



2 Inleiding

Het Wijksteunpunt Wonen Zuid (WSWonen) staat bewoners bij met grip krijgen op de eigen woonsituatie. Er wordt professioneel gewerkt vanuit het perspectief van de bewoner. Laagdrempeligheid en aanwezigheid in de wijk zorgt ervoor dat veel huurders baat hebben bij de dienstverlening en ondersteuning om ongewenste zaken aan- of op te pakken. In dit verslag leest u hoe hier op de diverse werkterreinen invulling aan wordt gegeven.

Oscar Vrij, maart 2014
Coördinator Wijksteunpunt Wonen Zuid

3 Individuele ondersteuning huurders (4,75 FTE)

Vraag

Huurders willen graag geïnformeerd worden over de mogelijkheden en onmogelijkheden met hun huurwoning. Zaken over de onderhoudssituatie, contract, ingreep in de woning en wat dies meer zij worden graag en veel voorgelegd aan een onafhankelijke en deskundige partij. Daarbij is men bij het WSWonen aan het juiste adres. Het blijft niet altijd bij informeren, soms moet er geadviseerd worden of correspondentie gevoerd. In extreme gevallen of gevallen die om opheldering vragen, worden er procedures gevoerd. Ondanks de teruggang in verhuizingen, minder renovaties en krimp van de sociale huurwoningvoorraad wordt de

vraag bij het WSWonen Zuid in 2013 niet minder en is de reikwijdte -het aantal huishoudens met vragen aan het WSWonen- weer gestegen. Zelfs het traditionele huurteamwerk -woningopnames en aanzetten tot huurcommissieprocedures- is op of ruim boven de prestatieafspraken gekomen. Een van de specifieke tendensen uit 2013 was de grote toename van het aantal mensen dat onze spreekuren bezocht en iemand in persoon wilde spreken. De grootste toename vond plaats in de periode waarin de nieuwe huurverhogingssysteematiek werd doorgevoerd met het keuzemenu van 0%, 2,5%, 4%, 4,5% en 6,5% huurverhoging, afhankelijk van de betaalde

huur, onderhoudssituatie en inkomen. Opvallend was het aantal bezoekers met recente inkomensdalingen of vooruitzichten daarop die wel een inkomensafhankelijke huurverhoging werd aangezegd. Verbazing was er onder huurders over het feit dat ook verhuurders die geen heffing op sociale huurwoningen hoeven te betalen wel extra huurverhogingen kunnen vragen. Verontwaardiging was er over verhuurders die standaard de hoogste huurverhoging aanzegden.

Niet alleen de vragen over huurverhogingen en huurprijzen in het algemeen namen sterk toe in 2013, er is ook een toename in vragen over onderhouds-

stand, ingrepen in de woning en energiebesparing?. Er was een kleine daling in het aantal vragen op het onderwerp splitsen en woningverdeling. Het beantwoorden van deze vragen dient een doel op zich: goed geïnformeerde huurders die weten waar ze aan toe zijn en hoe te handelen. Dit voorkomt spanningen op onjuiste gronden en zorgt ervoor dat een huurder geen kennis- en informatieachterstand heeft ten opzichte van een professionele verhuurder. Daar waar een procedure opgestart moest worden, werd deze in ongeveer driekwart van de gevallen succesvol afgerond.

Aanbod

Sommige huurders worden actief benaderd door de Wijksteunpunten Wonen. In Zuid gaat het om mensen die een woning zijn gaan huren of projectmatig, als er van een complexmatig probleem sprake kan zijn. Het aantal benaderingen is in 2013 sterk teruggelopen vanwege minder nieuwe verhuringen in de sociale sector. De projectmatige benaderingen zijn achtergebleven. Het responspercentage van benaderde huurders is daarentegen wel verder gestegen. In Zuid zijn op 4 plaatsen spreekuren, om zo een goede spreiding over het stadsdeel te hebben. Ten tijde van de huurverhogingsronde werd er ook op

een 5e plek spreekuur gedraaid, in huize Lydia. Alle spreekuren hadden in 2013 een grote aanloop, er wordt klaarblijkelijk in een behoefte voorzien.

Het aantal verzoeken voor woningopnames is in 2013 licht teruggelopen ten opzichte van voorgaande jaren. Het aantal blijft wel ruim boven de prestatieafspraken die er met het stadsdeel zijn gemaakt. Omdat woningopnames voor energiemaatregelen een nieuwe activiteit zijn die de WSWonen uitvoeren binnen de basistaak, is oud werk voor nieuw ingeruild en zijn de afspraken voor traditionele woningopnames verlaagd. Voor 2013 was deze verlaging niet nodig geweest omdat ook het oude aantal klassieke woningopnames uitgevoerd werd. Het aantal energieopnames, waarmee 'uitgeruild' werd, is precies op het niveau van de afspraak gekomen.

Er is een groeiende tendens onder huurders om zelf het initiatief te nemen om tot woningverbetering op energiegebied te komen. Het WSWonen Zuid stimuleert en ondersteunt dit actief. Elders in dit verslag meer hierover. Soms leidt informatievoorziening, advies en correspondentie niet tot het gewenste resultaat en moet er een procedureel pad ingeslagen worden. Om de hoeveelheid werk inzichtelijk te

Prestatieafspraken en productie						
	2010	2011	2012	2013	prestatieafpraak	afwijking
Vragen		9381	9803	11366		
Contacten	10631	8429	8855	9794		
Contacten min spreekuur	7830	6319	6621	7831	4513	3318
Spreekuurbezoekers	1950	1457	1549	1963	1188	775
Actieve benaderingen	4962	3088	2721	1584	1948	-364
Woningopnames	851	653	685	614	613	1
Gestarte procedures	662	615	469	729	520	209
Unieke adressen	2883	2149	2108	2409		
Energiechecks				60	60	0
Huurteam FTE		6,89	4,75	4,75		0

maken zijn ook op dit vlak prestatieafspraken met het stadsdeel gemaakt. Ook deze prestatieafspraken worden in 2013 sterk overschreden, zelfs als de procedures in een complexmatige zaak

(Hilwis, waarover verderop meer) uit de aantallen gehaald worden.



Geen huurrecht voor expats

Huurder meldt zich bij het WSWonen nadat hij een huurovereenkomst had getekend. In de huurovereenkomst bleek de huur en de servicekosten niet uitgesplitst te zijn en de huur van 900€ ruim boven de maximaal redelijke huur van 357€ te liggen. Het niet uitsplitsen van huur en servicekosten levert onduidelijkheden op voor de huurder wat betreft huurverhogingen die op de kale huur gebaseerd worden en maakt het onmogelijk om goede afrekeningen van de servicekosten te maken. Een dergelijke zaak valt voor te leggen aan de huurcommissie. Als de verhuurder het niet correct wil uitsplitsen hanteert de huurcommissie een standaard-uitsplitsing en brengt de huurprijs weer in relatie met een redelijke huur.

Al eerder had het WSWonen huurders uit hetzelfde pand over de vloer gehad. Zij durfden geen van allen de zaak door te zetten nadat de verhuurder hen hartig had toegesproken. De verhuurder gaf aan alleen aan expats te verhuren. Volgens hem gingen de huurregels niet voor hen op omdat het pand geen woning zou zijn, maar een verhuurinrichting. De laatste huurder die zich meldde zette wel door. De verhuurder heeft daarna een bureau ingeschakeld om de zaak voor hem te voeren en tegelijkertijd alle overige huurders laten weten dat iedereen een nieuw contract zou moeten tekenen 'omdat de wet gewijzigd is'. Alle huurders krijgen een uitgesplitste huurprijs. De huurder die de procedure verder doorzet is bereid deze in te trekken als de verhuurder een redelijke huur en een redelijk voorschot servicekosten in rekening wil brengen.

Collectieve ondersteuning (2 FTE)

Bewonerscommissies bespreken op complexniveau lopende zaken, beleidswijzigingen of ingrepen in het complex of pand met de verhuurder. Een verhuurder kan zo plannen toetsen aan draagvlak, voorstellen uitleggen en inzicht geven in zijn beleid. Op basis van advies en input van de commissie kunnen plannen dusdanig verbeteren zodat er bijvoorbeeld gekomen wordt tot correcte servicekostenafrekeningen en beter beleid en beheer. De bewonerscommissie kan zo ook de rechten van de bewoners bewaken. De overlegwet is het onderliggende document waarin de formele rol van een bewonerscommissie is geregeld. De bewonersondersteuners helpen bewonerscommissies bij een goede toepassing van deze wetgeving. Ze geven ook input op het vlak van huurrecht en kunnen putten uit ervaringen elders, bijvoorbeeld over samenwerking binnen een VvE, renovatieplannen, energieadvies en andere thema's die commissies aangaan. Zo wordt de vrijwillige inzet van commissieleden ondersteund. Goed en gedegen overleg is niet iets dat automatisch tot stand komt. Lang niet alle verhuurders delen bijvoorbeeld het meerjarenonderhoudsplan met hun commissie of laten bewonersinvloed bij renovaties toe. Samenwerking met en binnen VvE's of energiemaatregelen

zijn punten die door diverse commissies opgepakt worden waarbij het WSWonen van toegevoegde waarde kan zijn. Thema en onderwerp is nogal complex-afhankelijk.

Het WSWonen heeft in 2013 30 commissies bijgestaan met informatie, advies en ondersteuning. Afhankelijk van de situatie en de vraag wisselt de intensiteit en frequentie per commissie. Momenteel werken we aan het verbeteren van het cijfermatig inzicht in wat er geleverd is in het contact met de bewonerscommissies en welke resultaten men mede daarmee heeft bereikt. Dit als toevoeging op de zaakbeschrijvingen die het karakter van de problematiek schetsen. Verderop kunt u een aantal voorbeelden vinden van deze karakterisering. Naast de 2 FTE bewonersondersteuning

uit de basissubsidie wordt 0,17 FTE gedekt door omzet bij derden. Bij de individuele ondersteuning leggen we verslag van het aantal bereikte huishoudens. Wat betreft de bewonerscommissies hebben wij bij de meeste (29 van de 30) in kaart hoeveel huishoudens zij vertegenwoordigen. Onderstaande tabel geeft hier meer informatie over. Het indirecte bereik van de bewonersondersteuning is nog groter dan het bereik van de individuele ondersteuning.

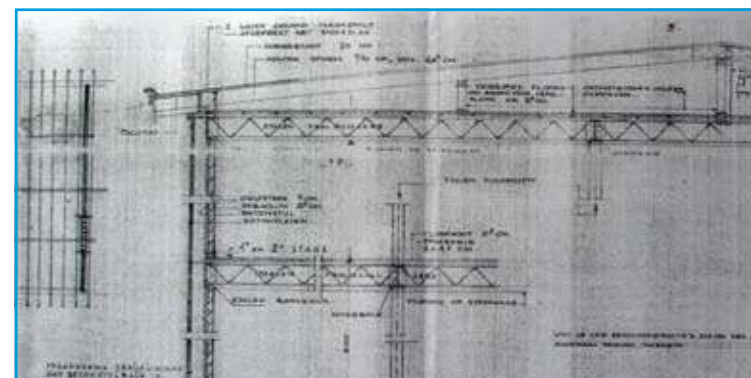
Bewonerscommissie Airey-Amstelhof

President Kennedylaan - Veluwelaan - Stichtstraat

192 woningen

Verhuurder; De Lairesse Bouw

Beheer van het complex, monumentstatus, energiebesparende maatregelen





In 2013 heeft wat de Aireyflats betreft volledig in het teken gestaan van de aanstaande monumentenstatus. In het voorjaar is door de portefeuillehouder aan architectenbureau Hooysschuur de opdracht gegeven een drietal scenario's te onderzoeken, waarin maatregelen worden voorgesteld voor warmte- en geluidisolatie van de woningen. De opmerkelijke uitkomst van het onderzoek was dat het isoleren binnen de gevel ongeveer evenveel zou kosten als het isoleren van de buitenkant van het complex. Het treffen van isolatiemaatregelen zal een monumentenstatus niet in de weg staan. De onderzoeken zijn in goed overleg met alle betrokkenen uitgevoerd, waarbij het Wijksteunpunt de bewonerscommissie ondersteunde en adviseerde.

In november heeft de bewonerscom-

missie het onderzoek aan de bewoners van het complex gepresenteerd. Daarnaast is onder alle bewoners een enquête verspreid, waarin vragen worden gesteld over de ervaring van bewoners met betrekking tot de slechte geluid- en warmte-isolatie. De enquête moet ook inzicht geven over de bereidheid van bewoners om voor extra voorzieningen een huurverhoging te betalen.

Bewonerscommissie A.J. Ernstig!

A. J. Ernststraat 700 en 800 nummers, oneven zijde

Complex van 43 woningen

*Verhuurder: Woningmaatschap Zutphen
Beheer van het complex*

Bewoners van dit complex worden se-

dert 2007 begeleid door het WSWonen, in 2010 werd een bewonerscommissie opgericht, in 2011 werd via een verzoekschrift aan de kantonrechter overleg met de verhuurder afgedwongen. De commissie heeft vanaf de oprichting goed samengewerkt met de 2 VvE's van eigenaar bewoners in het complex. De samenwerking loopt goed en er is periodiek overleg met de verhuurder.

In het najaar van 2013 kwam het echter bijna weer tot een conflict met de verhuurder, die dacht aan zijn overleg- en informatieplicht ten aanzien van een ingreep in de woningen (vervanging standleidingen) te hebben voorzien door op een overleg in het voorjaar te vermelden dat het zou gaan gebeuren en vervolgens een paar weken vooraf de huurders uit te nodigen op een informatie-avond voor de eigenaar bewoners over hoe alles technisch in elkaar zat. Dit terwijl er toch nogal wat van de bewoners verwacht werd naar aanwezigheid tijdens de werkzaamheden toe terwijl ze er ook behoorlijk wat hinder van zouden ondervinden. Via een spoedoverleg werd een voor beide partijen bevredigende oplossing gevonden zonder dat de werkzaamheden daardoor vertraging zouden oplopen. Helaas was de grooteigenaar ook vergeten de VvE's voor de bedrijfsruimtes in te lichten, waardoor de aannemer en zijn team bij aankomst moesten vaststellen dat ze toch niet konden

beginnen. De werkzaamheden werden uitgesteld tot 2014.

Bewonerscommissie AmBer

Amstelkade 33-38/ Berkelstraat 1-9 en 15

Complex van 72 woningen

Verhuurder: De Alliantie

Groot onderhoud

Op vraag van De Alliantie heeft het Wijksteunpunt Wonen Zuid in februari 2011 bewoners geholpen een bewonerscommissie op te richten met als doel de voorgenomen werkzaamheden op complexniveau in goede banen te leiden.

In overleg met de bewonerscommissie werden de plannen verder uitgewerkt en bijgeschaafd, waarna eind 2012 meer dan 70% van de bewoners ermee konden instemmen, een noodzakelijkheid om het plan doorgang te laten vinden. In 2013 werd de bewonerscommissie daarom aangevuld met een bouwcommissie die samen met de architecten het renovatieplan concretiseerde. Daarbij konden ze een beroep doen op ondersteuning door de bouwkundige bewonersondersteuner van het WSWonen. Eind 2013 was het plan, op details na, klaar om uitgevoerd te worden en kan in 2014 een nieuwe fase worden ingegaan. Gedurende de planningsfase werd o.a. gebruik gemaakt van warmtebeelden om huurders inzicht te geven in het nut van isolatie.

Bewonerscommissie Ovast panden

Amstelkade 23-26/Vechtstraat 1-7

32 woningen

Verhuurder Ovast beheer BV

Renovatie – splitsen

Op 7 februari 2008 werd door het WSWonen een info-avond georganiseerd. Aanleiding was de aankondiging van een grootscheepse renovatie waarbij de meeste huurovereenkomsten zouden worden opgezegd, huurders hun zolders zouden kwijtraken en de woningen volledig gestript en heringedeeld zouden worden. De overgrote meerderheid van de huurders was het niet eens met deze plannen en hebben zich georganiseerd in een bewonerscommissie. De commissie is in gesprek gegaan met de verhuurder. In goed overleg met de bewonerscommissie, het WSWonen en het stadsdeel werd op grote lijnen een akkoord bereikt. In februari 2013 heeft de verhuurder de stekker uit het project getrokken.

Door de staat en het uitzicht van de panden heeft het stadsdeel beslist tot het opstarten van een aanschrijvingstraject. In juli zijn alle bewoonde woningen opgenomen. In augustus was er een overleg tussen de verhuurder en de portefeuillehouder en werd beslist het project toch weer op de sporen te zetten. Het stadsdeel zet het aanschrijvingstraject toch door om de druk op de ketel te houden. In oktober



maakte de verhuurder zich boos op het stadsdeel omdat de aanschrijvingen werden doorgezet. Hij sommeerde het wswonen om werkovereenkomsten op te maken terwijl hij zelf niet alle nodige informatie en stukken had aangeleverd die nodig is om dit te kunnen doen. Die noodzakelijke stukken werden in 2013 niet meer aangeleverd. Omdat er verder niets gebeurde zette het stadsdeel ook de aanschrijvingen verder door."

Eind december lijkt er weer enige vooruitgang in het dossier te komen. Verhuurder heeft zich nog steeds niet formeel gecommitteerd aan de afspraken die hij met de bewoners en het stadsdeel heeft gemaakt, maar er ligt wel een werkplan dat dermate redelijk en billijk is dat de bewonerscommissie dit goedkeurde.

Bewonersvereniging Hilwiscomplex

*Churchillaan-Waalstraat-Merwedeplein-
Rooseveltplein
301 woningen
Verhuurder Rappange*

In 2013 begeleidde het Wijksteunpunt Wonen de bewoners van het Hilwiscomplex heel intensief omwille van een aantal gebeurtenissen met grote impact.

In 2012 heeft het WSWonen de huurcommissie gevraagd om de servicekostenzaken die de bewoners over 2006-2010 waren gestart te gaan behandelen. De zaken waren opgeschort omwille van een lopende rechtszaak. In 2013 heeft het WSWonen de bewonersvereniging bijgestaan door mee te gaan naar een voorbereidende vergadering bij de huurcommissie en vervolgens, samen met de advocaat ook de bewoners te vertegenwoordigen op de zitting. De procedures 2007-2010 werden gewonnen door de huurders. De verhuurder ging echter in beroep, 106 dagvaardingen werden uitgebracht voor week 3 van 2014. Het WSWonen heeft de bewoners bijgestaan in het voorbereiden van deze rechtszaken en via het Emil Blaauw proceskostenfonds een advocaat voor hen geregeld.

Sinds 2011 loopt een aanschrijvings-traject. Dat heeft in 2013 geleid tot het uitbrengen van 21 aanschrijvingen. Het

WSWonen zit samen met de bewonersvereniging, de HVZA en BWT in een werkgroep die dit traject opvolgt.

Begin juli ontvingen de bewoners de eerste afrekening servicekosten/stookkosten nadat de afkoppeling van het collectieve systeem door eigenaar-bewoners (en huurders op eigen kosten) mogelijk werd. De in rekening gebrachte bedragen liggen tussen de 4000 en de 7500 euro. Er werd onmiddellijk een info-avond georganiseerd voor de bewoners, daarin werd aangeraden bezwaar te maken en procedures bij de huurcommissie op te starten. Inmiddels zijn de procedures ingediend. Ook heeft het WSWonen de bewonersvereniging geadviseerd met o.a. een perscampagne in verband met deze enorme bedragen.

Bewonerscommissie KiWi

*Kinderdijkstraat-Winterdijkstraat
20 woningen
Verhuurder Eigen haard*

Sedert 2008 wil Eigen haard dit complex hoogwaardig renoveren. Er is echter geen technische noodzaak voor uitplaatsing 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 meegewerkt aan een brandveiligheidsonderzoek en hebben zij Eigen Haard benaderd met een voorstel om individuele oplossingen te

onderzoeken.

Pas ruim een jaar later kreeg de bewonerscommissie antwoord op dat voorstel, waardoor de commissie het noodzakelijk vond om haar achterban weer te raadplegen. Ruim 70% had op de einddatum van de enquête aangegeven geen interesse meer te hebben. Uiteindelijk kwam er 100% respons op de bevraging en bleek 75% geen interesse meer te hebben. De bewonerscommissie heeft vervolgens naar Eigen Haard toe een negatief advies gestuurd en de vraag gesteld wel het achterstallig onderhoud aan te pakken dat sinds 2008 blijft liggen.

Medio december 2013 ontvingen de bewoners een sociaal en technisch plan van Eigen Haard waar ze tegen 15 januari al dan niet mee kunnen instemmen. Eigen Haard wil alsnog grootschalig renoveren. 2 bewonersondersteuners van het WSWonen, waaronder 1 bouwkundige, hebben eind december woningopnames gedaan in 9 van de 20 woningen en de bewoners hebben ondertussen juridische bijstand gekregen via het Emil Blaauw proceskostenfonds.



Bewonerscommissies 01-01-2013 - 01-01-2014				
	BC's waarmee contact	Commissies < 50 woningen	Commissies 50 - 250 woningen	Commissies > 250 woningen
Totaal	29	10	11	8

Contacten Bewonerscommissies				
	Aantal BC's waarmee contact	Aantal contacten deze periode	Waarvan gefinancierd door verhuurder	Aantal commissies in voorbereiding
1e kwart 2013	16	61	2	1
2e kwart 2013	17	62	2	3
3e kwart 2013	14	61	2	0
4e kwart 2013	13	29	2	2
Totaal 2013	30	213	3	5

7 Eigenaar bewoners in een VvE (0,39 FTE)

Via het traditionele Wijksteunpunt Wonen werk komt het WSWonen in aanraking met VvE's. Het beantwoorden van vragen van huurders over de invloed van VvE's binnen gemengde complexen behoort tot de taak van de bewonersondersteuners. In de praktijk blijkt dat ook eigenaar-bewoners vragen hebben over de werking van een VvE. Het kan dan gaan om initiatiefnemers die een -kleine- VvE op de rails willen zetten wat betreft onderhoud en beheer, maar ook om individuen die zich oriënteren op hun rol en de mogelijkheden binnen hun VvE. In 2013 zijn er vanuit de VvE-taak 4 groepsgewijze voorlichtingen georganiseerd voor geïnteresseerde bewoners. Daarnaast zijn er 83 individuele vragen beantwoord via het wekelijkse spreekuur of op afspraak.

Stadsdeel Zuid heeft, buiten de basistaak en basissubsidie om, extra geld beschikbaar gesteld voor de informerende en adviserende rol van het Wijksteunpunt Wonen Zuid voor individuele eigenaar-bewoners. Vragen van VvE's als zodanig komen er nauwelijks binnen, hier zijn VvE-beheerders veel beter toegerust voor een verdere begeleiding. Het WSWonen Zuid heeft als basistaak bewoners bij te staan zodat ze meer

grip krijgen op hun eigen woonsituatie. De vertaalslag naar eigenaar-bewoners is dan niet moeilijk, zeker nu kennis over het appartementsrecht en VvE's in huis is. Wel is het zo dat eigenaar-bewoners in de regel niet uit zichzelf naar het WSWonen kwamen. Actief de voorlichtingen, spreekuur en afspraakmogelijkheid onder de aandacht brengen is noodzakelijk om de vragen die leven te kunnen beantwoorden. Uit eerder onderzoek naar de dienstverlening van het WSWonen Zuid aan eigenaar-bewoners bleek dat men in de regel uiterst tevreden was over de kennis, kunde en informatie die het WSWonen Zuid aandroeg op het gebied van het appartementsrecht en functioneren van VvE's. In 2013 heeft het WSWonen Zuid samen met het stedelijk bureau WSWonen een inventariserend onderzoek begeleid naar de dienstverlening van de WSWonen aan eigenaar-bewoners. Dit onderzoek kan gebruikt worden voor de stedelijke discussie over basistaken van de WSWonen na 2014.



VvE-spreekuur

Bewoner x kwam op het VvE-spreekuur en legde haar zaak voor: Het dak moest aangepakt en er werd door deze VvE nauwelijks geld gereserveerd. De begane grond-eigenaar had ondanks eerdere mondelinge toezeggingen aangegeven niet mee te willen betalen. Een deel van de vragen kan beantwoord worden door het doorspitten van de splitsingsakte. Zo ook deze vraag. Inderdaad vermeldde de splitsingsakte dat de begane grond niet meebetaalt aan dak-onderhoud. Een uiterst onwenselijke situatie, maar in dit geval wel bepalend, ook omdat mondelinge toezeggingen bij de voordeur hier niets aan veranderen. De bewoners van de bovengelegen appartementen zullen zelf de portemonnee moeten trekken. Als je een woning koopt en je hebt geen aankoopmakelaar, dan hoort de verkopend makelaar je te informeren over het functioneren van de VvE. Deze informatie is summier of blijft onvoldoende hangen bij een deel van de kopers. Essentieel is het lezen van de splitsingsakte vóór de koop: je koopt immers geen woning, maar een appartementsrecht. Het is dan verstandig om te weten waar je instapt, welke woningen met welke staat van onderhoud onder de VvE vallen en hoe de kosten verdeeld gaan worden.

8 Bedrijfsruimte (0,11 FTE)



Bedrijfsruimtehuurkwesties vallen niet in het basispakket van een wijksteunpunt wonen. In Zuid zijn hier wel extra middelen voor uitgetrokken door het stadsdeel. Het Wijksteunpunt Wonen heeft een laagdrempelige vraagbaak opgetuigd, houdt de kennis op peil en beantwoordt vragen. Dit zijn er in 2013 ongeveer 40 geweest. De meeste van deze vragen konden met korte toelichting beantwoord worden. In tegenstelling tot voorheen zijn er in 2013 nauwelijks signalen binnengekomen van exorbitant verhoogde huren. Opvallend is dat deze dienstverlening vragen over bedrijfsruimte uit de hele stad aantrekt, mede omdat de huurder in Zuid woont. De vragen die behandeld zijn gaan onder andere over het overne-

men van huurovereenkomsten, zelf aan te brengen voorzieningen, servicekosten en achterstallig onderhoud.



Participatiebevordering (0,69 FTE)

Participatiebevordering op het terrein van huisvesting is een taak die weliswaar specifiek bij een medewerker is ondergebracht maar ook binnen de andere werksoorten van belang is. Dit leidt menigmaal tot een gezamenlijke voorlichting of project. Binnen de participatietaak wordt extra aandacht besteed aan groepen die – nog – niet de wegen kennen bij het verbeteren van de eigen huisvestingssituatie.

In samenwerking met de individuele huurdersondersteuning zijn voorlichtingen georganiseerd voor 'internationals'. Ook is het voorwerk gedaan voor een nieuwe stedelijke informatieflyer over borgkosten in het Engels. Bij vertrek van internationals is terugbetaling van borg een veel aan het WSWonen voorgelegd probleem. Deze flyer is door het WSWonen Zuid geproduceerd en ook voor de andere WSWonen beschikbaar.

Naast het feit dat de huisvestingsproblematiek in de hoek van de internationals groot is, is er ook de wens van het stadsdeel om deze groep extra aandacht te geven. Het is voor het stadsdeel onwenselijk dat deze groep een moeizame toegang tot huisvesting en bijbehorende rechten heeft omdat de positie van internationals hen specifiek aan het hart gaat.

Het WSWonen Zuid overschrijdt desgevraagd de grenzen van het stadsdeel door bijvoorbeeld mee te werken als juridische vraagbaak over huisvesting bij expatica.com. Een medewerker van het WSWonen Zuid onderhoudt contact met het expatcenter. Signalen worden uitgewisseld en opgepakt en het WSWonen Zuid verzorgt informatievoorziening over huren voor de contacten van het expatcenter.

Bij het zoeken van de juiste wegen om internationals te bereiken worden, achteraf gezien, soms ook minder zinvolle wegen verkend: het benade-

ren van werkgevers om medewerkers te informeren bleek minder goed te werken dan het contacten leggen via zelforganisaties en netwerken. Via deze wegen zijn diverse geslaagde voorlichtingen gegeven.

In 2013 heeft het WSWonen twee groepen vrijwilligers inhoudelijk op gang geholpen bij het opzetten van een woningnetsprekkuur. De vrijwilligers helpen woningzoekenden met het juist invullen van hun informatie en met zoeken op woningnet. De vrijwilligers functioneren onder de paraplu van twee andere organisaties (Wijkcentrum Ceintuur en Dynamo). Inhoudelijk werd



er in 2013 ook achtervang geleverd en enkele malen is de participatiemedewerker ingesprongen op een spreekuur. Bij woningcorporaties (primair verantwoordelijk voor het inzichtelijk krijgen van hun aanbod bij de doelgroep) zijn er in Zuid geen mogelijkheden meer om hulp te krijgen bij het zoeken.

De participatiemedewerkster heeft in 2013 het initiatief genomen tot de start van de buurtenergiewinkel. Dit project wordt elders in dit verslag beschreven. Verder heeft zij de opstart van het huurdersnetwerk Zuid begeleid. Dit huurdersnetwerk is een informatieuitwisseling over huurnieuws en -beleid. Er zijn momenteel ruim 300 deelnemers.

In samenwerking met de huurdersverenigingen is er vanuit de participatieteam de stadsdeelversie 'huurders aan

het woord' opgezet. Hierbij deelden huurders ervaringen bij projecten en huurdersinitiatieven met elkaar, zoals de plaatsing van zonnepanelen, het opzetten van een bewonerscommissie en de ervaring met en aanpak van splitsing van het eigen complex. Huurders namen, vanuit hun eigen ervaring en vraag zelf het voortouw in de workshops. Daar waar extra kennisinbreng bruikbaar was, werden de meeste workshops vanuit het WSWonen begeleid. De middag was zeer geslaagd met een tiental goedlopende workshops en een 80-tal bezoekers. Het was hiermee een goede opmaat voor de stedelijke versie van dit congres.

Wij achten de toevoeging van de participatiemedewerker als een aanwinst voor huurders in Zuid en het WSWonen-team. Er worden nieuwe wegen verkend, andere groepen dan

al gangbare cliëntèle bereikt en zowel interne als externe samenwerkingsprojecten opgezet.

Signalen

Signaleren van ontwikkelingen op de woningmarkt en knelpunten is een taak die bij alle medewerkers is ondergebracht. Zij beoordelen of een bepaalde situatie of regeling signalering bij het meldpunt ongewenst verhuurgedrag, de coördinator en/of ter verzameling op stedelijk niveau waardig is. Het stedelijk bureau zorgt voor terugkoppeling van de signalen per corporatie / huurderskoepel en kan overzien of incidentele signaleringen op stadsdeelniveau stedelijk wel een tendens blijken. Het lokale WSWonen gaat uiteraard ook met de signalen aan de slag en koppelt dit terug naar de betrokkenen om dubbel werk te voorkomen.

Het aantal signaleringen aan het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ligt in Zuid structureel hoog wegens de combinatie van een hoge druk op de woningmarkt en het grote aandeel kleinere particuliere verhuurders. Dit beeld is in 2013 ongewijzigd; het aantal meldingen uit Zuid bedraagt een kwart van het totaal van de stad. Het meldpunt kent een eigen jaarverslag. Bij diverse zaken wordt er met hen samengewerkt en soms worden kwesties overgedragen wegens de specifieke kennis en het netwerk waarover het Meldpunt beschikt. Zij zijn hiermee bijvoorbeeld beter in staat om

een overzicht te hebben van (of houden over) de afwijkende praktijken in de woningbemiddeling.

Wat betreft signaleringen waar het WSWonen Zuid in 2013 bij was betrokken geven we hier enkele voorbeelden.



Rooftrack

Rooftrack is een website met woningaanbod in de vrije sector. Wegens de relatief grote transparantie van het systeem in een verder grotendeels troebele markt verwijzen wij hier regelmatig woningzoekenden naartoe en wijzen hen op enkele punten waarop ze kunnen letten bij het huren van een woning.

Naast corporaties bieden institutionele beleggers en andere partijen hier hun woningen aan. Ondertussen krijgen zowel wij als het expatcenter echter klachten van expats over deze site. Zo bleek er een aanbieder te zijn aangesloten bij rooftrack die zowel de verhuurder als de huurder courtage vragen bij hun bemiddeling. Aanleiding voor ons om samen met het expatcenter het gesprek hierover aan te gaan met Rooftrack. Ook Rooftrack ziet liever geen aanbieders waarmee te veel zaken mislopen op hun site.

Splitsing corporatiecomplexen

De gemeente Amsterdam heeft als voorwaarde voor het toestaan van woningsplitsing een aantal kwaliteitseisen bepaald. Dit om het algemene kwaliteitsniveau van de Amsterdamse woningvoorraad op te krikken en er voor te zorgen dat eigenaar-bewoners geen kat in een zak kopen.

Deze voorwaarden gelden even goed voor corporaties als voor particuliere eigenaren. Corporaties hebben hierover in opeenvolgende convenanten afspraken gemaakt met elkaar, de Huurdersvereniging Amsterdam, de gemeente en de stadsdelen. Zo heeft men o.a. afgesproken dat ze er een aantal jaren over mogen doen vooraleer ze het gewenste kwaliteitsniveau moeten behalen en dat ze, indien dat het geval is, kunnen aangeven dat het kwaliteitsniveau afdoende is. In 1998 werd afgesproken dat de stadsdelen steekproefsgewijs zouden controleren. In stadsdeel Zuid werd tot voor kort niet gecontroleerd.

Voor het splitsen van een complex aan de Schipbeekstraat-IJselstraat had de Alliantie aangegeven dat het kwaliteitsniveau afdoende was en op basis daarvan, in vertrouwen, van het stadsdeel toestemming gekregen om te splitsen. De bewonerscommissie, de werkelijke onderhoudstoestand van de woningen indachtig, nam contact op met bouw- en woningtoezicht. Die kwam controleren en stelde vast dat de onderhoudstoestand van het complex slecht is en de vergun-



ning op basis van de kwaliteit niet vergeven had mogen worden. Een filmpje over deze kwestie kunt u vinden op <http://www.wswonen.nl/2013/10/zuid/twijfels-toekenning-splitsingsvergunning/>

Een andere bewonerscommissie, Woonalert, signaleerde met het WSWonen bij Rochdale dat er nog onderhoudsgebreken waren in het complex. De termijn waarbinnen het gewenste kwaliteitsniveau behaald dient te zijn loopt rond deze tijd af.

Ondertussen is de gemeente van zins om structureel 10% van de splitsingsaanvragen bij corporaties te gaan controleren. Het is ons nog niet duidelijk hoe betrokken woningen die nog verhuurd zijn en waarvoor de VvE moet meebetalen aan het onderhoud, gecontroleerd zullen worden.

Woningdelen

Het WSWonen Zuid signaleerde in eerste instantie in de rivierenbuurt en later ook in andere delen van Zuid, het fenomeen woningdelen. De wat grotere woningen leken zich hier goed voor te lenen. Wel schuurt deze bewoningsvorm door een intensief gebruik soms met omwonenden, en de financiële voordelen van het delen van een woning komen in de regel niet bij de bewoners terecht. Dit leidt ook nog eens tot verdringspogingen, omdat in de nieuwe constellatie een verhuurder veel meer per woning kan verdienen dan met een zittende huurder. In veel constructies kunnen

de woningdeel-bewoners zich niet beroepen op enige bescherming op huurprijsvlak. Een andere variant waar we mee in aanraking zijn gekomen is een hoofdhurder die meerdere zelfstandige woningen meehuurt en doorverhuurt tegen prijzen die ruim boven het betamelijke liggen. Zo wordt de hoofdhurder tussen hamer en aambeel gezet als onderhuurders zich op hun recht beroepen. De twist over de zelfstandigheid van de woningen is nu voorgelegd aan de kantonrechter die duidelijkheid moet verschaffen.

Convenantverplichtingen duurzaamheid

De Amsterdamse corporaties hebben in het convenant splitsen en verkoop aangegeven in zake energieprestatieverbeterende maatregelen het voortouw te nemen in de VvE's waar zij bij betrokken zijn. Daarnaast verplichte men zich om kopers tegen kostprijs dergelijke maatregelen aan te bieden. In de praktijk gebeurt geen van beide. Dit is op diverse platforms aangegeven, waaronder het door het stadsdeel Zuid georganiseerde periodieke overleg met corporaties, huurdersverenigingen en het WSWonen. Ons inziens zouden voorstellen door VvE's 'van binnen uit' zeer doeltreffend kunnen zijn om gewenste energieprestatieverbetering te koppelen aan het meerjarenonderhoudsplan.

Ondersteuning belangenbehartiging (0,17 FTE)

De huurdersverenigingen in Zuid en het huurdersnetwerk Zuid kunnen aanspraak maken op 6 uur inzet per week. Er worden aan de verenigingen en het netwerk bijdragen geleverd aan de nieuwsbrieven, er worden thema's aangedragen voor verdere bespreking en regelgeving wordt uitgezocht en bijgehouden. Soms worden potentiële bestuursleden en de verenigingen bij elkaar geïntroduceerd. De huurdersverenigingen doen zelf verslag van hun activiteiten en zijn hier zelf voor verantwoordelijk.

Naast het leveren van ondersteuning wordt er ook samengewerkt. De huurdersverenigingen hebben zitting in de begeleidingscommissie van het WSWonen, zodat zij namens de 'afnemers' een oogje in het zeil houden. Daarnaast wordt er soms ook op projectniveau samengewerkt, bijvoorbeeld bij de kwestie van het hilwiscomplex (stookkosten collectieve verwarming die niet goed functioneert) of de bewonerscommissie aan de Schipbeekstraat (splitsing van corporatiewoningen met achterstallig onderhoud, oorspronkelijk zonder plan van aanpak).

Nieuwsbrief

verschijnt 3 keer per jaar | maart 2014 | info@hvdepjip.nl | www.hvdepjip.nl

HvdP Huurders Vereniging de Pijp

p2 Kom naar kiezersdebat op 17 maart **p2,3** Stem huurdersvriendelijk
p3 Stop afbraak sociale huur **p4** Nieuw bestuurslid: Jacqueline Gerretsen

Wie bepaalt het woonbeleid?



Verkiezingsbord aan het Heinekenplein
Foto: Maarten Wessink



Van de voorzitter

Het is maart 2014 en voor u ligt onze nieuwsbrief. Hierin leest u over de verkiezingen op 19 maart en doen we een oproep om huurdersvriendelijk te stemmen. De positie van de huurder staat niet alleen onder druk door Den Haag, bestuursrechter en corporaties.

Op woensdag 19 maart zijn de gemeenteraadsverkiezingen. In Amsterdam of de norm van 30% sociale huurwoningen bij nieuwbouw wordt losgelaten. Zodat daar mo-



11 Energie (0,58 FTE)

Waar huurlasten door huurders nauwelijks te beïnvloeden zijn en gemiddeld harder stijgen dan de inflatie, zijn stookkosten een post waarop soms nog bezuinigd kan worden. Het Wijksteunpunt Wonen Zuid is zich in de afgelopen jaren meer en meer gaan inzetten voor energieadviezen aan bewoners. Deze inzet heeft onder andere geleid tot de energiecheck, waarbij voor huurders inzichtelijk gemaakt wordt welke energiemaatregelen genomen kunnen worden. Dit middels een investering door de verhuurder in ruil voor een redelijke huurverhoging. Daarnaast is reeds in 2009 in het kader van het project 'inmijnwijk' ook advies gegeven over besparing via maatregelen die de huurder zelf kan nemen, zowel in het kader van zelf aangebrachte voorzieningen als over gebruiksgedrag. In 2013 is deze lijn verder opgepakt en uitgewerkt, wat geleid heeft tot de oprichting van de buurtenergiewinkel zuid, het geven van groepsgewijze voorlichtingen en woningopnames met individueel energieadvies. De FTE voor de energiemedewerker wordt niet uit de basissubsidie gedekt.

Armoede eenmalig

in het kader van de subsidieregeling 'armoede eenmalig' van het stadsdeel Zuid is de groepsgewijze voorlichting

Moederhaard en boiler

Vlak na de winter was mevrouw S. overgestapt naar een andere energieleverancier. Het werd namelijk wel erg gortig, naast de maandelijkse rekeningen van meer dan 120€ werd door hoog winters verbruik ook nog een naheffing van een paar honderd euro over enkele maanden aangerekend! Tijd om het verbruik onder de loupe te nemen. Er bleek bij bestudering van de energierekening dat het hoge verbruik in de electriciteit zat, niet in het gas. Dus werd de apparatuur tegen het licht gehouden: Het aquarium warm houden kostte weliswaar stroom, maar nog niet zo veel als het iin3-pakket van telfort. Hier was S, naast de maandelijkse telfortkosten, ook nog eens het onwaarschijnlijke bedrag van een tientje aan stroom per maand kwijt. Maar dat kon dus ook niet de hoge naheffing verklaren. Bij nadere bespreking meldde S. dat ze een elektrische boiler had. Toen gingen bij ons de alarmbellen rinkelen. Vooral toen ook nog eens bleek dat ze deze gewoonlijk via een tijdsklok alleen 's nachts aanzette en overdag uit, maar in de afgelopen winter vanwege de kou de boel de hele tijd aan had laten staan. De grote boosdoener was gevonden. Ons advies is om met de verhuurder in overleg te gaan om moederhaard en boiler te vervangen door een hr-combiketel. De paar tientjes huurverhoging die dit normaliter kost, zou ze dubbel en dwars terugverdienen door een lagere energierekening. Een verhuurder is juridisch verplicht in te gaan op een redelijk voorstel voor verbetering van de ketel.

Energiebesparing=geldbesparing 6 maal gegeven. Doel hierbij was om juist de groepen die te maken hebben

met armoede een middel in handen te geven om te besparen. Hiervoor is onder andere aansluiting gezocht met



de 'op eigen kracht' trainingen voor cliënten van de voedselbank. Daarnaast is deze voorlichting enkele malen met open inschrijving gegeven in diverse huizen van de wijk.

Bij de voorlichting bleek er ook behoefte te zijn aan individueel advies. Er zijn ruim 30 woningopnames geweest waarbij gebruiksgedrag en zelf aangebrachte voorzieningen aan de orde zijn gesteld. Deze bewoners hebben ook daar waar relevant radiatorfolie aangeboden gekregen. In enkele gevallen is een radiator als voorbeeld voorzien van deze folie en de rest van het materiaal achtergelaten zodat de bewoner zelf de klus kan afronden.

In onze subsidieaanvraag zijn we uitgegaan van het uitdelen van energieboxen aan deelnemers. Omdat een energiebox een relatief duur middel

bleek, terwijl niet al het materiaal op de juiste plek terecht komt, hebben we dit teruggeschroefd tot het aanschaffen van voorbeeldmateriaal dat later bij de buurtenergiewinkel is ondergebracht. Het vrijkomende budget hebben we gebruikt voor de aanschaf van 180 led-lampen die we verspreid hebben via de voedselbank. Hierbij zat een tegoedbon voor radiatorfolie en een uitnodiging om de eigen besparingsmogelijkheden bij de buurtenergiewinkel te bespreken. Hiervan hebben nog eens 5-10 mensen gebruik gemaakt.

Buurtenergiewinkel

De Buurtenergiewinkel richt zich op energiebesparingsadviezen en adviezen over energieopwekking. Het is een laagdrempelige inloophoek en tevens een platform waarbij nieuwe

initiatieven worden ondernomen. Bij de buurtenergiewinkel is een groep vrijwilligers betrokken die getraind zijn door het WSWonen Zuid. 'Wij Krijgen Kippen' heeft na de start een handboek ter beschikking gesteld. Wijkcentrum Ceintuur voorziet in de ruimte -Het Groen Gemaal in het Sarphatipark-. Er is een professionele kracht van het Wijksteunpunt Wonen Zuid betrokken bij de buurtenergiewinkel. Dit blijkt zeer handig, omdat veel van de vragen die mensen stellen een aspect uit het huurrecht met zich meebrengen. Eind 2013 is een folder geproduceerd, die begin 2014 bezorgd zal worden. Ook is een facebookaccount actief gemaakt en zijn er een aantal thema-bijeenkomsten georganiseerd over bijvoorbeeld windenergie en leemisolatie (in samenwerking met Wijkcentrum Ceintuur).



Dubbel glas

In de stadionbuurt waren huurders geïnteresseerd geraakt in energiebesparende maatregelen. We spreken over 2009, het beginjaar van een actieve aanpak en ondersteuning van huurders met isolatiewensen door het WSWonen Oud-Zuid. Om tot een zo goedkoop mogelijke aanpak te komen werd aan de bewoners gevraagd om zich aaneen te sluiten en een gezamenlijk voorstel te doen. Een heel pand aanpakken kost in de regel minder per woning en kan dus ook tot een minder hoge huurverhoging leiden. Enkele medewerkers van de verhuurder, die hier ook woonden, durfden echter het voorstel niet te tekenen. De overige huurders volhardden en dienden het voorstel in. De verhuurder had er wel oren naar, maar de toenmalig eigenaar had geen investeringswens. Na het overlijden van de vorige eigenaar hebben de erfgenamen een nieuwe verhuurder aangesteld, die het gesprek hervatte. Dit resulteerde in een principe-aanbod voor de plaatsing van dubbel glas tegen een huurverhoging. De realisatie zal in het voorjaar van 2014 plaats vinden. Het WSWonen heeft hiervan geleerd dat het gezamenlijk aanpakken interessant is, maar individuele verzoeken hier niet op wil moeten wachten zodat de doorlooptijd korter kan worden. Ook is duidelijk dat de aanhouder wint. Van idee, via overleg en planvorming tot besluit en uitvoering kan meerdere jaren duren en waar nu nog een 'nee' is, kan overmorgen een 'ja' komen. De vinger aan de pols houden en waar mogelijk motiveren en stimuleren helpt om een proces tot een goed einde te brengen.

Energiecheck

De energiecheck is gaan behoren tot de basistaak van de wijksteunpunten wonen. De check houdt in dat de verbeteringsmogelijkheden van de schil van de woning en het verwarmingssysteem in kaart gebracht worden, er berekend wordt welke standaard-investering hier bij hoort en welke standaard-huurverhoging (systematiek huurcommissie) hierbij redelijk is. Dit wordt waar mogelijk tegen standaard-besparingen afgezet, al moeten we daar een flinke slag om de arm houden omdat deze sterk afhankelijk zijn van stookgedrag. Het doel van de check is voorlichten:

het resultaat biedt inzicht in enkele besparingsmogelijkheden en routes om daartoe te komen. Deze vorm van inzicht bieden kan leiden tot bewustwording en daadwerkelijke actie.

Opvolging energiecheck

Ons doel is om de huurder, die tot energetische verbetering van de woning wil komen, waar nodig bij te staan. Een van de routes hiertoe is het gesprek aan gaan met de verhuurder. Dit is een traject dat veel tijd vergt. In de afgelopen jaren zijn 116 individuele trajecten gestart (7:243 BW -redelijk voorstel). Door de lange doorlooptijd zijn hiervan

slechts enkele tientallen afgerond. Bij 75% werd gehele of gedeeltelijke isolatie aan de 'schil' van de woning gerealiseerd of er kwam een verbetering van de verwarmingsinstallatie. Het heeft in diverse kwesties meerdere jaren geduurd voordat huurders -die niet tot overeenstemming kwamen met hun verhuurder- hun zaak goed uitgezocht hadden en volhardden in hun voorstel. Dit resulteert langzamerhand in een aantal zaken waar de rechter gevraagd wordt om een oordeel over de redelijkheid van het door huurder gedane voorstel. Dit is noodzakelijk voor het ontwikkelen van een standaard-

aanpak, die sneller tot resultaat kan leiden en aan geïnteresseerde huurders een beter perspectief kan bieden. Het WSWonen Zuid heeft een gespecialiseerde medewerker in dienst die het team kan bijstaan en zaken kan overnemen. Dit blijkt een grote verbetering ten opzichte van de eerdere route om simpelweg de taak bij iedereen neer te leggen waardoor focus en grip verloren gaan. Tegelijkertijd biedt dergelijke medewerker het team de mogelijkheid om onder de lopende zaken en vragen kansen te -helpen- zien. Mocht blijken dat de rechtzaken teleurstellend verlopen, dan is de vraag wat het wetsartikel 7:243 in het Burgerlijk Wetboek te zoeken heeft.

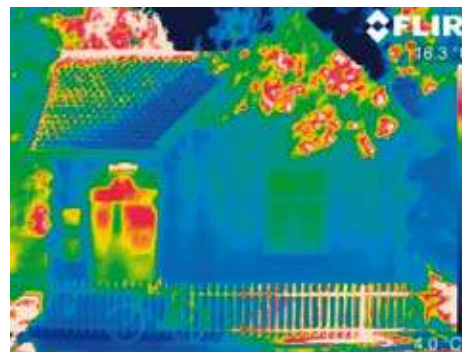
13 De kleur van warmte (0,67 FTE)

In een pilot werden de warmtebeeld-camera en een professionele analyse ingezet om bewonersverbanden (bewonerscommissies, VvE's) bij te staan bij het nemen van beslissingen over isolatiemaatregelen. De pilot was deels geslaagd: de beelden bieden inzicht, zowel voor de professional als voor de leek. De begeleiding van een VvE of bewonerscommissie neemt echter veel tijd in beslag en is een langdurig traject. Enkele opgestarte projecten worden binnen de reguliere bewonersondersteuning voortgezet.

Het is dan ook mooi dat in het vervolgproject, 'de kleur van warmte' wat meer tijd voor de opvolging is. De dekking voor dit project komt niet uit de basissubsidie.

De interesse in het project is groot en enkele vernieuwende werkwijzen zijn ingezet om de bewustwording te

vergroten en te werven. Een voorbeeld hiervan zijn de warmtebeeldwandelingen waarbij bewoners langs hun woningen gaan en van een erkend thermograaf toelichting en uitleg krijgen. Deze initiatieven van binnen uit en onderop -een voortrekker wordt ondersteund- zorgen voor draagvlak. Het compenseert ook enigszins het gebrek aan initiatieven in veel VvE's. Het is jammer dat de corporaties zich niet over de hele linie houden aan hun afspraak in het convenant splitsen en verkoop, om in de VvE's waar zij een rol hebben het voortouw te nemen bij de discussie over energiebesparende maatregelen. Ook zij zouden, van binnenuit, dit punt op de agenda kunnen krijgen in VvE's.



14 Personeel en organisatie

De lokale WSWonen sluiten aan bij de vraag uit de wijk, hebben in het stadsdeel de nodige dwarsverbanden, maar kunnen ook terugvallen op het stedelijke bureau. Zowel wat betreft gedeelde diensten zoals de website, registratiesysteem en inwerken stagiairs, als wat betreft opvolging nieuw landelijk beleid en de vertaalslag naar het werk van de WSWonen. De coördinatoren van de diverse WSWonen waken samen met het stedelijk bureau over een gezamenlijke lijn van de WSWonen, ongeacht bij wie het werkgeverschap in de verschillende stadsdelen is ondergebracht. Daarnaast is er bij het stedelijk bureau een 'vliegende keep' in dienst, die ingezet wordt als er lokaal in het huurteam onverwachte uitval is. Het WSWonen Zuid heeft door een hoog ziekteverzuim hier meerdere keren gebruik van moeten maken.

Er ligt een relatie tussen het ziekteverzuim en de werkdruk als gevolg van de weer toenemende vraag en de door de bezuinigingsslag gekrompen bezetting. Het aantal kantoorlocaties is teruggebracht tot 2. Een verdere teruggang is momenteel niet wenselijk wegens ruimtegebrek en wegens het belang van de kleine locatie in de rivierenbuurt. Juist in dat deel van het stadsdeel verandert er veel in de praktijk voor huurders (woningdelen, splitsen,



sterke toename vrije sector, complex-gewijze problemen op het terrein van energie en energievoorziening). Een sterk lokaal netwerk en korte lijntjes zijn dan ook extra van belang.

Er wordt in de regel plaats geboden aan HBO-SJD-stagiairs wegens een goede aansluiting bij het werk op het terrein van het huurrecht. Door de druk die de begeleiding oplevert en het plaatsgebrek is er 1 stageplaats vervallen. In het kader van arbeidsreintegratie heeft een van de vrijwillige woonsprekuurhouders het aantal uren inzet opgeschroefd. De opstart van de buurtenergiewinkel is mogelijk geworden door het in dienst treden van een huurteammedewerker die zich heeft gespecialiseerd in energiekwesties. Einde 2013 is de participatiemedewerker uit dienst getreden, de vacature is ondertussen weer vervuld.

In opdracht van de gemeente is bekeken of de inzet van de WSWonen strookt met de doelen die in het convenant over de WSWonen zijn gesteld. Na een eerste inventarisatie op basis van papieren verslagen is er uiteindelijk met allerlei belanghebbenden gesproken, waaronder met het WSWonen Zuid. Het eindresultaat is ronduit positief. Tegelijkertijd brengt

het aflopen van de convenantsperiode ook vragen met zich mee over hoe verder te gaan met het takenpakket en hoe hieraan zo doelmatig en efficiënt mogelijk gewerkt kan worden. Deze zoektocht is een continue zoektocht die wij als organisatie verplicht zijn aan de afnemers, bewoners van Amsterdam-Zuid, en de subsidiënten.

