

Jaarverslag 2014



Wijksteunpunt Wonen

Jaarverslag 2014

Inhoud

Samenvatting.....	5
HOOFDSTUK 1:	
Voorlichting en hulpverlening	7
THEMA:	
Energiebesparing	12
HOOFDSTUK 2:	
Bewonersondersteuning bij projecten.....	15
HOOFDSTUK 3:	
Ondersteuning collectieve belangenbehartiging	18
HOOFDSTUK 4:	
Ondersteuning en bevordering participatie bij het wonen	20
HOOFDSTUK 5:	
Ontwikkelingen en signaleringen	24
HOOFDSTUK 6:	
Zeven wijksteunpunten, één organisatie	28
Adressen kantoren en spreekuren	32

Colofon

TEKSTEN: Ingrid Houtepen, Tjerk Dalhuisen

EINDREDACTIE: Helen Meesters

VORMGEVING: Arnoud Beekman - JUSTAR.NL

OMSLAGFOTO: Peter Elenbaas

FOTO'S: Archief Wijksteunpunt Wonen, Bas Baltus

DRUK: DR&DV Media Services

Samenvatting

IN 2014 HIELPEN DE WIJKSTEUNPUNTEN WONEN MEER MENSEN DAN OOI TEVOREN MET VRAGEN OF PROBLEMEN OP WOONGEBIED. OOK HET AANTAL ONLINE “CONTACTEN” VIA DE WEBSITES EN SOCIAL MEDIA NAM VERDER TOE. HET MELDPUNT ONGEWENST VERHUURGEDRAG KREEG EEN RECORD AANTAL MELDINGEN EN HET EMIL BLAAUW PROCESKOSTENFONDS ONDERSTEUNDE EEN RECORD AANTAL ZAKEN. HET MOGE DUIDELIJK ZIJN DAT HET WERK VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN NIET ALLEEN DOOR VELEN ZEER GEWAARDEERD WORDT, MAAR OOK HARD NODIG IS.

Resultaat en effect

De wijksteunpunten adviseren alle bewoners met vragen over wonen. De meeste vragen komen van huurders, maar in toenemende mate vinden ook eigenaar bewoners hun weg. Waar nodig ondersteunen de wijksteunpunten de bewoners als we de specifieke deskundigheid in huis hebben. Waar dat niet zo is of anderen het beter kunnen helpen we mensen met een gerichte verwijzing.

De dienstverlening aan de Amsterdammers vindt plaats vanuit zeven vestigingen en 20 spreekuurlocaties, met op de achtergrond een stedelijk bureau, een meldpunt en een juridisch fonds. Voor het college van Burgemeester en Wethouders is deze bewonersondersteuning een van haar prioriteiten, getuige de vermelding in het coalitieakkoord “Amsterdam is van iedereen”.

De wijksteunpunten kennen vijf basistaken

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

Tot 2014 was sprake van cofinanciering vanuit 7 stadsdelen en de centrale stad. Vanaf 2015 hebben alle wijksteunpunten de gemeentelijke RVE Wonen als gezamenlijke financier. De prestatieafspraken zijn in goed overleg op elkaar afgestemd tussen de wijksteunpunten en de gemeente. De wijksteunpunten werken op grond van een gezamenlijk basispakket, met ruimte voor lokale nuances als de problematiek op de woningmarkt of de bevolkingssamenstelling daarom vraagt.

De belangrijkste cijfers in 2014:

- 11.550** bewoners [unieke adressen], met
- 48.457** contacten
- 3.380** woningopnames
- 2.476** aangekaarte huur(prijs)kwesties
- 1.385** contacten met de georganiseerde bewoners van
- 182** bewonerscommissies
- 89** projecten om participatie te bevorderen
- 134** voorlichtingsbijeenkomsten aan groepen bewoners
- 111.200** unieke bezoekers op wswonen.nl en
- 350.300** unieke bezoekers op huurders.info

De top 3 onderwerpen van de vragen is in 2014 ongewijzigd:

- | | |
|---|---------------|
| 1. Onderhoud | 17.170 vragen |
| 2. Huurprijs/bijkomende kosten | 14.622 vragen |
| 3. Woonruimteverdeling/woning zoeken | 6.344 vragen |

Het aantal vragen over onderhoud nam met 7% toe ten opzichte van 2013. Verder gaat 10% van alle vragen over (poging tot) opzegging van de huurovereenkomst.

Met de 1.352 afgeronde kwesties over huurprijs of achterstallig onderhoud is omgerekend naar jaarbasis € 1.233.000 bespaard aan woonlasten voor Amsterdamse huurders.

Van de 421 afgesloten kwesties over achterstallig onderhoud is 80% in het voordeel van de huurder beslist. En van de 180 voorstellen tot energiebesparing via een bouwkundige verbetering is op 96% positief gerea-geerd.



Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West

Ontwikkelingen

Naast deze kengetallen kent het werk meer resultaten. De wijksteunpunten werken aan goed geïnformeerde huurders én verhuurders, eigenaar/bewoners en VvE's. Hiermee werken we ook aan een goede verstandhouding tussen huurders, verhuurders en eigenaren in de complexen, die steeds vaker in gemengd beheer zijn. Het aankaarten van kwesties over onderhoudsgebreken leidt tot beter onderhouden buurten. Daarnaast ondersteunen de wijksteunpunten huurdersinitiatieven om via woningverbetering te zorgen voor minder energieverbruik en CO₂-reductie. De Wijksteunpunten Wonen stimuleren bewoners tot samenwerking en bieden bewonerscommissies en huurdersorganisaties ook de nodige praktische faciliteiten. Dit helpt bewoners meer grip te krijgen en te houden op de eigen woonsituatie en het beleid te beïnvloeden.

De stedelijke faciliteiten als de Vliegende Keep huurteams, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, het Emil Blaauw Proceskostenfonds en het netwerk met huurders- en verhuurdersorganisaties en de gemeente zijn tot slot ook van belang in het geheel van de ondersteuning van bewoners en woningzoekenden op de Amsterdamse woningmarkt met zijn oplopende marktdruk.

Eerste halfjaar 2015

De stijgende trend zette zich in 2015 op veel vlakken verder door. De wijksteunpunten hadden in het eerste half jaar van 2015 contact met: 8.070 bewoners (unieke adressen), + 8% ten opzichte van het eerste halfjaar in 2014; met

27.825 contacten (+10%)

56.294 bezoeken (+12%) aan wswonen.nl

188.517 bezoeken aan huurders.info (+13%)

Het tweede jaar met een huurverhoging die voor vrijwel iedereen boven de inflatie lag, leidde tot veel vragen van huurders. Deze extra verhoging geldt ook voor 2015. De extra huurverhoging leidde in 2014 tot problemen bij mensen die eerst te maken kregen met inkomensafhankelijke huurverhoging, en daarna plots achteruit gingen in inkomen. De minister heeft weliswaar voorzien in een regeling om de huur dan weer te verlagen, maar deze is complex en tijdrovend. Gelukkig zijn de Amsterdamse corporaties bereid gebleken in deze situaties te zoeken naar maatwerk, maar zonder ondersteuning komen huurders hier vaak niet uit.

Vanaf 1 juli zijn de uitvoering van een aantal huurprijsprocedures en de werkwijze van de Huurcommissie veranderd. Dit vergde vooral goede training van medewerkers en ook extra informatie aan huurders. Eind 2014 stemde het parlement in met het voorstel van het kabinet om de punten-telling te wijzigen met een nieuwe WOZ-component. Dit zal de huurprijscontrole extra compliceren en maakt in één klap alle huurders weer langhebbend bij de WOZ-waarde en eventuele bezwaarprocedure. Naar verwachting gaat de wijziging per 1 oktober 2015 in.

Vanaf 2014 is de nieuwe Warmtewet van kracht. Deze is met name van belang in geval van Stadswarmte en collectief gestookte complexen. De eerste vragen en procedures als gevolg van deze nieuwe wetgeving zijn inmiddels in behandeling.

Klanttevredenheid

In januari 2014 is de klanttevredenheid gemeten onder een steekproef van huurders die in 2013 contact hadden met een wijksteunpunt wonen. Zij ontvingen hiertoe een schriftelijke vragenlijst die ook online kan worden ingevuld. De respons was 19% en de respondenten beoordeelden de hulp van het wijksteunpunt gemiddeld met het rapportcijfer 8,1. In januari 2015 is dezelfde meting voorgelegd aan een steekproef van klanten uit 2014. Dit keer werd de geboden hulp gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. De respons op dit onderzoek was 23%. ●

Voorlichting en hulpverlening

Vanuit 7 vestigingen en 20 spreekuurlocaties, verspreid over de stad, beantwoorden de wijksteunpunten vragen van bewoners. Dit werk gebeurt voornamelijk tijdens telefonisch-, e-mail- of persoonlijk contact op afspraak, bij een spreekuur of tijdens een huisbezoek. De advisering van de wijksteunpunten is erop gericht de bewoners zoveel mogelijk zelf te laten doen. De wet- en regelgeving op huurgebied is echter complex, wat betekent dat er in veel gevallen ook ondersteuning nodig is om een huurgeschil of onderhoudsprobleem opgelost te krijgen.

Over de klantcontacten

Het beroep op de wijksteunpunten nam opnieuw toe in 2014. Het aantal klanten (unieke adressen) was ook dit jaar een record: 11.550 adressen. Dit is een groei van ruim 6% ten opzichte van het voorgaande jaar en van 20% ten opzichte van twee jaar geleden.

Bereik per stadsdeel (n= unieke adressen waarover contact)

	2014	2013	2012
Centrum	1.515	1.596	1.480
Nieuw-West	1.615	1.464	1.287
Noord	651	583	464
Oost	1.967	1.744	1.431
West	2.368	2.433	2.249
Zuid	2.663	2.409	2.106
Zuidoost	742	572	583
Stedelijk spreekuur	29	51	44
Totaal	11.550	10.852	9.644

Het totaal aantal contacten groeide met 7%, tot 48.457. Het aantal contacten van het stedelijke spreekuur daalde verder door de effectieve verwijzing naar de lokale wijksteunpunten. Opvallend is dat er ook dit jaar meer behoefte lijkt aan persoonlijk contact met een medewerker. Het aantal contacten op een spreekuur (+9%), woningnetspreekuur (+12%) of bij een woningopname (+11%) is meer dan de gemiddelde 7% gegroeid.

Aantal en type individuele contacten

	2014	2013	2012
Brief/e-mail	15.228	14.699	14.477
Telefoon	14.049	13.206	13.171
Spreekuur	9.763	8.945	7.832
Woningnetspreekuur	4.019	3.587	3.286
Woningopname	3.380	3.044	2.970
Op afspraak	1.737	1.661	2.006
Zitting Huurcommissie	281	260	366
Totaal	48.457	45.402	44.108

De meeste contacten zijn met huurders [82%]. Er zijn wat meer contacten met particuliere huurders dan met huurders van een woningcorporatie

[afgerond beide 41%]. Vergelijking met de verdeling in de voorraad huurwoningen leidt tot de constatering dat huurders uit particuliere huurwoningen vaker een beroep doen op de wijksteunpunten dan die van corporaties [35% resp. 65% van de huurwoningenvoorraad].

Het aantal contacten met eigenaar/bewoners is dit jaar gegroeid, maar nog altijd relatief gering. De groei is waarschijnlijk te verklaren uit het feit dat dit jaar ook WSWonen Oost projecten uitvoerde gericht op deze doelgroep.

Met wie is het contact

	2014	2013	2012
huurder van particulier	19.975	19.109	18.755
huurder van corporatie	19.709	18.667	17.776
woningzoeker	4.167	3.491	3.002
verhuurder/makelaar	1.011	923	1.205
medebewoner/inwoner	541	472	491
eigenaar-bewoner	469	389	403
anders/onbekend	2.585	2.351	2.476
Totaal	48.457	45.402	44.108

Huurders kunnen tijdens een contact meerdere vragen hebben, die dan afzonderlijk geregistreerd worden. De top 3 onderwerpen van de vragen is in 2014 ongewijzigd:

1. **Onderhoud** 17.170 vragen
2. **Huurprijs/bijkomende kosten** 14.622 vragen
3. **Woonruimteverdeling/woning zoeken** 6.344 vragen

De groei van het aantal vragen over onderhoud is 7%. Over de huurprijs of bijkomende kosten is het aantal vragen met 2% gedaald.

Onderwerpen aangekaarte vragen huurders in %

(n=unieke adressen, meerdere onderwerpen per woning mogelijk)

	2014	2013	2012
	100% = 17.998	100% = 16.724	100% = 15.310
Huurprijs/huurverhoging/			
bijkomende kosten	28%	28%	24%
[Achterstallig] onderhoud	23%	19%	24%
Woonruimteverdeling/zoeken	9%	18%	11%
Huurbescherming/-opzegging/			
-contract	10%	10%	10%
Overig huur[prijzen]recht	5%	6%	5%
Renovatie/sloop/uitplaatsen	6%	5%	6%
Energie	8%	3%	2%
Overlast *	2%	2%	-
Splitsen	1%	1%	3%
Appartementsrecht/VvE	1%	1%	1%
Overig	7%	8%	14%

* nieuwe categorie ingevoerd in registratiesysteem per 2013

GERICHTE BENADERING

De Wijksteunpunten Wonen werken op verschillende manieren aan bekendheid. Naast het verspreiden van foldermateriaal langs allerlei wegen draagt het gericht benaderen van huurders hieraan bij. Hiervoor worden in elk geval de volgende situaties benut:

- ▶ het moment dat een huurder een nieuwe woning betreft;
- ▶ de publicatie van een aanvraag van een verhuurder om een pand te splitsen en/of verkopen;
- ▶ de publicatie van een relevante bouw aanvraag;
- ▶ het gegeven dat er onderhoudsklachten of servicekostenkwesties in een complex spelen die voor een merendeel van de huurders relevant lijken.

In deze situaties stuurt het wijksteunpunt een gerichte brief aan de bewoners van deze adressen.

In 2014 zijn 8.285 adressen benaderd met een gerichte brief. Dit is flink minder dan in 2013 [11.105 adressen]. Het resultaat van de benaderingen is echter veel beter. In 2014 was er binnen 3 maanden met 1.257 van deze adressen contact (in 2013: 838 adressen). De effectiviteit van de benaderingen is daarmee verdubbeld.

RESULTATEN INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

De medewerkers van de wijksteunpunten hebben dit jaar 3.380 woning-opnames gedaan. Dat is een stijging van 11% ten opzichte van 2013, toen er 3.044 woningopnames plaatsvonden. Met deze opname krijgt het wijksteunpunt een eigen, onafhankelijk beeld van de situatie in de woning, de prijs/kwaliteitverhouding en de ernst van onderhoudsgebreken. De medewerker licht een huurder voor over de situatie, welke verbeteringen er mogelijk zijn en wie daarvoor verantwoordelijk is. Samen met de huurder wordt een inschatting gemaakt van de behoefte aan verdere ondersteuning bij het verdere traject.

Voor verschillende kwesties kan de huurder de Huurcommissie inschakelen. Het wijksteunpunt kan de huurder dan ondersteunen bij het invullen van de formulieren, verdere correspondentie etc.

Daarbij stuurt het wijksteunpunt ook op het voorkomen van procedures, en het zoveel mogelijk in overleg oplossen van problemen of geschillen. Het traject bestaat meestal uit de volgende stappen:

- ▶ correspondentie met de verhuurder, met eerst telefonisch contact als dat er nog niet was;
- ▶ het beoordelen van de reactie van de verhuurder;
- ▶ het invullen van een verzoekschrift aan de verhuurder;
- ▶ informatie over en begeleiding bij de verdere procedure;
- ▶ samen voorbereiden van de zitting aan de hand van het rapport van de Huurcommissie;
- ▶ bij ingewikkelde zaken het bijwonen van de zitting van de Huurcommissie;
- ▶ beoordelen van de uitspraak en zo nodig advies over vervolg via de kantonrechter of incasso van teveel betaalde huur of andere kosten.

Vanzelfsprekend stopt een traject zodra de geconstateerde gebreken zijn verholpen of een geschil over de huurprijs in overeenstemming met huurder en verhuurder wordt opgelost.

Ook dit jaar is er vanuit de wijksteunpunten vooral ondersteuning verleend bij kwesties rond onderhoudsgebreken (39% van het totaal). Het aandeel procedures over de jaarlijkse huurverhoging is ook dit jaar flink (20% van het totaal). Het is wel minder dan in 2013, waarschijnlijk omdat er dit jaar minder fouten waren bij de uitvoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Voorstellen aan verhuurders en procedures naar wetsartikel

Wetsartikel	2014	2013	2012
Onderhoudsprocedure	976	924	983
Voorstel huurverlaging op punten	58	39	30
Toetsing aanvangshuurprijs	67	76	140
Toetsing aanvangshuur met gebreken	60	46	77
Vaststellen servicekosten	360	452	273
Huurverhoging	492	622	319
Uitsplitsen all-in huur	21	33	41
Redelijk voorstel energiebesparing*	245	-	-
Overige procedures	197	235	263
Totaal	2.476	2.427	2.126

* deze voorstellen werden tot 2014 geregistreerd bij de overige procedures

Aangekaarte huur(prijs)kwesties per wijksteunpunt

Wijksteunpunt	2014	2013	2012
Centrum	370	425	427
Nieuw-West	174	215	219
Noord	74	61	65
Oost	635	431	401
West	477	513	469
Zuid	694	729	472
Zuidoost	52	53	73
Totaal	2.476	2.427	2.126

In de meeste gevallen voert de huurder zelf de procedure en krijgt hij/zij alle post waaronder de uitspraak. De wijksteunpunten zijn dan van de huurder afhankelijk om de afloop te kunnen registreren. Via het online uitspraken register van de Huurcommissie kunnen de wijksteunpunten sinds enige tijd ook zelf de registratie up-to-date houden.

Het succespercentage van de procedures is hoog. Voor een deel is dat uit te drukken in opgeloste problemen, zoals bij het onderhoud of wensen tot energiebesparing. Voor een deel is het ook uit te drukken in door de huurder teveel betaalde bedragen.

Resultaten in 2014 afgeronde huur(prijzen)kwesties

Type huur(prijs)zaak	in 2014 afgerond	uitspraak % succes	gem. € per maand ¹
Huurverlaging onderhoudsgebreken	421	80%	€ 63
Voorstel huurverlaging op punten	26	92%	€ 79
Toetsing aanvangshuurprijs	46	78%	€ 165
Toetsing aanvangshuur met gebreken	43	91%	€ 170
Vaststellen (voorschot) servicekosten	388	94%	€ 124
Huurverhoging	95	81%	€ 13
Huurverlaging inkomensdaling	14	93%	€ 2
Uitsplitsen all-in huur	19	84%	€ 412
Redelijk voorstel energiebesparing ²	180	96%	-
Overige procedures ²	17	88%	-
Totaal	1.352	88%	

¹ vaststelling servicekosten is uitspraak per jaar.

² resultaten hiervan niet in €

De in geld uit te drukken gezamenlijke opbrengst van alle in 2014 afgeronde procedures is € 102.750 per maand of wel € 1.233.000 per jaar.

Omdat procedures veel tijd kunnen vergen geven jaarcijfers geen volledig beeld. Een cumulatief overzicht over een aantal jaar geeft een veel beter beeld van het feitelijke effect van procedures.



Vochtmeting slaapkamermuur

Cumulatieve resultaten in afgeronde procedures van 2011 t/m 2014

Type huur(prijs)zaak	Gestart 2011 t/m 2014	Hiervan afgerond	Waarvan succes huurder	Waarvan geen succes huurder
Toetsing aanvangshuurprijs	454	406	68%	32%
Toetsing met gebreken	288	259	80%	20%
Uitsplitsen all-in huur	147	133	62%	38%
Onderhoudsprocedure	3910	3260	73%	27%
Huurverlaging punten	203	159	60%	40%
Vaststellen servicekosten	1566	1378	86%	14%
Huurverhoging	1736	1714	91%	9%
Redelijk voorstel energiebesparing	387	233	85%	15%
Overige procedures	828	646	89%	11%
Totaal	9519	8188	80%	20%

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

Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag

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

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

Een belangrijke functie van het Meldpunt is het signaleren van specifieke knelpunten. Ook in 2014 heeft het Meldpunt zich actief bezig gehouden met ondersteunen van klagers van illegale hotels en vakantieverbuur. In 2014 hebben de bemiddelingsbureaus weer veel werk bezorgd, en dat betrof met name het terugvorderen van door huurders betaalde courtage.

Begin 2014 heeft de Gemeenteraad nieuw beleid over woningdelen aangenomen, desondanks was het geheel 2014 voor velen, zowel huurders als verhuurders, onduidelijk wat de situatie nu precies was. Dat werd gevoed door uitspraken van het nieuwe college waaruit sprak dat het aangenomen beleid alweer spoedig aangepast zou worden.

Het aantal meldingen bij het Meldpunt steeg in 2014 tot een record. Vooral in Zuid is een sterke toename waar te nemen.

Aantal meldingen bij MOV

	2014	2013	2012
Centrum	80	89	80
Oost	97	112	97
West	89	74	104
Zuid	162	113	122
Nieuw-West	44	33	27
Noord	21	10	10
Zuidoost	19	6	13
Onbekend	0	4	3
Totaal	512	441	456

Naast deze meldingen zijn er via www.meldshortstay.nl [recent omgezet naar www.overlastvakantieverhuur.nl] in 2014 ongeveer 200 meldingen ontvangen over illegale hotels en overlast van (illegale) vakantieverbuur.

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

Top zes onderwerpen meldingen

	2014	2013	2012
Intimidatie / druk / fatsoen	28%	20%	21%
Huuropzegging / huurbescherming	12%	11%	17%
Ernstige / voortdurende gebreken	10%	10%	12%
Bemiddelingsbureau	10%	6%	6%
Overtreding verordeningen, regels	7%	16%	11%
HPW - extreme huurprijs / huurverhoging	7%	12%	9%

Op Twitter (www.twitter.com/verhuurbedrag) worden dagelijks berichten uit het veld gerapporteerd aan een groeiende groep volgers, op dit moment ongeveer 800.

Naast Twitter publiceert het Meldpunt blogs op haar eigen gedeelte van de website, www.meldpunt.wswonen.nl.

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

Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Emil Blaauwfonds levert een essentiële bijdrage aan de successen van de Wijksteunpunten Wonen. Als onderhandelen of Huurcommissie niet genoeg is slagen huurders er met hulp van het Emil Blaauwfonds vaak toch in hun recht te halen. Dat is belangrijk, want anders zouden vele instrumenten hun scherpte en waarde verliezen en zou de rechtspositie van de huurders snel achteruit gaan.

Het aantal procedures nam verder toe tot 455. Het aantal gecompliceerde zaken bleef hoog, getuige de 42 bestuursbesluiten over garanties boven de € 2000. We zien nog steeds veel inspanningen van verhuurders om de huurder tot verhuizen te dwingen of om de huur extreem te verhogen. Dit uit zich in een toename van het aantal complexe zaken en een verdere groei van het bedrag aan openstaande garanties.

Door wijksteunpunten naar Emil Blaauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds:	2012	2013	2014
Centrum	73	53	92
Nieuw-West	10	18	40
Noord	4	5	2
Oost	67	64	73
West	79	84	79
Zuid	73	155*	80
Zuidoost	6	3	3
Fonds Ongewenst Verhuurbedrag	54	44	71
Proefprocessenfonds	6	12	15
Totaal procedures	372	438	455

** De piek in Zuid in 2013 is te danken aan de verhuurder van het Hilwis complex, die het nodig vond 106 huurders elk individueel te dagvaarden in een procedure over de redelijkheid van de stookkosten van een sterk verouderde collectieve installatie.*

Het fonds voorziet in een duidelijke behoefte. De gekozen structuur en werkwijze zijn praktisch en goed ingebed in de organisatie van de Wijksteunpunten Wonen. Het stedelijk bureau voert het secretariaat en

regelt inhoudelijke en organisatorische afstemming in opdracht van het stichtingsbestuur. De organisatiekosten zijn laag, zodat de beschikbare middelen maximaal ten goede komen aan de huurders. Het stichtingsbestuur van het fonds geeft een eigen jaarverslag uit. Dit is te vinden bij de publicaties op www.wswonen.nl

Het onderwerp dat het meest voorkomt is opzeggen van de huurovereenkomst. Dat is een voor huurders bijzonder bedreigende situatie. Gelukkig worden deze zaken met deskundige ondersteuning en hulp van het fonds meestal tot een goed einde gebracht. Constant onderwerp blijft het invorderen van teveel betaalde huur na een uitspraak van Huurcommissie of rechter. Dat de servicekosten nog steeds zo hoog scoren is mede te danken aan de verhuurder van het Hilwis complex in Zuid. Dertien procent van de zaken betreft het afdwingen van onderhoud. Elf procent betreft discussie over de huurprijs en dat geldt ook voor het verhelderen van de rechtspositie in situaties waar discussie is over bijvoorbeeld bepalingen in het huurcontract.



Inhoud	Aantal in 2014	Aantal in 2013	Aantal in 2012	Percentage in 2012	Percentage in 2013	Percentage in 2014
Ontruimingsdreiging	95	82	109	29 %	19 %	21 %
Incasso	80	62	64	17 %	14 %	18 %
Servicekosten	63	99	21	6 %	23 %	14 %
Afdwingen onderhoud	57	46	42	11 %	11 %	13 %
Huurprijsvaststelling	44	49	40	11 %	11 %	10 %
Verhelderen positie	35	36	42	11 %	8 %	8 %
Onredelijk beding	20	8	8	2 %	2 %	4 %
Intimidatie	14	23	12	3 %	5 %	3 %
Overig	47	27	27	9 %	7 %	10 %
Totaal	455	438	372			

Het resultaat van de procedures is buitengewoon goed te noemen. In de zaken waarin de uitkomst bekend is, is 62% gewonnen en 13% verloren. In 13% is de zaak op een schikking uitgedraaid en in 11% van de gevallen is de zaak door de initiatiefnemer ingetrokken. Zowel een schikking als het intrekken van een zaak die door de verhuurder is gestart betekenen ook (deels) succes voor de huurder. Het goede resultaat komt natuurlijk dankzij de deskundigheid van de in huurrecht gespecialiseerde advocaten waar we mee samenwerken, maar ook omdat niet lichtzinnig geprocedeerd wordt. De wijksteunpunten doen hun uiterste best om zaken eerst op een andere manier op te lossen, tenzij natuurlijk spoed vereist is en de verhuurder niet thuis geeft. ●

Cumulatieve resultaten Emil Blauw Fonds

Cumulatieve resultaten	Afgeronde procedures*	Winst	Verlies	Schikking	Ingetrokken
T/m dec 2012	3165	1970 [62%]	428 [14%]	420 [13%]	347 [11%]
T/m dec 2013	3547	2202 [62%]	476 [13%]	477 [13%]	392 [11%]
T/m dec 2014	3864	2406 [62%]	505 [13%]	516 [14%]	437 [11%]

* waarvan de uitspraak bekend is

Energiebesparing

Besparen op energie is een voor bewoners steeds belangrijker manier om op woonlasten te besparen. De Amsterdamse woningvoorraad is gemiddeld oud en slecht geïsoleerd ten opzichte van het landelijk gemiddelde en zeker ten opzichte van de technische mogelijkheden. Bewoners benaderen de wijksteunpunten dan ook steeds vaker met vragen over dit onderwerp. Bewonersgroepen willen er collectief mee aan de slag en wijksteunpunten ontwikkelen projecten om mensen bewust te maken van de mogelijkheden.

Energiebesparing is in het huidige convenant formeel alleen benoemd binnen basistaak 1. In de praktijk is het een onderwerp dat speelt binnen alle basistaken: van voorlichting tot huurprijskwesties tot renovatie, participatie en signalering. Daarom wordt er in dit jaarverslag een speciaal thematisch hoofdstuk aan besteed.

AANTAL VRAGEN OVER ENERGIE

Van de 54.042 vragen van bewoners in 2014 gingen er 2.883 over het onderwerp energie.

Deze vragen werden gesteld door 1.391 (unieke) bewoners. Dat is een stijging van 23%.

Aantal bewoners met vragen over energie

(unieke adressen)

Wijksteunpunt	2014	2013
Centrum	50	32
Nieuw-West	97	17
Noord	46	13
Oost	442	284
West	343	341
Zuid	372	446
Zuidoost	40	1
Stedelijk spreekuur	1	1
Totaal	1.391	1.135

DE ENERGIECHECK

Een aantal jaar geleden is bij het Wijksteunpunt Wonen Zuid de basis-energiecheck ontwikkeld. In Oost is een vergelijkbare aanpak ontwikkeld en de ervaringen zijn uitgewisseld om het meest optimale resultaat te bereiken. Inmiddels wordt de check in de meeste werkgebieden standaard aangeboden bij het huisbezoek in woningen waar kansen zijn op energiebesparing. In 2014 is de werkwijze van alle wijksteunpunten nader op elkaar afgestemd en is een nieuwe handleiding verschenen. Vanaf 2015 maakt de basis-energiecheck deel uit van het prestatieaanbod van alle Wijksteunpunten Wonen. Verder is er een training geweest voor medewerkers over aanvullende mogelijkheden tot energiebesparing door bewoners ook voor te lichten over apparatuur en het eigen gedrag.

De wijksteunpunten voerden in 2014 in totaal 671 keer een energiecheck uit tijdens een woningopname.

Aantal energiechecks

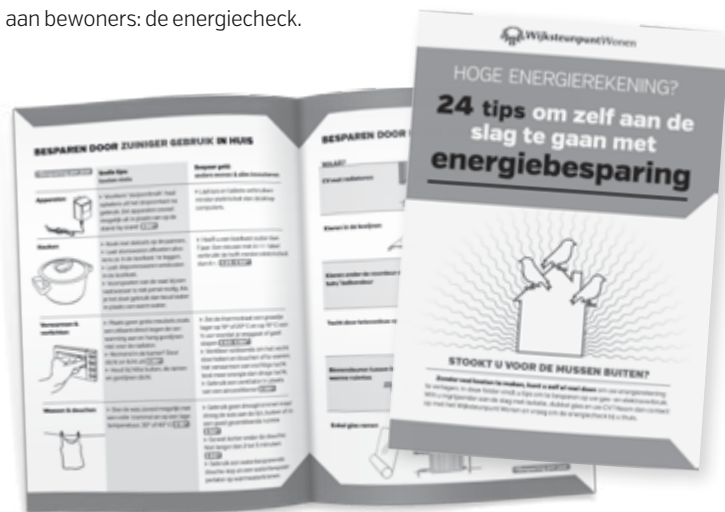
	2014	2013
Centrum	35	6
Nieuw-West	4	3
Noord	2	1
Oost	294	105
West	248	329
Zuid	86	63
Zuidoost	2	0
Totaal	671	507

Bij Wijksteunpunt Wonen West is in 2014 een pilot gestart met een meer uitgebreide energiecheck. Hier kijkt de medewerker met de bewoners onder meer ook naar het contract met de energieleverancier. Deze pilot loopt door in 2015.

Bij Wijksteunpunt Wonen Zuid is bij het project Warmtebeeldwandelingen de inzet van de thermografische camera uitgeprobeerd. De warmtebeelden blijken een prima middel om voor bewoners, VvE's en eigenaren/verhuurders inzichtelijk te maken waar in panden warmteverliezen optreden en verbeteringen mogelijk zijn. Eind 2014 zijn vanuit extra stedelijke middelen twee thermografische camera's aangeschaft die voor alle wijksteunpunten beschikbaar zijn. Ook zijn bij alle wijksteunpunten medewerkers getraind in het gebruik van deze camera's.

Nieuwe stedelijke folder en brochure

In de stedelijke WSWonen-lijn is al enige jaren de folder *Energiebesparing? Het Wijksteunpunt Wonen helpt* beschikbaar. De inhoud hiervan is dit jaar geactualiseerd met het huidige aanbod van de wijksteunpunten aan bewoners: de energiecheck.



Nieuw is de folder *Hoge energierekening? 24 tips om zelf aan de slag te gaan met energiebesparing*. Bewoners lezen hierin welke maatregelen zij zelf in hun woning kunnen treffen en wat ze daarmee ongeveer besparen. Ook gaat de folder in op het gebruik van apparatuur.

De nieuwe stedelijke brochure *Werk aan de woning, voor huurders die aan de slag willen met energiebesparing* gaat dieper op deze beide aspecten. De brochure werd eerder ontwikkeld in Zuid en bleek ook geschikt om stedelijk uit te rollen. De bewoner vindt er informatie over alle mogelijkheden om aan de slag te gaan, van het laten verhelpen van achterstallig onderhoud, tot zelf doen en hulp bij de processtappen bij een procedure op grond van BW7:243.

REDELIJK VOORSTEL WONINGVERBETERING AAN DE VERHUURDER

Een energiecheck kan gevolgd worden door een voorstel tot het aanbrengen van energiebesparende maatregelen door de verhuurder. Dit is een redelijk voorstel op grond van artikel 7:243 van het Burgerlijk Wetboek wanneer de huurder bereid is er een kostendekkende huurverhoging voor te betalen. Een dergelijk voorstel aan de verhuurder kan individueel of complexgewijs worden gedaan.

Dit jaar zijn er 245 voorstellen op grond van art. 243 aan verhuurders gestuurd [2012 en 2013 samen: 137 voorstellen].

Voorstellen energiebesparende maatregelen aan verhuurder

	Aantal gestart 2014	Aantal gestart 2012 en 2013	Aantal afgerond 2012 - 2014	Positief voor huurder
Centrum	0	1	0	-
Nieuw-West	0	0	0	-
Noord	0	1	1	100%
Oost	194	17	159	92%
West	10	18	4	75%
Zuid	41	100	50	86%
Zuidoost	0	0	0	-
Stad	245	137	214	91%

Complexgewijze woningverbetering

In veel gevallen is het aantrekkelijk het overleg met de verhuurder over gewenste woningverbeteringen [ook] complexgewijs te voeren. Een dergelijk overlegtraject loopt vaak parallel aan de formele voorstellen op grond van het BW. Het wijksteunpunt is beschikbaar om dit overleg te stimuleren en

ondersteunen vanuit de basistaken “versterken participatie” en “bewonersondersteuning”. Het wijksteunpunt kan bijdragen door bijvoorbeeld maatwerkadviezen, onderzoek naar subsidiemogelijkheden etc. Vanuit het stedelijk bureau is hiervoor de EPA-opgeleide energieadviseur beschikbaar. Waar mogelijk is er ook samenwerking met de huurderskoepels of andere huurdersorganisaties. De jaarverslagen van de wijksteunpunten geven een volledig overzicht van projecten per werkgebied. Hierna volgt een aantal sprekende voorbeelden.

Edisonstraat, Watergraafsmeer: geduld wordt beloond

Het project Edisonstraat van WSWonen Oost laat zien dat met een lange adem van bewoners en de inzet van diverse instrumenten uiteindelijk toch een mooi resultaat geboekt kan worden. Dit project was een van de eerste complexen die werden bezocht door het toenmalige Energieteam. Ondanks bemoeienis van de gemeente en Vastgoedbelang en dankzij wisseling van eigenaar kwam het echter niet van de grond. Uiteindelijk leek het erop dat woningen alleen bij leegkomst verbeterd zouden worden, en met een veel hogere huurprijs voor de nieuwe bewoners. Terwijl de zittende huurders het initiatief hadden genomen, bleven zij te maken hebben met slecht geïsoleerde woningen én de overlast van steeds weer een verbouwing in het blok.

De bewonerscommissie heeft daarna met ondersteuning van het wijksteunpunt de meer juridische weg gekozen. Enkele bewoners deden een beroep op de procedure huurverlaging bij gebreken. In deze procedure erkende de Huurcommissie het hoge energieverlies van de woningen als gebrek. Parallel hieraan is met behulp van het Emil Blaauwproceskostenfonds een laatste schriftelijk verzoek op grond van BW7:243 gedaan met aankondiging van een kort geding. Hierna wilde de eigenaar alsnog in gesprek en is er in het najaar een renovatievoorstel bij de bewoners neergelegd tegen een huurverhoging van € 25. Eind oktober heeft meer dan 70% van de bewoners daarmee ingestemd.

Warme voeten in het P.L. Takcomplex?

Ondanks dat het PL Takcomplex [ook wel bekend als “de Dageraad”] in het verleden is aangepakt, hebben bewoners koude voeten. In elk geval vloerisolatie is er erg welkom. Samen met de bewonerscommissie organiseert WSWonen Zuid een warmtebeeldwandeling. Bewoners hopen een beroep te kunnen doen op de Warme Voeten-subsidie die op dat moment in aantocht is. Op een druk bezochte bewonersavond besluiten de bewoners in december een enquête te houden om het draagvlak onder bewoners te peilen.

Dubbel glas Tweede Oosterparkstraat rond en in uitvoering

De energiegroep Tweede Oosterparkstraat was de eerste groep bewoners die erin slaagde een lening bij het Amsterdams Investerings Fonds (AIF) te verwerven. Deze lening maakte het de Key mogelijk de eigen investering en daarmee ook de huurverhoging na de aanpak te beperken. Dat was weer een belangrijk motief voor de huurders om in te stemmen, de benodigde 70% instemming werd dan ook snel bereikt en daarna was

ook het formele besluit van de VvE snel rond.

Deze zomer is de plaatsing van het dubbel glas gestart. Dit wordt nog gevolgd door een project Klussen in huis van het Wijksteunpunt Wonen, onder meer om de bewoners te stimuleren en zonedig te assisteren bij het aanbrengen van radiatorfolie. Ook volgt nog een voorlichtingstraject over mogelijkheden om met hun eigen gedrag het energieverbruik te beïnvloeden.

Dilemma's in complex Eendracht Anslohof

De Eendracht Anslohof is een klein particulier complex uit de jaren 70 aan de Overtoom. De CV-ketels zijn van recente datum maar er is veel energieverlies door het enkele glas en via het dak. Het bestuur van het hof lijkt in eerste instantie bereid tot overleg, maar later in het jaar valt dit stil. Bijzonder is dat er ondanks de vrij jonge leeftijd van het complex een advies ligt om wegens welstandseisen de aanpak van het glas beperkt te houden tot voorzetsramen. Dit lijkt voor de bewoners in eerste instantie een redelijke oplossing, maar bij later onderzoek wordt het ontraden wegens te verwachten ventilatieproblemen. Verder onderzoek naar de mogelijkheden brengt hopelijk het komende jaar toch een oplossing in beeld.

Overige energieprojecten

Buurtenergiewinkels Zuid en Zuidoost

De Buurtenergiewinkel Zuid startte in 2013 in samenwerking met Wijkcentrum Ceintuur en het Groen Gemaal Sarphatipark. Samen met lokale vrijwilligers verzorgt het WSWonen hier gratis deskundig advies over energiebesparing. Waar mogelijk ondersteunen we dit met het voorligend aanbieden van besparingsproducten, voorlichtingsmateriaal en eventueel aanvullende diensten van vrijwillige buurtklussers en bespaarcoaches.

Groen MJOP voor Verenigingen van Eigenaren

Met extra middelen van het stadsdeel organiseert WSWonen Oost twee workshops energie besparen voor kleine VvE's. Eigenaar-bewoners krijgen onder meer uitleg over woningisolatie, zonnepanelen en financieeringsmogelijkheden. Om de drempel te verlagen voor kleine VvE's ontwikkelt WSWonen Oost in samenwerking met het Duurzaam Energieloket een digitaal in te vullen Meerjarenonderhoudsplan (MJOP). De aanwezigen krijgen dit gratis mee naar huis op USB stick. Hierop staan ook nog andere nuttige tips en tricks om energie te besparen. Ook krijgen de eerste 50 deelnemers een kortingbon van een bouwmarkt, waarmee zij direct aan de slag kunnen gaan met het isoleren van de woning.

Stedelijk afstemde voorlichtingen Energie besparen = Geld besparen.

De door Wijksteunpunt Wonen Oost ontwikkelde voorlichtingsmethode *Energie besparen = Geld besparen* wordt nu door de meeste wijksteunpunten gebruikt. De voorlichting gaat bij voorkeur gepaard met het uitreiken van een aantal energiebesparende middelen zoals radiatorstickers of spaarlamp. Dit is echter afhankelijk van de lokaal beschikbare financiële middelen.

Er is dit jaar gewerkt aan het uitbouwen van de voorlichting tot drie modules:



- › Energierekening en energieleverancier
- › Verbeteren voorlichting woongedrag en bespaartips
- › Woningverbeteringen

Ook de Amsterdamse voedselbanken gebruiken de ontwikkelde voorlichtingen. Vrijwilligers van de Voedselbank worden daarin getraind door een medewerker van WSWonen Oost.

Studenten onderzoeken Energieaanbod WSWonen

Drie HvA-studenten Sociaal Juridische Dienstverlening deden onderzoek in opdracht van een lokaal wijksteunpunt. Hoofdvragen van deze onderzoeken waren:

- › Waarom haken huurders in Amsterdam-Zuid af tijdens het proces van artikel 7:243 BW?
- › Wat is de behoefte aan een energie-aanbod in stadsdeel Centrum?
- › Wat is de stand van zaken in de ontwikkeling van de Energiecheck +?

De aanbevelingen uit deze onderzoeken zijn bediscussieerd en opgepakt in onder meer de nieuwe handleiding Energiecheck. Wijksteunpunt Zuid ontwikkelde naar aanleiding van het eerste onderzoek de brochure *Werk aan de Woning* over onder meer art. 7:243 BW. Deze brochure is later in het jaar stedelijk uitgerold. ●

Bewonersondersteuning bij projecten

Veel bewoners krijgen één keer in hun wooncarrière te maken met groot onderhoud, renovatie, verkoop of zelfs sloop van hun woning. Zo een ingrijpend proces zorgt voor veel vragen, onzekerheid of zelfs boosheid van bewoners. Verbetering van een complex woningen kan ook tot stand komen door initiatief van de bewoners. De ondersteuners bij de wijksteunpunten zijn ervaren in het goed informeren en begeleiden van bewoners en ondersteunen hem tijdens het onderhandelingsproces met de verhuurder. Met als doel een tevreden bewoner in een goede woning en meestal wordt dat bereikt.

Over de bewonerscommissies

Dit jaar was er contact met 182 bewonerscommissies, tegen 190 in het voorgaande jaar. Met hulp van een wijksteunpunt zijn 13 nieuwe commissies opgericht. In 2013 waren dat er 11. Het aantal geregistreerde contacten met commissies steeg met 5% [1.385 contacten in 2013, 1.455 in 2014].

2014	BC's waarmee contact	financiering verhuurder	m.b.v. WSWonen opgericht	aantal contacten
1e kwartaal	97	18	4	431
2e kwartaal	103	20	5	374
3e kwartaal	81	18	2	260
4e kwartaal	101	15	2	387
Totaal	182	26	13	1455*

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

Wijksteunpunt	BC's waarmee contact	beheer	sloop	renovatie/splitsen	anders
Centrum	30	6	0	18	6
Nieuw-West	34	17	4	5	8
Noord	6	6	0	0	0
Oost	19	6	1	7	5
West	38	8	1	20	9
Zuid	38	23	1	8	6
Zuidoost	17	4	0	0	13
Totaal	182	70	7	58	47

Naast de algemene wettelijke regelingen bieden de Amsterdamse Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering sinds 2011 een extra basis voor het overleg tussen bewoners(groepen/commissies) en de Amsterdamse woningcorporaties. In verschillende buurten heeft dit geleid tot voldoende draagvlak onder bewoners en positieve adviezen van bewonerscommissies over de aanpak van een complex en/of het sociaal plan. Soms liggen de belangen van bewoners en de corporatie ver uiteen en dan kan de spanning, ondanks de Kaderafspraken, flink oplopen. De

wijksteunpunten hebben samen met onder ander Ymere gekeken wat de mogelijke oorzaken van vastlopende processen zijn en hoe het overleg in nieuwe gevallen toch beter zou kunnen verlopen. De uitkomsten hiervan zijn, net als de praktijkervaringen van de wijksteunpunten, gebruikt in de evaluatie van de Kaderafspraken en de onderhandelingen over nieuwe afspraken in 2015.

DE OMVANG VAN DE WOONCOMPLEXEN

Een vertegenwoordiging van de bewoners is belangrijk in elk renovatieproces, of het nu om een pand met vier verdiepingen gaat of om een complex van honderden woningen. De volgende tabel geeft meer zicht in de omvang van de complexen waarin de bewoners ondersteund zijn.

Wijksteunpunt	BC's waarmee contact	< 50 woningen	50-250 woningen	> 250 woningen
Centrum	30	25	3	2
Nieuw-West	34	9	14	11
Noord	6	5	1	0
Oost	19	10	6	3
West	38	22	10	6
Zuid	38	12	13	13
Zuidoost	17	5	5	7
Totaal	182	88	52	42

Een bloemlezing uit de lokale projecten

In de jaarverslagen van de lokale wijksteunpunten wonen is een volledige beschrijving opgenomen van alle projecten en bewonerscommissies. In dit stedelijk jaarverslag geven we met enkele voorbeelden een beeld van de uitvoering van de basistaak bewonersondersteuning. Voorbeelden op energiegebied staan vermeld in het hoofdstuk over energie.

Centrum: ingrijpende aanpak in de Palmstraat

Ymere presenteerde in 2014 het funderingsonderzoek en ging in gesprek met de bewoners. Vanuit het wijksteunpunt is advies en ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie. Er is veel ophef ontstaan over het voornemen tot sloop. Daarna is Ymere het participatietraject opnieuw gestart. Renovatie komt als optie weer in beeld en een woonwensenonderzoek is in voorbereiding. Voor de bewonerscommissie is de mogelijkheid om terug te keren van groot belang bij hun inzet. Het ASW biedt ook bouwkundige en procesmatige ondersteuning.

Centrum: succes voor bewonerscommissie De Arend

De woningen boven de bedrijfsgarage van de bank Mendes Gans in de Valkenburgerstraat kampten jaren met achterstallig onderhoud. De particuliere eigenaar benaderde eind 2013 het WSWonen vanwege zijn plan-

nen om dit aan te pakken en tegelijk dubbel glas en CV aan te brengen. Met behulp van het WSWonen werd een bewonerscommissie opgericht en kwam het overleg over de aanpak op gang. Eind 2014 zijn alle woning- en opgeknapt en ziet het complex er weer picobello uit. Tot grote tevredenheid van de bewoners. Om te zorgen dat de woningen in goede conditie blijven drong de bewonerscommissie na de renovatie aan op het maken van een onderhoudsplan. De eigenaar bleek gevoelig voor de argumenten van de bewoners en er werd een meerjarig onderhoudsplan opgesteld. Ook zal er voortaan elk voorjaar een schouw plaats vinden van de algemene ruimtes met de verhuurder en de voorzitter van de bewonerscommissie.

NOORD: vragen over bijkomende kosten in nieuw complex

In het complex Kadoelerbreek in Noord heeft de bewonerscommissie veel vragen over de afrekening van de servicekosten. Het gaat om zaken als de kosten van glasbewassing op moeilijk bereikbare plaatsen waarover verschillen van uitgangspunten bestaan, en of er niet teveel kosten van de huismeester doorberekend worden. Ook zijn er zaken niet geregeld zoals het stroomverbruik van een oplaadpunt voor een elektrische auto en soms is niet helder welke verdeelsleutel gehanteerd wordt voor het omslaan van de kosten. Het proces is stroperig want de corporatie is niet erg toeschietelijk als het gaat om het verstrekken van informatie.

NIEUW-WEST: woningverbetering Reimerswaalbuurt in plaats van sloop

In de Reimerswaalbuurt in Osdorp zijn de eerste fases sloop-nieuwbouw van de portiek-etageblokken een aantal jaar geleden gerealiseerd. Vanwege financiële tegenslagen moest Ymere pas op de plaats maken in de rest van de buurt. Het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West ondersteunt de bewonerscommissie Reimerswaal Oudbouw bij de planvoorbereiding voor een alternatieve aanpak. Na maanden van overleg resulteerde dit in een concept onderhoud- en verbeterplan voor de blokken. Om de bewoners te laten zien hoe dit plan in de praktijk uitpakt, is er een proefwoning ingericht. In deze woning is onder andere de badkamer aangepakt en zijn er CV, mechanische ventilatie en nieuwe raampartijen mét ventilatieroosters aangebracht. Veel bewoners hebben de proefwoning al bezocht, en zijn overwegend positief over deze aanpak. Op verzoek van Ymere heeft de bewonerscommissie een preadvies over de aanpak uitgebracht, met o.a. kanttekeningen bij de voorgestelde huurverhoging, en de doorlooptijd van de werkzaamheden die in bewoonde staat moeten plaatsvinden. Voordat het project echt van start gaat, is in januari 2015 de renovatie gestart in een aantal proefwoningen. Hierbij bleek dat de overlast van renovatie in bewoonde staat veel groter was dan aanvankelijk werd aangenomen. Gezocht wordt naar aanpassingen van het proces.

NIEUW-WEST: Bewoners Louis Couperusbuurt realiseren hun plan

In januari 2014 benadert een groepje bewoners uit de Louis Couperusbuurt (Slotermeer) het WSWonen met een bijzonder plan en het verzoek

bij de realisatie ervan te bemiddelen. Zij willen graag een oplossing voor een in de buurt veel voorkomende situatie: wonen met een gezin van twee of meer kinderen in een duplexwoning van 32m²! Ze willen aan Stadgenoot voorstellen om twee duplexwoningen samen te voegen en hen de kans te geven daar naar toe te verhuizen. Zo kunnen zij in de buurt blijven wonen: ze vinden het er prettig, kennen veel burens, zijn actief in de buurt en op de school van hun kinderen. Met hulp van het WSWonen schrijft de groep een brief aan de directie van Stadgenoot met het voorstel en het aanbod zelf de handen uit de mouwen te steken bij de eventuele verbouwing.

Stadgenoot kan niet direct instemmen. Het zou immers betekenen dat bewoners twee woningen moeten huren, en – in sommige gevallen – ook twee keer huurtoeslag aanvragen. En dat is administratief niet mogelijk. Uiteindelijk erkent de gemeente de bijzondere situatie en stemt ook de Belastingdienst in. Stadgenoot neemt de kosten op zich van het creëren van een doorgang naar de tweede woning, het verwijderen van een van de keukenblokken en van het aan- en afkoppelen van voorzieningen. De bewoners doen zelf de rest van de verbouwing. De regeling is eind 2014 bekend gemaakt aan alle ruim 700 huishoudens in het complex en is er een wachtlijst. Alle gezinnen van minimaal 4 personen met een inkomen binnen de sociale huurgrens kunnen meedoen. Naar verwachting zou de eerste bewoner begin 2015 van de regeling gebruik gaan maken. Dat blijkt in de praktijk toch tegen te vallen. De bewoners zijn erg ontevreden dat het allemaal zo lang duurt. Stadgenoot versoepelt de regeling en belooft beterschap, maar medio 2015 is dat nog niet gelukt.

OOST: Bewoners Tweede Oosterparkstraat krijgen dubbel glas

Midden 2014 werd bij 84 woningen in de Tweede Oosterparkstraat dubbel glas geplaatst. Hiermee werd een bewonersinitiatief succesvol afgerond. Een lening van het Amsterdams Investeringsfonds tegen een laag rentepercentage van 1,99% maakte het voor de bewoners mogelijk hun lang gekoesterde wens naar warme winters en lagere stookkosten te vervullen. In 2013 meldden de huurders zich met de wens voor dubbel glas. Samen met de bewoners is een initiatiefgroep opgericht die is ondersteund door Wijksteunpunt Wonen Oost en Huurdersvereniging Oost. De initiatiefgroep heeft vervolgens met de Energiebus een draagvlakonderzoek verricht bij alle bewoners van het complex. Hieruit bleek dat een overgrote meerderheid van de bewoners graag dubbel glas wilde en bereid was daar een redelijke huurverhoging voor te betalen.

Eigenaar De Key liet weten dat zij de komende jaren niet kon investeren in dubbel glas, maar stond wel direct positief tegenover het bewonersinitiatief. Wijksteunpunt Wonen Oost heeft vervolgens een aanvraag ingediend namens de VvE, de bewoners en De Key bij het investeringsfonds om het project alsnog mogelijk te maken. Met succes dus.

WEST: renovatie Spaarndam 1 en oprichting van de bewonerscommissie

In het najaar van 2014 startte Eigen Haard met de planvorming van de aanpak van haar bijzondere complex Spaarndam 1, een complex van 48



Renovatie Tweede Oosterparkstraat

woningen aan het Spaarndammerplantsoen. Het is een monumentaal complex gebouwd in de stijl van de Amsterdamse School, tegenover zusstercomplex Het Schip. De woningen in het complex hebben in de meeste gevallen nog een gaskachel, enkel glas en voldoen op een reeks aan vlakken niet meer aan de eisen van de tijd. De aanpak behelst dan ook een ingrijpende renovatie, deels met herstructurering, en is gericht op het terugbrengen van de originele details aan de buitenkant van het complex, en het opwaarderen van de woningen op het gebied van comfort en energiezuinigheid.

De bewoners van Spaarndam 1 vormen een mooie mix van oude arbeiders, immigranten en hoog opgeleiden. De bewonerscommissie is een spiegel daarvan. Het animo en enthousiasme van de bewoners om in de plannen te participeren was vanaf het begin af aan groot. De oprichting van de bewonerscommissie was dan ook snel na bekendmaking van de renovatieplannen een feit. Ze heeft direct een goede start gemaakt en zorgt onder andere voor eigen informatievoorziening naar de medebewoners. Ook de eerste overleggen met Eigen Haard lopen voortvarend. Het komende jaar zullen deze overleggen worden geïntensiveerd, waarna het plan eind 2015 grotendeels rond zal zijn. Het Wijksteunpunt Wonen in West ondersteunt de bewonerscommissie uiteraard en kijkt uit naar een vruchtbare samenwerking met alle betrokkenen.

ZUID: Bewonerscommissie YY wil geluidsisolatie

De Pijp is een wijk met een in de laatste jaren sterk gestegen gebruiksdruk. De horeca rond het Gerard Douplein trekt in de avonden veel mensen. Omwonenden zijn in de pen geklommen en het stadsdeel heeft geluidsoverlast willen helpen verminderen door een subsidieregeling voor geluidsisolerend glas in te roepen. Het WSWonen en het stadsdeel hebben deze regeling onder de bewoners onder de aandacht proberen te

brenge. De bewonerscommissie YY heeft deze regeling voorgelegd aan de Alliantie.

De bewonerscommissie is samen met het WSWonen gaan kijken naar een oplossing waarbij de investeringen in verbeteringen gedekt worden door de subsidie. Desondanks wil de Alliantie geen gebruik maken van de regeling omdat men geen tijd in dit complex wil steken. De bewonerscommissie, het WSWonen en het stadsdeel zijn aan de slag gegaan met individuele aanvragen van bewoners, omdat de regeling ook open staat voor huurders.

ZUIDOOST: onvrede en hoge huren en servicekosten in De Drecht

De bewoners van De Drecht komen in actie op het moment dat zij de voorstellen voor de huurverhoging per 1 juli krijgen. Bij veel bewoners lopen de woonlasten de laatste jaren erg hoog op, en de bewoners besluiten als actie de huurverhoging niet te betalen. Helaas reageert Stadgenoot hierop met deurwaardersbrieven in plaats van de voorgeschreven rappelprocedure te starten. Verder is er onvrede over het plan van Stadgenoot om de woningen te bestempelen voor dementerende ouderen. Daar ziet zij van af nadat 70% van de bewoners tegen blijkt.

Om de bewoners meer inzicht te geven in de opbouw van de huurprijs, maakt het wijksteunpunt een aantal puntentellingen van woningen. Dan blijkt dat het een en ander verschilt met de puntentellingen van Stadgenoot. Hierover is nog overleg gaande. Ook willen de bewoners meer inzag in invloed op de hoogte van de servicekosten. Dat leidt in 2015 tot reductie van de servicekosten met € 31 per maand. Verder wordt bij een aantal bewoners de huur teruggebracht van € 618 naar € 525 per maand. Samen met de verhuurder besluiten de bewoners verder te werken aan het tegengaan van de leegstand in het complex. ●

Ondersteuning collectieve belangenbehartiging

In alle stadsdelen zijn een of meerdere huurdersorganisaties actief. Deze bundelen de belangen van individuele huurders en bewonerscommissies in het stadsdeel. De wijksteunpunten wonen hebben een beperkte taak in het ondersteunen van deze organisaties. De vrijwillige besturen van deze organisaties bepalen zelf hun organisatievorm en activiteiten. Het samenspel tussen de huurdersorganisaties en wijksteunpunten is ook van belang voor het oppikken van signalen over knelpunten in uitvoering of beleid. Verder hebben de huurders door deelname aan de begeleidingscommissie ook invloed op het aanbod van het wijksteunpunt.

Centrum

Versterken en ondersteuning Huurdersvereniging Centrum

Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (663 leden, waarvan 6 bewonerscommissies). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. Het WSWonen heeft in 2014 de ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Er is journalistieke ondersteuning verleend aan de redactie van de Huurbrief, het leden- en relatieblad dat viermaal per jaar verschijnt. De Huurbrief draagt de standpunten van de vereniging uit. Daarnaast is redactionele ondersteuning verleend aan en geadviseerd bij de website www.huurdersverenigingcentrum.nl. De huurdersvereniging is versterkt met een aantal kundige bestuursleden. Het bestuur van de huurdersvereniging heeft ook in 2014 overlegd met de portefeuillehouder Bouwen en Wonen van het stadsdeel en heeft in die gesprekken een aantal signaleringen en knelpunten besproken.

Ondersteuning initiatiefgroep ‘Stop de uitverkoop Oostelijke Eilanden’

De initiatiefgroep Stop de Uitverkoop bestaat uit leden van bewonerscommissies op de Oostelijke Eilanden. Zij maken zich zorgen over de snelheid waarmee de voorraad sociale huurwoningen afkalft in hun wijk, doordat vrijkomende woningen óf verkocht worden óf in de vrije sector worden verhuurd. Doel is inzicht te krijgen in de veranderingen en op basis daarvan met de corporaties te overleggen over bijsturing op wijkniveau, waar dat nodig is. Inmiddels doen ook huurders in andere wijken in Centrum mee. Deels hebben zij zich aangesloten bij de Huurderskaravaan, die een veel breder actiedoel heeft.

Advisering en ondersteuning gezamenlijke bewonerscommissies Ymere

Bewonerscommissies Ymere zijn zeer teleurgesteld over het gebrek aan inspraak bij renovaties. Zij hebben zich georganiseerd en hebben Huurdersvereniging Centrum en het WSWonen om ondersteuning gevraagd. Het WSWonen heeft o.a. voorlichting gegeven over de rechten en plichten die gelden bij renovaties.

Nieuw-West

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

De uitvoering van dit werk wordt afgestemd met de vrijwillige besturen van deze organisaties. Zij bepalen zelf hun organisatievorm en activiteiten.

Samen Sterk in Nieuw-West

De actieve leden van SSNW verklaarden eind 2014 met hun notitie “Hoezo bewonersparticipatie?” waarom zij geen vertrouwen meer hebben in overleg met het stadsdeel. SSNW heeft vervolgens besloten pas weer in actie te komen als de noodzaak daartoe door de bewoners gevoeld wordt. Zodoende zijn er in de eerste helft van 2014 weinig formele contacten geweest. In de tweede helft van 2014 is de inzet van het wijksteunpunt vooral gericht op het samen met een aantal actieve huurders onderzoeken en bespreken van mogelijkheden de collectieve belangenbehartiging nieuw leven in te blazen, dan wel de bestaande structuren te behouden.

Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer

Het Bewonersplatform Geuzenveld/Slotermeer bestaat uit bewonerscommissies en bewonersgroepen uit Geuzenveld en Slotermeer.

In de loop van 2013 heeft de voorzitter het voortbestaan van het Platform aan de orde gesteld, met de vraag of het Platform nog recht en reden heeft voort te bestaan en of er nog draagvlak is. Het aantal aanwezige bewonersgroepen is namelijk in de loop der jaren minder geworden en de inbreng vanuit de bewonersgroepen ook. Het wijksteunpunt heeft in 2014 contact met het Platform over het versterken van de groep en/of andere mogelijkheden om representatieve collectieve belangenbehartiging op wijkniveau te behouden.

Noord

Huurdersplatform Noord en Initiatief Betaalbaar Wonen Noord

Het Huurdersplatform Noord (HpN) en het Initiatief Betaalbaar Wonen Noord (IBW-N) 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. Gesproken is onder andere over de invulling van de bewonersconferentie die, in samenwerking met het HpN en het IBW-N, op 1 maart 2014 gehouden is. Ook de nieuwe bestuursstructuur in het stadsdeel Noord en wat dat betekende voor de bewonerscommissies was onderwerp van gesprek. De beschikbaarheid van voldoende betaalbare



huurwoningen staat in Noord al een aantal jaren centraal. Op de bewonersconferentie is hier veel aandacht aan besteed. Bij het voorbereiden van de vergaderingen van het HpN, heeft het WSWonen Noord een ondersteunende taak. Het HpN en het IBWN gaan over de inhoud van het overleg.

In Amsterdam 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. Om die te bevorderen wordt er veel aandacht besteed aan wat onder de bewoners leeft en is er veel ruimte voor meningsvorming.

Bewonersraad Noord Ymere

In Amsterdam Noord hebben de bewonerscommissies van Ymere, de Bewonersraad Noord geheten, periodiek overleg met de verhuurder. 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 WSWonen Noord ondersteuning.

Oost

De Huurdersvereniging Oost (HO) houdt kantoor op de locatie van WSWonen Oost en de lijnen zijn heel kort. Er is bijna dagelijks informeel overleg en uitwisseling van informatie over beleid en inhoudelijke zaken. Verder is er maandelijks een formeel overleg tussen het bestuur van de HO, de participatiemedewerker en de coördinator van WSWonen Oost. Er is ook een aantal projecten waarbij heel nauw wordt samengewerkt tussen WSWonen Oost en de HO, ieder vanuit eigen rol en entiteit. Een goed voorbeeld daarvan is het geslaagde bewonersinitiatief tot dubbel glas in het complex Tweede Oosterparkstraat.

De contacten met de Huurdersvereniging Tuindorp Watergraafsmeer zijn incidenteel en ad hoc. Er is geen structureel overleg.

West

De ondersteuning van de samenwerkende huurdersorganisaties in West heeft onder andere geleid tot de officiële oprichting van de Federatie Huurdersverenigingen West. Deze bestaat uit de drie huurdersverenigingen op het niveau van de voormalige stadsdelen. Op aanvraag van de besturen kan het wijksteunpunt wonen lichte administratieve ondersteuning bieden bij mailingen, het bijhouden van de website en het maken van jaar- en financiële verslagen.

Het WSWonen West is het administratieadres en neemt de telefoon op voor de besturen. Het werkelijke beroep wat op deze dienstverlening wordt gedaan verschilt per organisatie. De Huurdersvereniging Westerpark heeft in het verslagjaar haar archief en administratie weer in eigen beheer genomen. Er zijn in het verslagjaar geen formele klantgesprekken of driemaandelijks werkoverleggen gevoerd met de huurdersverenigingen. In plaats daarvan is er door het hele jaar heen en zeker tijdens de overleggen van de begeleidingscommissie, waarin de drie huurdersverenigingen zitting hebben, regelmatig contact en uitwisseling geweest.

Zuid

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

Zuidoost

Het WSWonen Zuidoost heeft in 2014 de Huurdersvereniging Zuidoost van faciliteiten voorzien. Er is gezamenlijk een verkiezingsdebat en een bijeenkomst over de buurtwet georganiseerd. De samenwerking tussen wijksteunpunt en bestuur is niet altijd makkelijk. In april ondersteunt het WSWonen een initiatief van jongeren om met het stadsdeel te debatteren over studenten- en jongerenhuisvesting.

Begin 2015 neemt de nieuwe teamleider het initiatief de relatie te verbeteren door onder meer helder verwachtingen over een weer vast te leggen. Het wijksteunpunt betreft de huurdersvereniging bij de voorlichting over de huurverhoging aan bewonerscommissies. ●

Ondersteuning en bevordering participatie bij het wonen

De vierde basistaak van elk Wijksteunpunt Wonen is het ondersteunen en bevorderen van participatie van huurders. Groepen huurders zoals jongeren, ouderen en migranten die traditioneel minder gemakkelijk actief worden, hebben daarbij de speciale aandacht. Dit gebeurt vooral binnen het werk van de bewonersondersteuners bij het streven naar een goede afspiegeling van de bewonerssamenstelling in de bewonerscommissie. Daarnaast is er beperkt ruimte voor specifieke participatieprojecten. Waar mogelijk wordt hierbij met andere organisaties in de wijk samengewerkt.

Voorlichting

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

In 2014 leverden de Wijksteunpunten Wonen een bijdrage aan 138 voorlichtingsbijeenkomsten. Het overgrote deel daarvan is door het wijksteunpunt zelf georganiseerd. Een aantal is georganiseerd door het stadsdeel of een andere organisatie. In totaal zijn ca. 3.900 mensen bereikt.

Wijksteunpunt	Voorlichtingsbijeenkomsten	Uitgenodigd	Opkomst
Centrum	13	1750	780
Nieuw-West	9	900	357
Noord	13	3005	191
Oost	31	1013	804
West	39	1877	715
Zuid	15	4082	288
Zuidoost	18	2338	765
Stad	138	14.965	3.900

EEN GREEP UIT DE VOORLICHTINGEN:

- ▶ Voorlichting aan deelnemers cursus Leef rijk met minder geld. Meerdere trainingen, in samenwerking met ABC (West);
- ▶ Lezen van de energierekening. Voor deelnemers van traject Stichting Kantara de Brug (West);
- ▶ De inkomensafhankelijke huurverhoging. Meerdere bijeenkomsten, bij meerdere wijksteunpunten. In West een bijeenkomst specifiek voor doelgroep chronisch zieken en gehandicapten i.s.m. ABC West;
- ▶ Rechten en plichten bij tijdelijke verhuur. Aan tijdelijke huurders Kolenkitbuurt;
- ▶ Rechten en plichten van huurders, wat doet het Wijksteunpunt Wonen? Meerdere bijeenkomsten in alle werkgebieden. Vaak gericht op en in samenwerking met vrouwenorganisaties, zelforganisaties van migranten, scholen et cetera;
- ▶ Woningzoeken met Woningnet, in samenwerking met en voor de cliënten van MEE;

- ▶ Voorlichting over de overlegwet voor bewonerscommissies, in samenwerking met huurderskoepel en advocaat, Centrum;
- ▶ Splitsing en toekomstige verkoop, wat zijn rechten en plichten, meerdere wijksteunpunten, meerdere bijeenkomsten;
- ▶ Huurders en bewonerscommissie in een gemengd complex, meerdere wijksteunpunten, meerdere bijeenkomsten;
- ▶ Rechten en plichten binnen de VvE, gericht op eigenaar-bewoners in kleine(re) Verenigingen van Eigenaren. Deels in samenwerking met VvE Gemak (Zuid en Oost, meerdere bijeenkomsten);
- ▶ Deelname evenement Expatica in de Beurs van Berlage;
- ▶ Deelname evenement Dag van de Duurzaamheid in Oost;
- ▶ Deelname participatiemarkt in de Meervaart.

In dit overzicht ontbreken bijeenkomsten in het project Energie besparen = Geld besparen. Deze zijn te vinden in het aparte thematische hoofdstuk energiebesparing.

Projecten

Dit jaar zijn in totaal 91 projecten in uitvoering. In de lokale jaarverslagen is meer te vinden over deze projecten. Hierna volgt een project per wijksteunpunt om een beeld te schetsen van de onderwerpen.

STEDELIJK: HUURDERS AAN HET WOORD

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

Een korte filmimpressie is te vinden op youtube onder Huurders Aan Het Woord 2014 <http://www.wswonen.nl/2014/02/sb/huurders-aan-het-woord-2014-groot-succes/>





STEDELIJK:

Begeleiding Woningnetspreekuren

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

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

CENTRUM:

Ondersteuning huurderscommissies in 'gemengde' complexen

Het aantal complexen waar huurders en eigenaar-bewoners door elkaar wonen, neemt toe. Het goed regelen van de inbreng van de huurders ten opzichte van de vereniging van eigenaren is van groot belang voor het evenwicht tussen huurders en kopers. De ondersteuningsvraag van huurders in gemengde complexen neemt toe. Vooral in complexen waar woningcorporaties hun meerderheidsbelang opgeven, zijn de huurders ongerust. Het WSWonen ondersteunt commissies die, met de Overlegwet in de hand, zinvolle invloed in de VvE nastreven. Dit is een belangrijke taak voor de participatiemedewerker.

NIEUW-WEST:

Actief in projectteam Samen DOEN

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

In oktober 2014 werd de deelname geëvalueerd door Bureau Cebeon.

Conclusies: "De toevoeging van een expert op het gebied van wonen aan het team van Samen DOEN in Nieuw-West is tot nu toe een proefproject en het enige in Amsterdam. Uit het voorgaande blijkt dat de ervaringen hiermee positief zijn. Woonproblematiek is verminderd voor een deel (circa een zesde) van de populatie, door lichte (ondersteuning en advies), en zware interventies (actieve bemiddeling). Tevens zijn de teamleden van Samen DOEN beter in staat eenvoudiger woonproblematiek zelf ter hand te nemen en is de overdracht over en weer met het Wijksteunpunt Wonen verbeterd. Gegeven het feit, dat woonproblemen voor bijna de helft van de kwetsbare gezinnen in Samen DOEN spelen en een blokkade vormen





Tips besparen en veiligheid in Villa Bewust



voor de aanpak van andere problemen, kan worden geconcludeerd dat het experiment succesvol is.

Verwacht kan worden dat de problematiek met betrekking tot de woon-situatie – onder andere gezien de situatie op de woningmarkt – voorlopig aan de orde zal blijven. Naast krap wonende grote gezinnen komen in toenemende mate ook andere typen woonproblemen naar voren: geen huisvesting kunnen vinden na echtscheiding, achterblijven in een te dure woning na baanverlies of echtscheiding en inwoning bij ouders na gezins-vorming.”

De evaluatie constateert dat deze vormen van de woonproblematiek zich niet alleen voordoen bij kwetsbare gezinnen in Nieuw-West.

NOORD:

Informatieavonden en bewonersconferentie

De beperkte formatie in Noord op dit punt is vooral gestoken in het orga-niseren van informatieavonden en een bewonersconferentie met vier workshops. Twee avonden waren in het kader van duurzaamheid en een “speeddate” voor woningzoekenden. De avonden zijn met gemiddeld tien bezoekers beter bezocht dan in 2013. Een avond over inbraakpreventie voor bewoners in Nieuwendam (de Kleine Wereld) werd door 25 bewoners bezocht. Ook voor twee informatieavonden over de huurverhoging was veel belangstelling. Naar aanleiding van de bewonersconferentie kreeg het wijksteunpunt ook verzoeken van bewonerscommissies voor infor-matieavonden. Hieraan is gehoor gegeven met informatieavonden over de warmtewet en het maken van onderhoudsplannen.

OOST:

Villa Bewust

In 2014 is begonnen met de opzet van het project Villa Bewust. Dit is een demonstratiewoning waar bewoners in een interactieve rondleiding be-wust worden gemaakt hoe zij zelf kunnen zorgen voor een veilige, gezon-de en energiezuinige woning. Thema's zoals inbraak-, brand-, en valpre-ventie, energiebesparing en een gezond binnenklimaat komen aan bod. Men krijgt praktische tips mee om (gedrags)veranderingen door te voeren in de eigen woonsituatie. Het project is gerealiseerd met Brandweer Nederland, Politie, GGD, Vegro, ATA, Juttersdok en Eigen Haard. Vier vrij-willigers zijn opgeleid om groepen bewoners rond te leiden in de Villa. In 2015 is de Villa geopend voor de rondleidingen.

WEST:

Cursus “Wonen & Leefbaarheid” succesvol afgerond

Ruim 30 vrouwen namen deel aan de cursus Wonen en Leefbaarheid. Daarvan hebben er veertien het certificaat van deelname ontvangen van vertegenwoordigers van Stadsdeel West. De cursus omvatte de volgende thema's:

- › buren betrekken en leren kennen;
- › veilig wonen;
- › wat doet een corporatie voor haar huurders;
- › wat is een bewonerscommissie;
- › welke bijdrage kan je als bewoner leveren aan de leefbaarheid van je buurt;
- › hoe kan je invloed uitoefenen op beleid.



Wethouder Ivens op werkbezoek bij Wijksteunpunt Wonen Zuidoost

De voorlichting werd gegeven in samenwerking met een aantal ketenpartners en vrijwilligers. Diverse gastsprekers hebben uitleg gegeven. Zo gaf o.a. stichting Wijs uitleg over rolmodellen en over het je als vrijwilliger inzetten voor de buurt. De wijkregisseur vertelde over veiligheid in de wijken, overlast en huiselijk geweld. Het Wijksteunpunt Wonen zelf gaf informatie over energiebesparing en over de aanpak van achterstallig onderhoud. Een medewerker van Woningcorporatie Rochdale vertelde over het oprichten van bewonerscommissies en de invloed die bewoners kunnen uitoefenen.

Tijdens de bijeenkomst over achterstallig onderhoud in woningen kwamen onderhoudsgebreken en de achteruitgang van de kwaliteit van woningen van Stadgenoot in de Staatsliedenbuurt aan het licht. Een vijftal vrouwen is gekoppeld aan de bewonerscommissie die daar actief is. Voor echte participatie van deze gemêleerde groep vrouwen is een permanente structuur nodig, maar dat valt buiten het werkteur van het wijksteunpunt wonen. Participatie gaat om de dynamiek van dialogen in de buurt en is vooral gericht op groepen uit hun isolement halen. Er is een inventarisatie van de wensen van deze vrouwen gemaakt. Daaruit bleek dat er behoefte is aan veel zaken. Zo zijn meer ontmoetingsruimtes nodig. De deelnemers willen hun basisvaardigheden vergroten en cursussen volgen. Meer sportmogelijkheden is ook een wens. De complete wensenlijst is overhandigd aan een beleidsadviseur en een projectleider Openbare Ruimte van Stadsdeel West.

ZUID:

Voorbereiden ouder worden en hulp van vrijwilligers

De woningnetsprekuren in Zuid worden gedraaid door vrijwilligers, inhoudelijk ondersteund door het WSWonen Zuid. Via de vrijwilligers kwamen signalen over problemen met het zoeken van een woning bij ouderen en een kennislacune over veranderende regelgeving. Samen met de woningnetvrijwilligers is er een voorlichting opgezet voor ouderen. Deze is al gegeven aan de deelnemers in 'Stadsdorp de Pijp', i.s.m. Puur Zuid. Stadsdorp de Pijp is een actief vrijwilligersnetwerk dat zich inzet om 'met regie in eigen handen' te blijven wonen in de pijp. In 2015 geven de vrijwilligers van het woningnetsprekuren enkele vervolgvorlichtingen.

ZUIDOOST

Ook het WSWonen Zuidoost concentreert zich met de beperkte formatie op dit punt op voorlichtingen, trainingen en cursussen voor bewoners. Hiervan zijn er 25 gegeven, waaronder:

- ▶ Buurtgerichte participatiemarkt in buurthuis Anansi om bewoners bewust te maken van de diverse welzijnsorganisaties in Zuidoost.
- ▶ Bewonersbijeenkomst in Reigersbos/Holendrecht om te laten zien wat het WSWonen voor bewoners en POZO voor bewoners kan betekenen.
- ▶ Gezamenlijke stand met Venzo op bewonersmarkt om mensen bewust te maken van verlagen woonlasten.
- ▶ Buurtmarkt van DWI om mensen met een uitkering te informeren over de werkzaamheden van het WSWonen.
- ▶ Roast 'n toast bijeenkomst waar de bewoners en studenten van de Spinozacampanus, bewoners D en F buurt kennis maken met elkaar.
- ▶ Cursus wonen en leefbaarheid voor Nigeriaanse vrouwen in samenwerking met het stadsdeel en DWI. 40 Nigeriaanse vrouwen worden in 6 bijeenkomsten wegwijis gemaakt in hun rechten en plichten bij het huren van een woning. Daarnaast krijgen zij informatie over het opzetten van projecten in hun wijk met wijkaanpakgeld.
- ▶ Met de huurdersvereniging Zuidoost is een bijeenkomst voor bewoners georganiseerd om mee te denken over de Buurtwet die in de maak is.
- ▶ Voorlichting geven aan de jongeren van Uptown over hun woonmogelijkheden en de projecten die zij met wijkaanpakgeld kunnen opzetten. Dit zijn jongeren met een straatverleden die dakloos zijn.
- ▶ Voorlichting geven op de Summer University over wonen aan de Nigeriaanse groep. Dit is een van de nieuwste groepen bewoners in Zuidoost. Zij hebben het moeilijk. De meeste waren jarenlang statusloos. De vraag is: hoe betrek je ze bij de maatschappij en wat kunnen zij voor de wijk betekenen.
- ▶ Trainen van vrijwilligers voor woningnet die vervolgens het woningnetsprekuren kunnen draaien. In totaal zijn er 6 vrijwilligers opgeleid. ●

Ontwikkelingen en signaleringen

Signalering van ontwikkelingen op de woningmarkt en optredende knelpunten is de vijfde basistaak van de Wijksteunpunten Wonen. Deze taak ligt bij alle medewerkers. Zij kunnen eenvoudig via het stedelijk registratiesysteem een melding doen. Het signaal wordt waar nodig door de lokale coördinator of op stedelijk niveau opgepakt. Daarbij staat het zoeken naar een oplossing voorop. Dat gebeurt onder meer door signalen aan te kaarten bij de direct betrokkenen en vervolgens bij de gemeente Amsterdam, huurdersorganisaties, woningcorporaties en andere verhuurders en hun overkoepelende organisaties.

A Huurprijzen

EXTRA HUURVERHOGINGEN

In 2014 kregen de meeste huurders voor de tweede keer een huurverhoging die 1,5% hoger is dan de inflatie. Voor huurders met een wat hoger inkomen komt daar nog eens 0,5 of 2,5% bij. Verschillende rapporten berichten over toenemende problemen met betaalbaarheid. De wijksteunpunten kregen opnieuw veel vragen over de huurverhoging. Met de door het stedelijk bureau ontwikkelde digitale huurcheck op de website www.huurverhoging.nl kunnen veel huurders gewoon thuis achter de computer uitzoeken of het voorstel dat zij hebben gekregen gerechtvaardigd is. Met vragen kunnen mensen uiteraard terecht bij de wijksteunpunten. De uitvoering van de huurverhogingen ging dit jaar soepeler dan in 2013.

BETAALBAARHEID IS GROTE ZORG VOOR VEEL HUURDERS

We zien veel huurders op de spreekuren met frustraties over de extra huurverhoging. Zeker wanneer de huur al in de bovenste klasse van de betaalbare sector ligt, loop het nu hard op (bijvoorbeeld in twee jaar van € 580,- naar € 658 kale huur, dat betekent een stijging in de woonlasten van ruim € 930 per jaar). Ook maken mensen zich zorgen over de hoge aanvangshuren.

REGELING TEGEMOETKOMING LANGDURIG LAGE INKOMENS IS INGEWIKKELD

De AVO-partijen zijn in het voorjaar van 2014 een regeling overeen gekomen waarbij gezinnen met kinderen met een langjarig laag inkomen en een hoge huur geen of minder huurverhoging krijgen. De huurders ontvingen een brief maar konden slechts kort reageren. Niet iedereen begreep het en een aantal huurders voldeed wel aan de voorwaarden maar kreeg geen brief. Het bleek lastig mensen te verwijzen naar 14020, daar werd wisselend gereageerd. Inmiddels is er een directe ingang naar de gemeente, maar we sluiten niet uit dat toch een aantal huishoudens niet van de regeling gebruik heeft kunnen maken.

ONTERECHTE INCASSO NA BEZWAAR TEGEN HUURVERHOGING

Ook dit jaar melden zich op de spreekuren weer huurders die een betalingsherinnering ontvangen terwijl er een bezwaarschrift is ingediend.

Soms is de verhuurder dan van mening dat het bezwaar niet terecht is, maar het is aan de Huurcommissie om dat te beoordelen, niet aan de verhuurder. Zo lang een bezwaarschrift in behandeling is, kan er juridisch geen sprake zijn van een huurachterstand.

Een tweede groep zijn de huurders die geen huurverhoging betalen, maar ook geen bezwaarschrift sturen. Ook deze groep hoort geen betalingsherinnering te krijgen. Dat kan pas als de huurder niet reageert op de zogenaamde rappelbrief. Over dergelijke gevallen bij corporaties nemen de wijksteunpunten contact op met de contactpersonen aldaar. Het aantal huurders dat zich hiermee meldt, is overigens minder dan in 2013 en dat is een positieve ontwikkeling!

HUURDERS UITGESLOTEN VAN HUURTOESLAG

Door een extra huurverhoging kan de huurprijs tot boven de huurtoeslaggrens stijgen. Huurders die al huurtoeslag ontvangen, houden deze. Wel betalen ze meer, want het bedrag boven de maximale grens wordt niet gesubsidieerd. Problemen kunnen ontstaan voor mensen die nog geen huurtoeslag ontvingen. Als zij door inkomensterugval of wijziging in de gezinssamenstelling huurtoeslag nodig hebben vallen zij buiten de boot. Zij lopen dan het gevaar de huur niet meer te kunnen betalen, huurachterstand op te lopen en uiteindelijk te moeten verhuizen. Voor een deel van deze groep is er een wettelijke procedure in het leven geroepen, maar die duurt zo lang dat er intussen betalingsproblemen kunnen ontstaan. Met de woningcorporaties is gesproken over een soepele regeling en daar is bereidheid toe. Een huurverlaging van enkele euro's kan de huurder als nog recht geven op huurtoeslag en vele problemen voorkomen. De uitvoering van deze afspraak is in 2015 verder verbeterd.

LIBERALISATIE MONUMENTWONINGEN

Sinds een woning in een rijksmonument er 50 punten bij krijgt kunnen deze bij nieuwe verhuur vrijwel allemaal in de vrije sector verhuurd worden. In verschillende buurten leidt dit tot grote zorgen over de betaalbaarheid. Het gaat dan niet alleen om de binnenstad. Zo blijken ook de hele kleine en slechte woningen in de nog op te knappen wijk Jeruzalem in de Watergraafsmeer geliberaliseerd verhuurd te kunnen worden.

B Onderhoud, renovaties en energieprestatie

AANPAK VAN ONDERHOUDSPROBLEMEN

Nog te vaak komen de wijksteunpunten (ernstig) achterstallig onderhoud tegen. We pakken dat aan via gerichte communicatie met de verhuurder en waar nodig met procedures. Zo ver zou het echter niet moeten komen, zeker niet bij woningcorporaties. Zo zien we complexen waar het onderhoud verwaarloosd is in afwachting van (vertraagde) planvorming, huurders die het niet goed lukt achterstallig onderhoud onder de aandacht te brengen en er dan jaren mee blijven zitten inclusief gevolgschade.

Huurder: geld voor bemiddelen voor huis terug

Miljoenen. Ondertijd geleide kosten moeten door bemiddelaars van huurwoningen terug worden betaald.

Eindvader bewijst... milioenen... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

De huurder moet... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

Wolven met onrecht... bemiddeling... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

De huurder moet... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

De huurder moet... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

Redelijk

"Wij treden op tegen oneerlijke handelspraktijken waardoor consumenten en bedrijven die zich wel aan de regels houden, worden benadeeld."

De huurder moet...

De huurder moet... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

De huurder moet... kosten... moeten... door... bemiddelaars... van... huurwoningen... terug... worden... betaald.

KNELPUNTEN BIJ RENOVATIES: KADERAFSPRAKEN LOSSEN NOG NIET ALLES OP

Plannen voor een ingreep in woningen leveren altijd de nodige discussie op. Geringe tot ontbrekende betrokkenheid van bewoners bij de voorbereiding, een niet vlottend proces, bewoners en verhuurder die soms lijnrecht tegenover elkaar staan, uitplaatsingen en tijdelijke verhuur terwijl er nog geen peildatum is, vertraging en wijzigingen in de planvorming, te-genvallende werkzaamheden, slechte oplevering, we komen het allemaal tegen. Meestal komt het met informatie en hulp van het wijksteunpunt wonen uiteindelijk wel tot een goed overlegproces, al levert ook dat niet altijd het door de bewoners gewenste resultaat op.

De Kaderafspraken worden in steeds meer projecten gevolgd. De informatievoorziening door corporaties in planfase 1 aan wijksteunpunten en huurderskoepels komt op gang maar kan nog veel beter. De afspraken geven bewonerscommissies veel houvast in alle stappen van een renovatieproces. Toch ervaart een aantal bewonerscommissies een gebrek aan werkelijke inspraak. Soms wil de verhuurder bijvoorbeeld de huurovereenkomsten beëindigen vanwege een aankomende renovatie. Vanwege de hoge kosten van een geplande renovatie zou de huurovereenkomst niet langer kunnen worden voortgezet. Hierover valt dan verder niet te onderhandelen. Recht op terugkeer na de renovatie is soms een optie, maar dan wel tegen een veel hogere huurprijs. De verschillen in het mogelijke onderhandelingsresultaat tussen complexen zijn groot. Huurders ervaren dit als ongelijke behandeling.

In 2014 startte de geplande evaluatie van de huidige Kaderafspraken. De wijksteunpunten hebben hun praktijkervaringen ter beschikking gesteld aan de gesprekspartners. Dat heeft in de loop van 2015 geleid tot een nieuwe set afspraken.

WISSELENDE REACTIES OP VOORSTELLEN TOT VERBETEREN ENERGIEPRESTATIE

Veel Amsterdamse woningen hebben een slechte energieprestatie en hier ligt een grote opgave.

Huurders kunnen bijdragen aan het versnellen van maatregelen. Zij hebben sinds een paar jaar een betere wettelijke mogelijkheid om de verhuurder een "redelijk voorstel tot woningverbetering op energiegebied te doen". Een dergelijk voorstel moet door de huurder goed zijn onderbouwd, inclusief de bereidheid tot betalen van een passende huurverhoging.

Sommige verhuurders gaan er makkelijk op in, bij anderen ketst het af op gebrek aan interesse of interne argumenten als begrotingsruimte of planning. De ervaring tot nu toe is dat het een tijdje kan duren, maar dat veel initiatieven na verloop van tijd wel tot resultaat leiden. Een dergelijk proces kost wel uithoudingsvermogen en goede begeleiding.

Dat een aantal corporaties andere afschrijvingstermijnen gebruikt dan vastgelegd in het beleid van de Huurcommissie maakt het overleg met de huurders niet gemakkelijker.

KOOLMONOXIDE EN GEDWONGEN VERVANGEN OPEN VERBRANDINGSTOESTELLEN

Jaarlijks zijn er ook in Amsterdam slachtoffers door koolmonoxide vergiftiging. De oorzaak ligt doorgaans bij slecht onderhouden of slecht aangelegde installaties. De gemeente Amsterdam heeft met de corporaties afgesproken onveilige situaties aan te pakken. De wijksteunpunten informeren huurders en wijzen op gevaarlijke situaties. De meeste huurders werken na goede voorlichting mee aan het vervangen van open verbrandingstoestellen (kachels en geisers, oude CV) door een gesloten HR CV installatie. In een aantal gevallen is echter geen sprake van een gevaarlijke situatie omdat de apparatuur goed is onderhouden, er koolmonoxide meters zijn en de ventilatie goed is. Vraag is dan of een huurder moet meewerken aan verwijderen van kachel en/of geiser, ook als hij/zij dat niet wil. Een aantal zaken is voor de rechter gekomen. In hoger beroep oordeelde het gerechtshof dat huurders mee moeten werken aan een redelijk voorstel, zonder zich uit te spreken over de veiligheid van de situatie. De rechtbank bepaalde vervolgens dat een huurder met een laag inkomen wel mee moet werken, maar geen huurverhoging hoeft te betalen voor een wens van de verhuurder.

C Bijkomende kosten

ONTERECHE BEMIDDELINGSKOSTEN

Huurders betalen nog vaak ten onrechte bemiddelingskosten aan bemiddelingsbureaus bij het afsluiten van hun huurovereenkomst. Dat mag niet als de verhuurder opdrachtgever is. Het bureau kan niet twee broodheren dienen. Dit is te vergelijken met de situatie waarin een huiseigenaar zijn woning wil verkopen en daarvoor een makelaar in de arm neemt. Deze verkopend makelaar mag niet optreden voor de kopende partij aangezien

koper en verkoper verschillende belangen hebben.

Een bemiddelingsbureau mag alleen bemiddelingskosten aan een huurder vragen als deze het bureau expliciet opdracht heeft gegeven om voor hem woonruimte te zoeken. Daarvan is echter bijna nooit sprake, ook al doen veel bemiddelingsbureaus op verschillende manieren hun best het wel zo te laten lijken. Woningzoekenden worden door bemiddelaars bijvoorbeeld gevraagd een 'opdrachtbevestiging' te tekenen alvorens zij kunnen reageren op het woningaanbod van dat bureau. Het gebeurt ook nog wel eens dat bemiddelingskosten of courtage van een ander 'etiket' worden voorzien, zoals 'administratiekosten', 'huurderskosten', 'afhandelingskosten' of 'contractkosten'.

Toch lukt het doorgaans via de rechter de kosten terug te vorderen, maar dat is bewerkelijk. Dankzij steun van het Emil Blaauw Proceskostenfonds durven huurders die stap wel te maken, daarbij het goede voorbeeld gevend voor anderen. Uit uitspraken blijkt dat het steeds de verhuurders waren die de bureaus opdracht tot bemiddeling gaven (lees: het zoeken van een huurder). De huurders reageerden op de door de bemiddelaars geadverteerde woningen en/of gaven geen opdracht tot bemiddeling. Dat geldt ook wanneer de bemiddelaar de verhuurder geen kosten berekent voor zijn werkzaamheden. Onder de invloed van dit soort uitspraken zijn bemiddelaars sneller geneigd toe te geven op een sommatie.

Deze uitspraken van de Rechtbank Amsterdam sluiten aan bij het standpunt van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) dat het bij huurders in rekening brengen van bemiddelingskosten meestal een "oneerlijke handelspraktijk" is. De ACM kan boetes opleggen bij overtreding en dat zou helpen een eind te maken aan deze praktijken.

Mede als gevolg van alle aandacht voor de problematiek is een wetsvoorstel in behandeling dat kamerhuurders dezelfde rechten geeft bij de aanpak van onterechte bemiddelingskosten.

WAARBORGSSOMMEN

Vaak betalen verhuurders bij afloop van de huurovereenkomst de waarborgsom niet terug aan de huurder, met name bij expats. Soms voert de verhuurder een schadepost op, maar in verreweg de meeste gevallen is er geen wettelijke grond voor het achterhouden van (een deel van) de waarborgsom. Probleem is dat het procesinitiatief bij de huurder ligt. Toch lukt het geregeld om voor huurders de waarborgsom gerestitueerd te krijgen. Ook hier speelt het Emil Blaauw Proceskostenfonds een belangrijke rol.

D Overlast en ongewenst verhuurgedrag

SHORTSTAY VERHUUR

Het aantal signalen over shortstay, ook wel vakantieverhuur, nam in 2014 toe. Omwonenden klagen vooral over geluidsoverlast. De klachten komen van zowel huurders als van eigenaar-bewoners. Samen met de Huurdersvereniging Centrum, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en de wijk-

centra van de binnenstad heeft het WSWonen een meldpunt shortstay opgericht. Bewoners kunnen hun melding online doen en de meldingen worden desgewenst doorgegeven aan de gemeente. Interessant is dat een deel van deze overlast voorkomen kan worden door deze vorm van "verhuur" uit te sluiten in de VvE-reglementen. Aan de corporaties en huurderskoepels is de suggestie gedaan dit op te pakken in de VvE's waarbij zij betrokken zijn.

ZOLDER INPIKKEN, PESTEN VAN HUURDERS EN ANDER ONGEWENST VERHUURGEDRAG

De wijksteunpunten komen vele vormen en gradaties van ongewenst verhuurgedrag tegen. Waar mogelijk helpen zij de huurders en signaleren de kwestie bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, dat onderdeel is van de wijksteunpunten wonen organisatie. Het meldpunt bundelt de signalen en vraagt hier aandacht voor via haar eigen rapportages en jaarverslag en uitingen in de media. Bij complexe zaken kan het meldpunt de ondersteuning overnemen. Ondanks alle zorg en aandacht blijft dit onderwerp de nodige aandacht verdienen.

DE "POOLSE KWESTIE" EN ANDERE COMPLEXE RECHTSZAKEN

Een groep particuliere eigenaren is van mening dat het onder de Nederlandse wetgeving niet meer mogelijk is woningen rendabel te verhuren. Daarom voeren zij verschillende rechtszaken waarbij verwezen wordt naar Poolse jurisprudentie. De Nederlandse rechters zijn hiervan gelukkig niet onder de indruk. De betreffende rechtszaken kosten alle betrokkenen helaas keer op keer veel tijd, geld en energie. Gelukkig zijn de huurders steeds succesvol bijgestaan door het Emil Blaauw Proceskostenfonds, dat ook op dit vlak een belangrijk aanvullend instrument is in het werk van de wijksteunpunten.

Expats opgelicht *Telegraaf 19-11-2014*

door Daphne van Dijk

AMSTERDAM • Expats worden op grote schaal bedonderd door verhuurders die hen bij vertrek de borg voor de woning niet teruggeven.

Deze kennissniggranten werken en wonen tijdelijk in Amsterdam. Dat laatste gebeurt meestal in gemeubelde woningen van particulieren. „Mensen mogen aan huur vragen wat ze willen, maar tussen de 1500 en 1500 euro is heel gewoon”, vertelt Gert-Jan Bakker van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag.

De borg voor de woning is meestal een of twee maanden huur. „En die krijgen ze dan om verschillende redenen niet terug als ze het land uitgaan. De meeste expats kennen de Nederlandse taal niet en weten de weg niet om achter hun borg aan te gaan. Kassa voor de verhuurder”, stelt Bakker.

De expats die zich wel melden bij de diverse Wijksteunpunten Wonen, vormen volgens Bakker slechts een topje van de ijsberg. „Veel huurders willen alleen aan expats verhuren omdat die hun rechten niet zo goed kennen als Amsterdammers. En ze verblijven meestal maar een half jaar tot twee jaar in Amsterdam.”

„Een huurder had een all-in prijs, maar moest ineens van de borg elektriciteit betalen terwijl er nooit een meterstand was genoteerd. Een andere verhuurder eiste een nieuwe bank van 1500 euro omdat er een heel klein vlekje op zat.”

Expats krijgen vaak de borg niet terug. (Foto: P. H. Schoneveld)

E VvE problematiek

VERGROTEN BETROKKENHEID HUURDERS BIJ GEMENGDE VVE'S GAAT LANGZAAM

Het aantal gesplitste corporatiecomplexen neemt toe. Deze ontwikkeling is al vele jaren gaande en toch is de werkelijke positie van huurders en bewonerscommissies in deze VvE's meestal niet geregeld. Enkele WSWonen ondersteunen groepen die hiermee bezig zijn, en die zich graag zouden aansluiten bij elders in het land opgedane ervaringen en aanbevolen werkwijzen. Dit komt in Amsterdam nog maar langzaam van de grond.

REGELINGEN ENERGIESUBSIDIES EN VVE REGLEMENT NIET INGERICHT OP SAMENWERKING MET HUURDERS

In een blok woningen met zowel huurders als kopers wil meer dan 70% van de bewoners dubbel glas. De huurders zijn bereid tot een redelijke huurverhoging. De beheerder wil meewerken als er een lening beschikbaar komt die net zo lang loopt als de geldende afschrijftermijn van de Huurcommissie. De VvE lening van de gemeente is ook bedoeld voor gemengde complexen met een particuliere verhuurder als groot-eigenaar, maar de lening kan maximaal 10 jaar lopen. Dit levert een probleem op met afschrijvingen. Voor dubbel glas hanteert de Huurcommissie een afschrijvingstermijn van 25 jaar, voor HR-ketels 15 jaar.

Een oplossing zou zijn om voor dit soort situaties een langere looptijd op de VvE lening te bieden, gekoppeld aan de afschrijftermijn van de Huurcommissie. Verder bleek het VvE reglement ook niet goed ingericht voor het gezamenlijk aanbrengen van dubbel glas en andere verbeteringen. Het VvE bestuur vindt dit erg ingewikkeld.

NOG ALTIJD VEEL NIET WERKENDE VVE'S

Een deel van de kleine VvE's bestaat alleen op papier. In de praktijk is er geen functionerende VvE en wordt niet gereserveerd voor onderhoud. Dat gaat in de toekomst problemen opleveren. De wijksteunpunten kunnen helpen met het informeren van deze bewoners.

F Wonen en Zorg en voorkomen van problemen

MANTELZORGERS KUNNEN GEEN MEDEHUURDER WORDEN

In toenemende mate willen mantelzorgers, die een sociale huurwoning huren, intrekken bij hun mantelzorgontvanger. Ze zijn bereid om hun sociale huurwoning op te zeggen. Ze mogen echter geen medehuurder worden. Dus zegt ook niemand zijn of haar woning op. Jammer want zo komen er geen extra huurwoningen vrij voor de doorstroming. Een oplossing zou zijn dat een mantelzorger medehuurder kan worden.

HUISUITZETTINGEN VOORKOMEN: VROEG EROP AF

Vroeg erop Af (VeOA) is de Amsterdamse aanpak om huisuitzettingen te

voorkomen, uitgevoerd door lokale Maatschappelijke Dienstverlening. Samenwerking met de WSWonen ligt voor de hand, maar is niet vanzelfsprekend. In Oost zijn de relaties nauw, daar vallen WSWonen en VeoA onder de Dynamo. Omdat het één organisatie is, kunnen gegevens over huurders ook makkelijker uitgewisseld worden. Helaas ziet ook Oost soms erg late verwijzingen van huurders. In het eerste half jaar was er ook een ernstige casus uit Zuidoost. Hier was de huurder niet verwezen naar VeoA, maar volgde wel huisuitzetting terwijl de huurschuld bijna voldaan was en in een structurele oplossing voorzien was.

Een verwijzing naar Vroeg erop Af moet komen van de corporatie. We hebben dit daarom ook verder besproken met de AFWC. In het tweede half jaar komen we deze signalen niet meer tegen.

G Woonruimteverdeling

MOEITE MET ZOEKEN

Een deel van de woningzoekenden heeft moeite om wegwijs te worden op de site van Woningnet. De wijksteunpunten trainen en begeleiden vrijwilligers die mensen hierbij helpen. Strikt formeel is het een taak van de woningcorporaties om dit te verzorgen, maar een groep mensen heeft een opstapje nodig en de corporaties slagen er niet altijd in dat te leveren. Een andere groep woningzoekenden is niet vaardig in de omgang met computers en dat biedt aanvullende belemmeringen. Verder is het aanbod beperkt, terwijl mensen toch vaak in een moeilijke situatie verkeren. De adviezen helpen hen een realistisch beeld van de situatie op de woningmarkt te krijgen. Zo kunnen de wijksteunpunten met beperkte inzet van professionals toch iets voor deze mensen betekenen en krijgen vrijwilligers de kans hun medebewoners te helpen.

BEKENDMAKING VAN GROOT NAAR BETER / VAN HOOG NAAR LAAG KAN BETER

De regelingen Van groot naar beter en Van hoog naar laag zijn niet meer stedelijk. De website van de gemeente verwijst voor informatie dan ook naar de woningcorporaties. Bij veel corporaties is echter geen informatie over deze regelingen op de website te vinden. We hebben dit onder de aandacht gebracht bij de AFWC die inmiddels de corporaties heeft gesugereerd dit te verbeteren.

De WSWonen hebben in het verleden geregeld gesignaleerd dat huurharmonisatie een belemmering vormt voor huurders die van deze regelingen gebruik willen maken. Sinds begin dit jaar is deze belemmering [deels] weggenomen.

In 2014 initiëren de HA en ASW het Wooncoach-project in de oudere stadsdelen. Vrijwilligers gaan met 65+-ers in gesprek over hun woonsituatie en werken o.a. mee aan het vergroten van de bekendheid van de regelingen. De WSWonen werken met dit project samen. ●

Zeven wijksteunpunten, één organisatie

De organisatie van de Wijksteunpunten Wonen omvat zeven lokale Wijksteunpunten Wonen, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en het Stedelijk Bureau. In 2014 kwam de financiering deels vanuit de stadsdelen en deels vanuit de centrale stad. Vanaf 2015 is de RVE Wonen de enige financier en opdrachtgever. De basistaken van alle wijksteunpunten liggen vast in het Stedelijk convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014. Dit convenant vormt de basis voor de prestatieafspraken die elk lokaal wijksteunpunt in 2014 nog maakte met het eigen stadsdeel. Dit wordt in 2015 samengevoegd tot één gezamenlijk prestatie-aanbod, met meer nadruk op eenduidigheid en met aandacht voor efficiëntie en doelmatigheid.

LOKALE WIJKSTEUNPUNTEN

De lokale wijksteunpunten kennen een teamleider die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken. Deze zorgt als meewerkend voorman of -vrouw voor een soepele werkwijze en bewaakt kwaliteit en efficiency van het werk. Hij of zij draagt tevens zorg voor het oplossen van complexe zaken. De grote wijksteunpunten in West en Zuid hebben een assistent teamleider, die ook voor een deel uitvoerend werk verricht. De combinatie van twee (deel)teamleiders werkt goed en maakt het makkelijker elkaar te vervangen.

Elk lokaal wijksteunpunt maakte prestatieafspraken met het eigen stadsdeel en legde op basis daarvan ook verantwoording aan het stadsdeel af. De hoogte van de financiële bijdrage verschilt per stadsdeel en daarmee ook de beschikbare personele inzet en feitelijke prestaties. Stedelijk werden de prestaties afgestemd om te zorgen dat de wijksteunpunten op hoofdlijnen dezelfde service bieden aan de bewoners van Amsterdam.

In het stadsdeel actieve huurdersorganisaties, ketenpartners en andere belanghebbende organisaties zijn bij de prestatieafspraken en verantwoording betrokken via de lokale begeleidingscommissies. Deze komen drie tot vier keer per jaar bij elkaar, fungeren als klankbordgroep voor de koers van de lokale activiteiten en bespreken knelpunten in het werk.

In het tweede half jaar is samen met de gemeente gewerkt aan het afstemmen van de teksten van de prestatieafspraken tot één model voor alle wijksteunpunten in 2015. Ook startte de discussie tussen stad en uitvoerders over de organisatie na 2015.

De toen nog nieuwe wethouder Laurens Ivens startte in de zomer met een serie werkbezoeken. In 2014 en begin 2015 is hij bij alle wijksteunpunten op bezoek geweest om zich een gedegen beeld te vormen van het werk en de lokale aandachtspunten. De wethouder heeft aangegeven deze werkbezoeken in de toekomst voort te willen zetten.

Van het werk van de Wijksteunpunten Wonen wordt verslag gedaan in de andere hoofdstukken van dit jaarverslag.

OVERZICHT UITVOERDERS EN PERSONEELSFORMATIE IN FTE PER BASISTAAK PER WIJKSTEUNPUNT

Peildatum 31 december 2014, 1 fte = 36 uur.

Basistaak		1	2	3	4				
Wijksteunpunt	Uitvoerder[s]	Individuele hulp	Collectief BO	Onderst. belangen behartiging	Bevorderen participatie	Coördinatie/ bedrijfsvoering		Extra financiering	Totaal*
						Subtotaal*			
Centrum	Stichting WSWonen Centrum	5,3	1,5	0,3	0,4	0,9	8,4	0,0	8,4
Nieuw-West	ASW en Eigenwijks	4,9	1,8	0,2	0,4	1,1	8,4	1,4	9,8
Noord	Woonbond Kennis- en Adviescentrum	1,9	0,3	0,3	0,1	0,4	3,0	0,0	3,0
Oost	Dynamo	4,8	0,5	0,3	0,3	1,0	6,9	0,3	7,2
West	ASW	8,0	2,1	0,2	0,5	1,0	11,8	0,0	11,8
Zuid	Wijkcentrum Ceintuur en ASW	5,6	2,0	0,2	0,7	1,2	9,7	1,2	10,9
Zuidoost	ASW	1,6	0,2	0,1	0,2	0,6	2,7	0,1	2,8*

* afronding geeft soms 0.1 verschil

Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen

STEDELIJK EN LANDELIJK NETWERK

Het stedelijk bureau WSWonen stemt samen met de coördinatoren van de lokale wijksteunpunten de werkwijzen af, zorgt voor uitwisseling van projecten en regelt gezamenlijke contacten met andere stedelijke organisaties. Zij verzorgt training van de medewerkers, bewaakt de kwaliteit, verzorgt het registratieprogramma, onderhoudt stedelijke contacten, pakt knelpunten op en verzorgt rapportages. Dit beperkt de lokale overhead.

Er is geregeld contact met Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en de huurderskoepels op corporatieniveau. Naast de stedelijke (half)jaarrapportages ontvangen zij per half jaar een rapportage over de contacten van de wijksteunpunten met corporatiehuurders en signalen uit deze contacten. Het stedelijk bureau was in 2014 twee maal te gast in het koepeloverleg van de HA. De huurdersorganisaties pakken de signalen vaak op in hun eigen overleg op bestuurlijk niveau met de gemeente en/of corporaties. Desgewenst ontvangen zij een uitgebreidere rapportage over hun eigen contacten. Datzelfde aanbod doet het stedelijk bureau aan de corporaties.

Een aantal huurderskoepels en corporaties maakte van dit aanbod gebruik. Met de Bewonersraad en Rochdale was er in april een gezamenlijk gesprek hierover. Vergelijkbare gezamenlijke gesprekken waren er met Huurgenoet en Stadgenoot en met Huurdersplatform Palladian en de Alliantie. Als vervolg hierop is in het najaar door het stedelijk bureau en Palladian een bijeenkomst voor bewonersondersteuners en coördinatoren georganiseerd.

Huurdersorganisatie SBO bespreekt de rapportages zelf met de vestigingen van Ymere, en betreft daar meestal de betreffende lokale wijksteunpunten bij. Met Ymere waren er apart nog drie bijeenkomsten: met SBO en WSWonen Centrum over de aanpak van panden in het centrum, met de nieuwe centrale afdeling Woonservice over het effectiever oppakken van onderhoudsklachten en Huurcommissiezaken en met het projectteam over goede communicatie met huurders in het project Veilig Verwarmen.

Een belangrijke partner is natuurlijk de gemeentelijke dienst Wonen. Dat geldt voor de rol als financier en opdrachtgever, maar ook voor het uitwisselen van signalen uit het werkveld. We leverden gegevens uit de praktijk die de gemeente kan gebruiken bij haar Actieplan onderhoud. We helpen met verspreiden van gemeentelijke informatie, zoals tijdens de campagne Stop de Stille Killer over het gevaar van koolmonoxide en over de nieuwe regels bij woningdelen. Expats zijn in alle werkgebieden een toenemende klantengroep. We werken dan ook met name vanuit WSWonen Zuid samen met het Amsterdamse Expatcenter. Deze organisatie voorziet elke nieuwe expat van de Engelstalige informatiefolder "Renting for New Amsterdammers". Door deze samenwerking is het ook mogelijk zonder hoge deelnamekosten een stand te verzorgen op de jaarlijkse Expatica-beurs. De Wijksteunpunten zijn ook aanwezig met een stand tijdens de

gemeentelijke Arrival Events voor Europese nieuwkomers.

Er wordt op verschillende manieren samengewerkt met de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Bij elk wijksteunpunt werken een of twee stagiaires die het derde jaar van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening volgen, meestal aan de HvA. Zij leveren een bijdrage aan het werk, in ruil daarvoor leveren de wijksteunpunten een bijdrage aan het opleiden van jongeren voor het werkveld. Een aantal groepjes vierdejaars SJD studenten van de Minor Wonen voeren een groepsgewijze onderzoeksopdracht uit voor een van de wijksteunpunten. Daarnaast doet een aantal studenten een Externe Opdracht als afstudeeronderzoek. Het stedelijk bureau begeleidt samen met WSWonen Zuid een evaluatieonderzoek naar de dienstverlening aan Verenigingen van Eigenaren. Het stedelijk bureau wordt jaarlijks door de HvA uitgenodigd om gastcolleges te verzorgen voor eerstejaars, deeltijd tweedejaars en vierdejaars Minor Wonen-studenten.

Op landelijk niveau is er overleg met andere stedelijke organisaties die huurteamwerk uitvoeren in onder meer Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Nijmegen. Vanuit de Nederlandse Woonbond is het stedelijk bureau aanwezig bij het landelijk overleg huurdersleden in de Huurcommissie dat twee maal per jaar plaatsvindt. Het bestuur van de Huurcommissie nodigt het stedelijk bureau uit voor een overleg over samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening van hun eigen organisatie.

REGISTRATIE VAN GEGEVENS

Alle medewerkers leggen hun contacten met huurders en andere betrokkenen vast in het stedelijk WSWonen registratieprogramma. Hiermee is ook de overdracht van klantcontacten goed geregeld en het maakt het mogelijk diverse statistieken voor de verantwoording van het werk te leveren. Het stedelijk bureau beheert dit systeem, zorgt voor technische updates, onderhoud en backup. Het systeem wordt op basis van de wensen van gebruikers en actuele ontwikkelingen regelmatig aangepast en uitgebreid. Er is dit jaar een nieuwe verkorte handleiding voor medewerkers gekomen en de uitgebreide handleiding is volledig herschreven.

Het systeem maakt het nu ook mogelijk bestanden (zoals scans van huurcontracten en correspondentie) te koppelen aan de contactgegevens.

De mogelijkheid is eerst uitgebreid getest en daarna in gebruik genomen. Het procedurescherm all-in is aangepast naar nieuwe wetgeving.

Ook het opnameformulier en de puntentelling is aangepast aan nieuwe wet- en regelgeving. De bewonerscommissie invoer is aangepast aan de wensen van gebruikers en datzelfde geldt voor de cijfermatige kwartaalrapportage.

Voor het MOV is voor het eerst een compleet online tevredenheidsmeting mogelijk gemaakt. De klanten zijn via e-mail benaderd en de enquête is online ingevoerd en verwerkt, zowel in het Engels als in het Nederlands.

PUBLICITEIT

Met de websites wswonen.nl en huurders.info bieden de wijksteunpunten wonen een veelheid aan informatie aan het publiek. De site wswonen.nl is

vooral bedoeld om het aanbod aan huurders, uitgevoerde projecten en actualiteit bekend te maken. Naast een aantal stedelijke pagina's is er een gedeelte voor elk lokaal wijksteunpunt en voor thematische informatie van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, de energieadviseur en het stedelijk bureau. Er is een aantal filmpjes over het werk en er zijn verschillende [voorbeeld]documenten te downloaden. Dit jaar zijn er 230 nieuwe berichten op de website verschenen [- 15% t.o.v. 2013]. Het aantal bezoekers op wswonen.nl groeide t.o.v. van 2013 met 18% naar 111.200 unieke bezoekers.

De website huurders.info van het ASW is een online encyclopedie, gericht op een breed huurderspubliek. Met behulp van deze website kunnen huurders op veel van hun vragen zelf een antwoord vinden. De website bevat zowel landelijke als specifiek Amsterdamse informatie. De website is ook dit jaar actueel gehouden en uitgebreid. Met name de onderdelen woningdelen, bemiddelingskosten en energiebesparing zijn uitgebreid. De online check op de huurverhoging en de digitale puntentelling zijn weer geactualiseerd. Deze zijn ook direct via www.huurverhoging.nl benaderbaar. Huurders.info blijft met 350.300 getelde unieke bezoekers een succes. Dit is een stijging van 29 procent ten opzichte van de 2013.

De digitale Wijksteunpunt Wonen-nieuwsbrief is in 2014 vier maal verschenen. De nieuwsbrief heeft dit jaar 463 abonnees. Dat is een lichte groei ten opzichte van 2013.

Het stedelijk bureau beheert het Twitteraccount @wswonen, eind 2014 zijn er 720 volgers (eind 2013: 527). Daarnaast zijn er lokale accounts in beheer bij elk wijksteunpunt (@wswonencentrum, @wswonenoost, etc.), en het account @verhuurgedrag van het MOV (bijna 800 volgers). Op Facebook hebben de wijksteunpunten wonen een gezamenlijke pagina, waaraan verschillende medewerkers bijdragen. Eind 2014 werd deze pagina door 417 mensen "geliked" (eind 2013: 258 likes).

Naast alle digitale media blijft de papieren folderlijn populair. Behalve twee algemene folders (Nederlands en Engels) zijn er stedelijke folders over de huurprijs en achterstallig onderhoud, renovatie en splitsing, ongewenst verhuurgedrag en over energiebesparing. Voor expats is er een nieuwe aanvullende Engelstalige folder "Renting for New Amsterdammers" over huurbescherming en valkuilen bij het zoeken van woonruimte. Samen met de ASVA en de SRVU is weer een nieuwe studentenfolder gemaakt, welke door de introductiecommissies van UvA, VU en HvA 23.000 keer onder alle nieuwe studenten wordt verspreid. Samen met de LSVb bemensen we een informatiestand op de introductie markt van de VU in het kader van de landelijke Check je Kamerweek. Nieuw dit jaar is de speciale folder "24 tips om zelf aan de slag te gaan met energiebesparing" en een uitgebreidere brochure voor huurders "Werk aan de woning, voor huurders die aan de slag willen met energiebesparing". Deze laatste twee werden mede mogelijk gemaakt door een aanvullende subsidie van de gemeente Amsterdam aan het ASW en verspreid via alle lokale Wijksteunpunten.

Alle wijksteunpunten werken mee aan de landelijke woonlastencampag-

ne door het faciliteren van de verspreiding van de huis-aan-huiskrant. Als nieuw onderdeel van de campagne zijn er korte spotjes op Salto en reclame in de zuilen op metrostations.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING MEDEWERKERS

In 2014 verzorgde het stedelijk bureau de volgende trainingen voor medewerkers:

- **Training TNO rekenmodel Wonen en Zorg**
1 dagdeel, 15 deelnemers voor medewerkers die bij elk wijksteunpunt als trekker op dit werkveld gaan fungeren. door: TNO
- **Training Warmtewet**
2 dagdelen, 4 maal georganiseerd, totaal 50 deelnemers voor alle medewerkers door collega van koepelteam ASW
- **Basistraining nieuwe medewerkers en stagiairs**
6 dagdelen, 20 deelnemers, voor alle nieuwe medewerkers en stagiairs verzorgd door eigen medewerkers stedelijk bureau, lokale wijksteunpunten en MOV
- **Training gespreksvoering / gedragsbeïnvloeding energiebesparing**
1 dagdeel, 2 maal georganiseerd, totaal 32 deelnemers voor huurteammedewerkers en bewonersondersteuners verzorgd door eigen medewerkers stedelijk bureau en ASW
- **Training geliberaliseerde huurwoningen**
1 dagdeel, 3 maal georganiseerd, totaal 55 deelnemers, voor alle medewerkers verzorgd door Zijlstra Juridisch Advies
- **Training warmtebeeld camera**
2 dagdelen, totaal 9 deelnemers, verzorgd door thermograaf WSWonen Zuid

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

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

Klanttevredenheid en klachten

ONDERZOEK KLANTTEVREDENHEID

Het stedelijk bureau meet elk jaar de klanttevredenheid. De klanttevredenheid van huurders die in 2013 contact hadden met een wijksteunpunt is in januari 2014 gemeten. Hiervoor is een aselechte steekproef van 2.500 adressen benaderd. De respons was dit jaar 19%. Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonsprekers hoog. Zij ge-

ven een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 voor de geboden hulp. Van de respondenten geeft 96% voldoende, 77% van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Ook de antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de wijksteunpunten wonen. 82 procent van de respondenten vindt de medewerk(st)er deskundig. Mocht het nodig zijn dan geeft 92 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 91 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

In januari 2015 is dezelfde meting gedaan onder eenzelfde steekproef van huurders die in 2014 contact met een wijksteunpunt hadden. De respons was hoger: 23%. Het oordeel over de dienstverlening is onverminderd hoog. Gemiddeld een 8,0 en 94% geeft een voldoende, waarvan 75% een acht of hoger. Van de respondenten vindt 83% de medewerker deskundig en 91% zou in de toekomst weer gebruik maken van de dienstverlening.

De uitgebreidere rapporten met resultaten van de metingen 2014 en 2015 zijn te vinden op www.wswonen.nl/publicaties

RAPPORTAGE KLACHTEN

De wijksteunpunten kennen een gezamenlijke klachtenprocedure. Deze is te vinden op de website. De wijksteunpunten hanteren voor het indienen van een klacht een lage drempel. Elke klacht kan immers ook aanleiding zijn tot verbeteren van de werkwijze. Conform de afspraken met de subsidiegevers bevat dit jaarverslag ook de stedelijke rapportage over klachten.

Er zijn in 2014 drie klachten ingediend over het werk van de Wijksteunpunten Wonen.

Een eerste klacht in Zuid betreft een zaak waarin een huurder een deel van de procedure zelf op zich nam. Daarbij zijn vervolgens fouten gemaakt die voorkomen hadden worden als het wijksteunpunt de zaak had gevoerd. We streven weliswaar naar zo hoog mogelijke zelfredzaamheid, maar dit is een ongewenst gevolg. Deze kwestie zien we dan ook als een signaal nog beter te letten op de grenzen hiervan en daarbij zowel zaak-als persoon gerelateerde criteria te betrekken.

De gemachtigde van een verhuurder van woonruimte in het Centrum klaagt over het toegestuurde voorstel huurverlaging. De verhuurder is van mening dat hij niet juist en volledig is ingelicht over de puntentelling en de rol van het wijksteunpunt wonen ten opzichte van die van de Huurcommissie. Daardoor zou verhuurder onterecht hebben ingestemd met een voorstel tot huurverlaging. In de reactie laat de klachtencoördinator van het wijksteunpunt de klager weten dat er gestreefd wordt naar volledige informatievoorziening en dat daarover dan ook een duidelijk tekst is opgenomen in het voorstel huurverlaging. Wat betreft het bewust aansturen op “verhuurdertje pesten” wijst het wijksteunpunt de klacht af aangezien daarvan niets is gebleken en dat ook niet past in de bedrijfsfilosofie.

Een tweede klacht in Zuid werd pas enkele jaren na afloop van een zaak ingediend. Huurster bleek achteraf niet tevreden over de manier waarop zij destijds was geadviseerd, en bleek hogere verwachtingen te hebben dan het wijksteunpunt op grond van regelgeving zou kunnen waarmaken. Ook was bij haar de indruk ontstaan dat het wijksteunpunt kennis zou hebben van dossiers bij andere organisaties. Klaagster wilde het geheel in eerste instantie graag met een gesprek oplossen, de klacht is daarna ook formeel schriftelijk afgehandeld. Leerpunt uit deze zaak is dat verwachtingen of toezeggingen bij aanvang van elke zaak duidelijk met een huurder besproken moeten worden. Nadat de huurster na het gesprek aangaf alsnog met een goed gevoel naar huis te gaan, heeft zij na de schriftelijke afhandeling aangekondigd alsnog in beroep te gaan. Eind 2014 is dit nog niet ingediend.

STUURGROEP WIJKSTEUNPUNTEN WONEN

Het project kende tot eind 2014 een begeleidingscommissie (stuurgroep) met als taak de grote lijnen van inhoud en uitvoering van het basispakket te bewaken. De stuurgroep besprak de (half)jaarrapportages en signalen uit het werk. De stuurgroep bestond uit afgevaardigden van :

- › de stadsdelen (zowel ambtelijk als politiek);
- › de dienst Wonen Zorg en Samenleven (dWZS);
- › de Huurdersvereniging Amsterdam;
- › de verhuurdersorganisaties Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, Vastgoed Belang en Makelaars Vereniging Amsterdam;
- › de werkgevers;
- › de coördinatoren van de lokale wijksteunpunten.

De Stuurgroep kwam in 2014 drie maal bijeen en besprak behalve de halfjaar- en jaarrapportage:

- › Rapportage over klanttevredenheid: de stuurgroep heeft aanbevolen deelnemers aan dit onderzoek de mogelijkheid te geven de vragenlijst online ook in het Engels te beantwoorden. Realisatie 2015.
- › Notitie over verkenning ondersteuning van kleine VvE's door de Wijksteunpunten Wonen.
- › Toekomst Wijksteunpunten Wonen na 2015 naar aanleiding van de gemeentelijke reorganisatie en nieuw College-akkoord 2014-2018.
- › Signaleringen: inkomensafhankelijke huurverhoging en gevolgen voor huurtoeslag na inkomensdaling. Naar aanleiding van dit signaal is een vervolgbespreking geweest op het AVO. Daar is een regeling tot stand gekomen om te voorkomen dat huurders in de knel komen.
- › Toenemende drukte spreekuren.
- › Voornemen WOZ in de puntentelling.
- › Gevolgen nieuwe Huisvestingswet.
- › Toename tijdelijke vormen van verhuur, short stay en vakantieverhuur in woningen.

De bijeenkomst in december 2014 was de laatste bijeenkomst van de stuurgroep. Vanaf 2015 fungeert alleen de gemeente Amsterdam nog als inhoudelijk opdrachtgever. De wijksteunpunten zoeken nog naar een andere en mogelijk meer thematische manier om de nuttige inbreng van de betrokkenen in de stedelijke begeleidingscommissie vorm te geven. ●

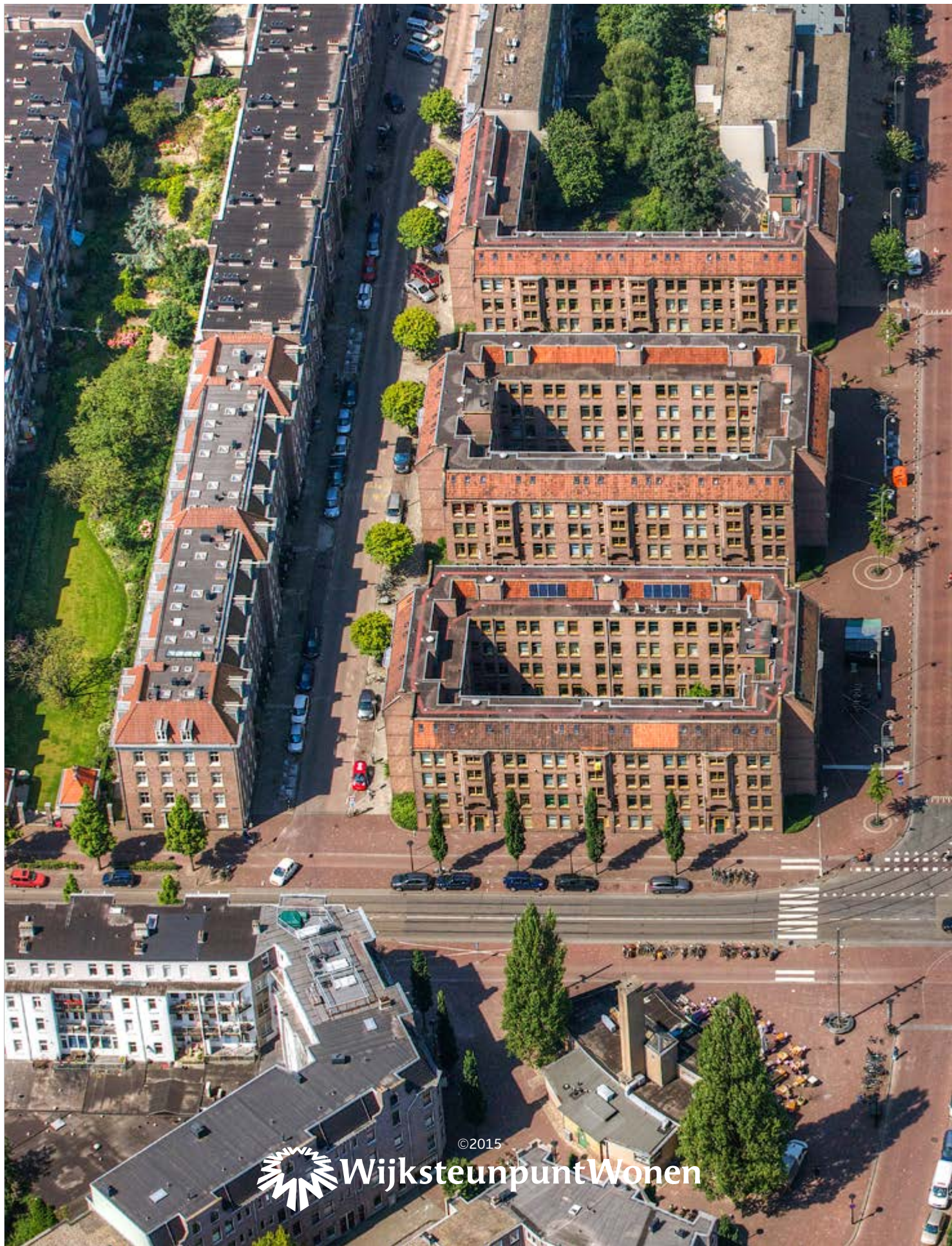
Spreekuur locaties Wijksteunpunt Wonen

(situatie september 2015)



Wijksteunpunten Wonen

Centrum	centrum@wswonen.nl	Recht Boomssloot 52	622 42 88
		Elandsgracht 70	625 85 69
		Kleine Wittenburgerstraat 201	622 76 98
Nieuw-West	nieuwwest@wswonen.nl	Groenpad 4	619 09 74
Noord	noord@wswonen.nl	J. Drijverweg 5	494 04 46
Oost	oost@wswonen.nl	Wijtttenbachstraat 36 hs	462 03 30
West	west@wswonen.nl	Eerste Helmersstraat 106d	618 24 44
Zuid	zuid@wswonen.nl	Gerard Doustraat 133	664 53 83
Zuidoost	zuidoost@wswonen.nl	Frankemaheerd 2	723 03 20



©2015

Wijksteunpunt Wonen