

## **Activiteitenverslag WSWonen Oud- Zuid en Zuideramstel 2011**

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoud</b>                                          | <b>2</b>  |
| <b>Inleiding</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>Samenvatting</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>Organisatie</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>Werkterreinen</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>Personeel</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>Oud-Zuid voorlichting en hulpverlening</b>          | <b>6</b>  |
| <b>Zuideramstel voorlichting en hulpverlening</b>      | <b>7</b>  |
| <b>Geheel Zuid</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>Bewonerscommissies</b>                              | <b>10</b> |
| <b>Ondersteuning Huurdersverenigingen</b>              | <b>15</b> |
| <b>Participatiebevordering</b>                         | <b>16</b> |
| <b>Signaleringen</b>                                   | <b>17</b> |
| <b>Eigenaar-bewoners en Verenigingen van Eigenaren</b> | <b>18</b> |
| <b>Bedrijfsruimte (artikel 290)</b>                    | <b>19</b> |
| <b>Energie</b>                                         | <b>20</b> |
| <b>Tot slot</b>                                        | <b>21</b> |
| <b>Bijlage Kwartaalcijfers Zuid 2011</b>               |           |



WSWonen Zuid kantoor G Doustraat

## **Inleiding**

Goed geïnformeerd zijn van huurders levert minder ruis op in het contact tussen huurder en verhuurder. Het voorkomt onnodige conflicten en zorgt ervoor dat de huurder op een gelijk speelveld komt met de verhuurder.

Minister Spies zegt over het verschil in positie tussen huurder en verhuurder in een brief d.d. 17 januari 2012 aan de kamer:

Het huren van een woning voorziet in een eerste levensbehoefte. De marktpositie van huurder en verhuurder is daarbij ongelijk: er is op veel plaatsen nog steeds sprake van een schaarste aan (betaalbare) huurwoningen, waardoor een huurder bij het aangaan van een huurcontract in een ongunstiger onderhandelingspositie verkeert dan een verhuurder. Maar ook in een ontspannen markt heeft een zittende huurder behoefte aan huurbescherming. Zonder deze bescherming zou de huurder telkens bij het aflopen van een huurtermijn opnieuw met de verhuurder moeten onderhandelen over de huurvoorwaarden. Hij is daarbij in een zwakkere onderhandelingspositie dan de verhuurder, omdat hij te maken heeft met hogere transactiekosten (materiële en immateriële kosten, waaronder verhuis- en inrichtingskosten).

Om een gelijk speelveld te bereiken is het van belang dat huurders weten wát die rechten -en plichten- inhouden en hoe je daar vorm aan kunt geven. Als huurder ben je met dit onderwerp niet dagelijks bezig, in tegenstelling tot een groot deel van de verhuurders. Het Wijksteunpunt Wonen (WSWonen) werkt vanuit het perspectief van de bewoner en staat hem dus bij in het maken van keuzes op het terrein van huisvesting met informatie, advies en ondersteuning.

In Zuid is er in 2011 hard aan deze opdracht gewerkt. Tegelijkertijd heeft er een reorganisatie plaats gevonden waarbij de WSWonen Zuideramstel en Oud-Zuid zijn opgegaan in het samenwerkingsverband van het WSWonen Zuid. In overleg met het stadsdeel wordt er één activiteitenverslag gemaakt. Dit ligt hier voor u.

## **Samenvatting**

De behoefte aan een vraagbaak voor huurders is onverminderd groot. Het WSWonen neemt deze rol op zich en stuurt waar mogelijk aan op preventie en het zelf oplossen van problemen. De reikwijdte van het WSWonen in Zuid is groot. Er is in 2011 contact geweest met 2150 huishoudens. Daarnaast zijn er 28 bewonerscommissies ondersteund of geïnformeerd en hebben mensen met een nieuwe huisvestingsvergunning informatie gekregen over de regels in zake de huurhoogte en servicekosten.

In sommige gevallen is het nodig geweest procedures te voeren. Dit betreft een klein aandeel van de opgepakte zaken. Enige correspondentie of advies is soms afdoende. Er zijn ruim 620 zaken gestart. De laatste jaren is dit een stabiel aantal, na een daling in het nabije verleden. Gemiddeld werd 85% van de zaken positief afgerond. Dit kan zijn doordat er bijvoorbeeld huurverlagingen worden uitgesproken of onderhoudsgebreken verholpen worden of omdat huurder en verhuurder alsnog tot overeenstemming komen.

De nieuwe huurverlagingen die in 2011 tot stand zijn gekomen in Zuid, voor zo ver wij de uitspraken uiteindelijk hebben ontvangen, bedragen tezamen ruim 18.600 euro per maand bij 188 procedures. Daarbij komen nog eens de bedragen voor het voorkomen van onterechte huurverhogingen en restituties van onterecht in rekening

gebrachte bedragen. Naast het helpen oplossen van niet-materiële vraagstukken, voorkomt het werk van het WSWonen Zuid dus al gauw het enkele tonnen teveel betalen van huurpenningen in dit stadsdeel, zonder de effecten uit het verleden verder door te rekenen.

Nieuw werk op het terrein van energiezuinigheid van woningen is door het WSWonen in de steigers gezet. Zowel nieuwe technieken –het kundig gebruik van een warmtebeeldcamera- als mogelijkheden om in overleg tussen huurder en verhuurder tot oplossingen te komen worden hierin betrokken. Ook het werk voor eigenaar-bewoners kende –in opdracht van stadsdeel Zuid- een goede uitbreiding met nu naast basiscursussen ook een goed bezocht inloopspreekuur. Anderzijds roept de, in opdracht van het stadsdeel, te verminderen ondersteuning van de huurdersverenigingen de vraag op of hier nog aan de stedelijk vastgestelde basistaak voor het WSWonen voldaan wordt.

## **Organisatie**

WSWonen Zuideramstel en Oud-Zuid met respectievelijk het ASW en het Wijkcentrum Ceintuur als werkgever zijn in 2011 een samenwerking aangegaan. Het werk wordt nu uitgevoerd onder de vlag van het WSWonen Zuid.

Als gevolg van deze samenwerking heeft er een herverdeling van de coördinatie-activiteiten plaatsgevonden en zijn bij kleinere werkgebieden functies voor het gehele stadsdeel bij één medewerker ondergebracht. Op andere terreinen wordt juist de kennis gedeeld en werkwijzen geharmoniseerd.

Vooruitlopend op de bezuinigingen die ons vooral in 2012 raken, zijn twee kantoorlocaties opgeheven en de teams samengevoegd. Het jaar 2011 werd ook gekenmerkt door een ongekend hoog ziekteverzuim, opgevangen door de overige medewerkers, tijdelijke krachten en de vliegende keep van de WSWonen.

Het WSWonen Oud-Zuid kende tot en met 2011 een stuurgroep, bestaande uit betrokken bewoners namens huurdersverenigingen, de vrijwilligerswoonsprekuren en wijkraden. Als onderdeel van de samenwerking tussen Zuideramstel en Oud-zuid werden voor de stuurgroepbijeenkomsten ook de betrokkenen uit Zuideramstel uitgenodigd. De stuurgroep is eind 2011 opgeheven bij het oprichten van een nieuwe begeleidingscommissie voor het gehele WSWonen Zuid. De begeleidingscommissie houdt een vinger aan de pols en geeft adviezen op diverse onderdelen van het werk van het WSWonen Zuid. Het stadsdeel schoof in 2011 met regelmaat bij de stuurgroep aan en zal dit in 2012 ook bij de begeleidingscommissie doen.

Ondanks de straffe tegenwind als gevolg van bezuiniging en reorganisatie is er nieuw werk in de steigers gezet. Het eigenaar-bewonersspreekuur kent een goede start en het bedrijfsruimtespreekuur is zojuist opgezet. De energiecheck is verder ontwikkeld, stedelijk uitgedragen en binnen het werkproces en de registratiesystemen ingepast.

Het WSWonen Zuid staat niet op zich; het is ingebed in de stedelijke structuur en afspraken rondom de Wijksteunpunten Wonen. Het Stedelijk Bureau WSWonen, ondergebracht bij het ASW, vervult hierin een spilfunctie. Het organiseert bijeenkomsten per werksoort en draagt zorg voor opleidingen, informatievoorziening,

registratiesystemen enzovoort. Hierdoor wordt er weinig onnodig dubbel gedaan in de wijksteunpunten: wat centraal beter kan, gebeurt daar.

## **Werkterreinen**

Het stedelijk convenant Wijksteunpunten Wonen benoemt de basistaken die het WSWonen vanuit bewonersperspectief oppakt. Het gaat hier om de volgende taakgebieden:

- 1) Voorlichting en hulpverlening
- 2) Bewonersondersteuning
- 3) Collectieve belangenbehartiging op stadsdeel- en/of wijkniveau
- 4) Ondersteuning en bevordering van participatie bij wonen in de brede zin
- 5) Signalering

Daarnaast heeft het WSWonen Zuid nog enkele specifieke structurele taken bovenop de basistaken:

- informatie en advies voor bewonersleden van verenigingen van eigenaren
- informatie en advies voor 'kleine' artikel 290 bedrijfsruimtehuurders.

Verder lopen er enkele tijdelijke projecten te weten:

- energiemeting Olympia
- energiechecks verbetering en verdere implementatie
- pilot gevelscan tbv eigenaar-bewoners en bewonerscommissies (vnl 2012)
- ondersteuning van enkele bewonerscïe's boven de basistaak (gefinancierd door corporaties)

## **Personeel**

De functies van de medewerkers zijn niet altijd zonder meer te koppelen aan een basistaak; het werk loopt door de verschillende basistaken heen. Globaal genomen kunnen we stellen dat het huurteam de voorlichting en hulpverlening voor zijn rekening neemt en de bewonersondersteuners de collectieve bewonersondersteuning. De individuele zaken worden meer en meer bij het huurteam ondergebracht om de bewonersondersteuners te ontlasten. Binnen het huurteam wordt er de laatste jaren meer nadruk gelegd op het bredere huurrechtconsulentenwerk, dat ingewikkelder is dan het werk op het terrein van het huurprijsrecht. Dit laatste taakgebied is voorgaande jaren minder groot geworden, het huurrecht is centraler komen te staan in de informatiebehoefte en de huisvestingsproblematiek van huurders in Zuid.

In de loop van 2011 is de personeelssterkte op diverse terreinen flink verminderd. Zo is de coördinatie teruggebracht van 1,83 FTE bij aanvang van het jaar naar 1,17FTE aan het einde. Ook het huurteam is fors kleiner geworden. Was er bij aanvang van het jaar meer formatie dan afgesproken met het stadsdeel (6,9FTE), aan het einde was dit minder om zo, in overleg met het stadsdeel, toe te krimpen naar de beoogde bezetting.

|                                   | FTE 31-12-2011 | FTE Aanbod 2012 |
|-----------------------------------|----------------|-----------------|
| huurprijs/huurrecht               | 5,70           | 4,75            |
| bewonersondersteuner/bouwkundige  | 1,90           | 2,00            |
| participatie                      | 0,30           | 0,72            |
| ondersteuning belangenbehartiging | 0,50           | 0,17            |
| administratie                     | 0,40           | 0,39            |
| VvE/Winkel                        | 0,45           | 0,45            |
| coördinatie                       | 1,17           | 1,17            |
|                                   |                | Buiten aanbod   |
| projecten/overig                  | 0,60           | 0,70            |
| totaal                            | 11,02          | 10,35           |

Naast deze bezetting werd er in 2011 gebruik gemaakt van een externe partij om mede vorm te geven aan het Verenigingen van Eigenaren-werk. Ook het bedrijfsruimtehuurderswerk werd deels door iemand buiten de personeelsbezetting verzorgd.

### **Oud-Zuid voorlichting en hulpverlening**

In Oud-Zuid werden tot in het najaar 4 wekelijkse spreekuren gedraaid, waarvan 2 vrijwilligersspreekuren ondersteund door het WSWonen. Einde 2011 is dit teruggebracht tot 2 vrijwillige spreekuren en 1 gedraaid door de vaste bezetting. Het spreekuur van de vaste bezetting duurt 3 uur en word uitstekend bezocht. Daarnaast is de telefonische bereikbaarheid goed geregeld. Daar waar de telefoon niet opgenomen kan worden, wordt binnen maximaal 2 werkdagen teruggebeld als mensen de moeite nemen het antwoordapparaat in te spreken. Er zijn voldoende mogelijkheden om op afspraak te werken.

Er is een standaard afsprakenmodel voor de prestaties van het WSWonen voor individuele ondersteuning van huurders. Dit model kent per FTE een verwacht aantal contacten, spreekuurbezoekers, actieve benaderingen, opnamen en procedures. De formatie van het huurteam in Oud-Zuid, op basis waarvan de afspraken zijn gemaakt, bedroeg 4,1FTE.

In tabel 1, 1<sup>e</sup> kolom zijn de prestatieafspraken weergegeven. De 2<sup>e</sup> kolom geven de bereikte aantallen weer die toerekenbaar zijn aan Oud-Zuid, de laatste kolom geeft contacten aan die door de integratie van de systemen niet meer toebedeeld konden worden aan Zuideramstel of Oud-Zuid maar wel in stadsdeel Zuid zijn gerealiseerd. De cijfers in dit verslag kunnen iets afwijken van de stedelijke cijfers en de cijfers in de bijlage omdat deze eerder gegenereerd zijn en er nog aanvullingen op latere datum zijn verwerkt. Dit beïnvloed het algemene beeld niet.

|                    | Prestatieafspraken<br>2011, 4,1 FTE | Gerealiseerd (05-1-<br>2012) | Zuid buurt<br>onbekend |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------------|
| Totaal contacten   | 3905                                | 4864                         | 336                    |
| Spreekuurbezoekers | 1028                                | 972                          | 84                     |
| Actieve benadering | 1685                                | 1941                         | 5                      |
| Opnamen            | 617                                 | 409                          | 2                      |
| Procedures         | 493                                 | 321                          | 0                      |

**Tabel 1 Oud-Zuid, peildatum 5 januari 2012**

Er kan geconcludeerd worden dat het aantal contacten met huurders sterk boven de prestatieafspraken zit. Dit is een bijzondere prestatie omdat in 2011 het huurteam niet meer werd bijgestaan door stagiairs en flink heeft moeten inkrimpen. Ook is de drempel om het WSWonen te bezoeken hoger geworden: enkele spreekuren zijn – meermaals- verhuisd met vermindering van klandizie tot gevolg. Het spreekuur in de Coenenstraat is in de loop van het jaar opgeheven. Het aantal spreekuurbezoekers is, met medeneming van een toerekenbaar aandeel uit de kolom 'buurt onbekend', ongeveer op het aantal van de prestatieafspraken gekomen.

Het aantal actieve benaderingen is eveneens hoger dan de prestatieafspraken. Bij deze benaderingen worden huurders gewezen op de mogelijkheid om de huur te laten toetsen aan het woningwaarderingstelsel. De keuze ligt bij de huurders om hier iets mee te doen. Het aantal benaderingen is in hoge mate afhankelijk van het aantal afgegeven nieuwe huisvestingsvergunningen. Dit aantal is sterk gedaald in Zuid<sup>1</sup>. De sterke vermindering van het aantal nieuwe verhuringen van vergunningsplichtige woningen is mede debet aan de geslonken vraag naar woningopnamen en bijstand bij procedures. Dit jaar zijn er, in tegenstelling tot andere jaren, geen grootschalige complexzaken geweest in Oud-Zuid. Overigens worden onder procedures bijvoorbeeld alle onderhoudsklachtenmeldingen gedaan die huurders verplicht zijn te doen en waar verhuurders op behoren te reageren. In veel gevallen kunnen de problemen opgelost worden zonder dat de huurcommissie erbij betrokken wordt. Procedures zijn geen doel op zich.

## **Zuideramstel voorlichting en hulpverlening**

In Zuideramstel worden twee spreekuren gedraaid, één in Buitenveldert en één in de Rivierenbuurt om zo recht te doen aan de eigenheid van de wijken en tegemoet te komen aan de grotere afstanden. Beide spreekuren duren 2 uur. Daarnaast zijn er afspraakmogelijkheden.

Op basis van de begrote inzet in Zuideramstel van 2,79 FTE huurteam komen we via het model op verwachte prestaties zoals weergegeven in tabel 2, 2<sup>e</sup> kolom.

<sup>1</sup>

Het aantal actieve benaderingen bedroeg in 2010 ruim 3000

|                    | Zuideramstel,<br>prestaties bij 2,79FTE | zuideramstel<br>prestaties | Zuid buurt onbekend |
|--------------------|-----------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Totaal contacten   | 2651                                    | 3229                       | 336                 |
| Spreekuurbezoekers | 698                                     | 401                        | 84                  |
| Actieve benadering | 1144                                    | 1142                       | 5                   |
| Opnamen            | 419                                     | 242                        | 2                   |
| Procedures         | 335                                     | 294                        | 0                   |

**Tabel 2, 2011, peildatum 5 januari 2012**

Het beeld is min of meer gelijk met Oud-Zuid. Het aantal contacten overtreft de prestatieafspraken ruimschoots. Ook hier zien we de behoefte aan een vraag- en adviesbaak op het brede terrein van het huurrecht terug. Het aantal spreekuurbezoekers is lager uitgevallen. Hier heeft het opheffen van het kantoor in Buitenveldert en het verminderen en verplaatsen van de spreekuurtijden effect gehad. Het aantal actieve benaderingen is ook in Zuideramstel gedaald, naar het niveau van de verwachte prestaties. Het aantal opnamen is hier teruggelopen. Ook hier is het lage aantal verhuurde vergunningsplichtige woningen een belangrijke oorzaak van de daling.

Het aantal procedures is redelijk in overeenstemming met de verwachte aantallen. Een belangrijk deel daarvan zijn procedures die in één complex lopen. Deze zaken blijven vele jaren onafgerond (servicekostenzaken Hilwis, in afwachting van het doorvoeren van een uitspraak van de rechter). Desondanks is het totale percentage openstaande zaken min of meer in lijn met dat van andere WSWonen. Kortom, de overige zaken worden goed opgevolgd.



## Geheel Zuid

Cumulatief levert dit het volgende beeld op

|                                                                                                                                                    | verwachte prestaties Zuid<br>bij 6,89 FTE | Zuid prestaties | afwijking |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|-----------|
| Totaal contacten*                                                                                                                                  | 6546                                      | 8429            | 1884      |
| Spreekuurbezoekers                                                                                                                                 | 1723                                      | 1457            | -266      |
| Actieve benadering                                                                                                                                 | 2825                                      | 3088            | 263       |
| Opnamen                                                                                                                                            | 1034                                      | 653             | -381      |
| Procedures                                                                                                                                         | 827                                       | 615             | -212      |
| * vóór 2011 werd er per zaak ingevoerd, nu per cliënt met de mogelijkheid meer zaken aan te geven. In totaal lag het aantal zaken in 2011 op 9365. |                                           |                 |           |

**tabel 3, 2011, peildatum 5 januari 2012**

Bij een toenemende werkdruk wordt er vaker aangestuurd op het afhandelen van zaken per telefoon en zonder het doen van opnames. Dat, en de huurwetgeving die zich anders heeft ontwikkeld dan wij hebben voorzien, leidt naar verwachting tot een verdere afname van opnames en procedures en een behoud van een surplus aan totaal aantal contacten met de doelgroepen. Ons inziens ligt ook juist de kracht van het WSWonen in het informeren en adviseren van huurders over rechten en plichten en het bieden van ondersteuning waar nodig.

Naast individuele zaken worden er ook voorlichtingen georganiseerd over de rechten en plichten op het gebied van huren. In 2011 zijn voorlichtingen gegeven aan cliënten van de Voedselbank, aan 'De ontmoeting', een Marrokaanse mannenorganisatie en aan bewoners van een oud schoolgebouw aan de Pieter Lastmankade. Voorlichtingen worden over het algemeen op verzoek gegeven.



Woningen in de verkoop. In 2011 is er actief informatie geboden over splitsen aan zittende huurders, in 2012 ook middels voorlichtingsavonden.

## Bewonerscommissies

Doordat verhuurders minder vaak complexgewijs projecten hebben opgepakt, zijn er minder bewonerscommissies begeleid. Bij de commissies die contact hebben gehad met het WSWonen, is de gemiddelde intensiteit van de ondersteuning toegenomen. Kortom, er is evenveel werk verzet maar voor iets minder commissies dan vorig jaar. De verklaring voor de toenemende intensiteit per commissie is de groeiende kloof tussen wat de verhuurders enerzijds en huurders anderzijds willen bij een aantal projecten. Exemplarisch is het complex van Eigen Haard in de Hemonystraat en het complex van OVASt in de Vechtstraat.

|              | Aantal<br>cie's<br>2010 | Aantal<br>cie's<br>2011 | Contacten<br>2010 | Contacten<br>2011 |
|--------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Oud-Zuid     | 17                      | 11                      |                   |                   |
| Zuideramstel | 16                      | 17                      |                   |                   |
| Zuid         | 33                      | 28                      | 263               | 289               |

**Tabel 4 ,2011, peildatum 5 januari 2012**

Sinds enkele jaren is de basisinzet voor bewonerscommissies begrenst. Willen commissies meer begeleiding en ondersteuning als gevolg van plannen van de verhuurder, dan wordt de verhuurder verzocht dit in het kader van de overlegwet ook te financieren. In Zuid worden zo enkele commissies in renovatieprojecten extern gefinancierd. De extern gefinancierde uren worden vervangen door extra ureninzet bovenop de basisformatie. Hieronder wordt ingegaan op een aantal bewonerscommissies die in Zuid actief zijn en contact hebben met het WSWonen.

### **Bewonerscommissie A.J. Ernstig!**

A. J. Ernststraat 700 en 800 nummers, oneven zijde

Complex van 43 woningen

Verhuurder: Woningmaatschap Zutphen

Beheer van het complex

Vanaf 2007 werd door het Wijksteunpunt Wonen jaarlijks een infoavond georganiseerd i.v.m. fouten in de afrekening van de servicekosten, er waren ook problemen met casco- onderhoud.

In 2010 werden voldoende kandidaten gevonden om een bewonerscommissie op te richten met als doel om collectief en pro-actief tot een correcte behandeling van de servicekosten te komen en het probleem van het casco onderhoud aan te kaarten. De verhuurder, Woningmaatschap Zutphen, leek echter niet geneigd om met de commissie om de tafel te gaan zitten.

In januari 2011 heeft de commissie beslist zich in het kader van de Overlegwet Huurders Verhuurder tot de kantonrechter te wenden, met als doel overleg af te dwingen. Tijdens de zitting werd verhuurder door de rechter voor de keuze gesteld vrijwillig een afspraak te maken met de huurders dan wel daartoe veroordeeld te worden. Tijdens een reces kwam het tot een afspraak en sedert maart 2011 is er regelmatig overleg met de verhuurder.

Op aanraden van het Wijksteunpunt Wonen heeft de bewonerscommissie ook een bewonersavond georganiseerd waarbij de verhuurder aanwezig was en waarvoor de eigenaar-bewoners ook waren uitgenodigd. Onder impuls van de bewonerscommissie en met steun van de verhuurder werden de slapende

Verenigingen van eigenaren (VvE's) geactiveerd. Ook de VVE's doen een beroep op ondersteuning van het Wijksteunpunt Wonen. Sedert juni 2011 is er regelmatig gemeenschappelijk overleg van de bewonerscommissie en de VVE's, zijn er waarnemers van de bewonerscommissie aanwezig op VVE vergaderingen en wordt gemeenschappelijk opgetrokken in de relatie met Woningmaatschap Zutphen en de VVE beheerder.

Praktische resultaten zijn:

- een meerjaren onderhoudsplan waarin de prioriteiten van de bewoners doorslaggevend waren
- praktische uitvoering van het luik 2011 in dit meerjaren onderhoudsplan werd tijdig en tot tevredenheid afgerond
- de eigenaar-bewoners hebben de grooteigenaar ervan kunnen overtuigen om samen een nieuwe VVE beheerder te zoeken, uit het inmiddels goed lopende overleg tussen alle partijen kwam aan het licht dat de huidige beheerder verantwoordelijk is voor zowel de laksheid in het onderhoud van de gebouwen als het aanleveren van foute informatie over de servicekosten

### **Bewonerscommissie AmBer**

Amstelkade 33-38/ Berkelstraat 1-9 en 15

Complex van 72 woningen

Verhuurder: De Alliantie

Groot onderhoud – begeleiding commissie gefinancierd door verhuurder

Op vraag van De Alliantie heeft het Wijksteunpunt Wonen Zuid in februari 2011 een bewonerscommissie opgericht met als doel de voorgenomen werkzaamheden op complexniveau in goede banen te leiden. Het Wijksteunpunt Wonen slaagde erin een commissie op te richten die regelmatig overleg heeft met de verhuurder.

De Alliantie wilde in eerste instantie enkel de fundering aanpakken en dacht dat de staat van de bovenwoning voldoende goed was om die met rust te laten. Omdat de bewonerscommissie nogal wat signalen opving dat dit niet het geval was, werd de staat van alle woningen in kaart gebracht en bleek het beeld dat de verhuurder van de woningen had niet te kloppen.

Deze vaststelling heeft een vrij grondige invloed op de opzet en de timing van het project als op het functioneren van de bewonerscommissie. Hiermee is een mogelijke splijtzwam tussen bewoners van de begane grondwoningen, die een wisselwoning zouden krijgen of konden doorverhuizen met stadsvernieuwingsurgentie en de rest van de bewoners die moesten blijven zitten en met de overlast van de verbouwing zouden geconfronteerd worden weggenomen. Maar hierdoor is ook het project uitgesteld, moet de verhuurder een heel nieuw financieel plaatje maken en wordt het werk van de bewonerscommissie complexer, en ook boeiender. Hun betrokkenheid wordt groter, we krijgen een volwaardig participatietraject.

Vanaf januari 2012 gaat de bewonerscommissie vanuit de nieuwe situatie verder in overleg met de verhuurder.

### **Bewonerscommissie Amstelkade 127-144**

Amstelkade 127-144  
Complex van 40 woningen  
Verhuurder: Stienstra  
Splitsen

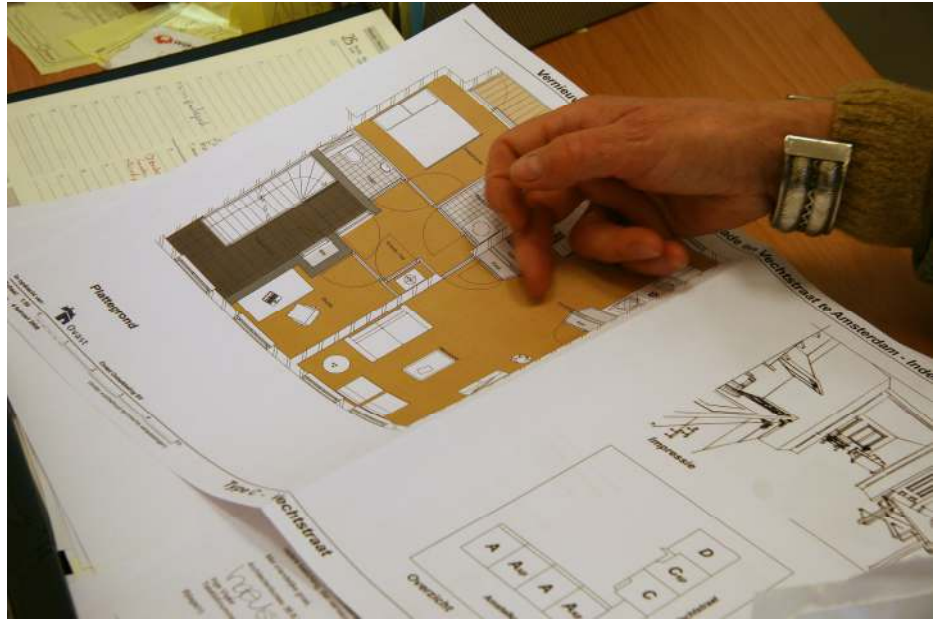
Eind juni 2011 kwamen verschillende huurders langs met vragen over de splitsingswerkzaamheden. Het betreft een splitsing volgens een aanvraag van voor 2007, het Wijksteunpunt Wonen had de bewoners dus niet recent aangeschreven met een aanbod voor informatie en ondersteuning. Het bureau dat de splitsing uitvoerde, is geen ondertekenaar van de gedragscode en paste deze ook niet toe. Omdat het om een oude aanvraag ging, was dit ook niet afdwingbaar door de huurders. Het bureau hield zich echter ook niet aan de daarvoor reeds bestaande regels en afspraken. Toen de huurders contact zochten waren de werkzaamheden reeds in een ver gevorderd stadium en hadden individuele huurders wisselend succes gehad in het vrijwaren van hun rechten en het maken van afspraken. Begin juli werd een bewonerscommissie opgericht en aangemeld bij de verhuurder. Deze reageerde prompt en correct met een aanbod tot overleg. Omdat het beeld over wat goed en wat fout liep heel verwarrend was, heeft de bewonersondersteuner een vragenlijst ontwikkeld waarin het hele verloop van een splitsingsproces tot in detail uitgewerkt werd aan de hand van ja/nee vragen. De bewonerscommissie heeft deze vragenlijst huis aan huis verspreid en weer opgehaald. De hoge respons op deze gedetailleerde enquête gaf een duidelijk beeld van wat fout liep en ook van wat goed ging. De bewonerscommissie kon tijdens een overleg met de verhuurder in september 2011, op basis van die gegevens een constructief gesprek aangaan en een duidelijk beeld geven van het verloop van het splitsingsproces. Begin december was er, op vraag van de verhuurder een nieuw overleg met de bewonerscommissie. Verhuurder was op basis van de door de huurders aangeleverde informatie tot de vaststelling gekomen dat er fouten waren gemaakt door het projectbureau dat de splitsing begeleidde en dat daardoor onverantwoord veel overlast was ontstaan voor de huurders. Daarom stelde verhuurder voor aan elke huurder een bedrag van €75,- per gewerkte dag uit te keren. De bewonerscommissie ging akkoord met dit aanbod en de schadevergoeding werd eind december uitbetaald. De bewonerscommissie heeft beslist verder structureel in overleg te willen met verhuurder over het beheer van het complex. De vragenlijst is door de bewonersondersteuner i.s.m. een aantal collega's uitgewerkt tot een instrument dat kan gebruikt worden als checklist of als enquête bij zowel splitsing als renovatie en over de hele stad uitgerold.

### **Bewonerscommissie Ovast panden**

Amstelkade 23-26/Vechtstraat 1-7  
32 woningen  
Verhuurder Ovast beheer BV  
Renovatie - splitsen

Op 7 februari 2008 werd de commissie opgericht na een info-avond georganiseerd door het Wijksteunpunt Wonen. Aanleiding was de aankondiging van een

grootscheepse renovatie waarbij de meeste huurovereenkomsten zouden worden opgezegd, huurders hun zolders zouden kwijt geraken en de woningen volledig gestript en heringedeeld zouden worden. De overgrote meerderheid van de huurders was



het niet eens met deze plannen en hebben zich georganiseerd in een bewonerscommissie. Pas na 2,5 jaar en 5 aanmeldingen, waarvan 4 aangetekend verstuurd, werd de commissie door de verhuurder erkend als gesprekspartner. Vanaf 2010 liep een moeizaam overlegtraject, waarbij door beide partijen ook juridische ondersteuning werd ingeroepen en door verhuurder een aantal keren werd aangestuurd op het ontbinden van de huurovereenkomsten c.q. het starten van rechtszaken. Eind 2011 lijkt het er echter op dat er een uitweg uit de impasse komt, mede dankzij de betrokkenheid van het stadsdeel dat een overleg faciliteerde en verhuurder zowel op zijn mogelijkheden als op zijn plichten wees. Er ligt een voorstel waar iedereen zich in kan vinden en er wordt nu overlegd over praktische uitvoering van het plan.

### **Bewonerscommissie Airey-Amstelhof**

President Kennedylaan -Veluwelaan-Stichtstraat

192 woningen

Verhuurder: Falcon Vastgoedmanagement /de Lairesse Bouw (vf. Oktober)

Beheer van het complex – energiebesparende maatregelen

Vanaf januari kwamen veel huurders met vragen over stookkosten, ook veel mutaties en dus veel vragen naar aanleiding van niet-reguliere tijdelijkheidsclausules in de huurovereenkomsten. Vooral de hoge stookkosten en de slechte isolatie van de woningen is de huurders een doorn in het oog.

In mei 2011 wordt een bewonerscommissie opgericht die een welwillend luisterend oor vindt bij verhuurder Falcon, kort daarop beslist de eigenaar echter een andere makelaar in te schakelen, maar ook met de nieuwe verhuurder is inmiddels kennis gemaakt en worden de mogelijkheden om samen aan energiebesparende maatregelen te werken verkend.

Het wijksteunpunt wonen heeft voor de huurders een bewonersavond georganiseerd, een infokrantje gemaakt en ondersteunt de commissie bij onderhandelingen met de verhuurder.

### **Bewonerscommissie 1078 AHAM**

Europaplein-Dintestraat-Niersstraat

84 woningen

Verhuurder AHAM

Beheer van het complex – energiebesparende maatregelen

Begin mei kwam een aantal huurders langs met de vraag tot ondersteuning bij het oprichten van een bewonerscommissie met als doel het werken aan energiebesparende maatregelen. Ze hadden via andere buurtbewoners het krantje voor de Amstelhof gezien. Ook voor deze commissie werd een krantje en een infoavond over energiebesparing georganiseerd. Inmiddels heeft de commissie goed overleg met de AHAM.

### **Melkfabriek**

1e Jan Steenstraat 14-36

51 woningen

Verhuurder Ymere

Onderhoud van het complex

Het complex ‘De Melkfabriek’ van Ymere in de 1e Jan Steenstraat heeft al sinds de oprichting met vochtproblemen in de boxen en parkeergarage te maken.

Om kosten te sparen zijn rond 1985 woningen gebouwd boven op de fundering inclusief kelder van de oude melkfabriek. Al sinds de oprichting lekt het, waarschijnlijk op de naden tussen oud en nieuw beton.

Sinds die tijd zijn er nieuwe lekken ontstaan door wortels van bomen die door de dakbedekking van de kelder groeiden, doorgeroeste hemelwaterafvoeren en verstopte drainage en open kitverbindingen in de ventilatiekokers.

Ymere heeft een enorme inspanning verricht om het probleem aan te pakken. In 2010 en 2011 zijn de meeste lekken gedicht en regenpijpen vervangen. Een aantal plekken in de constructie blijken echter moeilijk te bereiken. Vocht blijft zich ophopen in de tussenvloer en dringt door de haarscheuren in plafond en muren. Het doorgesijpelde water wordt in lekbakken opgevangen, of er wordt geprobeerd om de scheuren met epoxyhars te dichten.

Symptoombestrijding zo lijkt het. Het Wijksteunpunt heeft regelmatig een opname gedaan van de vochtuishouding in boxen en parkeergarage. De huurverlaging voor een 16-tal woningen vanwege een onbruikbare box is op aandringen van het Wijksteunpunt Wonen aangehouden. De boxen zijn nog niet helemaal droog en in 2012 wordt opnieuw bekeken welke maatregelen zinnig kunnen zijn. In goed overleg met de bewonerscommissie is door Ymere besloten om in 2012 met een flinke onderhoudsbeurt aan de slag te gaan. Alle afvoersystemen voor binnenlucht worden vervangen en het dak wordt voorzien van een nieuwe bedekking. Op verzoek van de bewonerscommissie wordt onderzocht of een groen dak te realiseren is.

Aan het eind van 2011 heeft Ymere het initiatief van de bewonerscommissie gehonoreerd om de binnentuin tijdens de kerst feestelijk van groen te voorzien. Om de kosten te sparen hebben medewerkers van Ymere en bewoners onder leiding van de afdeling Natuur en Milieu van het Wijkcentrum, de werkzaamheden zelf uitgevoerd.

### **Bewonerscommissie Olympia**

5 bouwblokken tussen Olympiaweg, Olympiakade, Turnerstraat en Speerstraat  
508 woningen

Verhuurder Ymere -- begeleiding commissie gefinancierd door verhuurder  
Renovatie - splitsen

Samen met de bewonerscommissie Olympia heeft Ymere voor 5 woonblokken een sociaal plan ontwikkeld voor het onderhoud en de renovatie van ongeveer 600 woningen. De woningen op de begane grond worden volledig gemoderniseerd en de bewoners van de verdiepingen kunnen kiezen voor een aantal varianten van gewoon onderhoud tot volledige renovatie. Bewoners die dat willen worden stadsvernieuwingssurgent.

In 2011 is de belangrijkste taak van de commissie verschoven van het maken van afspraken voorafgaande aan de renovatie, naar het monitoren van de renovatie. De eerste van 5 woonblokken is in 2011 opgeleverd en vanzelfsprekend komen de nodige problemen op tafel. De commissie inventariseert de opleveringsklachten en stelt die aan de orde bij Ymere waarna gezamenlijk naar oplossingen wordt gezocht. De technische commissie, waarin ook BC en WSW zitting hebben, vervult hierbij een hoofdrol.

Naar aanleiding van de ervaringen bij blok1 worden enkele bouwkundige aanpassingen gedaan en waar nodig wordt het sociaal plan aangepast. In 2011 gaat ook de aanpak van blok 2 van start en wordt de aanpak van blok 3 voorbereid.

Het Wijksteunpunt Wonen ondersteunt de commissie procesmatig en bouwkundig. Vertegenwoordigers van het WSW zijn aanwezig op vergaderingen van de bewonerscommissie (4x) en het overleg met Ymere (4x). Naast het overleg van de technische commissie is er ook regelmatig overleg geweest met de partijen die deelnemen aan het energieproject. Het WSW treedt op bij opleverproblemen en geschillen over de aanpak van vooral de woningen waar alleen onderhoud wordt gedaan.

Er zijn door het WSW in 2011 ook 46 plafonds van woningen met alleen onderhoud gecontroleerd op brandveiligheid. Veel twijfelende bewoners kiezen in afwachting van de renovatie alsnog voor een volledig pakket al dan niet met doorschuiven naar een andere woning. Uiteindelijk kiest ruim 80% voor een gerenoveerde woning.

### **Ondersteuning Huurdersverenigingen**

De WSWonen leveren ondersteuning aan lokale huurdersverenigingen, conform de stedelijke afspraken. De ondersteuning in Oud-Zuid bedroeg 8 uur aanstelling per vereniging. In deze 8 uur werd het secretariaat bemenst, afspraken opgevolgd en zaken uitgezocht ten behoeve van het bestuur en andere vrijwilligers. Tevens werd de productie en de inhoud van nieuwsbrieven ondersteund, zodat huurders kennis konden nemen van ontwikkelingen op huisvestingsterrein. De vrijwillige inzet van huurders binnen de vereniging kon zodoende gefocust worden op de inhoudelijke onderwerpen waarvoor de huurdersverenigingen bedoeld zijn.

De huurdersverenigingen uit Oud-Zuid namen deel aan de stuurgroep WSWonen Oud-Zuid en hielden zo de huurdersbelangen in het oog en zorgden voor een uitwisseling van signalen uit de woningmarkt.



De huurdersvereniging Zuideramstel werd 2 uur per week ondersteund, op inhoudelijk vlak. Door ziekte en personele wisseling is deze ondersteuning niet zo volledig geweest als een huurdersvereniging van ons mag verwachten. Desondanks is er vanuit het WSWonen bijvoorbeeld ondersteuning geboden bij het organiseren van de woonmarkt over energiebesparing (foto) en is in onderlinge wisselwerking werk verzet ten behoeve van bewonerscommissies.

De ondersteuning die geboden kan worden aan de verenigingen wordt in opdracht van het stadsdeel per 1-1-2012 teruggebracht naar in totaal 6 per week. Het stadsdeel Zuid streeft eigenlijk naar het staken van de ondersteuning van



huurdersverenigingen, maar is gebonden aan het convenant WSWonen waarin dit als basistaak is opgenomen. Activiteitsbudgetten zijn er niet meer via het WSWonen, dit betekent een extra bezuiniging voor de huurdersvereniging Zuideramstel die een klein budget had. De huurdersverenigingen kunnen door het verdwijnen van diverse budgetten in de knel komen: ook activiteitenbudgetten via wijkcentra zijn bij ons weten niet meer beschikbaar terwijl er door de bezuiniging op ondersteuning meer activiteiten/kosten op de schouders van de verenigingen zullen komen.

## Participatiebevordering

Participatiebevordering op het terrein van het wonen is een van de vijf basistaken van het WSWonen. Deze basistaak werd in Oud-Zuid met slechts 2 uur per week ingevuld en in Zuideramstel iets ruimer (8 uur per week). Er is in Oud-Zuid gewerkt aan het project groene daken, waarbij bewoners begeleid werden bij het in gesprek gaan met de dak-eigenaar om een groen dak te realiseren. Gepoogd is om onder andere de eigenaar van het dak van de HEMA het dak te laten vergroenen. Dit zou voor de omwonenden een prettiger uitstraling opleveren dan de zwarte asfaltvlakte. Helaas is de vergroening niet gelukt, ondanks eerdere positieve signalen. In tegendeel, de bewoners werden opgeschrikt door de plaatsing van herriemakende en uitzichtbeperkende airco-apparaten.

In een ander project heeft Ymere de bewoners van 'de melkfabriek' toegezegd hard te zullen werken aan het realiseren van een groen dak. Ook zijn bewonersgroepen geïnformeerd en geadviseerd om de eigen verhuurder te benaderen. Juist bij vervanging van de oude dakbedekking zou een vergroening



interessant zijn en heeft het voor de bovenste bewoners een verkoelend effect in zomerdagen, zeker als er nog voldoende water aanwezig is in het groene dak. Het isolerende effect tegen koude is beperkt en minder van het groen afhankelijk dan van gewone isolerende maatregelen.

Verder is er vanuit het WSWonen expertise ingebracht in het stedelijke netwerkoverleg groene daken (ambtenaren DRO, MBT, stadsdelen, dakenmaker)

Een verslag van het groende dakenproject treft u op [www.inmijnwijk.nl](http://www.inmijnwijk.nl)

In Zuideramstel is onder andere ingezet op energiebesparing. Aan het einde van het jaar is er een bijeenkomst georganiseerd met stadsdeel, particuliere verhuurders en huurders. Woningverbetering en de uitdaging om er samen uit te komen waren besproken onderwerpen. Verder is er voorlichtingsmateriaal, een folder over energiebesparing en een folder ten behoeve van eigenaar-bewoners ontwikkeld en is er bijstand aan de bewoners geleverd om bewonerscommissies op te richten. Voor bewonerscommissies -in spé- zijn twee bewonerskranten gemaakt. De verdere begeleiding valt onder de taak bewonersondersteuning.



## Signaleringen

Het WSWonen staat midden in de wijk en heeft veel contacten met bewoners over zaken die mislopen. Veelal kunnen misverstanden verholpen worden ten bate van alle partijen, soms wordt de huurder bijgestaan in het halen van zijn recht. Doordat het WSWonen bovenop de praktijk zit, komen hier veel signalen binnen over zaken die niet goed lopen. Deze signalen worden opgenomen en doorgegeven aan diverse partijen, zoals de huurdersverenigingen, het stadsdeel en meldpunt ongewenst verhuurgedrag. Een deel van de signalen wordt gebundeld met die van andere WSWonen en via het stedelijk bureau gecommuniceerd met corporaties en huurderskoepels.

In 2011 is regelmatig gesignaleerd dat er misverstanden zijn bij corporaties wat betreft het helpen van woningzoekenden bij het **optimaliseren van hun woningnetprofiel** en het zoeken binnen het systeem. Bij de Dienst Wonen zijn enkele signalen afgegeven met betrekking tot **niet gelegitimeerde leegstand**. Dit is gebeurd naar aanleiding van klachten van omwonenden. Hierbij stuitte we ook op een gat in de regelgeving: Dienst Wonen meent dat er niet gehandhaafd kon worden als een eigenaar-bewoner vertrekt en de woning leeg laat staan.

Enkele signalen over het WSWonen zijn aan het stadsdeel doorgegeven, zoals een noodkreet over de aangekondigde **verdwijning van buurtbladen**, een van de middelen via welke wij bewoners op de hoogte brengen van de regelgeving.

Een ander signaal is dat er onvoldoende tijd is onder begeleiders van huurders met andere problematiek om het probleem van de huurder op te lossen. De huurder in kwestie was hier zelf niet toe in staat.

Bij enkele corporaties is aan de bel getrokken over het feit dat huurders, die naar aanleiding van het invoeren van het **label** in het woningwaarderingssysteem, een **ongegrunde huurverhoging** hadden gekregen. De Key heeft, na het nodige heen-en-weer communiceren, huurverhogingen van huurders ingetrokken waar deze niet

terecht waren. Over de gehele linie genomen leidt het label tot hogere huren bij nieuwe verhuringen. Opvallend is dat de **labelsystematiek** bijvoorbeeld halve woningen categoriseert als energiezuiniger omdat ze minder buitenkant hebben en dus minder verliesoppervlak.

Bij de Bouw- en Woningtoezicht zijn diverse kwesties gesignaleerd waarbij er een vermoeden was van onveilige of ongezonde situaties.

Meldingen over een corporatie die **opnieuw te verhuren woningen uitgeleefd** en smerig oplevert, zijn blijven liggen omdat wij hier niet direct iets mee kunnen. Zo lang er geen sprake is van formeel achterstallig onderhoud en de woningnood dusdanig is, dat mensen toch wel de woning willen accepteren zijn er geen aanknopingspunten. Mogelijk dat een bundeling met signalen uit andere stadsdelen iets zou kunnen opleveren.

Diverse signalen van misstanden zijn binnengekomen waarbij mensen zonder professionele verhuurdersachtergrond overgingen tot verhuur. Het betreft hier bijvoorbeeld **voormalige eigenaar-bewoners** die in plaats van hun woning verkopen pogen om zeer hoge huren op basis van vermeende tijdelijke overeenkomsten te vragen.

De invoering van het energielabel in het woningwaarderingssysteem en de invoering van de '**Donnerpunten**' hebben in de 2<sup>e</sup> helft van 2011 tot een sterke afname geleid van het aantal woningen die onder de liberalisatiegrens verhuurd worden. De woningen die wel onder de liberalisatiegrens verhuurd worden, zijn bij nieuwe verhuringen op basis van de Donnerpunten ruim 120 euro duurder geworden. Dit leidt tot minder keuzevrijheid bij huurwoningzoekenden zonder een ruim budget. Dezelfde woningen komen uiteraard wel beschikbaar voor mensen die meer willen en kunnen betalen voor dezelfde kwaliteit woningen.

Een van de groepen huurders in Amsterdam, waar in Zuid relatief veel misstanden wat betreft o.a. huurhoogte en contractvormen geconstateerd wordt, zijn de 'internationals', of zo men wil de '**expats**'. Deze groep bewoners kenmerkt zich door gemiddeld genomen minder zicht op de inheemse regelgeving. Gelukkig weet een deel van hen het WSWonen goed te vinden, juist in Zuid. Ten tijde van het werkbezoek van wethouder Ossel sprak hij ook zijn interesse uit voor aandacht voor deze doelgroep. Het WSWonen Zuid heeft meegewerkt aan enkele Engelstalige folders en zal in 2012 deze doelgroep actiever benaderen.

## **Eigenaar-bewoners –Verenigingen van Eigenaren**

Het WSWonen Zuid voert werk uit ten behoeve van eigenaar-bewonersleden van Verenigingen van Eigenaren (VvE's) in opdracht van het stadsdeel Zuid. Dit valt buiten de basistaken van het WSWonen. Het verslag dient als een eerste tussentijdse evaluatie van dit nieuwe werkterrein.

In 2011 zijn structurele activiteiten gestart waarbij informatie en advies geleverd wordt aan eigenaar-bewoners. Hier is vorm aangegeven door 4 basisvoorlichtingen en een verdiepingsbijeenkomst te organiseren en vanaf de zomer te starten met een inloopspreekuur en afspraak-mogelijkheid. De basisvoorlichtingen zijn allen zeer levendig geweest. De aftrap werd gegeven door de portefeuillehouder bij een voorlichting die georganiseerd was in 'De Bockesprong'. Een latere voorlichting is in Moria georganiseerd en de laatste twee in de Rijnstraat 115.

Het benaderen en het verkrijgen van adressen kost veel inspanning en geld, en in de 2<sup>e</sup> helft van het jaar met beter succes. Werd de eerste voorlichting door ongeveer 20

mensen bezocht, de latere voorlichtingen zaten vol met gemiddeld 35 bezoekers. Er is ook een verdiepingsbijeenkomst georganiseerd.

Van het spreekuur en de afspraakmogelijkheid is al snel goed gebruik gemaakt, 44 zaken zijn besproken vanaf de zomer 2011 tot het einde van het jaar, buiten de 120 bezoekers met hun veelheid aan vragen op de bijeenkomsten. In veel gevallen gaan deze aangedragen kwesties over het vlottrekken van de vereniging, onduidelijkheid over de kostentoeberekening door de groot-eigenaar/beheerder en vragen over collectief onderhoud versus individuele verplichtingen. Botsingen met het huurrecht hebben zich niet voorgedaan, anders dan een eenmalige vraag op een voorlichting over vermeende overlast van een huurder. Ook via het appartementsrecht is er een juridische route waarbij de huurder door een eigenaar-bewoner aangesproken kan worden.

De bezoekers van het spreekuur en de voorlichtingen spreken regelmatig hun dank uit voor de informatie en het uitzoekwerk. Dit, en de aan de orde gebrachte problematiek, sterkt ons in het idee dat het werk zinvol is. In de praktijk blijkt het een goede aanvulling op het werk van het WSWonen, de kennis over de werking van VvE's is ook handig bij gemengde complexen en kan ook worden ingezet om huurders beter te adviseren. Het bewonersperspectief vanwaaruit het WSWonen wil en moet werken, blijft gehandhaafd en wordt met dit taakgebied versterkt.

Een grondiger evaluatie zou gestoeld kunnen worden op een enquête onder de bezoekers van de faciliteiten. Dit vereist echter tijd en geld. Uiteindelijk is de vraag van belang bij de beoordeling of deze diensten zinvol zijn of de bezoekers met de informatie hun probleem hebben kunnen oplossen of anderszins steviger in hun rol als VvE-lid zijn komen te staan. Wij hopen in 2012 een dergelijke evaluatie te kunnen maken.

### **Bedrijfsruimte (artikel 290)**

Het informeren en adviseren van bedrijfsruimtehuurders is geen basistaak van het WSWonen. De stuurgroep van het WSWonen Oud-Zuid stond kritisch ten opzichte van deze taak onder de vlag van het WSWonen Zuid. Op verzoek van het stadsdeel heeft het WSWonen dit taakgebied ter hand genomen.

Oorspronkelijk zou 2011 gebruikt worden voor het doen van onderzoek naar mogelijk nut, noodzaak en wijze van aanpak van knelpunten voor kleine bedrijfsruimtehuurders in stadsdeel Zuid. Het eerste onderzoek gaf aanleiding om alvast diensten op te starten omdat er problemen werden gesignaleerd die met een laagdrempelige informatievoorziening beter aangepakt zouden kunnen worden. De dienst wordt daarom al vervroegd in 2011 aangeboden, in plaats van pas in 2012. In 2011 is er zonder grootschalige publiciteit al een beperkte vraag gekomen. Een twintigtal contacten zijn genoteerd over bedrijfsruimte huurzaken. Het betreft echter voor een deel ook zaken die voor art 7:230 BW bedrijfsruimte (zonder een publieke functie) gaan. Hier is de wettelijke bescherming van de huurders geringer. In de praktijk zijn een drietal zaken begeleid van huurders waar een verhuurder wil renoveren of een andere huurprijs wil vaststellen. De begeleiding bestaat uit het uitleggen van de mogelijkheden en nalezen en becommentariëren van voorstellen over en weer.

Er is verder gewerkt aan een folder over bedrijfsruimtehuur en het adviesaanbod vanuit het WSWonen Zuid. Begin 2012 zal er een folder verspreid worden onder de

doelgroep. Het advies is om de evaluatie van deze dienst uit te stellen tot enkele maanden na de verspreiding van deze folder.

## **Energie**

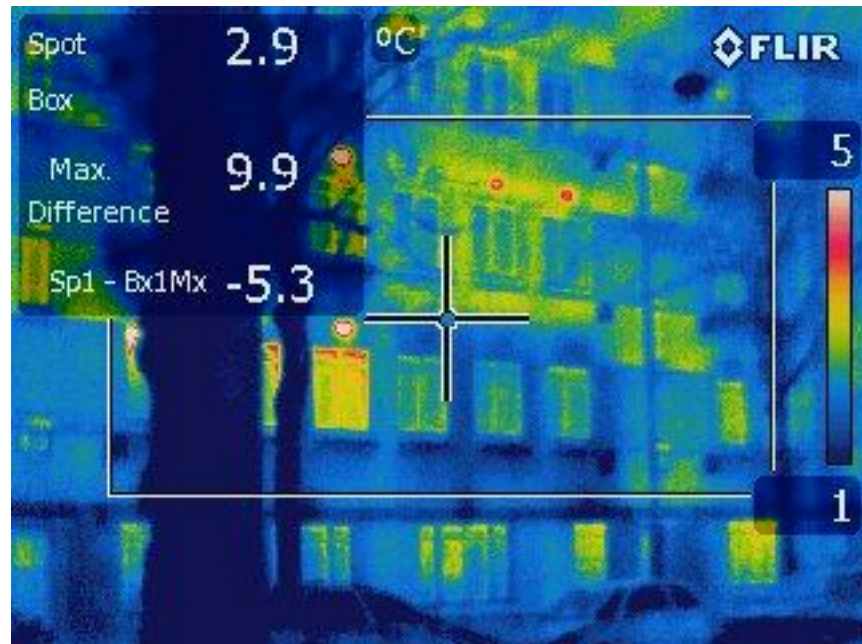
De gemeente Amsterdam heeft tot doel om 40% minder CO<sub>2</sub> uit te stoten. Om dit doel te bereiken moeten de eindgebruikers van energie (huishoudens, industrie) hun consumptie verminderen en/of vergroenen. Verminderen blijkt in veel gevallen een kosteneffectieve maatregel te zijn, ook al zijn de 'doem'scenario's van exploderende energieprijzen nog steeds niet bewaarheid en zijn in sommige gevallen terugverdientijden toch nog relatief lang.

Duidelijk is wel dat het behalen van deze reductiedoelstellingen niet kan zonder medewerking van huurders.

De voorgangers van WSWonen Zuid, te weten WSWonen Zuideramstel en Oud-Zuid zijn actief op het gebied van energiebesparing. In Oud-Zuid is ervaring opgedaan met het begeleiden van huurders die voorstellen wilden doen aan hun verhuurder voor verbeteringen van isolatie of verwarmingsinstallatie. Dit loopt sinds het project In Mijn Wijk over energiebesparing, dat samen met de lokale huurdersverenigingen is ontwikkeld. Ook in het kader van zelf aangebrachte voorzieningen is het een en ander mogelijk, hoewel deze regeling minder geschikt is voor grootschalige ingrepen. In Zuideramstel is een aanzet gegeven tot het ontwikkelen van de energiechecks. In 2011 is hier een slag mee gemaakt: de systematiek is met de andere WSWonen gedeeld, en wordt met name binnen de ring A10 toegepast. Er is gewerkt aan aanpassing van de registratiesystematiek en het registratieprogramma zodat de opvolging van nieuwe zaken beter verloopt en binnen de bestaande werkmethodieken past. Dit is in samenwerking gebeurd met de collega's in Oud-Zuid. Het verder ontwikkelen van de energiechecks is mede gefinancierd door een SLOK-subsidie

De eerste resultaten van de methodiek om niet alleen aan te sturen op collectieve trajecten zijn positief. Met name corporatie de Alliantie lijkt positief tegenover voorstellen van huurders te staan, hoewel soms pas in tweede instantie. Maar ook in de particuliere sector zijn successen geboekt bij het aanpakken van isolatie of verouderde ketels.

In 2011 heeft het WSWonen Oud-Zuid de beschikking gekregen over een goede kwaliteit warmtebeeldcamera.. De camera levert bouwkundig inzicht op over bijvoorbeeld lekkages, maar ook over isolatieproblemen. Er is gestart met een project waarbij de beelden ingezet worden om bewoners te informeren over de warmtelekken in hun pand waarbij aangestuurd wordt op



verbetering waar mogelijk en zinvol. Dit gevelscanproject zal vooral in 2012 uitgerold worden en gericht worden op zowel eigenaar-bewoners als huurders/bewonerscommissies. Dit project is gefinancierd vanuit SLOK-gelden.

In 2011 is het WSWonen in Oud-Zuid ook verder gegaan met de monitoring van het energieverbruik in het complex Olympia. Huurders hebben hier keuzes gekregen om wel en om niet mee te doen met isolatie. Er wordt door het WSWonen in Oud-Zuid in samenwerking met de Woonbond gemonitord welke effecten de isolatie op gebruiksgedrag en verbruik hebben bij mensen die terugkeren in de gerenoveerde woningen. Doordat het project gefaseerd aangepakt wordt, zal het eindresultaat mogelijk pas in 2013 bekend zijn. Er is in 2011 een tussentijdse stand van zaken besproken met alle betrokkenen. Het plaatje hiervoor laat globaal zien welke woning wél en welke woning niet geïsoleerd is in het complex Olympia. Er is nog braakliggend terrein op het vlak van gebruiksgedrag. Juist daar vallen snelle terugverdiensuccesjes te behalen en een beter binnenklimaat te realiseren. Dit is het stadsdeel meegegeven in een reactie op de concept-woonvisie 2011-2014. Het WSWonen beantwoordt vragen van huurders over dit onderwerp, maar voert hier, bij gebrek aan capaciteit, geen actieve aanpak op.

## Tot slot

Ondanks het roerige jaar waarbij er hard gewerkt is om de dienstverlening, waar mogelijk, op peil te houden, is het gelukt om ook de nieuwe taken die er liggen op huisvestingsgebied in stadsdeel Zuid te bedienen. Het WSWonen Zuid heeft vernieuwende stappen gezet op het vlak van ondersteuning van eigenaar-bewoners en op het terrein van energiebesparing. Het terrein van ondersteuning van bedrijfsruimtehuurders wordt nog verder verkend. De samenvoeging van twee WSWonen bracht tevens de behoefte aan het licht om alle takken van sport tot een hoger niveau op te trekken. Het eenvormiger maken van werkwijzen en onderlinge uitwisseling draagt hier aan bij.

De bezuinigingen hebben reeds in 2011 effecten gehad op hoeveel bewonerszaken er opgelost konden worden. De grote reikwijdte en de hoeveelheid van het verzette werk van het WSWonen geeft aan dat er nog steeds een enorme behoefte is aan een ondersteuning van bewoners op huisvestingsterrein.

Contactgegevens WSWonen Zuid:

Telefoon: 020-6645383  
E-mail: zuid@wswonen.nl  
Website: [www.wswonen.nl/zuid](http://www.wswonen.nl/zuid)  
Twitter: wswonenzuid  
Kantoor: Gerard Doustraat 133, 1073 VT Amsterdam  
Kantoor: Rijnstraat 115, 1079 HA Amsterdam

WSWonen Zuid, Oscar Vrij, maart 2012