

Activiteitenverslag 2015



Samenvatting

Wijksteunpunt Wonen Oost heeft in 2015 bijna 9.500 vragen behandeld van bewoners uit Oost: vragen over de huuRverhogingen, huurwetgeving, woonruimteverdeelsysteem, Vereniging van Eigenaars, onderhoud, woningruil, servicekosten en nog veel meer woonruimtegerelateerde zaken. In een aantal gevallen volstaat een eenmalig advies, in sommige gevallen wordt een juridisch traject ingezet of onderhandeld met eigenaren en verhuurders. Individuele zaken die collectief zijn worden collectief aangepakt indien mogelijk, bewonerscommissies opgezet en ondersteund. In alle gevallen is de inzet de problemen op te lossen op de snelste en beste manier. De tevredenheid van de klanten van WSWonen laat zien dat WSWonen Oost en ook de andere WSWonen daar over het algemeen goed in slagen en kwaliteit leveren.

De razendsnelle ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving maken het voor veel bewoners onmogelijk om hun eigen boontjes te doppen in woongerelateerde zaken. De verandering van het Woning Waarderingstelsel per 1 oktober 2015 leidt tot allerlei nieuwe ingewikkeldheden vanwege de menging van privaat en bestuursrecht. Ook de derde opeenvolgende inkomensafhankelijke huuRverhoging is voor veel bewoners ingewikkeld. Er is ook boosheid over: de betaalbaarheid staat onder druk.

Berichtgeving over het vervallen van de woonduur (in eerste instantie op 1 juli 2015 en later verschoven naar 1 januari 2016) heeft geleid tot een enorme toename van bezoekers voor het Woningnetspreekuur. Het aantal bezoekers is meer dan verdubbeld ten opzichte van 2014. Vrijwilligers, ondersteund door een professional, bemensen het spreekuur en hebben ook buiten de spreekuren om, bewoners geholpen met inschrijven. Daarvoor zijn we hen enorme dank verschuldigd. Het aantal vrijwilligers dat zich inzet voor de klanten van WSWonen is toegenomen. Zij zijn behalve voor Woningnet actief voor het project Villa Bewust en op gebieden als duurzaamheid.

In 2015 is ook ingezet op energetische woningverbeteringen en energiebesparing als gevolg van gedragsverandering en dat heeft tot de nodige positieve resultaten geleid voor bewoners. Aangezien energielasten een flinke aanslag kunnen zijn op de financiële draagkracht van bewoners is besparing hierop voor bewoners regelmatig noodzaak en WSWonen heeft daar met succes bij geholpen.

Zwaartepunt van de ondersteuning lag ook in 2015 op individuele ondersteuning. Vragen over achterstallig onderhoud zijn het meest gesteld, gevolgd door vragen over huurprijzen.

WSWonen Oost is HKZ-gecertificeerd en deze certificering is in 2015 wederom bevestigd in de externe audit.

WSWonen Oost heeft in 2015 met minder basissubsidie zijn werk moeten doen. Het accres is al jaren achtereen uitgebleven maar de reguliere kostenstijgingen zijn doorgegaan.

Medewerkers van WSWonen hebben ook in 2015 met veel inzet en motivatie hun werk gedaan.

Inhoud

Samenvatting.....	1
Inleiding.....	4
Organisatie en financiën	4
Formatie.....	4
Prestaties	5
1.Prestaties WSWonen Oost 2015	7
1.1 Voorlichting en hulpverlening- informatie en advies: spreekuren	7
1.2 Voorlichting en hulpverlening –informatie en advies: bereikbaarheid	7
1.3 Groepsvoorlichting.....	8
1.4 Voorlichting en hulpverlening – informatie en advies over energiebesparing.....	8
1.5 Voorlichting en hulpverlening – Woningopnames	8
1.6 Voorlichting en hulpverlening – Voorstel aan verhuurder / procedures	9
1.7 Voorlichting en hulpverlening – Actieve benaderingen	11
1.8 Woonlastencampagne.....	11
1.9 Voorlichting en hulpverlening – Promotie	12
2. Bewonersondersteuning.....	13
2.1 Bewonersondersteuning – Ondersteuning van bewonerscommissies en bewonersgroepen....	13
2.2 Bewonersondersteuning - Vroegtijdig betrekken bewoners bij ingrijpende transformatieprocessen.....	14
3. Ondersteuning collectieve belangen op stadsdeel – of wijkniveau	15
3.1 Ondersteuning belangenbehartiging – Ondersteuning van huurdersverenigingen in Oost.....	15
4. Ondersteuning en bevorderen participatie bij wonen	16
4.1 Ondersteunen en bevorderen participatie bij wonen – participatie en empowerment	16
4.2 Ondersteuning en bevordering participatie – “Overstappen = Geldbesparen”	17
4.3 Ondersteunen en bevordering participatie – “Energiebesparen = Geldbesparen”	17
5. Signalering.....	18
5.1 Signalering – het signaleren van o.a. ontwikkelingen, markante gebeurtenissen en ongewenst verhuurbedrag	18
5.2 Signalering – Rapportages	20
5.3 Signalering – begeleidingscommissie	20
Bijlage 1: Commissies in Oost waarmee contact is geweest in 2015	22
Bijlage 2 : Overzicht voorlichtingsbijeenkomsten Oost van 01-01-2015 tot 01-01-2016.....	24
Bijlage 3.....	28

Inleiding

Voor u ligt het activiteitenverslag Wijksteunpunt Wonen Oost 2015. In dit verslag beschrijven wij de ontwikkelingen en activiteiten van het afgelopen jaar. Activiteiten die conform zijn aan onze afspraken met onze opdrachtgevers de Gemeente Amsterdam, de RvE Wonen en met inbreng vanuit lokale huurdersorganisaties en in samenspraak met onze werkgever, Dynamo.

De behoefte aan onafhankelijk advies en informatie vanuit het perspectief van de bewoner blijft groot. De constant wijzigende wet- en regelgeving maakt het ook voor zelfredzame bewoners ingewikkeld om de juiste weg en procedures te vinden om hun woonprobleem op te lossen.

Organisatie en financiën

Het Wijksteunpunt Wonen Oost wordt gefinancierd door een subsidie van de RvE Wonen.

Daarnaast zijn in 2015 enkele projecten extern gefinancierd. Het betreft projecten waar de verhuurder in het kader van de overlegwet de bewonersondersteuning financiert.

Tot slot zijn er aanvullende middelen geweest voor de activering van slapende VvE's en middelen ter bevordering en ondersteuning van duurzaamheidsprojecten zoals collectieve aanvragen HR ++ glas. Activiteiten van de aanvullende middelen zijn verantwoord in aparte verslagen.

Tabel 1 financiering Wijksteunpunt Wonen Oost

Financiering 2014	Financiering 2015
€ 522.001	€ 510.299

In 2015 is het besluit genomen om de Wijksteunpunten per 2017 onder te brengen in één juridische entiteit, één werkgever. De Wijksteunpunten zijn nu ondergebracht bij in totaal zes werkgevers en dat is historisch zo gegroeid. Nu de stadsdelen niet meer over middelen beschikken om opdrachten te verstrekken aan de WSWonen is er hard gewerkt aan een verdere integratie van aanbod en verslaglegging.

Per 1 januari 2017 moet de nieuwe entiteit er staan, dus 2016 wordt een jaar waarin het gewone werk doorloopt en er tegelijkertijd een transitieproces plaatsvindt.

Indien nodig kunnen huurders een beroep doen op juridische ondersteuning vanuit het Emiel Blaauw Proceskostenfonds. De gemeente Amsterdam subsidieert het fonds. De coördinator van WSWonen is bevoegd om verwijzingen en garantstellingen te accorderen. Het fonds heeft een eigen bestuur en een eigen jaarverslag. In 2015 hebben 85 huurders vanuit het fonds een garantstelling gekregen in Amsterdam Oost.

Formatie

Er zijn in 2015 negen mensen werkzaam geweest voor het Wijksteunpunt Wonen Oost. Daarnaast zijn er twee stagiairs actief geweest van de HVA SJD.

De participatiefunctie is in de loop van het jaar vervallen en de werkzaamheden zijn verdeeld over de bewonersondersteuners. In de tabel ziet u een overzicht van FTE-inzet per taakgebied.

Tabel 2 FTE-inzet

WSWonen Oost 2015	FTE
Individuele ondersteuning	2,8
Collectieve ondersteuning	1,8
Signalering	0,3
Coördinatie	0,5
Administratie/secretariaat	0,6
Totaal	6,0

Prestaties

In het prestatieaanbod van de WSWonen zijn de diensten onderverdeeld in de volgende basistaken.

Voorlichting en hulpverlening

1.1 Voorlichting

Informatie over regelgeving, onderhoud, energie en huurrecht etc. via folders, informatieve stukken in buurtkranten en sociale media, en via voorlichtingsbijeenkomsten.

1.2 Hulpverlening

Het huurteamwerk en de woonsprekuren. Deze zijn gericht op individuele huurders. Huurteamwerk betreft onder andere huurprijs-, onderhouds-, en servicekostenzaken (waaronder energieverbruik en energiekosten) en procedures. Het huurteam doet huisbezoeken, maakt puntentellingen en geeft basisenergieadvies.

De inloopsprekuren zijn op vaste tijden en locaties. Bezoekers krijgen zonder afspraak direct informatie, of worden na uitzoekwerk geïnformeerd of ondersteund. Ondersteuning is in eerste instantie gericht op het voorkomen van problemen, of het verhelpen van problemen door middel van overleg. In tweede instantie kunnen geschillen aan de Huurcommissie of andere instanties voorgelegd worden.

2. Bewonersondersteuning

Hieronder valt het ondersteunen van actieve bewonersgroepen en individuen 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 van de Wijksteunpunten.

3. Ondersteuning belangenbehartiging

Het opzetten en ondersteunen van één of meer representatieve huurdersbelangenorganisaties. Bevorderen van de samenwerking tussen het WSWonen en de huurdersvertegenwoordiging voor effectieve signalering.

4. Ondersteuning en bevordering participatie

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 gebiedsteam in de wijk.

5. Signalering

Het signaleren en bundelen van ervaringen, zodat knelpunten themagericht aangepakt kunnen worden. Het Stedelijk Bureau verzorgt de stedelijke signalering, de Wijksteunpunten signaleren aan het stadsdeel en de lokale samenwerkingspartners.

1. Prestaties WSWonen Oost 2015

Per basistaak worden nu de geleverde prestaties beschreven

1.1 Voorlichting en hulpverlening- informatie en advies: spreekuren

Doelstelling	Het op effectieve en laagdrempelige wijze informeren en adviseren van bewoners
Activiteit	WSWonen Oost houdt spreekuur op de Wijttenbachstraat 36 hs. De openingstijden zijn maandag tussen 19-20 uur en woensdag tussen 9-12 uur. Naast deze spreekuren is er een inloop waar vrijwilligers mensen ondersteunen bij het zoeken op het digitale woningnetsysteem

Het spreekuur Woningnet is enorm druk bezocht in 2015. Mede oorzaak daarvan is de berichtgeving rondom het afschaffen van de woonduur en het omzetten daarvan in inschrijfduur om rechten te behouden. Vrijwilligers hebben heel hard gewerkt om dit tijdig te realiseren. De spreekuren zijn, behoudens officiële feestdagen en 4 weken in de maand juli, het hele jaar geopend geweest.

Spreekuren		
	Afspraak	Resultaat
Inloopspreekuur	1200-1400	1496
Woningnet inloop	500	1450

1.2 Voorlichting en hulpverlening –informatie en advies: bereikbaarheid

Doelstelling	Het verschaffen van informatie en het ondersteunen van huurder via telefoon, email, post of op afspraak op kantoor
Activiteit	WSWonen Oost is 4 dagen in de week op kantooruren per telefoon bereikbaar. Buiten deze tijden is er een eigen antwoordapparaat waarop boodschappen kunnen worden ingesproken.

WSWonen heeft op een enkele uitzondering na binnen maximaal twee werkdagen op binnenkomende mail of post gereageerd en meestal gebeurt dat al op de dag dat het binnenkomt.

Bereikbaarheid		
	Afspraak	Resultaat
Contact via mail/post/website	2.000	3.569
Contact via telefoon	2.000	2.260
Contact op afspraak	100	97

1.3 Groepsvoorlichting

Doelstelling	De kennis over relevante thema's op het gebied van wonen onder de bewoners in Amsterdam vergroten door het geven van groepsvoorlichting
Activiteit	WSWonen organiseert , waar een collectieve inzet meerwaarde heeft, groepsvoorlichtingen per onderwerp, eigenaar, doelgroep of buurt.

In 2015 zijn er in totaal 42 voorlichtingen gegeven aan groepen bewoners. Een aantal voorlichtingen is gedaan vanuit de aanvullende middelen. Als die afgetrokken worden van het totaal zijn er 26 voorlichtingen vanuit de basis gedaan.

De thema's zijn waarover bewoners zijn voorgelicht zijn zeer uiteenlopend.

(Voor een overzicht van alle voorlichtingen in 2015, zie bijlage 2)

1.4 Voorlichting en hulpverlening – informatie en advies over energiebesparing

Doelstelling	Het stimuleren van bewoners tot het nemen van energiebesparende maatregelen, zowel door gedragswijziging als door het investeren in energiebesparende maatregelen.
Activiteit	Het bieden van een pakket op het vlak van energiebesparing: 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 bij huisbezoeken advies gegeven over mogelijkheden tot energieverbruiksreductie en daaruit volgende woonlastenreductie. Hieronder staan de energiechecks en het aantal contacten dat gerelateerd kan worden aan vragen/adviezen op dit terrein.

Energiebesparing	Afspraak	Resultaat
2015		
Energiechecks	200	205
Contacten gerelateerd aan energiebesparing	200	878*

*een aantal contacten is toe te schrijven aan aanvullende middelen duurzaamheid, deze zijn echter niet apart te registreren

1.5 Voorlichting en hulpverlening – Woningopnames

Doelstelling	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
Activiteit	Het bezoeken en onderzoeken van de woning waarbij één of meerdere thema's behandeld worden inzake huurprijs, onderhoud, servicekosten en energieverbruik

Op verzoek van bewoners zijn opnames van woningen gedaan waarbij de volgende thema's aan bod komen:

- Het maken van een puntentelling om de maximaal redelijke huur te kunnen bepalen
- Het maken van een onderhoudsrapport voor het (laten) verhelpen van achterstallig onderhoud
- Het uitvoeren van een basisenergiecheck
- Het opnemen van de staat van de inventaris t.b.v. het bepalen van een redelijk bedrag aan servicekosten.

Afspraak is gemaakt de opnames binnen 4 weken na verzoek daartoe te doen. In veruit de meeste gevallen is dit binnen 2 weken gerealiseerd.

Woningopnames		
	Afspraak	Resultaat
	425-625	461

1.6 Voorlichting en hulpverlening – Voorstel aan verhuurder / procedures

Doelstelling	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 proberen wij 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.
Activiteit	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 Blaauw Proceskostenfonds

Onderhouds-, huurprijs- en servicekostengeschillen zijn op verzoek van bewoner beoordeeld op kansen voor een (juridische) oplossing. Bij het van begin tot eind voeren van dergelijke procedures is ondersteuning geboden.

In 2015 zijn er ook allerlei procedures gevoerd ter vordering van onterecht betaalde bemiddelingskosten en het zonder reden niet terugbetalen van borgsommen.

Voorstellen / procedures		
	Afspraak	Resultaat
Art. 7:249 BW Toetsing aanvangshuurprijs		12
Art. 7:253 BW Bezwaar huurverhoging inclusief rappel		61
Art. 7:254 BW Huurverlaging op grond van punten		9
Art. 7:257 BW Huurverlaging bij gebreken		137
Art. 7:258 BW Uitsplitsing bij all-in huur		2
Art. 7:260 BW Vaststelling servicekosten		31
Art. 7:259 BW Toetsing voorschot servicekosten		-
Art. 7:243 BW Redelijk voorstel isolatie		151
Overige procedures		62
Totaal	400-600	465

Van de procedures is gemiddeld 83% in het voordeel van huurder afgerond met een gemiddeld voordeel van 83 euro per maand. Het voordeel van 83 euro per maand geldt voor alle procedures, dus niet alleen voor de gewonnen procedures.

In een aantal gevallen heeft een medewerker van WSWonen huurder vertegenwoordigd tijdens de (hoor)zitting van de Huurcommissie. Per geval wordt bekeken of dit zinvol is en kansen van huurder vergroot.

De onderwerpen die het meest aan de orde waren in alle contacten van WSWonen Oost staan in de volgende tabel in volgorde van grootte.

Onderwerpen	
1. Achterstallig onderhoud	2. Huurprijs / bijkomende kosten
3. Woonruimteverdeling / woning zoeken	4. Energie
5. Huurbescherming	6. Ingrep in de woning

1.7 Voorlichting en hulpverlening – Actieve benaderingen

Doelstelling	Effectief aanpakken van problemen die een groep huurders treffen
Activiteit	Het schriftelijk benaderen van bewoners op basis van signalen of informatie met een relevant aanbod

Bewoners worden benaderd op grond van signalen dat er mogelijk sprake is van een collectief dan wel individueel probleem.

Bewoners zijn benaderd op de volgende thema's:

- Nieuwe verhuringen (372)
- Aanvraag splitsing- of bouwvergunning
- Mailing huurverhoging
- Actieve benaderingen huurteam op onderhoud, servicekosten of huurprijs.

In sommige gevallen wordt actief een woningopname aangeboden, in andere gevallen een aanbod voor ondersteuning (bijv. bij servicekostenproblemen in een complex) en een aantal keren actief aanbod voor het bezoeken van een door WSWonen georganiseerde bewonersbijeenkomst over een collectief probleem.

Actieve benaderingen	Afspraak	Resultaat
	2000	2477
Contact n.a.v. benadering	10%	237 (10%)

1.8 Woonlastencampagne

Doelstelling	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 bezwaar te maken wanneer het voorstel niet voldoet aan de wettelijke voorschriften of er klachten zijn over de woning.
Activiteit	<ul style="list-style-type: none">- WSWonen Oost faciliteert samen met het stedelijk bureau de huis-aan-huis verspreiding van de Amsterdamse woonlastenkrant.- Het WSWonen fungeert als verzamelplek voor de verspreiding.- Het WSWonen organiseert tussen eind april en begin juni een aantal extra speciale huurverhogingssprekuren en zorgt ervoor dat deze in de krant vermeld staan.- 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.

WSWonen Oost heeft in 2015 een bijdrage geleverd aan de het Woonlastenmagazine. Er zijn huis-

aan-huis ongeveer 35.000 exemplaren verspreid. De spreekurentijden zijn in de huurverhoging periode verlengd. In de maanden mei en juni zijn de avondsprekuren op de maandag met een half uur verlengd en ook zijn er voor de avondsprekuren in deze periode extra mensen ingezet. Ketenpartners in het stadsdeel zijn voorzien van extra informatie zodat bewoners op een juiste manier zijn doorverwezen naar WSWonen Oost met vragen over de huurverhoging. Honderd tweeënvijftig unieke bewoners hebben in de huurverhogingsperiode het spreekuur bezocht met huurverhoging gerelateerde vragen.

1.9 Voorlichting en hulpverlening – Promotie

Doelstelling	Het informeren van bewoners over de dienstverlening van WSWonen Oost
Activiteit	Het Wijksteunpunt Wonen Oost houdt bewoners op de hoogte van haar activiteiten en relevante wet –en regelgeving. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van verschillende media.

WSWonen Oost publiceert elk jaar meerdere jaarverslagen: haar eigen verslag en haar verslag als onderdeel van het verslag van de werkgever Stichting Dynamo Welzijn. Tevens wordt er meegewerkt aan het stedelijke jaarverslag van de Wijksteunpunten Wonen.

De website van WSWonen Oost wordt onderhouden. Ook wordt er gebruikgemaakt van de gemeenschappelijke Facebookpagina om activiteiten aan te kondigen.

WSWonen Oost heeft een eigen twitter account, www.twitter.com/wswonenoost, met 382 volgers en inmiddels meer dan 2.250 tweets. Daarvan zijn er 255 in 2015 gedaan.

WSWonen Oost vult in elke editie van de buurtkranten Dwars en IJopener een halve pagina met informatie over activiteiten, veranderingen in wetgeving en voor bewoners belangrijke informatie. In totaal zijn er 16 publicaties en persberichten geweest in 2015.

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 energiebesparende maatregelen of discussies over sloop / behoud. Deze taak wordt uitgevoerd door bewonersondersteuners.

2.1 Bewonersondersteuning – Ondersteuning van bewonerscommissies en bewonersgroepen

Doelstelling	Het samenbrengen van bewoners om samen de verhuurder te benaderen bij gemeenschappelijke belangen
Activiteit	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. 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

WSWonen Oost heeft ondersteuning geboden aan bestaande en nieuw opgerichte bewonerscommissies.

Ondersteuning vindt plaats op verschillende manieren:

- Het bieden van een pakket aan basisondersteuning en informatie zodat bewonerscommissies in staat zijn effectief en goed onderlegd voor hun gemeenschappelijke belangen te pleiten bij verhuurder
- Het organiseren van bewonersbijeenkomsten met als doel het oprichten van een commissie
- Het verstrekken van informatiemateriaal zodat commissies goed kunnen functioneren zoals bijvoorbeeld de toolkit, die ook online is in te zien (in 2015 is deze 24 keer gedownload en meerdere exemplaren zijn per post ingestuurd naar bewonerscommissies)
- Het faciliteren en begeleiden van vergaderingen middels inhoudelijke en procesondersteuning.
- Juridische ondersteuning van commissies indien noodzakelijk
-

In 2015 zijn er 7 nieuwe bewonerscommissies met behulp van WSWonen Oost opgericht. Er was contact met 31 bewonerscommissies met in totaal 279 contactmomenten, variërend van het organiseren en bijwonen van vergaderingen, overleg op inhoud over sociaal plannen, inhoudelijke kennisoverdracht, bespreken van voorgestelde ingrepen in de woningen en nog veel meer. Met sommige commissies is intensief contact geweest, met andere eenmalig.

De contacten worden in de het registratieprogramma BOR geregistreerd en behalve voor statistieken functioneert dit als logboek.

In bijlage 1 een overzicht van de bewonerscommissies waarmee in 2015 contact is geweest.

2.2 Bewonersondersteuning - Vroegtijdig betrekken bewoners bij ingrijpende transformatieprocessen

Doelstelling	Volwassen huurdersparticipatie, waarbij huurders in de gelegenheid worden gesteld om hun wensen en behoeften gerealiseerd te krijgen met als einddoel: daadwerkelijke inspraak en zeggenschap over het transformatieproces, 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
Activiteit	<p>Het WSWonen zal bewoners van complexen waar ingrijpend groot onderhoud, renovatie, sloop, verkoop of een ander ingrijpend project gepland staat proactief benaderen.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 om te kiezen of deze bij het WSWonen wordt ingehuurd of bij een andere organisatie.</p> <p>Uitvoering van het project door medewerker WSWonen, samen met de bewonerscommissie, bewonerskoepel en woningcorporatie.</p>

WSWonen heeft betrokkenheid van bewoners bij hun eigen complex geïnitieerd. Dit gaat met name om complexen waar signalen zijn van transformatieprocessen zoals groot onderhoud, renovatie, sloop, verkoop, energetische verbetermaatregelen of andere ingrepen. In totaal zijn er 7 nieuwe commissies opgericht. Door nauwe contacten met corporaties wordt WSWonen regelmatig ingelicht over te verwachten transformatieprocessen en wordt actief gevraagd een startbijeenkomst bij te wonen en actief te worden bij het opzetten van een commissie. Uiteraard kiezen bewoners zelf in het vervolgproject voor een door hun gewenste ondersteuner. Dat kan een WSWonen medewerker zijn maar ook een externe partij.

3. Ondersteuning collectieve belangen op stadsdeel – of wijkniveau

Onder deze basistaak valt het opzetten en ondersteunen van een representatieve huurdersbelangenorganisaties. Verder wordt de samenwerking tussen het WSWonen en de huurdersvertegenwoordiging bevorderd om de belangenbehartigers te versterken.

3.1 Ondersteuning belangenbehartiging – Ondersteuning van huurdersverenigingen in Oost

Doelstelling	Het faciliteren van de actieve deelname van bewoners aan beleidsvorming rond het thema wonen in het stadsdeel Oost
Activiteit	Huurdersvereniging Oost (HO) en Huurdersvereniging Tuindorp Watergraafsmeer worden op verzoek voorzien van informatie ten bate van nieuwsbrieven en informatiebijeenkomsten (voor leden) of nota's/signalen (t.a.v. het beleid). Ter versterking van het kader van de huurdersverenigingen stimuleert WSWonen Oost samenwerking met bewonerscommissies en de koepels. We zoeken daarbij naar onderlinge verbindingen en gezamenlijke belangen

Huurdersvereniging Oost (HO) behartigt de belangen van de huurders in het stadsdeel. Zij heeft individuele leden maar ook bewonerscommissies als lid. De HO wordt gefaciliteerd en houdt kantoor op de locatie van WSWonen Oost. Er is bijna dagelijks contact en structureel overleg is er 1 keer per maand. De HO wordt ondersteund in administratieve taken en inhoudelijke signalen worden met grote regelmaat uitgewisseld. Sinds 2015 heeft de HO eens per week een radio uitzending en WSWonen draagt bij met het aanbrengen van thema's voor de uitzendingen.

Huurdersvereniging Tuindorp Watergraafsmeer wordt zeer incidenteel inhoudelijk ondersteund op verzoek daartoe van de vereniging.

Met de koepels van de corporaties zijn wisselende contacten. Met sommige koepels is het contact intensiever dan met anderen. Signalen worden uitgewisseld, soms 1 op 1 en elke zes maanden via een stedelijke rapportage over signalen die met de corporaties en de koepels besproken worden.

4. Ondersteuning en bevorderen 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 met lokale partners die zich bezig houden met participatie in de wijken, het stadsdeel.

4.1 Ondersteunen en bevorderen participatie bij wonen – participatie en empowerment

Doelstelling	Het betrekken en activeren van groepen bewoners die moeite hebben om zelf op te komen voor hun eigen belangen door gebrek aan kennis, ervaring en tools. Dit kan betrekking hebben op minder actieve bewoners die zichzelf niet vanzelfsprekend betrekken bij woongerelateerde ontwikkelingen in hun complex. Maar het kan ook gaan om bewoners die door de voortschrijdende complexiteit van wet –en regelgeving niet meer mee (kunnen) doen. Daarnaast gaat het om het ontwikkelen van tools waarbij ingewikkelde wet- en regelgeving in praktische handvatten wordt aangereikt. Uiteraard worden hierbij de lokale samenwerkingspartners betrokken
Activiteit	Betrekken van bewoners bij ontwikkelingen in de volkshuisvesting, hen 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 benadert de participatiemedewerker groepen die mogelijk geïnteresseerd zijn in voorlichtingen van het WSWonen. Speciale aandacht krijgen slecht over hun rechten geïnformeerde bewoners zoals internationals/ expats. De participatiemedewerker zoekt actief naar voorlichtingsmogelijkheden en werft vrijwilligers op het onderwerp energiebesparing en woningnetsprekuren. Organiseren van themabijeenkomsten om bewoners en dan specifiek kwetsbare doelgroepen te informeren over hun rechten

Projecten / zaken waar WSWonen Oost aan heeft (mee) gewerkt:

- Project Wooncoach in samenwerking met ASW en de Huurdersvereniging Amsterdam. Wooncoaches (vrijwilligers die ouderen thuis bezoeken ter beoordeling van woonsituatie en mogelijkheden tot langer zelfstandig wonen) zijn geworven en ondersteund door WSWonen
- Ondersteuning van expats / internationals. Zij weten steeds beter de weg te vinden naar WSWonen Oost met, in hoofdzaak vragen over bemiddelingskosten en niet terug betaalde borgsommen
- Villa Bewust: demonstratiewoning waar vrijwilligers groepen bewoners met visuele middelen voorlichten over gezond, duurzaam, veilig en zorgeloos wonen. Project in samenwerking met meerdere partners: Eigen Haard, Brandweer, Politie, Vegro, Ata, GGD, Juttersdok en Dynamo. (www.villabewust.nl)
- Het creëren en up to date houden van een keur aan voorlichtingen
- Voorlichtingen gemaakt en gegeven voor o.a. Woningnetzoekers

- Medewerking verleend aan de organisatie van Bewoners aan het Woord op 3 november 2015. Een medewerker uit Oost heeft daar o.a. een voorlichting gegeven over reilen en zeilen van de VvE
- Het up to date maken en houden van de toolkit voor bewonerscommissies.
- In samenwerking met onze collega's bij Dynamo is er een samenwerking met Vroeg Erop Af. WSWonen krijgt meldingen van klanten die hun huur niet goed kunnen betalen, wiens energierekening hoog is en soms ook meldingen van onderhoud. In die gevallen gaat WSWonen op onderzoek uit en doet vaak een huisbezoek om te kijken of de situatie is te verbeteren.
- WSWonen oost onderhoudt een netwerk met strategische partners.

4.2 Ondersteuning en bevordering participatie – “Overstappen = Geldbesparen”

Doelstelling	Woonlasten verminderen en armoede bestrijden door bewoners tools te geven jaarlijks over te kunnen stappen van energieleverancier
Activiteit	Het geven van een korte presentatie door een interactieve workshop overstappen naar een goedkopere energieleverancier

In overleg met opdrachtgever en de RvE Duurzaamheid is besloten deze activiteit te vervangen door een pilot met 25 huisbezoeken met Vroeg Erop Af klanten en senioren. Deze activiteit wordt apart verantwoord in het verslag over duurzaamheidsactiviteiten.

4.3 Ondersteunen en bevordering participatie – “Energiebesparen = Geldbesparen”

Doelstelling	Bewoners door het geven van een door WSWonen Oost ontwikkelde voorlichting die specifiek is gericht op bewonersgedrag en bespaartips, helpen hun woonlasten te verminderen
Activiteit	Het geven van voorlichtingen aan specifieke doelgroepen zoals bewoners die afhankelijk zijn van de Voedselbank, dit mede in samenwerking met de Voedselbank

WSWonen Oost heeft meerdere voorlichtingen gegeven op dit thema. Over het algemeen kunnen we constateren dat bewoners blij zijn met de informatie en tips die zij krijgen en deze ook (willen) gaan toepassen in hun eigen situatie. (voor de lijst met voorlichtingen, zie bijlage 2)

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.

5.1 Signalering – het signaleren van o.a. ontwikkelingen, markante gebeurtenissen en ongewenst verhuurgedrag

Doelstelling	Knelpunten op de woningmarkt in een vroeg stadium signaleren en daarmee bijdragen aan een snelle oplossing
Activiteit	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 enzovoort

WSWonen Oost heeft 106 individuele signalen afgegeven via het systeem van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Daarnaast zijn er 15 gebundelde signalen afgegeven die betrekking hebben op zaken die meerdere bewoners aangaan. Elk kwartaal wordt een overzicht van de meldingen van dat kwartaal ingestuurd naar ambtenaren van de RvE Wonen en naar de bestuurscommissie in Oost.

Hieronder volgt een beschrijving van signalen en opvallende zaken in 2015.

Bemiddelingskosten

Ondanks dat er inmiddels veel en duidelijke jurisprudentie is over de onrechtmatigheid van het vragen van bemiddelingskosten aan huurder bij het verkrijgen van een woning, worden met name ex pats stelselmatig opgezadeld met hoge rekeningen voor bemiddelingskosten. Deze worden standaard teruggevorderd, echter nogal wat van de bureaus hebben zich failliet laten verklaren om de claims te ontlopen.

Borgsommen

Het aantal zaken waarbij zonder enige geldige reden borgsommen niet worden terugbetaald, was ook in 2015 hoog. Het betreft ook hier bijna altijd expats. Dit gaat al snel om € 1500 -2000 per geval en soms om meer. Na sommaties van ons (of soms een advocaat) komt het geld uiteindelijk bijna altijd terug.

Servicekosten

Behalve hoge huren en bemiddelingskosten, betalen expats vaak hoge bedragen als voorschot voor servicekosten. Vaak worden woningen aan hen enigszins gemeubileerd verhuurd en er worden extreme bedragen gevraagd voor soms wel erg oud meubilair zonder enige waarde.

Intimidatie

Het aantal gevallen waarbij huurders (zeer) agressief worden benaderd door hun verhuurder is

toegenomen. De toenemende marktdruk op de woningmarkt is hier vermoedelijk debet aan.

Tijdelijke verhuur

Ook in 2015 hebben we meerdere gevallen gezien in complexen van corporaties waar sprake is van heel langdurige tijdelijke verhuur. In een aantal gevallen op vergunning vanuit de Leegstandswet, tot wel 7 jaar toe. Dit is op zich legaal maar of het ook wenselijk is, is een andere vraag. Maar ook anti kraak (gebruikers-) overeenkomsten komen voor in deze complexen. In een enkel geval is er wel degelijk sprake van het betalen van een huurprijs ook al is er formeel een gebruikersovereenkomst getekend. Met een bedrag van € 350,- per maand is er in feite sprake van een huurovereenkomst en deze bewoners hebben zich dan ook met succes weten te beroepen op huurbescherming,

Naast deze vormen van tijdelijke verhuur zijn er allerlei andere vormen van al dan niet tijdelijke verhuur. Met name op de particuliere markt wordt nogal eens op een contract gezet dat het tijdelijk is, maar daarmee is het juridisch nog niet. Ook de constructie van de Alliantie met de UvA in de Indische Buurt blijft vraagtekens oproepen. Bewoners krijgen in renovatieblokken een “tijdelijk” campuscontract wat soms na een jaar en soms na meerdere jaren wordt opgezegd zonder dat er gerenoveerd wordt maar ook zonder dat de relatie met de UvA is beëindigd. Bovendien neemt de UvA een deel van de verhuurtaken op zich en dat leidt tot ingewikkelde misverstanden.

Huurverhoging en huurtoeslag

Een ernstig probleem dat zeker de moeite van het signaleren waard is, is dat als gevolg van de (inkomensafhankelijke) huurverhogingen huurprijzen zijn uitgekomen boven de huurtoeslaggrens. Als om een of andere reden het inkomen (deels) wegvalt en huurder nog niet in aanmerking kwam voor huurtoeslag, is het niet mogelijk dit te krijgen. De enige manier om dit op te lossen, is de huurprijs te laten zakken. Bij corporaties lukt dit wel, zij het niet zonder slag of stoot. Er zijn voorbeelden van huurders met een huurprijs van € 726 en een inkomen van € 850,-. Te verwachten valt dat dit probleem in de komende jaren snel groter wordt mede door het vastzetten van de liberalisatie/huurtoeslaggrens voor 3 jaar. De huurverhogingen gaan inmiddels wel door en huurprijzen zullen dan ook over de grens stijgen. Met de corporaties is overleg over een oplossing van dit probleem voor hun huurders. Met name op de particuliere markt verwachten we problemen.

Woningaanpassingen

Vanwege het beleid dat bewoners steeds langer zelfstandig thuis moeten wonen, is het aantal vragen over aanpassingen in de bestaande woning aan ons loket toegenomen. Het regelen van deze aanpassingen kost erg veel tijd. Een van de redenen hiervoor is dat de zaken die bij ons op het bureau belanden afwijken van standaard aanpassingen en de WMO helpdesk niet meteen een antwoord paraat heeft. Ook VvE's en verhuurders zijn niet zonder meer genegen om een aanpassing toe te staan, maar zijn dit in principe op grond van de nieuwe wetgeving wel verplicht.

Langdurig ernstig achterstallig onderhoud

In 2015 was onderhoud wederom het thema. We hebben meerdere zaken gezien van langdurig ernstig achterstallig onderhoud. Dit speelt op de particuliere markt maar ook bij sommige complexen van corporaties. Uitgestelde renovaties zijn hier debet aan in de meeste gevallen.

Woningwet

De aangekondigde verandering in de regelgeving rondom het vervallen van de Woonduur heeft in

2015 tot veel onrust geleid. In eerste instantie is gecommuniceerd dat bewoners zich voor 1 juli 2015 dienden in te schrijven bij Woningnet om een beroep te kunnen doen op de overgangsregeling waarbij de woonduur kon worden omgezet in inschrijfduur. In tweede instantie is de kritieke termijn verlengd tot 1 januari 2016. Dat heeft in de tweede helft van 2015 geleid tot enorme aanloop. Vrijwilligers hebben geholpen om alsnog honderden bewoners tijdig in te schrijven. Achteraf bleek dit niet nodig te zijn geweest want op het laatste moment is besloten tot een coulance-regeling tot 1 juli 2019.

Airbnb overlast

Het aantal meldingen in Oost over last van (illegale) verhuur aan toeristen is in 2015 toegenomen, net zoals in grote delen van Amsterdam.

Woningdelen

Ook het aantal meldingen van overlast als gevolg van verkamerde verhuur van zelfstandige woningen is toegenomen. Voor verhuurders is deze manier van verhuren zeer lucratief en de toename is dan ook een stedelijke trend.

5.2 Signalering – Rapportages

Doelstelling	Verantwoording en signalering nav de werkzaamheden
Activiteit	WSWonen Oost 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 Oost geeft aan welke acties zij wil nemen ten aanzien van de genoemde signalen

Elk kwartaal levert WSWonen oost een rapportage van bereikte resultaten. Dit op basis van het format zoals afgesproken. Deze rapportage wordt elk kwartaal besproken in de begeleidingscommissie van WSWonen oost.

5.3 Signalering – begeleidingscommissie

Doelstelling	Het informeren van ketenpartners in Amsterdam Oost over actuele ontwikkelingen/trends en signaleringen in Oost
Activiteit	Het Wijksteunpunt Wonen Oost heeft een begeleidingscommissie ingesteld waarmee periodiek overlegd wordt. In de vergaderingen is gelegenheid om ideeën over en feedback op elkaars werk uit te wisselen

De begeleidingscommissie die bestaat uit een medewerker van het Stedelijk Bureau WSWonen, een vertegenwoordiger van het stadsdeel/RvE Wonen, twee vertegenwoordigers van de Huurdersvereniging Oost en een vertegenwoordiger van de werkgever, wordt door de coördinator 4 keer per jaar bijeengeroepen om prestaties, signalen (kwartaalrapportage) en wensen van de ketenpartners te bespreken. De coördinator doet een datum voorstel, maakt een conceptagenda

en zit voor.

Bijlagen

Bijlage 1: Commissies in Oost waarmee contact is geweest in 2015

Commissienaam	Soort commissie	Omschrijving	Eigenaar
Akropolis	Coöperatie	Potentiele coöperatie wil samen met de Alliantie 80 huurwoningen realiseren incl. collectieve ruimte	De Alliantie
Dapper/Domselaer	Renovatie	Renovatie/onderhoud in bewoonde staat	Ymere
Archimedesplantsoen	Beheer	Afdwingen onderhoud en energetische maatregelen	Eigen Haard
3 ^e Oosterpark 29-35	Renovatie	Renovatie/onderhoud in bewoonde staat	Stadgenoot
Blok 30	Beheer	Problemen met nieuwbouw (onderhoud), bewoners moeten tijdelijk verhuizen	Ymere
Blok 56	Beheer	Allerlei beheerproblemen in complex	Stadgenoot
BC Boston	Beheer	Beheerproblemen in vrije sector-complex	Vesteda
Edison	Renovatie	Afdwingen energetische maatregelen	Dijkhuis
Flevoflats	Beheer	Diverse beheerproblemen en hoge afrekeningen stookkosten	Ymere
Hoop Liefde en Fortuin	Beheer	Problemen met afrekening servicekosten	Ymere
Insulinde/Riouw	Renovatie	Renovatie met behoud huurcontract	Eigen Haard
Jeruzalem/Frankendael	Renovatie/Beheer	Langlopend renovatie-sloop-project van naoorlogse monumentenwoningen	Rochdale
Kramatweg 82-93	Renovatie	Ondersteuning bij onderhandelingen over renovatie/afdwingen energetische maatregelen	Rappange
Kruislaan 184-222	Beheer	Gemengd complex met onderhoudsproblemen	Ymere
Molukkenstraat 7-29	Renovatie	Renovatie met behoud huurcontract	Eigen Haard
Oosterpark II	Renovatie	Renovatieproject. Woningen in erg uiteenlopende staat. Gedifferentieerde aanpak gewenst.	Eigen Haard
Oranjepanden	Beheer	Beheer gemengde vve	Ymere
Woongroep de Amstel	Beheer	Problemen met afrekening servicekosten	Stadgenoot
Zeeburgerdijk	Beheer	BC opgericht i.v.m. voorgenomen verkoop door eigenaar	LB Woning

Wibaut	Renovatie	Renovatie in (waarschijnlijk) bewoonde staat	Stadgenoot
Blok 37	Beheer	Beheerproblemen	De Alliantie
Boetonstraat	Renovatie	Veel problemen bij renovatie en halen 70 %	Eigen Haard
Marconistraat 1-19	Renovatie	Afdwingen energetische maatregelen	Dijkhuis
Edisonstraat 30-39	Renovatie	Onderzoeken mogelijkheden afdwingen energetische maatregelen	Maarsen
J. v.d. Waalstraat 42-60	Renovatie	Afdwingen energetische maatregelen	Dijkhuis
Kramatweg 10-18	Renovatie	Onderzoeken mogelijkheden energetische maatregelen	Eigen Haard
Tilanus-Wibaut-Ruysch	Renovatie	Onderzoeken mogelijkheden energiebesparende maatregelen	Eigen Haard
Kastanjeweg/3 ^e Oosterpark	Beheer	BC opgericht i.v.m. verkoopplannen eigenaar. Verder ook beheer/onderhoudsproblemen	Ymere
Ternate	Renovatie	Renovatieproject van 12 panden. Commissie opgezet en op weg geholpen. Willen verder geen ondersteuning.	Eigen Haard
Van 't Hofflaan 16	Renovatie	BC opgericht i.v.m. voorgenomen plannen sloop/renovatie en opzeggen (kamer-) huurcontracten	Handel- en Beleggings maatschap pij MeJa
Meander	Renovatie	Renovatie in bewoonde staat	Ymere

Bijlage 2 : Overzicht voorlichtingsbijeenkomsten Oost van 01-01-2015 tot 01-01-2016

Aan wie?	datum	Afdeling	Aanleiding	waarover
Energie besparen = Geld besparen	21-12-2015	BO Oost	ouderen/seniorengroep in Watergraafsmeer	Energie besparen
Flevoflats	24-4-2015	BO Oost	Signalen over uiteenlopende problemen in de flats	Opzetten BC
Ouderen Advies Raad	4-12-2015	BO Oost	Ze hadden ons uitgenodigd om vragen over wonen te komen beantwoorden	Over woonvragen algemeen, zoals woonduur, aanpassingen enz.
Professionals > Energiewerk WSWonen	10-3-2015	BO Oost	Werkgroep aan alle energie mensen van de WSWonen in Amsterdam. Gaat in totaal om 6 verschillende werkgevers (WSW OOST/ WEST/ CENTRUM/ ZUID/ NIEUW-WEST/ NOORD)	Over het project. Wat gaan we doen en voor wie is de Villa. Of ze bewoners kunnen doorverwijzen.
Aan de bewoners die taalles volgen bij VONK	3-12-2015	Huurteam Oost	Bewoners informeren over de werkzaamheden van WSWonen	Over de werkzaamheden van WSWonen en over de actualiteit op het gebied van wonen die van belang is voor de bewoners.
Aan de vrijwilligers die in Post oost werkzaam zijn	18-11-2015	Huurteam Oost	We willen de vrijwilligers die in Post Oost werkzaam zijn informeren over wat WSWonen doet, zo kunnen ze cliënten juist doorverwijzen naar ons.	Algemene voorlichting over de werkzaamheden van WSWonen
Duurzaam Transvaal	29-1-2015	Huurteam Oost	Bewoners van de Transvaalbuurt hebben een thema bijeenkomst	De voorlichting gaat over de werkzaamheden van het wijksteunpunt wonen m.b.t. energie en over energie besparen is geld besparen
Groep Turkse mannen	13-1-2015	Huurteam Oost	Energie besparen is geld besparen	Tips voor energiebesparing
groep Turkse vrouwen	16-3-2015	Huurteam Oost	informeren	Energiebesparing is geldbesparing
Mantelzorgers	2-12-2015	Huurteam Oost	Bewoners informeren over de werkzaamheden van WSWonen en over de bereikbaarheid van WSWonen.	We hebben een algemene voorlichting gegeven over de werkzaamheden van WSWonen en over de actualiteit die van belang is voor de bewoners.
Ouderen in Amsterdam Oost	21-4-2015	Huurteam Oost	Beurs Wonen, welzijn en zorg	Informatie over werkzaamheden wijksteunpunt wonen
Startende kopers, eigenaar-bewoners	3-11-2015	Huurteam Oost	Bewoners aan het woord	Over het aankopen van een woning en de regels m.b.t. de VvE
Turkse vrouwen groep	3-8-2015	Huurteam Oost	Energie besparen is geld besparen	Tijdens de voorlichting hebben we energie besparende tips en informatie gegeven

Vonk	23-3-2015	Huurteam Oost	Deelnemers informeren over energiebesparing	Energiebesparing is geldbesparing
Vonk	30-3-2015	Huurteam Oost	Informeren over energiebesparing	Energiebesparing = geldbesparing
Vrijwilligers/begeleiders van het inloop 'Slim zoeken naar een woning'.	12-8-2015	Huurteam Oost	De vrijwilligers/begeleiders zijn allemaal nieuw. Alle nieuwe vrijwilligers die als begeleider aan de slag gaan krijgen een voorlichting over het inloop Slim zoeken naar een woning. Hierdoor zijn ze nadien in staat om de woningzoekenden nog beter te adviseren, informeren en te ondersteunen.	De voorlichting geeft hun informatie over de werkzaamheden van het WSW Oost, de reden en de oorsprong van het inloop, de website van Woningnet, de voorwaarden van Woningnet om te kunnen reageren op een sociale huurwoning, de regels in Amsterdam anno 2015 en de extra mogelijkheden.
Vrijwilligerswerk Civic	18-2-2015	Huurteam Oost	De vrijwilligers wisten niet precies wat wij doen.	Algemene voorlichting Wijksteunpunt wonen.
Bewonersavond Johannes van der Waalsstraat 60-42	28-1-2015	Participatie Oost	Hoe stookkosten en eigenaar die niet wil isoleren/ betere verwarming wil plaatsen	Verzoek energie besparende woningverbeteringen. Enkel glas naar dubbel glas en moederhaard/elektrische boiler naar Hr-combiketel en starten verzoekschrift i.s.m. Harmen Meijerink bij rechtbank Amsterdam.
Cybersoek computerclub	24-4-2015	Participatie Oost	informatie wil men ontvangen over bewust wonen ze hebben via via te horen gekregen dat het een informatieve en leuke rondleiding is en zijn nu zelf erg benieuwd	Bewust wonen thema's zorg/veiligheid/gezondheid en energiebesparing
GGD Nederland	18-6-2015	Participatie Oost	werkbezoek GGD buiten Amsterdam	Het project Villa Bewust
Gouden Mannen	22-9-2015	Participatie Oost	Gouden Mannen bespreken Thema wonen in hun bestaande activiteit, dit sluit mooi aan op een bezoek aan Villa Bewust	Informatie en advies thema wonen energie/brand/val/inbraakpreventie en gezond binnenklimaat
Groen Meerjaren onderhoudsplan VVE	17-11-2015	Participatie Oost	energetische maatregelen VVE complex	Mogelijkheden energetische maatregelen doorvoeren in MJOP
Groen MJOP aan Bewonerscommissies	7-9-2015	Participatie Oost	Landelijke woongroepen dag	Groen MJOP in zelfbeheer
groep van Ada Beens	30-9-2015	Participatie Oost	via internet	Informatie en advies thema wonen energie/brand/val/inbraakpreventie en gezond binnenklimaat
Hoe functioneert jouw VVE?	13-10-2015	Participatie Oost	toename koop appartementen toename vragen vve leden over rechten en plichten	Rechten/plichten/verantwoordelijkheden/mogelijkheden VVE(leden)

Indische Buurt Festival	5-9-2015	Participatie Oost	georganiseerd door derden	Is een informatie markt / evenement voor de Indische buurt
Marktplaats markt Watergraafsmeer	1-4-2015	Participatie Oost	georganiseerde markt vanuit Dynamo	Marktkraam om bewoners in werkgebied preventief te informeren en adviseren
ouderraad van basisschool groep vrouwen/moeders	20-4-2015	Participatie Oost	men wil info over hoe zij zelf bewust kunnen wonen	Wonen veilig/gezond/zorgeloos/energie
ouders ochtendinloop basisschool De Waaijer	21-4-2015	Participatie Oost	Villa Bewust thema wonen	Wonen veilig/gezond/zorgeloos/energie
Raad van Toezicht Dynamo	10-3-2015	Participatie Oost	werkbezoek om de projecten van Dynamo te bekijken om een beeld te krijgen waar Dynamo mee bezig is en of het conform doelstelling, visie en missie is	Wat is Villa Bewust doel/doelgroep
Senioren Groep Civic	23-10-2015	Participatie Oost	thema wonen in bestaande activiteit sluit mooi aan bij Villa Bewust bezoek	Informatie en advies thema wonen energie/brand/val/inbraakpreventie en gezond binnenklimaat
Sipi NT2 taalless cursisten	12-6-2015	Participatie Oost	project villa bewust	Thema's gezondheid/veiligheid
stagiaires van Dynamo	30-9-2015	Participatie Oost	er is gevraagd de stagiaires wat te vertellen over dienstverlening van WSWonen	Over de dienstverlening algemeen
Startende kopers	22-9-2015	Participatie Oost	pilot voorlichting aan bewoners die de intentie hebben om een eerste woning te kopen	Info en advies waar men op kan letten als ze een woning gaan kopen
team WSW en Stagiaires	27-5-2015	Participatie Oost	bezoek aan de inmiddels volledig complete villa om te laten zien wat er te zien is	Over de thema's van de villa
Teamleiders	16-3-2015	Participatie Oost	een vergadering maar tevens een bezoek aan de Villa	Over de 4 thema's in de villa
Turkse vrouwen groep Dynamo	12-10-2015	Participatie Oost	Villa Bewust	Thema's zorg/gezondheid/energiebesparing/veiligheid
Villa Bewust	24-3-2015	Participatie Oost	project villa bewust info/advies veilig/gezond/zorg/energie in huis	Thema zie boven
Villa bewust - groep kijk op de wijk Civic	1-10-2015	Participatie Oost	info en advies bekendheid activiteiten in de buurt	Thema's val-/inbraak-/brandpreventie energiebesparing
Villa Bewust - senioren groep Civic	23-9-2015	Participatie Oost	bestaande groep wil info/advies over thema zorgeloos wonen	Thema's val-/brand/inbraakpreventie en energiebesparing

Villa Bewust - stedelijke excursie WSW	10-9-2015	Participatie Oost	kennis en ervaring uitwisseling	Het project
Villa Bewust voorlichting aan Groep taalcursisten - Cybersoek	31-3-2015	Participatie Oost	info over thema wonen bij taalcursus	Thema's veilig/gezond/zorgeloos/energie
Voorlichting Buurtvader Indische Buurt over Overstapproject	30-11-2015	Participatie Oost	Slim overstappen = geld besparen op diverse locaties.	
Voorlichting Groep taal cybersoek	17-3-2015	Participatie Oost	Villa Bewust thema's energie /veiligheid / zorg	Zie info boven
Voorlichting kort kennismaking WAF / Akropolis bestuur	23-6-2015	Participatie Oost	groepsrondeleiding organiseren voor achterban	Villa bewust thema s

Bijlage 3

Tabel 1. Alle benaderingen, contacten en opnames per kwartaal

01-01-2015 - 01-01-2016

	Aantal Benaderingen	Totaal individuele Contacten	Aantal Opnames
3e kwart 2014	667	2429	176
4e kwart 2014	655	2386	194
Totaal 2014	2097	9502	799
1e kwart 2015	984	2474	148
2e kwart 2015	667	2630	86
3e kwart 2015	309	2023	103
4e kwart 2015	517	2218	119
Totaal 2015	2477	9345	456

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 opnames er zijn geweest door het huurteam.

Tabel 2. Soort individuele contacten per buurt

01-01-2015 - 01-01-2016

Buurt:	spreekuur bezoeken	op woningnet spreekuur	op afspraak	per brief/ e-mail	per telefoon	woning- opnamen	Waarvan energie- checks	bij zitting	totaal
Weesperzijde	58	1	7	177	90	13	6	1	347
Oosterparkbuurt	198	3	12	441	262	70	36	2	988
Dapperbuurt	136	0	11	320	219	33	23	3	722
Transvaalbuurt	161	2	15	398	206	53	18	2	837
Frankendael	107	0	7	227	157	41	16	1	540
Middenmeer	146	1	7	606	252	65	16	1	1078
Betondorp	25	1	6	72	74	12	9	0	190
De Omval	5	0	0	34	13	6	7	0	58
Ind. Buurt West	239	3	16	447	293	50	28	2	1050
Ind. Buurt Oost	144	0	10	426	302	68	31	4	954
Oost. Havengebied	72	2	5	143	77	11	4	0	310
Zeeburg/IJ-Eiland	12	1	2	18	15	4	0	0	52
IJburg	41	0	4	210	171	29	11	0	455
Overig	155	1436	1	71	149	1	1	1	33
Totaal	1499	1450	103	3590	2280	456	206	17	7614

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

Buurt:	1e kwart 2014		2e kwart 2014		3e kwart 2014		4e kwart 2014		Totaal 2014	
Weesperzijde	3	0	5	0	6	0	3	0	17	0
Oosterparkbuurt	177	66	0	0	211	58	2	0	390	124
Dapperbuurt	1	0	15	0	28	6	87	33	131	39
Transvaalbuurt	35	3	1	0	3	0	5	1	44	4
Frankendael	0	0	0	0	4	0	1	0	5	0
Middenmeer	133	58	21	15	0	0	93	16	247	89
Betondorp	98	10	32	2	0	0	0	0	130	12
De Omval	0	0	0	0	2	0	39	0	41	0
Ind. Buurt West	26	4	76	3	5	0	41	4	148	11
Ind. Buurt Oost	15	0	94	22	5	0	128	57	242	79
Oost. Havengebied	2	0	31	29	321	13	1	1	355	43
Zeeburg/IJ-Eiland	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
IJburg	1	0	4	1	77	2	255	9	337	12
Overig	0	0	5	1	4	1	0	0	9	2
Totaal	491	141	284	73	667	80	655	121	2097	415

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

Buurt:	1e kwart 2015		2e kwart 2015		3e kwart 2015		4e kwart 2015		Totaal 2015	
Weesperzijde	131	0	60	12	5	0	8	0	204	12
Oosterparkbuurt	7	0	115	42	226	28	1	0	349	70
Dapperbuurt	21	2	79	0	0	0	2	0	102	2
Transvaalbuurt	39	7	4	1	15	10	2	0	60	18
Frankendael	1	0	0	0	15	3	0	0	16	3
Middenmeer	4	1	0	0	1	0	62	6	67	7
Betondorp	0	0	0	0	17	6	0	0	17	6
De Omval	19	0	275	2	7	2	153	1	454	5
Ind. Buurt West	187	16	92	13	7	0	35	1	321	30
Ind. Buurt Oost	531	36	3	0	11	8	194	31	739	75
Oost. Havengebied	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
Zeeburg/IJ-Eiland	6	0	0	0	1	0	1	0	8	0
IJburg	31	3	39	4	2	2	59	0	131	9
Overig	7	0	0	0	1	1	0	0	8	1
Totaal	984	65	667	74	309	61	517	39	2477	239

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	woonr.		ingreep in de woning	overig huur- (prijzen) recht
		huurprijs / bijk. kosten	verdeling/ zoeken		
3e kwart 2014	850	627	427	172	87
4e kwart 2014	850	458	341	232	77
Totaal 2014	3552	2367	1211	801	368
1e kwart 2015	811	594	470	202	76
2e kwart 2015	680	713	563	138	304
3e kwart 2015	622	713	317	103	59
4e kwart 2015	574	637	598	179	84
Totaal 2015	2687	2657	1948	622	523

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

01-01-2015 - 01-01-2016

	energie	woning- splitsing	overlast	app. recht/VvE	slopen/sted vern.	overige	totaal
3e kwart 2014	148	23	44	13	13	88	2628
4e kwart 2014	329	24	58	17	98	74	2685
Totaal 2014	1121	96	141	80	152	314	10672
1e kwart 2015	260	64	88	21	52	24	2765
2e kwart 2015	248	17	24	15	18	23	2821
3e kwart 2015	228	15	45	19	16	23	2309
4e kwart 2015	142	10	17	12	18	25	2391
Totaal 2015	878	106	174	67	104	95	10286

Tabel 4b1. Aantal unieke woningen per onderwerp: ontwikkeling per kwartaal

01-01-2015 - 01-01-2016

	onderhoud	huurprijs / bijk. kosten	woonr. verdeling/ zoeken	huurbe- scherming	ingreep in de woning	overig huur- (prijzen) recht
3e kwart 2014	287	264	413	91	64	57
4e kwart 2014	253	191	323	115	43	52
Totaal 2014	756	877	1102	349	160	190
1e kwart 2015	253	250	440	99	31	50
2e kwart 2015	220	352	538	66	38	276
3e kwart 2015	203	317	295	63	104	43
4e kwart 2015	195	293	578	93	55	61
Totaal 2015	602	971	1836	290	186	405

Tabel 4b2. Aantal unieke woningen per onderwerp: ontwikkeling per kwartaal

01-01-2015 - 01-01-2016

	energie	woning- splitsing	overlast	app. recht/VvE	slopen/sted vern.	overige
3e kwart 2014	84	10	16	11	12	74
4e kwart 2014	194	7	20	14	74	65
Totaal 2014	442	22	51	46	111	237
1e kwart 2015	127	15	25	12	20	20
2e kwart 2015	130	6	18	10	10	22
3e kwart 2015	134	8	29	14	13	13
4e kwart 2015	91	7	16	11	12	15
Totaal 2015	365	26	80	44	50	65

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

01-01-2015 - 01-01-2016

Buurt:	onderhoud	huurprijs /	woonr.	huurbe-	ingreep in	overig huur-
		bijk. kosten	verdeling/ zoeken	scherming	de woning	(prijzen) recht
Weesperzijde	120	89	23	37	75	39
Oosterparkbuurt	360	262	48	59	51	48
Dapperbuurt	228	224	27	44	58	66
Transvaalbuurt	280	269	41	64	13	80
Frankendael	229	163	24	36	30	43
Middenmeer	346	346	22	101	130	58
Betondorp	75	57	12	15	0	14
De Omval	1	50	0	6	0	0
Ind. Buurt West	421	331	42	112	16	51
Ind. Buurt Oost	337	409	42	67	17	41
Oost. Havengebied	64	136	38	24	7	28
Zeeburg/IJ-Eiland	17	21	9	1	1	2
IJburg	184	228	5	16	9	17
Overig	25	72	1615	40	18	36
Totaal	2687	2657	1948	622	425	523

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

01-01-2015 - 01-01-2016

Buurt:	energie	woning-	overlast	app.	slopen/sted	overige
		splitsing		recht/VvE	vern.	
Weesperzijde	58	64	29	1	0	9
Oosterparkbuurt	195	4	24	7	10	13
Dapperbuurt	72	9	14	13	7	19
Transvaalbuurt	74	7	40	11	8	3
Frankendael	14	0	8	0	35	6
Middenmeer	278	10	15	3	1	6
Betondorp	11	0	3	3	0	4
De Omval	3	0	0	0	0	0
Ind. Buurt West	66	10	19	6	22	12
Ind. Buurt Oost	71	0	13	2	16	7
Oost. Havengebied	22	0	4	7	1	3
Zeeburg/IJ-Eiland	1	0	2	0	0	0
IJburg	5	0	2	2	0	5
Overig	7	2	1	12	4	8
Totaal	877	106	174	67	104	95

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

01-01-2015 - 01-01-2016

Buurt:	onderhoud	huurprijs /	woonr.	huurbe-	ingreep in	overig huur-
		bijk. kosten	verdeling/ zoeken	scherming	de woning	(prijzen) recht
Weesperzijde	20	35	11	24	8	13
Oosterparkbuurt	89	102	32	31	25	40
Dapperbuurt	58	72	21	19	12	50
Transvaalbuurt	63	95	28	28	10	54
Frankendael	50	80	17	16	11	33
Middenmeer	59	127	15	25	77	49
Betondorp	17	21	10	5	0	12
De Omval	1	9	0	3	0	0
Ind. Buurt West	88	132	31	52	10	44
Ind. Buurt Oost	70	114	25	23	16	34
Oost. Havengebied	27	42	22	14	3	23
Zeeburg/IJ-Eiland	7	8	4	1	1	2
IJburg	35	66	5	10	2	15
Overig	18	68	1615	40	11	36
Totaal	602	971	1836	291	186	405

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

01-01-2015 - 01-01-2016

Buurt:	energie	woning-	overlast	app.	slopen/sted	overige
		splitsing		recht/VvE	vern.	
Weesperzijde	17	6	5	1	0	6
Oosterparkbuurt	85	2	10	4	5	8
Dapperbuurt	21	2	9	3	1	4
Transvaalbuurt	26	5	10	5	6	3
Frankendael	12	0	8	0	16	6
Middenmeer	118	6	11	2	1	6
Betondorp	9	0	3	3	0	3
De Omval	2	0	0	0	0	0
Ind. Buurt West	28	3	9	6	11	11
Ind. Buurt Oost	27	0	7	2	5	5
Oost. Havengebied	7	0	4	4	1	2
Zeeburg/IJ-Eiland	1	0	1	0	0	0
IJburg	4	0	2	2	0	3
Overig	7	2	1	12	4	8
Totaal	364	26	80	44	50	65

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 waarmee contact	mbv WSWonen opgericht	Waarvan in deze periode met hulp van WSW opgericht	aantal contacten	Waarvan financ. verh.	BC's in voorbereiding	aantal contacten
3e kwart 2014	9	1	0	21	3	0	0
4e kwart 2014	8	2	0	24	1	0	0
Totaal 2014	19	4	2	108	3	0	0
1e kwart 2015	4	3	0	6	1	0	0
2e kwart 2015	10	7	2	25	1	0	0
3e kwart 2015	6	5	1	50	1	0	0
4e kwart 2015	8	7	0	46	1	0	0
Totaal 2015	13	9	3	127	1	0	0

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

Buurt:	BC's waarmee contact	< 50 woningen	50 - 250 woningen	> 250 woningen
	Weesperzijde	0	0	0
Oosterparkbuurt	3	3	0	0
Dapperbuurt	1	1	0	0
Transvaalbuurt	0	0	0	0
Frankendael	1	0	0	1
Middenmeer	2	2	0	0
Betondorp	0	0	0	0
De Omval	0	0	0	0
Ind. Buurt West	1	1	0	0
Ind. Buurt Oost	1	0	0	1
Oost. Havengebied	2	0	2	0
Zeeburg/IJ-Eiland	0	0	0	0
IJburg	2	1	1	0
Overig	0	0	0	0
Totaal	13	8	3	2

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 waarmee contact	beheer	sloop	renovatie splitsen	T.a.v. energie	anders
Buurt:						
Weesperzijde	0	0	0	0	0	0
Oosterparkbuurt	3	1	0	2	0	0
Dapperbuurt	1	0	0	0	0	1
Transvaalbuurt	0	0	0	0	0	0
Frankendael	1	0	0	1	0	0
Middenmeer	2	0	0	1	1	0
Betondorp	0	0	0	0	0	0
De Omval	0	0	0	0	0	0
Ind. Buurt West	1	0	0	0	0	1
Ind. Buurt Oost	1	1	0	0	0	0
Oost. Havengebied	2	1	0	0	0	1
Zeeburg/IJ-Eiland	0	0	0	0	0	0
IJburg	2	2	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	0
Totaal	13	5	0	4	1	3

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

	onderst. bijeenkomst	sign. info. uitwissel.	gelev. advies	corresp. voor BC	opname	bijdrage nwsbrief	overig	totaal
Buurt:								
Betondorp	0	0	0	0	0	0	0	0
Dapperbuurt	0	0	0	0	0	0	2	2
De Omval	0	0	0	0	0	0	0	0
Frankendael	1	1	0	0	0	0	3	5
IJburg	0	3	1	0	0	0	4	8
Indische Buurt Oost	4	4	0	0	0	0	5	13
Indische Buurt West	0	4	3	0	0	0	0	7
Middenmeer	1	3	1	1	0	0	0	6
Oostelijk Havengebied	0	10	0	0	0	0	6	16
Oosterparkbuurt	10	16	12	0	1	0	31	70
Transvaalbuurt	0	0	0	0	0	0	0	0
Weesperzijde	0	0	0	0	0	0	0	0
Zeeburg / IJ-Eiland e.o.	0	0	0	0	0	0	0	0
overige	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	17	42	18	1	1	0	51	127

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

Buurt:	start aanpak	voorstel won. verb.	beleid + beheer	advies	BC. opgericht	erkenning BC	subtotaal
Betondorp	0	0	0	0	0	0	0
Dapperbuurt	0	0	0	0	0	0	0
De Omval	0	0	0	0	0	0	0
Frankendael	0	0	0	0	0	0	0
IJburg	0	0	1	0	1	1	3
Indische Buurt Oost	0	0	3	0	1	0	4
Indische Buurt West	0	0	2	0	0	0	2
Middenmeer	0	4	0	0	0	0	4
Oostelijk Havengebied	0	0	2	0	0	0	2
Oosterparkbuurt	1	3	0	2	0	0	6
Transvaalbuurt	0	0	0	0	0	0	0
Weesperzijde	0	0	0	0	0	0	0
Zeeburg / IJ-Eiland e.o.	0	0	0	0	0	0	0
overige	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	1	7	9	2	2	1	21

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

Buurt:	overl. wet	sociaal plan	int. comm. goed	overl. intern goed verl.	overl. verh. goed verl.	onbekend	subtotaal
Betondorp	0	0	0	0	0	0	0
Dapperbuurt	0	0	0	0	0	2	2
De Omval	0	0	0	0	0	0	0
Frankendael	0	0	0	0	0	5	5
IJburg	0	0	0	0	1	4	5
Indische Buurt Oost	0	0	0	1	0	8	9
Indische Buurt West	0	0	0	0	0	5	5
Middenmeer	0	0	0	0	0	2	2
Oostelijk Havengebied	0	0	1	0	0	13	14
Oosterparkbuurt	0	0	6	36	11	11	64
Transvaalbuurt	0	0	0	0	0	0	0
Weesperzijde	0	0	0	0	0	0	0
Zeeburg / IJ-Eiland e.o.	0	0	0	0	0	0	0
overige	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	0	0	7	37	12	52	106

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
Procedure BW:								
Toetsing aanvangshuurprijs	0	0	5	4	2	2	2	10
Toetsing met gebreken	0	0	1	2	0	0	0	2
Uitsplitsen all-in huur	0	2	5	2	0	0	0	2
Onderhoudsprocedure	36	22	171	25	50	23	37	135
Huurverlaging punten	2	3	11	0	0	9	0	9
Vaststellen servicekosten	35	3	81	22	8	3	1	34
Huurverhoging	3	2	127	2	57	1	1	61
Voorstel woningverbetering energie	16	10	196	26	52	53	20	151
Overige procedures	7	15	44	10	19	17	16	62
Totaal	99	57	641	93	188	108	77	466

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
Buurt:								
Weesperzijde	1	5	13	2	7	1	3	13
Oosterparkbuurt	30	11	191	7	37	11	6	61
Dapperbuurt	7	7	54	3	12	5	6	26
Transvaalbuurt	5	9	55	8	7	7	7	29
Frankendael	2	3	26	5	8	3	5	21
Middenmeer	19	7	117	25	40	59	17	141
Betondorp	1	0	16	2	0	2	2	6
De Omval	0	0	1	0	1	1	1	3
Ind. Buurt West	10	8	55	10	24	11	7	52
Ind. Buurt Oost	2	2	32	27	30	3	17	77
Oost. Havengebied	7	1	51	1	11	0	2	14
Zeeburg/IJ-Eiland	1	0	1	0	1	0	2	3
IJburg	13	4	27	3	9	5	2	19
Overig	1	0	2	0	1	0	0	1
Totaal	99	57	641	93	188	108	77	466

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	
Procedure BW:										
Toetsing aanvangshuurprijs	4	50%	4	75%	1	100%	3	0%	2	100%
Toetsing met gebreken	3	67%	0	0%	1	100%	0	0%	2	100%
Uitsplitsen all-in huur	1	100%	2	100%	4	100%	1	100%	2	100%
Onderhoudsprocedure	25	84%	12	100%	30	70%	36	83%	13	38%
Huurverlaging punten	2	100%	1	100%	3	100%	4	75%	5	100%
Vaststellen servicekosten	109	98%	2	50%	70	97%	21	71%	14	86%
Huurverhoging	15	47%	4	50%	24	83%	4	100%	8	75%
Voorstel woningverbetering energie	8	63%	92	99%	60	90%	9	100%	28	93%
Overige procedures	9	78%	11	91%	17	100%	24	83%	28	96%
Totaal	176	88%	128	95%	210	90%	102	80%	102	85%

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

Buurt:	Aantal gestarte	Aantal afgeronde	Percentage	Percentage
	procedures	procedures	winst	verlies
Weesperzijde	13	7	57%	43%
Oosterparkbuurt	61	17	82%	18%
Dapperbuurt	26	9	100%	0%
Transvaalbuurt	29	13	69%	31%
Frankendael	21	12	92%	8%
Middenmeer	141	42	93%	7%
Betondorp	6	3	67%	33%
De Omval	3	1	100%	0%
Ind. Buurt West	52	20	70%	30%
Ind. Buurt Oost	77	44	80%	20%
Oost. Havengebied	14	8	75%	25%
Zeeburg/IJ-Eiland	3	1	100%	0%
IJburg	19	12	83%	17%
Overig	1	1	100%	0%
Totaal	466	190	82%	18%

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

01-01-2015 - 01-01-2016

Buurt:	3e kwart 2014	4e kwart 2014	Totaal 2014	1e kwart 2015	2e kwart 2015	3e kwart 2015	4e kwart 2015	Totaal 2015
Weesperzijde	0	1	3	0	2	1	2	5
Oosterparkbuurt	3	2	9	2	3	2	1	8
Dapperbuurt	2	4	8	5	2	1	5	13
Transvaalbuurt	2	4	10	0	1	1	2	4
Frankendael	1	2	5	3	2	2	2	9
Middenmeer	2	3	11	3	4	4	1	12
Betondorp	2	0	2	1	0	0	1	2
De Omval	0	0	1	0	0	0	0	0
Ind. Buurt West	3	1	12	7	2	1	3	13
Ind. Buurt Oost	0	3	5	2	2	4	1	9
Oost. Havengebied	2	3	7	1	0	0	2	3
Zeeburg/IJ-Eiland	0	1	2	0	0	0	1	1
IJburg	0	1	3	1	2	3	1	7
Overig	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	17	25	78	25	20	19	22	86

Dit zijn de EBF-zaken geordend per buurt.

LET OP: De zaken kunnen uit het oozb-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

Buurt:	3e kwart 2014	4e kwart 2014	Totaal 2014	1e kwart 2015	2e kwart 2015	3e kwart 2015	4e kwart 2015	Totaal 2015
Weesperzijde	1	0	6	0	1	3	4	8
Oosterparkbuurt	2	6	16	1	4	2	5	12
Dapperbuurt	0	1	2	2	3	2	5	12
Transvaalbuurt	5	3	20	3	0	2	4	9
Frankendael	2	5	9	6	2	1	1	10
Middenmeer	2	1	10	5	4	3	5	17
Betondorp	0	1	2	0	0	0	0	0
De Omval	0	0	1	1	0	0	0	1
Ind. Buurt West	5	7	19	3	4	2	7	16
Ind. Buurt Oost	2	0	5	2	3	1	4	10
Oost. Havengebied	1	1	3	0	2	0	2	4
Zeeburg/IJ-Eiland	0	0	0	1	0	0	2	3
IJburg	0	0	3	1	1	1	1	4
Overig	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	20	25	96	25	24	17	40	106

Tabel 17. Participatieprojecten en voorlichtingsbijeenkomsten

01-01-2015 - 01-01-2016

	Aantal projecten	Aantal afgerond	Aantal geslaagd	Voorlichtingsbijeenkomsten	Aantal uitgenodigd	Aantal gekomen
Oost	14	4	2	44	924	488

Aantal projecten waarbij in deze periode activiteiten zijn geregistreerd.

Tabel 18. Aantal contacten met huurdersverenigingen

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
Oost	17	5	50	12	7	8	15	42

Aantal contacten met huurdersverenigingen per kwartaal