



Wijksteunpunt **Wonen**

Jaarverslag 2011





Inhoud

	Voorwoord	4
	Samenvatting	5
1	Wijksteunpunten Wonen: dichtbij de bewoners, stedelijke structuur	7
2	Huurteams, spreekuren, individueel advies	15
3	Bewonersondersteuning, collectief en bij ingrepen	23
4	Versterken huurdersparticipatie	27
5	Bijdragen aan belangenbeharting op stadsdeelniveau	30
6	Ontwikkelingen en signalering knelpunten	31

Voorwoord

Geachte lezer,

De woningmarkt stagneert en het valt voor veel mensen niet mee in Amsterdam een goede en voor hen betaalbare huurwoning te vinden. Door toekenning van 15 c.q. 25 extra schaarstepunten zijn per 1 oktober de maximale huren sterk gestegen en dat vertaalt zich in de vraagprijs bij nieuwe verhuur. Het verleidt sommige verhuurders druk op de zittende huurders uit te oefenen. Als de 5% maatregel per 1 juli doorgaat, betekent het ook dat in een aantal jaren de huur verder verhoogd zal worden voor huurders met een inkomen van € 43.000 of meer. Verder zal elke verhuizende huurder met een grotere huursprong geconfronteerd worden. Zomaar twee maatregelen die het systeem voor de huurder ondoorzichtiger maken en tot nieuwe vragen aan de Wijksteunpunten Wonen leiden.

Het is dan ook bijzonder belangrijk dat de huurder zich in de markt met vooral professionele verhuurders en beheerders zelf ook gesteund weet door professionele ondersteuning, de Wijksteunpunten Wonen. De resultaten zijn goed en de overgrote meerderheid van de klanten is erg tevreden over de dienstverlening. Het project bewijst ook in 2011 weer haar nut voor de Amsterdammers. Dit werk is mogelijk dankzij de financiering door gemeente en stadsdelen. Het is een prioriteit in het stedelijke programmakkoord voor de periode 2011-2014. In dit jaarverslag rapporteren wij over de resultaten op de vijf prestatieonderdelen en over de extra's en vernieuwingen per stadsdeel en per werkgever(combinatie).

In 2011 zijn waar nodig de wijksteunpunten net als de betrokken stadsdelen gefuseerd of een samenwerkingsverband aangegaan. Per stadsdeel is er per 1 januari 2012 één organisatie(verband), waarbij de buurtloketten gehandhaafd zijn en de laagdrempelige dienstverlening blijft bestaan. Zo krijgt de Amsterdamse huurder de gewenste stimulans, advies en ondersteuning. Dat is van groot belang om de eigen weg te vinden in de Am-

sterdamse woningmarkt. Een woningmarkt met een groot tekort aan vrijkomende huurwoningen in vrijwel alle huursegmenten. Een woningmarkt waarbinnen de huurder bovendien te maken kan krijgen met achterstallig onderhoud, hoge of onduidelijke servicekosten, onduidelijke of onredelijke huurcontracten en transformatieprocessen: van huur naar koop, van kleine naar grotere woningen en met renovatie naar een hogere kwaliteit en daarmee meestal ook hogere huurprijs.

De resultaten in Noord, Zuidoost en Nieuw-West zijn verbeterd als gevolg van de extra investering in de wijksteunpunten in deze stadsdelen. Hiermee wordt recht gedaan aan het groeimodel voor de wijksteunpunten. In stadsdeel Zuid is in de loop van 2011 door de samenwerking ASW-Wijkcentrum Ceintuur een deel van de forse bezuiniging per 2012 opgevangen en is het werk deels verschoven naar de lokale prioriteiten energie, VvE's en het huren van buurtwinkels. De overige resultaten zijn tijdens het werk aan al deze veranderingen afgenomen. Dat is reden tot zorg, zeker gezien de te verwachten verdere terugloop in 2012. Lokaal is afgesproken de wacht- en doorlooptijden te bewaken.

In 2011 is verder gewerkt aan de verspreiding van de energiechecks over alle Wijksteunpunten Wonen, aan de verdieping van het werk voor kleine en gemengde VvE's, in Zuid aan het ontwikkelen van een aanbod voor buurtwinkels en aan de samenwerking met het Expatcentrum. Daarbij gaat het voornamelijk om de vele expats met een bescheiden inkomen die zich ook gewoon zelf op de woningmarkt moeten redden. Het voorliggende jaarverslag biedt u verder een overzicht van knelpunten en signalen die het werk oplevert in én over ontwikkelingen op de Amsterdamse woningmarkt. Wij wensen u veel leesplezier.

*Eef Meijerman,
voorzitter stuurgroep Wijksteunpunten Wonen*

Samenvatting

Na het positieve besluit van het college van B&W om de ondersteuning van huurders in Amsterdam te blijven subsidiëren, is in 2011 het nieuwe Convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014 van kracht geworden. Daarmee stemmen ook alle stadsdelen in met de continuering van de wijksteunpunten wonen. In het nieuwe convenant bevestigen de besturen van stad en stadsdelen de vijf bestaande basistaken:

- voorlichting en hulpverlening
- bewonersondersteuning
- ondersteuning belangenbehartiging
- ondersteuning en bevordering participatie
- signalering

Deze zijn ook dit jaar uitgevoerd in alle stadsdelen. In de betreffende hoofdstukken van dit jaarverslag is meer te vinden over de wijze waarop dit is gedaan. Aan de basistaak voorlichting en hulpverlening is in dit convenant de taak voorlichting op het gebied van energiebesparing toegevoegd. Hiermee is een begin gemaakt door middel van de pilot energiecheck.

Resultaten in cijfers

Het aantal contacten met huurders was dit jaar vrijwel gelijk aan het voorgaande jaar. Het aantal contacten in Stadsdeel Zuid daalt dit jaar, de stadsdelen buiten de ring vertonen een toename.

40.302 contacten (- 12 contacten), vanuit
9.899 verschillende woningen (-8%)
3.118 woningopnames (-15%)
2.427 voorgelegde huurkwesties (-9%)
175 ondersteunde bewonerscommissies (+9%)
57.800 bezoekers aan www.wswonen.nl (+17%)
261.100 bezoekers aan www.huurders.info (+12%)

Met de afgeronde aan de verhuurders en Huurcommissie voorgelegde huurkwesties is op jaarbasis in elk geval € 941.959 aan woonlasten bespaard voor de Amsterdamse huurders.

De uitvoering in het kort

Het aantal individuele contacten met huurders, woningopnames en gestarte huurzaken is dit jaar licht

gedaald. Deze daling doet zich vooral voor bij het wijksteunpunt in Zuid (-21% contacten). De wijksteunpunten “buiten de ring” ontvangen vanaf 2011 extra subsidie van zowel de centrale stad als de stadsdelen. Het aantal contacten in deze stadsdelen is dan ook gestegen met 36% (van ruim 5.600 naar ruim 7.700).

De ontwikkeling in het aantal ondersteunde bewonerscommissies is minder scherp. Het totale aantal steeg licht. Hier is een minder duidelijk onderscheid tussen de stadsdelen.

Door een (technische) verbetering tot registratie, is er dit jaar voor het eerst een getalsmatig resultaat te melden van het aantal projecten gericht op versterken van participatie bij het wonen. Er zijn ruim 60 projecten uitgevoerd. Daarnaast zijn er bijna honderd voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, gericht op het verbeteren van de kennis van huurders en daarmee hun zelfredzaamheid.

Na de stadsdeelfusies in 2010 fuseerden in 2011 ook de wijksteunpunten in Zuid en Nieuw-West. In Amsterdam West werd dit jaar duidelijk dat het ASW vanaf 2012 het gefuseerde Wijksteunpunt Wonen West zal uitvoeren.

Voor huurders was 2011 een jaar vol nieuwe ontwikkelingen. Vanuit de rijksoverheid zijn er verschillende maatregelen van kracht geworden of in voorbereiding: de nieuwe inkomensgrens bij woningtoewijzing, een hogere maximale huur vanwege het energielabel en de “Donnerpunten”, en de aankondiging van extra huurverhoging voor middeninkomens vanaf 2012. De wijksteunpunten houden deze ontwikkelingen bij, vooral om huurders goed over de gevolgen te informeren. Daarnaast waren er de crisis op de bouwmarkt, de daarmee stagnerende stedelijke vernieuwing en de afschaffing van de papieren Woningnetkrant. Positieve ontwikkeling is het akkoord over de nieuwe Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering van woningen tussen Huurdersvereniging Amsterdam, corporaties, de gemeente en de stadsdelen. Deze afspraken geven de wijksteunpunten een betere basis voor de bewonersondersteuning bij ingrijpende projecten. ●



Aftrap energieteam 2 februari 2011



Portefeuillehouder Paulus de Wilt opent het nieuwe Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West

Wijksteunpunten Wonen: dichtbij de bewoners, stedelijke structuur

In alle stadsdelen kunnen Amsterdammers bij de Wijksteunpunten Wonen terecht met vragen over huren en wonen. Bijna 300.000 Amsterdamse huishoudens wonen in een huurwoning. De markt is krap en de vraag groot. Dat geeft de huurder geen makkelijke positie. Verhuurders zijn meestal professionele organisaties en kleine verhuurders laten zich doorgaans vertegenwoordigen door een professionele beheerder of bijstaan door een adviseur. De regels met betrekking tot huurprijzen, servicekosten, onderhoud, renovatie, rechten en plichten, woonruimteverdeling zijn een complex geheel. Veel huurders ervaren het dan ook als erg prettig dat zij informatie, advies en zo nodig hulp kunnen inroepen van een onafhankelijke en professionele organisatie. De hulp van de wijksteunpunten wordt dan ook door velen beschouwd als een goede en nuttige service, mogelijk gemaakt door gemeente en stadsdelen.

In navolging van de stadsdeelfusies zijn ook de wijksteunpunten gereorganiseerd. Het aantal vaste kantoren is teruggebracht maar de service voor de burger is in de meeste stadsdelen op peil gebleven. Naast de vaste kantoren zijn er tientallen locaties waar tenminste een maal per week spreekuur wordt gehouden.

Nieuw convenant Wijksteunpunten Wonen

Na de afronding van de ambtelijke voorbereiding van het Convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014 volgt dit jaar de bestuurlijke vaststelling door B&W en de stadsdeelbesturen. Het nieuwe convenant vervangt het vorige en het al in 2006 vastgestelde Stedelijk Raamwerk. Met de vaststelling is duidelijk wat van de verschillende betrokkenen verwacht wordt, is financiering tot en met 2014 verzekerd en is er een nieuwe verdeelsleutel voor de stedelijke middelen met de bijbehorende voorwaarden.

Uitvoering basistaken

Het nieuwe convenant beschrijft de al gebruikelijke vijf basistaken van de wijksteunpunten wonen.

1 voorlichting en hulpverlening

- ▶ huurteamwerk: huisbezoeken bij individuele huurders, advies over en zo nodig begeleiding bij het voorleggen van huurgeschillen (puntentelling, onderhoudstoestand) aan de verhuurder en de Huurcommissie;
- ▶ uitgeven en verspreiden van foldermateriaal;
- ▶ publicaties in buurtkranten;
- ▶ voorlichting gericht op meewerken aan energiebesparing: bewonersgedrag en investeringen in de woning.

2 bewonersondersteuning

- ▶ informeren, adviseren en waar gewenst ondersteunen van individuen die te maken krijgen met complexe situaties als renovatie, splitsing, investeringen in energiebesparing, discussies over sloop of behoud;
- ▶ adviseren en ondersteunen van bewonersgroepen in diezelfde situaties.

3 ondersteuning belangenbehartiging

- ▶ stimuleren van het opzetten en ondersteunen van representatieve huurders(belangen)organisaties op stadsdeel en/of wijkniveau;
- ▶ inzet op samenwerking tussen WSWonen en huurdersvertegenwoordigers om hun belangenbehartiging te versterken.

4 ondersteuning en bevordering participatie

- ▶ betrekken en activeren van groepen bewoners die traditioneel minder vertegenwoordigd zijn:
 - met betrekking tot het thema "wonen";
 - naast migranten als speciale doelgroep ook groepen jongeren, ouderen of andere specifieke doelgroepen;
 - in samenwerking met het reguliere opbouwwerk.

5 signalering

- ▶ signaleren en (stedelijk) bundelen van ervaringen en knelpunten;
- ▶ doel: per stadsdeel of voor heel Amsterdam thema-gerichte aanpak van knelpunten.

Energie is als nieuw aandachtsgebied benoemd binnen de basistaak Voorlichting en hulpverlening vanwege het toenemend belang van energiebesparing in de totale woonlasten.

1

Wijksteunpunten Wonen: dichtbij de bewoners, stedelijke structuur

Elk wijksteunpunt maakt met het eigen stadsdeel prestatieafspraken per basistaak. Deze zijn voor wat betreft het werk van de huurteams gebaseerd op een stedelijk model waarin het aantal formatieplaatsen bepalend is voor de prestaties. Verantwoording over deze prestaties en uitvoering van alle basistaken vindt behalve in dit stedelijk jaarverslag ook plaats in een uitgebreidere jaarrapportage per wijksteunpunt.

Uitvoerders wijksteunpunten in 2011

Centrum	Stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum
Nieuw-West	Eigenwijks i.s.m. ASW
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum
Oost	Dynamo Welzijn
West	
- vrml. De Baarsjes/Bos en Lommer	ASW
- vrml. Oud-West	Centram
- vrml. Westerpark	Stichting Dock
Zuid	Wijkcentrum Ceintuur i.s.m. ASW
Zuidoost	ASW
Stedelijk bureau*	ASW

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

Stuurgroep

De Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen bewaakt, op grond van het convenant en op hoofdlijnen, de inhoud en kwaliteit (van de uitvoering) van het basispakket en de prestatieafspraken in de stadsdelen. De stuurgroep is als volgt samengesteld:

- een portefeuillehouder en twee ambtelijk vertegenwoordigers namens de stadsdelen;
- drie ambtelijk vertegenwoordigers van de dienst WZS;
- een bestuurslid en een stafmedewerker van Huurdersvereniging Amsterdam;
- drie vertegenwoordigers van verhuurdersorganisaties: een van de AFWC, een van Vastgoedbelang, een van de Amsterdamse Makelaarsvereniging;
- een vertegenwoordiger namens de werkgevers;
- twee coördinatoren van lokale wijksteunpunten.

De stuurgroep wijst uit haar midden een voorzitter aan. Dat is ook dit jaar Eef Meijerman, directeur ASW en vertegenwoordiger van de werkgevers. De stuurgroep adviseert over ontwikkelingen en knelpunten zo nodig aan de wethouder Wonen en Wijken, het portefeuillehoudersoverleg Wonen of over de uitvoering aan de wijksteunpunten wonen. Het stedelijk bureau WSWonen voert het secretariaat en draagt zorg voor de uitvoering van besluiten.

Minder stadsdelen, minder wijksteunpunten

De wijksteunpunten in Nieuw-West, West en Zuid volgen de betreffende stadsdelen met een eigen fusie of nauwe samenwerking tussen uitvoerende organisaties. In Nieuw-West en Zuid is dit in 2011 afgerond. In de tweede helft van het jaar wordt definitief duidelijk dat stadsdeel West kiest voor één uitvoerende organisatie, namelijk het ASW. De medewerkers die in 2011 nog bij een andere werkgever in dienst zijn gaan over naar het nieuwe wijksteunpunt in West.

De formatie van elk wijksteunpunt is afgestemd op de lokale behoefte. Samen met de lokale financier bepaalt het wijksteunpunt hoe de subsidie over de formatie per



Wethouder Freek Ossel ging dit jaar op werkbezoek bij alle wijksteunpunten

basistaak wordt verdeeld. Het wijksteunpunt en het stadsdeel betrekken daarbij ook de lokale huurders(belangen)organisatie(s) of andere bewoners-vertegenwoordigers. De basistaak “versterken belangenbehartiging” wordt bij de meeste wijksteunpunten gecombineerd uitgevoerd met “bewonersondersteuning” dan wel “participatie”. De basistaak “signalering ontwikkelingen en knelpunten” is een gezamenlijke taak van alle medewerkers en wordt door de coördinator bewaakt.

Decentralisatie Huurteam Tuinsteden

De vorming van één wijksteunpunt in Nieuw-West en de wens van stadsdeel Zuidoost om het huurteamwerk onder te brengen in het lokale wijksteunpunt noodzakelijk tot verandering bij het Huurteam Tuinsteden. Omdat het meeste uitvoerende werk (ca. 3/5 deel) voor huurders in Nieuw-West wordt gedaan, is dit vanaf februari de nieuwe uitvalsbasis voor de medewerkers. Een deel van de formatie is vanaf dit jaar ondergebracht bij WSWonen Zuidoost. Met stadsdeel Noord is via WSWonen Nieuw-West een aparte prestatieafspraken gemaakt welke ook met WSWonen Noord is afgestemd.

Personeelsformatie in fte (36 uur / week) per basistaak/wijksteunpunt, peildatum 31-12-2011

Wijksteunpunt	Huurteam	Bewonersondersteuning	Participatie	Versterken belangenbehartiging ¹	Coördinatie	Intake administratief	Overig ²	Totaal
De Baarsjes/Bos & Lommer	2,60	1,60	0,70		0,90	0,70	0,90	7,30
Centrum	3,80	3,00	0,40		1,00	0,20	1,00	9,50
Nieuw-West	1,50	4,10	0,50		0,80	1,40		8,30
Noord ³	0,50	0,80	0,90		0,10	0,70		2,50
Oost	2,40	1,10	0,80 ⁴		0,90	1,50		6,70
Oud-West	1,80	0,70			0,90	0,70		4,10
Westerpark	0,80	0,80	0,40		0,20			
Zuid	5,70	1,90	0,30	0,50	1,20	0,40	0,60	10,40
Zuidoost	0,50	0,90	0,30		0,20	0,70		2,60

Het totaal kan verschillen met de opgetelde fte's per werksoort door afronding.

1. deze basistaak is in de meeste gevallen ondergebracht bij bewonersondersteuner of participatiemedewerker
2. dit betreft o.a. werkervaringsplekken
3. huurteambeschikking loopt via Nieuw-West/vrml. huurteam Tuinsteden
4. waarvan 0,39 gefinancierd uit incidentele middelen

1

Wijksteunpunten Wonen: dichtbij de bewoners, stedelijke structuur

Stedelijk bureau

Het stedelijk bureau Wijksteunpunt Wonen faciliteert en ondersteunt de lokale wijksteunpunten bij de uitvoering van hun taken, verzorgt afstemming van werkzaamheden en overlegt op stedelijk niveau met de financier, huurders- en verhuurdersorganisaties en andere organisaties die in het werkveld actief zijn. Het stedelijk bureau neemt hiermee een aantal overhead-werkzaamheden van de lokale werkgevers over. Uitgangspunt daarbij is dat het werk daarmee meer specifiek, efficiënter en ook goedkoper wordt gedaan.

De taken van het stedelijk bureau zijn ook vastgelegd in het Convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014 en zijn in hoofdlijnen:

- ▶ stedelijke afstemming en uitwisseling tussen de verschillende wijksteunpunten;
- ▶ ondersteuning lokale wijksteunpunten met expertise op de diverse werkgebieden, onder meer door middel van een tweedelijns spreekuur;
- ▶ deskundigheidsbevordering door onder meer training(en) voor medewerkers;
- ▶ verzorgen van promotie en informatie over het werk van de wijksteunpunten, onder meer via de gezamenlijke website;
- ▶ bevorderen van gelijkwaardige registratie van werkzaamheden, onderhoud stedelijk registratieprogramma, verzorgen van stedelijke kwartaal- en jaarrapportages;
- ▶ signaleren van relevante ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering;
- ▶ onderhouden van relevante netwerken;
- ▶ beschikbaar hebben van “vliegende keep” voor ziektevervangings;
- ▶ voeren secretariaat van de stuurgroep WSWonen en het Emil Blauwfonds, en het zorgdragen voor uitvoering van besluiten.

De coördinatoren van de wijksteunpunten zijn op grond van het convenant inhoudelijk opdrachtgever van het stedelijk bureau. Het jaarlijkse prestatieaanbod en werkplan is in overleg met hen vastgesteld.

Publiciteit

Het stedelijk bureau verzorgt het gezamenlijke drukwerk voor de wijksteunpunten wonen. Er is een huisstijl voor correspondentie en er zijn verschillende gezamenlijke folders om huurders te voorzien van informatie over hun rechten en plichten en de mogelijkheden om voor advies bij het wijksteunpunt aan te kloppen. Het stedelijk bureau regelt de bestellingen en houdt de inhoud up-to-date. In samenwerking met de studentenorganisaties ASVA en SRVU is een herziene folder voor studenten gemaakt en verspreid onder eerstejaars op de Vrije Universiteit, Hogeschool van Amsterdam en Universiteit van Amsterdam. De ASVA heeft deze ook gebruikt voor activiteiten tijdens de “Check je kamerweek”.

De drie inhoudelijke brochures *Punt van de Huur*, *Grip op de Ingriep* en *Basishandleiding Participatie* blijven beschikbaar. Omdat de wijzigingen in de puntentelling pas kort voor 1 juli 2011 bekend werden en de volgende wijzigingen op dat moment al in het verschiet lagen is er geen herdruk van *Punt van de Huur* gemaakt, maar wel een inlegvel. Dit is net als alle folders en brochures ook digitaal beschikbaar op www.wswonen.nl.

De website www.wswonen.nl is begin dit jaar ingrijpend vernieuwd, rekening houdend met de wensen van de lokale wijksteunpunten. Binnen deze gezamenlijke website heeft elk wijksteunpunt een eigen “adres”. Actuele ontwikkelingen nemen in de nieuwe opzet een meer centrale plaats in en het nieuws op de lokale websites kan ook op de stedelijke voorpagina worden geplaatst. In de loop van het jaar is de mogelijkheid toegevoegd om informatie te delen op sociale media (Twitter, Facebook, LinkedIn, Hyves en Nulij).

Op een aantal veelgestelde vragen van huurders geeft de website direct antwoord. Voor overige vragen verwijzen we naar www.huurders.info van het ASW. Op deze website is ook een rekenprogramma te vinden waarmee huurders (en verhuurders) hun eigen puntentelling kunnen maken. In overleg met de dienst WZS werken we aan optimalisering van deze pagina zodat meer gedetailleerde puntentellingen mogelijk worden, met verschillende peildata. Dit is nodig vanwege de vele recente wijzigingen in het puntensysteem.

www.wswonen.nl kreeg dit jaar 57.800 unieke bezoekers (+17% ten opzichte van 2010).
www.huurders.info kreeg dit jaar 261.100 unieke bezoekers (+12% ten opzichte van 2010).

Via de in 2010 gestarte twitteraccount van de gezamenlijke wijksteunpunten (@wswonen) werden vele actuele ontwikkelingen in het wonen en eigen activiteiten gedeeld. Naast dit account zijn verschillende lokale wijksteunpunten op Twitter te vinden en ook het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag deelt er veel informatie (@verhuurgedrag). In 2011 is er ook een gezamenlijke Facebookpagina aangemaakt waar bezoekers iets uitgebreidere berichten vinden (facebook.com/wswonen).

De gezamenlijke WSWonen-nieuwsbrief is dit jaar drie keer verschenen. Verspreiding gaat via e-mail naar vele geïnteresseerden. Daarnaast is de nieuwsbrief op de website te vinden.

Deskundigheidsbevordering

In 2011 zijn de volgende trainingen verzorgd:

- Energielabel en wijziging puntensysteem (1 dagdeel, meerdere rondes, ca. 60 deelnemers)
 - voor huurteammedewerkers
 - verzorgd door medewerker(s) stedelijk bureau
- Versneld aanbieden Woningnet (1 dagdeel)
 - voor o.a. spreekuurhouders
 - verzorgd door Woningnet (gelijktijdig met woningcorporaties)
- Omgaan met lastig gedrag van klanten (2 dagdelen, 35 deelnemers)
 - voor huurteam- en andere medewerkers
 - verzorgd door AMW Puur Zuid
- Content Management Systeem nieuwe website (1 dagdeel, 6 deelnemers)
 - voor medewerkers die de lokale websites bijhouden
 - verzorgd door medewerker stedelijk bureau
- Training nieuwe medewerkers en stagiairs (8 dagdelen, 14 deelnemers)
 - voor alle nieuwe medewerkers en stagiairs
 - verzorgd door eigen medewerkers stedelijk bureau, lokaal en MOV

- Publiciteit voor het WSWonen (2 dagdelen, 8 deelnemers)
 - voor alle medewerkers die bijdragen aan de publiciteit
 - verzorgd door Van Male, tekst redactie en advies
- EPA-W en gebruik VABI-software (6 dagdelen, 17 deelnemers)
 - voor huurteammedewerkers, bewonersondersteuners en coördinatoren
 - verzorgd door WVS Training
- Opfriscursus registratieprogramma (1 dagdeel)
 - voor alle medewerkers, georganiseerd per lokaal team
 - verzorgd door medewerkers stedelijk bureau
- Introductie Energiecheck huurteams (1 dagdeel, 39 deelnemers)
 - voor huurteammedewerkers
 - verzorgd door bewonersondersteuner Zuideramstel
- Terugkomdag Effectief beïnvloeden (2 dagdelen, 9 deelnemers)
 - voor coördinatoren en stedelijk bureau
 - verzorgd door Margreet Kooistra, coaching en advies
- Praktijkgerichte leerlijn methodieken bewonersparticipatie (8 dagdelen, 10 deelnemers)
 - voor bewonersondersteuners en participatie medewerkers
 - verzorgd door de Hogeschool van Amsterdam

Alle medewerkers hebben toegang tot het WSWonen-intranet. Naast een verzameling van alle belangrijke achtergrondinformatie voor het dagelijks werk (wetten, verordeningen, regelingen, overzichten contactpersonen bij organisaties, etc.) fungeert het intranet als informatiebron over actualiteit en is het een vraagbaak voor en discussieplatform tussen medewerkers.

Tot slot dragen de werkoverleggen bij aan de deskundigheid en kwaliteit van de medewerkers. Bij de meeste overleggen van bewonersondersteuners, spreekuurhouders en participatiemedewerkers worden één of meerdere projecten diepgaand besproken. Zo leren medewerkers van elkaar en wordt denkracht rond actuele onderwerpen gebundeld.

1

Wijksteunpunten Wonen: dichtbij de bewoners, stedelijke structuur

Registratieprogramma

Medewerkers van de wijksteunpunten leggen alle contacten met o.a. huurders, verhuurders, bewonerscommissies en woningzoekenden vast in het stedelijke registratieprogramma. Dit programma is speciaal voor het werk ontwikkeld en wordt beheerd en waar nodig aangepast door het stedelijk bureau. Naast een netwerk van lokale "registratiegoeroes" is er ook een (parttime) stedelijke helpdesk.

Dit jaar is gewerkt aan nieuwe gebruikershandleidingen voor de onderscheiden programmaonderdelen. De beheerder en helpdeskmedewerker hebben daarnaast een ronde werkbezoeken gebracht aan de lokale wijksteunpunten. Bij deze werkbezoeken zijn de medewerkers verder getraind in het eenduidig registreren van de werkzaamheden.

De opeenvolgende wijzigingen in het puntensysteem hebben dit jaar voor veel extra werk gezorgd. Daarnaast eist het samenvoegen van de databases bij een fusie van wijksteunpunten de nodige tijd en goede afstemming met de gebruikers.

Tot slot is er een aanpassing gedaan om de gegevens voor de energiecheck van de huurteams in te voeren en is er een wijziging voorbereid om de bezoeken aan de Woningnetspreekuren meer specifiek vast te leggen.

Ondersteuning wijksteunpunten

De adviseurs van het stedelijk bureau zijn beschikbaar om de lokale wijksteunpunten waar nodig te adviseren of bij te staan.

In 2011 heeft het stedelijk bureau een adviesrol vervuld in de begeleidingscommissies van de wijksteunpunten in Noord, Zuid en Oost. Met de andere wijksteunpunten is overleg gaande over de voorbereiding of het nieuw leven in blazen van hun lokale begeleidingscommissies.

Bij een tweetal wijksteunpunten kwam dit jaar de coördinatorfunctie vacant. Het stedelijk bureau is in deze situatie lid van de sollicitatiecommissie. Dit is ook het geval in de procedure om de coördinator en assistent-coördinator van Wijksteunpunt Wonen West na fusie te benoemen.

Het stedelijk bureau ondersteunt de medewerkers in stadsdeel West bij het voorbereiden van de fusie met een aantal praktische werkzaamheden en met advies over het afstemmen van de verschillende werkprocedures.

Samenwerking Hogeschool van Amsterdam: stageplaatsen en onderzoek

Er is in de loop der jaren een goede samenwerking ontstaan met de Hogeschool van Amsterdam. Het stedelijk bureau verzorgt enkele malen per jaar een gastcollege voor eerstejaars-, tweedejaar deeltijd- en vierdejaars studenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

Aan circa tien derdejaars studenten bieden de wijksteunpunten een stageplaats waar zij in tien maanden kennis maken met het werkveld, veel praktische werkervaring opdoen en een bijdrage leveren aan de werkzaamheden.

Vierdejaars studenten van de Minor Wonen doen in het eerste half jaar een groepsgewijze onderzoeksopdracht. Dit jaar hebben zij dit gedaan over de volgende onderwerpen:

- Onrechtmatige bewoning en privacyschending (in opdracht van het MOV);
- Tevredenheid bewonerscommissies over de ondersteuning door een wijksteunpunt (in opdracht van het stedelijk bureau).

De onderzoeksrapportages verschijnen naar verwachting in februari 2012.

Tot slot hebben de wijksteunpunten de mogelijkheid een zogenaamde Externe Opdracht te geven aan een vierdejaars student in het kader van het afstuderen:

- Gevolgen van de legesverhoging bij de Huurcommissie en de samenwerking tussen wijksteunpunten en verhuurders (in opdracht van het stedelijk bureau);
- Is er behoefte aan een nieuw dienstverlenend aanbod op het gebied van huurrecht voor huurders van bedrijfsruimte in de zin van art 7:290 BW (in opdracht van WSWonen Zuid);
- Communicatie met huurders bij woningsplitsing in Amsterdam Oost (in opdracht van WSWonen Oost).

Samenwerking met huurdersorganisaties en verhuurders

Vanuit het stedelijk bureau is er op regelmatige basis contact met Huurdersvereniging Amsterdam over ontwikkelingen, signalen, knelpunten en beleid op stedelijk en landelijk niveau. Het stedelijk bureau verzorgt een aparte stedelijke (half) jaarrapportage over de contacten met corporatiehuurders en bespreekt deze met het overleg van huurderskoepels en HA. Op aanvraag van een huurderskoepel of corporatie kan het stedelijk bureau ook een nog specifiekere (half) jaarrapportage verzorgen en deze op een bijeenkomst toelichten. In 2011 is dit gedaan voor: SBO (per vestiging van Ymere), Huurdersplatform Palladion (de Alliantie), Huurgenoot (Stadgenoot), Eigen Haard en de Key.

Al enige jaren terug zijn er tussen de wijksteunpunten (stedelijk bureau) en woningcorporaties (AFWC) afspraken gemaakt om de samenwerking te bevorderen. Elke corporatie en elk wijksteunpunt heeft vaste contactpersonen om bij knelpunten contact mee te zoeken. Bij huurprijzenkwesties is het uitgangspunt om nog even onderling contact te hebben voordat de zaak aan de Huurcommissie wordt voorgelegd. Het stedelijk bureau is jaarlijks te gast bij het overleg van de commissie Verhuur en Beheer van de AFWC om de (half)jaarrapportage en ervaringen over en weer te bespreken.

De praktijk blijkt soms weerbarstig. Dit is de reden om vragen over de samenwerking bij procedures te betrekken in het afstudeeronderzoek over de legesverhoging bij de Huurcommissie. Uit het onderzoek blijkt dat alhoewel de intenties goed zijn, de praktijk minder goed gaat. Het beeld over elkaar is niet overal even positief en het ontbreekt op sommige plekken aan goede contacten op de werkvloer. Een aantal particuliere verhuurders geeft aan ook behoefte te hebben aan vaste contactpersonen. Bij de presentatie van het onderzoek zijn alle corporaties en verhuurdersorganisaties uitgenodigd. Alhoewel de opkomst tegenvalt is er toch een goede discussie over de oorzaken van de slechte beeldvorming en hoe hier wat aan te doen. Het stedelijk bureau zal de aanbeveling om meer contact tot stand te brengen verder oppakken, indien gewenst samen met de betreffende huurderskoepel. Er zullen per wijksteunpunt of per corporatie bijeenkomsten georganiseerd worden ge-

richt op ontmoeting, verder verbeteren van de samenwerking en een positievere beeldvorming. Dit is in 2011 nog niet uitgevoerd, wel zijn een aantal data vastgelegd voor 2012. Ook met MVA en Vastgoedbelang is een bijeenkomst in voorbereiding.

Rond de introductie van Versneld Aanbieden Woningnet is er regelmatig contact met de AFWC. Hieruit volgen afspraken over de ondersteuning van de “interniers” en financiering door de AFWC van trainingen voor deze groep woningzoekenden. Medewerkers van de wijksteunpunten kunnen deelnemen aan de introductiebijeenkomsten die Woningnet en AFWC organiseren om goed te leren omgaan met de nieuwe website.

Onderzoeken klanttevredenheid

Voor het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek zijn voor de zomer 2.400 bewoners waarmee in 2010 contact is geweest met een schriftelijke enquête benaderd. De hulp van de huurteams is door de respondenten gemiddeld gewaardeerd met een 8,3, de woonsprekuren met een 7,7. Deze cijfers wijken niet veel af van de scores in eerdere jaren. Helaas viel de respons dit jaar wat tegen, mogelijk omdat de vragenlijsten pas in de tweede helft van 2011 zijn verzonden. Dit is een leerpunt voor volgende jaren. Desgevraagd heeft bureau O+S van de gemeente Amsterdam aangegeven dat de gebruikte methode toch een voldoende beeld geeft van de tevredenheid onder de respondenten van het onderzoek. De volledige rapportages zijn terug te vinden op www.wswonen.nl.

In het najaar is een groep studenten gestart met onderzoek naar de klanttevredenheid van door de wijksteunpunten ondersteunde bewonerscommissies. Om de tevredenheid over deze -minder individueel gerichte- ondersteuning te meten is een andere methode nodig. De studenten hebben een vragenlijst verspreid onder alle ondersteunde commissies, en hebben enkele commissies en bewonersondersteuners geïnterviewd. Het onderzoek richt zich niet alleen op de tevredenheid maar ook op de mogelijke behoefte aan extra diensten. De resultaten zijn naar verwachting in februari 2012 bekend.

1

Wijksteunpunten Wonen: dichtbij de bewoners, stedelijke structuur

Klachten over de wijksteunpunten

In de gezamenlijke Klachtenprocedure Wijksteunpunten Wonen is vastgelegd hoe om te gaan met klachten over het wijksteunpunt wonen. Klachten worden in eerste instantie ingediend bij de lokale coördinator dan wel lokale uitvoerder. Een klager kan zo nodig in beroep bij de stuurgroepvoorzitter. Alle klachten worden verzameld door het stedelijk bureau en er wordt verslag over gedaan in deze stedelijke rapportage.

Er zijn dit jaar zes klachten ingediend:

1. Een woningcorporatie klaagt over uitlatingen van een bewonersondersteuner van het wijksteunpunt. Aangezien de betreffende bewonersondersteuner zich niet herkent in deze uitlatingen en er mogelijk sprake is van persoonsverwisseling, is om meer informatie gevraagd bij de klager. Deze aanvullende informatie is niet gekomen.
2. Een bezoeker van een woonsprekkuur klaagt over de lange wachttijd van meer dan een uur. De klacht bereikt het wijksteunpunt via het loket ZeS van het stadsdeel, waar het betreffende spreekuur plaatsvindt. Het wijksteunpunt legt uit dat er niet genoeg financiële middelen zijn voor meer menskracht. Met de klager is een aparte afspraak gemaakt om zijn vragen alsnog te bespreken.
3. Een huurster is van mening dat het huurteam haar onderhoudsklachten niet serieus genoeg heeft genomen en onterecht niet heeft geholpen met het starten van een procedure. Huurster dient haar klacht rechtstreeks in bij het stedelijk bureau c.q. de stuurgroepvoorzitter. De klacht is conform de afspraak ter afhandeling doorgestuurd naar de lokale uitvoerder. Eind 2011 is de uitspraak nog niet binnen.
4. Huurder vraagt via de mail aan het stedelijk bureau om advies, zijn huis is gekocht door een projectontwikkelaar. Hij blijkt al ondersteund te zijn door het lokale WSWonen, was daar eerst tevreden over maar nu niet meer. Een gesprek met ondersteuner en coördinator heeft dat niet op kunnen lossen. Hij wil eigenlijk geen klacht indienen, want is vooral tevreden, maar wil ook graag verdere ondersteuning. Het stedelijk bureau bekijkt de kwestie nog eens en ziet dat huurder wel hulp kan gebruiken. Hierna is contact gelegd met het MOV dat een frisse start kan maken. Huurder en lokaal wijksteunpunt zijn tevreden over deze oplossing.
5. Huurder is van mening dat het lokale wijksteunpunt geen goed advies heeft verstrekt over de renovatie. Ook is het wijksteunpunt afspraken niet nagekomen. Daarom is hij genooddaakt een dure juridische procedure te voeren tegen zijn woningcorporatie. Het wijksteunpunt biedt de huurder excuses aan voor de gang van zaken. In de kosten van de procedure zal alsnog een tegemoetkoming geregeld worden.
6. Een commerciële woningbemiddelaar klaagt via haar advocaat over de wijze waarop is bericht over een huurkwestie. Bij een woning is een hoog voorschot op de servicekosten door de huurcommissie aanzienlijk verlaagd. Ten onrechte is de bemiddelaar in een artikel in de nieuwsbrief van de wijksteunpunten als verhuurder genoemd. Het bureau eist rectificatie en een schadevergoeding vanwege aantasting van haar goede naam. In haar reactie biedt het stedelijk bureau aan het bericht in de online nieuwsbrief te wijzigen en in het volgende nummer recht te zetten. De bemiddelaar is echter wel degelijk degene die het betreffende contact heeft opgesteld en dat is bepaald niet alleen bij deze ene woning het geval. Daarnaast treedt bemiddelaar in twee vergelijkbare gevallen wel op als verhuurder. Aldus wordt in de nieuwsbrief bericht. Na overhandigen van een aantal adressen waar dit het geval is komt geen nader bericht meer van de advocaat van het bureau. ●

Huurteams, spreekuren, individueel advies

Het adviseren en ondersteunen van individuele huurders is nog altijd een van de belangrijkste taken van elk WSWonen. Het huurrecht kent een veelheid aan regeltjes en procedures met bijna even zoveel uitzonderingen. Het zelfredzaam laten zijn en maken van de huurders is ook bij het huurteam- en spreekuurwerk van belang. Waar mogelijk laten we de huurders zelf zo veel mogelijk doen. De erkenning dat veel huurders maar één maal in hun leven gebruik hoeven maken van een specifiek recht, is echter essentieel. Zonder de laagdrempelige ondersteuning van het wijksteunpunt is het starten en succesvol voeren van een huurprijspprocedure tegen een professioneel verhuurder met een werkapparaat achter zich nog altijd een lastige zaak.

Contacten met huurders

Het aantal contacten met huurders is vrijwel gelijk aan het voorgaande jaar.

Binnen de ring A10 is het aantal contacten afgenomen met 7%. De grootste afname is te zien bij wijksteunpunt wonen Zuid (-21%). Ter voorbereiding op een aangekondigde grote bezuiniging per 2012 heeft dit wijksteunpunt het aantal kantoorlocaties teruggebracht van vier naar twee. De gesloten locaties zijn vervangen door een wekelijks spreekuur in dezelfde buurt. De extra fi-

nanciële bijdragen van de centrale stad en het stadsdeel aan de wijksteunpunten in Nieuw-West, Noord en Zuidoost hebben geleid tot uitbreiding van de formatie in deze stadsdeel. Het aantal contacten met bewoners is daar toegenomen met 36% (van ruim 5.600 naar ruim 7.700 contacten).

Binnen de type contacten is er een aantal trends:

- het aantal spreekuurbezoeken nam toe (+12%)
- het aantal contacten op afspraak nam af (-16%)
- het aantal woningopnames nam af (-14%)
- er zijn minder zittingen van de huurcommissie bijgewoond (-43%)
- het aantal geregistreerde contacten per brief/e-mail en telefoon bleef nagenoeg gelijk.

Voor de verschillen tussen de wijksteunpunten is geen eenduidige verklaring te geven. De grootte van de formatie speelt hierbij een rol. De mate van zelfredzaamheid van bewoners kan van invloed zijn op het beroep dat zij doen op ondersteuning. Datzelfde geldt voor de complexiteit van kwesties die in een werkgebied spelen. Het zo efficiënt mogelijk inzetten van de beschikbare middelen voor de bewoners blijft voor alle wijksteunpunten een belangrijk streven.

Contacten met huurders

Wijksteunpunt	Spreekuur	Afspraak	Brief / E-mail	Woningopname	Telefoon	Zitting	Totaal	Unieke adres
Centrum	1.224	418	2.586	517	1.964	111	6.820	1.472
Oost	1.902	146	1.867	549	1.695	7	6.166	1.322
West	1.700	984	3.848	945	3.269	51	10.798	2.551
Zuid	1.462	392	2.747	657	3.165	20	8.443	2.151
Totaal binnen ring	6.288	1.940	11.048	2.668	10.094	189	32.227	7.496
Nieuw-West	2.267	106	941	291	1.564	75	5.244	1.436
Noord	501	169	284	105	471	19	1.549	552
Zuidoost	488	127	93	54	162	14	938	375
Totaal buiten ring	3.256	402	1.318	450	2.197	108	7731	2.363
Stedelijk spreekuur	57	7	255	0	25	0	344	40
Stad	9.601	2.349	12.621	3.118	12.316	297	40.302	9.899
Energieteam	11	5	70	72	62	0	220	116

2 Huurteams, spreekuren, individueel advies

De onderwerpen waarover bewoners vragen hebben, blijven door de jaren ongeveer hetzelfde. Opvallend is dat dit jaar het aandeel vragen over woonruimteverdeling/woning zoeken flink is toegenomen. Een van de verklaringen is een verbeterde, meer gelijkwaardige vastlegging van de contacten tijdens de speciale Woningnetspreekuren. Daarnaast hebben deze spreekuren een toename in het aantal bezoekers gemerkt na de afschaffing van de papieren Woningnetkrant.

Onderwerpen aangekaart door bewoners in percentages

	2011 100% = 12.418	2010 100% = 12.639	2009 100% = 10.873
Binnen de ring			
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	29%	31%	27%
Achterstallig onderhoud	23%	23%	21%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	10%	9%	13%
Woonruimteverdeling/zoeken	8%	4%	5%
Renovatie/sloop/uitplaatsen	7%	8%	11%
Splitsen	4%	5%	3%
Overig	12%	20%	25%
Buiten de ring	100% = 3.263	100% = 2.767	100% = 2.471
Woonruimteverdeling/-zoeken	40%	30%	43%
Achterstallig onderhoud	23%	27%	13%
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	14%	18%	14%
Renovatie/sloop/uitplaatsing	8%	8%	4%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	4%	3%	8%
Overig	10%	14%	18%

Actieve benadering

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

De wijksteunpunten kennen de volgende vormen van actieve benadering

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

Er zijn dit jaar in totaal 15.172 actief benaderde adressen geregistreerd. Als gevolg hiervan zijn 1.467 directe



De wijksteunpunten gaan ook naar de bewoners toe, zoals hier op een manifestatie in de Indische Buurt

contacten tot stand gekomen. Daarnaast is de actieve benadering een goede vorm van promotie van het wijksteunpunt en nemen huurders vaak in een later stadium contact op als zij problemen ervaren.

Soms worden in wijken waar iets op wonengebied aan de hand is huis-aan-huis folders of ansichtkaarten van het lokale wijksteunpunt bezorgd. Dit wordt niet geregistreerd.

Actief benaderde adressen en tot stand gekomen contacten (< 3 maanden)

Stadsdeel	Adressen benaderd	Contacten als gevolg
Centrum	2.685	237
Oost	5.206	236
West	3.844	628
Zuid	3.088	349
Totaal binnen ring	14.823	1.450
Nieuw- West	349	17
Noord	0	0
Zuidoost	0	0
Totaal buiten ring	349	17
Stad	15.172	1.467

2

Huurteams, spreekuren, individueel advies

Huurprijzen en procedures

Tijdens de woningopname onderzoekt en noteert het huurteam alle relevante gegevens. Wanneer het vermoeden bestaat dat de huur te hoog is, meet het huurteam de woning op en kijkt naar alle andere aspecten die nodig zijn om een puntentelling te maken.

Het valt op dat het aantal woningopnamen waarbij ook de gegevens over de puntentelling en huur zijn geregistreerd, afneemt. Waarschijnlijk zijn de extra punten op grond van het energielabel en de locatiepunten hier mede debet aan, woningen zijn na nieuwe verhuur eerder geliberaliseerd en dan wordt een uitgebreide puntentelling niet altijd gemaakt.

Ook wanneer het zonneklaar is dat de kale huurprijs klopt en het huisbezoek alleen bedoeld is voor het opnemen van achterstallig onderhoud, worden huur- en puntegegevens vaak niet genoteerd. Dit is vaak het geval in corporatiewoningen.

In de meeste stadsdelen binnen de ring ligt de huur van bezochte woningen gemiddeld boven het wettelijk maximum: 114%. Dit is aanmerkelijk meer dan vorig jaar, toen was het gemiddelde nog 93%. Ook buiten de ring is er een toename: in 2011 gemiddeld 94%, in 2010 gemiddeld 62%.

Wanneer er sprake is van een te hoge betaalde huur, all-

in huur, achterstallig onderhoud of erg hoge servicekosten ten opzichte van het geleverde, biedt het huurteam de huurders aan deze te ondersteunen bij het recht trekken hiervan. Dit aanbod bestaat uit de volgende stappen:

- (helpen bij) het schrijven een brief of voorstel aan de verhuurder;
- het helpen beoordelen van de reactie van de verhuurder en het zo mogelijk helpen vastleggen van een akkoord tussen huurder en verhuurder;
- bij het uitblijven van een reactie het (helpen bij) invullen van de formulieren voor de huurcommissie;
- het verstrekken van uitleg op papier over de gestarte procedures, zodat huurder de verdere stappen eventueel zelf kan zetten;
- indien gewenst bijwonen van het huisbezoek van de rapporteur van de huurcommissie;
- het met de huurder beoordelen van het door de rapporteur gemaakte rapport van onderzoek;
- indien gewenst bijwonen van de zitting van de huurcommissie;
- het met de huurder beoordelen van de uitspraak van de huurcommissie en advies over het vervolg (bijvoorbeeld over terugkrijgen te veel betaalde huur, indien nodig beroep bij de kantonrechter).

Betaalde huur t.o.v. wettelijk maximum bij woningen waarvan kale huur en punten zijn genoteerd

Stadsdeel	Aantal opnamen met huurgegevens	<98% max. huurprijsgrens	98%-102% max. huurprijsgrens	102%-120% max. huurprijsgrens	>120% max. huurprijsgrens	Gemiddeld percentage
Centrum	203	67	21	40	75	133%
Oost	123	71	17	22	13	98%
West	331	187	28	49	67	107%
Zuid	136	63	12	21	40	119%
Totaal binnen ring	793	388	78	132	195	114%
Nieuw-West	25	14	3	6	2	92%
Noord	6	2	1	3	0	97%
Zuidoost	9	6	1	0	2	98%
Totaal buiten ring	40	22	5	9	4	94%
Stad	833	410	83	141	199	113%

Aangekaarte huur(prijs)zaken per stadsdeel

Stadsdeel	2011	2010	2009
Centrum	417	463	475
Oost	336	392	600
West	672	757	1.092
Zuid	626	642	1.190
Totaal binnen ring	2.051	2.254	3.357
Nieuw-West	249	262	235
Noord	94	96	147
Zuidoost	43	55	130
Totaal buiten ring	386	413	512
Stad	2.437	2.667	3.869

Aangekaarte kwesties naar type procedure

Procedure	2011	2010	2009
Onderhoudsprocedure	1.022	997	1.182
Huurverlaging punten	80	120	157
Toetsing aanvangshuurprijs	184		
Toetsing aanvangshuur met gebreken	99	341	509
Vaststellen servicekosten	423	475	1.115
Huurverhoging	302	365	515
Uitsplitsen all-in huur	53	74	179
Overige procedures	264	295	212
Totaal Amsterdam	2.427	2.667	3.869

Het aantal aangekaarte kwesties is dit jaar licht afgenomen (-8%). De huurteams constateren in 340 woningen een huur boven het wettelijk maximum, dit wordt in de meeste gevallen gevolgd door een procedure (tabel procedures naar type: de procedures huurverlaging op punten, toetsing aanvangshuur, deel van de procedures over all-in huur). Het overgrote deel van de aangekaarte kwesties gaat de laatste jaren echter over achterstallig onderhoud. Verlaging van de huur is hier de bekende “stok achter de deur”, het uiteindelijke doel is natuurlijk dat de verhuurder de onderhoudsklachten verhelpt.



Medewerker huurteam meet de woning op

2

Huurteams, spreekuren, individueel advies

In de meeste gevallen leiden de zaken waarbij het wijksteunpunt de huurder ondersteunt tot een positief resultaat voor de huurder: in 79% van de gevallen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het vorig jaar, toen was dit in 77% van de zaken het geval.

Helaas is het aantal zaken waarvan het wijksteunpunt de afloop kent dit jaar gedaald. In 2010 kwam het openbare register met uitspraken van de Huurcommissie online. Helaas bleek het register niet goed te werken en veel fouten te bevatten. De Huurcommissie besloot het daarom van het internet af te halen. Begin 2012 is na een verzoek daartoe alsnog een flink aantal uitspraken op papier ontvangen. Helaas blijft ook daarna de uitkomst van veel procedures nog onbekend.

In 2011 is met behulp van de Wijksteunpunten Wonen door de Amsterdamse huurders op jaarbasis bijna 1 miljoen euro bespaard. Dit lijkt minder dan in eerdere jaren. Een van de oorzaken is dat van relatief veel procedures de afloop nog niet bekend is.

Aangekaarte kwesties met een positief resultaat voor de huurder

Type huur(prijs)zaak	2011	2010	2009
Onderhoudsprocedure	67%	66%	61%
Huurverlaging punten	64%	89%	77%
Toetsing aanvangshuurprijs	66%	74%	77%
Toetsing aanvangshuur met gebreken	68%	71%	80%
Vaststellen servicekosten	77%	88%	85%
Huurverhoging	97%	78%	82%
Uitsplitsen all-in huur	43%	67%	74%
Overige procedures*	91%	96%	96%

* Overige procedures zijn bijvoorbeeld geschillen over herstel door de verhuurder, vaststelling watergeld, terugvordering te veel betaalde huur of onredelijke bedingen in de huurovereenkomst.

Financieel voordeel huurders, in 2011 afgeronde kwesties

	Aantal afgeronde procedures	Percentage succesvol	Gemiddelde huurbesparing per maand	Totale huurbesparing op jaarbasis
Onderhoudsprocedure	452	67%	€ 65	
Huurverlaging punten	57	82%	€ 55	
Toetsing aanvangshuurprijs	104	78%	€ 166	
Toetsing aanvangshuur met gebreken	59	83%	€ 156	
Vaststellen servicekosten	181	82%	€ 106	
Huurverhoging	67	87%	€ 8	
Uitsplitsen all-in huur	31	55%	€ 258	
Niet-huurcommissie*	155	94%	nvt	
Overige procedures**	24	67%	nvt	
Totaal	1.135	76%	€ 91	€ 941.959

* Niet-huurcommissiekwesties zijn bijvoorbeeld vaststelling watergeld, terugvordering te veel betaalde huur of onredelijke bedingen in de huurovereenkomst. Deze bedragen zijn niet te herleiden naar een besparing per maand.

**Overige kwesties zijn bijvoorbeeld huurprijs na woningverbetering of herstelmeldingen. Ook bij deze procedures gaat het vaak niet om een bedrag per maand.

Energiechecks

In 2010 ontwikkelde Wijksteunpunt Wonen Zuideramstel de *energiecheck*. Deze is bedoeld om bewoners bewust te maken van de effecten van een woningverbetering op energiegebied. Tijdens de energiecheck noteert het huurteam gegevens over enkel glas, type verwarming, ontbreken van isolatie op dak en muren en het energieverbruik. Op basis van deze gegevens maakt het huurteam een berekening van de globale daling van stookkosten en een globale stijging van huurlasten inzichtelijk wanneer een HR-ketel en het dubbel glas worden aangebracht. De uitkomsten van de energiecheck worden op een inzichtelijke manier aan de huurder gepresenteerd. De huurder wordt geadviseerd om met de verhuurder in gesprek te gaan. De bewonersondersteuner van het wijksteunpunt beschikt over voorbeeldbrieven welke de huurder hiervoor kan gebruiken.

De stadsbrede introductie van de energiecheck door de huurteams is in 2011 voorbereid. Een aantal huurteams heeft er dit jaar al wat gedaan: Zuid 49 energiechecks, West 12.

Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV) is als onderdeel van de WSWonen structuur aangehaakt bij het stedelijk bureau. De twee medewerkers, beide werkzaam voor 28 uur per week, bieden specialistische ondersteuning aan huurders die geïntimideerd of bedreigd worden, adviseren lokale medewerkers bij dergelijke gevallen en onderhouden een netwerk op dit gebied met juristen, politie en ambtelijke organisaties bij gemeente en stadsdelen. Het Meldpunt werkt nauw samen en stemt haar werk goed af met de lokale wijksteunpunten.

In 2011 ontving het Meldpunt een toename in het aantal klachten vanwege short-stay verhuur. Bij deze zeer kortstondige verhuur van woningen ervaren de burens regelmatig ernstige vormen van (geluids)overlast. Het meldpunt ziet ook, hoewel dat niet als zodanig wordt geregistreerd, een sterke toename in het aantal expatklanten. Deze huurders betalen vaak veel te hoge huurbedragen, worden gemengd door bemiddelingsbureaus, krijgen in veel gevallen de waarborgsom niet terug of weten niet wat ze moeten doen met achterstallig onderhoud. Daarbij gaat het vaak om expats met een relatief laag inkomen.

Het afgelopen jaar is de al goede relatie met Handhaving van dWZS nog verder verstevigd. Door de ingrijpende bezuinigingen bij Handhaving zijn we tot een slimmere samenwerking gekomen waarbij er efficiënter gewerkt kan worden. Deze samenwerking zal in 2012 worden vastgelegd in een convenant. Hierin zullen afspraken over samenwerking en uitwisseling van informatie formeel worden vastgelegd.

Het MOV brengt begin 2012 een eigen jaarverslag over 2011 uit. Hieronder een aantal kengetallen.

Top vijf onderwerpen meldingen

Intimidatie / druk / fatsoen	25%
HPW - extreme huurprijs / huurverhoging	14%
Huuropzegging / huurbescherming	12%
Ernstige / voortdurende gebreken	9%
Overtreding verordeningen, regels	7%

Aantal meldingen bij MOV

	2011	2010
Centrum	110	106
Oost	93	107
West	152	163
Zuid	116	123
Binnen de ring	471	499
Nieuw-West	35	20
Noord	11	11
Zuidoost	7	4
Onbekend	4	1
Buiten de ring	57	36
Totaal	528	535



2

Huurteams, spreekuren, individueel advies

Emil Blaauw Proceskostenfonds

Via het wijksteunpunt kunnen huurders, als dat nodig is, een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. De garanties van dit fonds helpen huurders hun recht halen. Het fonds is daarom een belangrijk instrument voor de ondersteuning van huurders.

Elk stadsdeel levert jaarlijks een bijdrage en de centrale stad financiert het Fonds Ongewenst Verhuurbedrag. In de stadsdelen buiten de ring zijn minder zaken omdat er weinig particuliere verhuur is en de woningen gemiddeld nieuwer zijn. Bovendien beschikt het fonds daar over beperkte middelen.

Door wijksteunpunten naar Emil Blaauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds	2011	2010	2009
Centrum	50	79	79
Oost	67	80	65
West*			
- vrml. Baarsjes/Bos & Lommer	49	45	37
- vrml. Oud-West	15	27	18
- vrml. Westerpark	28	27	16
Zuid	80	94	95
Totaal binnen ring	289	352	314
Nieuw-West	16	20	15
Noord	4	1	3
Zuidoost	3	1	2
Totaal buiten ring	23	22	20
Fonds Ongewenst Verhuurbedrag	42	47	64
Proefprocessenfonds	7	10	19
Totaal procedures	361	431	417

Het totale aantal zaken via het Emil Blaauwfonds in 2011 was 361. Dat is een afname van 16% ten opzichte van 2010. Het beroep op het fonds ligt daarmee weer op het niveau van 2008 (349 procedures). Factoren die een rol spelen in de afname van het aantal rechtszaken zijn het gedaalde aantal procedures bij de huurcommissie en een lager aantal gesplitste woningen. De procedures zijn echter gemiddeld wel complexer, zo blijkt uit het recordaantal bestuursbesluiten in complexe zaken (34).

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

* De fondsen in West worden per 1 januari 2012 samengevoegd, gelijktijdig met de komst van het gefuseerde Wijksteunpunt Wonen West.

Bewonersondersteuning, collectief en bij ingrepen

Bewoners kunnen kwesties die in hun woning spelen soms beter in collectief verband oplossen dan individueel. In die gevallen adviseert het wijksteunpunt de bewoners bij het oprichten van een bewonerscommissie. Met een bewonerscommissie kunnen bewoners een beroep doen op het recht op informatie, overleg en advies uit de Overlegwet. Woningcorporaties en huurderskoepels hebben aanvullend daarop afspraken gemaakt in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten. Dit jaar hebben iets meer bewonerscommissies een beroep gedaan op advies of ondersteuning (+ 4%).

De gesubsidieerde formatie bij de wijksteunpunten is niet voldoende om bewonerscommissies gedurende langere tijd intensief te begeleiden. De wijksteunpunten hebben met elkaar afgesproken dat ondersteuning uit het basispakket zich beperkt tot de oprichting van de bewonerscommissie waar deze ontbreekt, of tot drie à vier bijeenkomsten per jaar. Wanneer er meer nodig is, bijvoorbeeld bij ingrijpende plannen van de verhuurder, kan de bewonerscommissie een beroep doen op door de verhuurder gefinancierde ondersteuning. Dit is vastgelegd in de Amsterdamse Kaderafspraken en de meeste samenwerkingsovereenkomsten tussen woningcorporaties en huurderskoepels. Bij het regelen hiervan biedt het WSWonen zonodig hulp. Het is overigens niet vanzelfsprekend dat de gefinancierde ondersteuning bij



De huurster van deze woning in de Javastraat verwachtte slechts kleine werkzaamheden

het WSWonen wordt ingehuurd. Bewoners kunnen er ook voor kiezen deze te regelen via het ASW, het Woonbond Kennis- en Adviescentrum of anderen.

Het aantal bewonerscommissies waarvan de ondersteuning (mede) is gefinancierd door de verhuurders is verdrievoudigd ten opzichte van vorig jaar. Dit heeft ook te maken met het feit dat dit in 2010 nog niet het hele jaar kon worden geregistreerd.

Ondersteuning bewonerscommissies

	Aantal ondersteunde commissies	Waarvan met hulp WSW opgericht	Aantal contacten deze periode	Waarvan (mede) gefinancierd door verhuurder	Aantal commissies in voorbereiding	Contacten hiermee deze periode
1e kwart 2011	86	6	479	14	26	166
2e kwart 2011	112	6	438	16	25	103
3e kwart 2011	91	3	339	18	26	123
4e kwart 2011	77	2	303	13	27	140
Totaal 2011*	175	17	1.559	23	56	532

** het totaal is ongelijk aan de opgetelde aantallen per kwartaal. Een bewonerscommissie kan in meerdere kwartalen voorkomen.*

3

Bewonersondersteuning, collectief en bij ingrepen

De onderstaande tabellen geven een beeld van het aantal woningen dat de ondersteunde bewonerscommissies vertegenwoordigen en de onderwerpen die in deze complexen spelen.

In 2011 ondersteunde bewonerscommissies

Stadsdeel	Aantal ondersteunde commissies	Complex <50 woningen	Complex 50-250 woningen	Complex >250 woningen
Centrum	22	19	3	0
Oost	16	1	14	1
West	54	37	13	4
Zuid	29	12	11	6
Totaal binnen ring	121	69	41	11
Nieuw-West	17	7	9	1
Noord	19	16	3	0
Zuidoost	5	4	0	1
Totaal buiten ring	41	27	12	2
Stad	162	96	53	13

Omdat aan sommige bewonerscommissies in het systeem geen adressen gekoppeld zijn, wijkt het totaal in deze tabel af van de vorige.

Onderwerpen waarmee de bewonerscommissies zich bezig houden

Stadsdeel	Aantal ondersteunde commissies	Beheer	Sloop/ stedelijke vernieuwing	Renovatie/ splitsen	Anders
Centrum	22	4	0	14	4
Oost	16	5	5	6	0
West	54	8	1	35	10
Zuid	29	14	2	9	4
Totaal binnen ring	121	31	8	64	18
Nieuw-West	17	3	3	3	8
Noord	19	14	1	3	1
Zuidoost	5	3	0	0	2
Totaal buiten ring	41	20	4	6	11
Stad	162	51	12	70	29

Individuele ondersteuning

De bewonersondersteuners bij de wijksteunpunten ondersteunen ook individuele bewoners. Het gaat dan meestal om gespecialiseerd advies rond renovatie, splitsing, ontbinden van de huurovereenkomst, sloop/ nieuwbouw, etc.

Een aantal voorbeelden

Casa Rossa, Nieuwe Houttuinen, renovatieplan met energiebesparing

Ymere komt met een renovatievoorstel dat met de bewonerscommissie intensief besproken wordt. De buitenschil wordt vernieuwd en er komt nieuwe isolatie. Het dak krijgt een mos/sedum bedekking. De uitstraling van het complex wordt verbeterd. Doel van de betere isolatie is energielabel B. Het WSWonen ondersteunt begin 2011 bij het weer opleven van de slapende bewonerscommissie en is betrokken bij het daarop volgende overleg met Ymere.

Het plan krijgt uiteindelijk de instemming van 85% van de bewoners (74 huishoudens) en zal in 2012 ten uitvoer worden gebracht. De bewonerscommissie was al vóór 2011 opgericht met behulp van het WSWonen, maar was slapende toen Ymere bezig was met de planvoorbereiding.

Haarlemmerpoort, ingrijpende renovatie, bestemmingswijziging, participatieniveau

Het WSWonen adviseert en ondersteunt de bewonerscommissie in dit complex bij plannen van 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, Ymere wil het verhelpen hiervan combineren met een grondige aanpak en wil niet teveel onrendabel investeren. Uit woonwensenonderzoek komt naar voren dat alle bewoners willen blijven. De bewonerscommissie heeft een eigen onderzoek laten uitvoeren waaruit blijkt dat de fundering nog 25 jaar mee kan. Ymere beraadt zich hierna in overleg met de bewonerscommissie op een nieuw plan. Er is een hoog niveau van bewonersparticipatie afgesproken.

A.J. Ernstig!, Goed overleg, servicekosten en onderhoudsplan

Vanwege de terugkerende fouten in de afrekening servicekosten organiseerde het WSWonen jaarlijks een voorlichtingsavond in dit complex. Er werden in 2010 voldoende kandidaten gevonden om een bewonerscommissie op te richten maar de verhuurder, woningmaatschap Zutphen, bleek niet geneigd om met de commissie te overleggen.

In januari 2011 heeft de commissie dit met ondersteu-

ning van het WSWonen voorgelegd aan de kantonrechter, met als doel dit op grond van de Overlegwet alsnog af te dwingen. Tijdens de zitting is verhuurder door de rechter voor de keuze gesteld vrijwillig een afspraak te maken met de huurders dan wel daartoe veroordeeld te worden. Sinds maart 2011 is er regelmatig overleg met de verhuurder.

Op aanraden van het wijksteunpunt heeft de bewonerscommissie een avond georganiseerd waarbij de verhuurder aanwezig was en waarvoor ook de eigenaar-bewoners waren uitgenodigd. Hierna zijn met steun van de verhuurder de slapende VvE's geactiveerd. Ook deze VvE's doen nu een beroep op ondersteuning van het Wijksteunpunt Wonen en er is overleg tussen hen en de bewonerscommissie.

Praktische resultaten zijn:

- ▶ een meerjaren onderhoudsplan waarin de prioriteiten van de bewoners doorslaggevend zijn;
- ▶ uitvoering van de planning 2011 uit het meerjaren onderhoudsplan, tijdig en naar tevredenheid van de bewoners;
- ▶ 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 als van de afrekening servicekosten.

Bewonerscommissie Amstelkade, splitsing en renovatie

Eind juni 2011 benaderden verschillende huurders het Wijksteunpunt Wonen met vragen over de -inmiddels ver gevorderde- splitsingswerkzaamheden. De splitsingsaanvraag bleek van voor 2007. Het projectbureau van de particuliere verhuurder bleek geen ondertekenaar van de Gedragscode en omdat het om een oude aanvraag ging, was dit ook niet afdwingbaar. Het bureau hield zich echter ook niet aan de daarvoor al bestaande regels en afspraken.

Om met de verhuurder in gesprek te raken werd begin juli een bewonerscommissie opgericht en aangemeld bij de verhuurder. Deze reageerde prompt en correct met een aanbod tot overleg. Omdat onduidelijk was wat er wel en niet goed ging, is er door het WSWonen een vragenlijst ontwikkeld. De bewonerscommissie heeft deze vragenlijst huis aan huis verspreid en weer opgehaald. De hoge respons gaf een duidelijk beeld van de situatie.



Haarlemmerpoort

Op basis hiervan is een constructief gesprek op gang gekomen tussen de bewonerscommissie en de verhuurder. De verhuurder is hierna tot de conclusie gekomen dat er fouten zijn gemaakt door het projectbureau en dat daarvoor onverantwoord veel overlast ontstond. Door de inzet van de bewonerscommissie zal elke huurder een bedrag van € 75,- per gewerkte dag ontvangen.

De vragenlijst uit dit project is in het najaar uitgewerkt tot een instrument dat door alle wijksteunpunten kan worden gebruikt als checklist of enquête bij zowel splitsing als renovatieprojecten.

Bewoners wisselwoningen Delflandpleinbuurt, stagnerende nieuwbouw

In september benadert een huurster het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West. Zij woont in afwachting van de vervangende nieuwbouw in het Zuidblok in een wisselwoning. Naar nu blijkt, gaat de nieuwbouw niet door omdat het niet lukt kopers voor dit project te vinden. Samen met nog vijf bewoners in dezelfde situatie richt de huurster een bewonerscommissie op die met de Key overlegt over de ontstane situatie. Er wordt op hun initiatief en met hulp van de bewonersondersteuner een informatieavond belegd. Het wijksteunpunt zorgt voor juridisch advies door een advocaat zodat iedereen goed op de hoogte is van de mogelijkheden. Ondanks dat de emoties in deze situatie vaak hoog oplopen, lukt het de bewonerscommissie te komen tot constructieve afspraken. Omdat de wisselwoningen niet allemaal van de Key zijn, is de situatie complex. De bewonerscommissie zet zich in om voor alle bewoners een acceptabele oplossing te vinden. ●



Met behulp van WSWonen Oost en het Energieteam werkt bewonerscommissie Edisonstraat aan energiebesparing.



Bewoners praten mee over de ontwikkelingen in hun wijk tijdens Buurtconferentie Czaar Peterbuurt

Versterken huurdersparticipatie

De Wijksteunpunten Wonen dragen bij aan een sterkere participatie van huurders bij het wonen. Waar huurders nog niet betrokken zijn bij het beheer of de ontwikkeling van hun woning stimuleert het wijksteunpunt dat dit tot stand komt. Met goed voorlichtingsmateriaal over de positie bij renovaties, de Overlegwet en de werking van Verenigingen van Eigenaren vergroot het wijksteunpunt de kennis van actieve bewoners zodat zij het overleg met hun verhuurder goed kunnen voeren. Waar bewoners nog niet zelfredzaam zijn, zoekt het wijksteunpunt ze op via basisscholen, buurtcentra, de moskee of sleutelfiguren in de wijk. Het wijksteunpunt ondersteunt ook bewoners die op een andere manier, bijvoorbeeld als vrijwilliger bij een spreekuur, actief willen zijn. De activiteiten op dit terrein zijn afhankelijk van het werkgebied van het wijksteunpunt: welke bestaande structuren zijn er, welke bewonersgroepen zijn al actief en ook: welke nog niet?

Dit jaar is de discussie gevoerd over de vraag of de wijksteunpunten zich daarbij beperken tot “wonen smal” of ook “wonen breed” actief willen zijn. Zo kan ondersteuning van een groepje buurtmoeders die een speelplek willen inrichten en beheren eraan bijdragen dat zij ook binnen hun eigen wooncomplex actief worden. In een aantal wijken ontbreekt het aan andere organisaties die dit kunnen oppakken. En door dergelijke initiatieven ook te ondersteunen kan een wijksteunpunt mogelijk meer mensen bereiken en activeren. Toch is er gekozen om de inzet te beperken tot projecten met een directe relatie met de huren en de woningen of het complex. Op dit “smalle” werkterrein is genoeg te doen en de personele capaciteit is beperkt. Deze keuze geldt in elk geval voor projecten die het wijksteunpunt uitvoert vanuit de basissubsidie.

Voorlichtingsbijeenkomsten

Het ontbreekt veel huurders aan kennis over hoe zij zelf invloed uit kunnen oefenen op hun eigen woonsituatie. Alle wijksteunpunten organiseren daarom regelmatig voorlichtingsbijeenkomsten om deze kennis op peil te houden en te vergroten. Daarbij sluit het wijksteunpunt vaak aan bij door het huurteam of woonsprekuren gesignaleerde problematiek. Een aantal voorbeelden:

- bijeenkomsten voor alle huurders in een complex waar de particuliere eigenaar gaat splitsen en verko-

pen. Resultaat: goed geïnformeerde huurders die weten hoe zij op brieven van de eigenaar kunnen reageren. In sommige gevallen ook: oprichten van een bewonerscommissie die met de eigenaar in overleg treedt over het verdere proces.

- vergelijkbare bijeenkomsten voor huurders in gebieden waar een woningcorporatie plannen maakt en er nog geen bewonerscommissie is die daar invloed op uitoefent. Met grote regelmaat nodigt een stadsdeel of een woningcorporatie het wijksteunpunt uit om op door hen georganiseerde bijeenkomsten aanwezig te zijn.
- voorlichting aan huurders van een complex waar het huurteam veel achterstallig onderhoud constateert. Wat kunnen de huurders zelf doen om dit op te pakken en hoe verbeteren zij het overleg met de corporatie hierover.
- voorlichting aan moeders op scholen over wonen en leefbaarheid: hoe werkt een woningcorporatie, waar kan ik met welk probleem terecht? Wat kan een bewonerscommissie meer bereiken dan een individuele huurder. Hoe kan ik hulp krijgen bij het oprichten van een bewonerscommissie?
- voorlichting aan deelnemers van een Taalklas, en daar gesproken over onderhoud, renovatie en nieuwe huurregels in 2011. Naarmate het gesprek vorderde ook ingegaan op vragen over de huisvestingsvergunning, woningruil en afhandeling van klachten.
- voorlichting tijdens een van de wekelijkse bijeenkomsten van een organisatie voor Marokkaanse mannen over huurprijzen en achterstallig onderhoud.
- een bijeenkomst voor hun cliënten van de Voedselbank in Zuid nadat die organisatie veel cliënten hoorde klagen over achterstallig onderhoud en hoge huurprijzen.

Projecten

Een aantal wijksteunpunten ontwikkelt dit jaar nieuwe methoden om bewoners te betrekken of hen te ondersteunen bij het bereiken van een zo hoog mogelijke trede op de participatieladder. Via het stedelijk bureau delen de wijksteunpunten de successen zodat deze projecten mogelijk in andere werkgebieden navolging krijgen. Eerder is dat gelukt met de Basis cursussen Wonen en Leefbaarheid en Slim zoeken naar een woning.

- Groene Dakenproject in Amsterdam Zuid. Bewoners worden gestimuleerd gebruik te maken van de subsi-

4

Versterken huurdersparticipatie

dieregeling van het stadsdeel en zo hun leefmilieu te verbeteren. Met behulp van Google Maps wordt in kaart gebracht waar wat grotere daken vergroend kunnen worden. Bewoners worden ondersteund bij het contact leggen met de eigenaren van de betreffende panden. Helaas blijken die vaak minder enthousiast en zal de realisatie van de groene daken een kwestie van langere adem zijn.

- WSWonen Oost ontwikkelt een DVD om huurders in diverse talen voor te lichten over rechten en plichten bij achterstallig onderhoud, vochtproblemen, etc.
- In West organiseert het WSWonen een cursus Empowerment in het wonen voor moeders. Tijdens deze laagdrempelige cursus zijn moeders geïnformeerd over de diensten van het wijksteunpunt. Waar nodig zijn direct afspraken met het huurteam geregeld. Met vrouwen die aan de slag willen met het realiseren van hun wensen is een vervolgtraject gestart.
- Energieproject WSWonen Oost. Voorlichtingsbijeenkomsten, energieboxen, stickers met bespaartips.
- Verbeteren samenwerking tussen huurders en Verenigingen van Eigenaren. WSWonen Centrum organiseerde dit jaar samen met het stadsdeel een Expertmeeting over dit onderwerp en heeft over dit onderwerp ook speciaal voorlichtingsmateriaal ontwikkeld voor bewonerscommissies.
- De Toolbox bewonerscommissies van WSWonen

Oost biedt bewonerscommissies praktische handvaten om als volwaardig partner in overleg te treden met de verhuurder en effectief de bewonersbelangen te behartigen. In een map zijn wet- en beleidsstukken, voorbeelddocumenten en handige tips verzameld. De map wordt in 2012 ook digitaal beschikbaar.

- Tupperwareparties rond energiegebruik in Amsterdam Zuidoost. Vooral in de collectief gestookte complexen hebben bewoners hoge energierekeningen.
- Expertmeeting over energiebesparing in particuliere huurwoningen in Amsterdam Zuid. Bijeenkomst voor bewonerscommissies en verhuurders in samenwerking met het stadsdeel.

Begeleiding vrijwilligerssprekuren

Bij verschillende wijksteunpunten zijn vrijwilligers actief. Dit is sinds jaar en dag het geval bij de huur- en woonsprekuren. Sinds een aantal jaren zijn er daarnaast de spreekuren "Slim zoeken naar een woning". Vrijwilligers helpen woningzoekenden die zich niet red- den op Woningnet bij het zorgen voor een goede inschrijving, maken van keuzes en invullen van de reacties op het woningaanbod.

Waar er vrijwilligers actief zijn regelt het wijksteunpunt de faciliteiten en ondersteunt een vaste medewerker de vrijwilligers bij hun werk met trainingen en advies. De medewerkers springen natuurlijk ook in bij ingewikkelder kwesties.

Uitvoering trainingen nieuw Woningnet

Voorafgaand aan de afschaffing van de Woningkrant is er veel overleg met de AFWC en Woningnet. Hieruit volgt een verzoek van deze organisaties om een training voor de zogenaamde interneters te verzorgen. Enkele wijksteunpunten zijn immers ervaren in het begeleiden van woningzoekenden. Alle woningzoekenden die de maanden voorafgaand aan de afschaffing van de krant via de bon of telefoon reageerden, krijgen een uitnodiging om aan deze training mee te doen. Het aantal aanmeldingen is minder dan verwacht. Er komen een kleine 100 woningzoekenden naar de trainingen die op verschillende locaties worden gegeven. De kosten hiervan worden vergoed. Evaluatie achteraf leert dat ongeveer de helft van de deelnemers hierna waarschijnlijk zelf via internet kan reageren op het aanbod. De andere helft zal langer of misschien wel altijd begeleiding nodig hebben.



Spreekuur "Slim zoeken" in Nieuw-West

Themabijeenkomsten voor medewerkers

Het stedelijk bureau organiseert twee tot drie keer per jaar een themabijeenkomst voor medewerkers en andere geïnteresseerden. De thema's worden gekozen aan de hand van actualiteit in het werkveld.

De eerste themabijeenkomst "Leegstand, een nieuwe kans" werd bijgewoond door ca. 40 deelnemers vanuit de WSWonen, opbouwwerk, huurdersverenigingen en studentenorganisaties. Er zijn drie voorbeeldprojecten gepresenteerd: het Logeerhuis in de Kolenkitbuurt, Buurthuis Tante Ali in een leegstaande winkel aan de Burgemeester Vening Meineslaan en het project Vooruit in Nieuw-West. Projecten waarbij vooral uitgegaan wordt van de wensen en behoeften van de bewoners. Het zijn kleinschalige projecten in buurten met veel leegstand.

Het "betrekken van bewoners bij energiebesparing" was het onderwerp van de tweede themabijeenkomst. De projectleider en voorzitter van de bewonerscommissie L-flat vertelden hoe zij de participatie organiseerden bij de renovatie van de grootste flat van Nederland (in Zeist). Hierna ging een medewerker van WSWonen Zuid in op het project Olympia. In dit complex is een grote renovatie in uitvoering. Behalve de renovatie zelf, gaat het er ook om feitelijke energiebesparing die deze oplevert goed te monitoren en achteraf goed te vergelijken met de vooraf gemaakte berekeningen. Hiervan kunnen we veel leren voor toekomstige projecten. Tot slot vertelde het ASW over hun methode om met bewoners te werken aan draagvlak voor energiebesparing. "Koplopers" binnen de wijk worden getraind om medebewoners voor te lichten hoe zij kunnen besparen door kleine aanpassingen thuis of verandering in stookgedrag. Naast de bekende tupperwaremethode zijn er inmiddels ook andere activiteiten waarmee dit wordt bereikt.

Op www.wswonen.nl is een uitgebreider verslag van de themabijeenkomsten te vinden.

Excursie

De jaarlijkse excursie, gericht op kennismaking met participatiemethoden elders in het land, ging naar Leiden. In de kwetsbare wijk Zuidhoven betrekken de gemeente en corporaties de bewoners bij de ontwikke-

ling en uitvoering van de buurtvisie. Dit startte al voor de eeuwwisseling. Inmiddels heeft woningcorporatie Ons Doel 4 portieketageflats gesloopt. De herhuisvesting van bewoners is zonder problemen gegaan. Niet alle flats zijn gesloopt, een aantal is gerenoveerd waarbij vooral stevig is ingezet op renovatie. De 70% instemming werd makkelijk gehaald omdat de woningverbetering niet volledig in huurverhoging werd meeberekend. Ook de renovatie van de meeste eengezinswoningen is inmiddels klaar. Bijzonder is dat deze zijn geïsoleerd aan de buitenzijde met steenstriplaten. Hierdoor zien ze er weer als nieuwbouwwoningen uit. De kleine oude bejaardenwoningen moeten nog gesloopt. Er is in deze periode intensief contact met bewoners. Er worden veel huisbezoeken afgelegd, er wordt veel gepraat en overlegd, er wordt veel gedaan en geregeld. De bewonersbetrokkenheid in de buurt is groot. Er zijn verschillende bewonersinitiatieven gerealiseerd en nieuwe bewoners worden altijd welkom geheten. De buurtontmoetingsplek Bij Willem is een succes. Deze is gerealiseerd in een leegstaande winkel. Buurtbewoners organiseren diverse activiteiten en clubs en kunnen er computers gebruiken. Het beheer van de ruimte wordt door bewoners gedaan. Opbouwwerk en corporatie ondersteunen hen met de administratie en financieel.

Het tweede project in de wijk Nieuw Leyden is gerealiseerd als zelfbouwproject. De wijk is gemengd en alle koopwoningen zijn in particulier opdrachtgeverschap gerealiseerd. Zo ver is corporatie Portaal niet gegaan bij de huurwoningen. Via een door Portaal ontwikkeld digitaal instrument hebben de toekomstige bewoners wel direct veel invloed op de woning. De bewoner gaat hiermee thuis aan de slag en ziet precies welke gevolgen zijn eigen keuze heeft voor het uiterlijk, de plattegrond en de huurprijs. De huurtoeslaggrens kan hierbij een belemmering zijn, hoewel niet alle feitelijke meerkosten werden doorberekend.

In persoonlijke gesprekken komen daarna de keuze van de bakstenen en dakpannen, de definitieve indeling van de woning, uitbouw, dakkapellen en dakramen aan de woning aan bod. Eigenlijk wordt de hele woning samen met de huurder "op maat" samengesteld. Ook het ontwerp en beheer van de openbare ruimte is in belangrijke mate aangestuurd door bewoners. ●



5

Bijdragen aan belangenbehartiging op stadsdeelniveau

In elk stadsdeel zijn één of meerdere huurdersverenigingen actief om de gezamenlijke belangen van de huurders te behartigen. De besturen van deze organisaties bestaan uit vrijwilligers. De rol van het wijksteunpunt is de vrijwilligers te voorzien van inhoudelijke informatie en signalen over wat er onder huurders in het stadsdeel leeft. Daarbij kan het wijksteunpunt de organisatie bijstaan met praktische ondersteuning.

De manier waarop deze taak wordt uitgevoerd is in elk stadsdeel anders. Dat is ook logisch, want het wijksteunpunt bepaalt dit in overleg met het betreffende bestuur (of de betreffende besturen).

Meer specifieke informatie over de geboden ondersteuning is te vinden in de rapportages per stadsdeel of de eigen jaarverslagen van de huurdersverenigingen. Het gaat om de volgende organisaties:

- Huurdersvereniging Centrum
- Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer
- Bewonersnetwerk Slotervaart
- Huurdersplatform Noord
- Huurdersvereniging de Baarsjes/Bos en Lommer
- Huurdersvereniging Oud-West
- Huurdersvereniging Westerpark
- Federatie Huurdersverenigingen West in oprichting
- Huurdersvereniging Oost
- Huurdersvereniging de Pijp
- Huurdersvereniging Zuid
- Huurdersvereniging Zuideramstel
- Huurdersvereniging Zuidoost

Afhankelijk van de behoefte van het lokale bestuur bestaat het inhoudelijke aanbod uit de volgende werkzaamheden:

- signalen wijksteunpunt vertalen naar bestuur en opvolging voorbereiden
- voorbereiden en bijwonen bestuursvergadering
- voorbereiden en bijwonen ledenvergadering
- voorbereiden en bijwonen overleg met stadsdeel (ambtelijk en/of portefeuillehouder)
- raadsstukken bestuderen voor advies aan bestuur
- ontwikkelen enquête, uitvoeren onderzoek
- inhoudelijke bijdrage nieuwsbrieven
- ondersteunen bijeenkomsten de HA komt naar je toe i.s.m. de HA (dit jaar uitgevoerd in West en Zuideramstel)

Meer praktische en secretariële ondersteuning kan bestaan uit:

- beschikbaar stellen van kantoor en vergaderruimte
- adressenbestanden bijhouden
- post en e-mail verwerken
- praktische organisatie bijeenkomsten (bestuur, ledenvergaderingen)
- verslaglegging van bijeenkomsten
- drukwerkbegeleiding nieuwsbrieven
- organiseren mailings

In het convenant 2011-2014 is deze basistaak gehandhaafd en ook is de ondersteuning van huurdersorganisaties herbevestigd in de afspraken van Bouwen aan de Stad 2. Er is echter niet vastgelegd hoeveel of welke ondersteuning geboden wordt. Gevolg is dat er in een aantal stadsdelen beperkte of geen capaciteit is voor de ondersteuning. De betreffende huurdersverenigingen weten niet goed waar ze aan toe zijn en waar ze op kunnen rekenen. Dit komt hun functioneren niet ten goede. Stadsdeel Zuid is van mening dat een huurdersvereniging haar ondersteuning zelf moet regelen en stelt deze basistaak volledig ter discussie. In een aantal stadsdelen is er via de begroting van het wijksteunpunt ook een activiteitenbudget voor de huurdersvereniging. Steeds vaker is het stadsdeel echter van mening dat een huurdersvereniging een dergelijk budget zelf bij het stadsdeel moet aanvragen.

De wijksteunpunten dragen ook bij aan de belangenbehartiging door andere huurdersorganisaties. Zo maakt SBO, de huurderskoepel van Ymere, gebruik van de ruimten van een aantal wijksteunpunten om met de bewonerscommissies uit haar achterban per werkgebied te overleggen. Een medewerker van het wijksteunpunt is hierbij aanwezig om op dat moment eigen signalen bij SBO in te brengen en het aanbod aan de bewonerscommissies met elkaar af te stemmen. De meeste andere huurderskoepels ontvangen signalen schriftelijk via het stedelijk bureau en pakken deze vervolgens op. ●

Ontwikkelingen en signalering knelpunten

Er beweegt niet veel op de woningmarkt, maar des te meer in de wereld van het wonen. De wijksteunpunten wonen geven signalen over structurele ontwikkelingen of knelpunten aan de stuurgroep, besturen van gemeente, stadsdelen, huurdersverenigingen en de dienst WZS. Mogelijk kunnen zij knelpunten oppakken en bijdragen aan een oplossing.

NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Nieuwe Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering

De Amsterdamse kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering van woningen regelen de positie van huurders en bewonerscommissies bij projectmatige aanpak. Het hele jaar is gewerkt aan herziening van het bestaande document. Praktijkervaringen van de wijksteunpunten hebben bijgedragen om tot heldere afspraken te komen met de corporaties. Eind 2011 onderhandelen Huurdersvereniging Amsterdam, gemeente, stadsdelen en de Amsterdamse woningcorporaties nog over de laatste puntjes, de verwachting is dat het resultaat in 2012 zal worden ondertekend.

Bewoners hebben op basis van de nieuwe afspraken de kans eerder en beter betrokken te worden bij ingrijpende projecten. De rechten van bewonerscommissies zijn duidelijker vastgelegd. Een van de nieuwe afspraken is het vroegtijdig informeren van de huurderskoepel en het wijksteunpunt zodat bewonersparticipatie goed van de grond kan komen.

Energielabel als onderdeel van de huurprijs

Per 1 juli 2011 is het energielabel onderdeel geworden van het puntensysteem. De bekendmaking stond slechts één week voor de ingangsdatum in het Staatsblad, terwijl de huurverhogingen per 1 juli op dat moment al een maand of twee bij de huurders in de bus lagen.

Bij een groep zittende huurders met een slecht energielabel heeft de invoering tot gevolg dat het aantal punten afneemt. Dat zou moeten leiden tot een huurverlaging of -bevrozing in plaats van -verhoging. Toch zetten veel verhuurders de aangekondigde huurverhoging in eerste instantie door, zelfs bij een ingediend bezwaarschrift. Dit is voor een aantal klanten frustrerend.

Het wijksteunpunt neemt contact op met de corporatie en dringt meerdere malen aan op een juiste oplossing. Daarna blijkt deze corporatie later in het jaar alsnog bereid de huur van alle huurders die het betreft met terugwerkende kracht aan te passen.

Bij de huisbezoeken van de huurteams en uit herhaald onderzoek van het stedelijk bureau blijkt dat het aantal geregistreerde energielabels bij huurwoningen nog laag is. Opvallend is dat een aantal corporaties de zogenaamde 'prelabels' wil gebruiken in de woningwaardering. Dit is echter niet toegestaan: het label moet formeel aangemeld zijn bij het register van Agentschap NL. Tijdens de woonlastencampagne 2012 zullen de wijksteunpunten hier alert op zijn.

Een grote particuliere verhuurder vroeg nieuwe huurders bij het aangaan van het huurcontract de kosten voor het energielabel te betalen. Het energielabel is echter een verplichting voor de verhuurder. Het signaal is via Huurdersvereniging Amsterdam aangekaart bij Vastgoedbelang. Vastgoedbelang heeft aangegeven het op dit punt met de wijksteunpunten en HA eens te zijn: huurders hoeven niet te betalen voor het label.

Locatiepunten (Donnerpunten of schaarstepunten): veel hogere maximale huren in Amsterdam

Per 1 oktober 2011 heeft de rijksoverheid de woningwaardering aangepast. In de zogenaamde schaarstegebieden krijgen alle woningen 15 of 25 punten extra (25 punten geldt bij een WOZ-waarde hoger dan € 2900/m²). Dit betekent dat de maximale huurprijs ca. € 75 resp. ca. € 125 hoger is geworden. De hogere maximale huur geldt in principe alleen bij nieuwe verhuur na leegkomst van de woning.

In Amsterdam is veel onrust ontstaan over deze maatregel. Sinds 1 oktober worden woningzoekenden geconfronteerd met een sterke verhoging van de gevraagde huren. Een aantal voorbeelden van de vele signalen:

- ▶ Begane grond Slotervaart, éénkamerwoning 29 m², nettohuur € 560,39
- ▶ Oosterparkbuurt 37 m², oude maximale huur was € 378, tijdens overleg over woningruil voor nieuwe huurder verhoogd naar € 585. Woningruil gaat nu niet door.
- ▶ Van der Pekbuurt, Noord, volgens Woningnet "gehorige woning" 36 m², nettohuur € 624.

6

Ontwikkelingen en signalering knelpunten



Huurdersorganisaties protesteren in Den Haag tegen de Donnerpunten

De WOZ-waarde is bepalend voor het onderscheid tussen 15 of 25 locatiepunten en daarmee voor een verschil van € 50 per maand aan (maximale) huur. Het is van belang dat huurders dit kunnen controleren. Huurders zijn sinds enkele jaren echter niet belanghebbend bij de WOZ-taxatie en ontvangen deze niet meer. Over een aantal concrete kwesties is vanuit het stedelijk bureau contact geweest met de dienst Gemeentebelastingen. De dienst maakt het naar aanleiding hiervan mogelijk dat huurders de taxatiewaarde telefonisch opvragen. Zij ontvangen tot op heden echter geen beschikking en kunnen geen bezwaar maken. Juristen van de VNG constateren dat huurders, nu zij door de hoogte van de WOZ-waarde in hun portemonnee geraakt kunnen worden, eigenlijk weer belanghebbend moeten zijn en de voor beroep vatbare beschikking moeten ontvangen. De wetgever heeft dit helaas niet geregeld. Het stedelijk bureau signaleert dit naar de gemeenteraad en de Tweede Kamer. Daar worden vragen gesteld.

Huurdersvereniging Amsterdam heeft de maatregel bij de civiele rechter aangevochten. In kort geding heeft de rechter in een voorlopig oordeel bepaald dat de minister bevoegd was deze maatregel te nemen zonder een wetwijziging door te voeren. Wel constateert hij dat het voor de hand ligt dat de huurder hierdoor belanghebbende

is geworden bij de WOZ beschikking. Mogelijk levert de bodemprocedure een andere uitkomst, maar dat is bij het opstellen van dit verslag nog niet bekend.

De gevolgen van de maatregel voor Amsterdam zijn groot. Uit berekeningen van de gemeente Amsterdam blijkt dat het aantal particuliere huurwoningen tot en met 93 punten (€ 422,60) tot een marginaal aantal afneemt. Alle daarop volgende puntenklassen nemen fors toe. Het aantal te liberaliseren woningen verdubbelt. De verwachting is dat particuliere verhuurders vrijwel altijd van deze mogelijkheid gebruik zullen maken. Ook voor corporatiewoningen geldt dat het aantal woningen tot en met 93 punten wordt geminimaliseerd. Het aantal woningen dat kan worden geliberaliseerd verdrievoudigt. Corporaties hebben volgens de gemeentelijke notitie aangegeven dat zij bij circa de helft van de woningen waarbij dat kan, ook werkelijk zullen liberaliseren. In deze berekeningen zijn de mogelijke gevolgen van het energielabel in het WWS nog niet meegenomen omdat de labels vaak nog niet bekend zijn. De verwachting is dat veel verhuurders energetisch goede woningen alsnog van een label zullen voorzien. Daarna kunnen de huren van deze woningen nog verder omhoog.

De gemeente Amsterdam besluit de grens voor de vergunningplichtige woningvoorraad in de verordening aan te passen. Hiermee is voorkomen dat veel woningen aan het zicht van de gemeente onttrokken zouden worden. De wijksteunpunten kunnen nieuwe huurders van deze woningen blijven benaderen om controle van de huurprijs aan bieden.

Ondanks de toezeggingen van de minister krijgen ook zittende huurders met de maatregel te maken. De Huurcommissie baseert een tijdelijke huurverlaging op grond van achterstallig onderhoud op de maximale huurprijs (20%, 30% of 40% daarvan) die geldt op het moment van de uitspraak. Nu voor alle woningen in Amsterdam een hogere maximale huurprijs geldt, zullen veel minder huurders in aanmerking komen voor deze huurverlaging. Daarmee is hen een rechtsmiddel ontnomen om de verhuurder te manen de ernstige gebreken te verhelpen.

De maatregel heeft ook effect op de mensen die een all-in huur betalen of een voorstel tot huurverhoging ontvangen. Bij procedures hierover kijkt de Huurcommissie naar de maximale huurprijs en die is aanzienlijk

gestegen. Een aantal Tweede Kamerfracties heeft dit signaal inmiddels opgepakt en er zijn kamervragen gesteld.

Zittende huurders die gebruik willen maken van woningruil krijgen te maken met de extra punten. Doorgaans vraagt de verhuurder bij een voorgestelde ruil een aanmerkelijk hogere huur, waardoor deze vorm van doorstroom wordt belemmerd. Mogelijk kunnen huurderskoepels en woningcorporaties hierover aanvullende afspraken maken.

De extra punten bij nieuwe verhuur komen hard aan bij huurders die vanwege sloop of renovatie op zoek moeten naar een andere woning. Zij trekken aan de bel: wanneer zij hadden geweten dat het veel moeilijker zou worden een nieuwe betaalbare woning te vinden, hadden ze nooit ingestemd met het plan voor hun complex.

Een aantal woongroepen krijgt van de verhuurder te horen dat leegkomende woningen in hun groep voortaan geliberaliseerd worden. Dit geldt ook voor groepen met coöptatierecht, die zelf de werving van nieuwe huurders verzorgen en vaak gestart zijn voor een bepaalde doelgroep. Zij vinden het niet acceptabel dat de eigenaar (meestal een corporatie) hierover niet met de groepen overlegt en deze maatregel eenzijdig oplegt. Daarbij is de verwachting dat dit invloed zal hebben op de groepssamenstelling.

Medewerkers van de huurteams signaleren dat hun werk met de extra punten complexer is geworden. Het is voor huurders moeilijk te accepteren dat het huurteam voor hen niet veel meer kan betekenen, terwijl hun burens in vergelijkbare situaties wel geholpen zijn. Daarbij kan het zijn dat na uitspraak in de bodemprocedure tegen de omstreden maatregel blijkt dat de huur toch lager moest zijn. Zekerheidshalve worden huurders die dat willen geadviseerd nu toch een procedure te starten.

Regels voor toewijzing: Europa en de Nederlandse interpretatie

Vanaf 1 januari 2011 mogen woningcorporaties van de regering nog maar 10% van hun leegkomende sociale huurwoningen verhuren aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614. Dit op basis van een afspraak met de Europese Commissie. Vrijwel alle betrokken partijen

zijn het erover eens dat deze maatregel veel woningzoekenden met een net hoger inkomen treft. Velen van hen melden zich bij een spreekuur. Gelukkig spreken de Amsterdamse woningcorporaties af dat in elk geval stadsvernieuwingsurgenten met een wat hoger inkomen binnen de 10% geholpen zullen worden. Maar voor andere woningzoekenden met een middeninkomen blijft het een ernstig knelpunt.

De kwestie krijgt het hele jaar veel aandacht in de pers en er wordt door alle belangengroepen flink geïobbyd. De wijksteunpunten geven vele signalen af en adviseren huurders hun verhaal te doen op www.ikwilookwonen.nl. Eind 2011 is duidelijk dat het ministerie niet veel meer wil doen dan een uitzondering maken voor senioren met een zorgbehoefte.

Afschaffen Woningnetkrant

Uit oogpunt van kostenbesparing besluiten de corporaties in de regio Amsterdam om per 1 juli 2011 de Woningnetkrant af te schaffen. Al in 2010 startte een overleg tussen de AFWC en de wijksteunpunten over de noodzakelijke hulp aan “internieters”. Hieruit volgde onder meer de door de corporaties gefinancierde training in het gebruik van de website. De corporaties zeggen toe dat zij niet-zelfredzame woningzoekenden zullen blijven helpen. De speciale Woningnetsprekuren in Oost, Zuidoost, Nieuw-West en Noord signaleren toch een flinke toename in het aantal woningzoekenden dat een beroep op hen doet. Ook blijken woningcorporaties soms alsnog door te verwijzen naar de wijksteunpunten. Via het stedelijk bureau koppelen we dit consequent terug en blijven we in overleg over knelpunten.

Toename vragen van expats

Zowel de lokale wijksteunpunten als het MOV signaleren een toename van het aandeel expats in hun klantenkring. Deze groep blijkt slecht op de hoogte van de regelgeving in Nederland. Onderhoudsklachten, vragen over de tijdelijkheid van het huurcontract of onderhuur zijn meestal de aanleiding om met een wijksteunpunt contact te zoeken. Geregeld blijkt er dan ook iets niet te kloppen met huurprijs, servicekosten en/of betaalde bemiddelingskosten.

Het is overigens een misverstand dat het vooral huurders betreft met een hoog inkomen en dat zij deze hoge kosten makkelijk op kunnen brengen. Veel expats hebben een gemiddeld inkomen en betalen een aanzienlijk deel daarvan aan woonlasten. Het lijkt daarom zeker

6

Ontwikkelingen en signalering knelpunten

van belang dat ook zij op tijd worden bereikt om een eventueel onterechte huurliberalisatie op tijd terug te draaien.

Er is, vooral vanuit Wijksteunpunt Wonen Zuid, goed contact met het Expatcenter. Doel is goede voorlichting aan deze groep en ervoor zorgen dat zij het wijksteunpunt ook weten te vinden.

Administratie- en servicekosten verhuur buitenlandse studenten

Een aantal Hoger Onderwijsinstellingen regelt voor buitenlandse studenten een tijdelijke huurwoning waarin zij op korte termijn, zonder de gebruikelijke wachtlijst, terecht kunnen. Daartoe werken zij samen met woningcorporaties. De onderwijsinstelling bemiddelt feitelijk tussen huurder en verhuurder. De kosten die zij daarvoor maken, vragen zij (deels) aan de huurder terug door middel van een bedrag in de servicekosten. Wanneer de huurder langere tijd in de woning blijft, kan dit bedrag flink oplopen. De betreffende corporaties waren daarnaast van mening dat zij de servicekosten met deze groep huurders niet hoefden af te rekenen. De kantonrechter heeft eind 2011 bepaald dat dit wel het geval is. Nu dit duidelijk is zal, samen met de betreffende huurderskoepels, het overleg over de hoogte van deze administratiekosten opnieuw worden opgepakt.

Hotelgebruik short-staywoningen

Short-stayverhuur is (met een minimumperiode van één week en maximaal zes maanden) toegestaan in vrije sector huurwoningen en bepaalde nieuwbouwcomplexen. Soms wonen in deze panden ook reguliere huurders. De wijksteunpunten en het MOV krijgen dit jaar meerdere meldingen van huurders die flinke overlast ondervinden van de stroom van bezoekers. De dienstverlening beperkt zich tot het voorlichten van de huurders en melden bij de betreffende stadsdelen en dWZS. Zij kunnen deze melding oppakken en betrekken in de evaluatie van het short-staybeleid.

Woningruil

Woningruil kan voor twee niet passend wonende woningzoekenden een goede en snelle oplossing zijn. Ook dit jaar is er weer een aantal meldingen waarbij geen toestemming voor woningruil wordt verleend omdat de verhuurder de woning bij leegkomst wil verkopen of wil verhuren in de vrije sector. Dit doet zich ook voor bij woningcorporaties. Gevolg is dat de woningruil niet

doorgaat en de betreffende huurders blijven zitten waar ze zitten.

Bij navraag blijkt tenminste één corporatie een hardheidsclausule te hanteren maar hier is niet veel bekendheid aan gegeven. Een positief voorbeeld van hoe het ook kan komt van dezelfde corporatie: na de invoering van het energielabel werd de maximale huur van een woning in Oud-West € 605 in plaats van € 516. De corporatie besloot echter de huurprijs voor de nieuwe huurder nog gewoon volgens de oude systematiek vast te stellen, zodat de woningruil door kon gaan.

Verhuur voormalige eigen woningen

Verhuizende eigenaar-bewoners kiezen soms voor verhuren van de woning. Bijvoorbeeld omdat het niet lukt om te verkopen, of ook omdat het hen lucratief lijkt. Hierdoor verschijnt er nieuwe groep verhuurders op de markt, die niet altijd weet hoe de verhuur aan te pakken en met welke (wettelijke) regels rekening te houden. Wanneer de huurders de huurprijs (laten) controleren blijken de hypotheeklasten (waarover geen renteaftrek meer mogelijk is) soms hoger dan de huur die mag worden gevraagd. De eigenaar vreest vervolgens betalingsproblemen. Dit leidt tot onbegrip over gestarte procedures en uitspraken, maar helaas ook tot ongewenst verhuurbedrag. Wanneer de hypotheekakte een zogenaamd huurbeding bevat en de bank geen toestemming heeft gegeven voor de verhuur, kunnen de huurders vervolgens zonder pardon op straat worden gezet als de eigenaar in de financiële problemen zit en de bank overgaat tot veiling. Met name het MOV ondersteunt de huurders in deze situatie.

Bezuinigingen (Dienst) Huurcommissie

Zoals vele aan de overheid gelieerde organisaties moet de (Dienst) Huurcommissie dit jaar flink bezuinigen, leidend tot een reorganisatie. De Dienst stopt met het verstrekken van gedrukte informatie (folders en brochures), wie informatie zoekt kan op het internet terecht of de folders zelf afdrukken. Dit leidt tot extra kosten voor de wijksteunpunten en andere (vrijwilligers) organisaties die dit materiaal gebruikten om huurders voor te lichten.

De Huurcommissie mag na een wetswijziging stoppen met het aangetekend verzenden van de uitspraak. Deze wijze van verzenden diende om te voorkomen dat een uitspraak de huurder niet bereikt. Dat bezwaar zou zijn weggevallen vanwege het openbare register met alle uit-

spraken op de website van de Huurcommissie. Dat argument gaat alweer een tijd niet op omdat het register niet goed functioneert. De Dienst heeft besloten het in de loop van 2011 van haar website af te halen, eind 2011 is het nog niet terug.

De reorganisatie treft ook de afhandeling van procedures. Verzoeken om de leges te betalen liggen geregeld pas na maanden bij huurder op de mat. Gevolg is dat procedures onnodig lang duren en wettelijke termijnen niet worden gehaald. Meer dan voorheen signaleren we foutjes in uitspraken of in de procesgang. Positief is overigens dat de Huurcommissie dit jaar gestart is met het sturen van een aanmaning wanneer huurders de leges niet op tijd hebben betaald in plaats van meteen een niet-ontvankelijkverklaring uit te spreken.

De gesignaleerde knelpunten worden besproken met contactpersonen bij de dienst WZS en met de Woonbond.

Mantelzorgers

Kinderen die hun ouders verzorgen kunnen geen mede-huurder worden omdat geen sprake is van een duurzaam gemeenschappelijke huishouding. Dit bemoeilijkt het regelen van mantelzorg. Ook de wens van kinderen om dicht bij de ouders te gaan wonen (of andersom) kan binnen de huidige regelgeving nauwelijks worden gerealiseerd. Huurders die dit aankaarten bij de gemeente worden verwezen naar de corporaties. Zij hebben hiervoor nog geen regeling en via Woningnet is de kans dat dit lukt heel erg klein. Mogelijk kunnen corporaties erover nadenken hier binnen de vrije beleidsruimte een oplossing voor te vinden of een pilot te starten. Het stedelijk bureau zal dit bij corporaties en huurderskoepels aankaarten.

BLIJVENDE KNELPUNTEN

Stedelijke vernieuwing: uitstel en afstel

Vanwege de financiële en bouw crises vertragen of vervallen bouwprojecten. Dit is ook het geval in de stedelijke vernieuwingsgebieden. Huurders van een gesloopt complex in Slotervaart krijgen te horen dat zij nog lange tijd of definitief in hun wisselwoning moeten blijven omdat de beloofde vervangende nieuwbouw er niet komt. Bij verschillende projecten zijn huurders teleurgesteld omdat zij voorlopig geen peildatum en daardoor geen stadvernieuwingsurgentie krijgen. De wijksteunpunten ondersteunen verder vele huurders en bewonerscommissies in complexen die te maken hebben met achterstallig onderhoud, vocht- en ventilatieproblemen.

Woningsplitsing en de gedragscode

Eigenaren die vanwege splitsen en verkoop willen renoveren moeten zich houden aan de gedragscode bij splitsen. Het stadsdeel toetst hierop bij de afgifte van de vergunning. Uit diverse meldingen en onderzoek van WSWonen Oost blijkt dat dit nog lang niet altijd naar wens verloopt. Ook de omgang met huurders laat regelmatig te wensen over. Vanuit het Meldpunt is dit naar voren gebracht bij de evaluatie van het splitsingsbeleid door de gemeente. Concrete meldingen worden door het betreffende wijksteunpunt aangekaart bij bouwtoezicht.



6

Ontwikkelingen en signalering knelpunten

Bemiddelingsbureaus

Het handhaven van de gemeente Amsterdam op de bepalingen in de Verordening op de bemiddelingsbureaus werpt haar vruchten af. Deze bureaus vragen steeds vaker een kloppende kale huurprijs. Helaas stelt de verordening nog geen maximum aan de te vragen bijkomende kosten. Er zijn dan ook vele voorbeelden van extreme kosten voor een beperkte service c.q. meubilering/stoffering. MOV en meldpunten geven signalen hierover af aan de dienst WZS. De gemeente werkt nu aan aanpassing van de verordening op dit punt. Hopelijk is er binnen het nieuwe projectgewijze handhavingsbeleid van de gemeente ook ruimte om het succesvolle toezicht op de bemiddelingsbureaus voort te zetten.

Onbevredigende reactie op onderhoudsklachten

Veel huurders moeten lang wachten op het verhelpen van onderhoudsklachten. Dit blijkt alleen uit het grote aantal huurprijsprocedures wegens ernstige gebreken bij de Huurcommissie. Helaas is dit niet alleen bij particulieren maar ook bij woningcorporaties vaak het geval. In gesprekken met een aantal corporaties geven zij toe dat er bij de grotere callcenters helaas geregeld fouten worden gemaakt en telefoontjes van huurders niet goed “in het systeem” terecht komen. Ook meldt “het systeem” soms dat een klacht is verholpen terwijl de huurder wel beter weet. Een aantal corporaties heeft dit jaar contactpersonen aangewezen die dergelijke signalen van het wijksteunpunt op kunnen pakken.

Onderhoudsgebreken bij nieuw verhuurde woningen zouden eigenlijk niet voor moeten komen. De woning is immers net opgeleverd en daarbij waarschijnlijk geïnspecteerd door de verhuurder. Toch zijn er dit jaar 100 procedures “toetsing aanvangshuur” gestart waarbij er ook sprake was van gebreken aan de woning. ●

Colofon

Tekst: Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen ©2012
Opmaak: Katja Vercooteren
Foto's: Archief Wijksteunpunt Wonen, Bas Baltus, Arnold Paalvast,
Stedelijk Bureau, WCOB, WSWonen Oost
Druk: Drukkerij Bevrijding | Oplage: 650 stuks



Spreekuur locaties Wijksteunpunt Wonen (situatie maart 2012)

 Spreekuurlocaties
 Vestigingen Wijksteunpunten Wonen

