolom).

- ***Leegstandsonderzoek***

Eind 2010 heeft de deelraad stadsdeel Centrum besloten dat het WSWonen onderzoek gaat doen naar leegstand in de Amsterdamse binnenstad. Hiervoor is in januari 2011 een plan van aanpak ingediend bij het dagelijks bestuur van het stadsdeel. Eind april heeft het dagelijks bestuur een subsidiebeschikking afgegeven, waarna het onderzoek van start is gegaan. Het WSWonen heeft speciaal hiervoor een medewerker aangesteld en in mei een begeleidingscommissie opgericht. Deze begeleidingscommissie is in 2011 tweemaal bij elkaar gekomen. In november heeft de deelraad ingestemd met verlenging en uitbreiding van het onderzoek en hiervoor ook extra geld uitgetrokken. In het voorjaar van 2012 zal het onderzoek zijn afgerond.

- ***Aantal bijgewoonde zittingen bij de huurcommissie en kantonrechter***

In het kalenderjaar 2011 hebben de medewerkers van het WSWonen Centrum 111 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het huurteam de belangen van de huurder. In 2011 zijn 10 nieuwe procedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het WSWonen optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het WSWonen ook huurders vertegenwoordigd door of namens wie in 2010 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- ***Tevredenheidsmeting***

In het najaar van 2011 heeft het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder de cliënten van de wijksteunpunten. In december 2011 verschenen de onderzoeksrapportages "*Excellent service*" – *Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren*" en "*Hartstikke goed werk!*" – *Mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam*". Wederom was de mate van tevredenheid van de cliënten van het WSWonen erg hoog. De onderzoeksrapporten staan op de website www.wswonen.nl (onder publicaties).

- ***Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds***

Via de wijksteunpunten kunnen huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. In 2011 heeft het WSWonen Centrum 50 verwijzingen afgegeven voor dit fonds. In 2010 waren dat er nog 79. Het WSWonen heeft in 2011 minder verwijzingen kunnen afgeven, omdat het budget dat niet toeliet. De gestarte procedures waren ingewikkelder van aard en daardoor kostbaarder. Stadsdeel Centrum heeft voor 2011 een budget van € 15.000,- aan het proceskostenfonds beschikbaar gesteld. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit. Dit verslag wordt gepubliceerd op www.wswonen.nl (onder publicaties).

- ***Aantal signaleringen of doorverwijzingen naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag***

Het jaarverslag 2011 van het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag zal begin 2012 verschijnen. In 2011 zijn 110 meldingen van huurders uit het centrum binnengekomen. Het merendeel van deze meldingen is via het WSWonen gedaan. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag zet de gevallen van ongewenst verhuurgedrag in Amsterdam op een rij en zoekt mogelijkheden tot aanpak en verbetering. In lastige situaties biedt het Meldpunt ook ondersteuning. Het Meldpunt onderneemt geen actie zonder instemming van de huurder en gaat vertrouwelijk om met informatie.

- ***Klachtenreglement***

Er bestaat een stedelijk klachtenreglement voor de wijksteunpunten wonen. Dit reglement is te downloaden via de WSWonen website. De klachtenrapportage maakt onderdeel uit van het stedelijk jaarverslag dat begin 2012 zal verschijnen. In het kalenderjaar 2011 is één klacht ingediend bij het WSWonen Centrum. De klacht was gebaseerd op een gerucht en bleek ongegrond.

8. Signaleringen

Via het stedelijke registratieprogramma kunnen alle medewerkers van de wijksteunpunten wonen signaleringen doen. Zo kunnen trends en ontwikkelingen op de woningmarkt worden waargenomen. Desgewenst kan actie ondernomen worden om ongewenste ontwikkelingen tegen te gaan. De belangrijkste signaleringen in 2011 hebben betrekking op intimidatie / ongewenst verhuurgedrag, onrechtmatige huuropzeggingen, exorbitante huurverhogingen, het uitblijven van onderhoudswerkzaamheden, slecht geïsoleerde woningen, extreem hoge bijkomende kosten, misleidende (tijdelijke) huurovereenkomsten en illegale short stay aan toeristen. Het overzicht van 2011 omvat in totaal 178 meldingen en signaleringen. Hieronder een uiteenzetting van de meest voorkomende (niet op volgorde).

- ***Extra punten in woningwaarderingssstelsel***

Het besluit van het Kabinet aan het woningwaarderingssstelsel 15 tot 25 basispunten toe te voegen heeft de nodige bezorgdheid en onrust opgeleverd. De huurdersverenigingen zijn een gezamenlijke actie gestart via de website www.huurdersbedonnerd.nl. Per 1 oktober 2011 zijn de extra waarderingpunten door middel van een Algemene Maatregel van Bestuur ingevoerd. De Nederlandse Woonbond en Huurdersvereniging Amsterdam zijn, nadat de kort gedingprocedure tegen de Staat was verloren, een bodemprocedure gestart om de maatregel vernietigd te krijgen. Vooralsnog maken zowel particuliere verhuurders als woningcorporaties volop gebruik van de extra punten, waarmee bij mutaties een veel hogere huurprijs bedongen wordt. Soms bedraagt de huursprong enkele honderden euro's, wanneer woningen met deze extra punten in de vrije sector belanden.

- ***Invoering Europese inkomensgrens sociale huurwoningen***

Bezorgdheid en onrust waren er ook tegen de invoering van de inkomensgrens (per 1 januari 2011) van €33.600 voor nieuwe huurders van corporatiewoningen. Voor een groep woningzoekenden betekent dit dat zij niet meer in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. De Woonbond roept op praktijkvoorbeelden te melden via www.ikwilookwonen.nl.

- ***Verdwijnen Woningnetkrant***

In juni 2011 is de papieren versie van de Woningnetkrant voor het laatst verschenen. Er is onder woningzoekenden veel onduidelijkheid over de vraag waar zij voor hulp bij het zoeken terecht kunnen. De wijksteunpunten wonen hadden aan de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) voorgesteld om speciale spreekuren bij de wijksteunpunten te gaan houden. Hoewel de AFWC in eerste instantie positief reageerde, hebben de woningcorporaties toch besloten de dienstverlening zelf op zich te nemen. Desalniettemin hebben wij diverse malen moeten constateren dat woningzoekenden bij de kantoren van de corporaties zijn heengezonden.

- ***Weigeren huurder door woningcorporaties***

Woningcorporaties Stadgenoot, de Key en Ymere hebben geweigerd een huurovereenkomst af te sluiten met een huurder op basis van een afgegeven verhuurdersverklaring. Huurder werd in het verleden beschuldigd van onderhuur. Dit had Eigen Haard aangegeven op de verhuurdersverklaring. Huurder heeft altijd ontkend te hebben onderverhuurd en er is ook geen gerechtelijk vonnis waarin de onderverhuur is vastgesteld. De corporaties blijken geen geschreven beleid te hebben ten aanzien het wel of niet afwijzen van kandidaathuurders. De betreffende huurder heeft samen met het WSWonen een klacht ingediend bij de Klachtencommissie Toewijzing Corporatiewoningen Amsterdam (KTCA). Het wachten is nog op de uitspraak.

- ***Overtredingen bij woonruimtebemiddeling***

Commerciële woonruimtebemiddelaars zijn zeer actief in de binnenstad en overtreden met regelmaat de wet- en regelgeving. De huurprijzen bedragen meer dan het wettelijk maximum, terwijl het veelal geen vrije sectorwoningen zijn. Ook worden deze woningen vaak gemeubileerd verhuurd, waarbij een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening wordt gebracht. Met name expats zijn een gemakkelijk slachtoffer van de bemiddelingsbureaus, omdat zij de Nederlandse wet- en regelgeving niet of slecht kennen.

- ***Extreem hoge bijkomende kosten***

In toenemende mate worden vergunningsplichtige huurwoningen gemeubileerd en gestoffeerd verhuurd. Hiervoor brengt de verhuurder vaak een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening. Tezamen met andere bijkomende kosten bedraagt het voorschotbedrag vaak een aantal honderden euro's. Dergelijke onredelijke voorschotbedragen worden vooral door de commerciële woonruimtebemiddelaars bedongen. De verordening op de Woning- en kamerbemiddelingsbureaus verbiedt dergelijke bedingen niet. Het WSWonen heeft bij de gemeente Amsterdam aangedrongen op aanscherping van de regelgeving. In januari 2012 heeft Huurdersvereniging Centrum, met input van het WSWonen, een inspraakreactie op de concept "Verordening woning- en kamerbemiddelingsbureaus" ingezonden. In deze verordening is de bepaling opgenomen dat het voorschotbedrag ten aanzien van de bijkomende kosten in redelijke verhouding moet staan tot de werkelijke kosten.

- ***Huuropzeggingen als gevolg van huurverlagingsprocedures***

Met grote regelmaat komt het voor dat huurders een huuropzegging van hun verhuurder ontvangen, kort nadat zij een huurverlagingsprocedure bij de huurcommissie zijn gestart. De argumenten die in de opzeggingsbrief worden genoemd, zijn vaak ver gezocht. Meermalen ging de huuropzegging gepaard met intimidatie en in enkele gevallen maakte de verhuurder zich schuldig aan eigenrichting. Het WSWonen en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag hebben de nodige bijstand aan huurders moeten verlenen.

- ***Huuropzeggingen bij renovaties***

Steeds vaker blijken verhuurders de huurovereenkomst te willen beëindigen vanwege een aankomende renovatie. Vanwege de hoge kosten van een geplande renovatie zou de huurovereenkomst niet langer kunnen worden voortgezet. Recht op terugkeer na de renovatie is soms een optie, maar dan wel tegen een veel hogere huurprijs. Hiervan is zowel bij particuliere verhuurders als woningcorporaties sprake.

- ***Tijdelijke huurovereenkomsten***

Veelvuldig krijgen huurcontracten het etiket "van tijdelijke duur" opgeplakt, terwijl het juridisch gezien huurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn. Bij huurders wordt de indruk gewekt dat voortzetting van de huurovereenkomst geheel aan de verhuurder is. Er is een aantal standaard huurcontracten in omloop waarin deze misleidende bepaling is opgenomen. Ook zogenaamde gebruiksovereenkomsten, ook wel antikraak genoemd, komen regelmatig voor. Indien huur gevraagd wordt, kan van een gebruiksovereenkomst wettelijk gezien geen sprake zijn.

- ***Toename leegstand***

Hoewel cijfers nog ontbreken, blijkt leegstand van huurwoningen in toenemende mate voor te komen. Ook bij woningcorporaties die hun te koop aangeboden woningen niet gemakkelijk verkocht krijgen. Dit speelde onder andere op Wittenburg in de oostelijke binnenstad (Eigen Haard). In de particuliere sector is de leegstand onvoldoende in kaart gebracht. De vrees bestaat dat de leegstand zal toenemen met de op 1 oktober 2010 in werking getreden *Wet kraken en leegstand*. Huurdersvereniging Centrum heeft bij het stadsdeel gepleit voor een leegstandsonderzoek. De deelraad heeft dit voorstel aangenomen en het WSWonen is in juni 2011 gestart met een leegstandsonderzoek, dat in het voorjaar van 2012 zal zijn afgerond.

- ***Te hoge aanvangshuren bij woningcorporatie Ymere***

Sinds een aantal jaren kent het huurteam een actieve benadering van nieuwe huurders van corporatiewoningen. Desgewenst doet het huurteam een woningopname en stelt een puntentelling op. Woningcorporaties streven in de Amsterdamse binnenstad naar maximale huurharmonisatie. Met de corporaties zijn afspraken gemaakt om in onderling overleg tot overeenstemming te komen, wanneer de huurprijs te hoog is. Dit om onnodige juridische procedures te voorkomen. Met name bij Ymere blijkt de aanvangshuurprijs vaak te hoog. In 2011 zijn ruim tien huurverlagingen bij Ymere gerealiseerd. In een aantal gevallen was daarvoor een uitspraak van de huurcommissie nodig.

- ***Hoge stookkosten bij collectieve verwarmingsinstallaties***

In een aantal wooncomplexen in de binnenstad zijn huurders geconfronteerd met een enorme naheffing van de stookkosten. Het betreft hier collectieve verwarmingsinstallaties met veel warmteverlies en een laag rendement. Het WSWonen is samen met het Energieteam in overleg getreden. Samen met de huurders en de verhuurder zal geprobeerd worden om energiebesparende maatregelen te realiseren.

- ***Monumentenhuren***

Voor Rijksmonumenten en onder voorwaarden voor woningen gelegen in een van Rijksweg beschermd stads- of dorpsgezicht kan een hogere huurprijs gevraagd worden. Veel verhuurders maken daar gebruik van. Regelmatig komt het voor dat ten onrechte een toeslag in rekening wordt gebracht. Het huurteam heeft in 2011 een aantal procedures bij de huurcommissie moeten voeren om de monumententoeslag ongedaan te maken. In samenwerking met Bureau Monumenten en Archeologie heeft het WSWonen een document opgesteld waarin helder uiteengezet is wanneer een monumententoeslag toegepast mag worden (zie www.centrum.wswonen.nl).

De rechtbank Amsterdam hanteert een geheel andere methode dan de huurcommissie om de maximale huurprijs van Rijksmonumenten vast te stellen. De huurcommissie past het woningwaarderingssysteem toe met een opslag van 30%, terwijl de rechtbank de maximale huurprijs baseert op de verkrijgings- en investeringskosten. Dit leidt in de praktijk tot veel onduidelijkheid en onvrede bij huurders. De rechtbank heeft desgevraagd laten weten haar beleid pas te zullen herzien, als er landelijke wetgeving over de huurprijsberekening van Rijksmonumenten komt. Het Kabinet heeft nieuwe wetgeving in het vooruitzicht gesteld, maar nog niet vertaald in een voorstel aan de Tweede Kamer.

- **Hoge contract- en administratiekosten**

Verhuurders bedingen bij het afsluiten van nieuwe huurovereenkomsten een vergoeding voor de kosten van administratie en het opstellen van een huurcontract. Sinds een aantal jaren is het niet meer mogelijk deze kosten op redelijkheid te laten toetsen door de huurcommissie. Begin 2009 tikte de Amsterdamse kantonrechter woningstichting Ymere op de vingers, omdat deze te hoge kosten in rekening had gebracht bij de nieuwe huurder. Ymere ging in beroep, maar werd ook door het Amsterdams Gerechtshof in het ongelijk gesteld. Op verzoek van Ymere gaat de Hoge Raad zich begin 2012 uitspreken over de redelijkheid van de contract- en administratiekosten. Een kleine dertig nieuwe huurders van Ymere uit de binnenstad hebben zelf een vordering ingesteld bij de kantonrechter, met financiële steun van het Emil Blaauw proceskostenfonds. Per 1 januari 2012 hebben de corporaties de contract- en administratiekosten gematigd.

- **Geen controle huurprijs vergunningsplichtige woningen door de dienst WZS**

In antwoord op een vraag van het WSWonen geeft de dienst Wonen Zorg en Samenleven aan dat zij de overeengekomen huurprijs van vergunningsplichtige woningen niet controleert. De verhuurder mag dus van de gemeente Amsterdam ongestraft vragen wat hij of zij wil, ook al is de woning vergunningsplichtig in de zin van de Partiële Regionale Huisvestingsverordening. Het vermoeden bestaat dat door gebrek aan controle veel huurwoningen weglekken uit de betaalbare woningvoorraad. Het WSWonen heeft deze kwestie aangekaart bij de dienst WZS. Dit heeft geleid tot plaatsing van het volgende zinnetje op alle nieuwe huisvestingsvergunningen: *“Wilt u weten of de huur in orde is? Vraag het wijksteunpunt wonen voor gratis advies: www.wswonen.nl”*.

- **Terugloop aantal door de dienst WZS afgegeven huisvestingsvergunningen**

Er zijn in 2011 veel minder woningen vrijgekomen in vergelijking tot voorgaande jaren. Waren het er in 2010 nog 1.093, in 2011 heeft de dienst Wonen Zorg en Samenleven slechts 870 huisvestingsvergunningen in stadsdeel Centrum afgegeven. Dit is een daling van ruim 20%. De verwachting voor 2012 is dat het aantal nog verder zal afnemen. Vanwege deze daling heeft het huurteam minder nieuwe huurders kunnen benaderen en zijn ook minder toetsingsprocedures bij de Huurcommissie gestart.

- **Short stay verhuur ten behoeve van expats en toeristen**

In het centrum van Amsterdam blijkt een groot aantal woningen voor een zeer korte periode aan expats en toeristen te worden verhuurd. In 2009 hebben de gemeente Amsterdam en het stadsdeel Centrum nieuw beleid ontwikkeld om dit in te perken. Onderdeel van dit beleid is een vergunningstelsel. Onder tussen komen bij het WSWonen veel klachten binnen over short-stayverhuur. Het betreft met name geluidsoverlast. De handhaving door de gemeente en het stadsdeel laat tot op heden veel te wensen over. Vaak is er een bewijslastprobleem om overtredingen aan te pakken. In 2012 zal de evaluatie van het short-staybeleid in de gemeenteraad besproken worden.

- **Achterstallig onderhoud**

Hoewel geen nieuwe signalering, er blijft sprake van langdurig achterstallig onderhoud en slechte communicatie rond het verhelpen van onderhoudsklachten, ook door woningcorporaties. Het WSWonen tracht huurders zo goed mogelijk te adviseren en te ondersteunen op dit punt. Als partijen er onderling niet uitkomen, wordt een procedure bij de huurcommissie of de rechtbank overwogen.

9. Maatschappelijk effect

Om het maatschappelijk effect van integrale huurdersondersteuning te bereiken, waarbij huurders bij één loket een compleet aanbod van hulp-/ dienstverlening en ondersteuning op het gebied van wonen en huren kunnen krijgen, zijn met het stadsdeel Centrum de volgende producten overeengekomen:

- A. Informatie & Advies;
- B. Ondersteuning huurders;
- C. Activeren, bevorderen, verbeteren participatie van huurders;
- D. Ondersteuning huurdersgroepen en Huurdersvereniging Centrum;
- E. Ondersteuning huurdersparticipatie;
- F. Signalering.

Over al deze producten is in dit jaarverslag uitgebreid gerapporteerd. Met de diensten van het WSWonen is een groot aantal huurders in het stadsdeel Centrum bereikt en hebben zij ook de vruchten daarvan kunnen plukken. Dit loopt uiteen van bekendheid met de regelgeving, bewustwording van de rechtspositie van de huurder, het zakelijk en efficiënt communiceren met de verhuurder en het zo nodig voeren van procedures tot het zich organiseren en participeren in een bewonersgroep. De ondersteuning leidt in de meeste gevallen ook tot een direct en concreet resultaat. Te denken valt daarbij aan het verkrijgen van een huurverlaging, het verholpen krijgen van achterstallig onderhoud, het verkrijgen van geriefsverbeteringen of het verkrijgen of behouden van een huurovereenkomst. Huurders die participeerden in groepsverband, hebben met ondersteuning van het WSWonen een meer gelijkwaardige positie verkregen tegenover hun verhuurder.