



Activiteitenverslag

2013

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
Woonspreekuren	9
Bewonersondersteuning	11
Huurdersparticipatie	17
Overige activiteiten	21
8. Signaleringen	24
9. Maatschappelijk effect	27

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 2013 heeft het WSWonen hard gewerkt en is de dienstverlening uitgebreid en verbeterd.

Het Huurteam Binnenstad, afdeling van het WSWonen, heeft 449 woningopnames gedaan en er zijn 425 procedures gestart. Maar liefst 87% van de in 2013 afgeronde procedures had een positief resultaat en de gemiddelde huurverlaging bedroeg € 126 per maand. Daarnaast heeft het huurteam 5.308 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 1.252. De meest voorkomende onderwerpen waren huurprijs/bijkomende kosten, achterstallig onderhoud, huurbescherming, woonruimteverdeling/woningzoeken en ingrepen in de woning.

De bewonersondersteuners hebben 903 contacten met individuele huurders en 307 groepscontacten gehad. Negen nieuwe bewonerscommissies zijn opgericht en in totaal hebben tweeëndertig bewonersgroepen ondersteuning gekregen van het WSWonen. Daarnaast zijn huurders van wie de verhuurder een splitsingsvergunning (531) had aangevraagd, proactief aangeschreven.

In 2013 deden 53 huurders een beroep op het Emil Blaauw Proceskostenfonds voor specifieke juridische ondersteuning. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 89 meldingen uit de binnenstad. Het merendeel van deze meldingen is door het WSWonen Centrum gedaan.

De participatiemedewerker heeft een omvangrijk project voortgezet: voorlichting aan huurders in gemengde complexen (huur/koop), met als doel de huurders een inbreng te geven in de VvE. Het doel is om huurders in een VvE een goede positie te geven. 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.

Ook in 2013 waren weer stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam werkzaam bij het WSWonen. In de eerste helft van 2013 is onderzoek gedaan naar de overlast van shortstay verhuur. Hiervoor is een speciaal digitaal meldpunt opgezet. In de praktijk ging het vaak om illegale hotels. De onderzoeksrapportage is te downloaden via onze website.

Begin januari heeft het WSWonen zijn leegstandsrapportage gepresenteerd aan de leden van de commissie Bouwen en Wonen van het stadsdeel Centrum. De deelraad heeft enkele aanbevelingen uit het onderzoek overgenomen.

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 2013 tot 1 januari 2014.

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 2013 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). De hoogte van deze financiële bijdrage wordt bepaald door de bijdrage van het stadsdeel Centrum en de omvang van de huurwoningenvoorraad. Voor het kalenderjaar 2013 heeft de gemeente Amsterdam € 238.776,- ter beschikking gesteld aan het WSWonen Centrum. Naast de basissubsidie heeft het stadsdeel Centrum in 2013 een incidentele bijdrage ter beschikking gesteld van € 10.000,- ten behoeve de ondersteuning van huurders in gemengde complexen (VvE).

Financiën / beschikkingen 2013		
Stadsdeel Centrum		
Structurele budgetsubsidie	€ 309.478,-	
Aanvullende subsidie huisvestingslasten	€ 24.493,-	
Incidentele bijdrage (ondersteuning huurders gemengde complexen VvE)	€ 10.000,-	
Totaal		€ 343.971,-
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven		
Centraal stedelijke bijdrage		€ 238.776,-
Totaal		€ 582.747,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 15.000,-

Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad levert voor 8 uur per week op detacheringsbasis een bewonersondersteuner die werkzaamheden uitvoert voor het WSWonen Centrum. De betreffende medewerker is in dienst van het wijkcentrum en de bekostiging hiervan is in bovenstaand overzicht opgenomen.

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 2013 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 2013.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie	1	36	1,0
Huurprijsconsulenten huurteam	5	136	3,8
Bewonersondersteuners	6	113	3,1
Participatiemedewerker	1	19	0,5
Administratieve ondersteuning	1	8	0,2
<i>Totaal regulier</i>		312	8,7
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	1	36	1,0
Stagiaire (HvA)	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.

Bij het huurteam is een medewerkster actief via de WIW-regeling (DWI). 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.

5. Prestatieafspraken

Het WSWonen heeft met de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2013 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikking Wijksteunpunt Wonen Centrum d.d. 21 december 2012.

Alle wijksteunpunten wonen in Amsterdam werken onder 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. Doordat de stuurgroep zo breed is opgezet, is er een groot draagvlak voor het werk van de wijksteunpunten wonen. De stedelijke stuurgroep ziet erop toe dat de richtlijnen worden uitgevoerd. Tevens brengt zij een stedelijk jaarverslag uit.

6. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2013 tot 1 januari 2014. De geleverde prestaties worden hierna in een vijftal onderdelen beschreven, te weten:

- Huurteam Binnenstad
- Woonsprekuren
- Bewonersondersteuning
- Huurdersparticipatie
- 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 2013 is het aantal afgegeven huisvestingsvergunningen verder afgenomen.

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 drie locaties in de binnenstad kantoor gehouden:

- Nieuwe Doelenstraat 55 (Wijkcentrum d'Oude Stadt, tevens hoofdkantoor)
- Elandsgracht 70 (Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael)
- Kleine Wittenburgerstraat 102 (Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad)

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.

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	800	958
Contacten	4.500	5.308
Woningopnames	350	449
Gestarte procedures (geen afspraak)	–	425

Het aantal actieve benaderingen, contacten en woningopnames is fors hoger dan de prestatieafspraken. Over het aantal gestarte procedures is geen prestatieafspraken gemaakt. Het aantal is vrijwel exact gelijk aan 2012.

Procedures huurcommissie	
	<i>Aantal</i>
Toetsing nieuwe huurprijs (punten)	13
Toetsing nieuwe huurprijs (punten + onderhoud)	13
Huurverlaging op punten	5
All-in procedure	7
Onderhoud	119
Servicekostenprocedures	80
Bezwaar huurverhoging	127

Het gemiddelde slagingspercentage van alle in 2013 afgeronde procedures bedraagt 87% met een gemiddelde huurverlaging van €126,- per maand. Naast de procedures bij de huurcommissie zijn nog 61 overige procedures gestart, waaronder restitutie teveel betaalde huur, contracts- en administratiekosten en bemiddelingskosten.

Het huurteam inventariseert bij de woningopnames gegevens over de gevraagde huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs volgens het woningwaarderingstelsel. 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%	86	51%
Huurprijs tussen 98% en 102%	9	5%
Huurprijs tussen 102% en 120%	26	15%
Huurprijs hoger dan 120%	47	28%
Totaal	168	100%

Gemiddeld genomen bedraagt de overeengekomen huurprijs 202% 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 126% 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 drie 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: Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad, Kleine Wittenburgerstraat 201
 Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur en woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur

In onderstaande tabel zijn de bezoekersaantallen over de periode 1 januari tot 31 december 2013 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonsprekuren		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael	550	702
Woonsprekuren d'Oude Stadt	350	356
Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad	175	194
Totaal aantal contacten Woonsprekuren	1.075	1252

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

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

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

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties is doorverwezen. Het totaal aantal woonsprekurencontacten bedraagt 1.252. In 12% van de gevallen (148/1.252) is doorverwezen naar een andere instantie. Veelal wordt de klant op het woonsprekuren zowel geadviseerd als doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Ander WSWonen	51	34%
Advocaat / juridisch loket	42	29%
Sociaal raadslieden / Sociaal Loket	11	7%
Verhuurder	10	7%
Woningnet	5	3%
Stadsdeel	4	3%
Wijkcentrum / opbouwwerk	3	2%
Huurdersorganisatie	2	1%
Meldpunt Zorg en Overlast / Beter Buren	1	1%
Overig	19	13%
Totaal	148	100%

Bewonersondersteuning

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen ook formatie aan bewonersondersteuning. Van de zes 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 woonsprekurenactiviteiten 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. Waar mogelijk en gewenst werken de bewonersondersteuners samen met de participatieadviseur.

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 woonsprekuren, die voornamelijk door vrijwilligers gedraaid worden.

De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. In 2013 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 531 benaderingen i.v.m. een splitsingsaanvraag.

Individuele contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	900	903

In de subsidiebeschikking staat een lager aantal (710 contacten), dat later is bijgesteld naar 900.

Het aantal behaalde individuele contacten van de bewonersondersteuners is vrijwel exact gelijk aan de met het stadsdeel gemaakte afspraak. Dit geldt ook voor het aantal commissiecontacten.

Commissie contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	300	307

In de subsidiebeschikking staat een lager aantal (230 contacten), dat later is bijgesteld naar 300

Een 32-tal huurdersgroepen en bewonerscommissies heeft in 2013 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 2013 9 nieuwe bewonerscommissies opgericht: Bewonerscommissie De Vijf Oudekerksplein / Warmoesstraat (de Key), Bewonerscommissie Bickersgracht / Grote Bickersstraat (de Key), Prinsengracht 471-473 (Ymere), De Kloof (de Key), Rozengracht 73 eo (Eigen Haard), Nieuwe Leliestraat 38-48 (Alliantie), Haarlemmer Houttuinen 555-597 (De Key), Bewonerscommissie De Arend (MendesGans), Nieuwe Prinsengracht 83 (AHAM).

De Wijksteunpunten Wonen werken met een databaseprogramma om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. Hierna volgt een overzicht van huurdersgroepen die het WSWonen Centrum in 2013 heeft ondersteund.

Huurdersgroepen / bewonerscommissies

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Czaar Peterbuurt N42</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 44 woningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijndenstraat. Bewonerscommissie ondersteund in het overleg met Eigen Haard.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N51</i>	Ondersteuning aan de bewonerscommissie en individuele huurders geboden in het renovatieoverleg met Eigen Haard. Peildatum eindigt op 1 februari 2014. De meeste bewoners zijn verhuisd en de leeggekomen woningen zijn in gebruik gegeven (anti-kraak).	Eigen Haard
<i>Oud Oostenburg</i>	Complex is recentelijk zeer ingrijpend gerenoveerd. Zeer hoge energiekosten die voornamelijk veroorzaakt zijn door de plaatsing van de CV ketel op zolder en door slechte isolatie van doorvoerleidingen. De bewoners hebben zich verenigd in een energiewerkgroep. Samen met de Alliantie en technisch onderzoeksbureau Cauberg-Huygen zijn de oorzaken uitvoerig onderzocht. Uiteindelijk is ervoor gekozen dat de CV-ketels in de woningen worden geplaatst (m.u.v. de bovenste verdieping). Uitvoering gaat begin 2014 van start.	Alliantie
<i>Bewonerscommissie De Arend</i>	Zes woningen van de bank MendesGans aan de Valkenburgerstraat kampen met groot achterstallig onderhoud. De panden worden opgeknapt en de bank heeft het WSWonen gevraagd de bewoners te ondersteunen bij het renovatietraject. Inmiddels hebben de eerste bijeenkomsten plaats gehad en is een bewonerscommissie opgericht.	MendesGans
<i>Bewonerscommissie Wittenburg</i>	Gemengd complex (sommige blokken huur, andere VvE, reeds 50 procent of meer verkocht). Lichte ondersteuning door participatiemedewerker bij huurdersparticipatie in de vereniging van eigenaren (deelname VvE-adviescommissie) en verduurzaming. Aantal leden van deze bewonerscommissie zijn actief betrokken bij de Initiatiefgroep Stop de Uitverkoop (zie volgende hoofdstuk).	Eigen Haard
<i>Oranje Nassaukazerne</i>	Bewonerscommissie ondersteund, ernstige klachten m.b.t. het WTW-systeem en lekkage vanuit de monumentale dakgoot van het pand lijken verholpen	De Key

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie de Keyzer</i>	Complex met vrije sector woningen. Na de oplevering zijn vele zaken niet goed zijn gegaan ten aanzien van het beheer, onderhoud en servicekosten.	Jacobus Recourt
<i>Weteringcluster</i>	Ondersteuning aan de bewonerscommissie geboden. Leefregels voor bewoners opgesteld die gepresenteerd zijn op een bewonersavond.	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>Bewonerscommissie Groenmarkt</i>	Ingrijpende renovatie en deels splitsing Marnixstraat 200-220 (36 woningen), uitvoering start voorjaar 2014. Ymere wijkt deels af van het gekwalificeerd advies van de bewonerscommissie over het renovatieplan. Bewoners teleurgesteld over gebrek aan participatie. De bewonerscommissie heeft met ondersteuning van het WSWonen een verzoekschrift ingediend in het kader van de Overlegwet. De rechter heeft dit verzoek afgewezen. Ondersteuning bij afronden overleg.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Bloem</i>	Gecusterde huurwoningen (verschillend bouwjaar) in de Bloemstraat en omgeving zijn aan renovatie toe. Ymere wil deel splitsen en verkopen en deel sociale huur. Bewoners eisen recht op terugkeer. Overleg met Ymere stagneert. Ondersteuning overgenomen door participatieadviseur, doel: overlegproces vlot trekken en samen met de commissie en Ymere voorwaarden scheppen voor zinvolle participatie. BC Bloem heeft te kennen gegeven zonder procesmatige ondersteuning door te willen. Wel heeft het WSWonen nog een adviserende rol.	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. Het ASW biedt ook bouwkundige en procesmatige ondersteuning.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Haarlemmerpoort</i>	Advisering en ondersteuning bewonerscommissie m.b.t. ingrijpende renovatie tot bedrijven/horeca en vrijesectorwoningen van dit rijksmonument. Inmiddels ook woningsplitsing, met het oog op eventuele toekomstige verkoop. Ondersteuning door participatieadviseur. Na intensief overleg met Ymere heeft de bewonerscommissie gekwalificeerd advies ingediend over het renovatieplan. Ymere wijkt grotendeels af van het advies. De bewonerscommissie is teleurgesteld over het resultaat van alle participatie-inspanningen en heeft in december bij de kantonrechter een verzoekschrift ingediend in het kader van de Overlegwet.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Marnixkade</i>	Marnixkade 87, 89, 95, 98, 99 en 108. Ingrijpende renovatieplannen. Advies en ondersteuning geboden aan bewonerscommissie. Renovatie inmiddels in uitvoering.	Eigen Haard
<i>Bewonerscommissie Laurier/Eland</i>	Elandsgracht 55, 1e Laurierdwarsstraat 3 en 13, Laurierstraat 93-95. Oprichting bewonerscommissies n.a.v. renovatieplannen waarbij ook woningen worden samengevoegd.	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. 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. Vervangende woonruimte en verhuiskostenvergoeding is uiteindelijk toch aangeboden. Aantal huurders individueel ondersteund met afwikkeling. Ymere dreigde toch niet alle afspraken na te komen.	Ymere
<i>Weteringschans 187 A t/m E</i>	Complex van 15 woningen. Huurders geadviseerd en ondersteund in kwesties als verkamering, woningsplitsing en overlast.	Mans

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Geldersekade 77-79</i>	2 panden met 13 woningen. Ymere doet funderingsonderzoek. Bewonerscommissie ondersteund bij gesprekken over aanpak funderingen.	Ymere
<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.	Stadgenoot
<i>Grand Vista</i>	Groot complex aan het Waterlooplein met 61 woningen. Bewoners hebben klachten over achterstallig onderhoud. Verhuurder wil nu eindelijk onderhoud uitvoeren, maar geen ingrijpende woningverbetering. Het participatieproces op basis van Overlegwet en kaderafspraken is gestart. Onderhoudswerkzaamheden staan in het voorjaar van 2014 gepland.	Ymere
<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 is ingeblazen. Ondersteuning vooral op het vlak van juridische en beleidsmatige mogelijkheden, Overlegwet m.b.t. invloed op huurbeleid.	De Key
<i>Bewonerscommissie Amstel</i>	Betreft 18 woningen waar voornamelijk ouderen wonen. 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. Zij hebben een verzoekschrift ingediend bij de kantonrechter om het verkoopbesluit te vernietigen.	Rochdale
<i>De Mouterij</i>	Rechtboomssloot 28 / Zakslootje 16. Twee panden met veel achterstallig onderhoud. Verhuurder doet al tijden niets meer aan planmatig onderhoud en daardoor verergert de situatie gestaag. Verhuurder is aangespoord het een en ander aan onderhoud te doen. Ingezet wordt op een positief meerjarig onderhoudsplan, met inspraak van huurders.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Voormalig Handelsbladcomplex</i>	Bewonerscommissie geadviseerd en bijgestaan. Ymere wil onderhoudswerkzaamheden gaan uitvoeren. Eind 2013 heeft de bewonerscommissie een externe ondersteuner ingehuurd, gefinancierd door Ymere.	Ymere
<i>Haarlemmer Houttuinen 555-597</i>	Geholpen bij oprichting van de bewonerscommissie die beheerszaken gaat bespreken met De Key.	De Key
<i>Nieuwe Leliestraat 38-48</i>	Geadviseerd bewonerscommissie op te richten in dit gemengde complex in verband met de vraag naar dubbel glas.	De Alliantie
Bewonerscommissie De Vijf	Twee panden aan het Oudekerksplein / Warmoesstraat waar al enige tijd sprake is van achterstallig onderhoud. Verhuurder is inmiddels gestart met herstelwerkzaamheden en heeft een splitsingsvergunning aangevraagd.	de Key
Prinsengracht 471 – 473	Complex heeft vooral aan de voorzijde veel achterstallig onderhoud. Bewonerscommissie en ondersteuning door WSWonen in opstartfase.	Ymere
De Kloof	De woningen aan de Klovenierburgwal 90 – 112 zijn gelegen in voormalige studentenpanden. Inmiddels is er zeer ernstig achterstallig onderhoud aan de panden ontstaan. De bewoners hebben zich verenigd in een bewonerscommissie en proberen in overleg met verhuurder een onderhoudsplan op te stellen.	De Key
Rozengracht 73	De panden Rozengracht 71 en 73 zijn onlangs gesplitst. De huurders in het complex (73) hebben nog steeds last van achterstallig onderhoud. Verder spelen beheersproblemen in het complex. Bewoners en verhuurder proberen goede afspraken en een plan tot verbetering van de onderhoudsstaat van het complex te maken.	Eigen Haard
Nieuwe Prinsengracht 83	Onlangs opgerichte bewonerscommissie ondersteund bij het inzetten op energiebesparende maatregelen die ook het wooncomfort moeten gaan verbeteren.	AHAM

De beschrijvingen zijn summier. Het WSWonen houdt een gedetailleerde registratie bij van zijn ondersteuningsactiviteiten in een door het stedelijk bureau ontwikkelde registratiesysteem.

Huurdersparticipatie

Er liggen nieuwe kansen voor zinvolle, volwassen huurdersparticipatie in renovatieprocessen dankzij de kadersafspraken (voluit: Amsterdamse afspraken bij vernieuwing en verbetering), overeengekomen door de Huurdersvereniging Amsterdam, de woningcorporaties, de dienst Wonen en de stadsdelen. Bewonerscommissies kunnen ondersteuning krijgen bij het ten volle te benutten van deze kansen. Daarnaast neemt het belang van huurdersparticipatie in verenigingen van eigenaren toe, omdat de corporaties steeds meer sociale huurwoningen verkopen. De participatieadviseur werkt waar nodig samen met de bewonersondersteuners en opereert in het krachtenveld van huurdersafvaardiging, corporatie en overheid. Inzet is bewoners zodanig te adviseren, toe te rusten en te ondersteunen dat zij op eigen kracht zinvol, resultaatgericht kunnen overleggen en onderhandelen met de verhuurder en de overheid.

In 2013 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 2013 praktisch bruikbare draaiboeken toegevoegd aan de digitale gereedschapskist voor bewonerscommissies, ook voor huurders van 'gemengde' complexen. Deze documenten staan op de website, www.wswonen.nl/centrum . Zie de linkerkolom.
<i>Huurdersparticipatie gemengde complexen</i>	Ook in 2013 was er een ondersteuningsvraag van huurders in gemengde complexen. Vooral in complexen waar woningcorporaties hun meerderheidsbelang opgeven, zijn de huurders ongerust. Het WSWonen ondersteunt commissies die met de Overlegwet in de hand zinvolle invloed in de VvE nastreven. In 2013 hebben hierover enkele goedbezochte, geslaagde voorlichtingsbijeenkomsten plaatsgehad voor huurders in VvE's van de Key.
<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 VvE's van de Key: dat deze huurder bij een beperkt aantal agendapunten alle stemmen (gekoppeld aan de verhuurde appartementsrechten) gemandateerd uitbrengt op de VvE-vergadering. De participatieadviseur ontraadt dit, omdat de verantwoordelijkheid van de verhuurder annex VvE-lid op het bordje van de gemandateerde huurder komt te liggen. Het verlenen van een volmacht aan individuele huurders (BW 3:60) verdient de voorkeur. De bewonerscommissie was bezig dit in te brengen in het overleg met Rochdale, maar is door personele wisselingen inmiddels niet meer actief.

Project	Beschrijving
<i>Overkoepelende Huurderscommissie Nieuwmarkt</i>	N.a.v. voorlichtingsbijeenkomsten in 2012 is een overkoepelende Huurderscommissie Nieuwmarkt opgericht, die de 220 huurders in de te splitsen complexen vertegenwoordigt. De splitsing is in 2013 afgerond. Doel van de Huurderscommissie is te bewerkstelligen dat Stadgenoot de huurders op tijd betreft bij splitsen en verkoop, zodat zij een inbreng kunnen hebben in de statuten van de VvE's die zullen ontstaan. De overkoepelende Huurderscommissie Nieuwmarkt heeft gekwalificeerd advies uitgebracht over huurdersbepalingen die aan het splitsingsreglement zouden moeten worden toegevoegd om zinvolle participatie mogelijk te maken. De Huurderscommissie is hierbij intensief ondersteund door het WSWonen Centrum (participatie) en daarnaast geadviseerd door VVEgemak. Als Stadgenoot het advies had overgenomen, zou het de eerste keer zijn geweest dat huurdersparticipatie in een Nederlands gemengd complex statutair was vastgelegd. Stadgenoot wijkt echter af van dit doorwrochte, vernieuwende advies en motiveert dit onvoldoende. De Huurderscommissie Nieuwmarkt is teleurgesteld over het gebrek aan resultaat van alle participatie-inspanningen en heeft een verzoekschrift ingediend bij de kantonrechter in het kader van de Overlegwet. Helaas heeft de commissie zichzelf opgeheven. Het verzoekschrift is voor onbepaalde tijd aangehouden. Met andere huurders wordt gesproken over doorstart.
<i>Huurderscommissie Rapenburgerplein</i>	Advies en ondersteuning van een commissie in een bestaande VvE waar reeds meer dan 50 procent van de appartementen zijn verkocht. Stadgenoot is grooteigenaar, verhuurder en beheerder. De huurders hebben gekwalificeerd advies uitgebracht over huurdersparticipatie in de VvE (stukken ontvangen, deelname VvE-commissies en spreekrecht op de VvE-vergadering bij gemeenschappelijke agendapunten; voorlopig geen gemandateerd stemrecht). Na overleg was Stadgenoot bereid dit voorstel over te nemen en in te dienen in de VvE-vergadering van maart 2013. Het liep anders: Stadgenoot slaagde er niet in het voorstel goed uit te leggen. Hoewel het VvE-bestuur geen partij is in de zin van de Overlegwet, is de huurderscommissie Rapenburgerplein akkoord gegaan met het voorstel van het VvE-bestuur voorafgaande aan de vergadering te overleggen (wel de stukken ontvangen, geen spreekrecht). De commissie streeft ernaar samen met de eigenaars een gemeenschappelijk huishoudelijk reglement op te stellen met woonregels over het gebruik van de gemeenschappelijke gedeelten (trappenhuis, dakterras).

Project	Beschrijving
<i>Bewonerscomité Kattenburg</i>	Het Bewonerscomité vertegenwoordigt de huurders van een gemengd complex. De Key is grooteigenaar, verhuurder en beheerder. De Key verleent in het kader van een pilot volmachten voor de verhuurde appartementsrechten aan één lid van het Bewonerscomité om bij een beperkt aantal agendapunten alle stemmen uit te brengen op de VvE-vergadering. Het Bewonerscomité neemt ook deel aan Stop de Uitverkoop (zie aldaar). De Key heeft afwijzend geantwoord op het door het comité ingediende verzoek om informatie over de woningvoorraad. Als enige corporatie beroept De Key zich op bedrijfsgevoelige informatie. Het Bewonerscomité zal dit begin 2015 middels een verzoekschrift voorleggen aan de kantonrechter. Hierbij wordt het comité ondersteund door de participatieadviseur.
<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 2013 de intensieve ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Ook in 2013 is journalistieke 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 is redactionele ondersteuning verleend aan en geadviseerd bij het opzetten van een nieuwwebsite www.huurdersverenigingcentrum.nl. Het WSWonen heeft eraan bijgedragen dat enkele ervaren, kundige kandidaatbestuursleden zijn gaan meedraaien in het bestuur. Het bestuur van de huurdersvereniging heeft ook in 2013 overlegd met de portefeuillehouder Bouwen en Wonen en heeft in dat gesprek een aantal signaleringen en knelpunten besproken, zoals over de ongewenste gevolgen van het shortstaybeleid.
<i>Voorlichting Overlegwet</i>	Ook in 2013 is bij de contacten met bewoners- en huurderscommissies in gemengde complexen voorlichting gegeven over hoe gebruik te maken van de Wet op het overleg huurders verhuurders (kortweg Overlegwet). Hiermee bevordert het WSWonen effectief en volwassen overleg tussen huurders en verhuurders.

<i>Stop de Uitverkoop van Sociale Huurwoningen</i>	Bewonerscommissies van de Oostelijke Eilanden hebben zich gebundeld in de initiatiefgroep Stop de Uitverkoop van sociale huurwoningen. De initiatiefgroep wordt inhoudelijk ondersteund door de participatiemedewerker. De bewoners maken zich zorgen over de snelheid waarmee de voorraad sociale huurwoningen afkalft in hun wijk, doordat vrijkomende woningen óf verkocht worden óf in de vrije sector worden verhuurd. Doel is inzicht te krijgen in de veranderingen en op basis daarvan met de corporaties te overleggen over bijsturing op wijkniveau waar dat nodig is. De deelnemende commissies hebben daartoe bij hun eigen corporatie een schriftelijk verzoek om informatie ingediend, onder verwijzing naar de Overlegwet, om een beeld te krijgen van de actuele voorraad en de prognoses voor 2020. Dit noemt de initiatiefgroep monitoring op wijkniveau, in contrast met het grote schaalniveau (marktgebieden) waarop nu de veranderingen in de woningvoorraad worden bijgehouden. Op 20 maart heeft de initiatiefgroep, ondersteund door de participatiemedewerker, een zeer drukbezochte, levendige discussieavond gehouden in de Witte Boei, waar behalve huurders en corporatievertegenwoordigers ook politici het woord voerden. De initiatiefgroep streeft ernaar het wijkniveau terug te halen in de stedelijke beleidsafspraken (Bouwen aan de Stad). Onderdeel van de ondersteuning was het begeleiden van de huurders bij publiciteit, zoals een interview met Het Parool en een talkshow van NUL20 in Pakhuis de Zwijger. Naar aanleiding van dit initiatief is Huurdersvereniging Centrum een participatieproject gestart om dit te verbreden naar alle bewonerscommissies van heel stadsdeel Centrum. Inmiddels heeft deze huurdersactie zich verbreed naar andere wijken in stadsdeel Centrum.
<i>Voorlichting Energiebesparing</i>	Energiebesparing staat bij veel bewonerscommissies langzaam maar zeker hoger op de agenda van het overleg met de verhuurder. De invoering van het energielabel in het woningwaarderingssysteem geeft hieraan een impuls. Alle bewonersondersteuners en de participatieadviseur wijzen hierbij op de mogelijkheden die de Overlegwet biedt. Het thema energiebesparing leeft ook bij huurders van monumentwoningen, waar veel beperkende regels gelden. Daarnaast leeft het thema bij bewoners van gemengde complexen. De participatieadviseur wijst de huurders op het belang van samenwerken tussen huurders en eigenaars aan verduurzaming. Dit type adviesvraag neemt toe in belang. Het WSWonen beschouwt voorlichting over dit thema als permanente activiteit.

Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2013 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 2013 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. Ook heeft het WSWonen informatie en advies gegeven op diverse informatie- en kennismakingsbijeenkomsten van de Huizen van de Buurt, o.a. op 30 juni in het Wertheimpark en op 5 oktober op de Dag van de Buurt in en rondom het Claverhuis.

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

Op 15 februari 2014 zal de tweede editie van het congres *Huurders aan het woord* plaatsvinden. Dit congres wordt georganiseerd door de Wijksteunpunten Wonen en de huurders staan centraal met vele workshops op diverse thema's. Het WSWonen Centrum is actief in het organisatiecomité en de voorbereidingen van dit congres zijn in het laatste kwartaal 2013 aangevangen.

- ***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 2013/2014 huis-aan-huis verspreid. Verder heeft het WSWonen een aantal bruikbare folders en brochures verspreid.

- ***Website / Digitale media***

De Wijksteunpunten wonen hebben een gezamenlijke website. 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 2013 zijn 41 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 gezamenlijke Facebook account. Hierop post het WSWonen Centrum regelmatig nieuwsberichten. Zie <http://www.facebook.com/wswonen>. Ook heeft het WSWonen Centrum een eigen Twitteraccount: www.twitter.com/wswonencentrum. In 2013 zijn tientallen nieuwstweets gepost. Inmiddels hebben zich 324 mensen aangemeld als "Follower".

In januari, februari, juni, september, oktober, november en december 2013 heeft het WSWonen een digitale nieuwsbrief verzonden.

- **Bijeenkomsten en scholingen**

Medewerkers van het WSWonen hebben in 2013 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 Verhuurgedrag, Wijkraad Jordaan & Gouden Reael (het Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael heeft hierin een zetel) en diverse overleggen met de Huizen van de Buurt / Wijkcentra / Sociale Wijkteams.

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

Medewerkers van het WSWonen hebben de volgende scholingen en voorlichtingsbijeenkomsten bijgewoond: scholing nieuwe medewerkers WSWonen, training energiecheck, inkomensafhankelijke huurverhoging, huurrecht / praktisch procederen en een training effectief beïnvloeden en onderhandelen. 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 2013 heeft een student van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding Sociaal- en Juridische Dienstverlening, in het kader van haar stage onderzoek gedaan naar de overlast veroorzaakt door shortstay verhuur. De onderzoeksrapportage *"Ik doe geen oog meer dicht"* is te downloaden via de website www.wswonen.nl/centrum (knopje "documenten" linker kolom).

- **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 Verhuurgedrag en de binnenstadswijkcentra is eind 2012 een meldpunt opgericht. Via de URL www.meldshortstay.nl kunnen online meldingen worden gedaan. Deze meldingen zijn gebundeld en met toestemming van de melders doorgezonden naar de afdeling handhaving van het stadsdeel Centrum en de dienst Wonen Zorg en Samenleven. De meldingen zijn ook opgenomen in de onderzoeksrapportage van het WSWonen Centrum met de titel *"Ik doe geen oog meer dicht"*. Deze is te downloaden via de website www.wswonen.nl/centrum (knopje "documenten" linker kolom).

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

Het stadsdeel centrum heeft in 2013 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.

- **Leegstandsonderzoek**

In 2011 en 2012 heeft het WSWonen Centrum in opdracht van het stadsdeel onderzoek gedaan naar leegstand in de Amsterdamse binnenstad. 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. Eind 2013 heeft de deelraad Centrum het plan van aanpak vastgesteld. Onderdeel van het plan van aanpak is voortzetting van de leegstandsmeldpunt van het WSWonen Centrum.

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

In het kalenderjaar 2013 hebben de medewerkers van het WSWonen Centrum 158 zittingen bij de huurcommissie en kantonrechter bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het huurteam de belangen van de huurder. In 2013 zijn 10 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 2012 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- ***Tevredenheidsmeting***

Begin 2013 heeft het stedelijk bureau een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder de cliënten van de wijksteunpunten wonen. In maart verscheen de rapportage met de titel 'Ga zo door!'. Wederom was de mate van tevredenheid van de cliënten van het WSWonen erg hoog. De rapportage is te downloaden via 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 2013 heeft het WSWonen Centrum 53 verwijzingen afgegeven voor dit fonds. Dat zijn er 20 minder dan in 2012. De belangrijkste reden hiervoor is dat er onvoldoende budget beschikbaar was om meer verwijzingen afgegeven. Inmiddels heeft het stadsdeel Centrum besloten voor 2014 het budget incidenteel met € 5.000,- te verhogen naar € 20.000,-. 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 Verhuurgedrag***

Het jaarverslag 2013 van het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag zal begin 2014 verschijnen. In 2013 zijn 89 meldingen van huurders uit het centrum binnengekomen. In 2012 waren dat nog 81 meldingen. Het merendeel van deze meldingen is via het WSWonen gedaan. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag zet de gevallen van ongewenst verhuurgedrag 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 2014 zal verschijnen. In het kalenderjaar 2013 zijn drie klachten ingediend bij het WSWonen Centrum. De klachten zijn 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 2013 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 2013 hebben betrekking op intimidatie / ongewenst verhuurgedrag, onrechtmatige huuropzeggingen, exorbitante huren, het uitblijven van onderhoudswerkzaamheden, slecht geïsoleerde woningen, extreem hoge bijkomende kosten, misleidende (tijdelijke) huurovereenkomsten, illegale shortstay aan toeristen en gebrek aan inspraak bij renovaties en invloed op voorraadbeleid. Het overzicht van 2013 omvat in totaal 129 meldingen en signaleringen. Hieronder een uiteenzetting van de meest voorkomende (niet op volgorde).

- ***Inkomensafhankelijke huurverhoging***

Veel vragen en onduidelijkheid is er over de inkomensafhankelijke huurverhoging. Huishoudens met een inkomen boven de €33.614 en €43.000 kunnen met ingang van 1 juli 2013 een huurverhoging krijgen van respectievelijk 4,5% en 6,5%. Voorwaarde is wel dat de verhuurder een verklaring van de Belastingdienst met het huurverhogingsvoorstel moet meezenden. De vragen van huurders hadden met name betrekking op het peiljaar van de inkomensstoets (2011), de privacyaspecten en de betaalbaarheid. De reguliere huurverhoging van 4% ligt dit jaar ruim boven het inflatiepercentage.

- ***Hoge aanbiedingshuren***

Met de invoering van de *schaarstepunten* (meestal 30 punten) en het energielabel (tot 32 punten bij een A-label) in het woningwaarderingssysteem, is de maximaal toegestane huurprijs de laatste jaren flink gestegen. Als hierdoor de maximale huur boven de liberalisatiegrens uitkomt, is de huurprijs geheel vrij. Deze aanpassingen hebben 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 WOZ-waarde van een woning een nog belangrijker onderdeel van de maximale huurprijs vormen, dan nu het geval is.

- ***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 omstreden. 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. Tegenwoordig 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.

- **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.

- **Monumentenhuren**

Per 1 juli 2013 is de woningwaardering voor Rijksmonumenten aangepast. In plaats van 30% toeslag krijgen alle Rijksmonumentwoningen nu 50 basispunten. Dit is geregeld in artikel 8a van het Besluit huurprijzen woonruimte. In de praktijk kan hiermee vrijwel elke nieuw te verhuren Rijksmonumentwoning in de vrije sector verhuurd worden. Voor woningen gelegen in een van Rijksweg beschermde stads- of dorpsgezicht (vrijwel de gehele Amsterdamse binnenstad) kan onder voorwaarden een opslag toegepast worden van 15%. De eigenaar moet dan wel extra investeringen hebben gedaan in de monumentale waarde van het pand. De praktijk moet nog uitwijzen wat deze voorwaarden precies zijn en in welke mate er een beroep op wordt gedaan.

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

In 2013 zijn wederom minder woningen vrijgekomen in vergelijking tot voorgaande jaren. Waren het er in 2010 nog 1.093, in 2011 nog 870 en 2012 581, in 2013 heeft de dienst Wonen Zorg en Samenleven slechts 367 huisvestingsvergunningen in stadsdeel Centrum afgegeven. Dit is wederom een forse daling ten opzichte van 2012. Sinds de afschaffing van huisvestingsvergunningen per 1 januari 2013 voor corporatiewoningen ontvangt het WSWonen deze adressen niet meer van de dienst Wonen, Zorg en Samenleven. De adressen van nieuwe verhuringen worden via de WoningNet website bijgehouden.

- **Burenoverlast**

De medewerkers van het WSWonen signaleren een toename van klachten over 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. Omwonenden klagen vooral over ernstige geluidsoverlast en de klachten komen zowel van huurders als van eigenaar-bewoners. 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. In 2013 kwamen er bij het WSWonen ruim 100 klachten binnen over shortstay verhuur. Begin oktober verscheen de rapportage "Ik doe geen oog meer dicht!", welke te downloaden is via onze website www.wswonen.nl/centrum.

- ***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.

- ***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. De betreffende huurders krijgen ondersteuning van het WSWonen en worden in geval van een dagvaardingsprocedure doorverwezen naar de juristen aangesloten bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds.

- ***Overtreding fatsoensnormen / intimidatie***

In toenemende mate komt het voor dat huurders geïntimideerd worden door hun verhuurder, nadat zij een beroep hebben gedaan op huur(prijs)bescherming. Soms gaan deze intimidatiepraktijken alle perken te buiten. In 2013 is het tweemaal voorgekomen dat huurders fysiek zijn aangepakt door hun verhuurder, met lichamelijk letsel tot gevolg. De betreffende huurders zijn letterlijk uit hun woning geslagen en ook werden er doodsb bedreigingen geuit. De incidenten deden zich voor in postcodegebied 1012 en de betreffende huurders waren expats.

- ***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.

- ***Gebrek aan inspraak bij renovatieplannen***

Veel bewonerscommissies klagen over gebrek aan inspraak bij renovatieplannen. Gedwongen beëindiging van huurovereenkomsten is een schop tegen het verkeerde been. Een groeiend aantal bewonerscommissie gaat in verzet tegen het gemis aan echte inspraak. Met name bij Ymere is dit het geval. Zo hebben zij zich verenigd, wat in de Bloemstraat op 18 oktober heeft geleid tot een *woningoproep*. Bewonerscommissie Groenmarkt en Haarlemmerpoort zijn bij de kantonrechter een verzoekschriftprocedure gestart, omdat Ymere de belangrijkste onderdelen uit hun *gekwalificeerd advies* niet had opgevolgd.

- ***Gebrek aan invloed op voorraadbeleid woningcorporaties***

Woningcorporaties maken afspraken met de Gemeente Amsterdam over het voorraadbeleid per marktgebied. Stadsdeel Centrum maakt onderdeel uit van marktgebied I. Hieronder vallen echter ook de stadsdelen Zuid en een deel van stadsdeel West. In toenemende mate eisen bewoners meer inzicht in het voorraadbeleid op complex- en buurtniveau. Deze cijfers en prognoses voor de toekomst zijn maar moeilijk te verkrijgen bij de woningcorporaties. Een aantal bewonerscommissies in de oostelijke binnen-

stad hebben zich verenigd in de initiatiefgroep Stop de Uitverkoop sociale huurwoningen. Bewonerscommissies uit de andere delen van de binnenstad hebben zich hierbij aangesloten. Door hun corporaties, met verwijzing naar de Overlegwet, direct aan te spreken en het zelf monitoren van mutaties, trachten de commissies meer inzicht te krijgen.

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.