

Jaarverslag 2013



Wijksteunpunt **Wonen**
Noord

Inhoud

Voorwoord — 3

Inleiding — 4

Contacten met individuele bewoners — 5

Het Huurteam — 8

Contacten met bewonersorganisaties en participatie — 10

Netwerken — 11

Trends en signalen — 13

Prestatie-afspraken — 15

Vooruitblik — 18

Voorwoord

Het Wijksteunpunt Wonen Noord in Amsterdam is op 27 september 2007 van start gegaan. We zien ieder jaar, en dus ook in 2013, dat meer inwoners van het stadsdeel Noord ons weten te vinden voor vragen op het gebied van huren en wonen. We bieden ondersteuning door het verstrekken van informatie over wet- en regelgeving, we verwijzen door naar instanties die bewoners kunnen helpen bij het oplossen van problemen en soms bemiddelen wij actief. De mate van zelfredzaamheid is daarbij het uitgangspunt en we streven ernaar die te vergroten als mensen bij ons aankloppen.

Van de Centrale Stad en van het stadsdeel Noord ontvangen wij een subsidie. In dit jaarverslag leggen wij graag verantwoording af over onze activiteiten, want wij vinden het belangrijk dat subsidies goed en doelmatig besteed worden.

De meeste klantencontacten in 2013 hadden betrekking op het zoeken naar woonruimte. Het afgelopen jaar zijn de wachttijden voor een sociale huurwoning ook in Noord verder gestegen. Veel woningzoekenden willen weten of ze alle middelen om aan andere woonruimte te komen wel benut hebben.

Het jaar 2013 was vooral bijzonder door de inkomensafhankelijke huurverhoging die voor de huurders van de corporatiewoningen voor het eerst werd doorgevoerd. Voor veel huurders was de materie te complex om te overzien en men klopte massaal aan bij het Wijksteunpunt

met de vraag of de aangekondigde huurverhoging wel correct was.

Bij het oplossen van problemen is ons uitgangspunt dat mensen zelf de regie houden en dat we de aandacht richten op het verbeteren van de zelfredzaamheid. Het grootste deel van de huurders dat het Wijksteunpunt Wonen bezoekt weet zich uitstekend te redden met een “recept” voor het oplossen van hun vraag. Een klein deel van de klanten heeft ondersteuning nodig, bijvoorbeeld bij het schrijven van brieven of bij actief bemiddelen.

Wijksteunpunt Wonen Noord
Piet Priems, Simone Zeefuik en
Cherryl-Ann Gangadin

Inleiding

Het Wijksteunpunt Wonen Noord is er voor de bewoners van Amsterdam-Noord. Daarvoor voeren wij de volgende vijf basistaken uit die stedelijk zijn vastgesteld:

- 1. Voorlichting en hulpverlening
- 2. Bewonersondersteuning
- 3. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau
- 4. Ondersteuning participatie
- 5. Signalering

De basistaken 1 en 2 worden toegelicht in het gedeelte over “contacten met individuele bewoners”. De basistaken 3 en 4 komen aan de orde bij in het hoofdstuk “contacten met bewonersorganisaties en participatie”. Voor basistaak 5 verwijzen we naar het hoofdstuk “signaleringen”.

Het Woonbond Kennis en Adviescentrum (WKA) voert deze opdracht in Amsterdam-Noord uit. Het Wijksteunpunt ondersteunt en adviseert bewoners en bewonersgroepen vanuit een onafhankelijke positie ten opzichte van de overheid en verhuurders.

Het Wijksteunpunt wordt gefinancierd door het Stadsdeel Noord en de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven van de gemeente Amsterdam.

Alle wijksteunpunten wonen in Amsterdam werken onder verantwoordelijkheid van een stedelijke stuurgroep. Daarin zijn vertegenwoordigd het Amsterdams Steunpunt Wonen, Huurdersvereniging Amsterdam, de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC), Ma-

kelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang en de stadsdelen. De stedelijke stuurgroep ziet erop toe dat de richtlijnen die stadsbreed zijn vastgesteld, worden uitgevoerd en brengt een stedelijk jaarverslag uit.

Het kantoor van het Wijksteunpunt Wonen Noord bevindt zich op de J. Drijverweg 5. De formatie bestaat uit een coördinator/bewonersondersteuner (8, resp. 22 uur p/w), een participatiemedewerker (32 uur p/w) en een administratief medewerker (24 uur p/w). Van januari tot juni 2013 liep een student van de HvA (Juridische dienstverlening) stage bij het Wijksteunpunt Wonen Noord. Vanaf september is een andere student begonnen aan haar stage.

In financieel opzicht is over 2013 het volgende resultaat behaald.

Inkomsten			
Subsidie Stadsdeel Noord	€	92.141	
Subsidie Centrale Stad	€	165.359	
Totaal inkomsten	€	257.500	
Uitgaven			
Personeelslasten	€	232.294	
Opleidingskosten	€	496	
Organisatiekosten	€	13.828	
Activiteitenkosten*	€	22.533	
Totaal uitgaven	€	232.294	
Resultaat	€	25.206	

* de activiteitenkosten bestaan uit kantoorkosten, reis- en verblijfskosten, kosten telefoon en computers, kosten promoactiviteiten en promomateriaal WSW.

Een belangrijke oorzaak dat de kosten lager waren dan de ontvangen subsidie komt door de huisvestingskosten. Het huurcontract voor de J. Drijverweg met het IBAN liep af op 31 december 2013. Het nieuwe huurcontract met de Stichting Beheer Welzijnsaccommodaties is ingegaan op 1 juli 2013. Ook de opleidingskosten waren lager dan begroot. Het subsidiebedrag van 2013 dat niet besteed is, zal in overleg met het Stadsdeel Noord aangewend worden.

Contact met individuele bewoners

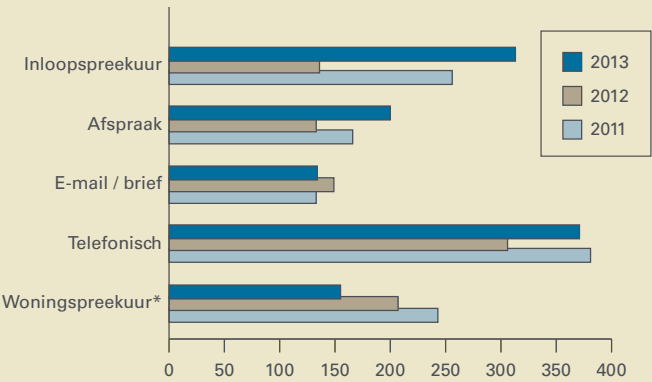
Het WijksteunpuntWonen Noord is gevestigd aan de J. Drijverweg 5. Naast een open inloopspreekuur op de donderdagavond en de woensdagmiddag is er ook wekelijks een woningnetspreekuur in de bibliotheken in Molenwijk en de Banne. Begin 2013 zijn wij binnen het gebouw verhuisd naar de straatzijde. Tevens hebben wij nu de beschikking over een aparte spreekkamer waar wij klanten kunnen ontvangen. Telefonisch zijn we bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 10.00 uur tot 17.00 uur.

Het jaar 2013 heeft een piek opgeleverd in het aantal klanten contacten. Dat kwam door de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging bij huurders van corporatiewoningen. In de periode mei-juni waren er ruim 200 contacten meer dan normaal en die hadden allemaal betrekking op de huurprijs en bijkomende kosten.

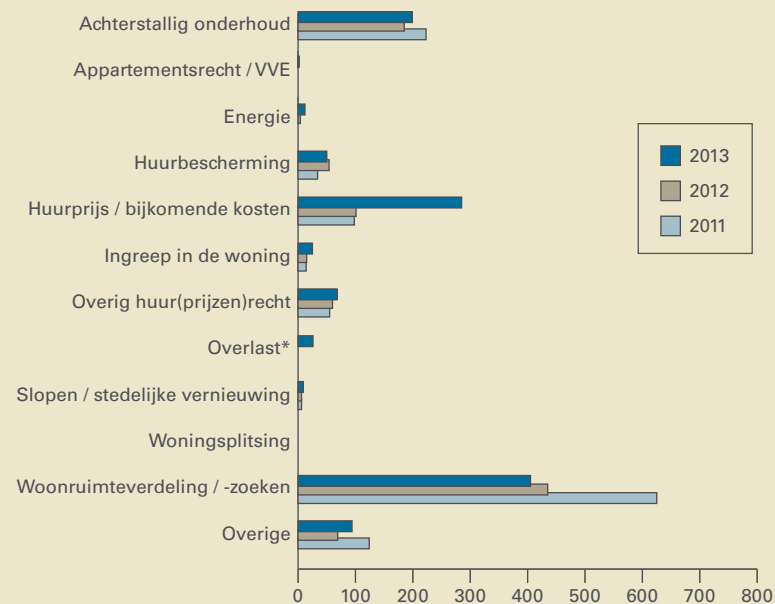
In de onderstaande tabel is het aantal klantencontacten over de afgelopen jaren in beeld

gebracht. Ook in 2011 was er een piek te zien in het aantal klantencontacten. Die kwam door het afschaffen van de Woningnetkrant.

Het totaal aantal klantencontacten van 1173 in 2013 heeft betrekking op 531 unieke adressen. Dat is een sterke stijging ten opzichte van voorgaande jaren (398 in 2012 en 365 in 2011). Deze stijging kan vooral worden toegeschreven aan de klanten die het Wijksteunpunt bezocht hebben met de vraag of de jaarlijkse huurverhoging correct was berekend. Overigens blijkt dat veel huurders ons in 2013 een eenmalig bezocht hebben: 46%. En 19% van de huurders bezocht ons tweemaal. In de categorie huurders die ons vaker per jaar bezocht hebben, zitten veel klanten die de naar de woningnetsprekuren kwamen.



Figuur 1: Overzicht klantencontacten
* in 2011 als apart project gestart



Figuur 2: overzicht bewonersvragen

* Overlast in 2011 en 2012 is geregistreerd onder Overige

De stijging van het aantal spreekuurklanten kan bijna volledig worden toegeschreven aan de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging. In mei en juni zaten de spreekkamer op de J. Drijverweg vol met klanten. We hebben in die periode ook veel afspraken gemaakt buiten het spreekuur om en dat verklaart voor een deel de sterke stijging van het aantal afspraken. We zien in het algemeen dat mensen er steeds meer de voorkeur aan geven om op afspraak langs te komen.

Voor het derde jaar op rij daalt het aantal klanten dat de Woningnetspreekuren bezoekt. Het valt ons op dat er vooral minder ouderen ko-

men. Veel ouderen die vanaf de overgang naar de digitale versie “vaste klant” waren, hebben inmiddels een woning toegewezen gekregen. De teruglopende bezoekersaantallen waren met name merkbaar in de bibliotheek in Nieuwendam en aan het Hagedoornplein. Begin 2013 is daarom besloten om te stoppen met de spreekuren in deze bibliotheken. Tegelijk hebben we de Woningnetspreekuren op ons kantoor uitgebreid. Voor de woningnetspreekuren in Molenwijk en de Banne is wel voldoende belangstelling. In de onderstaande tabel zijn deze bevindingen in de cijfers terug te vinden.

Voor het geven van informatie en het beantwoorden van vragen beschikt het Wijksteunpunt Wonen over het folders, brochures en publicaties. Dit betreft de eigen folderlijn, maar ook die van de Woonbond en het WKA. Ook van veel andere organisaties hebben wij voorlichtingsmateriaal beschikbaar. Een tendens is dat we de laatste jaren steeds minder foldermateriaal omzetten: bezoekers willen weten waar zij deze informatie op internet kunnen vinden. Ook onze internetsite en de eigen Facebookpagina worden benut voor het verstrekken van informatie.

De meeste vragen gaan over het zoeken naar woonruimte. Er is echter sprake van een dalende tendens, die ook tot uitdrukking kwam in het bezoek van de woningnetspreekuren.

Zoals gezegd leverde de aangezegde huurverhoging per 1 juli 2013 ons veel klanten op. Vooral bij huishoudens die met gewijzigde inkomenssituaties waren er veel vragen. Ook de regels over de huurverhoging voor huishou-

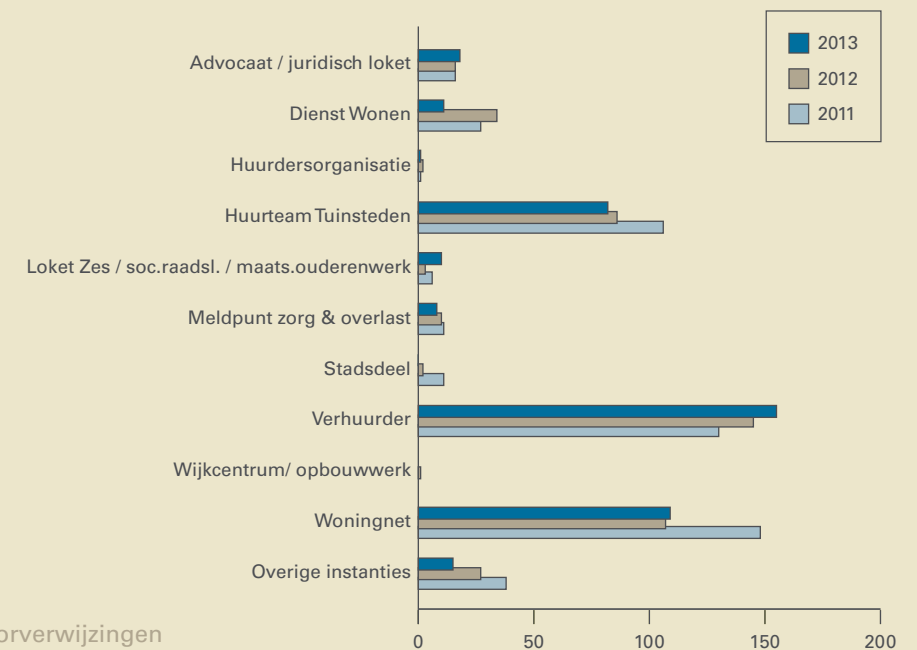
dens met chronisch zieken en gehandicapten waren bij huurders onvoldoende bekend. Dat kwam doordat definitieve regels voor deze categorie huurders door de Rijksoverheid in een zeer laat stadium vastgesteld zijn. Vooral bij huurders met een huur boven de liberaliseringsgrens was er veel onbegrip als een huurverhoging van 6% aangezegd was. Dit betreft vaak contracten die voor 1994 zijn afgesloten en op grond daarvan niet-geliberaliseerd zijn. Deze huurders hebben destijds een vrije-sectorwoning gehuurd en zijn in de veronderstelling dat de inkomensafhankelijke huurverhoging op hun situatie niet van toepassing is.

Op de derde plaats staat het aantal vragen over achterstallig onderhoud. In absolute zin schommelt het aantal vragen de afgelopen jaren rond de 200 per jaar.

In het overzicht zien we dat het aantal vragen over energie relatief sterk gestegen is. Door de strenge winter begin 2013 hebben veel huurders een hoge energierekening gekregen en willen dan graag weten hoe dat te voorkomen is. Daarnaast kregen we ook vragen over het energielabel en welke relatie dit heeft met de stookkosten.

De stijging in het aantal vragen over een ingreep in de woning is vooral toe te schrijven aan projecten in het kader van asbestsanering en door een incident met koolmonoxidevergiftiging.

Verreweg de meeste van onze klanten zijn huurders van een woningcorporatie.



Figuur 3: Overzicht doorverwijzingen

De stijging in het aantal klantencontacten ten opzichte van 2012 is in zijn geheel toe te schrijven aan huurders van woningbouwcorporaties.

Het aantal huurders van particuliere verhuurders dat ons bezoekt, is in de afgelopen tijd redelijk stabiel (ca 45). De vragen van deze huurders zijn vaak ingewikkelder van aard.

De stijging in de categorie medebewoner / inwoner heeft zich in 2013 wederom doorgezet (van 53 naar 56). Dit betreft zowel mensen die niet over zelfstandige woonruimte beschikken, als mensen die een kamer huren bij een hospita. Daarnaast hebben wij in 2012 ook 43 woningzoekers geregistreerd. Dat zijn voornamelijk mensen om die informatie vragen en hun adres niet willen noemen, bijvoorbeeld omdat men ergens een kamer huurt en niet op dat adres ingeschreven staat, of dakloos is.

Niet alle vragen of problemen waarmee bewoners het Wijksteunpunt Wonen benaderen, worden door ons opgelost. In veel gevallen zullen wij mensen doorverwijzen. Het meest verwijzen wij door naar de verhuurder. Dit jaar hebben wij vaker doorverwezen in verband met het bezwaar maken tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging (sociaal raadslieden en verhuurder).

Het Huurteam

In 2013 hebben wij 82 huurders doorverwezen naar het Huurteam en dat is iets minder ten opzichte van het jaar daarvoor. Dit betreft zaken die voorgelegd kunnen worden aan de

Huurcommissie. Dit is het geval bij achterstallig onderhoud, bezwaren tegen de hoogte van de huur of de huurverhoging, de afrekening van servicekosten. Het Huurteam gaat meestal op huisbezoek om de situatie te beoordelen. Bij achterstallig onderhoud moet de verhuurder eerst in gebreke gesteld worden en de gelegenheid geboden worden om de klacht te verhelpen. Is dat niet binnen zes weken gebeurd, dan kan de huurder de klacht voorleggen aan de Huurcommissie.

In 2013 heeft het Huurteam 99 huisbezoeken/opnames verricht en dat is een lichte stijging ten opzichte van 2012.

In 2013 zijn 44 procedures afgerond. Omdat een procedure bij de Huurcommissie lang duurt, worden niet alle gestarte procedures in hetzelfde jaar afgerond. Daardoor komt het aantal gestarte en afgeronde zaken niet met elkaar overeen.

Voor elf zaken geldt dat zij niet ontvankelijk zijn verklaard. Dat is het geval als de huurder de leges niet of niet op tijd heeft betaald. Dat is een hoog percentage. Om dit te voorkomen, zullen in 2014 de leges zo nodig door het Wijksteunpunt Wonen voorgeschoten worden.

Van de 44 procedures zijn er 36 met winst afgerond. Winst bij een art. 257 procedure betekent dat de gebreken zijn verholpen en/of dat er sprake was van huurverlaging. Zonder de 11 niet-ontvankelijke procedures resteren 33 procedures met een winstpercentage van 100%. Bij drie procedures zijn de klachten toch door verhuurder hersteld. Van de 33 afgeronde procedures betreft het vijf zaken van particuliere verhuurders.



Procedures

	gestart	afgerond
249 toetsing aanvangshuur	2	1
249 toetsing (+gebrek)	1	3
253 bezwaar huurverhoging	3	
257 gebreken	46	26
258 all-in	1	2
260 servicekosten	4	1
Diversen (restitutie, etc.)	4	0
Niet ontvankelijk		11
	—	—
	61	44

Het totale bedrag aan huurprijs- of servicekostenverlaging bedraagt € 3373 per maand, (gemiddeld € 102 per procedure), op jaarbasis ruim € 40.000.

Contacten met bewonersorganisaties en participatie

Het HpN (Huurdersplatform Noord) en het IBW-N (Initiatief Betaalbaar Wonen Noord) vertegenwoordigen huurders op stadsdeelniveau. De achterban van het HpN zijn de bewonerscommissies in Noord. Het IBW-N bestaat uit vrijwilligers die zich met name richten op het betaalbaar houden van de woonlasten

De afgelopen jaren was er geen structureel overleg met alle bewonerscommissies op stadsdeelniveau. In 2012 is door het HpN en het UBW-N een succesvolle handtekeningenactie op touw gezet: maar liefst 8000 huurders ondertekenden de petitie. De leden van bewo-

nerscommissies en actieve bewoners in Noord hebben daar een belangrijke bijdrage aan geleverd. Bij het organiseren van deze actie bleek er bij deze bewoners behoefte te bestaan aan periodiek overleg. Met als doel geïnformeerd te worden over actuele ontwikkelen en mee te denken en op te kunnen komen voor de belangen van huurders in Amsterdam-Noord. In 2013 is er drie keer een dergelijk overleg geweest. Gesproken is onder andere over teruggave van waterschapslasten, het woonakkoord, de inkomensafhankelijke huurverhoging, de aanbiedingsafspraken, zelfbeheer en bewonersgestuurde wijkontwikkeling. Vaak wordt een extern iemand benaderd om het onderwerp in te leiden. Een vast agendapunt is om elkaar te informeren over ontwikkelingen in de buurten. Een andere rode draad in 2013 was het vervolg van de handtekeningenactie in 2012. Dit heeft o.a. geleid tot de oproep “Stop de huurexplosie”, die ook landelijk de aandacht trok. En begin 2014 zal er in Noord een bewonersconferentie gehouden worden.

Bij het voorbereiden van de vergaderingen van HpN heeft het Wijksteunpunt Wonen een belangrijke ondersteunende taak, zoals het initiatief om (voorbereidende) vergaderingen uit te schrijven en een actieve rol in het voorbereiding en uitvoeren van diverse acties. Met een belangrijk aandeel in de regie zonder het roer over te nemen schept het Wijksteunpunt Wonen Noord de voorwaarden voor continuïteit in de activiteiten van de lokale huurdersvereniging en de contacten met de achterban. Voor de vergaderingen is het belangrijk dat er veel aandacht besteed wordt aan welke onderwerpen er leven en dat er vooral ruimte is voor

meningsvorming. In Noord is de lokale huurdersvereniging een platform en geen vereniging waar de commissies lid van zijn. Betrokkenheid is daarom de basis waarop gebouwd moet worden.

In Noord hebben de bewonerscommissies van Ymere wel een periodiek overleg met de verhuurder. Dit voorziet qua schaalniveau duidelijk in een behoefte. Het overleg wordt door Ymere benut om beleid en beleidswijzigingen toe te lichten. De bewonerscommissies kunnen ook onderwerpen agenderen voor dit overleg. De Bewonersraad Noord wordt ondersteund door het ASW. Op commissieniveau biedt het Wijksteunpunt Wonen Noord ondersteuning. Andere corporaties in Noord hebben geen overleg met bewonerscommissies op stadsdeelniveau.

Eind 2012 heeft het Wijksteunpunt Wonen Noord een bewonersdebat georganiseerd over gemengde complexen. Daarbij kwam naar voren dat er behoefte was aan basiscursus een volkshuisvesting gericht op leden van bewonerscommissies. Hierop is ingehaakt en deze cursus is in april 2013 gegeven door de afdeling scholing van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum. De cursus bestond uit vier avonden. De deelnemers waren zeer enthousiast over wat zij hebben geleerd en zijn er mee aan de slag gegaan in hun eigen complex.

In 2013 is onderzocht in hoeverre het Wijksteunpunt Wonen iets kan betekenen voor bewonerscommissies in gemengde complexen. We hebben dat bij twee corporaties geïnventariseerd en daarbij bleek dat er in verreweg de meeste complexen geen actieve

bewonerscommissies bestaan. Het peilen of daarvoor bij bewoners belangstelling bestaat, heeft weinig tot niets opgeleverd. De conclusie is dat het gesprek over het “samenwonen” van huurders en eigenaar-bewoners op gang komt op het moment dat er iets vervelends aan de orde is. Een goede timing (bijvoorbeeld als een complex gesplitst wordt) is daarbij van belang. Belangstelling kan gewekt worden door een intensieve benadering (bijvoorbeeld door portiekgesprekken). Dit zullen we in 2014 in de praktijk brengen.

Netwerken

Voor onze werkzaamheden is het belangrijk om goede contacten te hebben met ambtenaren, wethouders en raadsleden van het stadsdeel. Omdat 85% van de klantencontacten huurders van woningbouwcorporaties zijn, is er met corporaties veelvuldig contact. Huismeesters, medewerkers sociaal beheer of gebiedsbeheer zijn sleutelfiguren waar wij veel contacten mee hebben om nadere informatie in te winnen of om bewoners hiernaar door te verwijzen. Een trend is wel dat bewoners steeds minder direct contact op kunnen nemen met deze medewerkers. Huurders dienen hun vragen en klachten in eerste instantie centraal te melden en worden daarna pas doorverwezen. Ook met organisaties in Noord die raakvlakken hebben met onze werkzaamheden, zijn er contacten, onder andere door de professionals-overleggen in de aandachtsgebieden de Banne en Nieuwendam, waaraan wij deelnemen.



Veel huurders worden door andere organisaties naar ons verwezen, met name door het Juridisch Loket en door Doras. Vanwege de inkomensafhankelijke huurverhoging zijn er in 2013 over en weer veel doorverwijzingen geweest tussen Doras en het Wijksteunpunt Wonen Noord.

Het WSWN heeft een begeleidingscommissie, waarmee wij twee keer per jaar overleg voeren. Deze bestaat uit professionals die met ons samenwerken. Tijdens de bijeenkomsten worden trends en signalen, lopende zaken en de begroting en de planning voor de komende periode besproken. De bijeenkomsten zijn ook een goede gelegenheid om ideeën over en feedback op elkaars werk uit te wisselen.

De begeleidingscommissie bestaat uit:

1. Mieke Schulte (WKA)
2. Piet Priems & Simone Zeefuik (WSW Noord)
3. Leon Kokhuis (Stadsdeel Noord)
4. Frank Witzen (HpN)
5. Dirk Visser (Combiwel)
6. Malika Elyoussof (bewoner uit Noord)
7. John van Opijnen (Ymere)
8. Suzanne Roling (Rochdale)
9. Ingrid Houtepen (Stedelijk bureau WSW)

Trends en signalen

Storingen Woningnet

De website van Woningnet bleef begin 2013 voor veel problemen zorgen. Storingen tegen de sluitingstermijn betekenden voor veel woningzoekenden dat zij die week niet op woningen konden reageren. Hiervoor was bij woningzoekenden weinig begrip. Heltzelfde gold voor woningzoekenden die naar onze Woningnetspreekuren kwamen en onverrichter zake naar huis gingen. Voor deze bezoekers is het spreekuur meestal de enige mogelijkheid om op een woning te reageren. Nog steeds verloopt het inloggen op Woningnet nog niet vlekkeloos.

Onderhuur / Verkamering

In de praktijk zien we vele varianten waarbij meerdere huurders een kamer huren in een woning. Inmiddels zijn er nieuwe regels voor deze woningdelers. In 2013 kwamen we een enkele keer een situatie tegen waar een (vrije sector) woning verhuurd werd aan een student iemand, die vervolgens weer kamers onderverhuurde aan medestudenten. In deze constructie loopt deze hoofdhuurder grote risico's, bijvoorbeeld als het gaat om het innen van de huur, etc. Beter is het om te kiezen voor een model van een woongroep die een zelfstandige woning huurt of voor onzelfstandige kamerverhuur. Het voordeel van een woongroep kan coöptatie zijn: het recht van de huurder om te bepalen wie de nieuwe medehuurder wordt. Een woongroep moet zich melden bij de gemeente en bij onzelfstandige kamerverhuur is een woningonttrekkingsvergunning vereist.

De inkomensafhankelijke huurverhoging

De huurverhoging riep in 2013 veel vragen op, met name bij gewijzigde inkomenssituaties en huishoudensgrootte. Het resultaat was een record aantal spreekuurcontacten in de maanden mei en juni.

Voor veel mensen waren de algemene regels van de verhoging niet (geheel) duidelijk. Daarbij komt nog dat de uitzonderingsregels, bijvoorbeeld met betrekking tot aangepaste woningen voor chronisch zieken en gehandicapten, voor veel verwarring zorgden. De definitieve regels voor deze categorie huurders is door de Rijksoverheid in een zeer laat stadium vastgesteld en waren bij de meeste huurders niet bekend.

Naar onze indruk is er een toename van de armoedeproblemen. Bij deze huurders is er weinig begrip voor de huurverhoging van 4%, hetgeen nog altijd 1,5% meer is dan de inflatie. Ook bij gezinnen waar de kinderen nog thuis wonen vanwege de lange wachttijden is veel onbegrip voor de inkomensafhankelijke huurverhoging. Men is vaak bevreesd om in financiële problemen te komen als de kinderen het huis verlaten.

Ook bij huurders met een huur (ver) boven de liberaliseringsgrens is vaak veel onbegrip als zij een inkomensafhankelijke huurverhoging van 6% moeten betalen. Dit betreft vaak contracten die voor 1994 zijn afgesloten en daarom niet-geliberaliseerd zijn.

Spreekuur anderstaligen

Onze spreekuren worden regelmatig bezocht door huurders die zich moeilijk kunnen uitdrukken in het Nederlands. Daarom zijn we in 2013 gestart met de pilot “Spreekuur anderstaligen”

met medewerkers die het Engels, Turks en Arabisch goed beheersen. De behoefte hieraan blijkt in de praktijk tegen te vallen: bewoners kiezen er toch voor om met iemand die kan tolken de gewone spreekuren te bezoeken.

Tenaamstelling huurovereenkomst

Het is onze indruk dat corporaties meer en meer kritisch worden als oudere inwonende kinderen de corporatie verzoeken om op het huurcontract bijgeschreven te mogen worden. Dat geldt met name bij het aantoonbaar maken dat er een gemeenschappelijke huishouding gevoerd is.

Oplopende wachttijden

In Noord lopen de wachttijden voor woningzoekenden sneller op dan in de rest van Amsterdam. Woningzoekenden zijn ten onrechte echter vaak in de veronderstelling dat de wachttijden in Noord juist korter zijn dan in de rest van de stad.

In Amsterdam-Noord horen we vaak dat het geluid dat dit komt doordat vele huurwoningen verkocht worden en dat veel contracten bij mutaties geliberaliseerd worden. Minder vaak wordt het argument genoemd dat de vraag toeneemt omdat mensen langer zelfstandig blijven wonen.

Prestatie-afspraken

Twee maal per jaar voeren we overleg met de begeleidingscommissie WSWN

In 2013 vonden deze overleggen plaats op woensdag 27 juni en woensdag 11 december. Qua samenstelling was er geen wisseling van de wacht. Voor 2014 is het streven om de commissie uit te breiden met enkele actieve bewoners die onderdeel zijn van een focusgroep waar we in 2014 mee starten, of bewoners die aangesloten zijn bij één van de bewonerscollectieven die we begeleiden.

We beantwoorden 900 bewonersvragen

Wat betreft het aantal contacten met bewoners was 2013 ons recordjaar. Op 31 december 2013 stond de teller op 1173 bewonersvragen. Deze piek is met name veroorzaakt door de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Wij organiseren twee informatieavonden in het kader van duurzaamheid

Eén van onze twee nieuwe prestatieafspraken was het organiseren van twee informatieavonden over energiebesparing. Hiervoor schakelden we op zowel maandag 10 juni als woensdag 16 oktober experts van het Energieteam van de Nederlandse Woonbond in. Op maandag 10 juni was er ook ondersteuning door het Huurteam.

Wij brengen 6 nieuwsbrieven uit

Evenals in 2012 verstuurden we ook in 2013 een zestal nieuwsbrieven. In aanvulling op onze mailinglist plaatsten we de documenten ook op onze website en deelden we de links met onze volgers op Twitter.

Wij organiseren een bewonersdebat voor bewoners in Noord

Op dinsdag 14 mei organiseerden we het bewonersdebat met als onderwerp: “Zijn er voldoende betaalbare huurwoningen in Amsterdam-Noord?”. De aanleiding hiervoor was de petitie die begin 2012 door 8000 huurders ondertekend is. De avond werd goed bezocht. Onder leiding van Jane Purperhart gingen de aanwezigen in gesprek met Remine Alberts (raadslid SP), Niels Raats (beleidsmedewerker AFWC) en Bastiaan van Perlo (beleidsmedewerker HA). De vijf stellingen die het Wijksteunpunt Wonen Noord geformuleerd had, vormden de rode draad van het debat.

Twee maal per jaar organiseren wij een excursie voor leden van bewonerscommissies

Na onze geslaagde museumexcursie van 2012 bezochten we in 2013 met een groep actieve bewoners het Tropenmuseum. In oktober bezochten we de Huurcommissie in Amsterdam. Beide excursies waren een succes: het verstevigde de onderlinge contacten en het was leerzaam.

We organiseren vier voorlichtingsavonden voor verschillende doelgroepen

Onze vier voorlichtingsavonden hadden betrekking op (1) de nieuwe woonregels voor woonruimteverdeling, (2) achterstallig onderhoud in Nieuwendam, (3) leefbaarheid en (4) urgentie.

Vijf bewonerscommissies vragen extern advies aan

De bewonerscommissies en –collectieven die ons om advies vroegen, kwamen uit de volgende straten/buurtten: De Kleine Wereld, Flora-

dorp, Statenjachtstraat, Kadoelerbreek, Banne Buiksloot, Terrasdorp, Dollardplein en IJdoornlaan. De vernieuwde bewonerscommissie van het Waterlandplein heeft ons kantoor bezocht om kennis te maken met het team.

In 2013 organiseren wij een “speeddate” voor woningzoekenden

De speeddate die op maandag 22 april plaatsvond, werd goed bezocht. In tegenstelling tot in 2012, vond de speeddate ditmaal op ons kantoor plaats

In 6 complexen verbeteren wij de communicatie tussen de bewonerscommissie en de VVE
Deze prestatie is niet gehaald. (Zie de toelichting hierop elders in dit verslag.)

Voor 2014 is besloten om deze prestatieafspraken te laten vervallen. Wel gaat het Wijksteunpunt Wonen commissies en bewoners actief benaderen als een complex gesplitst wordt.

In 2014 komt hiervoor de prestatieafspraken in de plaats dat het Wijksteunpunt Wonen Noord het HpN (Huurlersplatform Noord) ondersteunt. In 2013 is het overleg tussen het HpN en de bewonerscommissies in Noord nieuw leven ingeblazen. Hierbij heeft het Wijksteunpunt Wonen Noord in 2013 ondersteuning geboden.

Elk kwartaal rapporteren wij knelpunten en trends schriftelijk aan het Stadsdeel en andere betrokkenen

Door middel van twee kwartaal- en twee halfjaarrapportages hielden we het stadsdeel op de hoogte van onze bewonerscontacten en de trends en signalen in Noord.

Het WSWN draagt zorg voor vier publicaties

In 2013 is ons jaarverslag verschenen en een artikel in de pers over het over het bewonersdebat van 14 mei. Daarna is een aantal persberichten verstuurd over achterstallig onderhoud, over de Week van de Energierekening en de mijlpaal van onze 1000^{ste} bezoeker.

Onze internetsite en onze Facebookpagina worden steeds belangrijker bij het verspreiden van publicaties. Steeds vaker zoeken bewoners contact via de mail en bezoeken dan ook onze site en volgen ons op Facebook.

Jaarlijks benaderen wij 2000 huishoudens

Met het verspreiden van de uitnodigingsbrieven / flyers voor onze informatie- en voorlichtingsavonden hebben we in totaal 5150 huishoudens benaderd.

Eind 2013 heeft het WSWN op Twitter 125 volgers

We sloten het jaar af met 158 volgers.

Registratie Leegstandsmelding

Bij het Wijksteunpunt Wonen kunnen huurders langdurige leegstand melden. In 2013 hebben wij geen meldingen ontvangen.

Inbraakpreventie

Met ingang van 2013 geeft het Wijksteunpunt Wonen Noord voorlichting over inbraakpreventie. Begin 2014 is een informatieavond over dit onderwerp georganiseerd in samenwerking met de politie.



Flexibele uren / Alerte reactie op bestuurlijke informatiebehoefte

In de begroting is een post aan flexibele uren opgenomen ten behoeve van verzoeken vanuit het Stadsdeel. In 2013 hebben wij enkele incidentele verzoeken om informatie van het Stadsdeel ontvangen en beantwoord.

Analyserende registratie klachtenonderhoud

In 2013 hebben we halfjaarlijks aan het Stadsdeel gerapporteerd om inzicht te geven in de staat van het achterstallig onderhoud in Noord. Hierin geven wij inzicht in het aantal bewoners dat wij doorverwijzen naar het Huurteam waar sprake is van onderhoudsgebreken. En aangegeven wordt hoeveel procedures bij de Huurcommissie gestart worden in het kader van achterstallig onderhoud. Deze rapportage is op postcode niveau en geeft derhalve inzicht in de ontwikkelingen die zich voordoen in de verschillende buurten en wijken.

Vooruitblik

In een woningmarkt waar de huurprijzen sterk stijgen, de wachttijden oplopen, de armoede toeneemt en corporaties weinig financiële ruimte hebben, zullen veel huurders het wederom moeilijker krijgen dan het afgelopen jaar.

Ook de komende jaren worden in Noord gelukkig nog nieuwbouwprojecten gerealiseerd. Dat geeft nieuwe impulsen op de woningmarkt, die mede door de financiële crisis is stil komen te staan. Er zijn tekenen dat we het dieptepunt bereikt hebben. Hopelijk komt de woningmarkt

de komende jaren in beweging en kunnen met name starters en ouderen hiervan profiteren.

Mede door de verhuurdersheffing zullen woningcorporaties het de komende jaren in financieel opzicht moeilijker krijgen. Niettemin dienen corporaties voldoende woningen aan te bieden met een betaalbare huur en van een goede kwaliteit. We verwachten ook dat corporaties zich klantgericht opstellen naar hun huurders als die door omstandigheden de huur niet meer op kunnen brengen, maar wel mee willen werken om hun leven weer op de rit te krijgen.

Het Wijksteunpunt Wonen Noord zal in 2014 en hopelijk de jaren daarna doorgaan op de ingeslagen weg. Onze eerste prioriteit blijft het versterken van de zelfredzaamheid van de huurders in Noord.

Op het gebied van wonen en zorg staan belangrijke veranderingen op stapel. Het Wijksteunpunt Wonen Noord wil graag inspelen op deze doelgroep met een aanbod aan voorlichting en ondersteuning.

Wijksteunpunt Wonen Noord

J. Drijverweg 5

1025 BH Amsterdam

020 – 494 04 46

www.wswonen.nl

noord@wswonen.nl



Wijksteunpunt **Wonen**
Noord