



Wijksteunpunt **Wonen**
Oost

DAPPERSTRAAT

TRANSVAALSTRAAT

KNSM-LAAN

OOSTER PARK

TIMORPLEIN

IJBURGLAAN

PRETORIUSSTRAAT

JAVASTRAAT

MIDDENWEG

INSULINDEWEG

WIBAUTSTRAAT

WEESPERZIJDE

EDISONSTRAAT

LINNAEUSSTRAAT

SUMATRASTRAAT

Activiteitenverslag 2011

Inhoud

3	Voorwoord
4	Huurteam
5	Bewonersinvloed
10	Splitsen
13	Toolkit bewonerscommissie
14	Inloop 'slim zoeken naar een woning'
16	Groen en Wonen
17	Oost en nieuwe media
18	Trends 2011

Colofon

Activiteitenverslag 2011 is een uitgave
van Wijksteunpunt Wonen Oost.

Contact: 020 4620330

E-mail: oost@wswonen.nl

Ontwerp: Marion van der Zwan

Oplage: 100

Druk: Flyerzone Online Media

Voorwoord

Voor u ligt een dwarsdoorsnede van ons werk in 2011. Het is geen jaarverslag maar geeft een kijkje in de keuken van het Wijksteunpunt Wonen Oost (WSWonen Oost). Door thema's te beschrijven en hier en daar bewoners aan het woord te laten hopen wij een beeld te schetsen van ons werk en de vragen en verzoeken om ondersteuning die wij van bewoners in Oost ontvangen. Voor cijfers en volledige verslagen verwijzen wij u door naar het jaarverslag van Dynamo en het stedelijk jaarverslag van de Wijksteunpunten Wonen.

Het afgelopen jaar was voor huurders een jaar vol veranderende wet- en regelgeving. Door al deze veranderingen wordt het voor huurders niet makkelijker hun situatie en mogelijkheden goed in te schatten. WSWonen Oost zet in op zelfredzaamheid, maar de complexiteit van wet- en regelgeving maakt ondersteuning van huurders door professionals met kennis van zaken noodzakelijk.

Dat zal ook komend jaar niet anders zijn.

Het huidige demissionaire kabinet heeft allerlei ideeën over verdere wijzigingen in de toekomst. De huurverhoging van 5% extra voor hogere inkomens (+43.000) zal er zeer waarschijnlijk komen. Daarnaast zijn er plannen voor wijzigingen in wetgeving die een 'jongerencontract' mo-

gelijk maken, andere vormen van 'short stay' en staat bescherming van de hoogte van de huurprijs voor huurders van woningen die te koop staan op de tocht. De minister denkt tevens na over invoer van een 'doorstroom-contract' waarbij zittende huurders met een inkomen boven de 33.000 euro geconfronteerd kunnen gaan worden met extra huurprijsverhogingen gekoppeld aan de economische waarde van de woning. Verder wordt er nagedacht over nieuwe 'tijdelijke' contracten voor arbeidsmigranten uit Oost- en Midden Europa, andere vormen van campuscontracten en uitbreiding van de periode van tijdelijke verhuur op grond van de Leegstandswet van 5 naar 7 jaar.

**Al met al worden
het spannende tijden
voor huurders**

Huurteam

In 2012 bestaan de huurteams in Amsterdam 15 jaar. Van oudsher behoren tot de taken van huurteammedewerkers ondersteuning van huurders op het gebied van achterstallig onderhoud, huurprijzen, huurverhoging en servicekosten.

Daarnaast krijgen deze medewerkers ook allerlei vragen op andere gebieden, zoals huurcontracten, tijdelijke huur, woonruimteverdeling etc. Medewerkers doen woningopnames, starten procedures bij de Huurcommissie en geven advies. Tevens proberen zij door korte lijnen met corporaties zaken te regelen voordat het tot een procedure komt. Achterstallig onderhoud staat ook in 2011 met stip op de hoogste plaats als het om de contacten met huurders gaat, gevolgd door huurprijzen en servicekosten.



Cijfers 2011	Aantal contacten	Contacten over achterstallig onderhoud	Contacten over huurprijzen/ servicekosten	Aantal woningopnames
	6166	2767	1611	549

Bewonersinvloed

WSWonen probeert bewoners indien mogelijk te helpen zichzelf te organiseren, meestal in de vorm van een bewonerscommissie. Deze heeft immers een formeel juridische status. Georganiseerde bewoners kunnen een beroep doen op procesmatige en inhoudelijke ondersteuning van het WSWonen. In dit hoofdstuk lichten wij een aantal van deze commissies toe door ze te beschrijven en leden van bewonerscommissies te citeren.

Rudolf Dieselbuurt

De Rudolf Dieselbuurt is een jaren '50 buurt met 124 duplexwoningen, gelegen in het Eenhoorngedebiet in Watergraafmeer. Al in 1996 is door eigenaar Ymere besloten dat deze woningen gesloopt dienen te worden en plaats moeten maken voor nieuwbouw. Pas in 2010 werd er gestart met de planvorming. Besloten werd dat er vier blokken van vier woonlagen moeten verrijzen met in totaal ca. 170 woningen. Hiervan zullen ca. 60 woningen bestemd worden voor de sociale verhuur. Met behulp van het WSWonen Oost is er in najaar 2010 een bewonerscommissie opgericht die namens alle bewoners het overleg aangaat met Ymere. Belangrijkste doelen van de commissie zijn goede afspraken te maken over het beheer van de woningen tot aan de sloop

De commissie is er na lang praten in geslaagd een terugkeermogelijkheid te regelen

en het zorgen voor een voor de bewoners zo gunstig mogelijk sociaal plan (reeks afspraken over de rechtspositie van de huurder bij renovatie of slooptraject op basis van de kaderafspraken). Om de belangen van de bewoners zo goed mogelijk te kunnen behartigen is er door de commissie een eigen onderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de bewoners erg gehecht zijn aan hun buurt en daarom graag willen terugkeren in de Rudolf Dieselbuurt. Dit beeld werd een paar maanden later bevestigd door een aanvullend onderzoek door de Woonbond. In het najaar van 2011 is een start gemaakt met het opstellen van het sociaal plan. Veel regelingen hierin zijn standaard, maar er was wel enige ruimte voor onderhandeling. Na lang heen-en-weer praten is de commissie er bijvoorbeeld in geslaagd voor de bewoners die dat willen een terugkeermogelijkheid in een sociale huurwoning in de Rudolf Dieselbuurt te regelen. Ymere wilde in eerste instantie niets van terugkeer weten. In januari 2012 heeft de commissie een gekwalificeerd advies uitgebracht aan Ymere, waarin o.a. aangeraden werd

regelmatig spreekuur te houden in de buurt en bewoners zonder internet actief te begeleiden bij het zoeken naar een andere woning. Deze adviezen zijn door Ymere overgenomen. Er is inmiddels een huismeester aangesteld die spreekuur houdt in een lege woning in de buurt. Hier zal ook het inloopsprekuren van de consulenten herhuisvesting plaatsvinden. Ymere heeft onlangs de peildatum aangevraagd bij het stadsdeel.

Platanen- en Olmenweg

Eind 2010 besluit Stadgenoot de ongeveer 90 tijdelijke huurders van het complex met zo'n 120 huishoudens op straat te zetten m.i.v. februari 2011. Stadgenoot draagt Anti-Kraak B.V. op de contracten met bewoners op te zeggen. Anti-Kraak BV beheert in opdracht van Stadgenoot een groot deel van de woningen. De plannen voor sloop/nieuwbouw in de Parooldriehoek worden door Stadgenoot met minimaal 5 jaar uitgesteld en Stadgenoot besluit de woningen te gaan verhuren aan studenten middels een campuscontract. In het complex zitten op dat moment 80 mensen op een antikraak-overeenkomst en nog 10 mensen op een tijdelijk contract. WSWonen heeft twee voorlichtingsavonden georganiseerd voor de bewoners:

Eind 2010 besluit Stadgenoot de ongeveer 90 tijdelijke huurders van het complex op straat te zetten

de eerste met algemene informatie over rechten en plichten en de tweede in bijzijn van een huurrechtadvocaat, die de juridische mogelijkheden toelichtte. Beide avonden werden druk bezocht. Bewoners hebben zichzelf georganiseerd in een actiescomité en de grote hoeveelheid aandacht van de media zorgde voor flinke ophef. In eerste aanleg besloot Stadgenoot de opzegtermijn dan ook te verlengen tot april 2011.

Een dertigtal bewoners heeft zich tot de rechter gewend in kort geding

Een dertigtal bewoners heeft zich tot de rechter gewend in kort geding. De rechter heeft medio 2011 besloten dat bewoners in ieder geval mogen blijven totdat er uitspraak is in een door bewoners aangespannen bodemprocedure. Alle procedures zijn gevoerd met hulp van WSWonen Oost en de bij het Emil Blaauw Fonds (EBF) aangesloten advocaten. Op moment van schrijven zijn bewoners nog steeds in afwachting van de uitspraak in deze zaak.

Inzet van de Huurdersvereniging Oost, het Stadsdeel en andere partijen leidde ertoe dat Stadgenoot heeft toegezegd niemand zo maar op straat te zetten en maatwerk te leveren. In september 2011 zaten er nog 21 huishoudens in het complex waarvan 18 de uitspraak van de rechter afwachten en de overige drie zicht hebben op een vervangende woning.

Vrolikstraat

In oktober 2008 zijn de panden aan de Vrolikstraat 268-296 gekocht door 's Winters Binnen, een grote particuliere verhuurder, die direct na aankoop splitsingsvergunningen aanvraagt voor het hele complex. Na een voorlichting over splitsing door WSWonen aan bewoners is er een bewonerscommissie opgericht. De bewonerscommissie is door WSWonen ondersteund. In 2008, 2009 en 2010 verliep het proces uitermate traag. Eigenaren leken geen enkele haast te hebben. 's Winters Binnen wilde hoog niveau renovatie, funderingsherstel en vertrek van alle bewoners. In 2011 is het proces in een stroomversnelling geraakt, wat heeft geleid tot een renovatieplan waar de bewonerscommissie mee in kon stemmen. Naar aanleiding van het plan is er een draagvlakmeting gehouden onder bewoners. Van de bewoners met een regulier

Je voelt je ongewenst in je eigen woning. Geliefde burens vertrekken.

huurcontract heeft 55% ingestemd met het voorstel van de eigenaar. Op grond van het meetellen van lege woningen en via anti- kraak bewoonde woningen als voorstemmers, is net de 70% instemming gehaald, die voldoende is voor Stadsdeel Oost om positief te adviseren over afgifte van een peildatum*. Sindsdien is de communicatie tussen partijen tot een dieptepunt gedaald en hebben de bewonerscommissie en een tweetal bewoners zich tot de rechter gewend, aangezien

zij van mening zijn dat de eigenaar niet voldoende draagvlak heeft voor zijn plannen. In het najaar van 2011 wordt in een gesprek tussen bewoners en eigenaar bij portefeuillehouder Thijs Reuten van Oost een poging gedaan de zaak vlot te trekken. Eind 2011 is het wachten op een vervolg. WSWonen Oost heeft in 2011 veel capaciteit ingezet om de bewonerscommissie inhoudelijk en procesmatig te ondersteunen.

(*aanvangsdatum van de herhuisvesting middels een stadsvernieuwingsurgentie)

“Je voelt je ongewenst in je eigen woning. Geliefde burens vertrekken, de buurt holt achteruit, er is overlast door tijdelijke huurders. Je doet geen investeringen meer in je eigen woning... waarvoor deze ook van binnen verloedert.”

“Als bewonerscommissie ga je de discussie aan met de eigenaar in het belang van alle bewoners... Soms drukt de verantwoordelijkheid erg zwaar. Je maakt je niet alleen zorgen over je eigen positie, maar ook die van alle bewoners... Je bent overgeleverd aan de grillen van gewiekste vastgoed handelaren, wolven in schaapskleren, die doen alsof ze het beste met je voorhebben, terwijl ze je alleen maar kwijt willen.”

“Als lid van bewonerscommissie doe je veel kennis en ervaring op, maar professionele ondersteuning blijft noodzakelijk... Eigenaren zoeken vaak de mazen in de wet of neigen er zelfs toe deze te overtreden. De leden van een bewoners-

commissie weten erg veel over hun zaak, maar hebben deze specifieke juridische kennis meestal niet in huis.”

“Het fonds voor juridische ondersteuning (“EBF -red.”) maakt dat de kosten van een advocaat worden vergoed. Hiermee wordt een flinke drempel weggenomen om noodzakelijke juridische stappen te ondernemen of advies in te winnen bij een advocaat. Eigenaren hebben vaak een vaste advocaat en veel ervaring op dit gebied. De meeste bewoners hebben hier geen ervaring mee en kunnen een advocaat niet betalen. Met deze juridische ondersteuning staat de bewonerscommissie sterk”.

Edisonstraat

In de buurt Middenmeer in Watergraafmeer staan meerdere blokken particuliere huurwoningen met slechte isolatie en voorzieningen. Woningen hebben vaak enkelglas en/of een verouderde verwarmingsinstallatie. Een aantal bewoners uit de Edisonstraat heeft zich in 2011 bij het WSWonen Oost gemeld met klachten: de woningen zijn niet warm te krijgen vanwege slechte isolatie en door het enkelglas is er in de woningen veel geluidsoverlast van het verkeer van de drukke weg achter de woningen. De woningen hebben een elektrische boiler als warmwatervoorziening. Daardoor zijn er hoge energiekosten en is er voor korte duur warm water. Tevens zijn de woningen in de winter moeizaam of niet afdoende te verwarmen. D.m.v. een meting met een warmtemeter is in zeker één geval vastgesteld dat de woning in de winter

niet warmer te krijgen is dan 13 graden. Kortom de energieprestaties en het wooncomfort laten te wensen over.

WSWonen Oost heeft een bewonersavond georganiseerd om bewoners te informeren over de stappen die zij kunnen ondernemen om hun woningen te verbeteren. Tijdens de bewonersavond is een bewonerscommissie opgericht die met ondersteuning van WSWonen en in samenwerking met het stedelijke Energieteam een energierapport heeft opgesteld. Het gehele proces moet leiden tot een voorstel voor het treffen van woningverbeteringen waar een redelijke huurverhoging tegenover staat. Het uitgangspunt is dat de huurverhoging in verhouding staat tot de maandelijkse energiekostenbesparing.

Het gehele proces moet leiden tot een voorstel voor het treffen van energetische woningverbeteringen

Dit proces heeft begin 2012 geleid tot een werkbezoek en bijeenkomst met de stedelijke wethouders Maarten van Poelgeest en Freek Ossel, waar ook de particuliere verhuurder en Vastgoedbelang (een belangenvereniging van particuliere eigenaars) bij aanwezig waren. Uitkomst is dat de Edisonstraat een stedelijk pilotproject wordt op het gebied van energieverbeteringen in de particuliere verhuursector. In 2012 zal het WSWonen samen met huurders, verhuurder en Vastgoedbelang werken aan een voorstel waar iedereen achter kan staan.



Splitsen

Hoewel er veel verbeterd is sinds de invoering van de gedragscode splitsen in 2009, is de situatie nog lang niet ideaal. In opdracht van WSWonen Oost hebben twee studenten sociaal-juridische dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam in de eerste maanden van 2011 een onderzoek uitgevoerd naar splitsingsprocessen in Oost. De resultaten hiervan waren ronduit verontrustend te noemen.

Huurders krijgen in het splitsingsproces vaak te maken met allerlei problemen, zoals slechte communicatie van de verhuurder over zijn plannen en problemen en overlast tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Voorbeelden hiervan

In 2011 is er 228 keer contact gezocht met het Wijksteunpunt Wonen Oost i.h.k.v. splitsen

zijn geluidsoverlast, ravage in en om het pand, werkzaamheden op oneigenlijke tijdstippen, stof en het afsluiten van de nutsvoorzieningen. Ook houden verhuurders zich niet altijd aan de in de werkovereenkomst gestelde termijnen en vindt er vaak druk op de huurder plaats om uit de woning te vertrekken of de zolderberging af te staan (in sommige gevallen rechtstreekse intimidatie). Daarnaast constateren medewerkers van WSWonen Oost dat de kwaliteit van meerdere woningen na splitsing niet aan de kwaliteitseisen splitsen voldoet, wat inhoudt dat vergunningen eigenlijk niet verleend hadden mogen worden. Na de aanvraag van een splitsingsvergunning worden huurders door WSWonen Oost per brief benaderd. Ongeveer de helft van de huurders neemt n.a.v. deze brief contact met ons op. Als het gaat om tenminste 25 woningen van een particuliere eigenaar proberen wij de mensen bij elkaar te brengen en een bewonerscommissie op te richten. Meestal gaat het echter om minder woningen. In dat geval ondersteunen wij de huurders die zich bij ons melden op individuele wijze.



In 2007 meldt zich bij ons een huurster met het verhaal dat de nieuwe eigenaar haar woning wil splitsen. De eigenaar stelt zich direct erg intimiderend op (zo moet de woning gestript worden, de huur van de woning wordt flink opgetrokken en huurster kan maar beter meewerken want anders zou ze gek worden van de overlast). Verrassend genoeg komt de eigenaar naar ons toe om te horen wat hij moet doen om zo correct mogelijk te handelen. Al snel blijkt hij onze adviezen echter volledig in de wind te slaan. Het is hem er alleen om te doen huurders er zo snel en zo goedkoop mogelijk uit te krijgen, wat bij de rest van de huurders in het pand ook lukt. Deze huurster wil echter heel graag in haar woning blijven en alleen het achterstallig onderhoud laten verhelpen.

Bij terugkomst blijkt de hele woning gestript en zijn er zonder overleg of toestemming muren verplaatst

De eigenaar weigert vervolgens hierover een letter op papier te zetten en gaat gewoon aan de slag in de overige woningen, met de nodige overlast tot gevolg. Ondertussen blijft eigenaar huurster bestoken met sms-jes en telefoontjes om haar te bewegen te vertrekken. Uiteindelijk stemt ze in met een tijdelijk verblijf in een wisselwoning. Dit blijkt een bouwval te zijn met een krakkemikkige vloer en zonder verwarming. Lekkage na lekkage volgt en er ontstaat schade aan haar inboedel. De eigenaar weigert haar een vergoeding te betalen, met uitzondering van een kleine vergoeding voor stomerijkosten. De werkzaamheden in haar eigen woning duren veel langer dan is overeengekomen, en bij terugkomst blijkt de hele woning gestript en zijn er zonder overleg of toestemming muren verplaatst, waardoor de vloerbedekking niet meer past. De eigenaar meent dit op te kunnen lossen door het ontbrekende stuk op te vullen met een stuk vloerbedekking van een andere kleur. Inmiddels is de splitsingsvergunning verleend. Het balkon boven de woning van huurster is, zonder vergunning, buiten properties verbreed waardoor huurster nu ook nog alle zon op haar balkon kwijt is.

Een huurster krijgt halverwege 2007 te horen dat haar pand gesplitst gaat worden. Eigenaar vraagt of ze z.s.m. wil vertrekken. Vervolgens gebeurt er bijna twee jaar niets. Wel komen er etages leeg. Niet lang nadat de werkzaamheden dan eindelijk begonnen zijn, blijkt dat de belastingdienst beslag heeft gelegd op het pand. De werkzaamheden gaan echter gewoon door. De situatie in het trappenhuis is lange tijd erg onveilig: loshangende elektriciteitskabels, ontbrekende trapleuningen en zelfs een groot gat in de vloer pal achter de voordeur.

Aan een ernstige daklekkage wordt niets gedaan

Aan een ernstige daklekkage wordt niks gedaan omdat het dak te gevaarlijk zou zijn (...). Dan komt het stadsdeel met een last-

onder-dwangsom, waarbij eigenaar opgedragen wordt achterstallig onderhoud aan te pakken en op te lossen. Zonder enige aankondiging en overleg vinden er allerlei werkzaamheden plaats. Er wordt nu een groot gat in het dak gezaagd wat niet afgedekt wordt, waardoor de lekkage verergert. Het dak blijkt hoe dan ook niet meer te redden en moet volledig vervangen worden. Daarnaast zorgt de eigenaar voor grote stress bij huurster door de zolder op te eisen. Deze ruimte was vanaf de start van het huurcontract de slaapkamer, verbonden met de woning door een interne trap. Deze trap zat er al bij de aanvang van de huur. Eigenaar beweert dat het stadsdeel eist dat de trap verwijderd wordt en de zolder in de oude staat teruggebracht moet worden. Uiteindelijk wordt er tijdens een gesprek, waarbij ook de EBF-advocaat van huurster en de advocaat van de eigenaar aanwezig zijn, een compromis gesloten. Huurster is de hele situatie zo zat dat ze bereid is de woning tegen een uitkoopsom te verlaten.

“We hebben ons huis moeten verlaten, Amsterdam moeten verlaten en ja, we hebben geld gekregen, maar dat weegt niet op tegen de stress en tegen de offers die je gedwongen moet maken...”

“Ik wist niets over de regels bij splitsen en je rechten als huurder.”

“Ook mensen in mijn naaste omgeving hebben eronder geleden omdat ik zoveel last had van stress en het hele traject ruim 2,5 jaar duurde.”

“De verhuurder bleef mij maar lastigvalen met bezoeken en telefoontjes om er nog een keer over te praten en alles op zijn voorwaarden... Ook op mijn werk en in de weekenden.”

Toolkit Bewonerscommissie

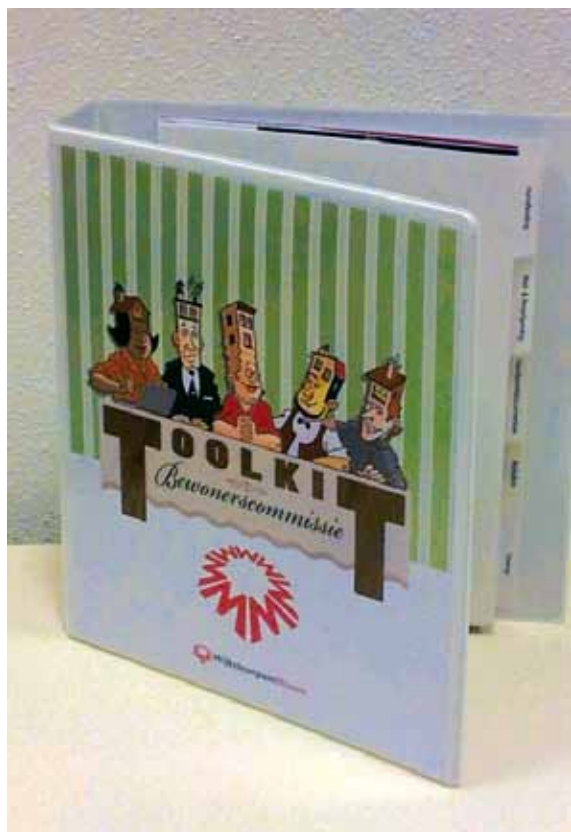
Achterstallig onderhoud, beheerproblematiek en renovatie-, sloop- of verkoopplannen van een verhuurder kunnen ingrijpend zijn. Dit zijn veelvoorkomende situaties in wooncomplexen en kunnen aanleiding zijn om gezamenlijk op te treden.

De map heeft als doel praktische handvaten te bieden zodat men als volwaardig partner in overleg kan treden

Op het spreekuur krijgen medewerkers vaak individuele zaken van bewoners die met een collectief optreden meer kans van slagen hebben. Samen optreden, dus collectief optrekken kan door het oprichten van een bewonerscommissie.

WSWonen Oost heeft samen met bewoners in de afgelopen jaren veel ervaring opgebouwd. Deze expertise heeft WSWonen Oost gebundeld in een informatie-map “toolkit bewonerscommissies”.

De map heeft als doel praktische handvaten te bieden zodat men als volwaardig partner in overleg kan treden met de verhuurder om de bewonersbelangen effectief te behartigen. In de map vindt men handige informatie, tips en voor-



beelddocumenten over het oprichten van een bewonerscommissie. In 2011 is de map ontwikkeld en vanaf december j.l. kan deze kosteloos worden aangevraagd bij WSWonen. De map is ook digitaal beschikbaar via oost.wswonen.nl.

Inloop 'slim zoeken naar een woning'

WSWonen organiseert drie keer in de week een inloop 'slim zoeken naar een woning' in de Oosterparkbuurt en de Indische Buurt. De inloop is bedoeld om het woningaanbod daadwerkelijk passend te maken voor alle huurders die zonder hulp buiten de boot vallen.

Het nieuwe WoningNet, de verhoging van de huren en de daarmee gepaard gaande lage verhuisgraad, maakt het voor woningzoekenden niet makkelijk om een (passende) woning te vinden. Het doel van het nieuwe WoningNet is het bewust

Het doel is om mensen zodanig te begeleiden dat ze leren zelfstandig digitaal te zoeken op WoningNet

en realistisch zoeken doordat woningzoekenden een passend aanbod aangereikt krijgen. In de praktijk werkt het helaas niet zo. Sinds de WoningNetkrant in 2011 is afgeschaft, is het aanbod alleen nog maar digitaal te zien. Door gebrek aan vaardigheden en/of faciliteiten worden groepen woningzoekenden uitgesloten, omdat het passende woningaanbod niet voor hen bereikbaar is. Dit geldt met name voor ouderen, analfabeten, digibeten en mensen die thuis geen computer of internet hebben.

De service die corporaties bieden aan woningzoekenden blijkt helaas niet altijd aan te sluiten bij de vraag van deze woningzoekenden. De service is nauwelijks op zelfredzaamheid gericht en is niet voor iedereen toereikend vanwege slecht bereikbare locaties en beperkte inloopmogelijkheden. WSWonen heeft deze signalen opgepakt en is ermee aan de slag gegaan.

De inloop wordt door zes gedreven vrijwilligers geregeld. Het zijn bewoners die hun expertise inzetten voor hun medebewoners. Het doel is om mensen zodanig te begeleiden dat ze leren zelfstandig digitaal te zoeken op WoningNet. Naast de digitale begeleiding bieden de vrijwilligers ook informatie en tips om de kansen van de woningzoekenden te vergroten. Het niveau van de bezoekers verschilt enorm, maar door het geduld en de passende begeleiding van de vrijwilligers maken bezoekers elke keer weer een stapje naar zelfredzaamheid.

"Als vrijwilliger bij de inloop ondersteunen wij woningzoekenden die niet met de computer kunnen omgaan, vaak doordat ze digibet en/of analfabeet zijn en de site van WoningNet niet snappen. Daarnaast komt men ook bij de inloop omdat men geen computer en/of internet heeft. Wij begeleiden ze vanaf



de inschrijving bij Woningnet tot het digitaal leren zoeken en reageren op woningen.”

“De wensen van de woningzoekenden zijn op zich reëel maar de voorkeur voor een bepaalde wijk (Oost) niet. Men is erg huiverig om zijn buurt uit te gaan ook al is er een geschikte woning elders.”

Men blijft hopen op een vierkamerwoning in Amsterdam Oost terwijl die nou juist schaars zijn

“Een grote groep is de woningzoekende met een gezin die vaak veel te krap woont. Zo nu en dan is er wel aanbod voor hen, alleen niet in hun stadsdeel. Men blijft hopen op een vierkamerwoning in Amsterdam Oost terwijl die nou juist schaars zijn. Ze durven de stap niet te nemen om zich elders te vestigen en blijven zitten waar ze zitten.”

“Sinds de invoering van de schaarstepunten van voormalig minister Donner zijn veel woningen een stuk duurder geworden en onbereikbaar voor onze klanten. Daarnaast merk je ook dat het woningaanbod schraler is geworden en mensen gedemotiveerd raken om verder te zoeken.”

Groen en Wonen

In 2011 heeft WSWonen op verschillende manieren vanuit haar rol als huurderondersteuner energiebesparing proberen te realiseren in zowel woongedrag als woningverbeteringen. Er is een energieplan opgesteld dat bestaat uit het uitvoeren van Energiechecks bij huisbezoeken, het opzetten van bewonerscommissies om energieverbeteringen te realiseren en het geven van voorlichting over het woongedrag en energieverbeteringen.



De Energiecheck is een checklist die sinds medio 2011 bij elk huisbezoek wordt uitgevoerd. Op die manier wordt een database aangelegd van woningen en complexen waar het slecht gesteld is met de energieprestatie (energielabel G of F) en het wooncomfort. Aan de hand van de uitkomsten van een Energiecheck wordt gekeken of een bewonerscommissie kan worden opgericht.

Concreet is er inmiddels een bewonerscommissie opgericht in de Edisonstraat, waar een stedelijk pilotproject energieverbetering voor de particuliere huursector uit voortgekomen is. Hiernaast zijn er

concreet is er inmiddels een bewonerscommissie opgericht in de Edisonstraat, waar een stedelijk pilotproject energieverbetering voor de particuliere huursector uit voortgekomen is

gesprekken met twee andere complexen, voor een van deze complexen is een technisch onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop gerenoveerd is en de negatieve gevolgen die dat heeft gehad op de energieprestatie van de woningen. Ook wordt er in twee andere gevallen op individueel niveau met verhuurders gepraat over het nemen van energiemaatregelen.

De voorlichting over woongedrag wordt ingezet bij actieve groepen uit Oost met als doel het algemeen draagvlak voor energieverbetering te vergroten en inwoners te wijzen op de effecten van het woongedrag op de CO₂ uitstoot en maandelijkse energierekening.

Oost en nieuwe media

De website oost.wswonen.nl is in 2011 actief beheerd. Via de website worden interessante weetjes, veranderende wetgeving en dienstverlening aan huurders bekend gemaakt. Tevens is het mogelijk geautomatiseerd een vraag per e-mail te stellen.

Sinds juli 2011 is WSWonen Oost te volgen via Twitter. De eerste tweet over een hoge terugvordering door huurders van onterecht betaalde servicekosten leidde meteen tot een interview op de radio over dit onderwerp.

Aan bod kwam o.a. wat een huurder kan doen indien de betaalde servicekosten niet correct zijn, dan wel daar twijfel aan bestaat.

WSWonen Oost volgt en wordt gevolgd door lokale media, lokale en enkele landelijke politici en bestuurders. Ook via voorlichtingen wordt er informatie overgedragen aan bewoners over onderwerpen als splitsen, het opzetten van een bewonerscommissie, algemene dienstverlening, specifieke wetgeving zoals de maatregel van minster Donner en de jaarlijkse huurverhoging.



Trends 2011

Schaarstepunten:

Op 1 oktober 2011 gaat de maatregel van voormalig minister Donner in om woningen in een aantal schaarsteregio's in Nederland, waaronder Amsterdam, 15 of 25 extra punten te geven in de woningwaardering. Huurprijzen kunnen hiermee fors omhoog en je ziet dan ook eind 2011 o.a. op Woningnet dat de huren flink stijgen. Bijkomende gevolgen zijn o.a. verdere afname van verhuisbewegingen en verdwijnen van voorheen sociale huurwoningen naar het geliberaliseerde segment. Woningruil wordt moeilijk, zo niet onmogelijk, en ook draagvlak bij sloop en renovatie neemt af nu mensen met een stadsvernieuwingsurgentie veel meer moeten gaan betalen voor dezelfde kwaliteit.

De kwaliteit van panden die gesplitst zijn voldoet lang niet altijd aan de eisen

Europa:

Op 1 januari 2011 gaat de maatregel in waarbij corporaties nog maar 10% van hun sociale woningen mogen verhuren aan inkomens boven de € 33.614,- (peil 2011). Ook deze maatregel leidt tot afnemende verhuisbewegingen. Als gevolg hiervan ontstaan veel schrijnende situaties: een eigenaar- bewoner die nood-



gedwongen zijn bezit moet verkopen en met schulden achterblijft heeft een bruto inkomen boven € 33.614,-. Hij heeft echter netto niks te besteden omdat hij vanwege de schuld die is ontstaan bij de gedwongen verkoop van zijn eigen huis in een schuldhulptraject zit. De Woonbond start de website: www.ikwilookwonen.nl. Op deze website staan duizenden meldingen van bewoners die als gevolg van deze maatregel in de problemen komen.

Energielabel:

Op 1 juli 2011 doet het energielabel zijn intrede in het Woningwaarderingstelsel. Gelabelde woningen met een goed label krijgen er punten bij en woningen met een slecht label of helemaal geen label, worden minder punten (en dus ook huur) waard. Het idee is verhuurders te stimuleren te investeren in energieverbeterende maatregelen. De onder punt 1 beschreven maatregel: de schaarstepunten van Donner, werkt echter lijnrecht tegen deze stimulerende werking in, aangezien verhuurders zonder welke investering dan ook in de meeste gevallen in Amsterdam er 25 punten per woning bij krijgen. Dit komt neer op een huurverhoging van 127 euro per maand.

Splitsen:

De kwaliteit van panden die gesplitst zijn voldoet lang niet altijd aan de eisen. Gedrag tegenover huurders is nog te vaak verre van fatsoenlijk. Opvallend blijft het aanvragen van SV-urgenties na afgifte splitsvergunning. Er zouden dan immers geen grootschalige werkzaamheden meer hoeven plaats te vinden, waarvoor huurders uitgeplaatst dienen te worden.

Bemiddelingsbureaus:

Een trend die al eerder zichtbaar was, maar zich doorgezet heeft is dat bemiddelingsbureaus wel voor een redelijke kale huurprijs bemiddelen. De servicekosten die gevraagd worden zijn daarentegen vaak extreem hoog.

Woningnet:

Net voor de zomer 2011 verdwijnt de Woningnetkrant. Woningzoekenden kunnen voortaan alleen nog digitaal zoeken. Voor ouderen, analfabeten, digibeten en mensen die thuis niet over de benodigde faciliteiten beschikken is er een lacune in de dienstverlening van de corporaties. De website zit vol aanloopfouten en werkt traag.

Tijdelijke verhuur:

Ook in 2011 komen we veel vormen van (soms zeer langdurige) tijdelijke verhuur tegen: van verhuur via de leegstandswet, anti-kraak overeenkomsten tot constructies van de UVA samen met o.a. de Alliantie en de Duwo. Zij bieden contracten aan onder namen als “short stay” en “tijdelijk campuscontract”, die niet altijd voldoen aan wet- en regelgeving.

Onderhoud:

Achterstallig onderhoud blijft ook in 2011 het grootste thema: zowel corporaties als particuliere verhuurders onderhouden hun woningen niet altijd zoals een goed verhuurder betaamt. De financieel economische situatie, met als gevolg daarvan uitstel van renovatie- en sloopprojecten maakt de situatie er niet beter op. Door de economisch slechtere tijd zijn eigenaren niet altijd bereidwillig noodzakelijk achterstallig onderhoud te verhelpen. Dit heeft gevolgen voor het woongenot van huurders.

We komen veel vormen van tijdelijke verhuur tegen

Mantelzorg:

Op het gebied van huisvesten van mantelzorgers in de buurt (of zelfs in de woning) van een zorgbehoeftige, lijkt geen duidelijk eenduidig beleid te zijn van de corporaties.

Vereniging van Eigenaars:

Door de verkoop van sociale huurwoningen door corporaties en het toegenomen aantal gesplitste panden is het aantal vragen over Verenigingen van Eigenaren toegenomen. Tevens zijn de vragen over gemengde complexen (complexen met zowel kopers als huurders) toegenomen. Huurders van gemengde complexen vragen zich af hoe zij kunnen participeren in de besluitvorming. In een gemengd complex is dit ingewikkelder vanwege de samenkomst van huurrecht en appartementsrecht.

Wijksteunpunt Wonen Oost
Wijtttenbachstraat 34 hs
1093 JC Amsterdam
T: 020 462 03 30
E: oost@wswonen.nl
W: www.oost.wswonen.nl

