

Huurders aan het Woord

Ondanks de regen zijn op 13 oktober 2012 meer dan 200 huurders uit alle hoeken van Amsterdam naar het Montessori college in Oost gekomen om deel te nemen aan het congres Huurders aan het Woord. Aanleiding is het 5 jarige bestaan van de Wijksteunpunten Wonen en het 15 jarige bestaan van de huurteams. Een breed palet aan onderwerpen passeert de revue in 22 workshops. De mensen zijn nieuwsgierig en komen vooral om kennis en ervaringen uit te wisselen. Dat werkt aanstekelijk en de tijd vliegt om. Unieke aan dit congres is dat vooral de ervaringsdeskundigen zelf, de huurders, aan het woord zijn.

Het welkomstwoord is voor Eef Meijerman, voorzitter van de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen. Hierna meldt Huurdersvereniging Amsterdam trots te zijn op de wijksteunpunten. De laagdrempelige ondersteuning van bewoners is een van de belangrijkste resultaten die de huurdersvereniging heeft geboekt, zo laat bestuurslid John Sedney weten. Thijs Reuten, wethouder wonen van Stadsdeel Oost benadrukt het grote belang van de wijksteunpunten wonen, zowel wat betreft hulp aan bewoners als de signaalfunctie voor het stadsdeel. Hij verontschuldigt wethouder Ossel van de centrale stad, die helaas ziek is.

Ingrid Houtepen van het stedelijk bureau van de wijksteunpunten verzorgt een presentatie over 15 jaar huurteams en 5 jaar wijksteunpunten. Er is een enorme berg werk verzet en vele tienduizenden huurders zijn naar grote tevredenheid geholpen.

Daarmee zit het korte introductiegedeelte er op en is het woord aan de huurders zelf. Dagvoorzitter Bastiaan van Perlo legt de aanwezigen de praktische gang van zaken uit en wenst hen veel inspiratie in de workshops. Deze worden gehouden



in twee sessies van drie kwartier met elk 11 workshops, met daartussen een korte pauze. Ook kunnen mensen kennis opdoen bij de stands op de informatiemarkt of vragen voorleggen aan de doorlopende huur- en woningzoekspreekuren.

Workshops: huurders aan het woord

Elk van de 22 workshops wordt ingeleid door een huurder die vertelt over de eigen praktijkervaringen. De bewoners wisselen tips, ervaringen en meningen uit. Bevindingen van de workshops in vogelvlucht:

1 Succes bij de Huurcommissie

De huurcommissie is ingesteld om huurders en verhuurders de mogelijkheid te bieden hun meningsverschil voor te leggen aan instantie met een lage drempel. Dat is maar deels gelukt, want huurders zien er tegen op en de regels zijn erg bureaucratisch en ingewikkeld. Toch heeft het zeker zin om naar de huurcommissie te gaan, het is een belangrijk drukmiddel om resultaten te bereiken. Dat ondervinden jaarlijks duizenden huurders en



daarvan horen we ook hier goede voorbeelden. De hulp van het wijksteunpunt is daarbij erg nuttig. Een interessante ontwikkeling is dat de huurcommissie zich ook kan uitspreken over het overleg tussen huurders en verhuurders. Verder is het jammer dat de huurcommissie geen bindende uitspraken kan doen over bedrijfspannen.

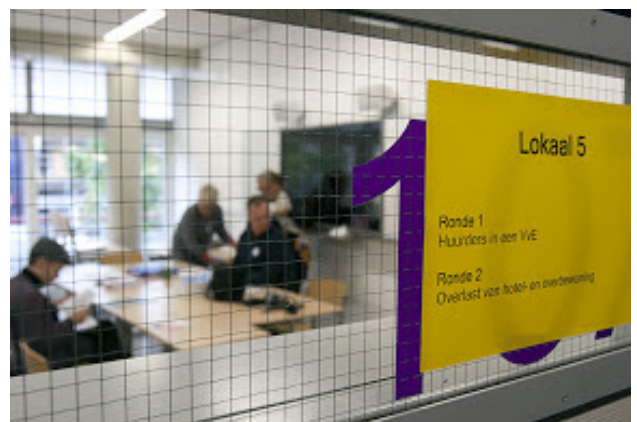
2 Houd huren betaalbaar

Dit is een van de drukst bezochte workshops. Het thema is zeer actueel want door de Donnerpunten en de neiging van verhuurders – ook corporaties – om het maximale te vragen zijn de huren van leegkomende woningen extreem gestegen. Mensen maken zich zorgen: verhuizen is voor velen geen optie meer, jongeren komen niet aan de bak, zeker niet als ze een laag of middeninkomen hebben. De definitie van scheefwonen klopt niet, blijkt uit praktijkvoorbeelden van huurders die heel krap zitten terwijl ze officieel als ‘scheefwoner’ betiteld worden. Deze mensen voelen zich in de hoek gezet en dat is niet fijn. Ze kunnen bovendien geen kant op, zelfs als ze zouden willen. De aanwezigen vinden dat huurders veel meer van zich moeten laten horen. Zo roepen ze de onderhandelaars van de PvdA op zich in te zetten voor betaalbare huren en afschaffen van de Donnerpunten. Het heeft zeker zin je te organiseren en van je te laten horen, zo bewijzen de ervaringen en resultaten van Initiatieven Betaalbaar Wonen Noord. Ze hebben miljoenen bespaard voor de huurders in Noord door verlaging van de lokale lasten. Ze waren degenen die in 1996 het initiatief namen voor de Rode Kaart tegen de Huurverhoging, een actie die heel veel steun opleverde. Ze stonden wekelijks op de markten, gingen huizen langs, spraken duizenden huurders en gaven het goede voorbeeld aan huurders in de rest van de stad en het land. Een actie die vandaag de dag duidelijk voor herhaling vatbaar is en aangevuld kan worden met de digitale middelen die we nu ter beschikking hebben. De inzet vraagt een lange adem, maar het is zeker zinvol je in te zetten voor betaalbaar wonen.



3 Succesvol onderhandelen bij renovatie

Ook deze workshop is drukbezocht en er komen ervaringen van vele verschillende bewonerscommissies samen. Het informatierecht is erg nuttig, maar het is net als bij voorrang, je moet je er vaak wel op beroepen anders krijg je het niet. Belangrijk voor bewoners is de krachten te bundelen en gebruik te maken van je rechten. Het wijksteunpunt wonen kan daarbij hele nuttige hulp bieden, zo blijkt uit de ervaringen. Blijf niet alleen aan de onderhandeltafel, maar betrek als het nodig is ook de politiek en de media. Zorg vooral ook dat je alle afspraken goed vastlegt. De ervaring wijst uit dat goed onderhandelen tijd kost maar veel kan opleveren.



4 Lagere stookkosten, meer wooncomfort

Heel veel woningen in Amsterdam zijn slecht geïsoleerd. Dat is slecht voor het wooncomfort, de portemonnee van de huurders en het klimaat. Als bewoner kan je een aantal maatregelen treffen om je energieverbruik omlaag te brengen, maar de grootste winst is te halen in isolatie en effectief verwarmen. De ontwikkelingen op dit terrein zijn de laatste jaren snel gegaan en het vraagt niet altijd ingewikkelde ingrepen. Met een goed voorstel kan je kan samen met je burens de verhuurder tot actie bewegen, zo blijkt uit de ervaring van drie bewonerscommissie die hier actief mee bezig zijn. Initiatie van huurders loont. Huurders vinden het belangrijk, want veel mensen maken zich zorgen over de stijgende energiekosten. De commissies zijn blij met steun van het lokale wijksteunpunt.

5 Huurders in een VVE

Steeds meer huurders wonen in een gemengd complex waarin ook koopwoningen zijn. Het beheer van het complex is dan in handen van een Vereniging van Eigenaren (VVE). Huurders zijn zich vaak nog slecht bewust van hun rechten binnen

zo'n VVE. Ze weten onvoldoende hoe ze daar slim gebruik van kunnen maken. Toch zijn er een aantal ervaringen waarin huurders zeggenschap hebben afgedwongen in de VVE. De succesjes tot nu toe maken veel los en zijn heel leerzaam voor anderen die in dezelfde situatie zitten. Ga daarom vooral langs bij je lokale wijksteunpunt als je vragen hebt.

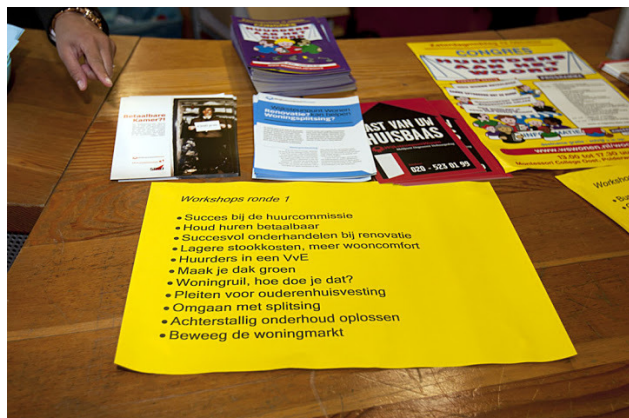
6 Maak je dak groen

Samen met de burens is belangrijk als je een groen dak wilt. Een breed gedragen initiatief wordt serieuzer genomen. Belangrijk is wel te kijken naar het onderhoudsplan. Als een dak net vernieuwd is heeft een plan weinig zin, want dan is het niet rendabel voor de verhuurder. Met dit soort initiatieven kan je het best aankloppen bij verhuurders met een lange termijnvisie. Verspil geen tijd aan de uitponders, luidt het advies. Zie vooral ook het filmpje op:

<http://www.wswonen.nl/2012/09/sb/groen-dak-door-eigen-initiatief/>

7 Woningruil, hoe doe je dat?

Woningruil kan een heel goed middel zijn om een meer geschikte woning te vinden. Dat geldt zeker als ouderen in een grote woning ruilen met een huishouden dat te klein woont. Obstakel is dan vaak dat de verhuurder – ook corporaties – alleen instemmen als de huur van beide woningen sterk omhoog gaat. Dat is in feite een NEE op een voorstel tot ruil en dat hoeft je niet zomaar te accepteren. Ook hier kan er meer dan je denkt, blijkt uit de ervaringen. Soms volstaat een pittige discussie met de verhuurder en eventueel inbreng van een huurdersorganisatie, soms is de gang naar de rechter nodig. Ook dat kan succes hebben als je een goede reden tot ruil hebt en aan de voorwaarden voldoen. Bij een indeplaatsstelling door de rechter nemen de ruilpartijen elkaars contract over, met behoud van huurprijs. Maar het is gek dat het zo moeilijk gaat, er is duidelijk behoefte aan een eenduidig stimuleringsbeleid van de corporaties, met



publiciteit voor mogelijkheid van ruil en een toegankelijker opzet van Woningnet.

8 Pleiten voor ouderenhuisvesting

Ouderen willen graag in hun vertrouwde buurt blijven, maar in de buurt zijn voor hen te weinig alternatieven beschikbaar. Het is zinvol te pleiten voor meer aandacht op dit punt, maar hoge huurprijzen door harmonisatie en de Donnerpunten zijn een ramp. Vrijwel alle geschikte woningen gaan naar verhuur in de vrije sector. Daar moet echt verandering in komen vinden de aanwezigen. Elk verlies aan ouderenhuisvesting zou in elk geval in de buurt gecompenseerd moeten worden met betaalbare huisvesting voor ouderen. Dat buurten als de Jordaan zijn bestempeld tot woonservicebuurt waar je ook bij een grotere zorgbehoefte kunt blijven wonen zijn mooie voornemens, maar in de praktijk komt er niet veel van terecht.



9 Omgaan met splitsing

Vele duizenden huurders in Amsterdam hebben de afgelopen jaren te maken gehad met splitsen van hun pand. Voor velen is dat een nachtmerrie geworden. Doel van de operatie was op papier het verbeteren van de woningvoorraad, maar daar is in veel gevallen weinig van terecht gekomen. Woningen zijn vooral voor veel geld doorverkocht. De handelaren hebben hun zakken gespekt en de mensen die nu veel te duur een etage gekocht hebben zitten met de brokken. Diverse aanwezigen schetsen de kwaliteit na splitsen als bedroevend: cosmetisch opgeknapt, gehorig tot prutswerk. De controle door Bouw- en Woningtoezicht laat volgens diverse aanwezigen soms flink te wensen over, sommigen zien dat zelfs als corruptie. De gemeente zou veel strenger moeten toezien, vinden de aanwezigen. Een duidelijk gedeelde indruk is dat splitsen van een pand vooral heel vervelend is voor huurders. Belangrijk is waar mogelijk samen met de burens op te trekken en van tevoren goede afspraken te maken met de verhuurder over huurprijs, aard en

duur van de werkzaamheden en de manier waarop een en ander gebeurt. De afspraken dienen en deze goed vastgelegd te worden in een document met werkafspraken. Ook hier ervaren de huurders advies en ondersteuning van de wijksteunpunten van groot belang.

10 Achterstallig onderhoud oplossen

Gebreken die niet tijdig opgelost worden, een veel te veel voorkomend probleem. Vele mensen hebben hier ervaring mee. Zij vinden het veel prettiger om waar mogelijk samen op te trekken. Dan sta je sterker en vraagt het ook minder energie. De ervaringsdeskundigen hebben ondervonden dat het belangrijk is om een goed dossier te vormen: wat is er aan de hand, wat is er geprobeerd om tot een oplossing te komen, welke contacten zijn er geweest met welk resultaat. Heel nuttig zijn ook verklaringen van deskundigen als de GGD, een bouwkundige of BWT. Met zo'n dossier staan huurders sterkt, want via de wet kan de eigenaar zo nodig aan zijn verplichtingen gehouden worden. Zeker als het om ernstige gebreken gaat die een inbreuk vormen op het woongenot. Daar helpen de wijksteunpunten bij, en als het nodig is kan het Emil Blaauw Proceskostenfonds garant staan voor de risico's in een procedure. Complicatie kan zijn dat de verhuurder bij de rechter opeens een tegeneis stelt en dat de discussie dan vooral daar over gaat, in plaats van over het onderhoud.

Het is niet altijd makkelijk en kan een tijd duren, maar zeker hier geldt dat de aanhouder doorgaans wint.



11 Beweeg de woningmarkt

Nog altijd hebben veel mensen moeite een geschikte woning te vinden. Het lijkt wel of de krapte op de woningmarkt expres in stand gehouden wordt. Om dat echt op te lossen helpt volgens de aanwezigen maar één ding: bouwen, bouwen, bouwen. Vooral betaalbaar is de wens, gepleit wordt voor lagere grondprijzen en een meegroei erfpacht. Een ander

belangrijk punt is de betaalbaarheid. Mensen verhuizen niet omdat het te duur is. Stop met de huurharmonisatie en schaf de Donnerpunten af luidt het advies. Tenslotte zou meer energie gestoken moeten worden in het omzetten van leegstaande kantoren in woningen.

12 Buren betrekken in een bewonerscommissie

Goed onderhandelen met de verhuurder werkt alleen echt goed als de bewonersvertegenwoordiging draagvlak heeft. Het is van belang dat zij de meningen in een woonblok goed vertolken en terugkoppelen wat met de verhuurder besproken is. Het is prettig als zo veel mogelijk mensen betrokken zijn. Mensen hoeven niet gelijk lid te worden van een bewonerscommissie, het is al heel fijn als ze geïnformeerd zijn en meedenken. Persoonlijk aanspreken helpt echt! Wat ook goed werkt is het gezamenlijk belang benadrukken. Een goede tip is om een informeel thema te koppelen aan een bijeenkomst van de bewonerscommissie, bijvoorbeeld ventilatie met een spreker van de GGD, voorkomen van koolmonoxide vergiftiging of inbraakpreventie.

13 Ouderen actief bij renovatie WIBO complex

Deze heel bijzonder workshop wordt ingeleid door een groep bewoners van een complex in Osdorp waar de gemiddelde leeftijd op 88 ligt! Een medaille voor de inzet van deze mensen!! Ook hier is de ervaring dat je als bewoners samen meer kan bereiken dan je denkt. Wees creatief en denk mee met de verhuurder met ideeën en oplossingen. Maak vooral ook gebruik van de kennis en de hulp van het wijksteunpunt.

14 Hoe overleef ik de woningnood

Een opgave waar vele mensen voor staan. Als je niet veel geld hebt vind je als starter in Amsterdam niet snel een geschikte woning. In de workshop komen veel problemen met tijdelijke contracten aan de orde. Gevolg is grote onzekerheid voor de bewoners, die meestal geen andere keus hebben. Mensen slagen er met moeite in zich jarenlang van de ene naar de andere tijdelijke situatie te slepen, tot ze uiteindelijk een woning met een vast contract hebben. Dit probleem verdient meer aandacht volgens de aanwezigen.



15 Zelf een voorstel indienen om je woning te isoleren

Ook voor individuele huurders is het mogelijk een verhuurder te bewegen tot isolerende maatregelen. De technische ontwikkelingen gaan snel en ingrepen hoeven niet altijd heel kostbaar te zijn. Plaatsing van dubbel glas en vervangen van een verouderde CV ketel zijn bijvoorbeeld maatregelen die vaak mogelijk zijn. Met een goed onderbouwd voorstel is het mogelijk de verhuurder tot actie te bewegen. Zo nodig kan de rechter ingeschakeld worden met een beroep op art BW 7:243, redelijk voorstel. Het wijksteunpunt kan ook hier helpen.

16 Overlast van hotel- en overbewoning

De aandacht voor dit probleem groeit. Het is niet leuk als je steeds wisselende of veel te veel bewoners voor je deur hebt, en al helemaal niet als het in je pand gebeurt. Het is ronduit een ramp als het dan gaat om mensen die niet begrijpen dat je een beetje rekening moet houden met je buren. Aandacht vragen, zo veel mogelijk mensen betrekken en de politiek benaderen helpt maar vraagt om doorzettingsvermogen. Het verschilt ook per stadsdeel of er iets gebeurt. In Oost zijn goede ervaringen met optreden door het stadsdeel, in West nog niet. Maar wat niet is kan komen, zeker als de bewoners zich organiseren.

17 Hoe realiseren we een buurt(moes)tuin?

Een buurtmoestuin is ontzettend goed voor de sociale cohesie. Het is mooi in combinatie met bloemen en heel goed dat stadsbewoners weer een band krijgen met hun voedsel. Daarbij hoeft het niet alleen om volkstuintjes te gaan langs het spoor of aan de snelweg, dit soort initiatieven kunnen ook op open plekken in de buurt. Buurtmoestuin Transvaal is zo'n mooie plek, tot stand gekomen op initiatief

van bewoners. Aanleiding was verwaarlozing en overlast. Een saai grasveld is omgetoverd tot een groene oase. Veel bewoners zijn betrokken bij dit initiatief, waardoor er nauwelijks problemen zijn. Het is een hele mooie ontmoetingsplek die goed gebruikt wordt door bewoners met allerlei achtergronden. Daar bij is het de kunst een goede balans te vinden tussen regels en de vrijheid die nodig is om mensen ook echt de kans te geven om betrokken te raken. Belangrijk is uit te zoeken van wie de grond is en welke bewoners zich willen inzetten. Dan is het belangrijk ook de huidige gebruikers aan je kant te krijgen, in dit geval de hondenbezitters. Met plan en draagvlak kan je dan de boer op om toestemming en financiering te krijgen. Het loont de moeite! Zie <http://buurttuinentransvaal.wordpress.com/>

18 How to find an apartment and rights as a tenant

Expats – mensen die hier werken maar uit een ander land komen – worden veelal uitgebuit op de woningmarkt. Eigenaren en vooral bemiddelaars maken misbruik van hun gebrek aan kennis van de Nederlandse wetgeving. Ze krijgen bijna altijd een zogenaamd tijdelijk contract aangeboden. Vaak staat daar in dat de wet niet van toepassing is, of dat ze niet naar de huurcommissie mogen. Hier is voorlichting heel belangrijk en daar wordt door de wijksteunpunten en het bijvoorbeeld het Expat Centre ook voortdurend aan gewerkt. De ervaringsdeskundigen in deze workshop hebben ontdekt dat het Nederlandse recht wel degelijk ook voor hen geldt, dat het contract niet tijdelijk, naar aard van korte duur of wat dan ook was. Dat heeft hen heel veel bespaard. Vaak met dank aan het wijksteunpunt wonen.



19 Succesvol onderhandelen over een uitgebreid sociaal plan

Dit betreft specifieke situaties waarin bewoners worden geconfronteerd met ingrijpende stedelijke vernieuwing. In Nieuw-West en Noord zijn hier veel



ervaringen mee opgedaan. Het gaat om moeilijke onderhandelingen waarbij de corporaties werken met een standaard sociaal plan. Bewoners hoeven zich niet te snel neer te leggen bij de standaardafspraken, vaak is meer mogelijk dus durf te vragen. Zorg dat je altijd juridisch advies inwint. Neem de tijd voor onderling overleg en afstemming met bewoners en laat je niet opjagen. Treedt vooral eensgezind op naar de verhuurder en maak gebruik van je rechten als huurder. Leg alle afspraken goed schriftelijk vast, dat voorkomt vervelende discussies of problemen achteraf.

20 Aanpak burenoverlast

Bij burenoverlast spelen elementen als gedrag en gevoeligheid, maar ook slechte geluidsisolatie kan een belangrijke factor zijn. Problemen komen vaak pas op tafel als ze hoog opgelopen zijn en dan is het niet zo makkelijk goede afspraken te maken. Het is belangrijk goed te kijken wat er aan de hand is. Is de woning erg gehorig, zijn er mogelijkheden de geluidsisolatie te verbeteren? Hoe is de communicatie? Is het mogelijk afspraken te maken met de burens om overlast zo veel mogelijk te beperken? Het wijksteunpunt kan misschien helpen als het gaat om bouwtechnische problemen. Als het vooral een kwestie is van afspraken onderling dan is Beter Buren een goede organisatie om te helpen: <http://www.beterburen.nl/>

21 Help je burens

Voorbeeld van een mooi initiatief uit Zuidoost waar bewoners klaar staan voor elkaar. Ze wonen niet alleen naast elkaar, maar zorgen ook voor elkaar. Een heel lovenswaardig initiatief. Meer informatie bij het Wijksteunpunt Wonen in Zuidoost.

22 Zelf zonnepanelen op het dak zetten

Zonnepanelen neerzetten vraagt een flinke investering die je pas na jaren terugverdient, dus huurders denken daar niet zo snel aan. Toch kan het

heel interessant zijn als je tevreden bent met je woning en van plan bent er nog een hele tijd te wonen. Dat blijkt wel uit het verhaal van de huurster die heel enthousiast haar voorbeeld presenteerde. Voordeel is dat ze als ze er eenmaal zijn ze gestaag doorwerken, ook op bewolkte dagen want ze reageren op licht. Ze vragen amper onderhoud. Het makkelijkst is het als je recht onder het dak woont waar ze kunnen staan. Het dak behoort niet tot het gehuurde, dus er is wel toestemming nodig van de eigenaar. Maar waarom zou deze weigeren? Een nee berust vaak op koudwatervrees en dan zijn er hele goede argumenten. Zie het filmpje op <http://www.youtube.com/watch?v=WwLCYDMpZoM>

Afsluiting

Het congres sluit af met een supersnel gemaakt filmpje met indrukken van de dag. http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=U9Te7Llx4tU#!

Tjerk Dalhuisen van het Stedelijk Bureau van de Wijksteunpunten geeft een korte samenvatting van hetgeen in de workshops aan de orde is gekomen. Eef Meijerman, voorzitter van de Stuurgroep Wijksteunpunten wonen concludeert dat het een zeer geslaagde dag was en dat gebleken is dat mensen veel van elkaar kunnen leren. Heel veel thema's zijn aan de orde gekomen en dat laat zien hoe veelzijdig de wereld van de huurdersondersteuning is. Het is heel nuttig en nodig dat er wijksteunpunten zijn die mensen kunnen helpen en zij hebben vandaag ook veel complimenten gekregen. Daarnaast is het ook belangrijk dat de ervaringsdeskundigen zelf van gedachten wisselen, zoals vandaag is gebeurd.



De huur- en woningnet spreekuren kregen veel vragen en de informatiemarkt is druk bezocht. Er is veel informatie over duurzaamheid, over de veiligheid rondom de woning en over belangenorganisaties.

Deze ontmoeting heeft beslist bijgedragen aan netwerkopbouw van bewoners voor bewoners in diverse buurten, wijken en stadsdelen. Zij hebben elkaar voor advies en informatie gevonden
 John Sedney dankt alle aanwezigen namens Huurdersvereniging Amsterdam voor hun aanwezigheid en inzet en nodigt iedereen uit samen het glas te heffen.



Dankwoord

Veel dank aan alle huurders en medewerkers van de wijksteunpunten en Huurdersvereniging Amsterdam, de vrijwilligers van de spreekuren, de huurderskoepels en de lokale huurdersverenigingen

die zich vol enthousiasme hebben ingezet om de dag tot een succes te maken. Dank aan Julia, Belit en Sapi voor het leuke en snel gemaakte filmpje.

Vervolg!?

We gaan het congres herhalen in het vroege voorjaar van 2014. Tot die tijd zullen we het concept 'bewoners voor bewoners' uitbouwen door het organiseren van thema- en voorlichtingsbijeenkomsten in de wijken. Waarbij ervaringsdeskundigen hun kennis en bevindingen delen met belangstellenden: Huurders aan het woord!

Colofon:

Teksten en foto' s: Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen
 Nieuwezijds Voorburgwal 32
 1012 RZ Amsterdam
 020 6125302
 www.wswonen.nl
 www.twitter.com/wswonen
 www.facebook.com/wswonen
 December 2012

