



Activiteitenverslag

2012

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Organisatie	4
4. Financiën	5
5. Formatie	6
6. Prestatieafspraken	6
7. Geleverde prestaties	7
Huurteam Binnenstad	7
Woonsprekuren	9
Bewonersondersteuning	11
Participatie en empowerment	17
Overige activiteiten	19
8. Signaleringen	23
9. Maatschappelijk effect	26

1. Samenvatting

Bij het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen) kunnen huurders terecht voor kosteloze informatie, advies en ondersteuning op het gebied van huren en wonen. Het WSWonen stimuleert huurders zich te organiseren en voor hun rechten op te komen. Ook in 2012 heeft het WSWonen hard gewerkt en is de dienstverlening uitgebreid en verbeterd.

Het Huurteam Binnenstad, afdeling van het WSWonen, heeft 447 woningopnames gedaan en er zijn 427 procedures gestart. Maar liefst 89% van de in 2012 afgeronde procedures had een positief resultaat en de gemiddelde huurverlaging bedroeg € 189 per maand. Daarnaast heeft het huurteam 5.649 contacten met huurders gehad en informatie, advies en ondersteuning gegeven m.b.t. de hoogte van huurprijzen, servicekosten en aanpak van achterstallig onderhoud.

Het aantal woonsprekurencontacten bedroeg 1.217. De meest voorkomende onderwerpen waren huurprijs/bijkomende kosten, huurbescherming, woonruimteverdeling/woningzoeken, achterstallig onderhoud en ingrepen in de woning.

De deelraad Centrum heeft ook in 2012 een incidentele subsidie toegekend ten behoeve van intensivering huurdersondersteuning en participatieprojecten. Met deze subsidie heeft het WSWonen de eerder gerealiseerde extra formatie kunnen continueren.

De bewonersondersteuners hebben 1.174 contacten met individuele huurders en 409 groepscontacten gehad. Elf nieuwe bewonerscommissies zijn opgericht en in totaal hebben 35 bewonersgroepen ondersteuning gekregen van het WSWonen. Daarnaast zijn huurders van wie de verhuurder een splitsingsvergunning (75) had aangevraagd, proactief aangeschreven.

In 2012 deden 73 huurders een beroep op het Emil Blaauw Proceskostenfonds voor specifieke juridische ondersteuning. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 81 meldingen uit de binnenstad. Het merendeel van deze meldingen is door het WSWonen Centrum gedaan.

De participatiemedewerker is begonnen met een omvangrijk project: voorlichting aan huurders in gemengde complexen (huur/koop), met als doel de huurders een inbreng te geven in de VvE. In april is een groep huurders van Stadgenoot voorgelicht, als aftrap van het betrekken van de huurders bij de splitsing en verkoop van 220 woningen in de Nieuwmarktbuurt. Ook zijn nieuwe draaiboeken en tools voor bewonerscommissies gemaakt en is ondersteuning geboden bij het toepassen van de Overlegwet. Tenslotte zijn resultaten geboekt met het versterken van Huurdersvereniging Centrum en is in de Jordaan een conferentie met buurtwandeling georganiseerd.

Ook in 2012 waren weer stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam werkzaam bij het WSWonen. In de eerste helft van 2012 is onderzoek gedaan naar de gevolgen van de verhoging van de maximale huurprijs voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad in de Amsterdamse binnenstad. Verder is onderzoek gedaan naar de betrouwbaarheid van afgemelde energielabels. De onderzoeksrapportages zijn te downloaden via onze website.

Eind december is het leegstandsonderzoek, waarvoor de deelraad extra subsidie ter beschikking heeft gesteld, afgerond. De onderzoeksresultaten zijn inmiddels gepresenteerd aan de leden van de commissie Bouwen en Wonen van het stadsdeel Centrum.

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

2. Inleiding

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

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

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

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

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

Dit verslag is een rapportage van de activiteiten van het WSWonen Centrum over de periode 1 januari 2012 tot 1 januari 2013.

3. Organisatie

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is van oorsprong een samenwerkingsverband van de stichtingen Huurteam Binnenstad, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Wijkcentrum d'Oude Stadt en Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad. Deze vier organisaties deden het uitvoerende werk op het gebied van de ondersteuning van huurders in de Amsterdamse binnenstad. Sinds 2009 is het Wijksteunpunt Wonen Centrum een zelfstandige stichting. De stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een vrijwilligersbestuur, waarvan de leden benoemd worden door de drie binnenstadswijkcentra. In 2012 waren de volgende personen lid van het bestuur: Tryntsje Bakkum (voorzitter), Marjolein Snep (penningmeester) en Willem Korthals Altes (algemeen bestuurslid).

4. Financiën

De stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een eigen subsidierelatie met het stadsdeel Centrum. Daarnaast ontvangt het WSWonen jaarlijks een financiële bijdrage van de gemeente Amsterdam (Dienst Wonen, Zorg en Samenleven) ten behoeve van de activiteiten van het huurteam. De hoogte van deze financiële bijdrage is direct gekoppeld aan de formatie huurprijsconsulenten. Voor het kalenderjaar 2012 heeft de gemeente Amsterdam € 191.800,- ter beschikking gesteld aan het WSWonen Centrum. Ook in 2012 heeft het stadsdeel Centrum extra financiële middelen ter beschikking gesteld om de dienstverlening aan huurders en huurdersgroepen te intensiveren. Dit betreft een incidentele subsidie van € 65.000,-. Daarnaast heeft het stadsdeel incidenteel € 12.000,- ter beschikking gesteld ten behoeve de ondersteuning van huurders in gemengde complexen (VvE) en € 5.000,- ten behoeve van de afronding van het leegstandsonderzoek.

Financiën / beschikkingen 2012		
Stadsdeel Centrum		
Structureel	€ 298.334,-	
Incidenteel (stagevoorzieningen/voorlichting/publiciteit/desk.beordering)	€ 10.000,-	
Incidenteel (intensivering huurdersondersteuning)	€ 55.000,-	
Incidenteel (ondersteuning huurders gemengde complexen VvE)	€ 12.000,-	
Incidenteel (leegstandsonderzoek)	€ 5.000,-	
Totaal		€ 380.334,-
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven		
Stedelijke bijdrage		€ 191.800,-
Totaal		€ 572.134,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 15.000,-

Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad levert voor 8 uur per week een bewonersondersteuner die werkzaamheden uitvoert voor het WSWonen Centrum. De betreffende medewerker is in dienst van het wijkcentrum en de bekostiging hiervan is niet in bovenstaand overzicht opgenomen. Vanaf 2013 zal dat wel gebeuren.

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

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds is een speciaal fonds voor huurders, dat stedelijk is georganiseerd en is gelieerd aan de wijksteunpunten wonen. Stadsdeel Centrum heeft in 2012 hiervoor een financiële bijdrage geleverd van € 15.000,-. Verwijzingen voor dit fonds worden afgegeven door de coördinatoren van de wijksteunpunten. Het fonds is een zelfstandige stichting en geeft zijn eigen jaarverslag uit.

5. Formatie

In onderstaande tabel het formatieoverzicht van het WSWonen Centrum op 31 december 2012.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie	1	36	1,0
Huurprijsconsulenten huurteam	5	136	3,8
Bewonersondersteuners	5	109	3,0
Participatiemedewerker	1	19	0,5
Administratieve ondersteuning	1	8	0,2
<i>Totaal regulier</i>		<i>308</i>	<i>8,6</i>
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	1	36	1,0
Stagiair (Hogeschool van Amsterdam)	1	32	0,9
Vrijwilligers	15		

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

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

Naast het reguliere personeel zijn 15 vrijwilligers betrokken bij de dienstverlening van het WSWonen. Deze vrijwilligers zijn met name actief als medewerkers van de woonsprekuren.

6. Prestatieafspraken

Het WSWonen heeft met de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2012 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikkingen Wijksteunpunt Wonen Centrum d.d. 21 december 2011, 8 mei 2012 en 11 juni 2012.

Alle wijksteunpunten wonen in Amsterdam werken onder de verantwoordelijkheid van een stedelijke stuurgroep. In de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen zijn het Amsterdams Steunpunt Wonen, Huurdersvereniging Amsterdam, de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC), Makelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang en de stadsdelen vertegenwoordigd. Door dat de stuurgroep zo breed is opgezet, is er een groot draagvlak voor het werk van de wijksteunpunten wonen. De stedelijke stuurgroep ziet er op toe dat de richtlijnen worden uitgevoerd. Tevens brengt zij een stedelijk jaarverslag uit.

7. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2012 tot 1 januari 2013. De geleverde prestaties worden hierna in een vijftal onderdelen beschreven, te weten:

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

Huurteam Binnenstad

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

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

Het huurteam kent tevens een proactieve aanpak. Zo stuurt het huurteam brieven naar de adressen waar recentelijk een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven. Een lijst met deze adressen wordt maandelijks verstrekt door de dienst Wonen Zorg en Samenleven. Huurders kunnen de nieuw overeengekomen huurprijs binnen zes maanden na ingang van het contract door de huurcommissie laten toetsen. Daarna kan de huurprijs mogelijk niet meer verlaagd worden (bijvoorbeeld als de huurprijs hoger is dan de liberalisatiegrens). In 2012 is het aantal afgegeven huisvestingsvergunningen verder afgenomen. Daardoor heeft het huurteam minder nieuwe huurders kunnen benaderen.

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

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

Het Huurteam heeft op vier locaties in de binnenstad kantoor gehouden:

- Nieuwe Doelenstraat 55 (Wijkcentrum d'Oude Stadt, tevens hoofdkantoor)
- Elandsgracht 70 (Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael)
- Roetersstraat 174 (Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt) tot half mei en Kleine Wittenburgerstraat 102 (Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad) vanaf half mei.

Het telefonisch spreekuur van het Huurteam is 's morgens van 10.00 tot 11.00 uur en is vier dagen per week bereikbaar. Ook kunnen huurders op het telefonisch spreekuur binnenlopen voor advies of het maken van een afspraak. Ook buiten deze tijden kunnen huurders contact opnemen met het Huurteam. Zij hebben dan echter niet de garantie dat zij op dat moment te woord kunnen worden gestaan.

Medio mei 2012 is het Huurteam Oostelijke Binnenstad verhuisd van de Roetersstraat 174 naar het Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad op de Kleine Wittenburgerstraat 201.

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

Afspraak en resultaat activiteiten Huurteam Binnenstad		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Actieve benaderingen	1.500	1.345
Contacten	4.375	5.649
Woningopnames	515	447
Gestarte procedures (geen afspraak)	-	427

Het aantal contacten is fors hoger dan de prestatieafspraken. Het aantal actieve benaderingen en woningopnames ligt wat lager. De dienst Wonen Zorg en Samenleven heeft in 2012 minder huisvestingsvergunningen afgegeven dan in 2011. Deze maken onderdeel uit van de actieve benaderingen. Niettemin is het aantal actieve benaderingen grotendeels behaald door een aanschrijvingsronde op achterstallig onderhoud. Het aantal woningopnames is minder vanwege de afname van het aantal nieuwe huisvestingsvergunningen.

Procedures huurcommissie		
	<i>Aantal</i>	<i>Gem. hvl / mnd</i>
Toetsing nieuwe huurprijs (punten)	33	€163
Toetsing nieuwe huurprijs (punten + onderhoud)	14	€332
Huurverlaging op punten	12	€ 61
All-in procedure	10	€681
Onderhoud	122	€105
Servicekostenprocedures	86	€267
Bezwaar huurverhoging	84	-

Het gemiddelde slagingspercentage van alle in 2012 afgeronde procedures bedraagt 89% met een gemiddelde huurverlaging van €189 per maand.

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

Gevraagde huur als percentage van wettelijk maximum		
	<i>Aantal opnames</i>	<i>percentage</i>
Huurprijs lager dan 98%	79	39%
Huurprijs tussen 98% en 102%	11	5%
Huurprijs tussen 102% en 120%	26	13%
Huurprijs hoger dan 120%	88	43%
Totaal	204	100%

Gemiddeld genomen bedraagt de overeengekomen huurprijs 134% van het wettelijk maximum volgens het woningwaarderingssysteem. Dit percentage is erg hoog te noemen, aangezien voor de woningopnames van de huurteams binnen de ring een gemiddeld percentage van 115 geldt.

Woonsprekuren

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

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

Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael

Plaats: Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael, Elandsgracht 70

Spreekuur: Maandag t/m vrijdag 14.00–16.00 uur en dinsdag van 19.00-20.00 uur.

Woonsprekuren d'Oude Stadt

Plaats: Wijkcentrum d'Oude Stadt, Nieuwe Doelenstraat 55

Spreekuur: Woensdag 14.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur.

Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad

Plaats: Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt, Roetersstraat 174 (tot half mei)

Spreekuur: Woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur

Plaats: Oosterkerk, Kleine Wittenburgerstraat 1 (tot half mei)
Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur (woon- en renovatiespreekuur)

Plaats: Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad, Kleine Wittenburgerstraat 201 (vanaf half mei)
Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur (woon- en renovatiespreekuur)

Medio mei 2012 is het Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad verhuisd van de Roetersstraat 174 en de Kleine Wittenburgerstraat 1, naar het nieuwe Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad op de Kleine Wittenburgerstraat 201, ook wel bekend als Buurtcentrum de Witte Boei.

In onderstaande tabel zijn de bezoekersaantallen over de periode 1 januari tot 31 december 2012 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonspreekuren		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael	515	646
Woonspreekuur d'Oude Stadt	310	402
Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad	155	169
Totaal aantal contacten Woonspreekuur	950	1.217

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

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

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

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties is doorverwezen. Het totaal aantal woonspreekuurcontacten bedraagt 1.217. In 10% van de gevallen (116/1217) is doorverwezen naar een andere instantie. Veelal wordt de klant op het woonspreekuur zowel geadviseerd als doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Ander WSWonen	26	22%
Verhuurder	17	15%
Advocaat / juridisch loket	17	15%
Woningnet	9	8%
Sociaal raadslieden / Loket ZeS	7	6%

Dienst Wonen Zorg & Samenleven	5	4%
Huurdersorganisatie	4	3%
Stadsdeel	4	3%
Overig	27	23%
Totaal	116	100%

Bewonersondersteuning

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen in 2012 3,0 fte formatie aan bewonersondersteuning. Van de vijf deeltijd bewonersondersteuners hebben er twee een juridische achtergrond en zij zetten hun expertise in voor de gehele binnenstad. Eén bewonersondersteuner is in dienst bij Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad en verricht voor gemiddeld 8 uren per week werkzaamheden voor het WSWonen Centrum. De bewonersondersteuners verrichten naast woonspreekuuractiviteiten ook ondersteuning aan individuele huurders (complexe zaken) en bewonersgroepen. De bewonersondersteuners helpen vrijwel uitsluitend huurders. Wellicht dat de term “huurdersondersteuning” beter zou passen, stedelijk is echter afgesproken deze werksoort “Bewonersondersteuning” te noemen.

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

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

De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. In 2012 zijn alle huurders in de binnenstad aangeschreven bij wie de eigenaar/verhuurder een splitsingsvergunning heeft aangevraagd. Doel hiervan is de huurders in een vroeg stadium te informeren over hun rechten en plichten. Het betrof 75 benaderingen i.v.m. een splitsingsaanvraag.

Individuele contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	710	1.174

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

Commissie contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	230	409

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

Een vijfendertigtal huurdersgroepen en bewonerscommissies heeft in 2012 ondersteuning gekregen van het WSWonen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig helpt het WSWonen met het oprichten van een nieuwe bewonersgroep. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding de krachten te bundelen. Het WSWonen streeft ernaar de invloed van huurders bij renovatieprocessen te vergroten.

Met behulp van het WSWonen zijn in 2012 elf nieuwe bewonerscommissies opgericht: Bewonerscommissie Marnixstraat / Westerkade (stadsdeel Centrum), Bewonerscommissie Gran Vista (Ymere), Bewonerscommissie de Keyser (De Key), Bewonersvereniging de Nieuwe Kerkstraat (de Key), Bewonerscommissie Rea-leneiland (de Key), Bewonerscommissie Korte Dijkstraat 9 t/m 23 (Stadgenoot), Oranje Nassaukazerne (de Key), Bewonerscommissie Laurier / Eland (Eigen Haard), Bewonerscommissie Amstel (Rochdale), De Mou-terij (Ymere), Voormalig Handelsbladcomplex (Ymere).

In samenwerking met het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een registratieprogramma ontwikkeld om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. Hierna volgt een overzicht van huurders-groepen die het WSWonen Centrum in 2012 heeft ondersteund.

Huurdersgroepen / bewonerscommissies		
<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Czaar Peterbuurt N42</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 44 wo-ningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijnden-straat. Bewonerscommissie ondersteund in het overleg met Eigen Haard.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N47</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 67 wo-ningen, Czaar Peterstraat / Blankenstraat / Lijnden-straat. Bewonerscommissie en individuele bewo-ners ondersteuning geboden. Uitplaatsing is inmid-dels afgerond en de uitvoering is van start gegaan.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N51</i>	Eigen Haard heeft renovatieplannen in voorberei-ding. Ondersteuning aan de bewonerscommissie geboden in het overleg met Eigen Haard.	Eigen Haard
<i>Oud Oostenburg</i>	Complex is recentelijk zeer ingrijpend gerenoveerd. Zeer hoge energiekosten die voornamelijk veroor-zaakt zijn door de plaatsing van de CV ketel op zol-der en door slechte isolatie van doorvoerleidingen. De bewoners hebben zich verenigd in een energie-werkgroep. Samen met de Alliantie en technisch onderzoeksbureau Cauberg-Huygen zijn de oorza-ken uitvoerig onderzocht. In de tweede fase van het onderzoek worden mogelijke oplossingen aange-dragen en voorgesteld aan de bewoners.	Alliantie

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>De Nieuwe Kerkstraat</i>	Bestaande bewonersvereniging maakt zich zorgen over verkoopplannen de Key. Eerste gesprekken gehad met bewonersvereniging.	De Key
<i>Plantage Muidergracht 85</i>	Studentenhuis dat al lange tijd in een speculatiecarroussel zit. Bewoners hebben zich georganiseerd in een bewonersgroep en krijgt ondersteuning van het WSWonen. Huidige eigenaar / verhuurder is inmiddels begonnen met werkzaamheden wat zeer veel overlast voor huurders opleverd. Enkele woningen zijn inmiddels leeg gekomen, huurders hebben vervangende woonruimte gekregen.	J.F.O. Holding
<i>Bewonerscommissie Wittenburg</i>	Gemengd complex (sommige blokken huur, andere VvE). Inmiddels is ongeveer 40 procent van de ca. 200 woningen verkocht. Advies (door de participatiemedewerker) aan de bewonerscommissie over een hoger niveau van huurdersparticipatie in de vereniging van eigenaren. Dit heeft ertoe geleid dat actieve huurders deelnemen aan VvE-adviescommissies. Daarnaast advies over verduurzaming via huurdersparticipatie in de VvE.	Eigen Haard
<i>Oranje Nassaukazerne</i>	Bewonerscommissie opgericht. Aanpak ernstige klachten m.b.t. het WTW-systeem en lekkage vanuit de monumentale dakgoot van het pand. Commissie bijgestaan bij onderhandelingen	De Key
<i>Bewonerscommissie de Keyser</i>	Complex met vrije sector woningen. Aanleiding voor het oprichten van de commissie is dat na de oplevering vele zaken niet goed zijn gegaan ten aanzien van het beheer, onderhoud en servicekosten.	Jacobus Recourt
<i>Weteringcluster</i>	Bewoners ervaren veel geluidsoverlast, mede veroorzaakt door slechte isolatie van de woningen. De bewonerscommissie wil samen met de Alliantie leefregels opstellen om de geluidsoverlast terug te dringen. Ondersteuning aan de bewonerscommissie geboden bij het opstellen hiervan.	Alliantie
<i>Casablanca Nieuwe Houttuinen</i>	28 woningen met diverse vochtklachten. De bewonerscommissie is al jaren in overleg met Ymere. Twee keer zijn er ingrepen geweest, maar er blijven veel onderhoudsklachten. Commissie ondersteuning geboden in de gesprekken met Ymere	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Groenmarkt</i>	Marnixstraat 200-220 (36 woningen). Bewonerscommissie heeft gekwalificeerd advies ingediend bij Ymere over het renovatieplan. Ymere heeft dit deels overgenomen, maar deels niet. Bewoners teleurgesteld over gebrek aan participatie, o.a. is er niets gebeurd met de duurzame buurtvisie. Ondersteuning overgenomen door de participatiemedewerker i.v.m. politieke strijd. Bewonerscommissie wil peildatum van tafel en een nieuwe onderhandelingsronde.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Bloem</i>	Sociale huurwoningen in de Bloemstraat en omgeving zijn aan renovatie toe. Bewoners vrezen voor gedwongen uitplaatsing en eisen recht op terugkeer. Bewonerscommissie ondersteuning geboden.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Casa Rossa</i>	Nieuwe Houttuinen 4-114, 25-45, Buiten Dommerstraat 1-8. Ymere komt met een renovatievoorstel dat met de bewonerscommissie intensief besproken wordt. Het plan krijgt de instemming van 85% van de bewoners (74 huishoudens) en zal in 2012 ten uitvoer worden gebracht. De bewonerscommissie was al vóór 2011 opgericht m.b.v. het WSWonen, maar was slapende toen Ymere bezig was met de planvoorbereiding.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Palmstraat</i>	Palmstraat 78 t/m 92B en 96. Transformatieproces. Ymere heeft funderingsonderzoek gepresenteerd en is in gesprek met de bewoners. Advisering en ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie. Er is veel ophef ontstaan over het voornemen tot sloop door Ymere. Daarna is Ymere het participatietraject opnieuw gestart.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Haarlemmerpoort</i>	Advisering en ondersteuning bewonerscommissie m.b.t. plannen Ymere tot transformatie van de HAT-eenheden tot bedrijven/horeca en vrijesectorwoningen. Er is veel achterstallig onderhoud. Groot-schalige renovatie van dit rijksmonument is aangekondigd. De participatiemedewerker van het WSWonen heeft de ondersteuning overgenomen. Er is een hoog niveau van bewonersparticipatie afgesproken. Inmiddels heeft de directie een opdrachtbesluit genomen (einde fase 1 kaderafspraken).	Ymere
<i>Realeneiland</i>	Geholpen commissie op te richten. Deze wil zich breed inzetten op het gebied van onderhoud, leegstand en verkoop van woningen.	De Key

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie De Bicker</i>	Complex aan de Bickersgracht, Kleine en Grote Bickersstraat (17 woningen). Ondersteuning bewonerscommissie met als doel energiebesparingsmaatregelen te realiseren.	De Key
<i>Bewonerscommissie Marnixkade</i>	Marnixkade 87, 89, 95, 98, 99 en 108. Ingrijpende renovatieplannen. Oprichten bewonerscommissie. Advies en ondersteuning geboden.	Eigen Haard
<i>Bewonerscommissie Laurier/Eland</i>	Elandsgracht 55,1e Laurierdwarsstraat 3 en 13, Laurierstraat 93-95. Oprichting bewonerscommissie n.a.v. renovatieplan waarbij woningen worden samengevoegd als vrije sector woningen.	Eigen Haard
<i>ATVA Complex Marnixstraat</i>	Marnixstraat 266 t/m 340. Betreft een kleine 300 wooneenheden. Ondersteuning geboden aan bewonerscommissie. Veel klachten over servicekosten beleid, schoonmaken gemeenschappelijke ruimten, verouderde verwarmingsketels, slechte isolatie en woningtoewijzing op basis van campuscontracten. Samen met het Energieteam wordt het complex in kaart gebracht om mogelijkheden tot energiebesparing te onderzoeken. Inmiddels zijn bewoners en verhuurder bezig een plan te ontwikkelen betreft groenvoorzieningen in de gemeenschappelijke buitenruimtes.	Stadgenoot
<i>Singel 500</i>	Pand met 12 onzelfstandige woningen. In het oorspronkelijke plan zou Ymere alle huurovereenkomsten opzeggen op grond van dringend eigen gebruik (renovatie), zonder recht op vervangende woonruimte. Commissie ondersteund in de onderhandelingen met Ymere. Vervangende woonruimte en verhuiskostenvergoeding is uiteindelijk toch aangeboden. Ondersteuning in afrondende fase.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Begijnhof</i>	Kortdurend advies over het organiseren van een overlegtraject onder de huursters van het Begijnhof.	Stichting Begijnhof
<i>Weteringschans 187A t/m E</i>	Complex van 15 woningen. Verhuurder wil renoveren en woningen groter maken, zodat woningen in de vrije sector gesplitst kunnen worden. Huurders geadviseerd en ondersteund ook bij zienswijze tegen aanvraag bouw- en splitsingsvergunning. Afrondende fase	Ir. A. Mans
<i>Geldersekade 77-79</i>	2 panden met 13 woningen. Ymere doet funderingsonderzoek. Bewonerscommissie opgericht en ondersteund bij gesprekken over aanpak funderingen.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Snoekjesgracht 32-52</i>	Snoekjesgracht 32 t/m 52. Betreft 11 woningen aan de even zijde. Bewoners wensen energiebesparende maatregelen, betere isolatie van de woningen en het wegwerken van achterstallig onderhoud. Dit complex maakt deel uit van het te verkopen bezit van Stadgenoot. De bewonerscommissie is tijdelijk opgegaan in de overkoepelende Huurderscommissie Nieuwmarkt, ondersteund door Participatie.	Stadgenoot
<i>Grand Vista</i>	Groot complex aan het Waterlooplein met 61 woningen. Bewoners hebben langdurige klachten over achterstallig onderhoud. Verhuurder wil nu eindelijk onderhoud uitvoeren, niet ingrijpende woningverbetering. Het participatieproces op basis van Overlegwet en kaderafspraken is gestart. Onderhoudswerkzaamheden staan gepland voor augustus 2014.	Ymere
<i>Korte Dijkstraat 9 t/m 23</i>	Betreft geschil over de servicekosten, met name het energieverbruik in de gemeenschappelijke ruimten. Probleem is dat het hier voor een deel vrije sector woningen betreft, waardoor er geen eenvoudige procedure bij de Huurcommissie gestart kan worden. Tevens heeft Stadgenoot verkoopplannen, waarover veel vragen en zorgen zijn. Huurders zien hierin echter ook mogelijkheden. Zie hiervoor de participatieprojecten in het volgende hoofdstuk.	Stadgenoot
<i>Brouwersgracht 272</i>	Een pand waarin verschillende woongroepen huizen. De Key stelt het coöptatierecht ter discussie. De leden van de woongroep zijn het hier niet mee eens en hebben zich met de andere woongroepen en individuele huurders verenigd om het coöptatierecht te behouden. Er bleek nog een oude verenigingsstructuur te zijn waar nieuw leven in is geblazen. Ondersteuning vooral op het vlak van juridische en beleidsmatige mogelijkheden, Overlegwet m.b.t. invloed op huurbeleid.	De Key
<i>Woongroepen F. Simonszstraat 38</i>	Groot pand doet dienst als studentenhuus. Eigenaar is door de gemeente aangeschreven, omdat de woningen niet als onzelfstandige woonruimten verhuurd mogen worden. Verhuurder is bezig met verbouwplannen. Hierbij is weinig tot geen aandacht voor de positie van de huurders. Met behulp van het WSWonen is een bewonersgroep/commissie opgericht. De huurders worden ondersteund om invloed op de planvorming te krijgen.	Langewaard Beheer / Lugt

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonersgroep Montelbaanstraat 3-17</i>	Betreft 27 woningen. Huurders krijgen te maken met onderhoud / renovatie en uitkoop. Vergaderingen belegd met bewonersgroep en individuele adviezen.	Stadswacht BV
<i>Bewonerscommissie Amstel</i>	Betreft 18 woningen waar voornamelijk ouderen wonen. Slapende bewonerscommissie nieuw leven ingeblazen nu Rochdale heeft aangekondigd het complex in de verkoop te willen doen. Bewoners zien dit niet zitten, aangezien dit complex het enige complex met sociale huurwoningen in de buurt is. Bewoners willen participeren in de planvorming.	Rochdale
De Mouterij	Rechtboomssloot 28 / Zakslootje 16). Twee panden met veel achterstallig onderhoud. Verhuurder doet al tijden niets meer aan planmatig onderhoud en daardoor verergerd de situatie gestaag. Verhuurder is aangespoord om het een en ander aan onderhoud te doen. Ingezet wordt op een positief meerjarig onderhoudsplan, met inspraak van huurders.	Ymere
<i>Voormalig Handelsbladcomplex</i>	Bewonerscommissie bijgestaan bij oprichting. Ymere wil ingrijpend renoveren. Ondersteuning bij gesprekken/onderhandelingen met Ymere	Ymere

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

Participatie en empowerment

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

In 2012 zijn de volgende participatieprojecten uitgevoerd.

Participatieprojecten	
<i>Project</i>	<i>Beschrijving</i>
<i>Gereedschapskist bewonerscommissies</i>	Om bewonerscommissies optimaal toe te rusten en hun zelfwerkzaamheid te stimuleren, heeft het WSWonen ook in 2012 praktisch bruikbare draaiboeken toegevoegd aan de digitale gereedschapskist voor bewonerscommissies. Informatie voor bewoners van gemengde complexen neemt toe in belang. Deze documenten staan op de website, www.wswonen.nl/centrum . Zie de linkerkolom.

<i>Project</i>	<i>Beschrijving</i>
<i>Huurdersparticipatie gemengde complexen</i>	Ook in 2012 is de ondersteuningsvraag van huurders in gemengde complexen gestaag toegenomen. Vooral waar woningcorporaties voornemens zijn hun meerderheidsbelang op te geven, zijn de huurders ongerust. Het WSWonen ondersteunt commissies die met de Overlegwet in de hand meer invloed in de VvE nastreven volgens een van de modellen van de Woonbond. In 2012 is dankzij een extra subsidie een voorlichtingsproject uitgevoerd. De eerste voorlichtingsbijeenkomst was gericht op de huurders van het in 2013 te verkopen bezit van Stadgenoot in de Nieuwmarktbuurt. Deze vond plaats op 25 mei en werd door zo'n 64 mensen bezocht. Hieraan is samengewerkt met Stadgenoot en Huurgenoot. Op 20 juni was er een vervolgbijeenkomst. Zie de overkoepelende Huurderscommissie Nieuwmarkt (hieronder). Met de Alliantie/Palladion en de Key/Arcade zijn afspraken gemaakt voor een soortgelijke voorlichting, ditmaal aan bewoners van bestaande gemengde complexen. Met als doel ook hier de participatie van huurders in de VvE te bevorderen. Het project is dankzij een subsidie van stadsdeelraad Centrum met een jaar verlengd.
<i>Overkoepelende Huurderscommissie Nieuwmarkt</i>	N.a.v. de voorlichtingsbijeenkomst is een overkoepelende Huurderscommissie opgericht die de 220 huurders van het verkoopdeel vertegenwoordigt. Stadgenoot heeft de huurders op tijd betrokken bij het werkproces splitsen en verkoop, zodat zij een inbreng kunnen hebben op de statuten van de VvE's die in de Nieuwmarkt zullen ontstaan. In oktober heeft de Huurderscommissie een aanvraag tot het geven van gekwalificeerd advies ontvangen. Dit advies, met huurdersbepalingen die aan het splitsingsreglement zouden moeten worden toegevoegd, is in december ingediend. Als Stadgenoot het advies overneemt, is dit de eerste keer dat een Nederlandse corporatie de huurderszeggenschap vooraf opneemt in het splitsingsreglement.
<i>Huurderscommissie Rapenburgerplein</i>	Advies en ondersteuning van een commissie in een VvE. Stadgenoot is grooteigenaar, verhuurder en beheerder. De huurders willen participeren in de VvE volgens Model II van de Woonbond (wel de stukken ontvangen, deelname VvE-commissies en spreekrecht op de VvE-vergadering, geen gemandateerd stemrecht). Na overleg is Stadgenoot bereid dit voorstel over te nemen en in te dienen in de VvE-vergadering van maart 2013.
<i>Bewonerscommissie Kattenburg</i>	De Bewonerscommissie vertegenwoordigt de huurders van een gemengd complex. Rochdale is grooteigenaar, verhuurder en beheerder. Rochdale heeft één lid van de bewonerscommissie aangeboden deel te nemen aan een pilot met huurdersparticipatie in de VvE. De vorm van deze pilot is dezelfde als bij de Key: dat deze huurder alle stemmen (voor de verhuurde appartementsrechten) gemandateerd mag uitbrengen op de VvE-vergadering. De participatiemedewerker heeft deelname aan deze pilot in deze vorm ontraden omdat de deelnemende huurder volgens de Overlegwet elke keer een achterbanraadpleging zou moeten houden. Mandateren aan individuele huurders (BW 3:60) verdient de voorkeur. De bewonerscommissie brengt dit in in het overleg.

Project	Beschrijving
<i>Bewonerscomité Kattenburg</i>	Het Bewonerscomité vertegenwoordigt de huurders van een gemengd complex. De Key is grooteigenaar, verhuurder en beheerder. De Key heeft één lid van het Bewonerscomité aangeboden deel te nemen aan een pilot met huurdersparticipatie in de VvE. De vorm van deze pilot is dezelfde als bij Rochdale: dat deze huurder alle stemmen (voor de verhuurde appartementsrechten) gemandateerd mag uitbrengen op de VvE-vergadering. De participatiemedewerker heeft deelname aan deze pilot in deze vorm ontraden omdat de deelnemende huurder volgens de Overlegwet elke keer een achterbanraadpleging zou moeten houden. Mandateren aan individuele huurders (BW 3:60) verdient de voorkeur.
<i>Versterking en ondersteuning Huurdersvereniging Centrum</i>	Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (650 leden). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. Het WSWonen heeft in 2012 de intensieve ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Ook in 2012 is door de participatiemedewerker op professionele wijze ondersteuning verleend aan de redactie van de <i>Huurbrief</i> , het leden- en relatieblad dat viermaal per jaar verschijnt. De <i>Huurbrief</i> draagt de standpunten van de vereniging uit. Daarnaast heeft de participatiemedewerker redactionele ondersteuning verleend aan en geadviseerd bij het beheren van de website www.huurdersverenigingcentrum.nl . Een permanent punt van aandacht is versterking van het bestuur met ervaren, kundige leden.
<i>Voorlichting Overlegwet</i>	Ook in 2012 is bij de contacten met bewoners- en huurderscommissies in gemengde complexen voorlichting gegeven over hoe gebruik te maken van de Overlegwet. Hiermee bevordert het WSWonen effectief en volwaardig overleg tussen huurders en verhuurders.
<i>Kaderafspraken bewonersparticipatie</i>	Het Amsterdams Volkshuisvestingsoverleg (AVO), een samenwerkingsverband van Huurdersvereniging Amsterdam, de woningcorporaties en de dienst WZS, heeft eind 2011 de besprekingen over de nieuwe stedelijke Kaderafspraken afgerond. Hierin is de Leidraad Participatie bij wijkvernieuwing en complexgewijze aanpak opgenomen. De bewonersondersteuners en de participatiemedewerker hebben een bijdrage geleverd aan de tekst. De participatiemedewerker heeft in opdracht van de HA een publieksversie samengesteld. De publieksversie en de nieuwe Kaderafspraken zijn in 2012 op de website van het WSWonen gepubliceerd.

Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2012 is nog een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de overige activiteiten.

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

Tijdens de spreekuren, de woningopnames en vele telefonische contacten geeft het WSWonen advies en voorlichting aan zijn klanten. Daarnaast is begin mei 2012 de jaarlijkse Woonlastenkrant huis-aan-huis verspreid en zijn ook alle buurtkranten van de binnenstad van de nodige kopij voorzien.

In mei heeft het huurteam een informatiebrief gezonden aan zijn klanten, waarin informatie over de huurverhoging gegeven is. Met name zijn huurders gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli. Op 15 mei vond de jaarlijkse *Huurverlagingsdag* plaats. De Huurverlagingsdag is ontstaan als tegenhanger van de jaarlijkse huurverhoging. De ervaringen van de huurteams leren dat de huurprijzen in de Amsterdamse binnenstad het wettelijk maximum vaak overstijgen. Met het starten van een procedure bij de huurcommissie kan de huurprijs teruggebracht worden naar het maximaal redelijke niveau. Ook ernstig achterstallig onderhoud kan een reden zijn voor huurverlaging. Ook heeft het WSWonen informatie en advies gegeven op diverse informatie- en kennismakingsbijeenkomsten van de Huizen van de Buurt. O.a. op 1 juli in het Wertheimpark en op 22 september op de Dag van de Buurt op het plein voor de Witte Boei en het Hendrik Jonkerplein.

- ***Buurtconferentie met excursie***

Op 29 juni heeft het WSWonen Centrum in samenwerking met het Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael een buurtconferentie met excursies georganiseerd in het gebied tussen de Bloemstraat en Lauriergracht. Ongeveer vijftig bewoners, deelraadsleden en medewerkers van stadsdeel en corporaties bezochten projecten waarbij het Huis van de Buurt en het WSWonen betrokken zijn.

- ***Congres Huurders aan het woord***

Ter gelegenheid van het 15 jarig bestaan van de Huurteams en 5 jaar WSWonen is in samenwerking met de andere WSWonen op 13 oktober het congres *Huurders aan het woord* georganiseerd. Op dit congres stonden de huurders centraal met vele workshops op diverse thema's. Ook konden de bezoekers van het congres informatie verkrijgen bij de vele kraampjes van diverse organisaties. Het WSWonen Centrum was actief in het organisatiecomité.

- ***Publiciteit / promotie***

Om de diensten van het WSWonen bekend te maken is onder de bewoners van de binnenstad huis-aan-huis een informatiekaart verspreid. Tevens zijn artikelen in de diverse buurtkranten verschenen en is de Woonlastenkrant 2012/2013 huis-aan-huis verspreid. Verder heeft het WSWonen een aantal bruikbare folders en brochures verspreid.

- ***Website / Digitale media***

In samenwerking met het stedelijk bureau WSWonen is een website ontwikkeld. Op de site www.wswonen.nl staat een uitleg over de activiteiten van de WSWonen en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar de WSWonen te bereiken zijn met vermelding van de spreekuurtijden. Ook is er een rubriek "Veelgestelde vragen", en is er een link naar de website www.huurders.info. Het WSWonen Centrum heeft een eigen plek op de stedelijke website. De redactie daarvan wordt door het WSWonen Centrum zelf verzorgd en de website is ook direct te bereiken via de URL www.wswonen.nl/centrum. In 2012 zijn 45 nieuwsberichten op de website geplaatst. Tevens verzorgt het WSWonen redactionele ondersteuning ten behoeve van de website van Huurdersvereniging Centrum. Ook wordt ondersteuning geboden bij het technisch beheer van deze website.

De WSWonen hebben ook een gezamenlijk Facebook account. Hierop zijn een aantal nieuwsberichten verschenen. Zie <http://www.facebook.com/wswonen>.

Het WSWonen Centrum heeft een eigen Twitteraccount: www.twitter.com/wswonencentrum. In 2012 zijn tientallen nieuwstweets gepost. Inmiddels hebben zich 233 mensen aangemeld als "Follower".

In april, mei, juli, oktober en december 2012 heeft het WSWonen een digitale nieuwsbrief verzonden.

- ***Bijeenkomsten en scholingen***

Medewerkers van het WSWonen hebben in 2012 aan de volgende bijeenkomsten en overleggen deelgenomen: stedelijk huur- en woonsprekuren overleg, stedelijk bewonersondersteuners- en participatie-overleg, stedelijk coördinatorenoverleg WSWonen, stedelijk werkgeversoverleg WSWonen, bestuurs- en ledenvergaderingen Huurdersvereniging Centrum, ledenvergaderingen Huurdersvereniging Amsterdam, overleg met het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag, Wijkraad Jordaan & Gouden Reael (het Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael heeft hierin een zetel) en diverse overleggen met de Huizen van de Buurt / Wijkcentra.

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

Medewerkers van het WSWonen hebben de volgende scholingen en voorlichtingsbijeenkomsten bijgewoond: scholing nieuwe medewerkers WSWonen, training effectief beïnvloeden en onderhandelen en een training over de positie van huurders in gemengde complexen (VvE). Eén medewerker heeft het Cito examen t.a.v. energielabel woningbouw met goed gevolg afgelegd en is in het bezit van een het vakbekwaamheidsbewijs EPA-adviseur. Intern heeft het WSWonen ook diverse bijeenkomsten en casusbesprekingen georganiseerd.

- ***Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam***

Het WSWonen heeft met de Hogeschool van Amsterdam een samenwerkingsverband. In de eerste helft van 2012 heeft een student van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding Sociaal- en Juridische Dienstverlening, in het kader van haar stage onderzoek gedaan naar de gevolgen van de verhoging van de maximale huurprijs voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad in de Amsterdamse binnenstad. De onderzoeksrapportage heeft als titel "Huurverhoging op huurverhoging". Een achttal vierdejaars studenten van de Hogeschool van Amsterdam heeft een onderzoek uitgevoerd naar de betrouwbaarheid van afgemelde energielabels. Aanleiding hiervoor vormden signalen van medewerkers van het WSWonen dat in een aantal gevallen niet eens een onderzoek in de woning heeft plaatsgevonden, terwijl er toch een afgemeld label bestaat. Soms ook is een afgemeld label op het eerste gezicht onverklaarbaar hoog. De onderzoeksrapportage "Huurverhoging op huurverhoging" is te downloaden via de website www.wswonen.nl/centrum (knopje "documenten" linker kolom). Het onderzoek naar de energielabels bevindt zich nog in de afrondende fase.

- ***Voorlichting en ondersteuning huurders gemengde complexen (VvE)***

Het stadsdeel centrum heeft in 2012 een extra incidentele subsidie ter beschikking gesteld ten behoeve van de voorlichting en ondersteuning van huurders in gemengde complexen. In het voorgaande hoofdstuk is uitgebreid gerapporteerd over de georganiseerde activiteiten. Zie hiervoor de eerste vijf participatieprojecten.

- ***Leegstandsonderzoek***

In 2011 heeft de deelraad Centrum aan het WSWonen een incidentele subsidie ter beschikking gesteld om onderzoek te doen naar leegstand in de Amsterdamse binnenstad. Hiervoor is in januari 2011 een plan van aanpak ingediend bij het dagelijks bestuur en in juni 2011 is het onderzoek van start is gegaan. Het WSWonen heeft hiervoor een medewerker aangesteld en er is een begeleidingscommissie opgericht. In november 2011 heeft de deelraad ingestemd met verlenging en uitbreiding van het onderzoek en hiervoor ook extra middelen uitgetrokken. In december 2012 is het onderzoek afgerond. De participatiemedewerker heeft een publieksversie van het onderzoeksrapport samengesteld, de *Leegstandskrant*. De

onderzoeksrapportage "*Leegstandsaanpak in de Amsterdamse binnenstad – een inventarisatie van leegstand in het stadsdeel Centrum en aanbevelingen voor een doelmatige aanpak*" is te downloaden via de website www.wswonen.nl/centrum (knopje "documenten" linker kolom). Op 15 januari 2013 heeft het WSWonen Centrum de onderzoeksresultaten aan de commissie Bouwen en Wonen van het stadsdeel Centrum gepresenteerd.

- **Meldpunt overlast shortstay verhuur**

Illegale shortstay blijkt enorm in omvang toe te nemen. Veel bewoners ervaren dit als ongewenst en ondervinden overlast hiervan. In samenwerking met Huurdersvereniging Centrum, het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en de binnenstadswijkcentra is eind 2012 een meldpunt opgericht. Via de URL www.meldshortstay.nl kunnen online meldingen worden gedaan. Deze meldingen worden gebundeld en met toestemming van de melder doorgestuurd naar de afdeling handhaving van het stadsdeel Centrum en de dienst Wonen Zorg en Samenleven. Op onze website staat meer informatie over het meldpunt shortstay.

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

In het kalenderjaar 2012 hebben de medewerkers van het WSWonen Centrum 165 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het huurteam de belangen van de huurder. In 2012 zijn 19 nieuwe procedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het WSWonen optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het WSWonen ook huurders vertegenwoordigd door of namens wie in 2011 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- **Tevredenheidsmeting**

In het voorjaar van 2012 heeft het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder de cliënten van de wijksteunpunten. In augustus verscheen de onderzoeksrapportage "*Niets dan lof!*". Wederom was de mate van tevredenheid van de cliënten van het WSWonen erg hoog. De onderzoeksrapportage staat op de website www.wswonen.nl (onder publicaties).

- **Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds**

Via de wijksteunpunten kunnen huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. In 2012 heeft het WSWonen Centrum 73 verwijzingen afgegeven voor dit fonds. In 2011 waren dat er nog 50. Stadsdeel Centrum heeft voor 2012 een budget van € 15.000,- aan het proceskostenfonds beschikbaar gesteld. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit. Dit verslag wordt gepubliceerd op www.wswonen.nl (onder publicaties).

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

Het jaarverslag 2012 van het Meldpunt Ongewenst verhuurbedrag zal begin 2013 verschijnen. In 2012 zijn 81 meldingen van huurders uit het centrum binnengekomen. Het merendeel van deze meldingen is via het WSWonen gedaan. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag zet de gevallen van ongewenst verhuurbedrag in Amsterdam op een rij en zoekt mogelijkheden tot aanpak en verbetering. In lastige situaties biedt het Meldpunt ook ondersteuning. Het Meldpunt onderneemt geen actie zonder instemming van de huurder en gaat vertrouwelijk om met informatie. De belangrijkste signaleringen worden in het volgende hoofdstuk beschreven.

- **Klachtenreglement**

Er bestaat een stedelijk klachtenreglement voor de wijksteunpunten wonen. Dit reglement is te downloaden via de WSWonen website. De klachtenrapportage maakt onderdeel uit van het stedelijk jaarverslag dat begin 2013 zal verschijnen. In het kalenderjaar 2012 is één klacht ingediend bij het WSWonen Centrum. De klacht is naar tevredenheid van partijen afgehandeld.

- **Signalering huiselijk geweld**

Conform het prestatiecontract dient het WSWonen een protocol op te stellen ten behoeve van de signalering van huiselijk geweld. Aan alle medewerkers van het WSWonen is gevraagd om in het geval van een vermoeden van huiselijk geweld, dit direct te melden bij de coördinator van het WSWonen. In 2012 is er geen melding of vermoeden van huiselijk geweld geweest.

8. Signaleringen

Via het stedelijke registratieprogramma kunnen alle medewerkers van de wijksteunpunten wonen signaleringen doen. Zo kunnen trends en ontwikkelingen op de woningmarkt worden waargenomen. Desgewenst kan actie ondernomen worden om ongewenste ontwikkelingen tegen te gaan. De belangrijkste signaleringen in 2012 hebben betrekking op intimidatie / ongewenst verhuurgedrag, onrechtmatige huuropzeggingen, exorbitante huren, het uitblijven van onderhoudswerkzaamheden, slecht geïsoleerde woningen, extreem hoge bijkomende kosten, misleidende (tijdelijke) huurovereenkomsten en illegale shortstay aan toeristen. Het overzicht van 2012 omvat in totaal 117 meldingen en signaleringen. Hieronder een uiteenzetting van de meest voorkomende (niet op volgorde).

- **Aanpassing woningwaarderingssysteem / hoge aanbiedingshuren**

Met de invoering van de *schaarstepunten*, als onderdeel van het woningwaarderingssysteem, is de maximaal toegestane huurprijs per 1 oktober 2011, na invoering van de energiepunten, wederom gestegen. Afhankelijk van de WOZ-waarde van de woning worden 15 of 25 punten bijgeteld, wat neerkomt op een maximaal toegestane verhoging van € 123 per maand. Als de maximale huurprijs boven de liberalisatiegrens uitkomt, is de huurprijs geheel vrij, met een nog grotere huurstijging tot gevolg. De stijging van de maximale huurprijs heeft vooral consequenties bij nieuwe verhuur. Dit is merkbaar bij de aanbiedingen van huurwoningen op WoningNet. De woningcorporaties vragen in de meeste gevallen de maximaal toegestane huurprijs, waarmee maar zelden nog een woning wordt aangeboden onder € 550 per maand. Het kabinet Rutte II heeft een nog verdergaande liberalisering in het vooruitzicht gesteld. In de toekomst zal de maximale huurprijs gekoppeld worden aan de WOZ-waarde van de woning. Dit heeft tot veel onrust geleid en gevreesd wordt voor een totale liberalisering van de woningvoorraad in de Amsterdamse binnenstad. Een woning met een WOZ-waarde vanaf € 180.000 valt in de vrije sector. Een corporatiewoning in het Centrum heeft een gemiddelde WOZ-waarde van € 258.000.

- **Invoering Europese inkomensgrens sociale huurwoningen**

De gevolgen van de invoering van de inkomensgrens van € 34.229 voor nieuwe huurders van corporatiewoningen zijn duidelijk zichtbaar geworden in 2012. Voor een grote groep woningzoekenden betekent dit dat zij niet meer in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. Deze groep is nu aangewezen op een vrije sector huurwoning of koopwoning. De Woonbond roept op praktijkvoorbeelden te melden via www.ikwilookwonen.nl.

- ***Inkomensafhankelijke huurverhoging***

Het kabinet Rutte I heeft de inkomensafhankelijke huurverhoging geïntroduceerd. Per 1 juli 2012 zouden huishoudens met een inkomen van € 43.000 een extra huurverhoging krijgen van 5%. Dit voorstel heeft geen doorgang gevonden. Nadat de kortgedingrechter had geoordeeld dat de Belastingdienst onrechtmatig inkomensgegevens had verstrekt aan de verhuurders, kon de extra huurverhoging niet doorgaan. Het nieuwe kabinet Rutte II heeft in januari 2013 een nieuw voorstel aan de leden van de Eerste en Tweede Kamer gestuurd om inkomensafhankelijke huurverhogingen mogelijk te maken. Over de voorgestelde regeling is veel onduidelijkheid en bij het WSWonen zijn veel vragen binnengekomen. Ook is er vrees onder bewoners dat de regeling tot betaalbaarheidsproblemen zal leiden, met name bij een toekomstige inkomensdaling van het huishouden. De huur gaat dan namelijk niet omlaag.

- ***Overtredingen bij woonruimtebemiddeling***

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

- ***Extreem hoge bijkomende kosten***

In toenemende mate worden vergunningsplichtige huurwoningen gemeubileerd en gestoffeerd verhuurd. Hiervoor brengt de verhuurder vaak een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening. Tezamen met andere bijkomende kosten bedraagt het voorschotbedrag vaak een aantal honderden euro's. Dergelijke onredelijke voorschotbedragen worden vooral door de commerciële woonruimtebemiddelaars bedongen. Het WSWonen heeft met succes vele procedures gevoerd om het voorschot verlaagd te krijgen.

- ***Waarborgsommen***

Steeds vaker betalen verhuurders bij afloop van de huurovereenkomst de waarborgsom niet terug aan de huurder, met name bij expats. Soms voert de verhuurder een schadepost op, maar in verreweg de meeste gevallen is er geen wettelijke grond voor het achterhouden van (een deel van) de waarborgsom. Probleem is dat het procesinitiatief bij de huurder ligt. Slechts bij een hoge waarborgsom loont het de moeite te procederen. Niettemin is het het WSWonen gelukt voor een aantal huurders de waarborgsom gerestitueerd te krijgen.

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

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

- ***Huuropzeggingen bij renovaties***

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

- ***Tijdelijke huurovereenkomsten***

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

- ***Toename leegstand***

In het leegstandsonderzoek dat het WSWonen Centrum in opdracht van het stadsdeel heeft uitgevoerd, wordt geconcludeerd dat de leegstand verder zal toenemen. Woningcorporaties bieden woningen te koop aan en deze woningen staan soms onacceptabel lang leeg. Er is een aantal gevallen bekend waarbij de leegstand langer dan een jaar bedraagt. Ook bij bedrijfspanden dreigt meer leegstand. De UvA gaat een aantal panden in de binnenstad afstoten en ook in de cultuursector vertrekken bedrijven vanwege de bezuinigingsmaatregelen van de overheid. Meer signaleringen ten aanzien van leegstand zijn opgenomen in de onderzoeksrapportage. Zie hiervoor onze website.

- ***Monumentenhuur***

Voormalig minister Spies van Binnenlandse Zaken heeft kort voor de zomer een nieuw voorstel gelanceerd ten behoeve van de vaststelling van de maximale huur voor Rijksmonumentwoningen. De huidige 30% opslag voor Rijksmonumentwoningen in het woningwaarderingssysteem wordt vervangen door een opslag van 50 punten. In de praktijk zal dit tot een forse stijging leiden van de maximale huur en het WSWonen Centrum heeft berekend dat zelf de kleinste Rijksmonumentenwoningen hierdoor in de vrije sector zullen verdwijnen. Hoewel het voorstel in oktober 2012 is gepubliceerd in het Staatsblad, is geen Koninklijk Besluit genomen over de ingangsdatum van deze nieuwe beleidsregel. Het huidige minister Blok heeft besloten te wachten met invoering en de bepaling van de maximale huurprijs voor monumentwoningen te betrekken bij het nieuwe woningwaarderingssysteem (WOZ-huren).

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

In 2012 zijn wederom minder woningen vrijgekomen in vergelijking tot voorgaande jaren. Waren het er in 2010 nog 1.093 en in 2011 nog 870, in 2012 heeft de dienst Wonen Zorg en Samenleven slechts 581 huisvestingsvergunningen in stadsdeel Centrum afgegeven. Dit is een daling van ruim 30% ten opzichte van 2011. De verwachting voor 2013 is wederom een daling. De huisvestingsvergunningen zijn op 1 januari 2013 voor corporatiewoningen afgeschaft. Wel zal het WSWonen adressen blijven ontvangen van nieuwe verhuringen. Vanwege de daling heeft het WSWonen minder nieuwe huurders kunnen benaderen en zijn ook minder toetsingsprocedures bij de Huurcommissie gestart.

- **Burenoverlast**

De medewerkers van het WSWonen signaleren een toename van klachten met betrekking tot burenoverlast. Het is moeilijk precies aan te geven wat hiervan de oorzaak is. Bouwtechnisch gezien kan dat voortkomen uit slechte inpandige geluidsisolatie. Mogelijk is ook dat de tolerantiegrens lager wordt en/of dat onderlinge spanningen tussen burens toenemen.

- **Shortstay verhuur ten behoeve van expats en toeristen**

In het centrum van Amsterdam blijkt een groot aantal woningen voor een zeer korte periode aan expats en toeristen te worden verhuurd. In toenemende mate komen bij het WSWonen klachten binnen over shortstay verhuur. Per 1 november 2012 heeft de gemeente Amsterdam het beleid ten aanzien van shortstay aangepast. Samen met de Huurdersvereniging Centrum, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en de binnenstadswijkcentra heeft het WSWonen een meldpunt shortstay opgericht. Bewoners kunnen hun melding online doen en de meldingen worden desgewenst doorgegeven aan het stadsdeel Centrum en de dienst WZS. Meer over het meldpunt kunt u lezen op www.meldshortstay.nl.

- **Achterstallig onderhoud**

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

9. Maatschappelijk effect

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

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

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