



Wijksteunpunt Wonen JAARVERSLAG 2013

COLOFON

Teksten: Ingrid Houtepen, Tjerk Dalhuisen, Jan Riekus Jansen

Eindredactie: Helen Meesters

Vormgeving: Arnoud Beekman - JUSTAR.NL

Omslagfoto: Peter Elenbaas

Foto's: Archief Wijksteunpunt Wonen, Bas Baltus

Druk: DR&DV Media Services

> Voorwoord <

Geachte lezer,

De wijksteunpunten wonen hebben dit jaar een record aantal bewoners geadviseerd en geholpen. Verreweg de meeste geënquêteerde klanten zijn erg tevreden over de geleverde service, die mogelijk wordt gemaakt door financiering van de stadsdelen en de centrale stad.

Het aanbod van de wijksteunpunten sluit aan op de vragen van huurders. Huurders kregen te maken met stijgende huur- en energieprijzen (inclusief heffingen en vastrecht), inkomenshuren, minder onderhoud, rare contracten en ongeoorloofde druk. Een deel van de huurders heeft dan nog te maken met renovatie, verkoop en in mindere mate sloop/nieuwbouw. In 2013 werd de regelgeving rond huren weer sterk veranderd. 72% van de Amsterdammers, 286.000 huishoudens, huren een woning. Met door de wijksteunpunten ondersteunde vrijwilligerssprekuren vangen we het gat in de voorlichting rond Woningnet dat corporaties laten vallen op.

De vraag naar ondersteuning op de woningmarkt omvat vele facetten. Het aantal voor een sociale huur beschikbare woningen neemt af, nieuwe contractvormen (legaal en illegaal) duiken op. De betaalbaarheid neemt af door huurverhogingen boven inflatie, extra huurverhoging voor huishoudens met een “midden”inkomen en hoger, scherpere kwaliteitskorting bij de huurtoeslag, meer punten [o.a. 50 voor monumenten per 1 juli]. Nog altijd is een groot deel van de woningvoorraad verouderd en slecht geïsoleerd. Het betrekken van bewoners bij de besluitvorming over hun woningen is geen automatisme en bewoners hebben dan ook behoefte aan professionele adviezen en ondersteuning.

Het Wijksteunpunten Wonen project is het afgelopen jaar uitgebreid geëvalueerd, in eerste instantie ambtelijk, in tweede instantie door onderzoeksbureau RIGO. Het college van B&W concludeert in haar aanbiedingsbrief aan de gemeenteraad dat de basistaken naar behoren worden uitgevoerd. Zij ziet de ondersteuning van bewoners als “een onmisbare schakel en van grote waarde voor de stad. De WSWonen fungeren daarnaast ook als ogen en oren in de stad op het gebied van woonproblemen en woontrends”. De uitdaging om nog doelmatiger en efficiënter te werken gaan we graag aan.

Het voorliggende jaarverslag biedt u een overzicht van ons werk in 2013. Verder geeft het een overzicht van knelpunten en signalen die het werk oplevert over ontwikkelingen op de Amsterdamse woningmarkt.

Wij bedanken de bewoners voor hun vertrouwen en de eigen inzet. We bedanken de medewerkers en partners voor hun betrokken werk en de stuurgroep leden en contactambtenaren voor de opbouwende feedback. Velen leverden zo hun bijdrage aan het resultaat. Wij vragen de subsidieëten dan ook om hun bijdrage de komende jaren voort te zetten. Over wat en hoe we dat dan precies doen, voeren we graag het gesprek met hen en de bewoners.

Wij wensen u veel leesplezier.
Eef Meijerman, voorzitter stuurgroep Wijksteunpunten Wonen

> Inhoud <

Voorwoord	3
Samenvatting	5
INLEIDING: Kaders en context	6
HOOFDSTUK 1: Voorlichting en hulpverlening	8
THEMA: Energiebesparing	15
HOOFDSTUK 2: Bewonersondersteuning bij projecten	17
HOOFDSTUK 3: Ondersteuning collectieve belangenbehartiging	20
HOOFDSTUK 4: Ondersteuning en bevordering participatie bij het wonen	22
HOOFDSTUK 5: Ontwikkelingen en signaleringen	25
HOOFDSTUK 6: Stedelijke organisatie, zeven wijksteunpunten	30
Adressen kantoren en spreekuren	36

> Samenvatting <

IN 2013 HIELPEN DE AMSTERDAMSE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN 10.882 AMSTERDAMSE HUISHOUDENS MET HUN VRAGEN OVER HUREN EN WONEN. DIT IS EEN RECORD AANTAL SINDS DE START VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN.

Vanuit zeven vestigingen, circa dertig spreekuurlocaties en een stedelijk bureau is er hard en effectief gewerkt aan de uitvoering van de vijf basistaken:

- ▶ Voorlichting en hulpverlening
- ▶ Bewonersondersteuning
- ▶ Ondersteuning belangenbehartiging
- ▶ Bevorderen participatie en empowerment
- ▶ Signalering

RESULTAAT EN EFFECT

De belangrijkste cijfers die het werk van de Wijksteunpunten Wonen in 2013 kenschetsen:

- 10.882** klanten (unieke adressen), met en over wie
- 45.402** contacten zijn geweest.
- 3.044** woningopnames
- 2.427** aangekaarte huur(prijs)kwesties
- 1.385** contacten met de georganiseerde bewoners van
- 190** bewonerscommissies
- 80** projecten om participatie te bevorderen
- 144** voorlichtingsbijeenkomsten aan groepen bewoners
- 93.900** unieke bezoekers op wswonen.nl en
- 272.600** unieke bezoekers op huurders.info

Met de 2.427 aangekaarte kwesties over huurprijs of achterstallig onderhoud is op jaarbasis € 622.945,- bespaard aan woonlasten voor Amsterdamse huurders.

Niet over al het werk zijn dergelijke harde cijfers beschikbaar. Veel meldingen van onderhoudsgebreken aan verhuurders leiden, al dan niet na tussenkomst van de Huurcommissie, tot het verhelpen van achterstallig onderhoud. Huurders en verhuurders zijn beter geïnformeerd geraakt over

rechten en plichten. Vaak draagt dat bij aan een betere en zakelijker onderlinge verstandhouding. Bewonerscommissies, huurdersorganisaties en andere groepen georganiseerde bewoners zijn voorzien van informatie, advies of praktische faciliteiten. Dit helpt hen effectief te overleggen met de verhuurder en/of het stadsdeel en zo invloed te hebben op de woonsituatie van degenen voor wie ze opkomen. De wijksteunpunten en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag hebben huurdersorganisaties, stadsdelen, centrale stad en verhuurders[organisaties] verder voorzien van vele tientallen signalen van knelpunten of ontwikkelingen op de woningmarkt.

ONTWIKKELINGEN

Er zijn dit jaar veel nieuwe beleidsmaatregelen op huurders afgekomen. De meeste huurders kregen te maken met huurverhoging die boven de inflatie lag. Een deel kreeg bovendien een inkomensafhankelijke verhoging. Veel verhuurders maken maximaal gebruik van deze mogelijkheid, naar hun zeggen ook omdat zij de inkomsten nodig hebben voor de verhuurdersheffing. Deze heffing zorgt ook voor aanhouden of stilleggen van tientallen projecten. In sommige complexen leidt dit tot voortdurend achterstallig onderhoud. Daarnaast is ook de monumentenregeling in de puntentelling gewijzigd en wil het kabinet opnieuw de puntentelling wijzigen met een nieuwe WOZ-component.

Dit leidt tot een grote informatiebehoefte. Huurders kunnen binnen al deze omstandigheden rekenen op laagdrempelig advies en steun van de wijksteunpunten wonen. De eigen organisatie kenmerkte zich dit jaar juist door rust en continuïteit. De dit jaar uitgevoerde evaluatie van het project is heel positief en dat waren ook de geëvalueerde klanten van het tevredenheidsonderzoek. Gemiddeld waardeerden zij de dienstverlening van de huurteams met een 8,2 en die van de spreekuren met een 7,9.

> *Kaders en context* <

HET WERK VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN WORDT IN BELANGRIJKE MATE BEPAALD DOOR DE OMSTANDIGHEDEN EN DE REGELGEVING. DE STAGNERENDE WONINGMARKT EN DE DRUK OP DE BETAALBAARHEID ZIJN BELANGRIJKE FACTOREN.

In 2013 werd de inkomensafhankelijke huurverhoging van kracht en dat hebben we gemerkt. Een recordaantal van bijna 11.000 Amsterdamse huurders wisten de wijksteunpunten te vinden.

Voor de wijksteunpunten zelf was 2013 een belangrijk jaar. De gemeente Amsterdam evalueerde het project. Als onderdeel van deze evaluatie is Amsterdammers bij het tweejaarlijkse onderzoek Wonen in Amsterdam gevraagd of zij de wijksteunpunten wonen kennen. Dit blijkt het geval bij ruim 40% van de Amsterdammers, waarbij de bekendheid bij mensen uit de doelgroep met een betaalbare huurwoning hoger blijkt dan gemiddeld.

De gemeente gaf onderzoeksbureau RIGO de opdracht ook een externe evaluatie uit te voeren. De conclusies uit deze evaluatie zijn voornamelijk positief en dat is in januari 2014 ook vertaald in een positieve beoordeling door het College van B&W en in de gemeenteraad. Het college constateert dat het werk van de wijksteunpunten “een onmisbare schakel [vormt] en van grote waarde [is] voor de stad.” De conclusies en aanbevelingen zullen ongetwijfeld een rol spelen bij het overleg over de wijze van voortzetting van het project in de bestuursperiode na de verkiezingen.

Dit stedelijk jaarverslag Wijksteunpunten Wonen 2013 geeft samenwerkingspartners, actieve bewoners en groepen, subsidiënten en andere geïnteresseerden een samenvatting van de werkzaamheden en resultaten van alle wijksteunpunten. Elk lokaal wijksteunpunt brengt daarnaast een lokaal activiteitenverslag uit met meer gedetailleerde en volledige informatie per stadsdeel.

ZEVEN WIJKSTEUNPUNTEN, VIJF BASISTAKEN, EXTRA PROJECTEN

Elk wijksteunpunt wonen heeft dezelfde vijf basistaken. Deze zijn overeengekomen tussen de centrale stad en stadsdelen als grondlegger bij de gezamenlijke financiering van het project. Elk wijksteunpunt heeft met het eigen stadsdeel prestatieafspraken over de uitvoering, binnen een stedelijk afgesproken format. Verantwoording naar de gemeente vindt op

stadsdeelniveau plaats. Een aantal wijksteunpunten voert naast de basistaken extra projecten uit, gefinancierd door extra middelen van het stadsdeel of bijvoorbeeld woningcorporaties.

De basistaken zijn

- ▶ **Voorlichting en hulpverlening:** individuele huurders krijgen antwoord en advies op hun vragen. Dit gebeurt tijdens spreekuren, huisbezoeken, telefonisch en natuurlijk ook online. Ook het ondersteunen bij huur(prijs)geschillen en ernstige onderhoudsklachten valt onder deze basistaak. Verder biedt schriftelijk en online voorlichtingsmateriaal de huurder de nodige informatie waarmee hij zelf aan de slag kan.
- ▶ **Bewonersondersteuning:** in situaties zoals ingrijpende renovatie, investeringen in energiebesparing, splitsing en verkoop of zelfs sloop van de woning kunnen georganiseerde en individuele bewoners rekenen op ondersteuning van het wijksteunpunt.
- ▶ **Bevorderen participatie:** bewoners hebben soms een extra stimulans nodig om actief te worden en invloed uit te oefenen op de eigen woonsituatie. Vanuit de participatetaak biedt het wijksteunpunt de benodigde informatie en tools om de stap tot meedoen en het vormen van een bewonersgroep te zetten. Ook het versterken van bestaande groepen hoort bij deze taak.
- ▶ **Ondersteuning belangenbehartiging:** in de meeste stadsdelen is een huurdersvereniging of -platform actief. Deze organisaties bundelen de belangen van actieve huurders en groepen in het stadsdeel om gezamenlijk het beleid te beïnvloeden. De wijksteunpunten bieden op basis van behoefte de nodige faciliteiten en personele ondersteuning.
- ▶ **Signalering:** alle medewerkers van de wijksteunpunten zijn alert op knelpunten of ontwikkelingen in het woonbeleid of uitvoering daarvan. De wijksteunpunten brengen deze onder de aandacht van de organisatie of partij die kan bijdragen aan een oplossing.

De volgende hoofdstukken beschrijven de werkzaamheden en resultaten per basistaak.

EVALUATIE 2009-2012, RIGO RESEARCH EN ADVIES 2013

'Gedrevenheid en passie'

"Tot slot, iedereen die we gesproken hebben is er van overtuigd dat zonder de WSWonen het aantal misstanden in Amsterdam op het gebied van huren en wonen aanzienlijk groter zou zijn en dat de rechten van bewoners er zeer veel slechter van af zouden komen dan nu het geval is. De geïnterviewden van de stadsdelen, de vertegenwoordiger van de werkgevers en de Huurdersvereniging Amsterdam beoordelen de WSWonen in een range van 'belangrijk' tot 'zeer belangrijk' tot 'onmisbaar' voor de stad ("het zou een ramp zijn wanneer de wijksteunpunten er niet meer zouden zijn"). Wat wij als interviewers en onderzoekers nog mee willen geven, is de enorme gedrevenheid en passie waarmee de coördinatoren WSWonen hun werk doen en erover praten. Dat hebben wij als zeer bijzonder ervaren."

Bron: Wijksteunpunten Wonen, Evaluatie 2009-2012, RIGO research en advies 2013

De gemeente Amsterdam [stad en stadsdelen] maakt het werk van de wijksteunpunten wonen mogelijk. Amsterdam kent nog altijd een groot aantal huurders. In de overspannen woningmarkt lopen de gevraagde huurprijzen op. Tegelijkertijd neemt de investeringscapaciteit van eigenaren af, onder meer door de dit jaar ingevoerde verhuurdersheffing. Dit zet de relatie tussen huurders en verhuurders soms extra op scherp. In 2013 is overigens het aantal woningen van sociale verhuurders iets gedaald. Het aantal particuliere huurwoningen is daarentegen met ongeveer hetzelfde aantal toegenomen.

Woningvoorraad per stadsdeel, 1 januari 2013

stadsdeel	sociale verhuur	particuliere verhuur	eigenaar/bewoner	totaal
Centrum	15.619	19.745	14.828	50.192
Oost	29.477	11.481	16.957	57.915
West	31.644	22.970	19.278	73.892
Zuid	23.071	32.256	21.643	76.970
Nieuw-West	33.851	9.684	17.784	61.319
Noord	26.751	2.596	10.620	39.967
Zuidoost	22.593	3.844	10.225	36.662
Westpoort	-	100	5	105
Amsterdam 2013	183.006	102.676	111.340	397.022

bron: DBI/DBGa/O+S

Deze stedelijke rapportage geeft een algemeen overzicht over het werk van de Wijksteunpunten Wonen. Per wijksteunpunt verschijnt een lokaal activiteitenverslag dat rapporteert over de lokale uitvoering. De organisatie van de wijksteunpunten en de afstemming met andere organisaties zijn beschreven in hoofdstuk 7. ●



Voorlichtingsbijeenkomst voor bewoners
Infostand WSWonen Zuidoost op Dag van 1000 Culturen
Vochtmeting plafondbekkage

> Voorlichting en hulpverlening <

DE INDIVIDUELE HUURDERS ZIJN DE BELANGRIJKSTE KLANTENGROEP VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN. ZIJ KUNNEN AL HUN VRAGEN OVER HUREN EN WONEN KWIJT TIJDENS SPREEKUREN IN DE BUURT, BIJ HUISBEZOEKEN, TELEFONISCH EN NATUURLIJK OOK ONLINE.

De medewerkers helpen de huurder op weg om een probleem met de verhuurder zoveel mogelijk zelf op te lossen. Wanneer dit lukt, is een eenmalig advies vaak voldoende. Indien nodig biedt het wijksteunpunt vervolgens daadwerkelijke ondersteuning bij huur(prijs)geschillen, onderhoudsklachten en trajecten om de problemen op te lossen. Dan komt er meestal meer werk bij kijken, zeker als het contact met de verhuurder niet gemakkelijk verloopt.

OVER DE KLANTCONTACTEN

Er is in 2013 weer een groeiend beroep gedaan op de wijksteunpunten. Het aantal klanten [unieke adressen] was een record: 10.852 adressen. Dit is een groei van ruim 12% [2012: 9.644 adressen].

Aantal klanten per Stadsdeel

	2013	2012	2011
Centrum	1.596	1.480	1.472
Oost	1.744	1.431	1.322
West	2.433	2.249	2.551
Zuid	2.409	2.106	2.151
Nieuw-West	1.464	1.287	1.436
Noord	583	464	552
Zuidoost	572	583	375
Stedelijk spreekuur	51	44	40
Totaal	10.852	9.644	9.899

Het aantal contacten groeide ook, met 3% [2013: 45.402 contacten, 2012: 44.108 contacten].

Overigens is het aantal contacten van het stedelijke spreekuur zo laag vanwege de effectieve verwijzing naar de lokale wijksteunpunten.

De wijksteunpunten hebben op verschillende manieren contact met de huurders. Contact start vaak met een vraag of intake via e-mail of telefoon. Hierna volgt indien nodig een huisbezoek, waarna het contact over de acties die daaruit voortkomen in de regel telefonisch of per mail verloopt. De groei is terug te vinden in bijna alle soorten van contact. Opvallend is

de groei van 14% van het aantal contacten op een spreekuur. De medewerkers hebben deze toename vooral ondervonden tijdens de periode dat de jaarlijkse huurverhoging werd aangekondigd. Voor het eerst sinds tijden waren er bij inloopsprekuren weer wachtrijen te zien, ondanks de extra spreekuren die hiervoor zijn georganiseerd. Er kwamen vooral veel vragen over de inkomensafhankelijke huurverhoging. De vragen gingen vooral over (fouten in) de inkomensverklaringen van de Belastingdienst, wijziging in het inkomen of de gezinssamenstelling en de privacy schending die mensen ervaren door deze maatregel.

Het aantal bezoeken aan een woningnetspreekuur nam toe met 9%, en het aantal woningopnames met ruim 2%. Het aantal contacten per brief/e-mail en per telefoon bleef nagenoeg gelijk. De aantallen contacten op afspraak en bijgewoonde zittingen bij de Huurcommissie namen af met 17% resp. 29%. Dit laatste is vooral het gevolg van het feit dat de Huurcommissie de zaken waarbij een wijksteunpunt wonen betrokken is niet meer geclusterd wil behandelen. Daardoor is het met de huurder meegaan naar een zitting erg tijdrovend geworden. De medewerkers steken deze tijd nu meer in het met de huurder voorbereiden van de zitting waarna de huurder het verder zelf afhandelt. In hoeverre dit negatief is voor het resultaat moet nog onderzocht worden.

Aantal en type individuele contacten

	2013	2012	2011
Brief/e-mail	14.699	14.477	12.621
Telefoon	13.206	13.171	12.316
Spreekuur	8.945	7.832	9.601
Woningnetspreekuur	3.587	3.286	*
Woningopname	3.044	2.970	3.118
Op afspraak	1.661	2.006	2.349
Zitting Huurcommissie	260	366	297
Totaal	45.402	44.108	40.302

*voor 2012 werd het Woningnetspreekuur niet apart geregistreerd

Net als vorig jaar is 83% van de contacten met een huurder. Daarvan is het aantal contacten met particuliere huurders iets hoger dan met huurders van een corporatiewoning (42% resp. 41%). De overige contacten

zijn vooral met woningzoekers [8%] en verhuurders [2%]. Het aantal individuele contacten met eigenaar/bewoners is nog altijd beperkt en ongeveer gelijk gebleven aan het vorige jaar [1%].

Met wie is het contact

	2013	2012
huurder van particulier	19.109	18.755
huurder van corporatie	18.667	17.776
woningzoeker	3.491	3.002
verhuurder/makelaar	923	1.205
medebewoner/inwoner	472	491
eigenaar-bewoner	389	403
anders/onbekend	2.351	2.476
Totaal	45.402	44.108

*voor 2011 is deze statistiek niet beschikbaar

Het aantal contacten met particuliere huurders [19.109 contacten] is ongeveer even groot als met huurders van corporatiewoningen [18.667]. Vergelijking met de verdeling in de voorraad huurwoningen leidt tot de constatering dat huurders uit particuliere huurwoningen vaker een beroep doen op de wijksteunpunten dan die van corporaties [35% resp. 65% van de huurwoningenvoorraad].

Huurders kunnen tijdens een contact meerdere vragen hebben, die dan afzonderlijk geregistreerd worden. De top 3 onderwerpen van de vragen is in 2013 niet veranderd:

1. Onderhoud 16.044 vragen
2. Huurprijs/bijkomende kosten 14.934 vragen
3. Woonruimteverdeling/woning zoeken 6.065 vragen

De groei van het aantal vragen over onderhoud is 10% [2012: 14.637 vragen]. Over de huurprijs of bijkomende kosten is de groei bijna 19% [2012: 12.595 vragen].

De toename in de categorie huurprijs heeft te maken met de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging. De wijksteunpunten merkten overigens dat huurders door de flink hogere percentages huurverhoging ook weer kritischer werden over het onderhoudsniveau van de woning.

GERICHTE BENADERING

Voor huurders is van belang dat zij een wijksteunpunt weten te vinden op het moment dat er een vraag of probleem op woongebied speelt. De wijksteunpunten werken daarom continu aan hun bekendheid. Een aantal momenten is hiervoor in het bijzonder geschikt:

- het moment dat een huurder een nieuwe woning betreft;
 - het moment dat een verhuurder een pand wil splitsen en/of verkopen;
 - het moment dat een verhuurder bouwplannen met een pand heeft.
- Informatie over splitsen, verkoop en bouwplannen is bekend via openbare publicaties van het stadsdeel. De adressen waar nieuwe huurders komen wonen zijn bekend bij de gemeente Amsterdam. De wijksteunpunten sturen de huurders van al deze adressen een gerichte brief met toepasselijke folder waarin staat waarvoor de huurders bij hen terecht kunnen.

In 2013 zijn 11.105 adressen benaderd met een gerichte brief. Dit heeft 838 contacten binnen drie maanden opgeleverd. Dat lijkt laag, maar het is ook een belangrijke manier om huurders te informeren over het aanbod van het wijksteunpunt. Vaak blijkt dat wanneer zich later een probleem voordoet de huurder het wijksteunpunt weet te vinden.

Onderwerpen aangekaarte vragen huurders in %

[n=unieke adressen, meerdere onderwerpen per woning mogelijk]

	2013	2012	2011
Huurprijs/huurverhoging/bijkomende kosten	28%	24%	25%
Achterstallig onderhoud	19%	24%	23%
Woonruimteverdeling/zoeken	18%	11%	15%
Huurbescherming/-opzegging/-contract	10%	10%	9%
Overig huur[prijzen]recht	6%	5%	5%
Renovatie/sloop/uitplaatsen	5%	6%	7%
Energie*	3%	2%	-
Overlast *	2%	-	-
Splitsen	1%	3%	3%
Appartementsrecht/VvE*	1%	1%	<1%
Overig	8%	14%	12%
100% =	16.724	15.310	15.681

* nieuwe categorie ingevoerd in registratiesysteem per 2013 resp. 2012

Het aantal gericht benaderde nieuwe huurders is in 2013 gedaald. Dat is het gevolg van het steeds verder dalende aantal mutaties in de woningvoorraad. Bovendien lukt het de Dienst WZS niet meer de bestanden hiervan geautomatiseerd met de wijksteunpunten te delen. De bron van deze bestanden zijn de nieuwe huisvestingsvergunningen. Vanaf 2013 worden deze alleen nog afgegeven bij particuliere verhuur. De adressen van nieuw verhuurde corporatiewoningen zijn niet meer bij WZS bekend. De wijksteunpunten streven er naar zoveel mogelijk nieuwe huurders alsnog te kunnen bereiken. Daarvoor worden de adressen nu nagezocht op Woningnet.nl [verantwoording van verhuurde woningen]. Op verzoek van de wijksteunpunten is in overleg met WZS en de corporaties gezocht naar een manier om dit op minder arbeidsintensieve wijze te doen. De stand eind 2013 is dat daar helaas nog geen oplossing voor is gevonden.

Bekendheid Wijksteunpunten Wonen

Op verzoek van de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen is de deelnemers aan het tweejaarlijkse onderzoek Wonen in Amsterdam gevraagd naar hun bekendheid met de wijksteunpunten wonen. Ruim 40% van de Amsterdammers geeft aan het wijksteunpunt te kennen. Onder particuliere huurders blijkt de bekendheid relatief groter dan onder corporatiehuurders en de bekendheid bij mensen uit de doelgroep voor een betaalbare huurwoning blijkt ook hoger dan gemiddeld.

Resultaten individuele ondersteuning

Bij substantiële vragen over de huurprijs of achterstallig onderhoud vormt het wijksteunpunt wonen zich een onafhankelijk oordeel door de situatie ter plekke te beoordelen. De medewerkers zijn in 2013 ruim 3.000 keer op huisbezoek geweest. Op dat moment krijgt de huurder zo nodig ook advies over de eigen verantwoordelijkheid bij onderhoud. Sinds een aantal jaar biedt het wijksteunpunt ook een energiecheck aan. Bij sommige kwesties (bepaalde servicekosten, huurbescherming) is het niet nodig de woning te kennen en kan een huisbezoek achterwege blijven. In alle gevallen is het doel van de verdere ondersteuning het zoeken naar de meest effectieve en doelmatige oplossing voor de situatie. Waar mogelijk in overleg met de verhuurder maar met een procedure bij de Huurcommissie achter de hand.

Voordat de Huurcommissie wordt ingeschakeld is er doorgaans eerst contact met de verhuurder. Een te hoge huur wordt met een onderbouwd schriftelijk voorstel tot correctie aangekaart. Bij gebreken gaat er een brief naar de verhuurder met het verzoek deze te verhelpen. Wanneer de huurder dit wil, ondersteunt het wijksteunpunt ook de verdere procedure:

- ▶ het beoordelen van de reactie van de verhuurder;
- ▶ het invullen van een verzoekschrift aan de verhuurder;
- ▶ informatie over en begeleiding bij de verdere procedure;
- ▶ samen voorbereiden van de zitting aan de hand van het eigen rapport van de Huurcommissie;
- ▶ bij ingewikkelde zaken het bijwonen van de zitting van de Huurcommissie;
- ▶ beoordelen van de uitspraak en zo nodig advies over vervolg via de kantonrechter of incasso van teveel betaalde huur of andere kosten.

In 2013 is 2.427 maal gestart met [de aanzet tot] een huurprijsprocedure. Vooral vanwege het invoeren van de relatie met het inkomen zijn er dit jaar

veel meer bezwaarschriften tegen de huurverhoging ingediend. Daarbij hebben de wijksteunpunten een veelvoud van het genoemde aantal huurders geholpen met bezwaar tegen de huurverhoging. Vanwege de grote drukte op de spreekuren is bij zelfredzame huurders volstaan met het meegeven van een standaard bezwaarschrift.

Enkele andere procedures zijn minder gevoerd. Na de invoering van de Donnerpunten is een voorstel huurverlaging op basis van het puntensysteem niet meer vaak aan de orde. De afname van het aantal toetsingen van de aanvangshuur is vooral te verklaren door de verder afnemende mutatiegraad in Amsterdam. Het hoge aantal servicekostenzaken betreft vooral het Hilwiscomplex in de Rivierenbuurt.

Aangekaarte huur(prijs)kwesties naar type procedure

Wetsartikel	2013	2012	2011
Huurverlaging onderhoudsgebreken	924	983	1.022
Voorstel huurverlaging op punten	39	30	80
Toetsing aanvangshuurprijs	76	140	184
Toetsing aanvangshuur met gebreken	46	77	99
Vaststellen servicekosten	452	273	423
Huurverhoging	622	319	302
Uitsplitsen all-in huur	33	41	53
Overige procedures	235	263	264
Totaal	2.427	2.126	2.427

Aangekaarte huur(prijs)kwesties per wijksteunpunt

Wijksteunpunt	2013	2012	2011
Centrum	425	427	417
Oost	431	401	336
West	513	469	672
Zuid	729	472	626
Nieuw-West	215	219	249
Noord	61	65	94
Zuidoost	53	73	43
Totaal	2.427	2.126	2.427

De huurder voert de procedure en krijgt dus ook de uitslag. Het wijksteunpunt wordt niet altijd op de hoogte gebracht van de afloop. Wel kunnen we de uitspraak via het online register van de Huurcommissie achterhalen. Dat register functioneerde geruime tijd niet maar is sinds eind 2013 weer toegankelijk geworden. Dit betekent een aanzienlijke tijdsbesparing in het werk.

Het succespercentage is bij de meeste procedures hoog. Nieuw dit jaar is het "redelijk voorstel energiebesparing" op grond van artikel BW 7:243. In 2013 werd 67 keer zo'n voorstel gedaan. Het directe succespercentage lijkt nu nog niet heel hoog, maar de ervaring is dat dit trajecten zijn die tijd vergen. De kans bestaat dat de betreffende verhuurders in een later stadium alsnog bereid blijken om de energiebesparende maatregelen aan te brengen. Mocht dat niet lukken dan is kennelijk een extra zetje nodig.

Resultaten in 2013 afgeronde huur(prijzen)kwesties

Type huur(prijs)zaak	in 2013 afgerond	% succes uitspraak	gemiddeld bespaard € per maand ¹	bespaard totaal € per maand	bespaard totaal € per jaar
Huurverlaging onderhoudsgebreken	466	81%	€ 59	€ 22.270	€ 267.242
Voorstel huurverlaging op punten	8	88%	€ 83	€ 584	€ 7.012
Toetsing aanvangshuurprijs	57	79%	€ 124	€ 5.584	€ 67.005
Toetsing aanvangshuur met gebreken	44	84%	€ 210	€ 7.762	€ 93.139
Vaststellen servicekosten	723	90%	€ 114	€ 74.180	€ 74.180
Hoogte voorschot servicekosten	62	82%	€ 139	€ 7.067	€ 7.067
Huurverhoging	87	68%	€ 8	€ 473	€ 5.679
Uitsplitsen all-in huur	26	77%	€ 423	€ 8.468	€ 101.622
Redelijk voorstel energiebesparing	16	25%			
Overige procedures ²	134	84%			
Totaal	1.623				€ 622.945

¹ vaststelling servicekosten is uitspraak per jaar. ² resultaten hiervan niet in €

Omdat procedures geruime tijd kunnen vergen geven jaarcijfers geen volledig beeld. Een cumulatief overzicht over een aantal jaar geeft een veel beter beeld van het feitelijke effect van procedures. Daar bleken bij de evaluatie van het project misverstanden over te bestaan en daarom hebben we onderstaande tabel opgenomen.

Cumulatieve resultaten in afgeronde procedures van 2010 t/m 2013

Type huur(prijs)zaak	gestart 2010 t/m 2013	hiervan afgerond	waarvan succes huurder	waarvan geen succes huurder
Toetsing aanvangshuurprijs	601	552	64%	36%
Toetsing met gebreken	355	319	75%	25%
Uitsplitsen all-in huur	200	181	56%	44%
Onderhoudsprocedure	3.929	3.348	70%	30%
Huurverlaging punten	265	232	63%	37%
Vaststellen servicekosten	1.684	1.409	82%	18%
Huurverhoging	1.620	1.595	85%	15%
Overige procedures	1.074	793	85%	15%
Totaal	9.728	8.429	75%	25%

Het relatief lage succespercentage bij all-in huren heeft te maken met een wetstechnische eigenaardigheid. Om te voorkomen dat een huurder met lege handen komt te staan moeten vaak zowel een procedure voor all-in als voor het toetsen van de huurprijs worden opgestart. Een van beide is dan doorgaans succesvol, de ander niet. Start de huurder er slechts een dan is er kans dat hij/zij met geheel lege handen komt te staan en aanpassing van de huur niet meer mogelijk is.

MELDPUNT ONGEWENST VERHUURGEDRAG

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag bestaat uit twee medewerkers die zijn gespecialiseerd in het advies aan huurders die te maken krijgen met extreme gedragingen van verhuurders. Het Meldpunt is onderdeel van het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen en biedt ondersteuning aan individuele huurders en collega's bij de lokale wijksteunpunten. Er is in alle gevallen nauwe samenwerking met de lokale collega's, meldingen van misstanden komen vaak via hen bij het Meldpunt terecht.

Het Meldpunt heeft in de stad een uitgebreid netwerk met handhavers bij de stadsdelen en dienst WZS, buurtregisseurs bij de politie en advocatuur. Ook is er geregeld contact met beleidsafdelingen bij stadsdelen en centrale stad daar waar aanpassing van beleid of verordeningen van belang kan zijn om misstanden op te lossen of te voorkomen.

Een belangrijke functie van het Meldpunt is het signaleren van specifieke knelpunten. Dit jaar viel de enorme toename in het aantal illegale pensions en illegaal gebruik van woningen als vakantieverblijf op. Ook de verhuur van woningen die het mogelijk gemaakt voor exorbitante prijzen aan groepen huurders te verhuren zette dit jaar verder door. Beide signalen zijn door de gemeente opgepakt met een grondiger handhaving en voorbereiding van aangepast beleid.

Het aantal meldingen bij het Meldpunt bleef in 2013 ongeveer gelijk. Er kwamen dit jaar iets minder meldingen uit West, en iets meer uit stadsdeel Oost.

Aantal meldingen bij MOV

	2013	2012	2011
Centrum	89	80	110
Oost	112	97	93
West	74	104	152
Zuid	113	122	116
Nieuw-West	33	27	35
Noord	10	10	11
Zuidoost	6	13	7
Onbekend	4	3	4
Totaal	441	456	528

Intimideren, bedreigen of op een andere manier onder druk zetten van huurders komt nog steeds erg vaak voor. Meestal is het doel van de verhuurder de huurder(s) te laten vertrekken, bijvoorbeeld om de woning te verkopen of tegen een veel hogere huur te verhuren. Nogal eens volgen de bedreigingen en intimidaties op het starten van een Huurcommissie-procedure door de huurder in de hoop dat de huurder ervan afziet de procedure door te zetten.

Opvallend is dat dit jaar het aantal meldingen over overtreden van verordeningen flink is toegenomen. Het vragen van een extreme huurprijs is na jaren weer terug in de Top drie.

Top vijf onderwerpen meldingen

	2013	2012	2011
Intimidatie / druk / fatsoen	20%	21%	25%
Overtreding verordeningen, regels	16%	11%	7%
HPW - extreme huurprijs / huurverhoging	12%	9%	14%
Huuropzegging / huurbescherming	11%	17%	12%
Ernstige / voortdurende gebreken	10%	12%	9%

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag geeft een eigen uitgebreider jaarverslag uit. Dit is na publicatie te vinden op www.wswonen.nl.

EMIL BLAAUWFONDS

Het Emil Blaauwfonds levert een essentiële bijdrage aan de successen van de wijksteunpunten wonen. Als onderhandelen of Huurcommissie niet genoeg is slagen huurders er met hulp van het Emil Blaauwfonds vaak toch in hun recht te halen.

Het aantal procedures is flink toegenomen ten opzichte van 2012. Dat gebeurt in een periode van relatieve stilstand op de woningmarkt, waarbij de doorstroming en daarmee het aantal nieuwe verhuringen historisch laag is. Dit is niet alleen zichtbaar in het eerder gesignaleerde lage aantal verzoeken bij de Huurcommissie, maar ook in een lager aantal gesplitste woningen en het stilvallen van veel bouwprocessen. Deze factoren zijn tijdelijk van aard en het is dan ook van belang dat het fonds een buffer heeft voor de te verwachten toename van zaken als de markt weer vlot trekt.

Toch is dit jaar - meer dan in voorgaande jaren - een beroep op het fonds gedaan. Ook het aantal gecompliceerde zaken is sterk gegroeid, getuige de 53 bestuursbesluiten over garanties boven de € 1500. Dat is anderhalf keer zo veel als het record van 2012 en ondanks de effectieve wijze waarop de besluitvorming is gemandateerd. We zien dan ook steeds vaker inspanningen van verhuurders om de huurder tot verhuizen te dwingen of om de huur extreem te verhogen. Deze verhuurders voelen zich gesterkt in de politieke voornemens om de huren te verhogen. Dit uit zich in een toename van het aantal complexe zaken en een verdere groei van het bedrag aan openstaande garanties. Ook de kosten zijn in 2013 sterk gestegen. Dat komt niet zozeer door meer verloren zaken, maar wel omdat kostenveroordelingen in complexe zaken vaak lang niet opwegen tegen de gemaakte advocaatkosten.

Het fonds voorziet in een duidelijke behoefte. De gekozen structuur en werkwijze zijn praktisch en goed ingebed in de organisatie van de wijksteunpunten wonen. Het stedelijk bureau voert het secretariaat en regelt inhoudelijke en organisatorische afstemming in opdracht van het stichtingsbestuur. De organisatiekosten zijn laag, zodat de beschikbare middelen maximaal ten goede komen aan de huurders. Het stichtingsbestuur van het fonds geeft een eigen jaarverslag uit. Na publicatie is dit te vinden op www.wswonen.nl

Een beter beeld krijgen we als we naar alle afgeronde zaken uit de afgelopen jaren kijken. In de zaken waarin de uitkomst bekend is, is 62% gewonnen en 13% verloren. In 13% is de zaak op een schikking uitgedraaid en in 11% van de gevallen is de zaak door de initiatiefnemer ingetrokken.

Door wijksteunpunten naar Emil Blaauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds:	2013	2012	2011
Centrum	53	73	50
Oost	64	67	67
West	84	79	92
Zuid *	155	73	80
Nieuw-West	18	10	16
Noord	5	4	4
Zuidoost	3	6	3
Fonds Ongewenst Verhuurbedrag	44	54	42
Proefprocessenfonds	12	6	7
Totaal procedures	438	372	361

* Het grote aantal zaken in Zuid is te danken aan een verhuurder die het nodig vond 106 huurders individueel te dagvaarden in een procedure over de redelijkheid van de stookkosten van een sterk verouderde collectieve installatie.

Cumulatief	afgeronde procedures *	winst	verlies	schikking	ingetrokken
T/m dec 2011	2.854	1.783 [62%]	392 [14%]	374 [13%]	305 [11%]
T/m dec 2012	3.165	1.970 [62%]	428 [14%]	420 [13%]	347 [11%]
T/m dec 2013	3.547	2.202 [62%]	476 [13%]	477 [13%]	392 [11%]

* Waarvan de uitslag bekend is.



Woningopname met warmtebeeldcamera in Zuid. Deze camera visualiseert de temperaturen op het oppervlak van een object door middel van infraroodmeting. Hiermee kan energieverlies in een huis worden opgespoord.

Energiebesparing

De kosten voor gas en elektra vormen een steeds groter deel van de woonlasten van huurders. Energiebesparing is hierdoor een belangrijk thema geworden in het werk van de wijksteunpunten wonen. Het is als thema binnen de basistaken alleen benoemd in basistaak 1 maar de wijksteunpunten zijn in de praktijk binnen alle basistaken met dit onderwerp bezig. Daarom wordt er in dit jaarverslag een speciaal thematisch hoofdstuk aan besteed.

DE ENERGIECHECK

Het huisbezoek van het huurteam is een prima kans om met de huurder over energieverbruik in gesprek te komen. De medewerker van het wijksteunpunt bekijkt op basis van een eerste indruk van de woning of er kansen zijn om energie te besparen en of de huurder open staat voor advies hierover. Zo ja, dan wordt de energiecheck uitgevoerd: een woningopname met wat extra componenten, zoals het oppervlakte van enkel glas, het type kozijnen, mate van isolatie en leeftijd van de CV-ketel. Een door Wijksteunpunt Wonen Zuid ontwikkeld rekenmodel geeft de huurder vervolgens een eerste globaal overzicht van mogelijkheden, benodigde investeringen en redelijke huurverhoging. De huurder kan daarmee zijn verhuurder benaderen.

De uitvoering van de energiecheck is nog een pilot. De basis is binnen alle wijksteunpunten hetzelfde, maar er zijn nuances in de uitvoering. Vooral de werving en keuze van woningen waar de energiecheck al dan niet wordt gedaan kan verschillen. In een aantal stadsdelen zijn nog weinig energiechecks gedaan. In stadsdeel Centrum maakt de monumentale status van veel panden het investeren in energiebesparing erg complex en is de energiecheck vaak niet zinvol. In de stadsdelen buiten de ring wordt nog gezocht naar een manier om de energiecheck uit te voeren binnen de beperkte huurteamformatie.

Dit jaar is het stedelijk bureau gestart met onderzoek naar de meest effectieve methode voor de energiecheck. In 2014 werken we verder aan onderlinge afstemming van de werkwijze en mogelijke uitbreiding met advies over zelf aangebrachte voorzieningen en gedrag.

Wijksteunpunt	energiechecks
Centrum	7
Oost	106
West	325
Zuid	60
Nieuw-West	3
Noord	1
Zuidoost	0
Totaal	502

Redelijk voorstel woningverbetering aan de verhuurder

Artikel 7:243 van het BW biedt de wettelijke basis om van de verhuurder te vragen investeringen in de woning te doen als daar een redelijke huurverhoging tegenover staat. Wanneer de verhuurder hier niet op in gaat, biedt dit wetsartikel de grondslag om de investering via de kantonrechter af te dwingen.

In 2012 en 2013 zijn er met hulp van de wijksteunpunten op grond van dit artikel 135 voorstellen aan verhuurders gedaan om energiebesparing aan te brengen. Daarvan waren er 34 gericht aan corporaties, de andere aan particuliere eigenaren. Van 29 is bekend dat ze zijn afgerond en daarvan was 41% succesvol.

Wijksteunpunt	aantal gestart	aantal afgerond
Centrum	1	0
Oost	16	12
West	17	3
Zuid	100	14
Noord	1	0
Totaal	135	29

COMPLEXGEWIJZE WONINGVERBETERING

Een eventueel vervolgtraject met onderhandeling over de wijze van uitvoering kan worden begeleid door de lokale bewonersondersteuner. Voor verdere onderbouwing van het voorstel of een maatwerkadvies kan deze een beroep doen op de stedelijk energieadviseur.

Hierna volgen een aantal sprekende voorbeelden van dergelijke projecten. In de lokale jaarverslagen 2013 is een meer volledig overzicht per stadsdeel terug te vinden.

Pilotcomplex Edisonstraat, een kwestie van lange adem

De bewonerscommissie Edisonstraat startte al in 2011 met steun van Wijksteunpunt Wonen Oost en het toenmalige Energieteam het overleg over woningverbetering. Toch is dit project, ondanks de samenwerking met onder meer de energieadviseur van Vastgoedbelang, nog altijd niet uitgevoerd. Met name de wisseling van eigenaar is hier debet aan. De nieuwe eigenaar toonde geen interesse en de bewonerscommissie heeft noodgedwongen een andere koers gezet. Gekozen is om te starten met een procedure voor enkele bewoners, die een procedure huurverlaging hebben bereikt omdat de woningen onvoldoende verwarmd kunnen worden. Dit is een succesvolle proefprocedure die effect kan hebben voor vele andere bewoners. Vervolgcontact met beheerder Peters & Van der Vloodt is tot op heden zonder resultaat gebleven. De eigenaar verbetert de woningen nu alleen bij leegkomst en gericht op dure verhuur aan studenten. De huidige bewoners schieten hier niets mee op, zeker omdat de verbouwing met de nodige overlast gepaard gaat. De bewonerscommissie heeft eind 2013 een voorstel en vervolgens verzoekschrift op grond van artikel BW 7:243 in voorbereiding.

Tweede Oosterparkstraat: € 200.000,- voor bewonersinitiatief

Begin 2013 melden huurders uit de Tweede Oosterparkstraat zich bij het wijksteunpunt wonen in Oost met de wens voor dubbel glas. Samen met de Huurdersvereniging Oost en de bewoners gaat het wijksteunpunt aan de slag. De initiatiefgroep doet een draagvlakonderzoek bij alle 80 bewoners van het complex. Een overgrote meerderheid van de bewoners wil graag dubbel glas en blijkt bereid daar een redelijke huurverhoging voor te betalen.

Verhuurder De Key blijkt echter de eerstkomende jaren niet te kunnen investeren in dit complex. Wel staat zij positief tegenover het initiatief. Wijksteunpunt Wonen Oost heeft vervolgens namens de VvE, de bewoners en De Key bij het Amsterdams Investerings Fonds (AIF) een aanvraag kunnen indienen om het project alsnog mogelijk te maken. De cheque is tijdens de opening van Amsterdam Klimaat & Energie in de Amsterdam Arena aan de bewoners uitgereikt door wethouder Maarten van Poelgeest. De huurders en eigenaar-bewoners krijgen de mogelijkheid om de € 200.000,- te lenen tegen een laag rentepercentage van 1,99%. Het gehele complex zal na de aanpak verbeteren van label D naar B, zo is berekend door de stedelijke Energieadviseur. Hiermee gaan de woningen voldoen aan de gemeentelijke wens om in 2025 alle woningen op label B te krijgen. Door een combinatie van het aanbrengen van dubbel glas en radiatorfolie krijgen de huurders een zuinigere en energie-efficiëntere woning. Wijksteunpunt Wonen Oost gaat de bewoners na de plaatsing van het glas ook voorlichten over het effect van het woongedrag op de energierekening om deze ook in de toekomst zo laag mogelijk te houden. Met dit project wordt jaarlijks 1.054.500 kg CO₂ bespaard.

Kramatweg: ook open verbrandingstoestellen

Bewoners in dit complex hebben nog open verbrandingstoestellen als tapwaterverwarming, enkel glas aan de achterzijde en een verouderde verwarmingsinstallatie met moederhaard. Samen met huurders zijn door het wijksteunpunt offertes aangevraagd om te berekenen hoe hoog de huurverhoging zou uitvallen bij het plaatsen van een HR- combiketel. Er is een EPA-rapport opgesteld om inzicht te krijgen in de stijging van het Energielabel en de theoretische energiebesparing in m³ gas. Het overleg met de particuliere verhuurder Rappange is in voorbereiding.

Oostenburg: nieuwe CV-ketels voor bewoners

Na een eerder afgeronde renovatie krijgen veel bewoners in het complex Oostenburg alsnog een hoge energierekening gepresenteerd. Dit brengt veel commotie te weeg. Samen met Huurdersplatform Palladion pakt Wijksteunpunt Wonen Centrum de ondersteuning van de bewonersgroepen op. Dit jaar wordt een onderzoek naar het extreem hoge energieverbruik afgerond. Een onafhankelijk technisch adviesbureau komt tot de conclusie dat er onder andere door de lange leidingen veel energieverlies optreedt. Er is in het verleden duidelijk een verkeerde keuze gemaakt door de CV-ketels op zolder te plaatsen. Tijdens het verdere overleg met de Alliantie blijkt het niet makkelijk om een verantwoorde en duurzame oplossing te kiezen. Aspecten als veiligheid, energiezuinigheid en comfort geven uiteindelijk de doorslag om nieuwe ketels in de ruim 100 woningen te plaatsen. Alleen voor de bovenverdiepingen wordt een uitzondering gemaakt, aangezien het leidingverlies daar minimaal is. Ondanks een ook geboden compensatie- en schaderegeling blijkt dit besluit niet voor alle bewoners makkelijk aanvaardbaar. Hoewel een lagere energierekening natuurlijk mooi is, geeft een ketel in de woning voor sommige bewoners ongemakken. Ook de ingreep zelf zal tijdelijk wat overlast geven.

Geuzenkade: vooral huurverhoging als discussie

Bij dit complex van enkele panden fungeert beheerder Rappange als gesprekspartner. Nog voor de zomer 2013 doen de bewoners een eerste schriftelijk voorstel. Zij vragen behalve om aanpak van het achterstallige

onderhoud ook om HR++ glas en een HR-ketel. Het lukt het WSWonen om verschillende beren op de weg die de beheerder ziet weg te nemen. Na een bewonersbijeenkomst in november komt het overleg op gang. Als de eigenaar uiteindelijk reageert, blijkt deze tot veel hogere bedragen huurverhoging te komen. Het wijksteunpunt stelt voor samen naar subsidie-mogelijkheden te kijken, het overleg zal verder gaan in 2014.

Agamemnonstraat: klein succes, groot plezier

De huurders van een klein complex in Zuid doen verhuurder Recourt een redelijk voorstel. Het gaat hier alleen om dubbel glas en de verhuurder gaat dan ook na enig overleg akkoord. Het dubbel glas wordt in voorjaar 2014 geplaatst.

Zuid: Pilot Buurtenergiewinkel

De BuurtEnergieWinkel Zuid is een gezamenlijk initiatief van Wijkcentrum Ceintuur en het ASW, gevestigd in het Groen Gemaal Sarphatipark. De BuurtEnergieWinkel is bedoeld om bewoners te helpen de woning energiezuiniger te maken zodat de woonlasten omlaag kunnen. Het is een informatiepunt voor energiebesparing, een plek van waaruit buurtbewoners zich kunnen organiseren voor duurzame initiatieven en een plek waar een aantal bespaarproducten te zien zullen zijn. Het wijksteunpunt organiseert samen met een groep vrijwilligers het wekelijks Energiespreekuur en pakt initiatieven die hieruit voortkomen samen met de bewoners op.

Zuid: Pilot Warmtebeeldcamera

Wijksteunpunt Wonen Zuid experimenteerde al eerder met een warmtebeeldcamera. Met een extra subsidie van het stadsdeel is in 2013 een uitgebreider project gestart. Een opname van de gevel gemaakt aan de buitentzijde geeft inzicht over waar in de gevel warmte naar buiten lekt door bijvoorbeeld een slechte isolatie. Een binnenopname laat zien waar de kou naar binnen dringt: de zogenaamde koudebrug. De beelden dragen bij aan een goede analyse van de energiehuishouding van een pand en helpen bij het vinden van oplossingen als er 'energielekken' zijn. Bewoners kunnen meedoen aan buurtwandelingen waar de gespecialiseerde bouwkundige zijn opnames maakt. In Huis van de Wijk Rivierenbuurt en Wijkcentrum Ceintuur waren twee openbare tentoonstellingen "De Kleur van warmte". Deze gaven een goed beeld van de mogelijkheden. Het project richt zich zowel op groepen huurders als op eigenaar-bewoners.

Oost: Ontwikkelen voorlichting Energie besparen = Geld Besparen

Wijksteunpunt Wonen Oost krijgt van het stadsdeel extra middelen uit de ISV geldstroom. Hiermee is onder andere de voorlichting Energie besparen = Geld besparen ontwikkeld. Inmiddels geven alle wijksteunpunten wonen deze voorlichting. Hiernaast traint WSWonen Oost sinds kort ook de vrijwilligers van de Voedselbanken in Amsterdam om zelf de voorlichting te kunnen geven.

In 2013 zijn in Oost 14 voorlichtingen gegeven aan ouderen groepen van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Nederlandse afkomst en aan de klanten van de voedselbank in Oost. Het doel was om 150 bewoners te bereiken. In totaal hebben 209 bewoners aan de voorlichtingen deelgenomen. Bij de voorlichtingen zijn in totaal 150 energiedozen uitgedeeld.

> Bewonersondersteuning bij projecten <

GROOTSCHALIG ONDERHOUD, RENOVATIE, SPLITSING EN VERKOOP, OF ZELFS SLOOP EN VERVANGENDE NIEUWBOUW VAN WONINGEN ZIJN VOOR DE HUURDERS INGRIJPENDE SITUATIES. BEWONERSONDERSTEUNERS BIJ DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN ZIJN GESPECIALISEERD IN HET BEGELEIDEN VAN GROEPEN EN INDIVIDUELE HUURDERS DIE HIERMEE TE MAKEN KRIJGEN.

Het initiatief kan ook bij de huurders liggen wanneer de verhuurder juist nalaat woningen aan te pakken waar bijvoorbeeld veel vochtproblemen of grote energieverliezen zijn. Elk wijksteunpunt is alert op signalering van dergelijke kwesties uit de individuele advisering. Samen met de bewoners bepaalt het wijksteunpunt vervolgens de verdere aanpak: van inventariseren van de mate van voorkomen van een probleem, advies of hulp bij de oprichting van een formele bewonerscommissie, het op gang brengen van goed overleg met de verhuurder en zo nodig juridische procedures. De bewonersondersteuners leveren ook een bijdrage aan het individuele advies aan bewoners in de betreffende complexen. Daarbij is een goede samenwerking binnen het wijksteunpunt essentieel en vanzelfsprekend.

De Amsterdamse Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering van wonen bieden sinds 2011 een goede basis voor het overleg tussen bewoners(groepen/commissies) en de Amsterdamse woningcorporaties. In verschillende buurten leidt dit tot voldoende draagvlak onder bewoners en positieve adviezen van bewonerscommissies over de aanpak van een complex en/of het sociaal plan. Verder in dit hoofdstuk volgt een aantal voorbeelden.

In 2013 is ook duidelijk geworden dat ondanks heldere afspraken de spanning in complexen hoog kan oplopen. Een aantal bewonerscommissies in het centrum stapt naar de rechter omdat de woningcorporatie naar hun mening niet voldoende ingaat op hun advies. Het resultaat is in één geval voor de bewoners teleurstellend, in andere gevallen is het resultaat nog niet duidelijk. Veelal betreft dit complexen waar de belangen van bewoners en de corporatie ver uiteen liggen. Wijksteunpunt Wonen Centrum, het stedelijk bureau en Ymere bespreken in de zomer wat de mogelijke oorzaken van vastlopende processen zijn en hoe het overleg in nieuwe gevallen toch beter zou kunnen verlopen. De uitkomsten hiervan kunnen een bijdrage leveren aan de evaluatie van de huidige Kaderafspraken in 2014.

Samen met Ymere was er in 2013 ook weer een bijeenkomst waar medewerkers uit de stad van gedachten wisselen over de aanpak bij projecten. Dit jaar staan de financiële afwegingen die Ymere maakt centraal. Een actueel onderwerp gezien de aanhoudende crises, invoering van de verhuurdersheffing en daarmee gepaard gaande bezuinigingsopgave bij meerdere corporaties.

OVER DE BEWONERSCOMMISSIES

Het aantal bewonerscommissies waarmee contact is, bleef nagenoeg gelijk aan het jaar ervoor (90 resp. 92 bewonerscommissies). Dat geldt ook voor het aantal bewonerscommissies dat met ondersteuning van een wijksteunpunt wonen is opgericht (11 resp. 13 bewonerscommissies). Het aantal geregistreerde contacten met de bewonerscommissies daalt met 13% van 1.587 contacten in 2012 naar 1.385 contacten in 2013. Logische verklaring is een dalend aantal ingewikkelde sloop- en renovatietrajecten (71 resp. 92 bewonerscommissies). In dergelijke trajecten is meer overleg met de bewonerscommissie en de verhuurder dan in reguliere beheersituaties (78 resp. 63 bewonerscommissies). De hierna volgende tabellen geven een stedelijk beeld van de ondersteuning van de bewonerscommissies.

	BC's waarmee contact	financiering verhuurder	m.b.v. WSWonen opgericht	aantal contacten
2013				
1e kwartaal	84	18	0	347
2e kwartaal	109	25	6	367
3e kwartaal	99	18	5	322
4e kwartaal	91	16	0	349
Totaal	190	28	11	1.385

* Omdat er met één bewonerscommissie in meerdere kwartalen contact kan zijn, is het totaal niet gelijk aan de optelsom van de getallen erboven.

Wijksteunpunt	BC's waarmee		renovatie/		
	contact	beheer	sloop	splitzen	anders
Centrum	34	7	0	16	11
Oost	18	5	2	8	3
West	38	11	1	19	7
Zuid	30	16	2	9	3
Nieuw-West	44	23	4	9	8
Noord	11	9	0	1	1
Zuidoost	15	7	0	0	8
Totaal	190	78	9	62	41

De omvang van de betreffende complexen.

Wijksteunpunt	BC's waarmee			
	contact	< 50 woningen	50-250 woningen	> 250 woningen
Centrum	34	30	4	0
Oost	18	8	8	2
West	38	25	6	7
Zuid	30	11	11	8
Nieuw-West	44	16	24	4
Noord	11	8	3	0
Zuidoost	15	7	4	4
Totaal	190	105	60	25

EEN BLOEMLEZING UIT DE LOKALE PROJECTEN

De eigen jaarverslagen van de lokale wijksteunpunten wonen geven een volledige beschrijving van alle projecten en bewonerscommissies. Met de volgende projecten als voorbeeld geeft dit stedelijk jaarverslag een beeld van de uitvoering van de basistaak bewonersondersteuning. Voorbeelden op energiegebied staan vermeld in het voorgaande thematisch hoofdstuk.

Nieuw-West: Ophef over asbest in de Louweshoek

Bewoners uit Louweshoek, eigendom van Woonzorg Nederland, kampen al jaren met achterstallig onderhoud. Al vorig jaar zijn er asbestrapporten verschenen die bij bewoners tot veel vraagtekens hebben geleid. Op 24 januari 2013 waren bewoners de situatie zat en zijn ze met een grote groep naar de verhuurder gegaan om hun verhaal te doen. Woonzorg Nederland geeft bij deze actie aan de klachten serieus te nemen en spoedig actie te ondernemen. Met ondersteuning van het wijksteunpunt start een overlegtraject. Dat begint met erkenning van de bewonerscommissie als vertegenwoordiger van de bewoners. Het wijksteunpunt helpt met het organiseren van verkiezingen. De stedelijk bouwkundig adviseur helpt de bewoners de verschillende asbestonderzoeken te beoordelen. Verschillende malen lopen de emoties in het gesprek met de verhuurder hoog op, en dat zorgt soms ook voor spanning tussen bewoners. Het wijksteunpunt spant zich in voor het op gang houden van het overleg en betrokkenheid van bewoners bij voorbereiding van de saneringsplannen. De aanpak start naar verwachting in januari 2014 [bij het verschijnen van dit verslag is bekend dat zich helaas een incident voordeed, waarna de uitvoering stil is gelegd].

Zuid: Kinderdijkstraat-Winterdijkstraat: liever onderhoud dan ingrijpend renoveren

Al vanaf 2008 heeft woningcorporatie Eigen Haard plannen om dit complex van 20 woningen hoogwaardig te renoveren. Er is echter geen technische noodzaak voor uitplaatsing van de bewoners en de meeste woningen zijn in goede staat. Er was en is weinig draagvlak onder de bewoners voor de plannen. In 2012 hebben bewoners wel meegewerkt aan een brandveiligheidsonderzoek en hebben zij Eigen Haard benaderd met een voorstel om individuele oplossingen te onderzoeken. Pas een jaar later kreeg de bewonerscommissie antwoord, waardoor de commissie haar achterban opnieuw moest raadplegen. Met een respons van 100% van de bewoners bleek 75% van hen geen interesse meer te hebben. De bewonerscommissie heeft vervolgens aan Eigen Haard een negatief advies gestuurd en heeft de vraag gesteld wel het achterstallig onderhoud aan te pakken dat sinds 2008 blijft liggen. Uit een medio december 2013 ontvangen sociaal en technisch plan blijkt dat Eigen Haard alsnog vasthoudt aan grootschalig renoveren. Met bouwkundige en juridische bijstand via het Emil Blaauw Proceskostenfonds zal het wijksteunpunt de bewonerscommissie verder blijven ondersteunen.

West: Aanpak Keesmanblokken gereed

In de periode van september 2012 tot augustus 2013 zijn de Keesmanblokken in Bos en Lommer gerenoveerd door Stadgenoot. Het gaat om 144 woningen verdeeld over 3 woonblokken en de aanpak was in bewoonde staat. Natuurlijk liep de aanpak niet altijd vlekkeloos: zo waren er af en toe problemen rondom de communicatie, waren er nauwelijks genoeg opvangwoningen en was de aanpak in bewoonde staat erg zwaar – volgens sommige bewoners zelfs iets té zwaar. Dat gezegd hebbende, blikken alle betrokkenen toch terug op een geslaagde aanpak. De blokken met monumentale waarde zijn bijzonder mooi opgeknapt. De woningen zijn veel energiezuiniger door aanzienlijke isolerende maatregelen, veel woningen zijn van energielabel F of G, naar label A of B gegaan. Ook zijn ze meer comfortabel door centrale verwarming, mechanische ventilatie en HR-glas. Tijdens de aanpak is tenslotte het asbest verwijderd en zijn de standleidingen vernieuwd. De aanpak per blok duurde ruim 3 maanden, de werkzaamheden in de woningen maximaal 15 dagen. Er zijn geen sociale huurwoningen verkocht en de bewoners hebben slechts een minimale huurverhoging van tussen de 35 en 60 euro gekregen. Een mooi resultaat voor de bewoners van de Keesmanblokken.

Nieuw-West: Overleg aanpak Aireyblokken vordert, hoge huurprijs blijft obstakel

In Nieuw-West betreft Eigen Haard de bewonerscommissie in de Aireyblokken bij haar verdere planvorming. Er is veelvuldig overleg, en de bewonerscommissie kan een positief advies uitbrengen over het Uitwerkingsplan. De bewonerscommissie blijft zich wel inspannen voor betaalbare huren na de aanpak. Daarbij vindt zij ook gehoor bij de lokale politiek. Deze zal echter geen besluit meer nemen voor de verkiezingen van 2014. Tot dan staat in elk geval het alvast verhelpen van ernstige onderhoudsklachten hoog op de agenda van het overleg, gesteund door een spandoekenactie van bewoners. Eigen Haard komt hierna met een onderhoudsplanning, de bewoners zullen dit kritisch blijven volgen.

Centrum: Gekwalificeerd advies Haarlemmerpoort niet opgevolgd

Het overleg tussen bewoners en Ymere over aanpak van de Haarlemmerpoort is al enige jaren gaande. Het wijksteunpunt ondersteunt de bewonerscommissie bij overleg over het plan tot ingrijpende renovatie tot bedrijven/horeca en vrijesector woningen van dit rijksmonument. Inmiddels is ook woningsplitsing onderdeel van het plan met het oog op eventuele toekomstige verkoop. Na intensief overleg met Ymere brengt de bewonerscommissie in 2013 haar gekwalificeerd advies uit. De bewonerscommissie is teleurgesteld wanneer blijkt dat Ymere dit op veel punten niet volgt. De bewonerscommissie heeft in december bij de kantonrechter een verzoekschrift ingediend op grond van de Overlegwet.

Nieuw-West: Toonbeeld van participatie Anton Struikbuurt eindigt teleurstellend

De Anton Struikbuurt is een van de meer kwetsbare buurten in Slotermeer Noord. Het stadsdeel en de corporaties maakten enige jaren terug al een Vernieuwingsplan. Samen met de nieuwe bewonerscommissie raakt de bewonersondersteuner betrokken in het Denkteam waar het plan voor de buurt samen met de Alliantie wordt uitgewerkt. Voor bewoners betekent het dat zij zullen moeten vertrekken uit hun woning, maar wel elders in het complex kunnen terugkeren. Onderdeel van het plan is een huurgarantie. Voor de nieuwe woning betalen ze € 70 extra, plus € 5 per vierkante meter die de woning groter is dan de oude woning. Deze toezegging is heel belangrijk voor het draagvlak voor het plan. De bewonerscommissie adviseert dan ook positief over het uitwerkingsplan en sociaal plan en ook het stadsdeel is akkoord. In november gooit de Investeringscommissie van de Alliantie helaas roet in het eten. Allerlei zaken moeten van deze commissie opnieuw worden gedaan. De teleurstelling en boosheid onder de leden van de bewonerscommissie is groot. Na een brandbrief aan de directie komt er weer overleg op gang, maar het oorspronkelijke plan hoort vrijwel zeker niet meer tot de mogelijkheden.

Oost: Insulindeweg: Renovatie met terugkeermogelijkheid

Een aantal jaar geleden nam een bewoonster het initiatief om onderhoudsklachten in het complex te inventariseren en bewoners te bundelen in een bewonerscommissie. Dit jaar start het overleg over voorbereiding van daadwerkelijke aanpak door Eigen Haard. Bewoners krijgen de keuze om terug te keren of met een stadsvernieuwingsurgentie op zoek te gaan naar een andere woning. De bewonerscommissie organiseert eind 2013 het draagvlakonderzoek conform de Kaderafspraken en zal begin 2014 het advies uitbrengen.

Zuid: Winst en hoger beroep energiekosten Hilwiscomplex

In 2013 heeft Wijksteunpunt Wonen Zuid de bewoners van het Hilwiscomplex heel intensief begeleid tijdens een aantal gebeurtenissen die een grote impact hadden. Al vorig jaar verzocht het wijksteunpunt de Huurcommissie om uitspraak te doen in de servicekostenzaken over 2006 tot en met 2010. De behandeling hiervan was door de Huurcommissie aangehouden vanwege een lopende rechtszaak. In 2013 heeft bewonersondersteuner de bewonersvereniging bijgestaan door mee te gaan naar een voorbereidende verga-

dering bij de Huurcommissie en vervolgens, samen met de advocaat, de bewoners te vertegenwoordigen tijdens de zitting.

De procedures over 2007 tot en met 2010 werden gewonnen door de huurders. De verhuurder ging echter in beroep, er werden 106 dagvaarding uitgebracht. Deze behandeling zal januari 2014 starten. Het wijksteunpunt staat de bewoners verder bij tijdens het voorbereiden van de rechtszaken met beheerder Rappange. Via het Emil Blaauw proceskostenfonds is een advocaat voor de bewoners geregeld.

Parallel aan de servicekostenzaken loopt sinds 2011 een aanschrijvings-traject. Dit leidt in 2013 tot het uitbrengen van 21 aanschrijvingen. De Bewonersvereniging Hilwiscomplex, Huurdersvereniging Zuideramstel, Bouw- en Woningtoezicht en het wijksteunpunt wonen vormen gezamenlijk een werkgroep die dit traject opvolgt.

De Vereniging van Eigenaren heeft het eigenaar-bewoners (en huurders op eigen kosten) mogelijk gemaakt hun woning af te koppelen van het collectieve verwarmingssysteem. Begin juli 2013 ontvangen de bewoners de eerste afrekening servicekosten/stookkosten na deze afkoppeling. De in rekening gebrachte bedragen liggen tussen de 4.000 en de 7.500 euro. Samen met de Bewonersvereniging is onmiddellijk een informatieavond georganiseerd voor de bewoners. Daar is hen aangeraden bezwaar te maken en ook over dit jaar een procedure bij de Huurcommissie te starten. Verder is de bewonersvereniging geadviseerd rond de perscampagne. Vooral de enorme bedragen waar bewoners mee geconfronteerd zijn, zorgden voor de nodige publiciteit.

Oost: Te late afrekeningen servicekosten op IJburg

Net voor de ultieme deadline van 1 juli ontvangen huurders aan het Pieter Holmplein van Ymere de afrekening servicekostenkosten over 2010. De bewonerscommissie vindt dit erg laat, en heeft daarbij de nodige vragen over de juistheid van de afrekening. Er is echter nauwelijks meer tijd voor overleg of om de Huurcommissie in te schakelen, na 1 juli 2013 is dat laatste ook wettelijk niet meer mogelijk. Het wijksteunpunt adviseert de bewonerscommissie over de aanpak. Ymere besluit uiteindelijk de naheffingen kwijt te schelden. Helaas gaat het daarna toch weer mis, want in augustus ligt er bij de huurders een betalingsherinnering in de bus. Overigens speelde deze problematiek ook bij andere complexen van Ymere in Oost. Bewonerscommissies en wijksteunpunt hebben dit gesignaleerd bij de huurderskoepel SBO. Hierna is de kwestie besproken met de regiodirectie van Ymere. Hetzelfde gebeurt bij een vergelijkbaar signaal over Stadgenoot in West.

> Ondersteuning collectieve belangenbehartiging <

IN ALLE STADSDELEN ZIJN EEN OF MEERDERE HUURDERSORGANISATIES ACTIEF. DEZE BUNDELEN DE BELANGEN VAN INDIVIDUELE HUURDERS EN BEWONERSCOMMISSIES IN HET STADSDEEL. DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN HEBBEN EEN HEEL BEPERKTE FORMATIE BESCHIKBAAR VOOR HET OP ONDERDELEN ONDERSTEUNEN VAN DEZE ORGANISATIES.

De uitvoering van dit werk wordt afgestemd met de vrijwillige besturen van deze organisaties. Zij bepalen zelf hun organisatievorm en activiteiten. De meeste huurdersorganisaties publiceren ook een eigen jaarverslag. Het samenspel tussen de huurdersorganisaties en wijksteunpunten is van belang voor het draagvlak van het werk van de wijksteunpunten en voor het oppikken van signalen over knelpunten in uitvoering of beleid. Verder hebben de huurders door deelname aan de begeleidingscommissie ook invloed op het aanbod van het wijksteunpunt.

Centrum

Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (650 leden). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel.

Wijksteunpunt Wonen Centrum geeft signalen door aan en adviseert het bestuur. Verder helpt zij bij de redactie van de Huurbrief, het leden- en relatieblad dat viermaal per jaar verschijnt. De Huurbrief draagt de standpunten van de vereniging uit. Daarnaast is redactionele ondersteuning verleend aan en geadviseerd bij het opzetten van een nieuwe website www.huurdersverenigingcentrum.nl.

Het WSWonen heeft gestimuleerd dat enkele ervaren huurders zijn gaan meedraaien in het bestuur. Het bestuur van de huurdersvereniging voert overleg met de portefeuillehouder Bouwen en Wonen. Er is een aantal signaleringen en knelpunten besproken, zoals over de ongewenste gevolgen van het shortstay-beleid.

Nieuw-West

In Nieuw-West is er geen aparte huurdersvereniging, maar wel een sterke organisatie van bewoners die zich op stadsdeelniveau georganiseerd hebben: Samen Sterk in Nieuw-West (SSNW). Dit is een platform van bewonerscommissies, huurdersverenigingen, kopers (vooral VvE's) en bewonersgroepen. Het Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer maakt onderdeel uit van SSNW.

Beide organisaties kunnen rekenen op ondersteuning van Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West.

Na het in 2011 aangenomen Manifest van Nieuw-West heeft SSNW vijf actiegebieden bepaald: bewonersparticipatie, openbare ruimte, goede gebouwen, goede voorzieningen en duurzame energie. In april heeft

SSNW haar vernieuwde website www.beternieuwwest.nl aan de deelraad gepresenteerd. SSNW heeft verder meegewerkt aan een studiedag van ProWest over duurzaam renoveren op 24 april. Er is bijgedragen aan de voorbereiding en uitvoering van de bijeenkomst van het Burgerinitiatief Lokale Democratie. Er is uitgebreid gereageerd op de nota burgerparticipatie van het stadsdeel. In september hebben de leden van Samen Sterk besloten te stoppen met Samen Sterk vanwege de werkwijze van het stadsdeel bij het project August Allebeplein en ervaringen rondom de nota bewonersparticipatie. In een gesprek met portefeuillehouder Maurer is het standpunt van Samen Sterk uiteengezet en zijn de stukken, waarin duidelijk omschreven staat waarom Samen Sterk geen vertrouwen meer heeft in het stadsdeel, overlegd. Samen Sterk heeft vervolgens besloten pas weer in actie te komen als de noodzaak daartoe gevoeld wordt.

Het Bewonersplatform Geuzenveld/Slotermeer bestaat uit bewonerscommissies en bewonersgroepen uit Geuzenveld en Slotermeer. Het WSWonen heeft in 2013 de vergaderingen van het Platform bijgewoond. Onderwerpen van overleg zijn: de stand van zaken van de stedelijke vernieuwing in de verschillende gebieden, vervuiling en verloedering van de openbare ruimte, het slechte onderhoud van woningen in gebieden waar de stedelijke vernieuwing voorlopig niet doorgaat, de inkomensafhankelijke huurverhoging en de gevolgen voor de bewoners, verkeersproblematiek en participatie bij het stadsdeelbeleid. In februari is er vanuit het WSWonen Nieuw-West een presentatie gehouden over energiebesparing voor bewoners. In mei heeft de voorzitter het voortbestaan van het Platform aan de orde gesteld, met de vraag of het Platform nog recht en reden heeft voort te bestaan en of er nog draagvlak is. Vanwege de geringe respons vanuit de bewonersgroepen is sindsdien het Platform niet meer bij elkaar geweest. De voorzitter heeft wel de problematiek vanuit Slotermeer en Geuzenveld ingebracht bij de bijeenkomsten van Samen Sterk.

Noord

In Noord zijn er twee lokale huurdersverenigingen: het Huurdersplatform Noord (HpN) en het IBNW-N (Initiatief voor Betaalbaar Wonen Noord). Het HpN onderhoudt de contacten met de bewonerscommissies en het IBW-N is een groep van actieve bewoners in het stadsdeel. Een groot deel hiervan maakt ook deel uit van een bewonerscommissie. De bijeenkomsten in 2013 zijn gezamenlijk voorbereid door het HpN en

het IBW-N. Hierbij heeft het wijksteunpunt wonen een ondersteunende taak, zoals bij het uitschrijven van vergaderingen en een actieve rol bij de voorbereiding van diverse activiteiten. Door een aandeel in de regie - zonder het roer over te nemen - levert het Wijksteunpunt Wonen Noord een belangrijke bijdrage aan de continuïteit in de activiteiten en de contacten met de achterban.

Het aantal contacten met de lokale huurdersorganisaties is dit jaar in Noord toegenomen. Er is veel energie gestoken in het organiseren van bijeenkomsten voor alle bewonerscommissies en actieve bewoners. Er waren in 2013 drie van deze bijeenkomsten. De ervaring leert dat er bij de bewonerscommissies behoefte is om periodiek bijgepraat te worden over actuele zaken. Even belangrijk is dat zij inbreng hebben in de onderwerpen die besproken en dat er tijdens de vergaderingen veel aandacht besteed wordt aan meningsvorming. In Noord is de lokale huurdersorganisatie een platform en geen vereniging waar de commissies lid van zijn. Betrokkenheid is daarom de basis waarop gebouwd moet worden.

Oost

Huurdersvereniging Oost kan rekenen op faciliteiten en ondersteuning van Wijksteunpunt Wonen Oost. De huurdersvereniging heeft een eigen plek op de locatie van het wijksteunpunt. Er is dagelijks contact over inhoudelijke zaken die de ene keer beter door de huurdersvereniging kunnen worden opgepakt en de andere keer door het wijksteunpunt. Daarnaast is er elke maand structureel overleg tussen coördinator, participatiemedewerker en twee leden van het bestuur van de huurdersvereniging. Daarbij komen signaleringen, beleidszaken op stadsdeelniveau, thema's en soms ook individuele dossiers aan de orde. Huurdersvereniging Oost functioneert goed door het actieve bestuur en een zeer actieve voorzitter. Het bestuur overlegt regelmatig met personen op hoger niveau bij de corporaties. Een gezamenlijk project van Huurdersvereniging en wijksteunpunt was het ondersteunen van het bewonersinitiatief in de 2e Oosterparkstraat. Dit heeft geleid tot een lening van € 200.000 tegen lage rente uit het Amsterdams Investerings Fonds. Hierdoor krijgen bewoners tegen een gereduceerde huurverhoging dubbel glas in hun woning. De lening was nodig om dit te realiseren. Inmiddels heeft meer dan 70% van de bewoners ingestemd met het voorstel en kan het aanbrengen van dubbel glas van start.

Verder is er regelmatig contact met de Huurdervereniging Tuindorp Watergraafsmeer, die verzoeken doet om inhoudelijke ondersteuning t.b.v. hun inhoudelijke overleggen met Ymere.

West

Het wijksteunpunt heeft bijgedragen aan de officiële oprichting van de Federatie Huurdersverenigingen West. Deze bestaat uit drie huurdersverenigingen op het niveau van de voormalige stadsdelen. Op aanvraag van het bestuur biedt het wijksteunpunt wonen lichte administratieve ondersteuning bij mailingen, het bijhouden van de website en het maken jaar- en financiële verslagen. Ook is bijgedragen aan de totstandkoming van de begroting van de Federatie. Elk kwartaal is er een gezamenlijk

werkoverleg. De Federatie krijgt van het wijksteunpunt signalen en pakt deze op. Dit jaar gingen deze over:

- ▶ de voordracht voor aanwijzing van buurten als beschermd stadsgezicht;
- ▶ voorgenomen bezuiniging op de Raad voor Rechtsbijstand voor huurderszaken;
- ▶ protestacties tegen de herontwikkeling en leegstand in de Schoolstraat;
- ▶ wijziging van bestemmingsplannen;
- ▶ cursusaanbod voor bestuurders HV's.

Omdat de bestuursleden veelal vanuit huis werken is de behoefte aan werkplekken bij het wijksteunpunt afgenomen. Nu is er voor hen een eigen account beschikbaar gesteld op server. Daarmee hebben de huurdersverenigingen vanaf elke computer toegang tot hun bestanden. De lokale huurdersverenigingen hebben hun achterban uitgenodigd voor 7 bijeenkomsten van het WSWonen over de inkomensafhankelijke huurverhoging. Tijdens deze bijeenkomsten bleek naast woede over deze maatregel vooral van veel onrust over kwetsbare mensen. Het WSWonen heeft de huurdersverenigingen voorzien van een standaard bezwaarschrift.

Zuid

In Zuid zijn twee huurdersverenigingen en een Huurdersnetwerk actief. Het wijksteunpunt levert een bijdrage aan hun nieuwsbrieven, draagt thema's en signalen aan voor bespreking en informeert de besturen over wijzigingen in regelgeving. Soms worden potentiële bestuursleden aan de verenigingen geïntroduceerd.

Het wijksteunpunt werkt ook samen met de verenigingen aan enkele projecten. Een sprekend voorbeeld is de kwestie van de hoge stookkosten in het Hilwiscomplex die dit jaar veel aandacht kreeg. Datzelfde geldt voor de splitsingsaanvraag in de Schipbeekstraat. Hier speelde veel achterstallig onderhoud en leek een vergunning te worden aangevraagd zonder plan van aanpak voor het verhelpen hiervan.

Zuidoost

Met de Huurdersvereniging Zuidoost zijn in 2013 drie bijeenkomsten geweest waarbij het wijksteunpunt ondersteuning bood bij de voorbereiding en verslaglegging. De uitwisseling van informatie en ondersteuning heeft helaas eerst een half jaar stil gelegen. Discussie over de invulling van de samenwerking leidde niet tot overeenstemming, onder meer door onverenigbaarheid van belangen en persoonlijkheden.

Met de komst van een nieuwe coördinator is de samenwerking weer aangehaald en zijn geschillen bijgelegd. Er is energie gestoken in een her-nieuwde kennismaking, uitwisseling van informatie, voorstellen tot gezamenlijke actie bij representatie en informatiemarkten in buurten in Zuid-oost. Wijksteunpunt Wonen Zuidoost heeft de huurdersvereniging uitgenodigd bij het werkbezoek van wethouder Ossel. De huurdersvereniging is uitgebreid met een aantal nieuwe bestuursleden. De blik is nu gericht op de toekomst waarbij vooral het elkaar geregeld informeren en betrekken bij actuele situaties en signaleringen de eerste prioriteiten zijn.

> Ondersteuning en bevordering participatie bij het wonen <

DE VIERDE BASISTAAK VAN ELK WIJKSTEUNPUNT WONEN IS HET ONDERSTEUNEN EN BEVORDEREN VAN PARTICIPATIE VAN HUURDERS. GROEPEN HUURDERS ZOALS JONGEREN, OUDEREN EN MIGRANTEN DIE TRADITIONEEL MINDER GEMAKKELIJK ACTIEF WORDEN, HEBBEN DAARBIJ DE SPECIALE AANDACHT. OOK VOOR DEZE TAAK IS BEPERKT FORMATIE BESCHIKBAAR.

De participatiewerker binnen het wijksteunpunt werkt nauw samen met de collega's van het huurteam en de bewonersondersteuner. In de praktijk versterken zij elkaars werk door het signaleren van behoeftes, verwijzen van huurders en bij de begeleiding van bewonerscommissies of huurdersverenigingen. Waar dat een meerwaarde oplevert wordt hierbij met andere organisaties in de wijk zoals het opbouwwerk samengewerkt.

VOORLICHTING

Het activeren van huurders om actief de eigen woonsituatie te beïnvloeden start met het bieden van de juiste en gerichte informatie. Wijksteunpunten wonen zijn alert op signalen van behoefte aan informatie en kunnen hierop inspringen.

In 2013 leverden de wijksteunpunten wonen een bijdrage aan ruim 140 voorlichtingsbijeenkomsten. Het overgrote deel daarvan is door het wijksteunpunt zelf georganiseerd. Een aantal is georganiseerd door het stadsdeel of een andere organisatie. In totaal zijn ca. 3.500 mensen bereikt.

Wijksteunpunt	voorlichtingsbijeenkomsten	aantal bezoekers
Centrum	8	335
Oost	44	674
West	34	996
Zuid	23	215
Nieuw-West	13	915
Noord	3	17
Zuidoost	19	349
Totaal	144	3.501

De uitnodiging varieert van een directe persoonlijke brief of e-mail tot een flyer in de bus. Het een is niet noodzakelijk bewerkelijker of kostbaarder dan het ander dus bepalen van de meest doelmatige benadering is lastig.

Een greep uit de voorlichtingen:

- ▶ Huurders en bewonerscommissie in een gemengd complex, meerdere wijksteunpunten, meerdere bijeenkomsten;

- ▶ Rechten en plichten binnen de VvE, gericht op eigenaar-bewoners in kleine(re) Verenigingen van Eigenaren. Deels in samenwerking met VvE Gemak (Zuid en Oost), meerdere bijeenkomsten;
- ▶ Deelname evenement Expatica in de Beurs van Berlage;
- ▶ Deelname evenement Dag van de Duurzaamheid in Oost;
- ▶ Deelname participatiemarkt in de Meervaart;
- ▶ Voorlichting aan deelnemers cursus Leef rijk met minder geld. Meerdere trainingen, in samenwerking met ABC (West);
- ▶ Lezen van de energierekening: voor deelnemers van traject Stichting Kantara de Brug (West);
- ▶ De inkomensafhankelijke huurverhoging 2013. Meerdere bijeenkomsten, bij meerdere wijksteunpunten. In West een bijeenkomst over de huurverhoging specifiek voor doelgroep chronisch zieken en gehandicapten i.s.m. ABC West;
- ▶ Rechten en plichten bij tijdelijke verhuur. Aan tijdelijke huurders Kolenkitbuurt;
- ▶ Rechten en plichten van huurders, wat doet het wijksteunpunt wonen? Meerdere bijeenkomsten in alle werkgebieden. Vaak gericht op en in samenwerking met vrouwenorganisaties, zelforganisaties van migranten, scholen et cetera;
- ▶ Woning zoeken met Woningnet, in samenwerking met en voor de cliënten van MEE;
- ▶ Voorlichting over de overlegwet voor bewonerscommissies, in samenwerking met huurderskoepel en advocaat, Centrum;
- ▶ Splitsing en toekomstige verkoop, wat zijn rechten en plichten, meerdere wijksteunpunten, meerdere bijeenkomsten.

In dit overzicht ontbreken bijeenkomsten in het project Energie besparen = Geld besparen. Over energiebesparing is een apart thematisch hoofdstuk in dit jaarverslag te vinden.

Projecten

Dit jaar zijn in totaal 80 projecten in uitvoering. In de lokale jaarverslagen is over deze projecten veel informatie te vinden. De projecten die hierna worden beschreven geven een beeld van de variëteit en veelzijdigheid van de onderwerpen.

Ook projecten op het gebied van energiebesparing zijn terug te vinden in het themahoofdstuk.



Stedelijk: Huurders aan het Woord

Zaterdag 15 februari 2014 vindt in het Munduscollege in Nieuw-West de tweede editie plaats van het congres Huurders aan het Woord. Uniek aan dit congres is dat het de huurders zelf zijn die hun verhaal vertellen en met andere huurders ervaringen delen en in discussie gaan. De eerste versie van dit congres in oktober 2012 was een groot succes en vele bezoekers vroegen om herhaling. Huurders uit heel Amsterdam zullen in ruim twintig workshops hun ervaringen delen op terreinen als energiebesparing, stimuleren van noodzakelijk onderhoud, betaalbaarheid, gezamenlijk optrekken richting verhuurder en vele andere onderwerpen.

De voorbereidingen voor het congres zijn in het derde kwartaal van 2013 gestart. Alle wijksteunpunten leveren hun bijdrage in het organisatiecomité. Amsterdamse huurders worden "warm gemaakt" voor het congres tijdens een aantal lokale bijeenkomsten. Zo leverde een bijeenkomst in november in Zuid veel positieve reacties en mooie ideeën op.



Stedelijk: begeleiding Woningnetspreekuren

Na de afschaffing van de papieren Woningnetkrant is er nog steeds een groep woningzoekers die moeite heeft met het zoeken via de website. Zij kunnen voor begeleiding terecht bij speciale Woningnetspreekuren van de wijksteunpunten wonen. Voor de uitvoering kunnen de wijksteunpunten een beroep doen op een grote groep vrijwilligers. De participatiemedewerkers verzorgen hun werving, training en begeleiding. De meeste Woningnetspreekuren vinden plaats in de openbare bibliotheek of een andere laagdrempelige locatie waar computers met internet ter beschikking zijn.

In opdracht van het stedelijk bureau en Wijksteunpunt Wonen Oost voert een studente SJD dit jaar haar afstudeeronderzoek uit naar de vraag hoe de ondersteuning van zogenaamde interneters bij het woning zoeken geregeld is.

Centrum: Initiatiefgroep Oostelijke Eilanden: monitoring op wijkniveau

Bewonerscommissies van de Oostelijke Eilanden maken zich zorgen over de snelheid waarmee de voorraad sociale huurwoningen afneemt doordat vrijkomende woningen óf verkocht worden óf in de vrije sector worden verhuurd. Met ondersteuning van de participatiemedewerker hebben zij zich gebundeld in de initiatiefgroep Stop de Uitverkoop van sociale huurwoningen. Het doel van de groep is inzicht te krijgen in de veranderingen en op basis daarvan met de corporaties te overleggen over bijsturing op wijkniveau waar dat nodig is. Om een beeld te krijgen van de actuele voorraad en de prognoses voor 2020 hebben de deelnemende commissies bij hun eigen corporatie een formeel verzoek om informatie ingediend, onder verwijzing naar de Overlegwet. 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 dan ook verbreed naar andere wijken in het stadsdeel.

West: Open dag Vrouwen Academie West

Wijksteunpunt Wonen West heeft in maart 2012 een manifest getekend als partner van Vrouwen Academie West. Dit gebeurde in het kader van welzijn nieuwe stijl in Stadsdeel West met 16 partners en vrijwilligersorganisaties. Het hoofddoel van de Vrouwen Academie West is gezamenlijk de vraag van zwakke en kwetsbare vrouwen onderzoeken, afstemmen van een passend aanbod voor de vrouwen, een goede verwijzingsfunctie, signaleren van gezamenlijke problematiek en versterken van de samenwerking.

De activiteiten moeten een ketting vormen van laag tot hoog waar vrouwen voortdurend centraal staan. Een van de activiteiten was de Open Dag op 9 juni. Er kwamen ca. 200 vrouwen op af. De doelstellingen voor deze dag waren netwerkopbouw, vergroting van de naamsbekendheid en promotie van de Vrouwenacademie. Verder was het doel om met projecten en workshops samen een middag aan de slag te gaan, zodat vrouwen hun eigen en elkaars mogelijkheden leren ontdekken. We hebben via de lokale media en via sleutelfiguren alle vrouwen in West uitgenodigd. Het WSWonen West gaf verschillende workshops zoals "Energiebesparing = geldbesparing" en "Huren, wonen, huurverhoging en puntentelling". Ook konden de vrouwen terecht voor ondersteuning en informatie over woning zoeken via Woningnet.

Oost: Toolkit Bewonerscommissies online beschikbaar

Bewoners die een bewonerscommissie willen opzetten, kunnen bij Wijksteunpunt Wonen Oost de map 'Toolkit Bewonerscommissie' opvragen. De map is sinds juli 2013 ook online te downloaden via www.wswonen.nl/oost.

Het opzetten en het goed functioneren van een Bewonerscommissie kost tijd. Op internet is zoveel informatie te vinden dat dat bewoners die net actief worden vaak afschrikt. Het wijksteunpunt wonen heeft vanuit haar ervaring en expertise een verzameling gemaakt van praktische handleidingen, wet- en regelgeving, en voorbeelddocumenten.

Het doel is om bewoners handvatten te bieden om een bewonerscommissie op te richten en een goede basis te vormen voor het opkomen van hun belang.

In 2013 heeft WSWonen de toolkit verder uitgebreid met informatie over belangenbehartiging en samenwerkingsmogelijkheden in gemengde complexen.

De map is dit jaar 192 maal online bekeken, en 21 maal volledig opgevraagd/gedownload.

Nieuw-West: Actief in projectteam Samen Doen

Van voorjaar 2012 tot en met december 2013 draait Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West actief mee in het project Samen Doen. Hier komt met name de problematiek van de grote, te krap wonende gezinnen ter sprake. Het wijksteunpunt kan door het inschakelen van haar eigen netwerk geregeld meewerken aan een goede oplossing. Op verzoek van het stadsdeel gebeurt dit werk deels als pilot binnen de basistaak participatie. Voor een ander deel is er extra financiering.

Zuidoost: Initiatieven nieuwe woongroepen voor migranten

Binnen de Ghanese, Indiaanse en Javaanse gemeenschap groeit de behoefte aan voor ouderen geschikte woonvormen. Samen met groepjes bewoners gaat het wijksteunpunt aan de slag met het idee woongroepen voor 55-plussers uit deze doelgroepen te vormen. Dit jaar is als resultaat geboekt dat er een locatie kan worden aangetrokken en de middelen zijn gereserveerd om de locatie toe te rusten voor dit doel.

> Ontwikkelingen en signaleringen <

SIGNALERING VAN ONTWIKKELINGEN OP DE WONINGMARKT EN OPTREDENDE KNELPUNTEN IS DE VIJFDE BASISTAAK VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN. IN DE PRAKTIJK MAAKT HET DEEL UIT VAN HET WERK VAN ALLE MEDEWERKERS. ZIJ KUNNEN EENVOUDIG VIA HET STEDELIJK REGISTRATIESYSTEEM EEN MELDING DOEN.

Het signaal wordt waar nodig door de lokale coördinator of op stedelijk niveau opgepakt. Daarbij staat het zoeken naar een oplossing voorop. Dat gebeurt onder meer door signalen aan te kaarten bij de gemeente Amsterdam, huurdersorganisaties, woningcorporaties en andere verhuurders en hun overkoepelende organisaties.

INKOMENSAFHANKELIJKE HUURVERHOOGING

In maart 2013 is de besluitvorming over de inkomensafhankelijke huurverhoging rond. Voor het eerst sinds jaren krijgen alle huurders te maken met een huurverhoging die 1,5% hoger is dan de inflatie. Voor huurders met een wat hoger inkomen komt daar nog eens 0,5 of 2,5% bij.

De tijdsdruk om de aanzeggingen met inkomensverklaring nog voor 1 mei bij huurders te bezorgen is hoog. Binnen het krappe schema is niet voldoende ruimte voor het wettelijk adviesrecht dat huurdersorganisaties hebben. Na 1 mei lopen de wachttijden bij de huursprekuren snel op.

Huurders hebben veel vragen en bezwaren over de gevolgen van een gewijzigd inkomen of huishouden, de complexe regeling voor minder validen en chronisch zieken. Pas vrij laat is duidelijk hoe bezwaren door huurders moeten worden onderbouwd. Dat maakt het tijdig ontwikkelen van informatiemateriaal een lastige kwestie, maar het lukt toch om alles tijdig gereed te hebben.

Nieuw dit jaar is een door het stedelijk bureau ontwikkelde digitale huurcheck op de speciaal ontwikkelde website www.huurverhoging.nl. Hiermee kunnen veel huurders gewoon thuis achter de computer uitzoeken of het voorstel dat zij hebben gekregen gerechtvaardigd is. Bij gebleken twijfel aan de juistheid van het voorstel of duidelijke gronden voor bezwaar kan de huurder er direct een standaard bezwaarschrift downloaden.

Bij de spreekuren blijkt al snel dat er door verschillende verhuurders fouten worden gemaakt bij de aanzeggingen. Zo zijn er particuliere verhuurders die alle huurders standaard onder het motto van "wettelijke voorschriften" de hoogste categorie huurverhoging aanzeggen of de huurders om inkomensverklaringen vragen in plaats van de Belastingdienst. Ook bij

een aantal corporaties komen fouten voor, vooral doordat er niet voldoende tijd was om uitzonderingen te verwerken in de werkprocessen. En de Belastingdienst maakt fouten zoals het verstrekken van gegevens van huurders in geliberaliseerde huurwoningen. Niet alleen de wijksteunpunten wonen, maar ook de Nederlandse Woonbond dienen hierover klachten in bij de Belastingdienst en het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). De Belastingdienst zal naar aanleiding hiervan in 2014 formeel op de vingers worden getikt door het CBP. Ook zal de procedure rond het verstrekken van inkomensgegevens aan verhuurders in 2014 zijn aangescherpt.

Op het moment dat veel verhuurders de bezwaarschriften verwerken gaat helaas ook het nodige mis.

- ▶ Veel verhuurders, waaronder ook corporaties, reageren naar de huurder dat diens bezwaren ongegrond zijn. Het is echter niet aan de verhuurder, maar alleen aan de Huurcommissie is om dit te beoordelen.
- ▶ Verschillende verhuurders, waaronder corporaties, sturen betalingsherinneringen of dreiging met incassoprocedure c.q. deurwaarder aan huurders die de huurverhoging niet hebben betaald, zonder een rappelprocedure bij de Huurcommissie te starten. Ook dat is wettelijk niet de juiste gang van zaken.

Een in augustus uitgebrachte knelpuntenrapportage aan de Amsterdamse corporaties en huurderskoepels leidt tot een gesprekrunde met de meeste van hen. Naarmate de tijd vordert passen de meeste corporaties hun werkwijze en formulering van brieven aan.

Landelijke koepelorganisatie Aedes zal in 2014 alle corporaties beter voorlichten over de wettelijke voorschriften bij bezwaarschriften van huurders.

Ingewikkelde regeling huurverlaging bij dalend inkomen

Een huurder die een inkomensafhankelijke huurverhoging heeft gekregen, kan later te maken krijgen met daling van het inkomen. Er is in deze situatie voorzien door de huurder in de gelegenheid te stellen een voorstel tot huurverlaging te doen naar de oude huur + reguliere huurverhoging van de afgelopen jaren. De verhuurder moet hiermee instemmen,

wanneer deze dat niet doet kan de huurder de Huurcommissie om een uitspraak vragen. Verhuurders en de Huurcommissie kunnen of willen dat echter pas doen als het inkomen onomstotelijk vast staat. Bij een inkomensdaling in 2013 zal dat pas zijn wanneer de Belastingdienst een IB60 verklaring kan afgeven, wat kan duren tot de zomer van 2014. Het is niet duidelijk of het voorstel wel eerder gedaan kan worden, zodat de Huurcommissie met terugwerkende kracht een uitspraak kan doen.

Ymere en de Alliantie kennen een eigen, soepeler regeling voor huurders met inkomensterugval in 2013. Verschillende andere huurderskoepels spannen zich in om dit ook met hun corporatie af te spreken, maar dat is er nog niet van gekomen. Hopelijk kunnen de Amsterdamse huurders in de toekomst toch rekenen op een gelijke regeling.

Onvolkomenheden rond het energielabel

Huurders die twifelen aan de juistheid van een energielabel kunnen bij een WSWonen terecht voor advies. Een aantal medewerkers is opgeleid in de EPA-systematiek. Overleg met de verhuurder leidt soms tot aanpassing van zijn gegevens, maar is vaak wel tijdrovend. En regelmatig blijft de twijfel. Huurders kunnen helaas zelf geen bezwaar maken tegen het afgegeven label, dat kan alleen de eigenaar. Hiervoor zou eigenlijk een oplossing moeten komen.

Huurders kunnen alleen bij gevolgen voor de huurprijs een beroep doen op de Huurcommissie. De eerste zaken zijn gestart in 2013. In eerste instantie lijkt de Huurcommissie bij behandeling daarvan haar eigen onderzoeksplicht niet serieus op te pakken. Een dringend verzoek hiertoe van een van de wijksteunpunten tijdens een zitting is nodig om de Huurcommissie alsnog in actie te laten komen, maar wordt dan gelukkig wel opgepakt.

Onder meer de signalen van de wijksteunpunten zijn voor de HA aanleiding huurders op te roepen twijfels over het label actief te verzamelen.

Aangepaste monumentenregeling

Per 1 juli 2013 is de woningwaardering voor Rijksmonumenten aangepast. In plaats van 30% toeslag krijgen alle Rijksmonumentwoningen nu 50 basispunten. In de praktijk kan hiermee vrijwel elke nieuw te verhuren woning in een rijksmonument in de vrije sector verhuurd worden. In verschillende buurten leidt dit tot grote zorgen over de betaalbaarheid. Het gaat dan niet alleen om buurten in de binnenstad. Zo blijken ook de hele kleine en slechte woningen in de nog op te knappen wijk Jeruzalem in de Watergraafsmeer nu geliberaliseerd verhuurd te kunnen worden.

Hoge aanbiedingshuren

Met de invoering van het energielabel (tot 32 punten bij een A-label) en de Donnerpunten in het woningwaarderingsstelsel, is de maximaal toegestane huurprijs de laatste jaren flink gestegen. Wanneer vervolgens de maximale huur boven de liberalisatiegrens uitkomt, is de huurprijs na leegkomst geheel vrij. Particuliere verhuurders maken hiervan gebruik, maar het is ook merkbaar bij het aanbod op WoningNet. Woningcorporaties vragen in de meeste gevallen de maximaal toegestane huurprijs of toppen af net onder de huurtoeslaggrens. Aanbod met een huur lager dan € 550 is nog maar zelden beschikbaar. Woningzoekenden uit hun zorgen tijdens de Woningnetsprekuren. In projecten waar huurders wegens sloop of renovatie moeten verhuizen vergroot dit de onzekerheid en dat leidt soms tot verzet tegen de plannen.

Knelpunten bij renovaties, Kaderafspraken lossen nog niet alles op

De Kaderafspraken worden in steeds meer projecten gevolgd. De informatievoorziening door corporaties in planfase 1 aan wijksteunpunten en huurderskoepels komt langzaam op gang.

Begin dit jaar signaleren de wijksteunpunten dat de Uitvoeringsinstructie rond het afgeven van een peildatum nog niet is aangepast aan de nieuwe Kaderafspraken. Dit leidt tot verwarring bij een bewonerscommissie. Dienst WZS pakt dit op en maakt graag gebruik van onze input van om tot een goede nieuwe richtlijn te komen.

De Kaderafspraken geven bewonerscommissies veel houvast in alle stappen van een renovatieproces. Toch merkt een aantal bewonerscommissies dit jaar op een gebrek aan werkelijke inspraak te ervaren. Steeds vaker blijken verhuurders bijvoorbeeld 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. Hierover valt dan verder niet te onderhandelen. Recht op terugkeer na de renovatie is soms een optie, maar dan wel tegen een veel hogere huurprijs. De verschillen in het mogelijke onderhandelingsresultaat tussen complexen zijn groot. Huurders ervaren dit als ongelijke behandeling.

Twee bewonerscommissies in het Centrum startten bij de kantonrechter een verzoekschriftprocedure omdat Ymere de belangrijkste onderdelen uit hun gekwalificeerd advies niet had opgevolgd. In de eerste ontvangen uitspraak legt de Kantonrechter om heel specifieke redenen de bezwaren van de bewonerscommissie naast zich neer. In de andere zaak is nog geen uitspraak gedaan.

In 2014 start de geplande evaluatie van de huidige Kaderafspraken. De wijksteunpunten zullen hun ervaringen tot nu toe ter beschikking stellen aan de gesprekspartners.

Koolmonoxide en gedwongen vervangen open verbrandingstoestellen

Jaarlijks zijn er ook in Amsterdam een aantal slachtoffers door koolmonoxide vergiftiging. De gemeente Amsterdam en een aantal corporaties willen meer werk maken van preventie. De wijksteunpunten wonen pakken het verzoek om bij te dragen aan de gemeentelijke voorlichtingscampagne graag op. Het stedelijk bureau raakt daarnaast samen met huurderskoepel Huurgenoet betrokken in de voorbereiding van een grootschalig project van Stadgenoot. Deze corporatie wil binnen ruim een jaar alle open verbrandingstoestellen vervangen. Stadgenoot blijft bereid een aantal suggesties tot verbetering van het voorgenomen communicatietraject met huurders over te nemen. Maar verder is de corporatie van plan dit desnoods bij de rechter af te dwingen, ook in woningen waar huurders er alles aan doen om veilig te wonen. Huurders die daarover vragen hebben, kunnen rekenen op een huisbezoek van het wijksteunpunt. Aan de hand van een stedelijk ontwikkelde checklist krijgt de huurder advies over het vervolg. In enkele schrijnende gevallen is Stadgenoot na tussenkomst van het wijksteunpunt of Huurgenoet bereid (tijdelijk) pas op de plaats te maken. Maar veel huurders ervaren toch een flink oplopende druk en in december ontvangt een eerste groep een dagvaarding in de bus. Vooral Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West heeft de laatste maanden van 2013 handenvol werk aan dit traject.

“Verkamering” in alle stadsdelen

De wijksteunpunten en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag signaleren dit jaar in Amsterdam een nieuwe trend in het verhuren van wonin-

gen. Vanwege de toename van het aantal woningen dat in de vrije sector kan worden verhuurd, de stagnerende koopmarkt, en de altijd aanwezige kamernood, verbouwen sommige (grote) eigenaren nu woningen zodat deze kamergewijs verhuurd kunnen worden. Vooral omwonenden zijn hiermee niet blij, er is regelmatig sprake van overlast en nogal wat Amsterdammers zien met lede ogen aan dat deze woningen dan niet meer voor gezinnen beschikbaar zijn. Een in het oog springend voorbeeld dat veel aandacht krijgt zijn de panden in de Van Bossestraat in West, maar er zijn er veel meer, in alle stadsdelen. De gemeente pakt dit signaal op en komt in 2013 met beleidsvoorstellen om de verkamering van woningen te reguleren. In februari 2014 volgt vaststelling in de gemeenteraad.

Overtredingen bij woonruimtebemiddeling

Commerciële woonruimtebemiddelaars blijven zeer actief 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 en andere (arbeids)migranten 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.

De website Rooftrack, initiatief van woningcorporaties, biedt mogelijk een uitweg voor betrouwbaar vrije sectoraanbod, in deze verder ondoorzichtige markt. Helaas blijken ook hier aanbieders bij aangesloten die zowel de verhuurder als de huurder courtage vragen bij hun bemiddeling. Wijksteunpunt Wonen Zuid zal hierover samen met Expatcenter het gesprek met Rooftrack aangaan.

Shortstay verhuur

Het aantal signalen over shortstay, ook wel vakantieverhuur, neemt dit jaar toe. Omwonenden klagen vooral over ernstige geluidsoverlast. De klachten komen van zowel huurders als van eigenaar-bewoners. Samen met de Huurdersvereniging Centrum, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en de wijkcentra van de binnenstad 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. Begin oktober 2013 verscheen de rapportage "Ik doe geen oog meer dicht!", welke te downloaden is via www.wswonen.nl/centrum.

Meldingen komen overigens uit meerdere stadsdelen. Interessant is dat deze overlast voorkomen kan worden door deze vorm van "verhuur" te verbieden in de VvE-reglementen. Aan de corporaties en huurderskoepels is de suggestie gedaan dit op te pakken in de VvE's waarbij zij betrokken zijn.

Woningnet: veel storingen en wisselende ondersteuning bij corporatiebalies

De eerste maanden van 2013 zijn er veel storingen bij Woningnet, de website geeft veel foutmeldingen en is ook vaak niet te bereiken. Dit is erg vervelend voor de woningzoekenden en de vrijwilligers die hen bijstaan in de toch al moeizame zoektocht naar een betere woning. De wijksteunpunten hebben in die tijd verschillende Woningnetsprekuren op het laatste nippertje moeten annuleren. Later in het jaar gaat het beter, maar ze-

ker tot september blijft het systeem fouten vertonen. De wijksteunpunten melden klachten en knelpunten bij de AFWC als opdrachtgever aan Woningnet. Deze worden vaak goed opgepakt, maar sommige problemen zijn ook hardnekkig.

Een blijvend onderwerp van gesprek met de AFWC is ook de dienstverlening aan de balie bij woningcorporaties. Vooral oudere woningzoekenden en mensen met een taalachterstand hebben blijvende ondersteuning nodig bij het gebruik van Woningnet. Dit wordt bevestigd in een afstudeeronderzoek dat een studente SJD dit jaar uitvoert in opdracht van het stedelijk bureau en Wijksteunpunt Wonen Oost. De onderzoekster meldt verder dat de bezoekers van de Woningnetsprekuren bij de wijksteunpunten tevreden zijn met de ondersteuning. De dienstverlening van de woningcorporaties op dit gebied blijkt heel verschillend. Slechts één corporatie biedt daadwerkelijke hulp bij het zoeken, de meeste andere volstaan met het meegeven van een printje met het woningaanbod. Voor de woningzoekenden blijken de kosten van het 0900-nummer (€0,45/minuut) echter een drempel om vervolgens hun reactie langs die weg door te geven. Dan hebben zij alsnog hulp achter een computer nodig. De uitkomsten van het onderzoek zullen nog met de AFWC en andere belanghebbenden besproken worden.

Afrekenen servicekosten blijft ingewikkeld

Een aantal corporaties valt dit jaar op met heel late afrekeningen servicekosten, in meerdere complexen. Ymere Oost maakt het wel erg bont, door net voor de fatale deadline van 1 juli 2013 hoge naheffingen over 2010 aan huurders te presenteren. Huurders hebben op dat moment geen kans meer om deze door de Huurcommissie te laten boordelen. Op aandringen van het wijksteunpunt en huurderskoepel SBO heeft Ymere de nabetalingen gelukkig ingetrokken. Een zelfde voorbeeld doet zich voor bij Stadgenoot.

Een ander signaal is het voor de zekerheid opnemen van servicekostenposten in een huurovereenkomst, bijvoorbeeld voor een huismeester. De huurders betalen een voorschot voor een dienst die nog niet geleverd wordt, en krijgen jaar op jaar de kosten achteraf weer terug. Huurders vinden dit geen prettige gang van zaken.

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. Toch lukt het geregeld om voor huurders de waarborgsom gerestitueerd te krijgen.

Tijdelijke huurovereenkomsten

Per 1 juli 2013 zijn de mogelijkheden om tijdelijk te verhuren verruimd. De maximale termijn om met een vergunning tijdelijk te verhuren op grond van de Leegstandswet is verlengd van vijf naar zeven jaar. Vanwege het uitstel van verschillende renovatie- en slooprojecten is de verwachting dat hiervan zeker gebruik gemaakt zal worden.

Nieuw is de mogelijkheid voor voormalig eigenaar/bewoners om hun woning op grond van de Leegstandswet tijdelijk te verhuren zolang deze te koop staat. Voor de betreffende eigenaren lijkt het een goede oplossing om mogelijk financiële problemen te voorkomen. De mogelijkheid is gekoppeld aan een volledige vrijstelling van de huurprijzenwetgeving. Huur-

ders van deze woningen kunnen dus nergens terecht als zij een heel hoge huur betalen. De dienst WZS heeft aangegeven bij vergunningsaanvragen en -verlenging goed te controleren op de vraag of de betreffende woningen daadwerkelijk te koop staan. De scheidslijn tussen "normale" particuliere verhuur en deze vorm van verhuur is immers dun.

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. Een arrest eind 2013 van het gerechtshof Amsterdam inzake de ontruiming van een 80-tal woningen in de Parooldriehoek gaf heel helder aan dat er grenzen zijn aan de termijnen en manieren waarop woningen op deze manier tijdelijk mogen worden verhuurd.

Woningruil

Verhuurders stemmen vrijwel nooit meer in met woningruil met behoud van de bestaande huurprijzen. De sterke stijging van de huurprijs maakt de ruil voor de meeste kandidaten onbetaalbaar. Een manier om dit op te lossen is bij de rechter vragen om een zogenaamde indeplaatsstelling. De huur blijft bij ruil dan op het oude niveau. In 2013 zijn er meerdere geslaagde procedures, en soms wordt er ook nog voor de rechtszaak een schikking bereikt. Voor de meeste huurders is het voeren van een rechtszaak echter een grote psychologische drempel. Het ligt voor de hand deze mogelijkheid beter bij huurders bekend te maken. Daaraan kunnen ook huurdersorganisaties en de gemeente een bijdrage leveren om zoveel mogelijk van de drempels weg te nemen.

Achterstallig onderhoud

Achterstallig onderhoud staat ook in 2013 met stip op nummer 1. Dat is al jaren het geval. Uitgestelde renovaties door corporaties vergroten het probleem behoorlijk. Soms wordt er dan wel een en ander aan onderhoud gedaan maar niet voldoende om alle problemen structureel op te lossen. Een bijkomend probleem is slechte communicatie rond het verhelpen van onderhoudsklachten, ook door woningcorporaties.

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 het centrum kwam het dit jaar zelfs twee maal voor 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.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is gespecialiseerd in het ondersteunen van huurders die met intimidatie of ernstiger praktijken te maken krijgen. In het eigen jaarverslag gaat het Meldpunt hier verder op in.

De "Poolse kwestie" en andere complexe rechtszaken

Een groep particuliere eigenaren is van mening dat het onder de Nederlandse wetgeving niet meer mogelijk is woningen rendabel te verhuren. Daarom voeren zij verschillende rechtszaken waarbij verwezen wordt naar Poolse jurisprudentie. De Nederlandse rechters zijn hiervan gelukkig niet onder de indruk. De betreffende rechtszaken kosten alle betrokkenen helaas keer op keer veel tijd, geld en energie. Gelukkig kunnen de huurders succesvol worden bijgestaan door het Emil Blaauw Proceskostenfonds, dat dan ook een heel belangrijk aanvullend instrument is in het werk van de wijksteunpunten. Door alle gecompliceerde rechtszaken op initiatief van de verhuurders is het werk voor en het beroep op dit fonds in 2013 sterk gestegen. Het bestuur van het fonds brengt binnenkort een eigen jaarverslag uit.

Voorgenomen wijziging gefinancierde Rechtsbijstand

Het kabinet wil bezuinigen op de gefinancierde rechtsbijstand. Huurrecht is een van de rechtsgebieden die volgens de voorstellen buiten deze rechtsbescherming valt. Huurders zouden zich voor deze geschillen maar moeten verzekeren. De wijksteunpunten constateren dat dit zo eenvoudig nog niet is. Huurrecht lijkt een eenvoudig rechtsgebied maar de ervaring leert dat alleen een gespecialiseerde advocaat er goed de weg in weet. Het is de vraag of een rechtsbijstandverzekering hierin altijd voorziet. Daarbij is een dergelijke verzekering niet meer te regelen op het moment dat de problemen al ontstaan zijn en is maar een heel beperkt deel van de huurders verzekerd.

Hoe de wetswijziging precies gaat uitpakken is nog niet bekend, besloten is eerst een aantal experimenten uit te voeren, verspreid over het land.

Moeizaam contact (Dienst) Huurcommissie

De huurteams en later de wijksteunpunten wonen hebben altijd belang gehecht aan een goede samenwerking met de [Dienst] Huurcommissie. Het is prettig elkaars werkwijze te kennen en informatie uit te wisselen. Dit kan de efficiëntie van ieders werk verhogen. Helaas lijkt de Huurcommissie hierin steeds minder tijd in te willen of kunnen steken. Het laatste jaar is er nauwelijks sprake van overleg. Er is geen bereidheid meer om zaken die in behandeling zijn bij één wijksteunpunt gebundeld op een zitting te plannen. Informatie over beleid en uitvoering wordt niet meer actief gedeeld door de Dienst. Gelukkig is de verstandhouding met een aantal zittingsleden en de Nederlandse Woonbond als voordragende instantie wel goed zodat de wijksteunpunten toch redelijk op de hoogte blijven maar beter contact met de Dienst zou de doelmatigheid van beide organisaties ten goede komen.

Afnemend aantal nieuwe huurders, huisvestingsvergunning corporaties afgeschaft

Al vele jaren ontvangen de wijksteunpunten van de dienst WZS de adresgegevens van nieuwe huurders, i.c. de adressen waar een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven. De basis hiervoor is geregeld in het convenant wijksteunpunten wonen 2011-2014.

De adressen krijgen vanuit de lokale wijksteunpunten een gerichte brief over de mogelijkheid om de nieuwe huurprijs onafhankelijk te laten beoordelen. Doordat er enige weken verstrijken tussen het huren van de woning en het sturen van de brief, hebben de huurders de woning meestal inmiddels betrokken en zijn ze “gesetteld”. Op dat moment hebben ze tijd en aandacht voor zaken als de hoogte van de huurprijs of zijn nog niet opgeloste opleverproblemen een punt van aandacht.

Het aantal adressen van nieuwe huurders neemt zienderogen af. Dit hangt samen met de steeds verder dalende mutatiegraad op de huurwoningmarkt.

Vanaf januari 2013 is de huisvestingsvergunning voor corporatiewoningen afgeschaft. Daarmee is het uitwisselen van corporatieadressen stil gevallen. Al vanaf halverwege 2012 was het stedelijk bureau in overleg met de dienst WZS om hiervoor een oplossing te vinden. Naarmate 2013 vorderde werd steeds duidelijker dat deze niet makkelijk te vinden zou zijn.

Op aandringen van de stuurgroep is er eind 2013 een laatste overleg gevoerd. Daarin hebben de corporaties aangeboden dat zij voortaan zelf nieuwe huurders kunnen informeren over de wijksteunpunten. De wijksteunpunten zullen hiervoor in 2014 een nieuwe flyer ontwikkelen.

De adressen waar nieuwe huurders wonen worden intussen overigens benaderd op basis van de verhuurverantwoording op Woningnet. Dit is echter handwerk en niet efficiënt. De dienst WZS heeft expertise aangeboden om deze zoektocht te automatiseren.

Verhuurdersverklaring en schuldenproblematiek

In 2012 constateerde de Klachtencommissie Toewijzing Corporatiewoning een lacune in het beleid rond de verhuurdersverklaring. Kandidaat-huurders hebben deze nodig wanneer zij een nieuwe corporatiewoning willen betrekken. Eind van het jaar meldt de AFWC dat dit wordt opgepakt. Inmiddels bereikt een vergelijkbaar signaal de wijksteunpunten. Dit betreft huurders die willen huren in de vrije sector. Corporaties blijken bij o.a. het bedrijf Experian na te gaan of kandidaten daar geregistreerd staan als wanbetaler. Corporaties weigeren aan hen te leveren. De vraag is hoe lang de registratie bij Experian blijft bestaan en of het mogelijk is daartegen in het geweer te komen. Het is zorgelijk als woningzoekenden nog jarenlang last zouden houden van een schuld die al lang is afgelost.

Verwacht in 2014: WOZ-waarde niet in plaats van maar wel als factor in nieuw WWS

In de zomer van 2013 kwam het kabinet met een nieuw voorstel voor aanpassing van het huidige Woningwaarderingssysteem (WWS). Het oorspronkelijke idee van dit kabinet om de woningwaardering geheel op de WOZ -waarde te baseren is van tafel. In het nieuwe voorstel bepaalt de WOZ-waarde een aantal punten dat in de plaats komt van de huidige punten voor woonomgeving én de Donnerpunten. Ook is het de bedoeling de puntprijs met 5% te verhogen. Het ministerie wil de exacte berekening geheim houden, maar de eerste inschattingen duiden op een verdere huurprijsstijging in Amsterdam. De Tweede Kamer geeft bij de eerste bespreking aan eerst meer garanties over betaalbaarheid te willen hebben alvorens het voorstel verder te behandelen. Begin 2014 volgt een nader voorstel.

Introdutie van de WOZ-waarde in het woningwaarderingssysteem leidt bij huurprijzenkwesties tot grote complicaties die tot op heden niet onderkend worden. Er ontstaan twee rechtsgangen voor één kwestie. Eerst moet de hele WOZ-rechtsgang zijn afgerond voordat de Huurcommissie verder kan. Eerst op grond van het ingewikkelde en langdurige belastingrecht, pas daarna volgt de laagdrempelige rechtsgang van het huurrecht.



Voorlichtingsbijeenkomsten met huurders over een breed scala aan onderwerpen.

> Stedelijke organisatie, zeven wijksteunpunten <

DE ORGANISATIE VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN BESTAAT UIT ZEVEN LOKALE WIJKSTEUNPUNTEN EN HET STEDELIJK BUREAU. DE FINANCIERING GEBEURT DOOR DE CENTRALE STAD EN DE ZEVEN STADSDELEN. IN HET STEDELIJK CONVENANT TUSSEN DEZE LAATSTE ORGANISATIES IS VASTGELEGD WAT DE VIJF BASISTAKEN ZIJN.

Een aantal wijksteunpunten voert naast de basistaken extra projecten uit, gefinancierd door extra middelen van het stadsdeel of bijvoorbeeld woningcorporaties.

Stedelijke stuurgroep

De stuurgroep Wijksteunpunten Wonen bewaakt de inhoud en uitvoering van het basispakket dat lokaal wordt uitgevoerd. De stuurgroep functioneert als inhoudelijk opdrachtgever, bespreekt rapportages over signalen en knelpunten en adviseert daar zo nodig over aan de wethouder en portefeuillehouders wonen. Het stedelijk bureau van de wijksteunpunten wonen voert het secretariaat en zorgt voor uitvoering van besluiten.

De stuurgroep bestaat uit de volgende afgevaardigden:

- ▶ een portefeuillehouder en twee ambtelijk vertegenwoordigers van de stadsdelen;
- ▶ drie ambtelijk vertegenwoordigers van de centrale stad, dienst Wonen Zorg en Samenleven (dWZS);
- ▶ een bestuurslid en een stafmedewerker van Huurdersvereniging Amsterdam
- ▶ drie vertegenwoordigers van verhuurdersorganisaties: een van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, een van Vastgoed Belang en een van de Makelaars Vereniging Amsterdam
- ▶ een vertegenwoordiger namens de werkgevers;
- ▶ twee coördinatoren van de lokale wijksteunpunten.
- ▶ De stuurgroep heeft uit haar midden Eef Meijerman, vertegenwoordiger van de werkgevers, als voorzitter aangewezen.

De stuurgroep kwam in 2013 vier keer bijeen. Naast het vaststellen van de halfjaar- en jaarrapportages is er aandacht besteed aan:

- ▶ de gemeentelijke evaluatie van het project WSWonen;
- ▶ het resultaat van de tevredenheidsmeting;
- ▶ de veranderende bestuursstructuur bij de gemeente Amsterdam en de gevolgen voor de afspraken met de wijksteunpunten;

- ▶ de rol van de wijksteunpunten bij ondersteuning van woningzoekenden;
- ▶ opvallende signaleringen van ontwikkelingen en knelpunten: verkamering, tijdelijke huurcontracten, controle bij afgifte splitsingsvergunningen;
- ▶ de gevolgen van het Woonakkoord en andere voornemens van het kabinet om de huur(prijs)regulering te wijzigen.

Lokale wijksteunpunten

Per stadsdeel is in het verleden gekozen voor een uitvoerder van het wijksteunpunt wonen. Na de stadsdeelfusies in 2010 zijn ook de wijksteunpunten gefuseerd. Soms is het werkgeverschap bij twee organisaties gebleven, die een samenwerkingsverband zijn aangegaan. Daarmee is de lokale verankering gegarandeerd en zijn de personele gevolgen zo beperkt mogelijk gebleven.

Het lokale wijksteunpunt spreekt met het eigen stadsdeel een prestatieaanbod af, waarin de prestaties per basistaak zijn vastgelegd. De specifieke problematiek en behoefte bij bewoners in het stadsdeel hebben invloed op de hoeveelheid tijd en formatie die een wijksteunpunt per basistaak besteedt. Daarbij zijn ook de beschikbare financiële middelen van invloed. Zowel de centrale stad als elk stadsdeel leveren een bijdrage. Bij de verdeling van de stedelijke middelen over de stadsdelen speelt de grootte van de woningvoorraad, de verhouding sociale huur/particuliere huur en de eigen bijdrage van het stadsdeel een rol.

Bij vrijwel alle wijksteunpunten is dit jaar een begeleidingscommissie actief. In West, Nieuw-West en Centrum is er dit jaar een gestart. In Zuidoost is de commissie nog in voorbereiding. Lokale bewonersorganisaties, ketenpartners en het stadsdeel praten in deze commissies mee over het prestatieaanbod, de uitvoering en signalen uit de praktijk. De begeleidingscommissies dragen bij aan lokale betrokkenheid en doelmatige inzet van personeel en middelen.

Overzicht uitvoerders en personeelsformatie in fte per basistaak per Wijksteunpunt

Peildatum 31 december 2013, 1 fte = 36 uur.

Basistaak		1	2	3	4				
Wijksteunpunt	uitvoerder(s)	individuele hulp	collectief BO	onderst. belangen behartiging	bevorderen participatie	coördinatie/ bedrijfsvoering	subtotaal	extra financiering	totaal
Centrum	Stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum	4,8	2,9	0,2	0,5	1,2	9,6	0,0	9,6
Nieuw-West	ASW en Eigenwijks	4,4	1,2	0,2	0,6	1,6	8,0	0,9	8,9
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum	1,8	0,3	0,2	0,2	0,5	3,0	0,0	3,0
Oost	Dynamo	4,8	0,5	0,3	0,3	1,0	6,9	0,3	7,2
West	ASW	8,0	2,1	0,2	0,5	1,0	11,8	0,0	11,8
Zuid	Wijkcentrum Ceintuur en ASW	5,0	2,0	0,2	0,7	1,2	9,1	2,0	11,1
Zuidoost	ASW	1,6	0,2	0,1	0,2	0,7	2,8	0,0	2,8

Evaluatie Wijksteunpunten Wonen 2009 - 2012

In het stedelijk Convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014 is afgesproken in 2013 een evaluatie uit te voeren voor de periode 2009-2012. Deze evaluatie is in eerste instantie uitgevoerd door de Dienst Wonen Zorg en Samenleven, onder auspiciën van de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen. Deze evaluatie is positief en adviseert het project in haar huidige vorm voort te zetten.

De verantwoordelijk wethouder heeft op verzoek van de gemeenteraad naast deze gemeentelijke evaluatie ook een externe evaluatie gevraagd. Deze is uitgevoerd door onderzoeksbureau RIGO. De doelen bij de oprichting van de wijksteunpunten en de uitgangspunten in het Convenant vormen het evaluatiekader bij dit onderzoek.

Binnen dit evaluatiekader concludeert RIGO in een eerste rapportage dat de wijksteunpunten aan vrijwel alle eisen voldoen. De wijksteunpunten opereren op de vijf genoemde basistaken en de organisatorische eisen uit het Convenant worden nageleefd. Uit de cijfers blijkt dat veel mensen, vooral huurders, de WSWonen weten te vinden en dat de WSWonen ook zelf initiatief nemen om mensen te vinden en te informeren. De informatie uit de contacten wordt benut door signalen te bundelen en door te geven. RIGO merkt daarbij wel op dat de huidige wijze van verantwoorden het niet mogelijk maakt harde uitspraken te doen over effectiviteit en efficiency. Hiervoor is volgens RIGO een kwaliteitsslag in de verantwoording nodig. Als advies geeft RIGO de gemeente mee te komen tot een informatieplan met duidelijker beschrijving van indicatoren, bronnen en wijze van meten van de prestaties.

De eerste rapportage is geheel gebaseerd op beschikbaar schriftelijk ma-

teriaal en de wijksteunpunten zijn daarin niet betrokken of geraadpleegd. Het stuk is gevolgd door een tweede, verdiepend onderzoek, vooral gericht op doelmatigheid. In deze fase zijn de wijksteunpunten en het stedelijk bureau in de gelegenheid gesteld aanvullende informatie te leveren en is er met alle coördinatoren, het stedelijk bureau en een aantal andere betrokken een gesprek gevoerd. In de tweede rapportage, net voor de jaarwisseling 2013/2014 verschenen, worden de conclusies dan ook aangevuld. Een aantal interessante daarvan zijn:

- ▶ De centrale stad is samen met de stadsdelen financier en opdrachtgever van de WSWonen. Stadsdelen sluiten jaarlijks prestatieafspraken af met de WSWonen. Wat opvalt is dat de centrale stad alleen stuurt via het Convenant en onzichtbaar is bij de prestatieafspraken.
- ▶ Afspraken over doelmatige inzet van middelen zijn geen (zichtbaar) standaard onderdeel van de prestatieafspraken.
- ▶ Veel taken van de WSWonen zijn in alle delen van de stad gelijk.
- ▶ De WSWonen zijn goed in staat om succesvolle projecten of werkwijzen (bijvoorbeeld de energiecheck) die ontwikkeld zijn door een specifiek WSWonen uit te rollen over de rest van de stad/WSWonen. Dit komt door de goede onderlinge contacten en samenwerking en door de ondersteuning en stimulans hiervan door het stedelijk bureau.
- ▶ De WSWonen voorkomen procedures: door huurders goed in te lichten over hun rechten en plichten, door bemiddeling tussen huurders en verhuurders en door adequate voorlichting. Hierdoor wordt veel werk uit handen genomen van stadsdelen en van corporaties.
- ▶ Vanwege de grotere personele continuïteit bij de WSWonen beschikken zij over een beter collectief geheugen dan de stadsdelen. Dit heeft invloed op de mate en de kwaliteit van de aansturing door stadsdelen, bijvoorbeeld via de prestatieafspraken.



V.l.n.r.: Vochtmeting. Excursie naar de Koningsvrouwen van Landlust in West. Huurderscongres. Opgeleverde woning in Oost. Opening Buurtenergiewinkel in Zuid

- ▶ Relevante informatie om (beter) over doelmatigheid te kunnen oordelen wordt niet systematisch en uniform bijgehouden. Wat daarbij helpt zijn uniforme SMART-geformuleerde prestatieafspraken.
- ▶ De op papier tamelijk ingewikkelde verhouding tussen stadsdeel, werkgevers en WSWonen (zes verschillende werkgevers; een aantal WSWonen heeft twee werkgevers) lijkt in de praktijk niet tot inefficiëntie te leiden.
- ▶ De contacten tussen de WSWonen en de stadsdelen worden overal als goed beschouwd, door beide partijen. De lijnen zijn kort, makkelijk en efficiënt.
- ▶ De contacten van de WSWonen met de meeste corporaties zijn goed, ook hier zijn de lijnen kort en efficiënt.
- ▶ Er wordt geen overlap ervaren tussen de werkzaamheden van het stedelijk bureau enerzijds en de WSWonen anderzijds, zij worden als complementair aan elkaar ervaren. De samenwerking wordt door alle direct betrokken partijen als prettig en stimulerend ervaren.

Het college van B&W heeft de evaluatie begin 2014 vastgesteld en voorgelegd aan de gemeenteraad. Het geheel zal een belangrijke basis vormen voor overleg over een nieuw Convenant Wijksteunpunten Wonen voor de periode vanaf 2015.

Stedelijk bureau: stedelijk netwerk en ondersteuning lokale wijksteunpunten

Het stedelijk bureau WSWonen bundelt de lokale wijksteunpunten, stemt werkwijzen af, zorgt voor uitwisseling van projecten en regelt gezamenlijke contacten met andere stedelijke organisaties. Dit beperkt de lokale overhead tot het daar noodzakelijke niveau.

Er zijn korte lijnen met Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en de huurderskoepels op lokaal niveau. Eens per half jaar ontvangen zij een rapportage over de contacten van de wijksteunpunten met corporatiehuurders en signalen uit deze contacten. De huurdersorganisaties pakken deze vaak op in hun eigen overleg op bestuurlijk niveau met de gemeente en/of corporaties.

Het stedelijk bureau is dit jaar twee maal te gast in het koepeloverleg van de HA. Ook zijn de afzonderlijke corporatierapportages besproken met Huurdersplatform Palladion, Huurdersvereniging Arcade, HBO Argus, Huurgenoot en SBO. Met de laatste organisatie is een afzonderlijk overleg naar aanleiding van enkele moeizaam lopende renovatieprojecten. Met het nieuwe bestuur van HBO Argus is een bredere uitwisseling van informatie over projecten waar alle wijksteunpunten bij aanwezig zijn. Huurgenoot nodigt het stedelijk bureau uit voor een avond over de aanpak van open verbrandingstoestellen. Aan de aanwezige bewonerscommissies wordt toegelicht wat de wijksteunpunten wonen voor de huurders kunnen betekenen.

Ook met de AFWC zijn er goede contacten. Er is twee maal een gesprek met de Commissie Verhuur & Beheer naar aanleiding van de (half)jaarrapportages. Gedurende het jaar is er meerdere malen contact over de uitwisseling van adresgegevens van nieuwe huurders. Verder zijn de signalen over knelpunten bij Van Groot naar Beter en de Verhuurdersverklaring besproken.

Na de knelpuntenrapportage over de afhandeling van bezwaarschriften

huurverhoging volgt met vrijwel elke corporatie een gesprek. Met Eigen Haard is er daarnaast apart overleg over de uitwisseling van gegevens over de planning van projecten, Kaderafspraken en over de (half)jaarrapportages. Er wordt een gezamenlijke bijeenkomst gepland over de samenwerking bij renovatieprojecten maar deze wordt door Eigen Haard afgeblazen vanwege de benodigde personele inzet. De samenwerking bij projecten is een belangrijk aandachtspunt in de contacten met Ymere. Een aantal projecten van deze corporatie stuit op (soms heftig) verzet van bewoners. Bij de meeste daarvan is het wijksteunpunt als bewonersondersteuner betrokken, reden voor beide organisaties om de lijnen kort te houden. Circa 50 medewerkers van wijksteunpunten en Ymere zijn in het voorjaar aanwezig bij een bijeenkomst waar de financiële kaders en besluitvorming worden toegelicht. In de zomer volgt een aparte bijeenkomst over projecten in het Centrum. In de tweede helft van het jaar start overleg over een pilot voor betere samenwerking bij onderhoudsklachten. Deze pilot moet ertoe leiden dat meer kwesties worden opgelost voordat de zaak bij de Huurcommissie terecht komt. De wijksteunpunten denken hier graag over mee. Vanwege een grote reorganisatie bij Ymere komt het in 2013 niet meer tot uitvoering. Het overleg met de Key gaat vooral over de (half)jaarrapportages en voorgenomen projecten. Daarnaast wordt stilgestaan bij de sluiting van de informatiebalie in het hoofkantoor en de nieuwe opzet van klantcontacten in de wijken. Met Stadgenoot is in het tweede half jaar veel contact in kader van hun aanpak van open verbrandingstoestellen. Daarnaast is er een gesprek over de jaarrapportage.

Samen met de studentenorganisaties ASVA en SRVU werken we aan goede bekendheid van de wijksteunpunten onder studenten. Op verzoek van de ASVA is één van de bewonersondersteuners aanwezig bij een avond over het oprichten van bewonerscommissies in studentencomplexen. De op studenten gerichte folder wordt dit jaar in overleg met de ASVA herzien.

De dienst WZS organiseert in de zomermaanden en de introductieweken de campagne HuurOK, vooral gericht op studenten. De wijksteunpunten en het MOV zijn aanwezig bij het Win een woning-evenement op de Nieuwmarkt dat in het kader van deze campagne plaatsvindt en leveren via de social media-kanalen een bijdrage.

Ook op andere momenten zijn de wijksteunpunten beschikbaar om mee te werken aan het verspreiden van gemeentelijke informatie, zoals tijdens de campagne Stop de Stille Killer over het gevaar van koolmonoxide en bij de brief aan Verenigingen van Eigenaren over het reguleren van vakantieverhuur.

Expats zijn in alle werkgebieden een toenemende klantengroep. Vanuit Wijksteunpunt Wonen Zuid zijn er goede contacten opgebouwd met het Amsterdamse Expaticenter. Deze organisatie voorziet elke nieuwe expat van de Engelstalige informatiefolder "Tenants' Rights". Door deze samenwerking is het ook mogelijk zonder hoge deelnamekosten een stand te hebben tijdens de jaarlijkse Expaticabeurs. Eind 2013 zijn de WSWonen benaderd om deel te gaan nemen aan de gemeentelijke Arrival Events voor Europese nieuwkomers. Op deze uitnodiging gaan de wijksteunpunten graag in.

Er wordt op verschillende manieren samengewerkt met de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Bij elk wijksteunpunt werken een of twee stagiaires

die het derde jaar van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening volgen, meestal aan de HvA. Zij leveren een bijdrage aan het werk, in ruil daarvoor leveren de wijksteunpunten een bijdrage aan het opleiden van jongeren voor het werkveld. Een aantal groepjes vierdejaars SJD studenten van de Minor Wonen voeren een groepsgewijze onderzoeksopdracht uit voor een van de wijksteunpunten. Daarnaast doet een aantal studenten een Externe Opdracht als afstudeeronderzoek. Het stedelijk bureau begeleidt samen met WSWonen Oost een evaluatieonderzoek naar de dienstverlening aan woningzoekenden. Samen met WSWonen Zuid wordt de opdracht gegeven de dienstverlening aan Verenigingen van Eigenaren onder de loep te nemen. Het stedelijk bureau wordt jaarlijks door de HvA uitgenodigd om gastcolleges te verzorgen voor eerstejaars, deeltijd twee-dejaars en vierdejaars Minor Wonen-studenten.

Publiciteit

Met de websites wswonen.nl en huurders.info bieden de wijksteunpunten wonen de nodige informatie aan het publiek. De site wswonen.nl is vooral bedoeld om het aanbod aan huurders, uitgevoerde projecten en actualiteit bekend te maken. Naast een aantal stedelijke pagina's is er een gedeelte voor elk lokaal wijksteunpunt en voor thematische informatie van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, de energieadviseur en het stedelijk bureau. Er is een aantal filmpjes over het werk en er zijn verschillende (voorbeeld)documenten te downloaden. Dit jaar zijn er 271 nieuwe berichten op de website verschenen (+ 35% t.o.v. 2012). Het aantal bezoekers op wswonen.nl groeide t.o.v. van 2012 met 29% naar 93.900 unieke bezoekers.

De website huurders.info van het ASW heeft in 2013 een complete facelift ondergaan. Huurders.info is een online encyclopedie, gericht op een breed huurderspubliek. Met behulp van deze website kunnen huurders op veel van hun vragen zelf een antwoord vinden. De website bevat zowel landelijke als specifiek Amsterdamse informatie. Naast de nieuwe vormgeving is dit jaar de online check op de huurverhoging toegevoegd. Deze is ook direct via www.huurverhoging.nl benaderbaar.

Huurders.info blijft met 272.600 getelde unieke bezoekers een succes. Dit aantal is wel een lichte daling van 2% ten opzichte van 2012. Mogelijk is de daling ook te verklaren vanwege een niet geheel betrouwbare meting na de wisseling van het content management systeem.

De digitale Wijksteunpunt Wonen-nieuwsbrief is in 2013 vier maal verschenen. De nieuwsbrief heeft dit jaar 448 abonnees.

Het stedelijk bureau beheert het Twitteraccount @wswonen, eind 2013 zijn er 527 volgers. Daarnaast zijn er lokale accounts in beheer bij elk wijksteunpunt (@wswonencentrum, @wswonenoost, etc.), en de account @verhuurgedrag van het MOV (bijna 650 volgers). Op Facebook hebben de wijksteunpunten wonen een gezamenlijke pagina, waaraan verschillende medewerkers bijdragen. Eind 2013 werd deze pagina door 258 mensen "geliked" (eind 2012: 112 likes).

Naast alle digitale media blijft de papieren folderlijn populair. Behalve twee algemene folders (Nederlands en Engels) zijn er stedelijke folders over de huurprijs en achterstallig onderhoud, renovatie en splitsing, ongewenst verhuurgedrag en over energiebesparing. Deze laatste is dit jaar

compleet herzien. Voor expats zijn er aanvullend Engelstalige folders over servicekosten en betalen van borg. Samen met de ASVA en de SRVU is weer een nieuwe studentenfolder gemaakt, welke door de introductiecommissies van UvA, VU en HvA onder alle nieuwe studenten wordt verspreid. Nieuw dit jaar is een poster met alle adressen van de wijksteunpunten die op diverse plekken is verspreid.

Registratieprogramma

Alle medewerkers leggen hun contacten met huurders en andere betrokkenen vast in het stedelijk WSWonen registratieprogramma. Hiermee is ook de overdracht van klantcontacten goed geregeld en het maakt het mogelijk diverse statistieken voor de verantwoording van het werk te leveren.

Het stedelijk bureau beheert dit systeem, zorgt voor technische updates, onderhoud en backup. Het systeem wordt op basis van de wensen van gebruikers en actuele ontwikkelingen regelmatig aangepast en uitgebreid. Met de dienst Gemeentebelastingen is dit jaar verder gewerkt aan het soepel uitwisselen van de WOZ-waardes van huurwoningen. Medewerkers kunnen deze nu rechtstreeks uit het eigen registratieprogramma halen. Het formulier voor de energiecheck is uitgebreid met nieuwe mogelijkheden voor vloer- en muurisolatie en aangepast. Er is een nieuwe module ontwikkeld voor het registreren van contacten met Verenigingen van Eigenaren. Er is een uploadmogelijkheid ingebouwd zodat medewerkers bijlagen aan het systeem kunnen toevoegen. Deze functie zit nog in de testfase. Tot slot is het nieuwe online enquêteformulier toegepast tijdens de tevredenheidsmeting onder klanten en een enquête onder medewerkers over de samenwerking tussen de WSWonen en Ymere, zodat de deelnemers deze online kunnen invullen.

Deskundigheidsbevordering medewerkers

In 2013 zijn de volgende trainingen verzorgd:

► Informatiebijeenkomst nieuwe Huisvestingsverordening

1 dagdeel, 50 deelnemers
voor alle medewerkers en vrijwilligers
door: dienst WZS

► Training inkomensafhankelijke huurverhoging

1 dagdeel, 49 deelnemers
voor alle medewerkers en vrijwilligers
door: eigen medewerkers stedelijk bureau (regels huurverhoging) en Sociaal Raadslieden (beoordelen inkomen)

► Verdiepingscursus Huurrecht

2 dagdelen, 28 deelnemers
voor huurteam medewerkers en spreekuurhouders
door Zijlstra Juridisch Advies

► Basistraining nieuwe medewerkers en stagiairs

7 dagdelen, 16 deelnemers
voor alle nieuwe medewerkers en stagiairs
verzorgd door eigen medewerkers stedelijk bureau, lokale wijksteunpunten en MOV

► **Training energiecheck: verbeteren van het bouwkundig en financieel beoordelen van verbetermaatregelen op energetisch vlak**

2 dagdelen, 2 maal georganiseerd, totaal 30 deelnemers voor huurteammedewerkers en bewonersondersteuners verzorgd door eigen medewerkers stedelijk bureau en WSWonen West

► **Training Effectief beïnvloeden**

2 dagdelen, 30 deelnemers terugkomdag voor bewonersondersteuners en participatiemedewerkers (vervolg 2012) nieuwe training voor huurteammedewerkers verzorgd door Margreet Kooistra Coaching en Advies twee maal georganiseerd

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

Een andere manier van deskundigheidsbevordering is de juridische databank waarin belangwekkende uitspraken van gevoerde juridische procedures worden ingevoerd. Deze databank is voor alle medewerkers toegankelijk en doorzoekbaar. Tot slot dragen de werkoverleggen bij aan de deskundigheid van de medewerkers. Bij de meeste overleggen van bewonersondersteuners, participatiemedewerkers, huurteamers en spreekuurhouders en worden één of meerdere projecten diepgaand besproken. Zo leren medewerkers van elkaar.

Klanttevredenheid

De wijksteunpunten meten jaarlijks de tevredenheid van klanten over de dienstverlening. In 2013 zijn steekproeven van 1.200 klanten van een huurteam en 1.200 klanten van een woonsprekkuur voor dit onderzoek benaderd.

De tevredenheid is ook dit jaar hoog. De respondenten beoordelen de dienstverlening van het huurteam gemiddeld met een 8,2, 80% van de respondenten geeft een 8 of hoger. De spreekuren scoren gemiddeld 7,9 en krijgen van 73% van de respondenten een 8 of hoger. 90% van de respondenten geeft aan dat zij, mocht dat nodig zijn, in de toekomst weer een beroep zullen doen op de dienstverlening. Bijna hetzelfde percentage zal het wijksteunpunt aanraden bij anderen.

Aangezien de dienstverlening aan huurders steeds meer geïntegreerd verloopt, gaat de stuurgroep akkoord met het voorstel om vanaf 2014 ook het onderzoek te integreren. Het klanttevredenheidsonderzoek zal dan worden gedaan onder een steekproef van 2.500 klanten.

Rapportage klachten

De wijksteunpunten wonen kennen een stedelijke klachtenregeling. Deze is voor iedereen te vinden op de www.wswonen.nl. Dit jaarverslag rapporteert over alle klachten die het afgelopen jaar zijn ingediend. Wanneer een huurder of andere betrokkene laat weten niet tevreden te zijn over de dienstverlening van een wijksteunpunt, staat het zoeken naar een oplossing voor ons. Overigens is niet altijd duidelijk wanneer een uiting van ontevredenheid gezien moet worden als een formele klacht. De afspraak is

dat de medewerkers en coördinatoren hierbij een lage drempel hanteren.

In 2013 zijn vier klachten ingediend. Dat is een duidelijke afname ten opzichte van 2012, toen er negen klachten zijn behandeld.

1. Een klacht over Wijksteunpunt Wonen Centrum betreft het weinig professionele taalgebruik in een aan de verhuurder gerichte brief. Deze klacht is gegrond verklaard, en de betreffende medewerker is verzocht zakelijker te communiceren.
2. Een huurder klaagt over het optreden van een medewerker van Wijksteunpunt Wonen Noord. Hij heeft het gedrag van de medewerker als ongeïnteresseerd en discriminerend ervaren. In de klacht beschrijft hij de gang van zaken. In het antwoord geeft de leidinggevende aan dat dit gedrag werd veroorzaakt doordat de huurder de medewerker al tijdens het contact van discriminatie beschuldigde toen het wijksteunpunt aangaf juridisch niets meer voor de huurder te kunnen betekenen. Wel wordt de klacht deels gegrond verklaard en zowel de medewerker als de leidinggevende bieden excuses aan.
3. Een verhuurder klaagt over de toonzetting van een brief die zij ontving van Wijksteunpunt Wonen Centrum. De verhuurder heeft deze brief als niet professioneel ervaren en is het niet eens met de inhoud. De coördinator van het wijksteunpunt biedt excuses aan voor de toonzetting, de betreffende medewerker is daar op aangesproken. Voor wat betreft de inhoud van de brief wordt de klacht niet gegrond verklaard. Deze gaat om de vraag of onderhoudsgebreken al dan niet afdoende verholpen zijn om de verlaagde huur terug te brengen naar het oorspronkelijke niveau. De verhuurder vindt van wel, de huurder vindt van niet. Het is dan aan de verhuurder om daarover een uitspraak te vragen aan de Huurcommissie, in een procedure die hiervoor is bedoeld. Bij de behandeling van de zaak door de Huurcommissie ontstaat er een communicatieprobleem tussen de huurder en de medewerkers van het wijksteunpunt. Daardoor is het wijksteunpunt niet goed geïnformeerd tijdens de zitting en geeft daar achterhaalde informatie. De verhuurder dient ook daarover een klacht in. Deze klacht wordt gegrond verklaard, het wijksteunpunt biedt excuses aan.
4. Een verhuurder klaagde over de werkwijze van de medewerker tijdens een kwestie over vermeende onderhuur. Alhoewel ook de kantonrechter de onderhuur niet kan vaststellen, bleek aan het eind van de juridische procedure dat het wijksteunpunt wonen door de cliënt was misleid. De coördinator concludeert bij de behandeling van de klacht dat de medewerker niet op de hoogte was of kon zijn van de feitelijke situatie. De coördinator bedankt de klager voor het indienen van de klacht. Signalen als deze zijn belangrijk voor het werk, en de situatie is dan ook als casus besproken in het werkteam en stedelijk overleg.

SPREEKUUR LOCATIES WIKSTEUNPUNT WONEN

(situatie februari 2014)



WIJKSTEUNPUNTEN WONEN

Centrum	centrum@wswonen.nl	Nieuwe Doelenstraat 55	412 48 68
		Elandsgracht 70	625 85 69
		Kleine Wittenburgerstraat 201	622 76 98
Nieuw-West	nieuwwest@wswonen.nl	Groenpad 4	619 09 74
Noord	noord@wswonen.nl	J. Drijverweg 5	494 04 46
Oost	oost@wswonen.nl	Wijtenbachstraat 36 hs	462 03 30
West	west@wswonen.nl	Eerste Helmersstraat 106d	618 24 44
Zuid	zuid@wswonen.nl	Gerard Doustraat 133	664 53 83
Zuidoost	zuidoost@wswonen.nl	Bijlmerdreef 1289	579 79 20



©2014



Wijksteunpunt Wonen