

Huurdersondersteuning in de Amsterdamse binnenstad



Wijksteunpunt **Wonen**
Centrum

Huurdersondersteuning in de Amsterdamse binnenstad

Wijksteunpunt Wonen Centrum

HUREN IN HET CENTRUM

Overlegwet

Goed overleg met verhuurder heeft zin

Zijn er onderhoudsklachten, dan weten huurders vaak wel de weg naar de verhuurder. Maar ook als alles goed loopt, is het zinvol om regelmatig contact te hebben. De nieuwe Overlegwet omschrijft waar beide partijen zich aan te houden hebben.

Recht op informatie
Over de volgende onderwerpen moet de verhuurder informatie geven.

Wijksteunpunt Wonen de Bewonerscommissie

Wat is het nut en hoe richt je er een op?

Een bewonerscommissie vertegenwoordigt de huurders van een complex. De commissie overlegt met de verhuurder over alles wat de huurders rechtstreeks raakt.

U huurt een woning in Amsterdam. Soms denkt u: ik zou bepaalde zaken wel anders willen. Veel problemen kunt u in overleg met uw verhuurder opgelost krijgen. Maar er zijn ook zaken die breder leven. Bijvoorbeeld de servicekostenverdeling. In dat geval is het raadzaam dat u en andere huurders zich organiseren in een bewonerscommissie. Die kan als officiële overlegpartner samen met de verhuurder zoeken naar de beste oplossing.

Hand- en spandiensten
Het is heel belangrijk dat u als initiatiefnemer(s) de steun heeft van de overige huurders. Maak daarom af en toe een praatje met buren, dan hoort u wat ze vinden van het beleid van de verhuurder. Drie personen is voldoende voor een startende bewonerscommissie, met daaromheen een groepje.

Resultaat
Een bewonerscommissie heeft recht op informatie en overleg met de verhuurder. Dit is geregeld in de Over-

LAST VAN UW HUISBAAS

Wijksteunpunt Wonen
Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag

Telefoon
020 - 523 01 99

Additional rental costs

Wijksteunpunt Wonen Centrum

Woord vooraf

Een overspannen woningmarkt met fors stijgende huren vraagt om goede voorlichting en ondersteuning van huurders. Ook het belang van huurdersparticipatie en belangenbehartiging is groot.

Dit publieksverslag beschrijft de werkzaamheden van het Wijksteunpunt Wonen Centrum (wswonen). Onze vier belangrijkste diensten zijn het huurteam, de woonsprekuren, collectieve bewonersondersteuning en participatiebevordering. Ons werkgebied is de Amsterdamse binnenstad.

Voorlichting aan huurders over hun rechten en advies over hun mogelijkheden tot participatie in het beleid van hun verhuurder zijn essentiële onderdelen van onze dienstverlening. Hiermee leveren wij een indirecte bijdrage aan het in stand houden van de toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van de huurwoningvoorraad. Wij werken samen met bewonersgroepen, Huurdersvereniging Centrum, verhuurders en overheid.

Door onze vele contacten met huurders signaleren wij in een vroeg stadium ontwikkelingen en nijpende problemen en we brengen die signalen onder de aandacht van de gemeente. De ervaring leert dat problemen vaak kunnen worden voorkomen als huurders in een vroeg stadium over de juiste informatie beschikken. Het wswonen stimuleert dat huurders goed beslagen ten ijs komen als zij meedenken. Bewoners willen volwassen overleg over de vele aspecten van het wonen en daadwerkelijke inspraak. Verhuurders en de overheid weten dat betrokkenheid en de inbreng van huurders onmisbaar is voor zinvol woonbeleid.

Het wswonen Centrum bestaat nu ongeveer tien jaar. Het is een voorbeeld geweest voor de oprichting van de andere wijksteunpunten in de stad.

Guust Augustijn,
coördinator

Inhoud

Wie we zijn en wat we doen	7
Huurteam	8
<i>Nout Arnoldi, vrijwilliger woonsprekuur</i>	
Woonsprekuren	11
<i>Louise Koopman, bewonerscommissie De Arend</i>	
Bewonersondersteuning	13
Huurdersvereniging Centrum	17
<i>Ingrid Hillaert, Huurdersvereniging Centrum</i>	
Wonen in de Amsterdamse binnenstad	20
Huurdersparticipatie	25
<i>Tamar Stern, bewonerscommissie Palmstraat</i>	
Overige diensten	26
Bestuur en medewerkers	
Colofon	

Wijksteunpunt Wonen Centrum

Wie we zijn en wat we doen



Teamvergadering Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reel

De vijf taken van de wijksteunpunten wonen zijn:

- huurders (pro)actief voorlichten over hun rechtspositie
- belangenbehartiging van individuele en groepen huurders ondersteunen
- bewonersparticipatie stimuleren
- signalen rond huren verzamelen, openbaar maken en inbrengen

De doelstelling van het Wijksteunpunt Wonen (wswonen) is het versterken van de positie van de huurders. Wij helpen huurders bij vragen als: betaal ik niet teveel huur, hoe zorg ik dat achterstallig onderhoud wordt uitgevoerd, wat kan ik doen als mijn huisbaas me intimideert? Wat zijn mijn rechten bij een renovatie, hoe zet ik een bewonerscommissie op, hoe vergroot ik de invloed van de huurders op het beleid van de verhuurder of de gemeente.

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is sinds 1 januari 2009 een zelfstandige stichting. De wijkcentra zijn vertegenwoordigd in het bestuur. Er is een begeleidingscommissie die dienst doet als klankbord.

Door samenwerking van de zeven Amsterdamse wijksteunpunten wonen kunnen kennis, ervaringen en succesvolle werkwijzen worden uitgewisseld. Problemen en wensen kunnen per deel van de lokale woningmarkt verschillen; elk wswonen levert dan ook maatwerk.

Onze formatie: veertien beroepskrachten (8,7 fte), een huurteammedewerker via de wiv-regeling, een stagiaire (een student sociaal-juridische dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam) en vijftien vrijwilligers, vooral bij de woonsprekuren. De politiek waardeert waar wij voor staan en wat wij samen met huurders bereiken.

In de Oostelijke Binnenstad en in de Jordaan/Gouden Reel is het wswonen gehuisvest in het Huis van de Buurt. Daarin bieden het wijkcentrum, Centram, IJsterk, de sociale wijkteams en het wswonen hun diensten aan. Doel is een betere afstemming van de dienstverlening. Het wswonen blijft onafhankelijk. 🌸

Hoge productie, tevreden klanten

Het Huurteam Binnenstad helpt huurders met vragen over de huurprijs en de kwaliteit van de woonruimte. Het springt ook in wanneer een verhuurder zich niet aan de algemeen aanvaarde gedragsregels houdt.

Desgevraagd komt een medewerker van het huurteam op huisbezoek voor een woningopname. De gegevens worden geregistreerd. Betaalt de huurder teveel huur of servicekosten, dan wordt desgevraagd een procedure gestart. Medewerkers van het huurteam bereiden zittingen bij de huurcommissie voor en kunnen deze bijwonen als gemachtigde van de huurder. Indien nodig kan het huurteam de teveel betaalde huur terugvorderen.

In 2013 bleek bij 40 procent van de woningopnames dat de huurprijs te hoog was.

Het huurteam geeft veelvuldig voorlichting en heeft een proactieve aanpak. Zo stuurt het huurteam een

brief naar alle adressen waar kort daarvoor een huisvestingsvergunning is afgegeven. Ook worden alle nieuwe corporatiehuurders actief benaderd. Met deze brief wordt de huurder geïnformeerd over de mogelijkheid de huurprijs te laten toetsen.

Bij de aanpak van onderhoudsgebreken kan het huurteam ook een rol spelen. Er is een speciale procedure bij de huurcommissie waarbij een korting op de huurprijs kan worden opgelegd zolang de verhuurder de klachten niet verhelpt. In 2013 hebben medewerkers van het wswonen 158 zittingen bij de huurcommissie en de kantonrechter bijgewoond.

Om onnodig procederen te voorkomen, wordt in toenemende mate geprobeerd om er samen met de verhuurder uit te komen. Vooral bij woningcorporaties leidt dit nogal eens tot een positief resultaat. 🌟



Resultaten huurteam 2013

actieve benaderingen	958
contacten	5.308
woningopnames	449
huurcommissieprocedures, waarvan	374
• toetsing nieuwe huurprijs (punten)	13
• toetsing nieuwe huurprijs (punten + onderhoud)	13
• huurverlaging op punten	5
• all-in procedure	7
• onderhoud	119
• servicekostenprocedures	80
• bezwaar huurverhoging	127

In 2013 eindigde 87 procent van de procedures in het voordeel van de huurder, met een gemiddelde huurverlaging van €126 per maand. De klanten zijn tevreden.

Druk bezochte woonsprekuren



'Ons team is een warm bad'

Nout Arnoldi, Woonsprekelaar
Jordaan & Gouden Reel

'Wonen is een basisrecht. Wanneer hier inbreuk op wordt gemaakt, kan dit voor mensen zeer ingrijpend zijn. Het is prettig om te merken dat je door het geven van goed advies aan huurders het verschil kunt maken. Zelfs in situaties waarin je voor klanten slecht nieuws hebt, bijvoorbeeld wanneer ze geen recht op een bepaalde woning hebben, merk je dat ze blij zijn dat je hen duidelijkheid hebt verschaft. We adviseren over uiteenlopende zaken: van conflicten met de huisbaas tot het beoordelen van huurcontracten. We nemen voor iedereen de tijd. Zo helpen we soms ook mensen die niet over een computer beschikken met het zoeken naar een woning via Woningnet. Het woonsprekuren trekt een zeer divers publiek, wat varieert van oudere buurtbewoners tot Engelstalige expats. Bij ons staat de deur voor elk type huurder open. Het is interessant en leuk werken bij het spreken van het Wijksteunpunt Wonen en ik heb ons team vanaf dag één als een warm bad ervaren.'

Resultaten woonsprekuren 2013

1.252 bezoekers op drie locaties	
Jordaan/Gouden Reel	702
d'Oude Stadt	356
Oostelijke Binnenstad	194
12 procent van de woonsprekurenbezoekers is doorverwezen. Ongeveer een derde van de doorverwezen bezoekers gaat naar een ander wswonen en bijna een derde gaat naar een advocaat of jurist. Verder zijn bezoekers verwezen naar het Sociaal Loket of de sociaal raadslieden. Veelal wordt de klant die wordt doorverwezen ook geadviseerd.	

De woonsprekuren worden gehouden op drie locaties (zie achterkant). Hier kunnen huurders terecht voor concrete hulp en advies bij vragen over huurverhoging, woningruil, splitsingsvergunning, intimidatie door de huisbaas, huuropzegging, aanschrijving, achterstallig onderhoud, motnummen, servicekosten, enzovoorts.

De woonsprekuren werken voor een belangrijk deel met vrijwilligers. Zij handelen de meeste vragen zelf af. Ze worden begeleid en ondersteund door de bewonersondersteuners van het wswonen. 🌸

Top 5 vragen woonsprekuren

1	huurprijs/ bijkomende kosten	41%
2	achterstallig onderhoud	35%
3	huurbescherming	8%
4	woningzoeken	3%
5	ingreep in de woning	2%



'De goede wil is er'

Louise Koopman,
Bewonerscommissie De Arend

Op het eerste renovatieoverleg bracht de verhuurder iets lekkers mee: bokkenpoten, die onaangeroerd bleven liggen. 'De goede wil is er', vertelt Louise Koopman van Bewonerscommissie De Arend, een particulier verhuurd complex aan de Valkenburgerstraat.

Een renovatie hakt erin voor de huurders. Zo kunnen zij drie weken hun wc en douche niet gebruiken. Op een dag kwam Louise thuis en er was geen water. Dat was niet meegedeeld. 'Er gaat soms iets mis en dan blijkt het door onduidelijke communicatie te komen. Dan had ik spullen moeten uitruimen zonder dat me dat is verteld.' Er ging een boos mailtje uit en er kwam een geërgerd antwoord terug van de opzichter, maar de sfeer is goed gebleven. 'Je moet proberen zakelijk te blijven', zegt Louise. 'Dat lukt niet altijd. En ik wil niet lastig zijn.'

Na jarenlange onderhoudsklachten kregen de huurders gehoor. De negen woningen worden grondig aangepakt. Reden om een bewonerscommissie op te richten. De woningen krijgen muurisolatie, dubbel glas en een cv. De huur gaat niet overdreven omhoog. 'De huurverhoging was eerst te hoog berekend, maar dankzij het Wijksteunpunt Wonen Centrum konden we dit corrigeren.'

De projectplanning hangt prominent in de gang, al ontbreken duidelijke instructies over wat de werkzaamheden precies voor de bewoners betekenen. Louise. 'Ik heb door dit project geleerd hoe belangrijk goede communicatie tussen bewoners en werklieden is.'

Bewonersondersteuning

De bewonersondersteuners van het wswonen Centrum adviseren en ondersteunen huurdersgroepen die te maken hebben met een ingreep in de woning, zoals splitsen en verkoop, samenvoegen en renovatie. Tevens ondersteunen ze de woonsprekuren.

De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. Ook in 2013 zijn alle huurders in de binnenstad aangeschreven van wie de verhuurder een splitsingsvergunning (531) had aangevraagd. Hiermee zijn deze bewoners op de hoogte gesteld van hun rechten en plichten.

In totaal tweeëndertig bewonerscommissies of huurdersgroepen hebben ondersteuning gekregen bij het goed op poten zetten van het overleg met hun verhuurder. Ook hebben de ondersteuners geholpen bij het opzetten van negen nieuwe bewonerscommissies. Het streven is altijd de invloed van de huurders op een renovatieproces te vergroten.

Bewonerscommissies

Het wswonen houdt een gedetailleerde registratie bij van de ondersteuning van bewonerscommissies, in het systeem dat het stedelijk bureau voor alle wijksteunpunten heeft ontwik-

keld. Enkele voorbeelden.

In het prachtig gerenoveerde Oostenburgcomplex bleken de cv-ketels op de verkeerde plek te zijn geplaatst, met verhoogde stookkosten tot gevolg. Na uitgebreid onderzoek en overleg, ondersteund door onder andere het wswonen Centrum, heeft De Alliantie dit probleem verholpen. Bewoners hebben een compensatie ontvangen.

Bewonerscommissie Groenmarkt (Marnixblokken) heeft een verzoekschriftprocedure tegen Ymere verloren. De bewoners meenden dat Ymere zich onvoldoende aan de Overlegwet had gehouden, de rechter oordeelde anders. Verder hebben enkele bewoners, ondersteund door het wswonen, een bestuursrechtelijke zaak aangespannen tegen de gemeente Amsterdam omdat ze menen dat ten onrechte een peildatum is afgegeven aan Ymere. De peildatum is de start van de herhuisvesting, nadat de planvorming is afgerond en de bewonerscommissie daarover advies heeft kunnen uitbrengen.

Voor de ingrijpende renovatie van de Haarlemmerpoort heeft de bewonerscommissie na uitgebreid overleg met Ymere gekwalificeerd advies uitgebracht. Alle bewoners stonden

hierachter. Tot hun teleurstelling heeft Ymere veel adviezen niet overgenomen. Wel heeft de commissie bereikt dat de Poort een combinatie van wonen en bedrijven wordt en heeft ze de architect voorgedragen.

Op het Weteringplantsoen, een goed geïsoleerd complex van De Alliantie, dromen enkele huurders over zonnepanelen. Het Energieteam, dat voor alle wijksteunpunten wonen werkt, heeft een *quick scan* uitgevoerd waaruit bleek dat dit idee voordelen heeft. De huurders zoeken contact met de eigenaars, zodat de Vereniging van Eigenaars een besluit kan nemen over het voorstel. De huurders worden ondersteund door het wswonen Centrum, de VvE-leden door Energiesprong Amsterdam.

Gran Vista is een complex van Ymere. Dankzij een onderbouwde inbreng van de bewonerscommissie komt er nu een onderhoudsplan met draagvlak. Het eerdere plan, van Ymere, is van de baan omdat er geen draagvlak voor was. Ook deze bewonerscommissie krijgt ondersteuning van het wswonen Centrum.

Huurdersparticipatie

De *Amsterdamse kaderafspraken bij renovatie en sloop* zijn bedoeld om huurders die te maken krijgen met een renovatieproject duidelijkheid te verschaffen over

Casablanca en Ymere

Eindelijk, na twee keer een ingreep die niet hielp, hebben de huurders van complex Casablanca bereikt dat Ymere de vochtproblemen grondig aanpakt. In een aantal van de 28 woningen in het complex is een mierenprobleem, ook dat wordt opgelost. De huurders krijgen ondersteuning van het wswonen Centrum. Ze hebben bewezen dat de aanhouder wint. Je moet er veel voor doen, maar dan heb je ook wat: gezond wonen.

hun rechtspositie en participatiemogelijkheden. De afspraken horen bij de beleidsovereenkomst *Bouwen aan de Stad*. Deze overeenkomst is ondertekend door



Huurdersvereniging Amsterdam (HA), de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de gemeente Amsterdam (dienst Wonen, Zorg en Samenleven). In 2015 gaat de derde versie in, met bijgestelde afspraken. De HA pleit voor

verkleining van de marktgebieden om de veranderingen in de woningvoorraad op wijkniveau te kunnen bijsturen.

De HA doet dit op verzoek van bewonerscommissies. Zij maken zich zorgen. Overal om hen heen zien ze vrijkomende woningen óf verkocht worden, óf in de vrije sector verhuurd. De bewonerscommissies vragen om inzage in de cijfers en schattingen voor de toekomst.

Werkt het?

Een aantal bewonerscommissies in de Oostelijke Binnenstad werkt samen in de initiatiefgroep Stop de Uitverkoop van sociale huurwoningen. Bewonerscommissies uit de andere delen van de binnenstad hebben zich hierbij aangesloten. De HA pleit daarom ook voor erkenning van een tussenvorm van huurdersparticipatie: tussen de bewonerscommissie en het stedelijke niveau in.

Onvrijwillige beëindiging van huurovereenkomsten, omdat de verhuurder andere plannen heeft met de woningen, komt vaker voor bij renovatieplannen. Bewonerscommissies signaleren een

N42 en Eigen Haard

Een complex van Eigen Haard in de Czaar Peterbuurt bestaat uit een koppand in goede staat en een hoofdblok met funderingsproblemen. De bewonerscommissie, ondersteund door het wswonen Centrum, heeft na overleg met de verhuurder voor elkaar gekregen dat beide blokken een apart onderhoudsplan krijgen. De huurders van het koppand kunnen terugkeren. Voor de huurders van het hoofdblok ligt dit anders. Daar voegt Eigen Haard woningen samen. De peildatum is afgegeven, de uitplaatsing is begonnen.

gebrek aan inspraak. De ervaringen van de bewonerscommissies met de kaderafspraken zijn van groot belang voor het beoordelen of het allemaal werkt zoals het is bedoeld. De bewonersondersteuners brengen deze ervaringen en hun eigen bevindingen naar voren in gesprek met de stedelijke onderhandelaars. Daarbij werken zij nauw samen met de participatieadviseur. 🌱

Huurdersvereniging Centrum



Het bestuur, vlnr: Mienke Demirdjian, Guido Egas, Martine Pijpe, Lineke Dammers, Vincent van Doorn, Ingrid Hillaert, Boudewijn Snoeck.

Huurdersvereniging Centrum (650 leden) komt op voor de belangen van huurders in de binnenstad en overlegt met de bestuurscommissie en de wethouder. De vereniging wordt ondersteund door het wswonen.

Een nieuwe ledenwerfflyer is breed verspreid, met als doel de vereniging te versterken. Het bestuur is uitgebreid met een aantal nieuwe leden.

De redactie van het leden- en relatieblad *Huurbrief* is een aantal jaren professioneel ondersteund door de participatieadviseur van het wswonen. Het blad is bedoeld als het visitekaartje van de vereniging. Ook heeft het wswonen redactionele ondersteuning geboden bij de overstap van de oude website naar een nieuw weblog. Inmiddels voeren de vrijwilligers van de vereniging dit uit in zelfbeheer.

Huurders in de binnenstad maken zich zorgen. De huren stijgen en er zijn steeds minder betaalbare huurwoningen beschikbaar voor starters en doorstromers. De particuliere woningvoorraad lekt geleidelijk weg, maar ook woningcorporaties verhuren vrijkomende woningen tegen een veel hogere prijs, veelal in de vrije sector. Daarnaast verkopen ook woningcorporaties hun bezit. Ze moeten een verhuurdersheffing betalen om het tekort van de regering aan te vullen, bovendien moeten ze meebetalen aan een apart fonds voor corporaties in moeilijkheden. Het geld is op en dat merken de huurders.

Intimidatie en ander onfatsoenlijk gedrag van verhuurders komt helaas vaker voor als gevolg van de zwaardere druk op de woningmarkt. Huurders die dit overkomt, kunnen via het wswonen Centrum terecht bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Maar ook huurdersgroepen moeten goed voorbereid zijn om gehoord te worden in deze moeilijke tijden. Het wswonen Centrum helpt en adviseert huurders hierbij.

Minder onderhoud

De binnenstad is het dichtstbevolkte deel van de stad. Er is nauwelijks

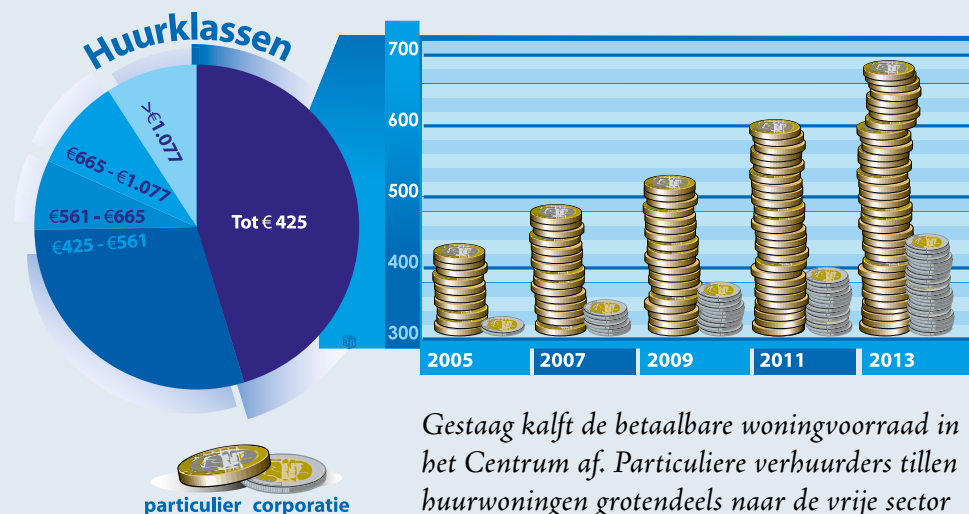
ruimte om bij te bouwen. Mede door de financiële problemen bezuinigen de corporaties op onderhoud en neemt het aantal renovatieprojecten af. Bij splitsingen zullen de huurders extra moeten opletten of de vergunningseisen - het complex moet twintig jaar onderhoudsvrij zijn - wel worden nageleefd. Zo nodig komt het huurteam kijken voor een onderhoudsrapport.

Centrum behoort met een aantal andere populaire stadsdelen tot het marktgebied waar de koop- en huurprijzen hoog zijn. Daardoor komt van de gewenste doorstroming van de middengroepen niet veel terecht. Ook huurders met een lager inkomen durven nauwelijks te verhuizen. Er komen dan ook betrekkelijk weinig woningen vrij. Van de te verhuren corporatiewoningen gaat de helft naar huurders met een voorrangsverklaring.

Betaalbaarheid

Volgens onderzoek van de FNV en de Woonbond vormen de woonlasten, huur plus energie in verhouding tot het besteedbaar inkomen, voor veel mensen een nijpend probleem. Zittende huurders met een laag inkomen en een lage huur, hebben los van de

Gemiddeld huurniveau Amsterdam-Centrum



Gestaag kalf de betaalbare woningvoorraad in het Centrum af. Particuliere verhuurders tillen huurwoningen grotendeels naar de vrije sector of verkopen hun bezit appartementsgewijs. Ook woningcorporaties doen dit steeds vaker.

inflatieoverstijgende huurverhogingen, nog niet te vrezen van het nieuwe Haagse huurbeleid. Maar als zij moeten verhuizen, krijgen ze ook een veel hogere huur. De huurtoeslag dekt een te beperkt deel van de hoge huren. Ook middengroepen voelen de pijn: hen wordt een extra inkomensafhankelijke huurverhoging opgelegd.

In de binnenstad zijn verreweg de meeste één- en tweekamerwoningen

van heel Amsterdam. Door de 'Donnerpunten' kunnen zelfs woningen van 30m² in de vrije sector komen, bleek uit een onderzoek van het wswonen. Rijksmonumenten krijgen er 50 punten bij en zitten wat punten betreft vrijwel allemaal in de vrije sector. Onder voorwaarden kunnen ook de huurprijzen van woningen in een beschermd stadsgezicht met 15 procent worden verhoogd.



Woningvoorraad Amsterdam-Centrum

type woning	eigenaar-bewoner	sociale verhuur	particuliere verhuur	totaal
1-2 kamers*	2.101	1.799	3.988	7.888
3 kamers	4.909	4.609	5.363	14.968
4 kamers	1.905	2.271	1.642	5.828
5+ kamers	5.913	6.853	8.742	21.508
totaal	14.828 (30%)	15.619 (31%)	19.745 (39%)	50.192

Sociale huurwoningen liggen nog vooral in de Jordaan/ Gouden Reael, de Nieuwmarktbuurt en op de Oostelijke Eilanden. Centrum staat met Oud-Zuid aan de top wat betreft koophuizen. (inclusief onbekend)*

Door de vele monumenten, waarvoor strenge regels gelden, loopt de binnenstad achter met energiebesparing. Nergens anders zijn zo weinig woningen met voor en achter dubbel glas als in de oude binnenstad: 51 procent (Amsterdams gemiddelde: 70 procent). Van de vóór 1945 gebouwde woningen, waarvan de binnenstad er veel telt, heeft 28 procent helemaal geen dubbel glas

Op de website van stadsdeel Centrum staat informatie over het energiezuinig maken van monumentpanden. Het wswonen kan huurders bijstaan

die in overleg met hun verhuurder energiebesparende maatregelen voor elkaar willen krijgen.

Bron cijfers: O+S Amsterdam. Voor meer of gedetailleerdere informatie per buurtcombinatie (een aantal straten) zie www.os.amsterdam.nl.

Heeft uw woning al een energielabel? Vul uw adres in op www.energielabelatlas.nl en neem zo nodig contact op met het wswonen Centrum. 🌱



'Ymere rommelt ons wéér de trechter in'

Tamar Stern,
Bewonerscommissie Palmstraat

Tamar Stern is moe. De bewoners overleggen al vijf jaar met Ymere over de renovatie van een aaneengesloten rijtje panden in dit intieme straatje in de Noord-Jordaan. De bewonerscommissie heeft recht op terugkeer bereikt en keuzevrijheid voor de bewoners. Wat zit Tamar dan dwars?

Het overleg met Ymere was voor de tweede keer vastgelopen. 'We hebben gewerkt aan het wegnemen van wantrouwen. Samen hebben we drie scenario's bedacht. Minimaal werk je mee aan funderingsherstel en onderhoud. Wil je daarnaast cv en dubbel glas aan de achterkant, dan kan dat. En voor wie wil, wordt ook nog de hele woning grondig geïsoleerd.' Trots: 'Ik kreeg taart van de burens.'

Maar Ymere legt nu toch het duurste scenario op aan de benedenhuurders. Tamar: 'Weg keuzevrijheid. Ze rommelen ons wéér de trechter in!'

Het project kent een woelige voorgeschiedenis. Eerst wilde Ymere de panden vervangen door grote ouderenwoningen. Daar zag de corporatie van af toen de hele buurt streed voor behoud. Inmiddels waren de panden door de gemeente aangewezen als beeldbepalend, in het overgangsgebied van het Werelderfgoed Unesco.

Tamar ging op onderzoek uit. Op de Marnixkade is een complex negentiende-eeuwse liefdadigheidswoningen met een timpaan. De ene helft is van Ymere, de andere van een commerciële verhuurder. De fundering moest hersteld. Aan de Ymerkant moesten alle huurders weg, aan de andere kant legde de verhuurder een noodtrap aan en kreeg niemand een huurverhoging.

Tamar: 'Het moet niet gekker worden. Een commerciële verhuurder!' Hoofdschuddend: 'Wat een geld is er over de balk gegooid in de Palmstraat. Vijf jaar vergaderen, ingehuurd voorzitters, zaalhuur, ondersteuning, ingenieursbureaus, second opinion, bewonersonderzoeken. Het had in anderhalf jaar klaar kunnen zijn.'

Gemengd wonen

Huurdersparticipatie in een VvE

In 1995, toen woningcorporaties op grotere afstand van de overheid zijn gaan staan, begonnen ze met verkoop van sociale huurwoningen. Eerst in achterstandswijken, inmiddels ook in het Centrum. Wat betekent het voor de huurders als er een Vereniging van Eigenaars (VvE) komt?

Daar was niet over nagedacht, terwijl er veel verandert. Beheer en onderhoud lopen via de VvE. In de praktijk blijkt dat er strubbelingen kunnen ontstaan doordat de huurders en de nieuwe eigenaars elkaar niet goed kunnen bereiken, terwijl ze samen in hetzelfde complex wonen. De verkopende corporatie weet niet altijd om te gaan met de dubbelrol: verhuurder en lid van de VvE. De huurders voelen zich vaak genegeerd.

Het wswonen Centrum geeft daarom samen met de Woonbond en vve-gemak voorlichtingen aan huurders in 'gemengde' complexen. Ze krijgen op één avond een stoomcursus appartementsrecht, een opfriscursusje huurrecht en tips over huurdersparticipatie in de VvE. Dit wiel is buiten Amsterdam al uitgevonden: corporaties elders in het land nodigen hun huurders uit om samen met de eigenaars deel te ne-

men aan de VvE-adviescommissie die een besluit voor de eigenaarsvergadering kan voorbereiden. Daarnaast kan de corporatie haar stemrecht overdragen aan de individuele huurders, over onderwerpen waarbij de huurders zelf meebetalen (servicekosten) of wanneer de huurders en eigenaars een gedeeld belang hebben, zoals leefbaarheid. Het beste is om dit alles vooraf te regelen in het splitsingsreglement.

In Amsterdam gaat het wat trager; er is een uitgebreid overlegcircuit. De huurders in gemengde complexen kunnen daar niet op wachten als ze vragen hebben. Ze zijn altijd welkom bij de participatieadviseur van het wswonen Centrum. 🏠





Samenwerking Hogeschool van Amsterdam

In 2013 heeft een student van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding sociaal-juridische dienstverlening, de overlast door shortstay onderzocht. De rapportage *'Ik doe geen oog meer dicht'* is te downloaden via www.wswonen.nl/centrum (klik op Documenten in het menu links).

Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag is gelieerd aan het wswonen. Het inventariseert gevallen van ongewenst verhuurbedrag in Amsterdam en onderzoekt mogelijkheden om dit aan te pakken of te verbeteren. Als een verhuurder de regels ontduikt of zich niet aan de fatsoensnormen houdt,

kunnen de huurders ondersteuning krijgen via het meldpunt.

In het kalenderjaar 2013 zijn 89 meldingen van huurders uit de binnenstad binnengekomen. In toenemende mate komt het voor dat huurders geïntimideerd worden door hun verhuurder, soms zelfs met lichamelijk letsel tot gevolg.

Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Emil Blaauwfonds is een Amsterdams fonds, in het leven geroepen op aandringen van de wijksteunpunten wonen. Uit dit fonds worden de juridische kosten vergoed van huurders die een geschil met de verhuurder hebben. Doel is jurisprudentie opbouwen. Het wswonen kan mede hierdoor zijn adviestaak vervullen.

53 huurders konden in 2013 na verwijzing door het wswonen een beroep doen op een bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds aangesloten advocaat. Dat zijn er twintig minder dan het jaar ervoor; er was onvoldoende budget beschikbaar. Inmiddels heeft de gemeente het budget incidenteel verhoogd.

Meldpunt overlast shortstay

In 2013 kwamen ruim honderd klachten binnen over overlast door short-

stay, kortdurende woningverhuur aan toeristen. Via www.meldshortstay kunnen mensen dit online melden. Dit meldpunt, een samenwerking tussen Huurdersvereniging Centrum, het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en het wswonen Centrum, stuurt de klachten door naar de handhavers van de overheid.

Voorlichting en publiciteit

Voorlichting aan huurders over hun rechten en plichten is een permanente activiteit van het wswonen Centrum. Het gebeurt tijdens de woonspreekuren, woningopnames en de vele telefonische en e-mailcontacten. We leveren ook een bijdrage aan de *Woonlastenkrant*. Daarnaast brengen we praktisch bruikbare folders uit en hebben we een website met veel nuttige informatie. Op diverse buurtfestivals zijn we aanwezig met een informatiekraam.

In mei heeft het huurteam een informatiebrief gezonden aan een groot aantal klanten over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de huurverhoging. Elk jaar organiseren we een Huurverlagingsdag. Ook lichten we huurders van gemengde complexen voor over de mogelijkheden om te participeren in de Vereniging van

Eigenaren (VvE). Het onderwerp energiezuinig wonen wordt steeds belangrijker. Bewonerscommissies krijgen informatie en ondersteuning bij het succesvol agenderen van energiebesparing in het overleg met de verhuurder.

We publiceren regelmatig in de buurtkranten en plaatsen nieuwsberichten op onze website, www.wswonen.nl/centrum. Op de pagina *Gereedschapskist voor bewonerscommissies* (te bereiken via het menu aan de linkerkant) verschijnt regelmatig een nieuw onderdeel.

Om de diensten van het wswonen bekend te maken onder de huurders is in de hele binnenstad een aantrekkelijke informatiekaart verspreid. Ook zijn de nieuwe informatiefolders van het stedelijke wswonen breed verspreid.





Stichtingsbestuur

Tryntsje Bakkum (voorzitter)
Marjolein Snep (penningmeester)
Willem Korthals Altes

Coördinator

Guust Augustijn

Bewonersondersteuning

Hans Bakker
Pim van Galen (gedetacheerd)
Win Wassenaar
Ayelt de Wit

Participatieadviseur

Bernadette de Wit

Huurrechtadviseurs

Peter Commandeur (jurist)
Jeroen Wolfrat (jurist)

Huurteam

Monique Beek
Jihad Bou Imad
Petra Bouwknecht (+ administratie)
Liba Hovorka (wiw)
Remco van der Torre
Sariña Uiterloo (stagiaire)
Monique Vanhijfte
Bonita van der Veer

Vrijwilligers

Nout Arnoldi (jurist)
David van Bezooijen
Eibert Draisma
Marion Jones
Joris Kuijpers (jurist)
Yvonne Nieuwendijk
Kid Stokkink
Li-Swan Tjen
Johan Touw
Patrick Worp (jurist)

Een uitgave van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.
Nieuwe Doelenstraat 55, 1012 CP Amsterdam
T 020 622 4288
E centrum@wswonen.nl

www.wswonen.nl/centrum
www.twitter.com/wswonencentrum
www.facebook.com/wswonen

Hoofdredactie Guust Augustijn
Eindredactie en productie Bernadette de Wit
Infographic (blz. 21) Peter de Vries, Buro Blauwbrug
Vormgeving Gert Meijerink
Druk Flyer Alarm

Deze uitgave is verspreid onder huurdersgroepen, leden van de bestuurscommissie Centrum en de gemeenteraad, ambtenaren, woningcorporaties en commerciële verhuurders.

© Wijksteunpunt Wonen Centrum, © Buro Blauwbrug
Amsterdam, mei 2014



Huurdersondersteuning in de Amsterdamse binnenstad –
Het Wijksteunpunt Wonen Centrum houdt inloopsprekken waar
bewoners kosteloos informatie en advies krijgen over huren en wonen.

Woonsprekken

Oude Binnenstad

Nieuwe Doelenstraat 55

T 020 622 4288

wo 14-17 en 19-20 uur

Jordaan & Gouden Reael

Elandsgracht 70

T 020 625 8569

ma t/m vrij 14-16 uur

di 19-20 uur

Oostelijke Binnenstad

Kleine Wittenburgerstraat 201

T 020 622 7698

di 9-10 uur

wo 15-17 en 19-20 uur

Voor woningopnames
(puntentelling en advies over
een correcte huurprijs) en steun
bij het voeren van huurprijs- en
onderhoudsprocedures kunnen
bewoners het huurteam bellen
voor een afspraak.

Huurteams

Oude Binnenstad

Nieuwe Doelenstraat 55

T 020 421 4868

Jordaan & Gouden Reael

Elandsgracht 70

T 020 420 5835

Oostelijke Binnenstad

Kleine Wittenburgerstraat 201

T 020 622 7698

Op drie locaties in de bin-
nenstad is het Wijksteunpunt
Wonen Centrum voor huurders
bereikbaar via de inloopsprek-
ken en het huurteam. Zakelijke
relaties gebruiken het algemene
telefoonnummer 020 622 4288.

Let op: raadpleeg voor actuele informatie over adressen en spreekuurtijden
www.wswonen.nl/centrum of stuur een mailtje naar centrum@wswonen.nl