

Activiteitenverslag 2014



Inhoudsopgave

Inleiding	blz. 3
Hoofdstuk 1: Voorlichting en hulpverlening	blz. 4
<i>Bereikbaarheid</i>	
<i>Contacten met bewoners</i>	
<i>Onderwerpen</i>	
<i>Betaalde huren</i>	
<i>Voorstellen aan verhuurders en procedures</i>	
<i>Emil Blaauwfonds</i>	
<i>Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag</i>	
<i>Energiebesparing</i>	
Hoofdstuk 2: Bewonersondersteuning	blz. 9
<i>Bewonerscommissies waarmee contact wordt onderhouden</i>	
<i>Thema's</i>	
Hoofdstuk 3: Ondersteuning collectieve belangenbehartiging	blz. 13
Hoofdstuk 4: Ondersteuning en bevordering participatie	blz. 14
<i>Informatievoorziening aan moeilijk bereikbare groepen</i>	
<i>Ondersteuning woonsprekuren</i>	
<i>Opschaling aanpak energiebesparing</i>	
<i>Ondersteuning vrijwilligers woningnetsprekuren</i>	
<i>Voorbereiden ouder worden</i>	
<i>Vroegtijdig betrekken bij voorgenomen sloop- of renovatie</i>	
<i>Voorlichtingsbijeenkomsten</i>	
Hoofdstuk 5: Ontwikkelingen en signaleringen	blz. 16
Hoofdstuk 6: Overige activiteiten	blz. 17
<i>Eigenaar-bewoners</i>	
<i>Energieaanpak</i>	
<i>Bedrijfsruimte</i>	
Hoofdstuk 7: Organisatie	blz. 19
Slot	blz. 19

Bijlage: kwartaalcijfers WSWonen Zuid

nb. De lokale cijfers zijn op een ander moment gegenereerd dan de stedelijke cijfers. Dit leidt tot kleine afwijkingen ten opzichte van de cijfers in deze tekst en die in het stedelijk jaarverslag. Er is echter geen essentiële afwijkingen.

Inleiding

Hier treft u het activiteitenverslag aan van het Wijksteunpunt Wonen in Amsterdam-Zuid (WSWonen Zuid). De werkterreinen van het WSWonen Zuid staat beschreven in het convenant WSWonen en zijn verder vastgelegd in prestatieafspraken met het stadsdeel Zuid. In ons verslag treft u de resultaten per werkterrein.

Hoofdstuk 1: Voorlichting en hulpverlening

Onder de basistaak hulpverlening valt het traditionele huurteamwerk, dat voornamelijk gericht is op individuele huurders. Huurteamwerk heeft vooral betrekking op zaken als huurprijs- onderhouds- en servicekostenzaken (waaronder energieverbruik en energiekosten) en procedures. Medewerkers doen huisbezoeken ten behoeve van puntentelling en onderhoudsonderzoek. Zij begeleiden bewoners bij procedures bij de huurcommissie en de kantonrechter.

♦ *Bereikbaarheid*

Het WSWonen Zuid heeft twee kantoren, in de Rijnstraat (Huis van de Wijk) en in de Gerard Doustraat (Wijkcentrum Ceintuur).

Er zijn 4 vaste spreekuurlocaties. Hier wordt zo veel mogelijk aansluiting gezocht bij de huizen van de Wijk: Buitenveldert, Stadionbuurt en de Rivierenbuurt. Het spreekuur in het huis van de wijk De Pijp is eerder gestaakt omdat dit minder efficiënt bleek, niet ver van een andere spreekuurlocatie was en er verwarring ontstond met de andere locatie in de buurt. Wat betreft de huurspreekuurmomenten wordt er een balans gezocht door over zo veel mogelijk dagen, dagdelen en wijken te spreiden. Er zijn twee avondspreekuren, een ochtendspreekuur en twee middagspreekuren. Naast de huurspreekuren zijn er nog het spreekuur van de buurtenergiewinkel en het VvE/Bedrijfsruimtespreekuur. Buiten de spreekuren wordt de inloop uit efficiëntieoverwegingen beperkt. Er zijn wel afspraakmogelijkheden.

Voor wat betreft de telefonie is er een antwoordapparaat en worden insprekers teruggebeld. Er is voor het hoofdnummer een telefoonrooster opgesteld om alle werkdagen zo vaak mogelijk direct te kunnen opnemen. Iedere kantoor dag wordt gewerkt aan het beantwoorden van de vragen op het algemene e-mailadres/ via de website. Het streven om binnen 2 volle werkdagen een antwoord te formuleren wordt in het overgrote deel van de mails gerealiseerd.

♦ *Contacten met bewoners*

Er zijn op het vlak van individuele contacten met bewoners uitgebreide prestatieafspraken gemaakt tussen het WSWonen Zuid en het stadsdeel. Deze treft u in onderstaande tabel.

Tabel 1: Prestatieafspraken en productie	2013	2014	Prestatieafspraken	Afwijking
Onderwerpen aan bod	11366	12460		
Contacten	9794	11006		
Contacten min spreekuur	7831	8779	4513	4266
Spreekuurbezoekers	1963	2227	1188	1039
Actieve benaderingen	1584	1731	1948	-217
Woningopnames	614	754	613	141
Gestarte procedures	729	694	520	174
Unieke adressen	2409	2663		
Energiechecks	60	86	60	26

De verschillende wegen waarlangs bewoners contact hebben met het WSWonen Zuid zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: Individuele contacten	Spreekuur	Woningnet*	Afspraak	Email	Telefoon	Bij zitting
2014	2227	1	284	4013	3615	112
2013	1963	5	294	3621	3279	17

**De bezoekers van de woningnetspreekuren worden in Zuid niet beschouwd als cliënten van het WSWonen, maar van de betrokken vrijwilligersgroepen. Alleen daar waar een WSWonen-medewerker is ingesprongen, wordt het contact als WSWonen-contact geregistreerd.*

Er is een sterke groei in het aantal contacten via spreekuren, e-mail en per telefoon. De stijging bij het aantal zittingen is incidenteel, de overige stijgingen zijn al meerdere jaren gaande.

♦ *Onderwerpen*

De onderwerpen die aan bod komen zijn vooral huurprijzen/bijkomende kosten (ruim 4000) en achterstallig onderhoud (ruim 3600). Huurbescherming staat op plaats 3 met ruim 1200 contacten, energie op 4 met bijna 900 contacten. Met name deze laatste categorie is de laatste jaren hard gestegen.

♦ *Betaalde huren*

Bij een deel van de woningopnames worden ook de maximale huren berekend en vergeleken met de betaalde huren. We zien met name een daling in het aantal woningen waar de betaalde huur onder de € 596,75 lag. Boven de liberalisatiegrens van € 699,48 zien we een kleine toename. Voor wat betreft de afwijkingen van de betaalde huur ten opzichte van de maximaal redelijke huur zien wij in Zuid geen ontwikkeling ten opzichte van 2013.

♦ *Voorstellen aan verhuurders en procedures*

Voor diverse problemen wordt er eerst gecorrespondeerd om tot een oplossing te komen. Denk hierbij aan het opgelost krijgen van onderhoudsproblemen of het energetisch verbeteren van de woning. Levert de correspondentie niets op, dan kan ervoor gekozen worden om de zaak verder te voeren via bijvoorbeeld de Huurcommissie. Het opstarten van de correspondentie wordt in ons systeem als procedure geregistreerd.

Het aantal procedures is ongeveer gelijk gebleven (2013: 729, 2014: 694). Er is wel een kleine verschuiving: het aantal onderhoudszaken is met 25 toegenomen en er zijn vooral minder huurverhogingszaken (-32) geregistreerd. Opvallend: de vragen over de huurverhogingen zijn wel toegenomen, maar het aantal mensen dat daadwerkelijk via/met ons bezwaar maakt is afgenomen.

Het langjarig gemiddelde voor het aandeel zaken dat in Zuid positief is afgerond is 83%. Het aantal zaken dat bij de Huurcommissie op onderhoud gevoerd wordt en waar de huurder gelijk krijgt van de Huurcommissie hebben we onder de loep genomen. Voor wat betreft mensen die met het WSWonen Zuid in contact zijn geweest is hier een succespercentage van 66%, voor de mensen die

op eigen houtje aan de slag gaan 49%. Het WSWonen is bij 2/3e van het aantal zaken in Zuid in de periode 2010-september 2014 betrokken geweest. Het aandeel positief afgerond doordat het probleem verholpen is zonder uitspraak is hier niet in meegenomen.

♦ *Emil Blaauwfonds*

Het Emil Blaauwfonds voor Zuid is in 2014 overvraagd. In totaal zijn er 80 garanties afgegeven en moesten er enkele blijven liggen om uit te kunnen schrijven ten laste van het budget van 2015. Van de 80 garanties waren er 12 afgegeven in verband met de servicekostenzaken in het Hilwiscomplex. In 2013 was het aantal uitgegeven garanties 155. Hier vallen een veel groter aantal garanties voor het Hilwiscomplex onder. In 2012 was het aantal afgegeven garanties 73.

De zaken via het Emil Blaauwfonds betreffen een breed scala aan onderwerpen. Het fonds wordt ingezet als onze reguliere dienstverlening niet tot een goed einde kan worden gebracht en er een rechtzaak volgt. Hier valt te denken aan verhuurders die in beroep gaan tegen een Huurcommissieuitspraak of bijvoorbeeld als reactie op een huurprijszaak een huuropzegging sturen.

Soms kunnen de uitspraken die in deze zaken gedaan worden ook duidelijkheid scheppen voor huurders en verhuurders. Zo klagen diverse huurders dat verhuurders onaangekondigd bouwvakkers sturen. In een zaak heeft de rechter hierover het volgende geoordeeld: *“hoewel zij die (werkzaamheden) zal moeten gedogen mag zij redelijkerwijs verlangen dat die inbreuk niet groter is dan nodig. In elk geval mag zij redelijkerwijs verlangen dat zij vooraf weet door wie, wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd en hoeveel tijd deze ongeveer in beslag zullen nemen, zodat zij weet wanneer en hoe lang zij rekening moet houden met bedoelde inbreuk.”* Dat levert duidelijkheid op voor zowel huurder als verhuurder in toekomstige zaken.

♦ *Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag*

Het WSWonen-Zuid is grootleverancier van meldingen aan het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag. In 2014 steeg het aantal meldingen zelfs naar 162 zaken (2013: 113). Zuid voert al jaren de top aan, mede vanwege het grote aandeel particuliere huurwoningen. De sterke toename in 2014 vond vooral plaats in de Zuidelijke Pijp, het Museumkwartier, Willemsparkbuurt, Duivelseiland en de Rijnbuurt. Een daling van het aantal meldingen zagen we in de Stadionbuurt en de Apollobuurt.

Doordat eigenaren hun splitsingsaanvraag mede door de gewijzigde vergunningprocedure vaker loskoppelen van het opknapt traject -er wordt eerst opgeknapt, daarna pas een vergunning aangevraagd- zijn er minder meldingen direct gekoppeld aan het splitsen. In het voortraject is er echter nog wel veelvuldig ondersteuning door het WSWonen gevraagd.

♦ *Energiebesparing*

Energiebesparing is een van de thema's waar het Wijksteunpunt Wonen Zuid de laatste jaren voortvarend mee aan de slag is gegaan. Mensen weten ons voor informatie en bijstand op dit terrein ook te vinden, zowel direct als via de buurtenergiewinkel.

In 2014 werd er bij 86 huurders een energiecheck gedaan. Bij de check wordt inzichtelijk gemaakt welke bouwkundige besparingsmaatregelen genomen kunnen worden, wat bijbehorende reële investeringsbedragen zijn en welke huurverhogingen daarbij reëel zijn. Ook wordt een indicatie

gegeven van mogelijke besparingen. In 41 gevallen werd er een voorstel neergelegd bij de verhuurder om tot energetische verbeteringen te komen. Bij 32 huurders werd er over voorgestelde maatregelen overeenstemming bereikt en maatregelen gerealiseerd. Denk hierbij aan het plaatsen van dubbel glas of het vervangen van een verouderde CV-ketel door een zuiniger variant. Sommige van deze 32 huurders hadden al enkele jaren geleden een verzoek neergelegd bij de verhuurder.

Een poging om de werking van radiatorfolie inzichtelijk te maken. Rechts zit geen folie en lekt er veel warme, links wel folie, nauwelijks warmtelek. Handige en goedkope maatregel om zelf te nemen bij radiatoren aan ongeïsoleerde buitenmuren.

Uit een onderzoek van het WSWonen Zuid naar het functioneren van het energiebesparingsartikel in het Burgerlijk Wetboek (7:243) blijkt de lange duur van het traject en de non response van de verhuurder een grote frustratie voor de huurders te zijn. Desondanks is een deel van de verhuurders, met name een groeiend aantal corporaties, positief geworden over voorstellen van huurderszijde tot energetische verbetering.

Bij wijlen leidt de individuele aanpak van energiemaatregelen tot een collectief gedragen voorstel. In enkele zaken werden de huurders ondersteund om ook ook de omwonenden, die van dezelfde eigenaar huren, uit te nodigen mee te doen. Dit heeft geleid tot voorstellen voor verbeteringen in enkele complexen. In 1 complex in Buitenveldert deden 5 mensen mee met een verzoek voor dubbel glas en werd de voorgestelde maatregel gerealiseerd door de verhuurder tegen een redelijke huurverhoging. In een ander complex in de Rivierenbuurt weigert verhuurder Rappange tot heden een gesprek met de huurders die verbeteringen willen en hiertoe bereid zijn een huurverhoging aan te gaan. De bewonerscommissie die 70 bewoners vertegenwoordigt, wordt verder bijgestaan door het WSWonen.

In Zuid wordt nog een specifiek spreekuur gehouden door het WSWonen in de buurtenergiewinkel. Hier kunnen mensen vragen stellen over energiebesparing en hoe die te realiseren is. Er wordt voorlichting gegeven en er zijn voorbeelden van meer en minder eenvoudige voorbeelden om zelf tot besparing over te gaan aanwezig. Het spreekuur kreeg ruim 80 bezoekers, het gebouw wordt ook buiten het spreekuur om bezocht en gebruikt. De reikwijdte hiervan is onbekend.

In 2014 heeft het WSWonen Zuid een brochure ontwikkeld genaamd 'werk aan de woning'. Hierin staat achtergrondinformatie over energiebesparing, waarbij er een onderscheid gemaakt wordt hoe je zelf tot besparende maatregelen kunt overgaan en hoe je er met je verhuurder uit kunt komen. De brochure is bedoeld voor mensen die hier actief mee aan de slag willen. De brochure wordt als basis gebruikt voor een stedelijke versie die in 2015 verschijnt.

Niet alleen in de individuele dienstverlening speelt energiebesparende maatregelen een rol. Juist ook in de collectieve aanpak via bewonerscommissies nemen energiebesparingsonderwerpen in belang toe. Zo wordt onder andere de bewonerscommissie van het complex De Dageraad bijgestaan in het onderzoeken van besparingsmaatregelen, het draagvlak hiervoor onder de bewoners en de mogelijkheden om al dan niet in overleg met de verhuurder de maatregelen te nemen.



Bewonersbijeenkomst complex De Dageraad over energiebesparende maatregelen

Voor vragen op het terrein van energie is duidelijk dat het WSWonen hierin een steeds belangrijker rol vervult. Kwamen energievraagstukken in 2013 in Zuid nog slechts 446 keer aan de orde in individuele contacten, in 2014 was dit al gestegen naar 869.

Hoofdstuk 2: Bewonersondersteuning

Onder de bewonersondersteuning valt het ondersteunen van bewonersgroepen in concrete situaties in hun eigen complex/buurt, zoals bij renovatie, splitsing, investeringen in energiebesparing, of discussies over sloop/behoud.

In 2014 is het aantal contacten met bewonerscommissies in Zuid toegenomen. Ook het aantal commissies waarmee contacten zijn geweest is hoger uitgevallen dan in 2013 en boven de prestatieafspraken uitgekomen. In 2014 is er 1 nieuwe commissie opgericht met behulp van het WSWonen Zuid. De verhuurder weigert de commissie ons inziens onterecht te erkennen (eigenaar Euromed, verhuurder Rappange). De prestatieafpraak met stadsdeel Zuid betreft een ondersteuning van 30 commissies.



Eind 2014 zijn er twee complexen van Eigen Haard na een ingrijpende renovatie opgeleverd, tot grote tevredenheid van bewoners. Dit mede met behulp van bewonersinspraak en ondersteuning van het Wijksteunpunt Wonen.

Bij 5 commissies werd de ondersteuning van de commissie geheel of gedeeltelijk medegefinancierd door de verhuurder. Daarbij gaat het met name om commissies die intensieve trajecten in zijn gegaan vanwege renovaties of andere ingrepen. Wat betreft het complex Olympia en het complex Amstelkade/Berkelstraat is dit traject – en daarmee de externe financiering – nagenoeg voorbij.

Tabel 3: Bewonerscommissies	Aantal BC's waarmee contact is geweest	Aantal contacten met BC
Totaal 2013	30	221
1e kwartaal 2014	22	77
2e kwartaal 2014	23	79
3e kwartaal 2014	20	69
4de kwartaal 2014	22	83
Totaal 2014	34*	309

*Dit getal is mogelijk lager dan de stedelijke rapportage. Contacten met enkele commissies bleken niet afdoende inhoudelijk te zijn om op te nemen in het totaal.

♦ Bewonerscommissies waarmee contact wordt onderhouden

De contacten die het WSWonen onderhoudt met bewonerscommissies kunnen bestaan uit incidenteel over- en weer informeren of intensieve ondersteuningstrajecten en alles wat er tussen zit. Het WSWonen werkt er aan om beter inzicht te geven in de inhoud van de contacten en de resultaten die de bewonerscommissie daarmee heeft weten te boeken.

Opvallend is dat in Zuid met een hoog aantal relatief grote bewonerscommissies (meer dan 250 woningen) contacten heeft. In 2014 waren dat er 13.

Overzicht van bewonerscommissies 2014:

- ♦ Dageraad – De Alliantie – warmtebeeldanalyse, bewonersavond over mogelijke energiemaatregelen – enquête ter inventarisatie wensen bewoners
- ♦ Rivierenhuis- Eigen Haard – Informatieuitwisseling over de warmtewet
- ♦ Tussen de Dijken – Eigen Haard – Corporatie wil complex aanpakken, het blijkt echter brandveilig (opname WSWonen bouwkundige en BWT), discussie over peildatum, dagvaarding bewoners.
- ♦ Olympia-renovatie– Ymere – Naast de renovatieperikelen (De bewonerscommissie wordt ondersteund middels financiering via Ymere) speelt het afnemen van de bewonerscommissieruimte en plannen tot 100% verkoop van blok 4 en 5
- ♦ De Boelelaan – Rochdale – Renovatie en afwikkeling ervan. Zeer slechte oplevering in een 20-tal woningen, overleg om tot oplossingen te komen.
- ♦ Ovast panden – St Lumar (vh Oostveen)- Aanschrijvingen, renovatie is gaan lopen na verkoop. Nu plannen voor intensieve bewoning van de vrijgekomen woningen.
- ♦ Bewonersvereniging Hilwiscomplex – Variaprop, verhurder Rappange – Collectieve verwarmingsketelkwesties. Achterstallig onderhoudskwesties.
- ♦ Spijtellaantje – Ymere – panden met zwaar achterstallig onderhoud. Overleg tussen bewoners, Ymere en WSWonen om te komen tot oplossingen.
- ♦ Marius ten Cate Hof (Bolestein) – Woonzorg – in direct overleg met woonzorg aan de hand van individuele uitspraak servicekosten 2011 afgesproken dit voor gehele complex te regelen. Voor 2012 en verder achtergronden doorgegeven aan BC.
- ♦ Huurdervereniging Flats Europaboulevard – ASR /Fortis – Geluidsoverlast /materiaalgebruik. Incidenteel contact
- ♦ Potamos – Kijktuin, informatie aangeleverd. Incidenteel contact
- ♦ Complex 479 Amstelveense Weg - Rochdale – Mechanische ventilatie. Incidenteel contact.
- ♦ van Ostadestraat 279-289 (afgesloten) – Renovatie en oplevering, ondersteuning bewoners die gefinancierd via verhuurder.

In de laatste maanden van 2014 zijn er twee complexen van Eigen Haard na een ingrijpende renovatie opgeleverd, tot grote tevredenheid van bewoners. Dit mede met behulp van bewonersinspraak en ondersteuning van het Wijksteunpunt Wonen.

Vier panden in de 2e Jan v/d Heijdenstraat/Hemonystraat, een voormalige dependance van het Amstelhotel hadden te kampen met zwaar achterstallig onderhoud. Aanvankelijk stuurde Eigen Haard aan op verhuizing van alle bewoners en het verhuren van alle woningen in de vrije sector. Na veel discussie en juridische procedures keren er nu 7 bewoners (op 13 woningen) terug naar hun oude woning, met huurverhogingen die zijn afgetoet op de sociale huurgrens. Na bijna een jaar in wisselwoningen zijn de bewoners blij terug te kunnen naar hun vernieuwde woningen.

In de van Ostadestraat zijn 6 panden met ruim 20 woningen ingrijpend gerenoveerd, waarbij onder andere door energiemaatregelen de woningen een A-label hebben gekregen. Bewoners hadden de keuze tussen stadsvernieuwingsurgentie of terugkeer in het complex. Ruim de helft van de bewoners heeft voor het laatste gekozen, de huren voor deze meeste bewoners liggen nu rond de 150 euro hoger, en is afgegrensd op de sociale huurgrens. Eind november is dit complex opgeleverd en de eerste bewoners zijn inmiddels terugverhuisd.

- ♦ Amstelhof – Coop flatexploitatie – Warmtewet/ leveringsovereenkomst, vervanging collectieve ketel, energetische verbeteringen, enquête, bewonersavond.
- ♦ Woonalert – Rochdale – Doorstart BC, wil vooral het MJOP verhelderd hebben in dit stadium.
- ♦ Melkfabriek – Ymere – Lekkages kelderbak, servicekosten
- ♦ Hemonystraat (afgesloten) – Eigen Haard – Renovatie, ondersteuning na oplevering afgerond.
- ♦ A.J. Ernstig! – Woningmaatschap Zutphen – overleg over warmtewet, servicekostenafrekening, ingreep: standleidingen vervangen
- ♦ Doddendaal, Loevestein – Stadgenoot – Nasleep tuinonderhoud
- ♦ AmBer Amstelkade-Berkelstraat – De Alliantie – Renovatie, overleg over plattegronden en initiatief zonnepanelen. Renovatieondersteuning bewoners gefinancierd door de Alliantie
- ♦ 1078 AHAM – Schopman – Verketeling
- ♦ Kromme Mijdrechtstraat – Stadgenoot – incidentele informatieuitwisseling – basischeck per woning.
- ♦ Buurt YY – De Alliantie – Bewoners wil isolerend glas via subsidieregeling. De alliantie wil dit niet regelen, bijstand bewoners om direct te laten plaatsen mmv stadsdeel.

In de Pijp is het druk, drukker, drukst. Dit geldt met name voor de straten en pleinen waar veel horeca is. De stijgende gebruiksdruk en normaal wonen gaan niet altijd goed samen. Naar aanleiding vanrijvingen tussen bewoners en horecabezoekers is het voormalige stadsdeel Zuid enkele jaren geleden met een subsidieregeling gekomen voor geluidsisolatie van woningen aan straten met veel horeca.

De regeling loopt al een aantal jaar en wordt binnenkort beëindigd. In de tussenliggende tijd bleek het voor huurders erg lastig om hun verhuurder te bewegen hier gebruik van te maken. Nu op het einde is het toch gelukt om zowel van een lokaal bekende particuliere verhuurder, dhr van de Oudeweetering, toestemming te krijgen om van de regeling gebruik te maken en zal een vergunning voor het plaatsen van dubbel glas aangevraagd worden.

Bij een ander complex moest de bewonerscommissie YY praten als brugman om hun verhuurder, De Alliantie, te overtuigen ook mee te doen aan deze regeling. Helaas wil de alliantie de aanvraag en plaatsing niet regelen. De bewoners moesten het zelf uitzoeken en zelf de subsidie aanvragen. De bewonerscommissie gaat samen met het WSWonen en de bewoners die mee willen doen de plaatsing regelen. Het stadsdeel ondersteunt in deze aanpak.

- ♦ Mesdagstraat eo - de Key – Zolderkamers die volgens de Key slechts bergingen zijn. Terugtrekbeleid de Key uit Zuid, informatieuitwisseling.
- ♦ Ijsschip – de Alliantie – kwestie kwaliteitseisen corporatiesplitsingen: bouwkundige vragen
- ♦ Valkhof Wijenburg -De Key – Verketeling, bouwkundig probleem, enquête onder bewoners ter inventarisatie problemen, warmtebeeldanalyses.
- ♦ G Flinkestraat 138-140 -Ymere -136 particulier – Door verzakking als gevolg van funderingsherstel/kelderbakplaatsing aanpak noodzakelijk. Overleg overp lattegronden, bouwkundige kwesties, huurverhoging na ingreep.
- ♦ ISA – De Alliantie – overleg over terraskwestie, onderhoud, servicekosten. Cie ondertussen opgeheven
- ♦ Buitenveldert II 1031 Drakenstein – Eigen Haard – Zonnepanelenaanbod verhuurder

- ♦ Aquinohof – De Key – Terugtrekbeleid de Key, Voorgenomen verkoop, alternatieven besproken
- ♦ Euromed Rivierenbuurt – Euromed/Rappange – Achterstallig onderhoud, wensen voor energetische verbetering, Rappange weigert gesprek aan te gaan.
- ♦ Baarsstraat – De Alliantie – Onduidelijkheden over puntentellingen opgelost
- ♦ Bewonersvereniging Westhove - Rappange – Collectieve verwarmingsketel met hoge kosten, Rappange weigert overleg.

Collectieve stookinstallaties en de warmtewet

Bewonerscommissies hebben veelal contact met het WSWonen als er een thema in hun complex speelt. Collectieve stookinstallaties en de warmtewet zijn voorbeelden van zo'n thema waar we in 2014 mee bezig zijn geweest. Zo speelt in het Hilwis-complex in de Rivierenbuurt nog steeds het probleem van de sterk verouderde leidingen en het graduele afkoppelen waardoor de kosten voor de overgebleven gebruikers steeds hoger worden.

Een aantal complexen, waaronder dat van de commissie A.J. Ernstig, krijgen maar geen antwoord op de vraag wie de warmteleverancier is, laat staan dat ze een leveringsovereenkomst hebben. Bij Amstelhof loopt een intensief overlegtraject tussen bewonerscommissie en verhuurder, ondersteund door het WSWonen. Er ligt een voorstel voor een leveringsovereenkomst waar wel nog enige juridische haken en ogen aan zitten. Andere bewonerscommissies, zoals de BC 1078 van AHAM op het Europaplein vragen ons advies over de verketelplannen van de verhuurder. In het complex van Rochdale aan de de Boelelaan is de collectieve installatie vervangen door individuele CV's, maar zijn er nogal wat vragen over de afrekening 2013. We weten van het bestaan van minstens 16 complexen met collectieve installaties in Zuid, deels verouderd waarvan zelfs nog ongeveer een kwart met stookolie stoken. We verwachten dat de vraag naar ondersteuning zal toenemen als de stookkostenafrekening over 2014 zich aandient.

Hoofdstuk 3: Ondersteuning collectieve belangenbehartiging

Het opzetten en ondersteunen van een representatieve huurdersbelangenorganisatie heeft constante aandacht. Verder wordt de samenwerking tussen het WSWonen en de huurdersvertegenwoordiging bevorderd om de belangenbehartiging te versterken.

In Zuid waren aanvang 2014 twee huurdersverenigingen actief, namelijk in de Pijp en in het voormalige Zuideramstel. In de loop van 2014 is het initiatief ontstaan om ook in het overige deel van Zuid weer een huurdersvereniging op te zetten. Het contact tussen het WSWonen en de nieuwe huurdersvereniging – toen nog i.o.- is goed van de grond gekomen. De vereniging heeft direct de handschoen opgenomen en is bijvoorbeeld ook vertegenwoordigd bij het overleg tussen huurdersverenigingen, stadsdeel, corporaties en het WSWonen.



Oprichtingsvergadering huurdersbelang Zuid. Foto: M. Meerburg

Tabel 4: Aantal contacten met huurdersverenigingen 2013 en 2014	
Totaal 2013	46
1e kwartaal 2014	5
2e kwartaal 2014	11
3e kwartaal 2014	12
4de kwartaal 2014	12
Totaal 2014	40

Vanuit het WSWonen is de verenigingen ondersteuning geleverd bij het maken van de nieuwsbrieven, organiseren van een ALV en het organiseren van thema-avonden.

Hoofdstuk 4: Ondersteuning en bevordering participatie

Participatiebevordering bij het WSWonen is het betrekken en activeren van bewoners om zelf op te komen voor hun belangen als bewoners/huurders. Dit kan specifiek gericht zijn op traditioneel minder actieve bewoners die niet vanzelfsprekend betrokken zijn bij woongerelateerde ontwikkelingen in hun complex. Informatievoorziening via voorlichtingen is een eerste stap om tot het zelf opkomen voor de belangen als bewoner te komen. In dit hoofdstuk beschrijven we de activiteiten die we op het terreinen van participatiebevordering en groepsvoorlichtingen hebben ontplooid.

♦ *Informatievoorziening aan moeilijk bereikbare groepen, inclusief internationals*

De informatievoorziening loopt onder andere via op maat van de doelgroep gesneden voorlichtingen. Het betreft groepswijze voorlichtingen, vraagbaakfuncties op websites (bijvoorbeeld expatica.com) en aanwezigheid met een kraam op een beurs. Dat het geen vast gegeven is dat een voorlichting over huurrechten en -plichten op maat is, bleek toen een voorlichting aan een groep mensen uit Oost-Europa werd gegeven. Na uitleg over het huurrecht werden er vragen gesteld over de rechten van beddenhuurders.

♦ *Ondersteuning woonsprekuren*

De twee vrijwillige woonsprekuren in Zuid worden inhoudelijk en organisatorisch ondersteund door het WSWonen Zuid. Dit wordt vormgegeven door het aanwezig zijn van een professionele kracht bij de gesprekken, die zo als achtervang kan dienen. Daarnaast kunnen de betrokken vrijwilligers meedraaien in diverse trainingen en wordt er incidenteel overleg georganiseerd tussen de twee woonsprekuren.

♦ *Opschaling aanpak energiebesparing*

Daar waar kansen lagen om een individuele energieaanpak breder te trekken is in het kader van dit project extra inzet gepleegd. Het gaat hierbij om voorlichtingen, wenseninventarisatie en ondersteuning bij collectieve voorstellen tot energiebesparing en/of overleg met de verhuurder.

♦ *Ondersteuning vrijwilligers woningnetsprekuren*

In 2014 kende zuid twee woningnetsprekuren waarvan de vrijwilligers ondersteund worden door het WSWonen. De vrijwilligers helpen mensen met het woningnetsysteem en adviseren desgevraagd over realistische zoekprofielen.

♦ *Vorbereiden ouder worden*

In samenwerking met woningnetvrijwilligers en welzijnsorganisaties organiseren van informatievoorziening over wonen aan ouderen, onder andere door middel van gezamenlijke voorlichtingen en de jaarlijkse scholing voor de vrijwilligers van het felicitatieproject.

♦ *Vroegtijdig betrekken bij voorgenomen sloop- of renovatie*

In diverse complexen is een ingreep van de verhuurder op til. Het WSWonen zoekt actief contact met de bewoners, soms nadat men door een corporatie hierop is gewezen maar desnoods uit eigen beweging. Zo zocht het WSWonen contact met de bewoners van de Daniel Stalpertstraat 60 alwaar de corporatie stuttende maatregelen uitvoerde en de bewoners vertelde dat ze een tijd uit hun woning zouden moeten.

♦ Voorlichtingsbijeenkomsten

Het WSWonen heeft in 2014 14 voorlichtingen/trainingen en/of cursussen geregistreerd. Dat is inclusief 4 voorlichtingen voor eigenaar-bewoners. De overige 10 dekken een scala van moeilijk bereikbare groepen of juist specifieke complexgerichte voorlichtingen. Sommige voorlichtingen zijn geheel in eigen huis georganiseerd, maar vaker wordt de samenwerking gezocht of wordt er op uitnodiging een voorlichting gegeven. De insteek is om bij de voorlichtingen/cursussen mensen informatie en vaardigheden in handen te geven waarmee men zelf aan de slag kan.

De voorlichtingen die in 2014 zijn georganiseerd zijn:

- Voorlichting over huurrecht via Dom Polski
- Voorlichting Eigenaar-Bewoners, thema verdieping Meerjarenonderhoudsplan
- Voorlichting aan de felicitatiedienstvrijwilligers over huisvestingsmogelijkheden tbv hun doelgroep
- 3x basisvoorlichtingen appartementsrecht en VvE's
- Online cursus appartementsrecht/VvE's (niet in registratie opgenomen, 30 deelnemers)
- Wonen-voorlichting voor Stadsdorp de Pijp
- Voorlichting op expatica-convention over huurrecht en woningzoeken
- 2 Complexen waar een voorlichting is gegeven over energiebesparende maatregelen en mogelijkheden voor het samen optrekken hierin.
- Voorlichting op het Arrival Event
- Voorlichting bewoners complex op nominatie voor verkoop
- Thema jaarlijkse huurverhoging op bijeenkomst huurdersvereniging Zuideramstel
- Voorlichting huisvesting aan vrouwengroep van een taalcursus

Hoofdstuk 5: Ontwikkelingen en signaleringen

Stadsdeel Zuid is een gebied met een hoge druk op de woningmarkt en een specifieke woningvoorraad met een hoog aandeel particulier bezit. Dit leidt traditioneel tot een hoge vraag naar de dienstverlening van het WSWonen. Maar ook is het aantal signaleringen van ongewenst verhuurgedrag in Zuid traditioneel hoog. Niet voor niets zijn zowel de huurteams als de WSWonen in stadsdeel Zuid ontstaan. Het aantal signaleringen van ongewenst verhuurgedrag is in 2014 extreem gestegen, van 113 naar 160.

Andere signalen die het WSWonen Zuid afgeeft worden gebundeld via het Stedelijk Bureau en onder andere besproken met corporaties en huurderskoepels. Bij specifieke gevallen wordt zelf actie ondernomen richting verhuurder, stadsdeel of andere organisatie. Enkele voorbeelden van de signaleringsfunctie van het WSWonen:

- Woningkwaliteit – Het WSWonen komt regelmatig in contact met bewoners van woningen met ernstige gebreken. Als er mogelijk sprake is van gevaarlijke of ongezonde situaties worden de bewoner en BWT met elkaar in contact gebracht. De opvolging van de zaken wordt in een regulier overleg met BWT besproken. Daarnaast heeft het WSWonen Zuid bewerkte gegevens van de huurcommissie over onderhoudszaken in Zuid aan de BWT geleverd.
- Positie internationals woningmarkt – naar aanleiding van de intensieve contacten die het WSWonen Zuid heeft met internationals is er met diverse partijen contact geweest-MVA, EZ, expatcenter, Woningnet – en wordt onze input gevraagd.

Zuid onttrekt zich niet aan de ontwikkelingen die zich ook elders in de stad voordoen. Of loopt daar in voorop. Het aantal aangeboden woningen via corporaties in in Zuid sterk gedaald in de afgelopen jaren. De prijzen van niet-geliberaliseerde woningen zijn sprongen aan het maken, zowel bij nieuwe verhuringen -o.a. als gevolg van de Donnerpunten- als bij zittende huurders -als gevolg van huurverhogingen boven inflatie.

Anderzijds zetten nieuwe ontwikkelingen ook druk op zittende huurders en omwonenden. De verkamering en Airbnb-verdienmogelijkheden zijn hier voorbeelden van. De eerste woningdeelgroep die zou moeten wijken voor een bed&breakfast is alweer in beeld.

Voor meer signaleringen vanuit de WSWonen verwijzen we u naar het stedelijke verslag van de WSWonen.

Hoofdstuk 6: Overige activiteiten

Het WSWonen Zuid heeft extra activiteiten ontplooid ten behoeve van eigenaar-bewoners, bedrijfsruimte en energieaanpak. Voor wat betreft de inzet voor eigenaar-bewoners en bedrijfsruimtehuurders is dit gefinancierd uit de bijdrage van het stadsdeel voor het WSWonen Zuid. Dit betrof een basistaak in Zuid op wens van de deelraad, in aanvulling op de stedelijke basistaken. De opgebouwde ervaring en expertise kan goed ingezet worden voor het geval het aanbod aan eigenaar-bewoners een stedelijke taak wordt. Het meerwerk op energiegebied is gefinancierd uit een incidentele bijdrage uit de stedelijke meerkanaalsaanpak ten behoeve van de buurtenergiewinkel. Daarbij is het warmtebeeldproject is in 2013 gestart uit een incidentele stadsdeelsubsidie.

♦ *Eigenaar-bewoners*

Het WSWonen informeert eigenaar bewoners hoe om te gaan met het appartementsrecht en hun VvE. Het gaat hier expliciet niet alleen om activeren van slapende VvE's. We bieden informatie waarmee mensen de rechten, plichten, rollen, verhoudingen en hun mogelijkheden binnen de VvE kunnen plaatsen. In dit kader zijn er een drietal basisvoorlichtingen gegeven. Daarnaast is er een themabijeenkomst geweest over het meerjarenonderhoudsplan en -begroting. Bij deze avonden komen gemiddeld 15 bezoekers. Omdat voorlichtingsavonden/ trainingen niet voor iedereen een aansprekend kanaal is, is er ook gekozen voor het aanbieden van een online appartementsrechtstraining. Hier hebben 30 mensen aan meegedaan.



Voor specifieke advisering is een training of een voorlichting niet de juiste plek. Eigenaar-bewoners kunnen ook op afspraak, bij het vve-sprekkuur of per telefoon/mail terecht. Er zijn in totaal 122 contacten met een eigenaar-bewoner geweest. Het appartementsrecht is bij 93 contacten onderwerp van gesprek geweest, dit is een kleine stijging ten opzichte van 2013.

♦ *Energieaanpak*

In 2014 is het project voor de gevelscanaanpak afgerond ('de kleur van warmte'). Door een professionele analyse met behulp van een warmtebeeldcamera in te zetten werden bewoners bijgestaan die het initiatief wilden nemen om hun complex of pand energetisch wilden verbeteren. De kennis en apparatuur is nog steeds in huis en wordt in het reguliere bewonersondersteuners- en huurteamwerk met regelmaat ingezet.

Daarnaast heeft het WSWonen ook in 2014 weer bijgedragen aan de buurtenergiewinkel. Met name het eerder genoemde spreekuur wordt door het WSWonen gedraaid. Verder heeft het WSWonen Zuid een inhoudelijke en kleine financiële bijdrage geleverd aan een huis-aan-

huisverspreide themakrant over energiebesparing. Deze krant is geproduceerd door het Natuur- en milieuteam Zuid.

♦ *Bedrijfsruimte*

Het WSWonen heeft tot en met 2014 ook een aanbod voor bedrijfsruimtehuurders op initiatief van het stadsdeel. Er zijn een 30-tal zaken aan de orde geweest, variërend van huurprijsaanpassing, opzegging als rechten bij verkoop en renovatie. Per 1-1-2015 is deze dienst beëindigd wegens bezuinigingen.

Hoofdstuk 7: Organisatie

Het WSWonen bestond in 2014 uit het huurteam (4,9fte), bewonersondersteuning/bouwkundige (2 fte), participatiebevordering (0,67fte), ondersteuning huurdersverenigingen (0,17FTE), administratie (0,39FTE), VvE/Bedrijfsruimte (0,5FTE), coördinatie (1,17FTE) en een projectenmedewerker (0,67fte). In 2014 is 1 stagiair HBO SJD aangetreden en 1 stagiair heeft haar 10-maandse stage afgerond. Bij de woonsprekuren zijn een zevental vrijwilligers actief geweest. Naast de inzet via de woonsprekuren zijn er ook vrijwilligers actief bij de woningnetsprekuren die door het WSWonen inhoudelijk ondersteund worden.

De begeleidingscommissie is in 2014 4 keer bijeen geweest. Ambtelijke vertegenwoordiging van het stadsdeel is twee keer uitgenodigd aanwezig te zijn. Verder zijn in de begeleidingscommissie vertegenwoordigd de huurdersverenigingen die actief waren in Zuid, de werkgevers (ASW en Ceintuur) en enkele mensen die een kwaliteitszetel bemensen.

Het aantal klachten over -medewerkers van- het Wijksteunpunt Wonen Zuid betrof 2. In een geval ging het om een zaak waarbij een huurder door zelfwerkzaamheid fouten had gemaakt die niet hadden plaats gevonden als de zaak bij de huurder uit handen genomen was. Voor ons als WSWonen dat streeft naar een zo hoog mogelijke mate (zaak- en persoonsafhankelijk) van zelfwerkzaamheid een signaal om op de grenzen hiervan te letten. De tweede klacht werd enkele jaren na afloop van een zaak ingediend. De afhandeling hiervan was niet naar tevredenheid van de cliënte, ze kondigde aan in beroep te gaan. Dit wachten wij nog af. Leerpunt uit deze zaak is dat verwachtingen of toezeggingen bij aanvang van een zaak duidelijk op tafel moeten komen.

Tot slot

De grote vraag naar de dienstverlening van het WSWonen is in 2014 afdoende opgevangen. Een groeiende groep bewoners hebben de bij hen levende vragen verhelderd via de WSWonen. Waar nodig en mogelijk is bijstand verleend in het aanpakken van problemen op het terrein van onderhoud, beheer, huurprijs, servicekosten, renovaties, enzovoort. Hoge succespercentages en tevredenheid onder de afnemers geven aan dat het WSWonen Zuid voor bewoners een zinvolle rol vervult in een overspannen woningmarkt die gepaard gaat met een steeds ingewikkelder regelgeving. Tegelijkertijd is er geïnvesteerd in aanbod op het vlak van energiebesparing. We willen zo een bijdrage leveren aan het beheersen van woonlasten en het desgewenst vergroten van comfort.