



# Activiteitenverslag

2015

---

# Inhoudsopgave

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Organisatie</b>                                                       | <b>3</b>  |
| <b>Afspraken en geleverde prestaties</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>Basistaak 1 – Voorlichting en hulpverlening</b>                       | <b>4</b>  |
| 1.1 Spreekuren                                                           | 5         |
| 1.2 Bereikbaarheid                                                       | 5         |
| 1.3 Groepsvoorlichting                                                   | 6         |
| 1.4 Energiebesparing                                                     | 6         |
| 1.5 Woningopnames                                                        | 7         |
| 1.6 Voorstel aan verhuurder / procedures                                 | 7         |
| 1.7 Actieve benaderingen                                                 | 9         |
| 1.8 Promotie                                                             | 10        |
| 1.9 Woonlastencampagne 2015                                              | 10        |
| <b>Basistaak 2 – Bewonersondersteuning</b>                               | <b>11</b> |
| 2.1 Ondersteuning bewonerscommissies en bewonersgroepen                  | 11        |
| 2.2 Vroegtijdig betrekken bewoners bij transformatieprocessen            | 12        |
| <b>Basistaak 3 – Ondersteuning belangenbehartiging</b>                   | <b>13</b> |
| 3.1 Ondersteuning Huurdersvereniging Centrum en andere initiatiefgroepen | 13        |
| <b>Basistaak 4 – Ondersteuning en bevordering participatie</b>           | <b>13</b> |
| 4.1 Participatie en empowerment                                          | 13        |
| 4.2 Ondersteuning expats / internationals                                | 14        |
| <b>Basistaak 5 – Signalering</b>                                         | <b>15</b> |
| 5.1 Signaleren ontwikkelingen, gebeurtenissen en ongewenst verhuurbedrag | 15        |
| 5.2 Begeleidingscommissie WSWonen Centrum                                | 17        |
| 5.3 Rapportages                                                          | 17        |
| <b>Bijlagen</b>                                                          |           |
| Overzicht bewonerscommissies                                             | 19        |
| Tabellen kalenderjaar 2015 WSWonen Centrum                               | 23        |

## Organisatie

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is in 2005 ontstaan als samenwerkingsverband van bewonersorganisaties in de Amsterdamse binnenstad. In 2009 is de stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum opgericht. De stichting heeft een vrijwilligersbestuur, waarvan de leden benoemd worden door de binnenstadswijkcentra. In 2015 waren de volgende personen lid van het bestuur: Tryntsje Bakkum (voorzitter), Marjolein Snep (penningmeester) en Willem Korthals Altes (algemeen bestuurslid).

In onderstaande tabel het formatieoverzicht van het WSWonen Centrum over 2015, verdeeld over de vijf basistaken. Het aantal fte's is conform het prestatieaanbod.

| Formatie                                     |             |
|----------------------------------------------|-------------|
|                                              | Aantal fte  |
| 1. Hulpverlening en voorlichting             | 4,44        |
| 2. Bewonersondersteuning                     | 1,36        |
| 3. Ondersteuning belangenbehartiging         | 0,28        |
| 4. Ondersteuning en bevordering participatie | 0,27        |
| 5. Signalering                               | 0,25        |
| Coördinatie                                  | 0,67        |
| Administratie                                | 0,22        |
| <i>Totaal</i>                                | <i>7,50</i> |

Bij het huurteam is een medewerkster actief via de WIW-regeling (DWI) voor 36 uur per week. Tevens heeft het WSWonen een vaste stageplaats voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Op projectbasis zijn studenten werkzaam van de Hogeschool van Amsterdam, waarmee het WSWonen een samenwerkingsverband is aangegaan.

Naast het reguliere personeel zijn in 2015 14 vrijwilligers betrokken geweest bij het WSWonen. Deze vrijwilligers waren met name actief bij de woonsprekken.

De stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een subsidierelatie met de gemeente Amsterdam. In het kalenderjaar 2015 is in totaal € 557.580 ter beschikking gesteld aan het WSWonen Centrum.

Via de wijksteunpunten wonen kunnen huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. De gemeente Amsterdam subsidieert dit fonds. Verwijzingen en garantstelling van het Emil Blaauw fonds worden via de coördinator van het WSWonen afgegeven, die hiervan een registratie bijhoudt. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit. Dit verslag wordt gepubliceerd op de website van de WSWonen.

## Afspraken en geleverde prestaties

Het WSWonen heeft met de gemeente Amsterdam voor het kalenderjaar 2015 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in het Prestatieaanbod Wijksteunpunt Wonen Centrum d.d. 1 december 2014, die ten grondslag ligt aan de subsidiebeschikking. De geleverde prestaties worden hierna, onderverdeeld in de vijf basistaken, beschreven.

- Voorlichting en hulpverlening
- Bewonersondersteuning
- Ondersteuning belangenbehartiging
- Ondersteuning en bevordering participatie
- Signalering

### 1. Voorlichting en hulpverlening

Het WSWonen is actief op het gebied van hulpverlening en voorlichting. Er zijn inloopsprekken, telefonische gesprekken en mogelijkheden om afspraken te maken.

#### *Hulpverlening*

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

#### *Voorlichting*

Belangrijke voorlichtingsactiviteiten van het WSWonen bestaan uit groepsvoorlichting, maar ook het uitgeven en verspreiden van folders en het schrijven van informatieve stukjes in de buurtkranten. Hierbij wordt de bewoners voorlichting gegeven over ontwikkelingen en vernieuwingsplannen in hun buurt. Het kan ook gaan om voorlichting over onderhoudsproblemen, verhuismogelijkheden en mogelijkheden voor ouderenhuisvesting. Ook worden bewoners gestimuleerd om de mogelijkheden van energiebesparing te onderzoeken.

In onderstaande tabel staat het totaal aantal individuele contacten weergegeven. Dit aantal is een optelsom van de aantallen weergegeven in de tabellen van de hierna beschreven producten.

| <b>Totaal aantal individuele contacten</b> | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
|--------------------------------------------|-----------------|------------------|
|                                            | 6.100           | <b>7.598</b>     |

| <b>Aantal contacten per woning</b> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage</i> |
|------------------------------------|---------------|-------------------|
| 1 contact per woning               | 721           | 45%               |
| 2 contacten per woning             | 277           | 17%               |
| 3 contacten per woning             | 139           | 9%                |
| 4 of meer contacten per woning     | 469           | 29%               |
| Totaal                             | 1.606         | 100%              |

## 1.1 Voorlichting en hulpverlening - Informatie en advies: spreekuren

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het op effectieve en laagdrempelige wijze informeren en adviseren van bewoners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <i>Activiteit</i>   | Het wijksteunpunt heeft spreekuren op drie verschillende locaties in het Centrum, te weten in de Huizen van de Buurt. Op de spreekuren kunnen huurders terecht met vragen over huurprijs, onderhoud, energie, huurcontracten, renovatie etc. Tijdens de spreekuren kunnen woningzoekenden ook hulp krijgen bij het zoeken via WoningNet. De spreekuren worden versterkt door vrijwilligers, die professioneel worden bijgestaan door de betaalde krachten van het WSWonen. |

### *Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael*

Plaats: Huis van de Buurt het Claverhuis, Elandsgracht 70

Spreekuur: Maandag t/m vrijdag 14.00–16.00 uur en dinsdag van 19.00–20.00 uur.

### *Woonspreekuur d'Oude Stadt*

Plaats: Huis van de Buurt de Boomsspijker, Recht Boomssloot 52

Spreekuur: Woensdag 14.00–17.00 uur en 19.00–20.00 uur.

### *Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad*

Plaats: Huis van de Buurt de Witte Boei, Kleine Wittenburgerstraat 201

Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur en woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00–20.00 uur.

| Woonspreekuren                                    |                 |                  |
|---------------------------------------------------|-----------------|------------------|
|                                                   | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Woonspreekuur d'Oude Stadt (Boomsspijker)         | 400             | 466              |
| Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael (Claverhuis) | 600             | 1.000            |
| Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad (Witte Boei)  | 200             | 216              |
| Totaal aantal contacten Woonspreekuur             | <b>1.200</b>    | <b>1.682</b>     |

## 1.2 Voorlichting en hulpverlening - Informatie en advies: bereikbaarheid

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het verschaffen van informatie en het ondersteunen van huurders via telefoon, e-mail, post, of op afspraak op kantoor. Huurders de mogelijkheid bieden buiten kantooruren vragen te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Activiteit</i>   | Op 3 locaties in de binnenstad houdt het WSWonen minimaal 4 dagen in de week kantoor en spreekuren. Het is mogelijk een afspraak op kantoor te maken. Het WSWonen is indirect bereikbaar via mail, de website en post. Het WSWonen Centrum is ook indirect bereikbaar via de eigen Twitteraccount <a href="https://www.twitter.com/wswonencentrum">www.twitter.com/wswonencentrum</a> en het stedelijk Facebookaccount <a href="https://www.facebook.com/wswonen">www.facebook.com/wswonen</a> . |

WSWonen Centrum was in 2015 bereikbaar op de volgende locaties:

Huis van de Buurt De Boomsspijker (Recht Boomssloot 52) - Maandag t/m donderdag van 10 tot 17 uur

Huis van de Buurt Het Claverhuis (Elandsgracht 70) - Maandag t/m vrijdag van 10 tot 17 uur

Huis van de Buurt De Witte Boei (Kleine Wittenburgerstraat 201) - Maandag t/m donderdag van 10 tot 17 uur

Buiten deze tijden, of wanneer de beschikbare medewerkers al in gesprek zijn, werd doorgeschakeld naar het antwoordapparaat. Het antwoordapparaat werd tijdens de openingstijden regelmatig afgeluisterd. Op een enkele uitzondering na is steeds binnen twee werkdagen gereageerd op binnenkomende mail of post.

| <b>Bereikbaarheid</b>           |                 |                  |
|---------------------------------|-----------------|------------------|
|                                 | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Contacten via mail/post/website | 2.500           | <b>2.974</b>     |
| Contacten via telefoon          | 1.800           | <b>2.141</b>     |
| Contacten op afspraak           | 250             | <b>419</b>       |

### 1.3 Voorlichting en hulpverlening - Informatie en advies: groepsvoorlichting

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | De kennis over relevante thema's op het gebied van wonen onder de bewoners vergroten door het geven van groepsvoorlichting.                                                                                                                                                                               |
| <i>Activiteit</i>   | Het WSWonen organiseert, waar een collectieve inzet meerwaarde heeft, groepsvoorlichtingen per onderwerp, eigenaar, doelgroep of buurt. Het kan daarbij gaan om : huurbescherming, ontwikkelingen woningmarkt, woningsplitsing, renovatie, onderhoud, huurprijs, veiligheid, comfort en energiebesparing. |

In 2015 heeft het WSWonen vijf groepsvoorlichtingen (mede)georganiseerd. Drie voorlichtingen betroffen met name bijeenkomsten voor ouderen over langer zelfstandig blijven wonen of verhuismogelijkheden. Op zondag 5 juli 2015 was het WSWonen met een informatiekraam aanwezig bij het Buurtheest in het Werpheimpark.

| <b>Groepsvoorlichting</b> |                 |                  |
|---------------------------|-----------------|------------------|
|                           | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Aantal bijeenkomsten      | 4               | <b>5</b>         |

### 1.4 Voorlichting en hulpverlening - Informatie en advies over energiebesparing

|                     |                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het stimuleren van bewoners tot het nemen van energiebesparende maatregelen, zowel door gedragswijziging als door het investeren in energiebesparende maatregelen.                                                            |
| <i>Activiteit</i>   | Het bieden van een pakket op het vlak van energiebesparing gaande van het verstrekken van basisinformatie /geven van tips tot en met het ondersteunen van bewoners bij het formuleren van een voorstel tot woningverbetering. |

Aan bewoners is advies gegeven over de mogelijkheden tot energiebesparing en is ondersteuning geboden bij trajecten om woningverbetering te verzoeken of af te dwingen. Onderstaand getal is inclusief de contacten die verband houden met de basis-energiecheck.

| <b>Energiebesparing</b>                  |                 |                  |
|------------------------------------------|-----------------|------------------|
|                                          | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Aantal contacten gerelateerd aan energie | 250             | <b>265</b>       |

## 1.5 Voorlichting en hulpverlening - Woningopnames

|                     |                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Op de vraag van huurders woningen bezoeken en opnemen om door bewoners ervaren problemen in kaart te brengen, en mogelijke oplossingen daarvoor aan te dragen. |
| <i>Activiteit</i>   | Het bezoeken van de woning en onderzoeken waarbij één of meer thema's behandeld worden inzake huurprijs, onderhoud en energie.                                 |

Op verzoek van bewoners zijn woningopnames gedaan, waarbij de volgende activiteiten zijn uitgevoerd:

- opstellen van een puntentelling om de maximaal redelijke huurprijs te bepalen;
- inventariseren van klachten/gebreken aan de woning om die te laten verhelpen;
- uitvoeren van een basis energiecheck.

Het WSWonen heeft de afspraak om de woningopnames binnen vier weken in te plannen ruimschoots waar-gemaakt. Heel vaak kon binnen één week al een afspraak gemaakt worden.

Het WSWonen voert bij huisbezoeken een basis energiecheck uit. Op verzoek van de huurder kan een uitgebreide energiecheck plaatsvinden. Deze kan de aanleiding zijn voor een follow-uptraject waarbij de huurder(s) in overleg met de verhuurder treden over het nemen van energiebesparende maatregelen. Bij de uitgebreide energiecheck wordt ook geadviseerd over de mogelijkheid tot kleine aanpassingen door de huurder zelf en over het bewonersgedrag. De uitgebreide energiecheck wordt uitgevoerd door de bewoners-ondersteuner. Sinds eind 2015 beschikt het WSWonen Centrum over een warmtebeeldcamera.

| Woningopnames              |                 |                  |
|----------------------------|-----------------|------------------|
|                            | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Aantal woningopnames       | 350             | <b>402</b>       |
| Aantal basis energiechecks | 200             | <b>138*</b>      |

*\* In werkelijkheid ligt dit aantal hoger, aangezien in principe bij elke woningopname een energiecheck plaatsvindt. Dit is niet altijd correct geregistreerd.*

## 1.6 Voorlichting en hulpverlening - Voorstel aan verhuurder / procedures

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het adviseren en ondersteunen van huurders om effectief gebruik te maken van hun recht op een redelijke huur(prijs) en een goed onderhouden en energiezuinige woning. Indien mogelijk probeert het WSWonen het voeren van procedures te voorkomen. Door een voorstel aan de verhuurder wordt eerst gepoogd in overleg tot een oplossing te komen. Waar dat geen succes heeft of te lang duurt, volgt een procedure bij de Huurcommissie of Kantonrechter. |
| <i>Activiteit</i>   | Het adviseren en ondersteunen van huurders bij het voeren van correspondentie, het uitvoeren van onderzoeken, het voorbereiden van zittingen, het formuleren van argumentatie en indien nodig het organiseren van juridische bijstand via het Emil Blauw Proceskostenfonds.                                                                                                                                                                               |

Klachten en vragen van huurders zijn beoordeeld om te bepalen of deze zaken kans vmaken opgelost te worden via een (juridische) procedure. Bij het doorlopen van dergelijke procedures is ondersteuning geboden.

| <b>Voorstellen / procedures</b>                       |                 |                  |
|-------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
|                                                       | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Art. 7:249 BW Toetsing aanvangshuurprijs              |                 | 11               |
| Art. 7:249 BW Toetsing aanvangshuurprijs met gebreken |                 | 17               |
| Art. 7:253 BW Bezwaar huurverhoging                   |                 | 71               |
| Art. 7:254 BW Huurverlaging op grond van punten       |                 | 7                |
| Art. 7:257 BW Huurverlaging bij gebreken              |                 | 95               |
| Art. 7:258 BW Uitsplitsing all-in huur                |                 | 5                |
| Art. 7:260 BW Vaststelling servicekosten              |                 | 42               |
| Overige procedures                                    |                 | 47               |
| Totaal                                                | 300             | <b>295</b>       |

In 2015 heeft het WSWonen 82 verwijzingen afgegeven voor het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit. Dit verslag wordt gepubliceerd op [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) (onder publicaties).

De medewerkers van het WSWonen Centrum hebben in 2015 114 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens de zittingen behartigt het WSWonen de belangen van de huurder. In 2015 zijn verder twee procedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het WSWonen optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het WSWonen ook huurders bijgestaan door of namens wie in 2014 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

Het gemiddelde slagingspercentage van alle in 2015 afgeronde procedures bedraagt 80% met een gemiddelde huurverlaging van € 125,- per maand. Naast de procedures bij de huurcommissie zijn nog 47 overige procedures gestart, waaronder restitutie teveel betaalde huur, contracts- en administratiekosten en bemiddelingskosten.

Het huurteam inventariseert bij de woningopnames gegevens over de gevraagde huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs volgens het woningwaarderingstelsel. In de volgende tabel is de gevraagde netto huurprijs als percentage van de wettelijk maximale huurprijs, volgens meting van het huurteam, weergegeven.

| <b>Gevraagde huur als percentage van wettelijk maximum</b> | <b>Aantal opnames</b> | <b>percentage</b> |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Huurprijs lager dan 98%                                    | 61                    | 54%               |
| Huurprijs tussen 98% en 102%                               | 8                     | 7%                |
| Huurprijs tussen 102% en 120%                              | 17                    | 15%               |
| Huurprijs hoger dan 120%                                   | 26                    | 23%               |
| Totaal                                                     | 112                   | 100%              |

Gemiddeld genomen bedraagt de overeengekomen huurprijs 105% van het wettelijk maximum volgens het woningwaarderingstelsel.

In de volgende tabel zijn de onderwerpen weergegeven die het meest aan de orde kwamen.

| Onderwerpen (unieke woningen) | Aantal |
|-------------------------------|--------|
| Huurprijs / bijkomende kosten | 849    |
| Huurbescherming               | 549    |
| Onderhoud                     | 515    |
| Woonruimteverdeling / zoeken  | 487    |
| Energie                       | 170    |
| Overig huur(prijzen)recht     | 155    |
| Ingreep in de woning          | 150    |
| Overlast                      | 115    |
| Appartementsrecht / VvE       | 23     |
| Woningsplitsing               | 17     |
| Overig                        | 411    |

### 1.7 Voorlichting en hulpverlening - Actieve benaderingen

|                     |                                                                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Effectief aanpakken van problemen die een groep huurders betreffen.                                  |
| <i>Activiteit</i>   | Het schriftelijk benaderen van huurders op basis van signalen of informatie met een relevant aanbod. |

De volgende soorten actieve benaderingen hebben plaatsgevonden in 2015:

- Huurders die recent verhuisd zijn, krijgen een brief met een aanbod de huur te checken;
- Bestaande cliënten die een huurgeschil hebben lopen en naar alle waarschijnlijkheid een huurverhogingsvoorstel hebben ontvangen;
- Op basis van vergunningsaanvragen i.v.m. splitsen of renovatie worden huurders benaderd met een aanbod tot informatie en ondersteuning;
- Ten behoeve van een gezamenlijke oplossing van problemen, worden huurders in complexen collectief benaderd.

| Actieve benaderingen |                 |                  |
|----------------------|-----------------|------------------|
|                      | <i>Afspraak</i> | <i>Resultaat</i> |
| Totaal               | 1.100           | <b>1.259</b>     |

Van deze actieve benaderingen is in 11% van de gevallen door de bewoner contact opgenomen met het WSWonen.

## 1.8 Voorlichting en hulpverlening - Promotie

|                     |                                                                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het informeren van bewoners over de dienstverlening van het WSWonen Centrum.                                                   |
| <i>Activiteit</i>   | Het WSWonen Centrum houdt bewoners op de hoogte van zijn activiteiten. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van verschillende media. |

Begin februari heeft het WSWonen Centrum zijn jaarverslag uitgebracht en gepubliceerd op de website. Door middel van een nieuwsbrief is dit verslag bekend gemaakt aan bewonerscommissies, het stadsdeel en de ketenpartners.

Alle belangrijke buurtkranten die in de binnenstad verschijnen, zijn voorzien van kopij door het WSWonen.

De wijksteunpunten wonen hebben een gezamenlijke website. Op de site [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) staat een uitleg over de activiteiten van de WSWonen en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar de WSWonen te bereiken zijn met vermelding van de spreekuurtijden. Ook is er een rubriek "Veelgestelde vragen", en is er een link naar de website [www.huurders.info](http://www.huurders.info). Het WSWonen heeft een eigen plek op de stedelijke website. De redactie daarvan wordt door het WSWonen zelf verzorgd en de website is ook direct te bereiken via de URL [www.wswonen.nl/centrum](http://www.wswonen.nl/centrum). In 2015 zijn 33 nieuwsberichten op de website geplaatst. Tevens verzorgde het WSWonen redactionele ondersteuning ten behoeve van de website van Huurdersvereniging Centrum. Ook is ondersteuning geboden bij het technisch beheer van deze website.

De wijksteunpunten wonen hebben ook een eigen Facebookpagina. Ook hierop heeft het WSWonen nieuwsberichten gepost. Op het Twitteraccount van het WSWonen [www.twitter.com/wswonencentrum](http://www.twitter.com/wswonencentrum) zijn in 2015 tientallen nieuwstweets gepost. Eind 2015 had het WSWonen Centrum Twitteraccount ruim 400 followers.

Nieuwe huurders in het Centrum aan wie een woonvergunning is afgegeven (particulier) en huurders die via Woningnet een woning hebben gevonden, zijn actief geïnformeerd over het bestaan van het WSWonen.

In 2015 zijn vier digitale nieuwsbrieven verschenen waaraan het WSWonen Centrum een bijdrage heeft geleverd. Deze nieuwsbrieven zijn verspreid onder de vertegenwoordigers van de bewonerscommissies, de leden van de bestuurscommissie Centrum en de samenwerkingspartners.

In delen van de binnenstad is huis-aan-huis een kaart verspreid met informatie over de diensten en gesprekken.

## 1.9 Voorlichting en hulpverlening - Woonlastencampagne 2015

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Extra voorlichting aan huurders tijdens de periode dat het voorstel huurverhoging bij Amsterdamse huurders in de bus valt. Dit is in de laatste week van april, waarna huurders tot 1 juli de tijd hebben, wanneer het voorstel niet voldoet aan de wettelijke voorschriften of er klachten zijn over de woning.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Activiteit</i>   | Het WSWonen Centrum faciliteert samen met het stedelijk bureau de huis-aan-huis verspreiding van de Amsterdamse Woonlastenmagazine. Het WSWonen fungeert als verzamelplek voor de verspreiding. Het WSWonen organiseert een speciale huurverhogingsdag in mei en zorgt ervoor dat deze in de krant vermeld staat.<br><br>Het WSWonen informeert bewonersorganisaties en partners in het stadsdeel (sociaal raadslieden, ouderenwerk, opbouwwerk etc.) over de komende huurverhoging en attendeert hen erop hoe ze huurders juist kunnen informeren of doorverwijzen. |

Het WSWonen Centrum heeft ook in 2015 een bijdrage geleverd aan het Woonlastenmagazine. In de binnenstad zijn 37.000 exemplaren verspreid.

Op 20 mei 2015 vond de jaarlijkse Huurverhogingsdag plaats, waar huurders speciale informatie en ondersteuning geboden werd ten aanzien van de huurverhoging. Ook over de mogelijkheden van huurverlaging en aanpak achterstallig onderhoud werd advies gegeven.

Ook de samenwerkingspartners zijn voorzien van informatie over de jaarlijkse huurverhoging.

## 2. Bewonersondersteuning

Onder deze basistaak valt het ondersteunen van actieve bewonersgroepen in concrete situaties in hun eigen complex/buurt, zoals bij renovatie, splitsing, investeringen in energiebesparing, of discussies over sloop/behoud. Deze taak wordt uitgevoerd door de bewonersondersteuners.

### 2.1 Bewonersondersteuning - Ondersteuning van bewonerscommissies en bewonersgroepen

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het samenbrengen van bewoners om samen de verhuurder te benaderen bij gemeenschappelijke belangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>Activiteit</i>   | De wijksteunpunten bieden een basisaanbod bij het oprichten van een bewonerscommissie. Daarbij behoren in principe vier bijeenkomsten. Als het tot een concreet plan voor een ingreep in de woningen komt is het aan de verhuurder om de verdere ondersteuning te financieren. De meeste commissies worden opgericht naar aanleiding van renovatietrajecten, complexgewijze splitsingen en sloopplannen van de verhuurder of om goede afspraken te maken over servicekosten en structureel onderhoud van complexen. Sommige commissies vragen veel aandacht, andere functioneren zelfstandig, afhankelijk van de problematiek en de omstandigheden. |

Het WSWonen Centrum heeft ondersteuning geboden in onderstaande vorm:

- Het bieden van een basispakket aan ondersteuning en informatie dat bewonerscommissies in staat stelt om goed en effectief met de verhuurder te overleggen over plannen of beleid voor de woningen.
- Het organiseren van informatieavonden om bewonerscommissies op te richten.
- Het verstrekken van informatiemateriaal, zodat commissies goed kunnen functioneren.
- Het faciliteren en begeleiden van vergaderingen.
- Het ondersteunen van commissies bij (onderhandelings)processen.
- Het ondersteunen van commissies bij het voeren van procedures indien de verhuurder in gebreke blijft.
- Het leveren van organisatorische, groepsdynamische, juridische en technische informatie en ondersteuning

28 bewonersgroepen hebben in 2015 ondersteuning van het WSWonen gekregen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig ook heeft het WSWonen geholpen met het oprichten van een nieuwe bewonersgroep. Vaak is een voornemen tot renovatie of voorgenomen verkoop (woningsplitsing) de aanleiding de krachten te bundelen.

Met hulp van het WSWonen zijn in het kalenderjaar 2015 de volgende zes nieuwe bewonerscommissies opgericht of nieuw leven ingeblazen: Laurierstraat 75-79 (Woonmaatschappij Florijn BV), BC Begijnhof (Stichting Het Begijnhof), BC CzaarBlankenLeegh (Oude Steen BV), BC De Eulenburght (Ymere), Woongroep Singel 158/Bergstraat (Gemeente Amsterdam), Woongroep La Louvre (Ymere).

| Aantal contacten met bewonerscommissies / groepen |          |           |
|---------------------------------------------------|----------|-----------|
|                                                   | Afspraak | Resultaat |
| Totaal                                            | 260      | 337       |

| Aantal ondersteunde bewonerscommissies / groepen |          |           |
|--------------------------------------------------|----------|-----------|
|                                                  | Afspraak | Resultaat |
| Complexen met minder dan 50 woningen             |          | 20        |
| Complexen met 50 tot 250 woningen                |          | 6         |
| Complexen met meer dan 250 woningen              |          | 2         |
| Totaal                                           | 25       | 28        |

De wijksteunpunten wonen werken met een databaseprogramma om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. In de bijlage een overzicht van alle bewonerscommissies die het WSWonen Centrum in 2015 heeft ondersteund.

## 2.2 Bewonersondersteuning - Vroegtijdig betrekken bewoners bij ingrijpende transformatieprocessen

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Volwassen huurdersparticipatie, waarbij huurders in de gelegenheid worden gesteld hun wensen en behoeften gerealiseerd te krijgen met als einddoel: daadwerkelijke inspraak en zeggenschap over het transformatieprocessen, bij voorkeur via een erkende bewonerscommissie. Daarbij streeft het WSWonen naar het laten participeren van bewoners op een zo hoog mogelijke trede van de participatieladder en het samenbrengen van bewoners om samen de verhuurder te benaderen bij gemeenschappelijke belangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <i>Activiteit</i>   | Het WSWonen zal bewoners van complexen waar ingrijpend groot onderhoud, renovatie, sloop, verkoop of ander ingrijpend project gepland staat proactief benaderen. Het hele WSWonen-team draagt bij aan het signaleren van de adressen waar dergelijke voornemens kunnen spelen. Signalen kunnen komen van individuele bewoners, bewonerscommissies, huurderskoepels of - op grond van de Amsterdamse Kaderafspraken - de woningcorporaties. Wanneer er in het complex al een bewonerscommissie is, werkt het WSWonen hiermee samen. Het WSWonen draagt bij aan het streven naar een goede vertegenwoordiging van de bewoners van het complex en door bewoners gedragen adviezen. Wanneer er in het complex nog geen bewonerscommissie is stimuleert en ondersteunt het WSWonen de oprichting daarvan door het organiseren van tenminste één voorlichtingsbijeenkomst in het complex, waarvoor alle bewoners worden uitgenodigd. Daarbij zoekt het WSWonen contact met de betreffende huurderskoepel. Indien er sprake is van een ingewikkeld transformatieproces, zal de basissubsidie van het WSWonen mogelijk ontoereikend zijn. Het WSWonen helpt de bewonerscommissie dan op weg om financiering te vinden voor extern gesubsidieerde ondersteuning. Het is dan aan de bewonerscommissie te kiezen of deze bij het WSWonen wordt ingehuurd of bij een andere organisatie. Uitvoering van het project door de bewonersconsulent en participatiemedewerker, i.s.m. de bewonerscommissie, huurderskoepel en woningcorporatie. |

Het WSWonen heeft betrokkenheid geïnitieerd van bewoners in complexen waar signalen zijn van (toekomstige) transformatieprocessen (groot onderhoud, renovatie, sloop, verkoop, ander ingrijpend project). De complexen die het betreft zijn weergegeven in het overzicht dat als bijlage aan dit verslag is toegevoegd.

### 3. Ondersteuning collectieve belangen op stadsdeel- of wijkniveau

Onder deze basistaak valt het ondersteunen van actieve bewonersgroepen in concrete situaties in hun eigen complex/buurt, zoals bij renovatie, splitsing, investeringen in energiebesparing, of discussies over sloop/behoud. Deze taak wordt uitgevoerd door de bewonersondersteuners.

#### 3.1 Ondersteuning belangenbehartiging - Huurdersvereniging Centrum en andere initiatiefgroepen

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het faciliteren van de actieve deelname van bewoners aan beleidsvorming rond het thema wonen in het stadsdeel Centrum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Activiteit</i>   | De Huurdersvereniging Centrum (HVC) wordt op verzoek ondersteund en voorzien van informatie ten bate van nieuwsbrieven en informatiebijeenkomsten (voor leden) of nota's/signalen (t.a.v. het beleid).<br>Faciliteren HVC: werkplek, vergaderruimte, ruimte voor opslag archief.<br>Initiatiefgroep Stop de Uitverkoop wordt op verzoek ondersteund en voorzien van informatie over beleid en ontwikkelingen in zaken huren. |

Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (bijna 700 leden, waarvan 6 bewonerscommissies). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. Het WSWonen heeft in 2015 de ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Er is redactionele ondersteuning aan de totstandkoming de *Huurbrief* verleend, 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](http://www.huurdersverenigingcentrum.nl). Het bestuur van de huurdersvereniging heeft ook in 2015, samen met het WSWonen Centrum, overlegd met de portefeuillehouder Bouwen en Wonen van de bestuurscommissie Centrum en heeft in die gesprekken een aantal signaleringen en knelpunten besproken.

De initiatiefgroep "Stop de uitverkoop" heeft geen verzoek gedaan tot ondersteuning. De groep heeft in 2015 nauwelijks nieuwe activiteiten ontplooid.

Bewonerscommissies van 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 in 2015 een aantal maal contact gehad met deze groep en hen van advies voorzien.

### 4. Ondersteuning en bevordering participatie bij wonen

Onder deze basistaak valt het betrekken en activeren van groepen bewoners die een zwakke positie innemen op de woningmarkt. Uitgangspunt hierbij is een goede samenwerking tussen het WSWonen en het reguliere opbouwwerk voor zover dat aanwezig is in de wijk.

#### 4.1 Ondersteuning en bevordering participatie - Participatie en empowerment

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het betrekken en activeren van groepen bewoners die moeite hebben zelf op te komen voor hun eigen belangen door gebrek aan kennis, ervaring en tools. Dit kan betrekking hebben op minder actieve bewoners die niet vanzelfsprekend betrokken raken bij woongerelateerde ontwikkelingen in hun complex. Maar het kan ook gaan om bewoners die door de voortschrijdende complexiteit van wet- en regelgeving niet meer (kunnen) meedoen. Daarnaast gaat het om het ontwikkelen van tools waarbij ingewikkelde wet- en regelgeving in praktische handvatten wordt aangereikt. Dit met het doel bewoners in korte tijd |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | zelf als volwaardig gesprekspartner tegenover overige partijen zoals verhuurders en VvE's te laten functioneren. Daarnaast kan het ook gaan om specifieke doelgroepen, die door de ontwikkelingen een minder goede positie krijgen op woongebied. Wij denken hierbij bijvoorbeeld aan groepen die door de scheiding van wonen en zorg in de knel komen zoals ouderen, maar ook GGZ-klanten. Uitgangspunt hierbij is het inspelen op ontwikkelingen, veranderende wet- en regelgeving alsmede op signalen van bewoners. Uiteraard worden hierbij de lokale samenwerkingspartners betrokken.                                                                                                                                                                      |
| <i>Activiteit</i> | Betrekken van bewoners bij ontwikkelingen in de volkshuisvesting, hun handvatten geven om invloed uit te oefenen op de toekomst en het beheer van de woningen. Dit krijgt mede vorm bij het opzetten van bewonerscommissies. Daarnaast worden groepen benaderd die mogelijk geïnteresseerd zijn in voorlichting van het WSWonen. Speciale aandacht krijgen groepen die slecht geïnformeerd zijn over hun rechten zoals internationals/ expats. Ook ouderen krijgen speciale aandacht. Lichamelijke ongemakken kunnen het moeilijk maken om in de binnenstad te (blijven) wonen. Het WSWonen zoekt actief naar voorlichtingsmogelijkheden. Organiseren van themabijeenkomsten om bewoners en dan specifiek kwetsbare doelgroepen te informeren over hun rechten. |

In 2015 zijn de volgende participatieprojecten van start gegaan of voortgezet.

- Project Wooncoach in samenwerking met ASW en Huurdersvereniging Amsterdam. Een medewerker van het WSWonen Centrum begeleidt de wooncoaches. Daarbij wordt o.a. hulp geboden bij het levensbestendig maken van woningen en het zoeken naar passende woonruimte voor ouderen.
- Buurtgericht toewijzen Nieuwmarktbuurt (overleg met o.a. Taskforce Ouderenhuisvesting).
- Ondersteuning en voorlichting aan expats / internationals.
- Up to date brengen van voorlichtingsmateriaal / artikelen buurtkranten en website.
- Drie informatiebijeenkomsten georganiseerd om ouderen te informeren over langer zelfstandig blijven wonen of verhuismogelijkheden.
- Op 3 november 2015 vond de derde editie van het congres *Bewoners aan het woord* plaats. Dit congres werd georganiseerd door de wijksteunpunten wonen en de bewoners stonden centraal met diverse workshops over diverse thema's. Het WSWonen was actief in het organisatiecomité en met diverse medewerkers aanwezig op het congres.

#### 4.2 Ondersteuning en bevordering participatie - Ondersteuning expats / internationals

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Expats/internationals zijn een in Centrum vaak voorkomende, kwetsbare doelgroep. Het doel is om expats / internationals goed te bereiken en te informeren over hun rechten en plichten op de Amsterdamse woningmarkt.                                                                                                                                                                                  |
| <i>Activiteit</i>   | In samenwerking met het stedelijk bureau en WSWonen Zuid worden activiteiten verricht om de bekendheid van de wijksteunpunten wonen te vergroten. Het mee helpen opzetten en onderhouden van een (stedelijk) netwerk van verschillende partners die zich bezig houden met het ondersteunen van expats. Het in kaart brengen van specifieke problemen/vragen waarmee de doelgroep geconfronteerd wordt. |

Uit een globale steekproef van het WSWonen Centrum is gebleken dat bijna 1/3 van het aantal klanten *international / expat* is. Deze groep weet het WSWonen inmiddels redelijk goed te vinden en in verreweg de meeste gevallen heeft het WSWonen ook echt iets te bieden. In samenwerking met de expatorganisaties is gewerkt aan een goede bekendheid. Onder andere door het systematisch ter beschikking stellen van specifiek Engelstalig informatiemateriaal. Daarnaast nam het WSWonen Centrum op 4 oktober 2015 deel aan de jaarlijkse expat bijeenkomst "I am not a tourist" in de Beurs van Berlage.

## 5. Signalering

De vijfde basistaak van de WSWonen is het signaleren en bundelen van ervaringen, zodat knelpunten zowel per stadsdeel als voor heel Amsterdam themagericht aangepakt kunnen worden. Hoe meer een WSWonen is ingebed in de wijk des te beter kan het steunpunt zijn signaalfunctie vervullen. De signalen en knelpunten die de gehele stad aangaan worden opgepakt door het Stedelijk Bureau.

Het WSWonen Centrum neemt deel aan de stedelijke tevredenheidsmeting, die ook wordt uitgevoerd onder de klanten van het WSWonen Centrum.

In samenwerking met de andere wijksteunpunten en het stedelijk bureau wordt een format opgesteld ten behoeve van de rapportages. Hierin wordt gerapporteerd over de voortgang van de activiteiten, het bereik van de diensten en de behaalde resultaten. De rapportages geven ook informatie ook over relevante signalen, gegroepeerd per thema, waarbij aangegeven wordt welke acties er genomen zijn.

### 5.1 Signalering - Het signaleren van ontwikkelingen, gebeurtenissen en ongewenst verhuurbedrag

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Knelpunten op de woningmarkt in een vroeg stadium signaleren en daarmee bijdragen aan een snelle oplossing.                                                                                                                                                                                        |
| <i>Activiteit</i>   | Het registreren van signalen in het registratiesysteem. Het bundelen, overzichtelijk maken en zorgen dat de informatie op de juiste plek terecht komt, zoals stadsdeel, lokale huurdersorganisaties, Stedelijk Bureau, Meldpunt etc. Bespreken van de signalen in de lokale begeleidingscommissie. |

Via het stedelijke registratieprogramma kunnen alle medewerkers van de wijksteunpunten wonen signaleringen doen. Zo kunnen trends en ontwikkelingen op de woningmarkt worden waargenomen. Desgewenst kan actie ondernomen worden om ongewenste ontwikkelingen tegen te gaan. De belangrijkste signaleringen in 2015 hebben betrekking op intimidatie / druk / fatsoen, huuropzegging / huurbescherming, ernstige / voortdurende gebreken, overtreding verordeningen en regels, overlast vakantieverhuur en de inkomensafhankelijke huurverhoging.

- Overlast van vakantieverhuur neemt nog steeds toe. Omwonenden klagen vooral over geluidsoverlast. De klachten komen zowel van huurders als van eigenaar-bewoners. De gemeente heeft inmiddels extra handhavingscapaciteit ingezet. Het WSWonen pleit voor het opnemen van regels ten aanzien van vakantieverhuur in de splitsingsakte en VvE-statuten. Zodoende kan de VvE zelf kordaat optreden bij overlastsituaties. Het pleidooi is gehouden bij de huurdersverenigingen en bewonerskoepeles van de corporaties.
- Expats / internationals doen in toenemende mate een beroep op de diensten van het WSWonen. Een steekproef wees eerder uit dat zo'n dertig procent van het aantal unieke contacten huurders met een niet-Nederlandse afkomst betreft. Bij verhuur aan expats / internationals is regelmatig sprake van misleiding en worden te hoge kosten in rekening gebracht.
- Veelvuldig krijgen huurcontracten het etiket "van tijdelijke duur" opgeplakt, terwijl het juridisch gezien huurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn. Bij huurders wordt de indruk gewekt dat voortzetting van de huurovereenkomst geheel aan de verhuurder is. Er is nog steeds een aantal standaardhuurcontracten in omloop waarin deze misleidende bepaling is opgenomen. Met name bij expats / internationals in de particuliere sector is dit het geval. Goede voorlichting van het WSWonen heeft de positie van de huurder en zijn rechtsbescherming verduidelijkt.

- Met grote regelmaat komt het voor dat huurders een huuropzegging van hun verhuurder ontvangen, kort nadat zij een huurverlagings- of servicekostenprocedure bij de huurcommissie zijn gestart. De argumenten die in de opzeggingsbrief worden genoemd, zijn vaak ver gezocht. De betreffende huurders krijgen ondersteuning van het WSWonen en worden in geval van een dagvaardingsprocedure doorverwezen naar de juristen aangesloten bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds.
- Veel vragen waren er weer over de inkomensafhankelijke huurverhoging. Net als de twee voorgaande jaren kunnen huishoudens met een inkomen boven de € 34.229 en € 43.786 een extra huurverhoging krijgen. Per 1 juli 2015 bedraagt de maximale huurverhoging voor deze inkomens respectievelijk 3% en 5%. Voorwaarde is wel dat de verhuurder een verklaring van de Belastingdienst met het huurverhogingsvoorstel moet meezenden. De vragen van huurders hadden met name betrekking op het peiljaar van de inkomensstoets (2013) en de betaalbaarheid. De reguliere huurverhoging van 2,5% ligt dit jaar ruim boven het inflatiepercentage van 1%. Huurders zijn geïnformeerd over de mogelijkheden bezwaar te maken tegen de huurverhoging met het huis aan huis bezorgde woonlastenmagazine. Op 20 mei 2015 vond de *Jaarlijkse huurverhogingsdag* van het WSWonen Centrum plaats.
- In juni van dit jaar is opnieuw vonnis gewezen in een langslpende procedure tegen Ymere, waarin de hoogte van contractkosten ter discussie stond. In deze procedure trokken de huurders aan het langste eind. Volgens de kantonrechter mag Ymere niet meer dan € 16,50 in rekening brengen bij het afsluiten van een nieuw huurcontract. Deze procedure is mede mogelijk gemaakt met behulp van het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Het WSWonen heeft de bewonerskoepels, Huurdersvereniging Amsterdam en de lokale huurdersverenigingen op dit vonnis gewezen om zo te bevorderen dat huurders hun onverschuldigd betaalde contractkosten retour krijgen.
- Er blijven veel vragen binnenkomen over de rechtmatigheid van het vragen van bemiddelingskosten bij het tot stand komen van het huurcontract. De jurisprudentie hierover dat bemiddelingsbureaus geen kosten bij de huurder in rekening mag brengen, wordt steeds sterker. Ook de redelijkheid van bijkomende kosten bij geliberaliseerde verhuur is vaak in het geding. Het WSWonen geeft advies en ondersteuning bij het terugvorderen van de bemiddelingskosten. Ook worden verwijzingen afgegeven vanuit het Emil Blaauwfonds voor juridische procedures. Een tweetal grote bemiddelingsbureaus (Perfect Housing en Domica) hebben zich opgeheven om onder de vorderingen uit te komen. De bemiddelingskostenkwestie krijgt de nodige aandacht in de media en er zijn diverse Kamervragen over gesteld.
- Er blijft sprake van langdurig achterstallig onderhoud en slechte communicatie rond het verhelpen van onderhoudsklachten, ook door woningcorporaties. Het WSWonen tracht huurders zo goed mogelijk te adviseren en te ondersteunen op dit punt. Als partijen er onderling niet uitkomen, adviseert het WSWonen over de mogelijkheden van een procedure bij de huurcommissie of de rechtbank.
- Veel vragen waren er in de eerste helft van 2015 over het afschaffen van de woonduur. Het is belangrijk dat huurders met een lange woonduur zich inschrijven voor het einde van het jaar, indien zij in de toekomst kans willen maken op een andere woning. Hoewel de ondersteuning van woningzoekenden bij het inschrijven een taak van WoningNet en de woningcorporaties is, heeft het WSWonen Centrum vele huurders geadviseerd en ondersteund.
- Sinds 1 oktober 2015 bepaalt de WOZ-waarde van de woning een belangrijk deel uit van de punten-telling. Voor het Centrum is berekend dat dit een stijging van de maximale huurprijs betekent met gemiddeld 13% betekent. Vooral nieuwe huurders ondervinden nadelige gevolgen van deze wijziging. Vrijkomende woningen worden voor hogere huurprijzen verhuurd of belanden in de vrije sector.

- Het aanbod van sociale huurwoningen op WoningNet is enorm afgenomen. Waren het in de periode van januari t/m augustus 2015 nog gemiddeld 53 woningen per maand, vanaf september is het aantal gedaald tot onder de 10 woningen per maand. Onduidelijk is wat hiervan de precieze oorzaak is. Een studente van de Hogeschool van Amsterdam gaat daarnaar in de eerste helft van 2016 onderzoek doen.

Het complete overzicht van 2015 omvat in totaal 105 meldingen en signaleringen.

## 5.2 Signalering - Begeleidingscommissie WSWonen Centrum

|                     |                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Het informeren van ketenpartners in over actuele ontwikkelingen / trends en signaleringen in het stadsdeel Centrum.                                                                                    |
| <i>Activiteit</i>   | Het Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een begeleidingscommissie ingesteld waarmee periodiek overlegd wordt. In de vergaderingen is gelegenheid om ideeën uit te wisselen en worden signalen besproken. |

In de begeleidingscommissie de Begeleidingscommissie hebben de volgende ketenpartners zitting:

- medewerker Stedelijk Bureau WSWonen
- vertegenwoordiger van Huurdersvereniging Centrum
- vertegenwoordigers van de binnenstadswijkcentra
- enkele betrokken bewoners op basis van interesse en deskundigheid
- vertegenwoordiger van de gemeente Amsterdam.

Afhankelijk van de actualiteit kan als gast een vertegenwoordiger van een woningcorporatie / verhuurder worden uitgenodigd

In 2015 is de begeleidingscommissie van het WSWonen Centrum viermaal bijeen geweest. In de begeleidingscommissie hebben een vertegenwoordiger van Huurdersvereniging Centrum (Dingeman Coumou) zitting, een vertegenwoordiger van de vrijwilligers van de woonsprekuren (Eibert Draisma) en twee personen op basis van hun kennis en ervaring (Fred Kramer en Joop Lahaise). Joop Lahaise heeft in mei 2015 moeten bedanken i.v.m. zijn benoeming in de bestuurscommissie Centrum. Sinds eind 2015 neemt ook Jeroen Verhulst deel aan de vergaderingen als vertegenwoordiger van Buurtorganisatie 1018. De vergaderingen worden technisch voorgezeten door Tjerk Dalhuisen van het stedelijk bureau WSWonen. Vanuit het WSWonen Centrum zijn een bestuurslid (Tryntsje Bakkum) en de coördinator (Guust Augustijn) aanwezig. Voor de bijeenkomsten wordt ook een vertegenwoordiger van de gemeente Amsterdam uitgenodigd. Besproken zijn o.a. de signaleringsrapportages, stand van zaken activiteiten van het WSWonen en de stedelijke ontwikkelingen t.a.v. de organisatiestructuur, toekomstig werkgeverschap en de stedelijke wens tot vernieuwing van de taakopdracht.

## 5.3 Signalering - Rapportages

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Doelstelling</i> | Verantwoording en signalering naar aanleiding van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>Activiteit</i>   | Het WSWonen Centrum stelt samen met de opdrachtgever een format op voor de rapportages. De rapportages geven de verantwoording over de voortgang van de productie, het bereik van de diensten en de behaalde resultaten. De rapportages informeren de opdrachtgever ook over relevante signalen, gegroepeerd per thema. Het WSWonen Centrum geeft aan welke acties het wil nemen ten aanzien van de genoemde signalen. |

Elk kwartaal levert het WSWonen Centrum een rapportage. Deze rapportages worden toegezonden aan de gemeente en tevens besproken in de begeleidingscommissie. De rapportages worden geleverd volgens het vastgestelde format.

Begin augustus is een halfjaarrapportage verschenen, met daarin een tussenstand van de geleverde prestaties en een aantal signaleringen. De signalen worden opgepakt en zijn onderwerp van gesprekken en/of beleidsontwikkeling.

## Bijlage 1

| Overzicht bewonerscommissies / huurdersgroepen |                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Naam                                           | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                   | Verhuurder    |
| <i>Czaar Peterbuurt N42</i>                    | Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 44 woningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijndenstraat. Bewonerscommissie ondersteund in het overleg met Eigen Haard. Adviezen aan commissie en individuele huurders over interpretatie en nakomen afspraken. | Eigen Haard   |
| <i>Hart voor Oostenburg</i>                    | CV-ketels van de woningen op de begane grond en 1e en 2e verdieping zijn in 2014 verplaatst naar de woningen. Energiewerkgroep ondersteund.                                                                                                                    | Alliantie     |
| <i>Spinozahof</i>                              | Met bewonersgroep, stadsdeel, centrale stad en corporatie praten over plaatsen van lift in gebouw in verband met langer zelfstandig ouder worden.                                                                                                              | De Key        |
| <i>Bewonerskomité Kattenburg</i>               | Advies en ondersteuning geboden om de invloed van de huurders in de VvE te vergroten.                                                                                                                                                                          | De Key        |
| <i>CzaarBlankenLeegh</i>                       | Bewonerscommissie opgericht in verband met funderingsherstel en renovatie.                                                                                                                                                                                     | Oude Steen BV |
| <i>Rapenburgerplein (VVE)</i>                  | Huurderscommissie Rapenburgerplein geadviseerd en ondersteuning geboden met als doel invloed te krijgen in de VVE.                                                                                                                                             | Stadgenoot    |
| <i>De Eulenburg</i>                            | Advies en ondersteuning in overleg met Ymere om overlast door gebruik van gemeenschappelijke woonkamer en keuken terug te dringen. Tevens ondersteuning en advies in verband met achterstallig onderhoud.                                                      | Ymere         |
| <i>Bewonerscommissie De Arend</i>              | Zes woningen van de bank MendesGans aan de Valkenburgerstraat. Panden zijn in 2014 gerenoveerd. Beantwoording vragen i.v.m. de oplevering van de woningen.                                                                                                     | MendesGans    |
| <i>Weteringcluster</i>                         | Advies aan de bewonerscommissie gegeven i.v.m. wens om zonnepanelen op het dak aan te brengen. De Alliantie wil daar vooralsnog niet aan meewerken. Wachten op groot onderhoud dak.                                                                            | Alliantie     |
| <i>Casablanca Nieuwe Houttuinen</i>            | 28 woningen met diverse vochtklachten. De bewonerscommissie is al jaren in overleg met Ymere. Twee keer zijn er ingrepen geweest, maar er blijven veel onderhoudsklachten. Commissie ondersteuning geboden in de gesprekken met Ymere.                         | Ymere         |
| <i>Casa Rossa Nieuwe Houttuinen</i>            | Kort contact om in kaart te brengen of er na de renovatie nog klachten zijn.                                                                                                                                                                                   | Ymere         |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <i>Bewonerscommissie Bloem</i>           | Geclusterde huurwoningen (verschillend bouwjaar) in de Bloemstraat en omgeving zijn aan renovatie toe. Ymere wil deel splitsen en verkopen en deel sociale huur. Bewoners eisen recht op terugkeer. Overleg met Ymere is gestagneerd. De commissie heeft te kennen gegeven zonder procesmatige ondersteuning door te willen. Wel heeft het WSWonen nog een inhoudelijk adviserende rol.         | Ymere       |
| <i>Bewonerscommissie Palmstraat</i>      | Palmstraat 78 t/m 92B en 96. Transformatieproces. Ymere heeft funderingsonderzoek gepresenteerd en is in gesprek met de bewoners. Advisering en ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie. Het ASW biedt ook bouwkundige en procesmatige ondersteuning.                                                                                                                                    | Ymere       |
| <i>Bewonerscommissie Haarlemmerpoort</i> | Advisering en ondersteuning bewonerscommissie m.b.t. ingrijpende renovatie tot bedrijven/horeca. De bewonerscommissie is teleurgesteld over het resultaat van alle participatie-inspanningen en heeft bij de kantonrechter een verzoekschrift ingediend in het kader van de Overlegwet. Dit verzoek is niet gehonoreerd. Verder volop discussie over de peildatum en uitplaatsing van huurders. | Ymere       |
| <i>BC Marnixstraat – Westerkade</i>      | Marnixstraat 106-138, Marnixstraat 215-231 en Westerkade 1-9. Geholpen bij oprichting van de bewonerscommissie die beheerszaken gaat bespreken met Eigen Haard, alsook aanstaande funderingsherstel/renovatie van alle begane grond woningen. Ook advies gegeven over de rol van de bewonerscommissie binnen de toekomstige VVE.                                                                | Eigen Haard |
| <i>Bewonerscommissie Laurier / Eland</i> | Elandsgracht 55,1e Laurierdwarsstraat 3 en 13, Laurierstraat 93-95. Oprichting bewonerscommissies n.a.v. renovatieplannen waarbij ook woningen worden samengevoegd.                                                                                                                                                                                                                             | Eigen Haard |
| <i>Laurierstraat 75-79</i>               | Nieuwe eigenaar wil panden renoveren en liefst iedere huurder laten verhuizen. Bewonerscommissie opgericht.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De Berg BV  |
| <i>BC Waaigat</i>                        | Klein wooncomplex waar een aantal ouderen wonen. Inspanningen gedaan om plateaulift terug te krijgen. Ondersteuning aan bewoners geboden om de Key te bewegen maatregelen te treffen. Ook steun gevraagd bij het stadsdeel om De Key te doen bewegen. Geholpen met het starten van een zaak bij de geschillencommissie van De Key.                                                              | De Key      |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <i>Gran Vista</i>                          | Complex aan het Waterlooplein met 61 woningen. Bewoners hebben klachten over achterstallig onderhoud. Verhuurder wil slechts onderhoud uitvoeren, maar geen ingrijpende woningverbetering. Het participatieproces op basis van Overlegwet en kaderafspraken is gestart. Onderhoudswerkzaamheden zijn in 2014 van start gegaan.                                                                                                                                                                                                                                  | Ymere        |
| <i>Bewonerscommissie Amstel</i>            | Betreft 18 woningen waar voornamelijk ouderen wonen. Rochdale heeft aangekondigd het complex in de verkoop te willen doen. Bewoners zien dit niet zitten, aangezien dit complex het enige complex met sociale huurwoningen in de buurt is. Bewonerscommissie geadviseerd in de procedure bij de kantonrechter (Overlegwet).                                                                                                                                                                                                                                     | Rochdale     |
| <i>Bickersgracht / Grote Bickersstraat</i> | Energieproject. Bewonerscommissie geadviseerd en ondersteund om het thema energiebesparing op de agenda te krijgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De Key       |
| <i>Woongroep La Louvre</i>                 | WSWonen biedt ondersteuning bij verzorgen van de wachtlijst voor deze 12 ouderenwoningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ymere        |
| <i>Nieuwe Leliestraat 38-48</i>            | Bewonerscommissie opgericht in dit gemengde complex in verband met de vraag naar energiebesparende maatregelen. De Alliantie wil voorlopig niet meewerken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | De Alliantie |
| <i>Bewonerscommissie De Vijf</i>           | Twee panden aan het Oudekerksplein / Warmoesstraat waar al enige tijd sprake is van achterstallig onderhoud. Werkzaamheden in trappenhuis zijn uitgevoerd. Aan de woningen wordt niets gedaan. Splitsingsvergunning is afgegeven maar De Key gaat (voorlopig) niet verkopen. Een aantal huurders wil energiebesparende maatregelen nu renovatie niet door gaat. Ze hebben dubbel glas aangevraagd. Bewonerscommissie geadviseerd in de aanvraag en overleg hierover met de Key. In 2015 is daardoor dubbel glas geplaatst en op enkel adres een CV installatie. | De Key       |
| <i>De Kloof</i>                            | De woningen aan de Kloveniersburgwal 90-112 zijn gelegen in voormalige studentenpanden. Er is zeer ernstig achterstallig onderhoud aan de panden ontstaan. De bewoners hebben zich verenigd in een bewonerscommissie. Inmiddels is 'renovatie' gestart. Ondersteuning bij overleg met de Key.                                                                                                                                                                                                                                                                   | De Key       |
| <i>K-9094 (Kerkstraat 90-94)</i>           | Contact met lid van de bewonerscommissie over de geplande ingreep in het complex.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De Key       |

|                                  |                                                                                                                                                                                                            |                     |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <i>Begijnhof</i>                 | Bewonerscommissie opgericht. Aanleiding is het huurbeleid van stichtingsbestuur en het beperkt functioneren van het bestaand overleg.                                                                      | Stichting Begijnhof |
| <i>Singel 158 / Bergstraat</i>   | De gemeente Amsterdam heeft het voornemen om dit pand waarin 2 woongroepen gehuisvest zijn, af te stoten. De bewoners zijn verontrust en onderzoeken de mogelijkheden om een wooncoöperatie op te richten. | Gemeente Adam       |
| <i>Oudezijds Voorburgwal 268</i> | Volgens Ymere is ingrijpende kostbare renovatie nodig. Niet alle huurders kunnen terugkeren. Bewoners vechten opvatting aan. Geschil voorgelegd aan geschillencommissie Ymere.                             | Ymere               |

De beschrijvingen zijn summier. Het WSWonen houdt een gedetailleerde registratie bij van zijn ondersteuningsactiviteiten in het door het stedelijk bureau ontwikkelde registratiesysteem.

## **Bijlage 2**

### **Tabellen kalenderjaar 2015 WSWonen Centrum**

**Tabellen kalenderjaar 2015    Wijksteunpunt Wonen Centrum**
**Tabel 1. Alle benaderingen, contacten en opnames per kwartaal**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                      | <b>Aantal<br/>Benaderingen</b> | <b>Totaal individuele<br/>Contacten</b> | <b>Aantal<br/>Opnames</b> |
|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|
| <b>3e kwart 2014</b> | 207                            | 1903                                    | 116                       |
| <b>4e kwart 2014</b> | 323                            | 1789                                    | 100                       |
| <b>Totaal 2014</b>   | <b>1319</b>                    | <b>7452</b>                             | <b>434</b>                |
| <b>1e kwart 2015</b> | 201                            | 1839                                    | 108                       |
| <b>2e kwart 2015</b> | 485                            | 2212                                    | 134                       |
| <b>3e kwart 2015</b> | 357                            | 1835                                    | 82                        |
| <b>4e kwart 2015</b> | 216                            | 1711                                    | 78                        |
| <b>Totaal 2015</b>   | <b>1259</b>                    | <b>7597</b>                             | <b>402</b>                |

De 1e kolom met cijfers bevat alle actieve benaderingen per periode die geregistreerd zijn.

In de 2e kolom staan alle individuele contacten per periode. Exclusief contacten van het Stedelijk spreekuur.

In kolom 3 kan je zien hoeveel opnamen er zijn geweest door het huurteam.

**Tabel 2. Soort individuele contacten per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | <b>spreekuur<br/>bezoeken</b> | <b>op<br/>woningnet<br/>spreekuur</b> | <b>op<br/>afspraak</b> | <b>per<br/>brief/<br/>e-mail</b> | <b>per<br/>telefoon</b> | <b>woning-<br/>opnamen</b> | <b>Waarvan<br/>energie-<br/>checks</b> | <b>bij zitting</b> | <b>totaal</b> |
|---------------------|-------------------------------|---------------------------------------|------------------------|----------------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 47                            | 0                                     | 15                     | 199                              | 68                      | 15                         | 5                                      | 5                  | 349           |
| Burgw. Nwe Zijde    | 59                            | 0                                     | 10                     | 243                              | 82                      | 14                         | 7                                      | 5                  | 413           |
| Grachteng. West     | 109                           | 0                                     | 27                     | 245                              | 146                     | 15                         | 4                                      | 8                  | 550           |
| Grachteng. Zuid     | 40                            | 0                                     | 20                     | 184                              | 107                     | 15                         | 4                                      | 8                  | 374           |
| Nwmarkt/Lastage     | 132                           | 2                                     | 39                     | 283                              | 162                     | 42                         | 18                                     | 5                  | 665           |
| Haarlemmerbuurt     | 194                           | 2                                     | 40                     | 258                              | 238                     | 52                         | 10                                     | 14                 | 798           |
| Jordaan             | 557                           | 1                                     | 186                    | 829                              | 624                     | 118                        | 8                                      | 54                 | 2369          |
| Weteringschans      | 54                            | 0                                     | 18                     | 197                              | 112                     | 18                         | 5                                      | 4                  | 403           |
| Weesperb./Plantage  | 59                            | 0                                     | 18                     | 159                              | 108                     | 41                         | 28                                     | 2                  | 387           |
| Oost. Eil./Kadijken | 98                            | 0                                     | 33                     | 280                              | 159                     | 72                         | 49                                     | 8                  | 650           |
| Overig              | 365                           | 4                                     | 13                     | 97                               | 335                     | 0                          | 0                                      | 0                  | 7             |
| <b>Totaal</b>       | <b>1714</b>                   | <b>9</b>                              | <b>419</b>             | <b>2974</b>                      | <b>2141</b>             | <b>402</b>                 | <b>138</b>                             | <b>113</b>         | <b>6965</b>   |

Dit zijn alle individuele contacten per buurt onderverdeeld naar soort contact.

De energiechecks zijn onderdeel van de opnamen en tellen niet mee bij het totaal.

Bij Overig staan contacten zonder adres of woningen waarvan de buurt niet kan worden achterhaald.

**Tabel 3a. Aantal gerichte benaderingen en het gevolg daarvan**  
kwartalen 2014

| <b>Buurt:</b>       | <b>1e kwart 2014</b> |           | <b>2e kwart 2014</b> |           | <b>3e kwart 2014</b> |           | <b>4e kwart 2014</b> |           | <b>Totaal 2014</b> |            |
|---------------------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|--------------------|------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 19                   | 1         | 22                   | 3         | 2                    | 1         | 12                   | 1         | 55                 | 6          |
| Burgw. Nwe Zijde    | 21                   | 1         | 16                   | 1         | 12                   | 0         | 12                   | 1         | 61                 | 3          |
| Grachteng. West     | 21                   | 0         | 23                   | 0         | 3                    | 1         | 9                    | 1         | 56                 | 2          |
| Grachteng. Zuid     | 34                   | 4         | 7                    | 0         | 0                    | 0         | 7                    | 1         | 48                 | 5          |
| Nwmarkt/Lastage     | 24                   | 3         | 36                   | 5         | 19                   | 0         | 17                   | 3         | 96                 | 11         |
| Haarlemmerbuurt     | 17                   | 0         | 32                   | 5         | 47                   | 4         | 35                   | 9         | 131                | 18         |
| Jordaan             | 197                  | 18        | 135                  | 32        | 72                   | 9         | 112                  | 14        | 516                | 73         |
| Weteringschans      | 35                   | 3         | 20                   | 3         | 18                   | 0         | 6                    | 0         | 79                 | 6          |
| Weesperb./Plantage  | 27                   | 1         | 15                   | 0         | 16                   | 0         | 17                   | 2         | 75                 | 3          |
| Oost. Eil./Kadijken | 47                   | 3         | 41                   | 14        | 18                   | 12        | 96                   | 6         | 202                | 35         |
| Overig              | 0                    | 0         | 0                    | 0         | 0                    | 0         | 0                    | 0         | 0                  | 0          |
| <b>Totaal</b>       | <b>442</b>           | <b>34</b> | <b>347</b>           | <b>63</b> | <b>207</b>           | <b>27</b> | <b>323</b>           | <b>38</b> | <b>1319</b>        | <b>162</b> |

Dit zijn alle gerichte benaderingen: nieuwe woonvergunningen, vergunningsaanvragen en andere blokbenaderingen.  
In de 2e kolom is te zien hoeveel contacten dit heeft opgeleverd binnen drie maanden.

**Tabel 3b. Aantal gerichte benaderingen en het gevolg daarvan**  
kwartalen 2015

| <b>Buurt:</b>       | <b>1e kwart 2015</b> |           | <b>2e kwart 2015</b> |           | <b>3e kwart 2015</b> |           | <b>4e kwart 2015</b> |          | <b>Totaal 2015</b> |            |
|---------------------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|----------|--------------------|------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 2                    | 0         | 17                   | 0         | 4                    | 0         | 6                    | 0        | 29                 | 0          |
| Burgw. Nwe Zijde    | 7                    | 0         | 30                   | 1         | 7                    | 1         | 13                   | 1        | 57                 | 3          |
| Grachteng. West     | 12                   | 0         | 23                   | 1         | 16                   | 1         | 13                   | 0        | 64                 | 2          |
| Grachteng. Zuid     | 2                    | 0         | 3                    | 0         | 1                    | 0         | 4                    | 0        | 10                 | 0          |
| Nwmarkt/Lastage     | 31                   | 4         | 53                   | 7         | 24                   | 4         | 23                   | 0        | 131                | 15         |
| Haarlemmerbuurt     | 39                   | 5         | 54                   | 6         | 33                   | 3         | 11                   | 1        | 137                | 15         |
| Jordaan             | 58                   | 3         | 188                  | 35        | 77                   | 9         | 64                   | 0        | 387                | 47         |
| Weteringschans      | 8                    | 0         | 50                   | 4         | 19                   | 0         | 33                   | 0        | 110                | 4          |
| Weesperb./Plantage  | 20                   | 3         | 30                   | 6         | 15                   | 4         | 24                   | 0        | 89                 | 13         |
| Oost. Eil./Kadijken | 22                   | 5         | 37                   | 7         | 161                  | 23        | 25                   | 0        | 245                | 35         |
| Overig              | 0                    | 0         | 0                    | 0         | 0                    | 0         | 0                    | 0        | 0                  | 0          |
| <b>Totaal</b>       | <b>201</b>           | <b>20</b> | <b>485</b>           | <b>67</b> | <b>357</b>           | <b>45</b> | <b>216</b>           | <b>2</b> | <b>1259</b>        | <b>134</b> |

Dit zijn alle gerichte benaderingen: nieuwe woonvergunningen, vergunningsaanvragen en andere blokbenaderingen.  
In de 2e kolom is te zien hoeveel contacten dit heeft opgeleverd binnen drie maanden.

**Tabel 4a1. Aantal keer dat een onderwerp aan bod kwam: ontwikkeling per kwartaal**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                      | onderhoud   | huurprijs /<br>bijk. kosten | woonr.<br>verdeling/<br>zoeken | huurbe-<br>scherming | ingreep in<br>de woning | overig huur-<br>(prijzen)<br>recht |
|----------------------|-------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------|
| <b>3e kwart 2014</b> | 713         | 724                         | 79                             | 140                  | 57                      | 39                                 |
| <b>4e kwart 2014</b> | 606         | 652                         | 81                             | 198                  | 83                      | 57                                 |
| <b>Totaal 2014</b>   | <b>2650</b> | <b>3144</b>                 | <b>268</b>                     | <b>602</b>           | <b>219</b>              | <b>181</b>                         |
| <b>1e kwart 2015</b> | 567         | 654                         | 120                            | 241                  | 70                      | 53                                 |
| <b>2e kwart 2015</b> | 650         | 822                         | 340                            | 201                  | 81                      | 44                                 |
| <b>3e kwart 2015</b> | 555         | 684                         | 114                            | 266                  | 56                      | 59                                 |
| <b>4e kwart 2015</b> | 541         | 636                         | 130                            | 168                  | 86                      | 46                                 |
| <b>Totaal 2015</b>   | <b>2313</b> | <b>2796</b>                 | <b>704</b>                     | <b>876</b>           | <b>293</b>              | <b>202</b>                         |

**Tabel 4a2. Aantal keer dat een onderwerp aan bod kwam: ontwikkeling per kwartaal**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                      | energie    | woning-<br>splitsing | overlast   | app.<br>recht/VvE | slopen/sted<br>vern. | overige    | <b>totaal</b> |
|----------------------|------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|------------|---------------|
| <b>3e kwart 2014</b> | 45         | 49                   | 31         | 2                 | 0                    | 96         | <b>1975</b>   |
| <b>4e kwart 2014</b> | 44         | 9                    | 48         | 3                 | 2                    | 100        | <b>1883</b>   |
| <b>Totaal 2014</b>   | <b>108</b> | <b>101</b>           | <b>132</b> | <b>7</b>          | <b>2</b>             | <b>396</b> | <b>7810</b>   |
| <b>1e kwart 2015</b> | 103        | 9                    | 64         | 3                 | 7                    | 139        | <b>2030</b>   |
| <b>2e kwart 2015</b> | 62         | 8                    | 57         | 9                 | 1                    | 145        | <b>2420</b>   |
| <b>3e kwart 2015</b> | 46         | 1                    | 56         | 3                 | 2                    | 145        | <b>1987</b>   |
| <b>4e kwart 2015</b> | 54         | 3                    | 32         | 9                 | 1                    | 148        | <b>1855</b>   |
| <b>Totaal 2015</b>   | <b>265</b> | <b>21</b>            | <b>209</b> | <b>24</b>         | <b>11</b>            | <b>577</b> | <b>8292</b>   |

**Tabel 4b1. Aantal unieke woningen per onderwerp: ontwikkeling per kwartaal**  
01-01-2015 - 01-01-2016

|                      | onderhoud  | huurprijs /<br>bijk. kosten | woonr.<br>verdeling/<br>zoeken | huurbe-<br>scherming | ingreep in<br>de woning | overig huur-<br>(prijzen)<br>recht |
|----------------------|------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------|
| <b>3e kwart 2014</b> | 202        | 287                         | 50                             | 94                   | 36                      | 35                                 |
| <b>4e kwart 2014</b> | 197        | 280                         | 54                             | 137                  | 43                      | 52                                 |
| <b>Totaal 2014</b>   | <b>510</b> | <b>1052</b>                 | <b>169</b>                     | <b>414</b>           | <b>122</b>              | <b>155</b>                         |
| <b>1e kwart 2015</b> | 208        | 258                         | 86                             | 187                  | 46                      | 46                                 |
| <b>2e kwart 2015</b> | 232        | 382                         | 253                            | 156                  | 47                      | 38                                 |
| <b>3e kwart 2015</b> | 195        | 263                         | 90                             | 171                  | 39                      | 47                                 |
| <b>4e kwart 2015</b> | 171        | 240                         | 98                             | 126                  | 46                      | 33                                 |
| <b>Totaal 2015</b>   | <b>515</b> | <b>849</b>                  | <b>487</b>                     | <b>594</b>           | <b>150</b>              | <b>155</b>                         |

**Tabel 4b2. Aantal unieke woningen per onderwerp: ontwikkeling per kwartaal**  
01-01-2015 - 01-01-2016

|                      | energie    | woning-<br>splitsing | overlast   | app.<br>recht/VvE | slopen/sted<br>vern. | overige    |
|----------------------|------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|------------|
| <b>3e kwart 2014</b> | 24         | 17                   | 16         | 2                 | 0                    | 80         |
| <b>4e kwart 2014</b> | 19         | 7                    | 30         | 3                 | 2                    | 91         |
| <b>Totaal 2014</b>   | <b>53</b>  | <b>51</b>            | <b>80</b>  | <b>7</b>          | <b>2</b>             | <b>308</b> |
| <b>1e kwart 2015</b> | 61         | 8                    | 39         | 3                 | 4                    | 121        |
| <b>2e kwart 2015</b> | 50         | 7                    | 33         | 9                 | 1                    | 123        |
| <b>3e kwart 2015</b> | 33         | 1                    | 34         | 3                 | 2                    | 105        |
| <b>4e kwart 2015</b> | 40         | 3                    | 26         | 9                 | 1                    | 118        |
| <b>Totaal 2015</b>   | <b>170</b> | <b>17</b>            | <b>115</b> | <b>23</b>         | <b>7</b>             | <b>411</b> |

**Tabel 5a1. Aantal keer dat een onderwerp aan bod kwam: ontwikkeling per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | onderhoud   | huurprijs /<br>bijk. kosten | woonr.<br>verdeling/<br>zoeken | huurbe-<br>scherming | ingreep in<br>de woning | overig huur-<br>(prijzen)<br>recht |
|---------------------|-------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 86          | 204                         | 8                              | 39                   | 7                       | 3                                  |
| Burgw. Nwe Zijde    | 118         | 211                         | 13                             | 35                   | 6                       | 10                                 |
| Grachteng. West     | 120         | 257                         | 23                             | 92                   | 41                      | 10                                 |
| Grachteng. Zuid     | 117         | 107                         | 12                             | 58                   | 15                      | 4                                  |
| Nwmarkt/Lastage     | 226         | 219                         | 48                             | 61                   | 21                      | 21                                 |
| Haarlemmerbuurt     | 232         | 290                         | 115                            | 43                   | 15                      | 14                                 |
| Jordaan             | 905         | 796                         | 166                            | 146                  | 79                      | 60                                 |
| Weteringschans      | 119         | 108                         | 11                             | 63                   | 36                      | 4                                  |
| Weesperb./Plantage  | 133         | 152                         | 31                             | 68                   | 32                      | 12                                 |
| Oost. Eil./Kadijken | 212         | 294                         | 58                             | 40                   | 29                      | 14                                 |
| Overig              | 45          | 158                         | 219                            | 231                  | 12                      | 50                                 |
| <b>Totaal</b>       | <b>2313</b> | <b>2796</b>                 | <b>704</b>                     | <b>876</b>           | <b>293</b>              | <b>202</b>                         |

**Tabel 5a2. Aantal keer dat een onderwerp aan bod kwam: ontwikkeling per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | energie    | woning-<br>splitsing | overlast   | app.<br>recht/VvE | slopen/sted<br>vern. | overige    |
|---------------------|------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 15         | 0                    | 5          | 0                 | 0                    | 25         |
| Burgw. Nwe Zijde    | 20         | 0                    | 5          | 0                 | 1                    | 27         |
| Grachteng. West     | 9          | 0                    | 7          | 2                 | 1                    | 33         |
| Grachteng. Zuid     | 7          | 0                    | 34         | 2                 | 0                    | 28         |
| Nwmarkt/Lastage     | 37         | 0                    | 29         | 3                 | 0                    | 60         |
| Haarlemmerbuurt     | 26         | 2                    | 13         | 3                 | 0                    | 58         |
| Jordaan             | 37         | 9                    | 49         | 4                 | 0                    | 128        |
| Weteringschans      | 17         | 6                    | 13         | 2                 | 0                    | 38         |
| Weesperb./Plantage  | 34         | 0                    | 10         | 1                 | 0                    | 29         |
| Oost. Eil./Kadijken | 56         | 1                    | 20         | 0                 | 8                    | 40         |
| Overig              | 7          | 3                    | 24         | 7                 | 1                    | 111        |
| <b>Totaal</b>       | <b>265</b> | <b>21</b>            | <b>209</b> | <b>24</b>         | <b>11</b>            | <b>577</b> |

**Tabel 5b1. Aantal unieke woningen per onderwerp: ontwikkeling per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | onderhoud  | huurprijs /<br>bijk. kosten | woonr.<br>verdeling/<br>zoeken | huurbe-<br>scherming | ingreep in<br>de woning | overig huur-<br>(prijzen)<br>recht |
|---------------------|------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 23         | 34                          | 6                              | 23                   | 3                       | 3                                  |
| Burgw. Nwe Zijde    | 24         | 47                          | 7                              | 24                   | 5                       | 8                                  |
| Grachteng. West     | 27         | 40                          | 15                             | 42                   | 13                      | 7                                  |
| Grachteng. Zuid     | 14         | 20                          | 7                              | 20                   | 9                       | 4                                  |
| Nwmarkt/Lastage     | 53         | 71                          | 29                             | 32                   | 12                      | 11                                 |
| Haarlemmerbuurt     | 49         | 74                          | 33                             | 29                   | 11                      | 10                                 |
| Jordaan             | 173        | 204                         | 119                            | 104                  | 47                      | 40                                 |
| Weteringschans      | 25         | 27                          | 9                              | 33                   | 12                      | 3                                  |
| Weesperb./Plantage  | 33         | 56                          | 20                             | 33                   | 11                      | 9                                  |
| Oost. Eil./Kadijken | 49         | 118                         | 23                             | 23                   | 15                      | 10                                 |
| Overig              | 45         | 158                         | 219                            | 231                  | 12                      | 50                                 |
| <b>Totaal</b>       | <b>515</b> | <b>849</b>                  | <b>487</b>                     | <b>594</b>           | <b>150</b>              | <b>155</b>                         |

**Tabel 5b2. Aantal unieke woningen per onderwerp: ontwikkeling per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | energie    | woning-<br>splitsing | overlast   | app.<br>recht/VvE | slopen/sted<br>vern. | overige    |
|---------------------|------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 7          | 0                    | 3          | 0                 | 0                    | 14         |
| Burgw. Nwe Zijde    | 6          | 0                    | 4          | 0                 | 1                    | 22         |
| Grachteng. West     | 5          | 0                    | 5          | 2                 | 1                    | 24         |
| Grachteng. Zuid     | 5          | 0                    | 6          | 2                 | 0                    | 14         |
| Nwmarkt/Lastage     | 19         | 0                    | 7          | 3                 | 0                    | 33         |
| Haarlemmerbuurt     | 13         | 2                    | 8          | 3                 | 0                    | 31         |
| Jordaan             | 19         | 6                    | 38         | 4                 | 0                    | 94         |
| Weteringschans      | 6          | 5                    | 6          | 1                 | 0                    | 22         |
| Weesperb./Plantage  | 32         | 0                    | 8          | 1                 | 0                    | 17         |
| Oost. Eil./Kadijken | 51         | 1                    | 6          | 0                 | 4                    | 29         |
| Overig              | 7          | 3                    | 24         | 7                 | 1                    | 111        |
| <b>Totaal</b>       | <b>170</b> | <b>17</b>            | <b>115</b> | <b>23</b>         | <b>7</b>             | <b>411</b> |

Deze tabel toont het aantal unieke woningen waarbij het onderwerp gekozen is per buurt.

**Tabel 6. Contacten met bewonerscommissies per kwartaal**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                      | BC's<br>waarmee<br>contact | mbv<br>WSWonen<br>opgericht van | Waarvan in deze<br>periode met hulp<br>WSW opgericht | aantal<br>contacten | Waarvan<br>financ.<br>verh. | BC's<br>in<br>voorbereiding | aantal<br>contacten |
|----------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| <b>3e kwart 2014</b> | 19                         | 15                              | 2                                                    | 59                  | 2                           | 1                           | 1                   |
| <b>4e kwart 2014</b> | 21                         | 16                              | 1                                                    | 116                 | 2                           | 2                           | 3                   |
| <b>Totaal 2014</b>   | <b>36</b>                  | <b>26</b>                       | <b>4</b>                                             | <b>358</b>          | <b>3</b>                    | <b>3</b>                    | <b>11</b>           |
| <b>1e kwart 2015</b> | 22                         | 15                              | 0                                                    | 117                 | 1                           | 1                           | 4                   |
| <b>2e kwart 2015</b> | 20                         | 14                              | 2                                                    | 103                 | 1                           | 2                           | 2                   |
| <b>3e kwart 2015</b> | 17                         | 11                              | 1                                                    | 59                  | 1                           | 2                           | 7                   |
| <b>4e kwart 2015</b> | 16                         | 10                              | 0                                                    | 58                  | 1                           | 1                           | 1                   |
| <b>Totaal 2015</b>   | <b>29</b>                  | <b>19</b>                       | <b>3</b>                                             | <b>337</b>          | <b>2</b>                    | <b>3</b>                    | <b>14</b>           |

In de eerste kolom met cijfers staat het aantal bewonerscommissies waarmee per kwartaal tenminste 1 contact is geweest.

De derde kolom toont alleen commissies uit die selectie die een vinkje hebben m.b.v. WSWonen opgericht en die niet in voorbereiding zijn.

**Tabel 7. Bewonerscommissies per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                     | BC's<br>waarmee<br>contact | < 50<br>woningen | 50 - 250<br>woningen | > 250<br>woningen |
|---------------------|----------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
| <b>Buurt:</b>       |                            |                  |                      |                   |
| Burgw. Oude Zijde   | 4                          | 4                | 0                    | 0                 |
| Burgw. Nwe Zijde    | 1                          | 0                | 1                    | 0                 |
| Grachteng. West     | 1                          | 1                | 0                    | 0                 |
| Grachteng. Zuid     | 1                          | 1                | 0                    | 0                 |
| Nwmarkt/Lastage     | 3                          | 2                | 1                    | 0                 |
| Haarlemmerbuurt     | 4                          | 3                | 1                    | 0                 |
| Jordaan             | 7                          | 5                | 1                    | 1                 |
| Weteringschans      | 2                          | 1                | 1                    | 0                 |
| Weesperb./Plantage  | 0                          | 0                | 0                    | 0                 |
| Oost. Eil./Kadijken | 5                          | 3                | 1                    | 1                 |
| Overig              | 0                          | 0                | 0                    | 0                 |
| <b>Totaal</b>       | <b>28</b>                  | <b>20</b>        | <b>6</b>             | <b>2</b>          |

Commissies waar geen woningen aan zijn gekoppeld, worden niet getoond.

Hierdoor kunnen er minder commissies geteld worden dan in de vorige tabel.

**Tabel 8. Bewonerscommissies per onderwerp**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                     | BC's      |          |          |           | T.a.v.   |          |
|---------------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|
| Buurt:              | waarmee   | beheer   | sloop    | renovatie | energie  | anders   |
|                     | contact   |          |          | splitsen  |          |          |
| Burgw. Oude Zijde   | 4         | 0        | 0        | 4         | 0        | 0        |
| Burgw. Nwe Zijde    | 1         | 1        | 0        | 0         | 0        | 0        |
| Grachteng. West     | 1         | 0        | 0        | 0         | 0        | 1        |
| Grachteng. Zuid     | 1         | 1        | 0        | 0         | 0        | 0        |
| Nwmarkt/Lastage     | 3         | 1        | 0        | 2         | 0        | 0        |
| Haarlemmerbuurt     | 4         | 1        | 0        | 2         | 0        | 1        |
| Jordaan             | 7         | 1        | 0        | 5         | 1        | 0        |
| Weteringschans      | 2         | 2        | 0        | 0         | 0        | 0        |
| Weesperb./Plantage  | 0         | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        |
| Oost. Eil./Kadijken | 5         | 2        | 0        | 3         | 0        | 0        |
| Overig              | 0         | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        |
| <b>Totaal</b>       | <b>28</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>16</b> | <b>1</b> | <b>2</b> |

Dit zijn alle bewonerscommissies waarbij minimaal 1 contact is genoteerd in de gekozen periode.

Vervolgens worden die commissies onderverdeeld per onderwerp.

**Tabel 9. Geleverde diensten bewonerscommissies**

01-01-2015 - 01-01-2016

| Buurt:                   | onderst.    | sign. info. | gelev.    | corresp.  |          | bijdrage |           |            |
|--------------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|------------|
|                          | bijeenkomst | uitwissel.  | advies    | voor BC   | opname   | nwsbrief | overig    | totaal     |
| Burgwallen Nieuwe Zijde  | 2           | 20          | 2         | 5         | 0        | 0        | 2         | 31         |
| Burgwallen Oude Zijde    | 4           | 11          | 6         | 0         | 5        | 0        | 1         | 27         |
| Grachtengordel West      | 3           | 6           | 0         | 0         | 1        | 0        | 0         | 10         |
| Grachtengordel Zuid      | 0           | 1           | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         | 1          |
| Haarlemmerbuurt          | 27          | 29          | 4         | 3         | 0        | 0        | 3         | 66         |
| Jordaan                  | 38          | 45          | 11        | 10        | 1        | 0        | 6         | 111        |
| Nieuwmarkt / Lastage     | 1           | 5           | 2         | 0         | 0        | 0        | 0         | 8          |
| Oost. Eilanden / Kadijke | 5           | 21          | 6         | 6         | 2        | 0        | 3         | 43         |
| Weesperbuurt / Plantage  | 0           | 0           | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         | 0          |
| Weteringschans           | 1           | 8           | 2         | 0         | 0        | 0        | 2         | 13         |
| overige                  | 0           | 0           | 0         | 0         | 0        | 0        | 0         | 0          |
| <b>Totaal</b>            | <b>89</b>   | <b>161</b>  | <b>34</b> | <b>25</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>19</b> | <b>310</b> |

Bij overige staan contacten van BC's waaraan geen woningen zijn gekoppeld of waar geen buurtcode is gevonden.

**Tabel 10a. Bereikte resultaten bewonerscommissies**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>            | <b>start<br/>aanpak</b> | <b>voorstel<br/>won. verb.</b> | <b>beleid +<br/>beheer</b> | <b>advies</b> | <b>BC.<br/>opgericht</b> | <b>erkenning<br/>BC</b> | <b>subtotaal</b> |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|------------------|
| Burgwallen Nieuwe Zijc   | 0                       | 0                              | 27                         | 0             | 2                        | 2                       | <b>31</b>        |
| Burgwallen Oude Zijde    | 9                       | 14                             | 2                          | 0             | 0                        | 0                       | <b>25</b>        |
| Grachtengordel West      | 0                       | 0                              | 5                          | 0             | 0                        | 4                       | <b>9</b>         |
| Grachtengordel Zuid      | 0                       | 0                              | 1                          | 0             | 0                        | 0                       | <b>1</b>         |
| Haarlemmerbuurt          | 49                      | 6                              | 6                          | 0             | 0                        | 2                       | <b>63</b>        |
| Jordaan                  | 7                       | 3                              | 24                         | 2             | 4                        | 0                       | <b>40</b>        |
| Nieuwmarkt / Lastage     | 6                       | 2                              | 0                          | 0             | 0                        | 0                       | <b>8</b>         |
| Oost. Eilanden / Kadijkc | 0                       | 0                              | 24                         | 2             | 0                        | 14                      | <b>40</b>        |
| Weesperbuurt / Plantage  | 0                       | 0                              | 0                          | 0             | 0                        | 0                       | <b>0</b>         |
| Weteringschans           | 0                       | 12                             | 1                          | 0             | 0                        | 0                       | <b>13</b>        |
| overige                  | 0                       | 0                              | 0                          | 0             | 0                        | 0                       | <b>0</b>         |
| <b>Totaal</b>            | <b>71</b>               | <b>37</b>                      | <b>115</b>                 | <b>4</b>      | <b>6</b>                 | <b>23</b>               | <b>230</b>       |

Bij overige staan contacten van BC's waaraan geen woningen zijn gekoppeld of waar geen buurtcode is gevonden.

**Tabel 10b. Bereikte resultaten bewonerscommissies**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>            | <b>overl.<br/>wet</b> | <b>sociaal<br/>plan</b> | <b>int. comm.<br/>goed</b> | <b>overl. intern<br/>goed verl.</b> | <b>overl. verh.<br/>goed verl.</b> | <b>onbekend</b> | <b>subtotaal</b> |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------|
| Burgwallen Nieuwe Zijc   | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>0</b>         |
| Burgwallen Oude Zijde    | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 2               | <b>2</b>         |
| Grachtengordel West      | 0                     | 0                       | 1                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>1</b>         |
| Grachtengordel Zuid      | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>0</b>         |
| Haarlemmerbuurt          | 0                     | 1                       | 0                          | 0                                   | 2                                  | 0               | <b>3</b>         |
| Jordaan                  | 3                     | 0                       | 12                         | 12                                  | 27                                 | 17              | <b>71</b>        |
| Nieuwmarkt / Lastage     | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>0</b>         |
| Oost. Eilanden / Kadijkc | 0                     | 0                       | 1                          | 0                                   | 1                                  | 1               | <b>3</b>         |
| Weesperbuurt / Plantage  | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>0</b>         |
| Weteringschans           | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>0</b>         |
| overige                  | 0                     | 0                       | 0                          | 0                                   | 0                                  | 0               | <b>0</b>         |
| <b>Totaal</b>            | <b>3</b>              | <b>1</b>                | <b>14</b>                  | <b>12</b>                           | <b>30</b>                          | <b>21</b>       | <b>80</b>        |

Bij overige staan contacten van BC's waaraan geen woningen zijn gekoppeld of waar geen buurtcode is gevonden.

**Tabel 11. Aangekaarte huur(prijzen)kwesties naar type procedure per kwartaal**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                            | 3e kwart 2014 | 4e kwart 2014 | Totaal 2014 | 1e kwart 2015 | 2e kwart 2015 | 3e kwart 2015 | 4e kwart 2015 | Totaal 2015 |
|----------------------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>Procedure BW:</b>       |               |               |             |               |               |               |               |             |
| Toetsing aanvangshuurp     | 0             | 4             | 8           | 3             | 4             | 2             | 2             | 11          |
| Toetsing met gebreken      | 4             | 3             | 12          | 5             | 6             | 2             | 4             | 17          |
| Uitsplitsen all-in huur    | 2             | 1             | 4           | 2             | 1             | 1             | 1             | 5           |
| Onderhoudsprocedure        | 21            | 28            | 119         | 25            | 38            | 19            | 13            | 95          |
| Huurverlaging punten       | 2             | 1             | 11          | 2             | 4             | 0             | 1             | 7           |
| Vaststellen servicekosten  | 37            | 6             | 63          | 3             | 14            | 16            | 9             | 42          |
| Huurverhoging              | 1             | 4             | 111         | 0             | 65            | 2             | 4             | 71          |
| Voorstel woningverbetering | 0             | 5             | 5           | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           |
| Overige procedures         | 15            | 14            | 50          | 10            | 15            | 10            | 12            | 47          |
| <b>Totaal</b>              | <b>82</b>     | <b>66</b>     | <b>383</b>  | <b>50</b>     | <b>147</b>    | <b>52</b>     | <b>46</b>     | <b>295</b>  |

Dit is het aantal aangekaarte huurkwesties in deze periode gerangschikt naar type procedure.

**Tabel 12. Aangekaarte huur(prijzen)kwesties naar type procedure per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                     | 3e kwart 2014 | 4e kwart 2014 | Totaal 2014 | 1e kwart 2015 | 2e kwart 2015 | 3e kwart 2015 | 4e kwart 2015 | Totaal 2015 |
|---------------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| <b>Buurt:</b>       |               |               |             |               |               |               |               |             |
| Burgw. Oude Zijde   | 3             | 8             | 19          | 2             | 5             | 4             | 1             | 12          |
| Burgw. Nwe Zijde    | 3             | 6             | 17          | 3             | 5             | 5             | 6             | 19          |
| Grachteng. West     | 4             | 2             | 18          | 5             | 8             | 8             | 5             | 26          |
| Grachteng. Zuid     | 4             | 0             | 8           | 0             | 5             | 4             | 3             | 12          |
| Nwmarkt/Lastage     | 3             | 9             | 27          | 4             | 10            | 3             | 3             | 20          |
| Haarlemmerbuurt     | 6             | 9             | 42          | 5             | 19            | 4             | 3             | 31          |
| Jordaan             | 45            | 24            | 191         | 20            | 70            | 12            | 22            | 124         |
| Weteringschans      | 3             | 4             | 17          | 2             | 3             | 4             | 1             | 10          |
| Weesperb./Plantage  | 4             | 3             | 11          | 1             | 8             | 5             | 1             | 15          |
| Oost. Eil./Kadijken | 7             | 1             | 33          | 8             | 14            | 3             | 1             | 26          |
| Overig              | 0             | 0             | 0           | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           |
| <b>Totaal</b>       | <b>82</b>     | <b>66</b>     | <b>383</b>  | <b>50</b>     | <b>147</b>    | <b>52</b>     | <b>46</b>     | <b>295</b>  |

Dit is het aantal aangekaarte huurkwesties in deze periode gerangschikt naar type procedure.

**Tabel 13. Afgeronde huur(prijzen)kwesties en percentage gewonnen naar type procedure per halfjaar**

01-01-2015 - 01-01-2016

|                            | 2e helft 2013   | 1e helft 2014   | 2e helft 2014   | 1e helft 2015   | 2e helft 2015  |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| <b>Procedure BW:</b>       |                 |                 |                 |                 |                |
| Toetsing aanvangshuurp     | 2 100 %         | 7 86 %          | 4 100 %         | 7 86 %          | 3 100 %        |
| Toetsing met gebreken      | 4 75 %          | 5 80 %          | 7 100 %         | 6 83 %          | 8 88 %         |
| Uitsplitsen all-in huur    | 1 100 %         | 2 100 %         | 1 100 %         | 2 100 %         | 3 100 %        |
| Onderhoudsprocedure        | 53 81 %         | 41 76 %         | 37 86 %         | 35 80 %         | 32 72 %        |
| Huurverlaging punten       | 1 100 %         | 4 100 %         | 3 67 %          | 5 80 %          | 2 100 %        |
| Vaststellen servicekosten  | 28 93 %         | 34 82 %         | 25 88 %         | 17 82 %         | 15 80 %        |
| Huurverhoging              | 14 79 %         | 10 80 %         | 8 75 %          | 9 44 %          | 15 60 %        |
| Voorstel woningverbetering | 0 0 %           | 0 0 %           | 0 0 %           | 5 80 %          | 0 0 %          |
| Overige procedures         | 17 82 %         | 23 100 %        | 19 89 %         | 17 94 %         | 18 89 %        |
| <b>Totaal</b>              | <b>120 84 %</b> | <b>126 84 %</b> | <b>104 88 %</b> | <b>103 81 %</b> | <b>96 78 %</b> |

Dit is het aantal in deze periode afgeronde procedures gerangschikt naar type procedure.

In kolom 2 staat het percentage van de afgeronde procedures wat gewonnen is door de huurteams.

**Tabel 14. Overzicht aangekaarte huur(prijzen)kwesties en de resultaten**

01-01-2015 - 01-01-2016

periode van 01-01-2015 tot 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | <b>Aantal gestart</b> | <b>aantal afgerond</b> | <b>Percentage</b> | <b>Percentage</b> |
|---------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|-------------------|
|                     | <b>procedures</b>     | <b>procedures</b>      | <b>winst</b>      | <b>verlies</b>    |
| Burgw. Oude Zijde   | 12                    | 5 60 %                 | 40 %              |                   |
| Burgw. Nwe Zijde    | 19                    | 6 67 %                 | 33 %              |                   |
| Grachteng. West     | 26                    | 5 100 %                | 0 %               |                   |
| Grachteng. Zuid     | 12                    | 7 86 %                 | 14 %              |                   |
| Nwmarkt/Lastage     | 20                    | 12 75 %                | 25 %              |                   |
| Haarlemmerbuurt     | 31                    | 18 89 %                | 11 %              |                   |
| Jordaan             | 124                   | 68 74 %                | 26 %              |                   |
| Weteringschans      | 10                    | 4 50 %                 | 50 %              |                   |
| Weesperb./Plantage  | 15                    | 5 100 %                | 0 %               |                   |
| Oost. Eil./Kadijken | 26                    | 14 100 %               | 0 %               |                   |
| Overig              | 0                     | 0 0 %                  | 0 %               |                   |
| <b>Totaal</b>       | <b>295</b>            | <b>144 79 %</b>        | <b>21 %</b>       |                   |

**Tabel 15. Aantal zaken in het Emile Blaauw Proceskostenfonds per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | <b>3e kwart 2014</b> | <b>4e kwart 2014</b> | <b>Totaal 2014</b> | <b>1e kwart 2015</b> | <b>2e kwart 2015</b> | <b>3e kwart 2015</b> | <b>4e kwart 2015</b> | <b>Totaal 2015</b> |
|---------------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 2                    | 6                    | 10                 | 3                    | 0                    | 0                    | 2                    | 5                  |
| Burgw. Nwe Zijde    | 1                    | 2                    | 6                  | 6                    | 2                    | 1                    | 4                    | 13                 |
| Grachteng. West     | 5                    | 1                    | 11                 | 2                    | 2                    | 1                    | 8                    | 13                 |
| Grachteng. Zuid     | 0                    | 2                    | 2                  | 1                    | 1                    | 3                    | 5                    | 10                 |
| Nwmarkt/Lastage     | 2                    | 2                    | 9                  | 1                    | 0                    | 0                    | 1                    | 2                  |
| Haarlemmerbuurt     | 3                    | 3                    | 7                  | 2                    | 2                    | 2                    | 3                    | 9                  |
| Jordaan             | 13                   | 5                    | 36                 | 8                    | 10                   | 4                    | 11                   | 33                 |
| Weteringschans      | 2                    | 0                    | 8                  | 0                    | 0                    | 1                    | 1                    | 2                  |
| Weesperb./Plantage  | 4                    | 2                    | 9                  | 0                    | 2                    | 0                    | 1                    | 3                  |
| Oost. Eil./Kadijken | 0                    | 2                    | 16                 | 3                    | 1                    | 2                    | 3                    | 9                  |
| Overig              | 0                    | 0                    | 0                  | 0                    | 0                    | 0                    | 0                    | 0                  |
| <b>Totaal</b>       | <b>32</b>            | <b>25</b>            | <b>114</b>         | <b>26</b>            | <b>20</b>            | <b>14</b>            | <b>39</b>            | <b>99</b>          |

Dit zijn de EBF-zaken geordend per buurt.

LET OP: De zaken kunnen uit het binn-fonds komen maar ook uit het FOV- of PPF-fonds.

**Tabel 16. Aantal meldingen uit het MOV per buurt**

01-01-2015 - 01-01-2016

| <b>Buurt:</b>       | <b>3e kwart 2014</b> | <b>4e kwart 2014</b> | <b>Totaal 2014</b> | <b>1e kwart 2015</b> | <b>2e kwart 2015</b> | <b>3e kwart 2015</b> | <b>4e kwart 2015</b> | <b>Totaal 2015</b> |
|---------------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| Burgw. Oude Zijde   | 1                    | 2                    | 4                  | 2                    | 0                    | 3                    | 2                    | 7                  |
| Burgw. Nwe Zijde    | 0                    | 1                    | 4                  | 4                    | 1                    | 3                    | 4                    | 12                 |
| Grachteng. West     | 0                    | 3                    | 10                 | 1                    | 1                    | 5                    | 4                    | 11                 |
| Grachteng. Zuid     | 2                    | 0                    | 7                  | 2                    | 0                    | 4                    | 3                    | 9                  |
| Nwmarkt/Lastage     | 3                    | 3                    | 9                  | 1                    | 1                    | 2                    | 2                    | 6                  |
| Haarlemmerbuurt     | 3                    | 3                    | 8                  | 2                    | 2                    | 1                    | 3                    | 8                  |
| Jordaan             | 4                    | 9                    | 27                 | 11                   | 3                    | 7                    | 9                    | 30                 |
| Weteringschans      | 2                    | 1                    | 6                  | 1                    | 3                    | 3                    | 3                    | 10                 |
| Weesperb./Plantage  | 1                    | 0                    | 4                  | 2                    | 1                    | 1                    | 0                    | 4                  |
| Oost. Eil./Kadijken | 0                    | 0                    | 1                  | 6                    | 1                    | 0                    | 1                    | 8                  |
| Overig              | 0                    | 0                    | 0                  | 0                    | 0                    | 0                    | 0                    | 0                  |
| <b>Totaal</b>       | <b>16</b>            | <b>22</b>            | <b>80</b>          | <b>32</b>            | <b>13</b>            | <b>29</b>            | <b>31</b>            | <b>105</b>         |

**Tabel 17. Participatieprojecten en voorlichtingsbijeenkomsten**

01-01-2015 - 01-01-2016

|         | <b>Aantal<br/>projecten</b> | <b>Aantal<br/>afgerond</b> | <b>Aantal<br/>geslaagd</b> | <b>Voorlichtings-<br/>bijeenkomsten</b> | <b>Aantal<br/>uitgenodigd</b> | <b>Aantal<br/>gekomen</b> |
|---------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Centrum | 5                           | 0                          | 0                          | 5                                       | 1224                          | 155                       |

Aantal projecten waarbij in deze periode activiteiten zijn geregistreerd.

**Tabel 18. Aantal contacten met huurdersverenigingen**

01-01-2015 - 01-01-2016

|         | <b>3e kwart 2014</b> | <b>4e kwart 2014</b> | <b>Totaal 2014</b> | <b>1e kwart 2015</b> | <b>2e kwart 2015</b> | <b>3e kwart 2015</b> | <b>4e kwart 2015</b> | <b>Totaal 2015</b> |
|---------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| Centrum | 2                    | 22                   | 41                 | 23                   | 8                    | 1                    | 4                    | 36                 |

Aantal contacten met huurdersverenigingen per kwartaal