

Jaarverslag 2015



Wijksteunpunt **Wonen**
Noord

Inhoud

Voorwoord — 3

Inleiding — 5

Organisatie — 7

Basistaak 1: Voorlichting en hulpverlening — 7

Basistaak 2: Bewonersondersteuning — 13

Basistaak 3: Ondersteuning belangenbehartiging — 14

Basistaak 4: Ondersteuning en bevordering participatie — 16

Basistaak 5: Signalering — 18

Samenvatting Prestatieafspraken — 19

Vooruitblik — 22

Voorwoord

Het Wijksteunpunt Wonen Noord (verder te noemen WSW Noord) in Amsterdam is op 27 september 2007 van start gegaan. Het WSW Noord biedt ondersteuning door het verstrekken van informatie over wet- en regelgeving op het terrein van wonen en huren, verwijst door naar instanties die bewoners kunnen helpen bij het oplossen van problemen en bemiddelt soms actief. De mate van zelfredzaamheid is daarbij het uitgangspunt en het streven is die te vergroten als mensen aankloppen. Tot 2015 ontvingen het WSW Noord een subsidie van de Centrale Stad en van het Stadsdeel Noord. Omdat er nu in de stadsdelen sprake is van verlengd bestuur worden de Wijksteunpunten Wonen vanaf 2015 gesubsidieerd door de stad Amsterdam

Met de centrale stad als subsidieverstrekker voor de afzonderlijke Wijksteunpunten in alle stadsdelen is in 2014 gestart met de onderlinge afstemming in het prestatieaanbod. In september 2015 is een gezamenlijk prestatieaanbod ingediend voor het jaar 2016.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk van de Wijksteunpunten in de stadsdelen ligt nu nog bij verschillende werkgevers. Dit gaat veranderen, want per 1 januari 2017 zal al het ondersteuningswerk op gebied van wonen en huren worden ondergebracht in instelling van één werkgever met lokale vestigingen in de stadsdelen.

Ieder jaar weten meer inwoners van het stadsdeel Noord het WSW Noord te vinden voor

vragen op het gebied van huren en wonen. Net als in 2014 steeg het aantal klantencontacten in 2015 met 20%.

Sinds 2015 heeft het Wijksteunpunt Wonen Noord een medewerker in dienst op ons kantoor aan de J Drijverweg voor alle huurteamvragen.

Net als in voorgaande jaren komen de bewoners bij het WSW Noord langs voor onder andere vragen over achterstallig onderhoud, huur(verhoging) en het zoeken naar woonruimte. De inkomensafhankelijke huurverhoging die voor de huurders van de corporatiewoningen in 2013 voor het eerst doorgevoerd werd, heeft ook in 2015 voor veel vragen gezorgd. Deze materie is voor veel huurders te complex om te overzien.

Daar komt nog bij dat per 1 oktober 2015 het nieuwe woningwaarderingsstelsel is ingegaan. Dat roept bij veel huurders de vraag op of zij niet teveel huur betalen.

Ook het vervallen van de woonduur bij de inschrijving bij Woningnet heeft tot een groot aantal klantencontacten geleid.

Bij het oplossen van problemen is het uitgangspunt dat bewoners zelf de regie houden en wordt de aandacht gericht op het verbeteren van de zelfredzaamheid. De meeste bewoners kunnen zich redden als zij “een recept meekrijgen”. Bewoners die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen hebben vaak extra ondersteuning nodig, bijvoorbeeld bij het schrijven van brieven of door actieve bemiddeling. In 2016 komen er vele veranderingen op ons af: een uitbreiding van onze dienstverlening en de

transitie naar één nieuwe centrale organisatie.
Het lonkend perspectief is dat we bewoners
(eigenaren en huurders) nog beter van dienst
kunnen zijn dan nu het geval is. Een uitdaging
die wij graag aangaan

Namens het team van Wijksteunpunt Wonen
Noord,

Piet Priems (coördinator/bewonersondersteu-
ner), Simone Zeefuik (participatiemedewerker),
Joery van de Pavoordt (bewonersondersteu-
ner), Cherryl-Ann Gangadin (administratief
medewerker)

Inleiding

Bij het WSW Noord kunnen bewoners uit Amsterdam Noord terecht voor informatie, advies en ondersteuning op het gebied van huren en wonen. De dienstverlening is gratis en bestaat uit vijf, stedelijk vastgelegde, basistaken.

1. Voorlichting en hulpverlening
2. Bewonersondersteuning
3. Ondersteuning belangenbehartiging op stadsdeelniveau
4. Ondersteuning en bevordering participatie
5. Signalering

Het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) voert deze opdracht in Amsterdam Noord uit. Het WSW Noord ondersteunt en adviseert bewoners en bewonersgroepen vanuit een onafhankelijke positie ten opzichte van de overheid en verhuurders.

In 2015 werd het WSW Noord voor het uitvoeren van de dienstverlening, gefinancierd door de gemeente Amsterdam op basis van een geformuleerd prestatieaanbod en een bijbehorende begroting.

Alle Wijksteunpunten Wonen in Amsterdam werken onder verantwoordelijkheid van een stedelijke stuurgroep. Daarin zijn vertegenwoordigd: het Amsterdams Steunpunt Wonen, Huurdersvereniging Amsterdam, de RVE Wonen van de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC), Makelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang en de stadsdelen. De stedelijke stuurgroep ziet erop toe dat de richtlijnen

die stadsbreed zijn vastgesteld worden uitgevoerd en brengt een stedelijk jaarverslag uit.

In financieel opzicht is over 2015 in het volgende resultaat behaald.

Inkomsten

Subsidie Gemeente Amsterdam	€	252.161
Bestemmingsreserve voorgaande jaren	€	34.547
Totaal inkomsten	€	286.708

Uitgaven

Personeelslasten	€	229.579
Opleidingskosten	€	4.771
Organisatiekosten*	€	30.069
Activiteitenkosten	€	26.150
Totaal uitgaven	€	290.569
Resultaat	€	3.861-

* de organisatiekosten bestaan uit huisvestingskosten, kosten telefoon en computers, accountantskosten, etc.



De organisatie

In 2015 bestond de formatie van het WSW Noord uit een coördinator (0,2 fte), een bewonersondersteuner (0,6 fte), een bewonersondersteuner 1 (0,6 fte), een participatiemedewerker (1 fte) en een administratief medewerker (0,6 fte). Daarnaast biedt het WSW Noord een stageplaats aan een student van de HvA. Voor het houden van de Woningnetspreekuren in de bibliotheken maakt het WSW Noord gebruik van vrijwilligers.

Het werken in een klein team stelt, voor een goede dienstverlening, eisen aan flexibiliteit. Dit houdt in dat de medewerkers allround dienen te zijn.

Voor de werkzaamheden is het belangrijk om goed contact te onderhouden met organisaties die raakvlakken hebben met het werkgebied. Op stedelijk niveau worden stakeholders bij het werk betrokken middels de stedelijke stuurgroep. Op lokaal niveau geven de begeleidingscommissies belangrijke input en feedback om het aanbod actueel en de uitvoering van het werk doelmatig te houden.

Met organisaties in Noord die raakvlakken hebben met de werkzaamheden, zijn er contacten, onder andere door de professionalsoverleggen in de aandachtsgebieden de Banne en Nieuwendam, waaraan het WSW Noord deelneemt.

Veel bewoners worden door andere organisaties naar het WSW Noord verwezen, met name door het Juridisch Loket en door Doras. Ook worden veel bewoners door andere organisaties doorverwezen voor informatie

en ondersteuning bij het zoeken naar andere woonruimte.

De Wijksteunpunten Wonen hanteren een gezamenlijke gedragscode en klachtenprocedure. In 2015 heeft het WSW Noord geen klachten ontvangen.

Basistaak 1: Voorlichting en hulpverlening

Bereikbaarheid

Het WSW Noord is gevestigd aan de J. Drijverweg 5 te Amsterdam en het kantoor is geopend van maandag tot en met donderdag tussen 10.00 en 17.00 uur. Op die tijden is het WSW Noord ook telefonisch bereikbaar. In toenemende mate nemen bewoners contact op via mail. Dit kan op een eenvoudige wijze via een webformulier op de site van WSW Noord. Naast een open inloopsprekuur op de donderdagavond (van 17.00 tot 20.00 uur) en de woensdagmiddag (van 14.00 tot 17.00 uur) is er ook wekelijks een woningnetsprekuur in de bibliotheken in Molenwijk en de Banne. De Woningnetspreekuren worden bemenst door vrijwilligers

Contacten met bewoners

Het jaar 2015 heeft wederom een record opgeleverd in het aantal bewonerscontacten. De resultaten van 2015 zijn slecht vergelijkbaar met die van voorgaande jaren omdat een medewerker van het Huurteam Tuinsteden aan de formatie van het Wijksteunpunt Wonen Noord is toegevoegd.

Indien we het aantal klantencontacten over het jaar 2014 inclusief het huurteam vergelijken met het aantal klantencontacten zien we een stijging van 1973 naar 2381 contacten, hetgeen neerkomt op een stijging van 20%. Stedelijk steeg het aantal klantencontacten met 5%

Wat opvalt is een grote stijging in de contacten per mail (het aantal brieven is zeer gering). De cijfers over de woningnetsprekuren zijn wel goed met elkaar te vergelijken omdat het Huurteam geen Woningnetsprekuren hield. In 2015 hebben meer mensen het woningnet-sprekuur bezocht dan in 2014 in verband met het vervallen van de woonduur of om nog te profiteren van de regeling tijdelijk behoud woonduur en inschrijfduur.

Het totaal aantal bewonerscontacten van 2381 in 2015 heeft betrekking op 753 unieke adressen. Het aantal unieke adressen in 2014 (inclusief Huurteam) was 651. Dat is een stijging van 16%. Stedelijk steeg het aantal unieke adressen met 5%.

Van alle adressen bracht 43% eenmalig een bezoek aan Wijksteunpunt Wonen Noord in 2015. Dat is vergelijkbaar met de andere Wijksteunpunten Wonen in de stad (43%). Het aantal adressen met 4 of meer contacten in Noord was 22% en dat is laag ten opzichte van andere stadsdelen (stad: 31%). In Noord zijn dit met name de adressen waar procedures gestart zijn en woningzoekenden die wij regelmatig helpen met het zoeken naar een woning op Woningnet.

Omdat klanten meerdere vragen kunnen hebben als zij contacten met het WSW Noord hebben ligt het aantal vragen hoger dan het aantal contacten. Het aantal bewonersvragen steeg van 2036 in 2014 naar 2580 in 2015.

De meeste vragen van 2015 hadden, net als voorgaande jaren, betrekking op het zoeken van woonruimte/de woonruimteverdeling, achterstallig onderhoud en op huurprijzen/bijkomende kosten.

Tabel 1: Verdeling soort klantencontacten

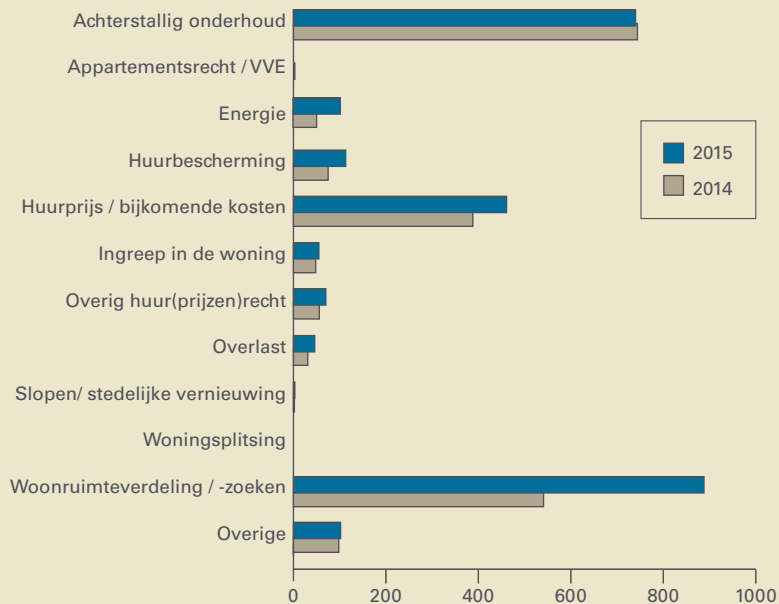
	2012	2013	2014	2015
Inloopsprekuur	136	313	324	481
Afspraak	133	200	297	216
E-mail / Brief	149	134	173	513
Telefonisch	306	371	473	826
Woningnetsprekuur	207	155	157	246
Opnamen				97
Zittingen				2
Totaal WSW Noord	931	1173	1424	
Totaal inclusief het Huurteam			1973	2381

Sterk toegenomen zijn de vragen over de woonruimteverdeling. Dat is met name het gevolg van het vervallen van de woonduur. Ook het aantal vragen over huurprijs en bijkomende kosten is in 2015 gestegen. Uiteraard was er weer een piek in mei en juni vanwege de inkomensafhankelijke huurverhoging. Bovendien kregen we veel vragen over de aanpassing van het woningwaarderingssysteem per 1 oktober 2015. Een aantal huurders bezocht het Wijksteunpunt Wonen met de vraag of een huurverlagingsprocedure mogelijk was omdat het inkomen gedaald was.

Het aantal vragen over energie is in 2015 verdubbeld. Steeds meer mensen realiseren zich dat een vochtige woning een nadelige invloed op het energieverbruik: om het behaaglijk te hebben moet dan extra veel gestookt worden.

De meeste bewoners (80%) die het WSW Noord bezoeken zijn huurders van een woningcorporatie en slechts 6% huurt van een particulier. De afgelopen jaren zagen we een sterke groei in het aantal contacten dat van een particulier huurt. Deze groei heeft zich in 2015 niet meer doorgezet. Het beeld van de huurder die in 2015 het Wijksteunpunt bezocht naar type verhuurder is overeenkomstig het beeld in 2014.

Niet alle vragen of problemen waarmee bewoners het WSW Noord benaderen, worden door de eigen medewerkers opgelost. In een aantal gevallen worden mensen doorverwezen. De laatste jaren geeft een dalende tendens te zien in het aantal doorverwijzingen. We moeten opmerken dat bewoners steeds vaker met een gerichte vraag het Wijksteunpunt benaderen



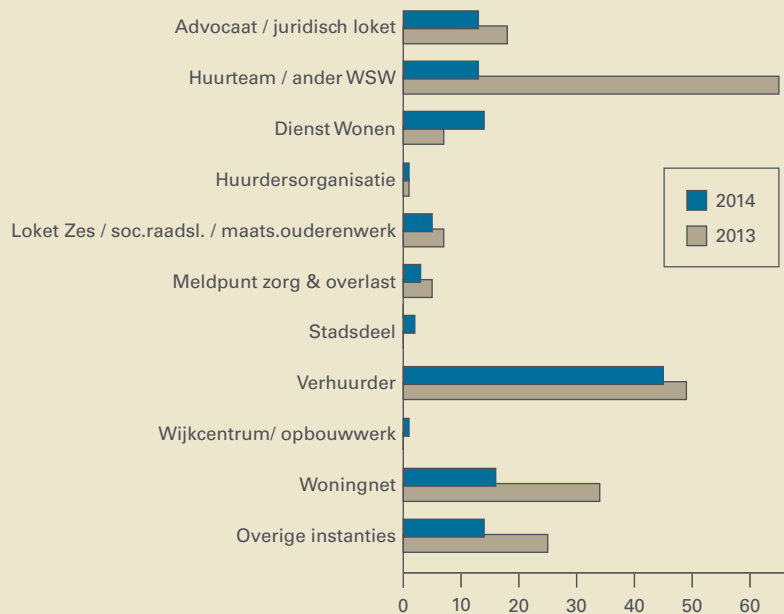
Figuur 1: Overzicht bewonersvragen

en weten dat zij voor andere vragen bij andere instanties moeten zijn. De doorverwijzing naar het Huurteam is vanaf 2015 niet meer aan de orde omdat het Huurteam vanaf dat moment “in huis was”

Het Huurteam

De afgelopen jaren hadden de stadsdelen “buiten de ring/boven het IJ” een gezamenlijk Huurteam. Sinds maart 2011 was dat fysiek ondergebracht bij het Wijksteunpunt Wonen in Nieuw-West.

Vanaf 1 januari 2015 beschikt het WSW Noord over een eigen medewerker die het huurteamwerk voor Noord uitvoert vanuit het kantoor



Figuur 2: Overzicht doorverwijzingen

aan de J. Drijverweg. Dit wordt door de klanten erg gewaardeerd. Dit huurteamwerk betreft zaken die voorgelegd kunnen worden aan de Huurcommissie. Dit is het geval bij achterstallig onderhoud, bezwaren tegen de hoogte van de huur of de huurverhoging en de afrekening van servicekosten. Deze medewerker gaat vaak op huisbezoek om de situatie ter plekke te beoordelen.

In 2015 zijn 97 huisbezoeken/opnames verricht en dat is nagenoeg hetzelfde gebleven ten opzichte van 2014; toen waren het er 98.

Bij achterstallig onderhoud moet de verhuurder eerst in gebreke gesteld worden en de gelegenheid geboden krijgen om de klacht te verhel-

pen. Is dat niet binnen zes weken gebeurd, dan kan de huurder de klacht voorleggen aan de Huurcommissie.

Gerichte benaderingen

In 2015 is extra aandacht besteed aan het actief benaderen van huurders. Dit is op twee manieren gebeurd:

1. Huurders die recent verhuisd zijn krijgen een brief met een aanbod om de huur te checken.
2. Op basis van signaleringen worden huurders (bloksgewijs) benaderd met als doel het gezamenlijk aanpakken van hun vragen/problemen.

In 2015 zijn in totaal 248 adressen actief benaderd en dat heeft 17 contacten opgeleverd. Dat is een flinke stijging, want in 2014 zijn slechts 35 adressen benaderd.

Voorstellen aan verhuurders en procedures

In 2015 zijn 82 procedures gestart en 52 procedures afgerond. Omdat een procedure bij de Huurcommissie lang duurt, worden niet alle gestarte procedures in hetzelfde jaar afgerond. Daardoor komt het aantal gestarte en afgeronde zaken niet met elkaar overeen.

Het aantal van 82 procedures betekent een flinke stijging ten opzichte van 2014. In dat jaar zijn 72 procedures gestart.

Van de afgeronde procedures is 88% met winst afgerond. Dat is hetzelfde percentage als vorig jaar. Over de afgelopen vier jaar is dit 83%.





Sinds we in 2014 zijn gestart met het voorschieten van de leges voor de huurder is het winstpercentage gestegen. Want met deze werkwijze wordt voorkomen dat zaken niet ontvankelijk verklaard worden.

Het Emil Blaauwfonds (EBF)

Via de Wijksteunpunten Wonen kunnen huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. De gemeente Amsterdam subsidieert dit fonds. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit. Dit verslag wordt gepubliceerd op de centrale website van Wijksteunpunt Wonen.

In 2015 heeft het WSW Noord acht zaken doorverwezen naar het Emil Blaauwfonds. Over de afgelopen vier jaar zijn gemiddeld vijf zaken per jaar doorverwezen. Vorig jaar lag dit onder het gemiddelde met slechts twee zaken. Dit jaar zitten we bovengemiddeld. Gezien deze fluctuaties is kan niet geconcludeerd worden dat dit op een trendbreuk duidt. Stedelijk gezien was er in 2015 een daling in de doorverwijzingen van 10%.

Basistaak 2: Bewonersondersteuning

Het aantal contacten met bewonerscommissies neemt toe. In voorgaande jaren ontstonden er contacten op de vergaderingen van het HpN (Huurdersplatform Noord) met de bewonerscommissies. Dat was in 2015 ook het geval.

Vaak gaat het daarbij om vragen over servicekosten, huurverhoging, etc.

In 2015 zijn wij ook benaderd door bewoners die informatie wilden hebben over de kaderafspraken omdat zij vernomen hadden dat de corporatie renovatieplannen had. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de Buiksloterweg. Dat er in Noord meer projecten op stapel staan bleek ook uit een gesprek dat wij hadden met Stadgenoot. Dit had betrekking op een tweetal projecten in Nieuwendam: een sloopplan en een renovatieplan. Deze starten in 2016.

In de Slinger vroegen bewoners advies aan het Wijksteunpunt Wonen: zij wilden een nieuwe commissie oprichten omdat de oude commissie niet meer actief was.

De bewonerscommissie in Markengouw vroeg advies aan het Wijksteunpunt Wonen omdat het overleg met de corporatie was vastgelopen.

In 2015 hebben wij van meerdere bewonerscommissies gekregen dat er zaken niet goed liepen bij het plaatsen van watermeters. Bewoners moesten aan Waternet een nieuw voorschot betalen, terwijl men ook bleef doorbetalen aan de corporatie via het maandelijks voorschot. Bij navraag bleek dat huurders door de corporaties slecht geïnformeerd werden over de wijze waarop de corporatie deze wijziging administratief verwerkt: wanneer wordt het voorschot en hoe wordt dit bij de jaarlijkse afrekening van de servicekosten verrekend.

De herziening van de woningwet maakt het voor bewoners mogelijk een wooncoöperatie te vormen. Tijdens het overleg met de bewo-

nerscommissies bleek hiervoor nog niet veel interesse te bestaan. Een uitzondering hierop is de bewonerscommissie van het Noorlandercomplex. In dat kader is een project in Capelle bezocht waar bewoners zelf verantwoordelijk zijn het beheer van het complex.

Elk jaar organiseert het Wijksteunpunt Wonen Noord een excursie voor bewonerscommissies en bewonerscollectieven. Bij bewonerscollectieven gaat het om bewoners die zich rondom 1 issue tijdelijk georganiseerd hebben (bijvoorbeeld de schoonmaak in het complex, veiligheid, overlast, etc). Deze collectieven nemen niet deel aan de overlegsituaties met bewonerscommissie maar willen wel graag ervaringen met elkaar uitwisselen. De excursies die het Wijksteunpunt Wonen Noord organiseert voorzien vaak in deze behoefte. In 2015 zijn 2 excursies georganiseerd. De eerste vond plaats in juni naar Eye. De tweede excursie op het eind van het jaar is niet doorgegaan vanwege onvoldoende belangstelling.

In 2015 heeft het Wijksteunpunt Wonen 3 bewonerscollectieven ondersteund (Statenjachtstraat, Spelderholt en de Kleine Wereld).

In Noord hebben wij twee keer overleg gehad met een focusgroep. Deze groep bestaat uit actieve huurders die graag mee willen denken, bijvoorbeeld over ontwikkelingen in ons werkveld en de informatiebehoefte die zij constateren.

Basistaak 3: Ondersteuning belangen- behartiging op stadsdeelniveau

Het Huurdersplatform Noord (HpN) en het Initiatief Betaalbaar Wonen Noord (IBW-N) vertegenwoordigen huurders op stadsdeelniveau. De achterban van het HpN zijn de bewonerscommissies in Noord. Het IBW-N bestaat uit vrijwilligers die zich met name richten op de beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen en het betaalbaar houden van de woonlasten.

In Amsterdam Noord is de lokale huurdersvereniging een platform en geen vereniging waar de commissies lid van zijn. Betrokkenheid is daarom de basis waarop gebouwd moet worden. Om die te bevorderen wordt er veel aandacht besteed aan wat onder de bewoners leeft en is er veel ruimte voor meningsvorming.

In 2015 heeft drie maal een overleg plaatsgevonden met de achterban. Voor deze bijeenkomsten worden de bewonerscommissies en de actieve bewoners van het IBW-N uitgenodigd. De vergaderingen worden door het HpN en het IBW-N gezamenlijk uitgeschreven. Bij het voorbereiden van de vergaderingen heeft het WSW Noord een ondersteunende taak. Dat komt neer op aandeel in de regie zonder het roer over te nemen. Het HpN en het IBW-N gaan uiteraard over de inhoud van het overleg. Het Wijksteunpunt Wonen stuurt onder andere de vergaderstukken en maakt een verslag van de bijeenkomst.

De inhoud van het overleg stond in 2015 vooral in het teken van de nieuwe Samenwerkingsafspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de gemeente Amsterdam (over de periode juli 2015 t/m december 2019) en de nieuwe kaderafspraken.

De samenwerkingsafspraken gaan over de hoofdlijnen van de volkshuisvesting in Amsterdam. De Amsterdamse kaderafspraken gaan over renovatie- en sloop-nieuwbouwprojecten. Binnen de HA (Huurdersvereniging Amsterdam) was een werkgroep geformeerd om mede inhoud te geven aan de Samenwerkingsafspraken en de Kaderafspraken. De vergadering heeft het besluit genomen dat Han Wanders namens Noord aan deze werkgroep zou deelnemen. Begin juni was het concept akkoord gereed, en 25 juni dienden de leden van de Huurdersvereniging Amsterdam hierover een oordeel uit te spreken. Ondanks het zeer krappe tijdsbestek is het in Noord gelukt om de achterban hierover te raadplegen. Door het HpN en het IBW- is een beslisdocument opgesteld waardoor de belangrijkste discussiepunten en de te maken keuzes aan de vergadering voorgelegd konden worden. Naar onze opvatting hebben het HpN en het IBW-N een prestatie van formaat neergezet. Ook de inbreng van de bewoners(commissies) op de avond was van een zeer hoog niveau.

In 2015 speelde ook de discussie over de ondersteuning en belangenbehartiging op stadsdeelniveau. De vrees was dat met ingang van 2017 de belangenbehartiging niet meer door de Wijksteunpunten geleverd zou gaan worden. In Noord gaven het HpN en het IBW-N aan dat

men de huidige situatie wilde behouden. Het plan was om in het najaar over dit punt een bewonersdebat te organiseren. Eind 2015 is de HA zich gaan bezinnen op haar (toekomstige) positie en functioneren binnen het Amsterdamse krachtenveld door een kwartiermaker opdracht te geven om dat in kaart te brengen. De verwachting was dat binnen deze context een debat over bewonersondersteuning en – belangenbehartiging niet positief zou bijdragen aan de discussie. Het geplande bewonersdebat is daarom doorgeschoven naar 2016.

Naast bovengenoemde onderwerpen is in het overleg met het HpN en het IBWN-N ook aandacht besteed aan de nieuwe Woningwet, het nieuwe Woningwaarderingssysteem en natuurlijk de jaarlijkse huurverhoging.

In de vergaderingen is het “rondje buurten” een vast agendapunt. Dan delen de diverse bewonerscommissie met elkaar wat er in hun complex of wijk speelt. Daarbij wisselt men ervaringen uit en bespreekt men welke vervolgacties eventueel mogelijk zijn.

In maart 2015 was er een demonstratie eindigend op de Dam om te protesteren tegen de huurexplosie. Dit was het sluitstuk van een handtekeningenactie die een paar jaar daarvoor vanuit Noord gestart was door het HpN en het IBW-N.

In Amsterdam Noord hadden de bewonerscommissies van Ymere, de Bewonersraad Noord geheten, periodiek overleg met de verhuurder. Het overleg werd door Ymere benut om beleid en beleidswijzigingen toe te lichten.

De bewonerscommissies konden ook onderwerpen agenderen voor dit overleg. In 2015 zijn de bijeenkomsten voor Noord door Ymere samengevoegd met bijeenkomsten voor Centrum. Ook worden niet alle bewonerscommissies meer uitgenodigd voor dit overleg. In mei 2015 was er een vooroverleg om deze bijeenkomst voor te bereiden. Bij dit vooroverleg waren amper bewoners aanwezig. De bewonerscommissies hebben het gevoel dat zij geweerd worden bij het overleg.

Voorlichtingsbijeenkomsten

In 2015 is net als in 2014 een grote slag gemaakt in het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten. In 2014 wisten we het aantal informatieavonden uit breiden van 9 naar 13. En in 2015 hebben we zelfs 27 voorlichtingsavonden georganiseerd. Het streven was er op gericht op een gemiddelde van 10 bezoekers per avond. Daar zijn we met een totaal aantal van 313 ruimschoots in geslaagd.

Qua onderwerp zijn er avonden die jaarlijks terugkomen: duurzaamheid / energiebesparing, avonden voor woningzoekenden (in 2015 met als actualiteit het vervallen van de woonduur), uitleg over de jaarlijkse huurverhoging, onderhoud, etc. In 2015 waren de nieuwe woningwet, de aanpassing van het woningwaarderingssysteem (WWS) onderwerpen die aansloten bij de actualiteit.

De avonden, in veel gevallen in samenwerking met WKA georganiseerd, zijn voor een belangrijk deel ook bezocht door leden van bewonerscommissies in Noord.

Basistaak 4: Ondersteuning en bevordering participatie

Het doel van deze basistaak is groepen bewoners te betrekken en te activeren die moeite hebben om voor hun eigen belangen op te komen.

De Nederlandse taal kan daarbij een belemmering zijn. In Noord merken we dat het aantal Engelstaligen dat naar het spreekuur komt of mails stuurt toeneemt.

Een deel van de folders die de Wijksteunpunten Wonen in huis hebben zijn ook in het Engels geschreven..

Het WijksteunpuntWonen organiseert ook informatieavonden voor anderstaligen. De flyers die wij verspreiden om de informatieavonden onder de aandacht te brengen zijn vaak tweetalig, onder andere ook in de Arabisch.

In 2016 wordt het project Wooncoaches ook in Noord uitgerold. Met huisbezoeken, uitgevoerd door vrijwilligers, kunnen ouderen dan op maat geïnformeerd worden over mogelijkheden om langer zelfstandig te blijven wonen of over verhuismogelijkheden.

Het WijksteunpuntWonen Noord neemt deel aan de professionalsoverleggen in Nieuwendam en de Banne. De regie van dit overleg is in handen van het Stadsdeel Noord. Aan het overleg wordt deelgenomen door het Welzijnswerk, Ouderenwerk, Jongerenwerk, Woningbouwcorporaties, scholen, de politie, etc.



Basistaak 5: Signalering

Via het stedelijke registratieprogramma kunnen alle medewerkers van de Wijksteunpunten Wonen signaleringen noteren. Zo kunnen trends en ontwikkelingen op de woningmarkt worden waargenomen. Daarnaast kan in het registratiesysteem een melding gedaan worden naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV)

In het kader van het onderling afstemmen van de prestatieafspraken is afgesproken dat Noord in 2015 ernaar streeft om 20 signaleringen op te tekenen in het registratiesysteem.

Begeleidingscommissie WSWonen Noord

De begeleidingscommissie van het WSW Noord bestaat uit:

1. Miep van Diggelen (WKA)
2. Piet Priems, Simone Zeefuik en Joery van de Pavoordt (WSW Noord)
3. Joost van Hövell (RVE Wonen Amsterdam)
4. Frank Witzen (HpN)
5. Han Wanders (IBW-N)
6. Jan Weijenborg (Combiwel)
7. Paul Liebrechts (Doras)
8. Malika Elyoussof (bewoner uit Noord)
9. John van Opijnen (Ymere)
10. Suzanne Roling (Rochdale)
11. Ingrid Houtepen (stedelijk bureau WSW)

Met ingang van 2015 maakt de RVE Wonen deel van de begeleidingscommissie in plaats van het stadsdeel Noord. Hieraan ten grondslag ligt de gewijzigde subsidierelatie.

De afgelopen jaren kwam de begeleidingscommissie twee keer per jaar bijeen. In 2015 is dit

(na indiening van de begroting) uitgebreid naar drie keer per jaar om beter aan te sluiten bij de werkwijze in de andere stadsdelen.

Een vast agendapunt op deze bijeenkomsten zijn de trends en signalen. Deze kunnen voortkomen uit de kwartaalrapportages die met de Begeleidingscommissie besproken wordt, de signaleringen die in het registratiesysteem aangemaakt zijn of trends en signalen die medewerkers in Noord opmerken vanuit het werk. Ook wordt gesproken over de voortgang bij het realiseren van de prestatieafspraken.

In de voorjaarsbijeenkomst staat het jaarverslag op de agenda om verantwoording van de activiteiten over het afgelopen jaar af te leggen. In de najaarsvergadering staat de begroting op de agenda. Dan wordt aangegeven hoe op nieuwe ontwikkelingen wordt ingespeeld en op welke wijze het Wijksteunpunt Wonen afspraken zal maken qua te leveren prestaties.

Kwartaalrapportages, trends en signalen

In 2015 is elk kwartaal gerapporteerd aan de RVE Wonen. Deze rapportages worden aangeleverd volgens een bepaald format afkomstig uit het registratiesysteem. In de halfjaarlijkse rapportage is aangegeven hoe het staat met de realisatie van de prestatieafspraken.

De voortgang, knelpunten, signalen en trends worden ook besproken met de begeleidingscommissie.

Met het stadsdeel Noord heeft het WSW Noord aanvullende afspraken gemaakt. Het verzoek was om halfjaarlijks te rapporteren over aan-

gekaarte zaken door huurders met betrekking tot achterstallig onderhoud. Deze rapportage is op postcode-niveau opgesteld en is geanonimiseerd. Het stadsdeel gebruikt deze informatie als input voor de overleggen die zij voert met de corporaties

In 2015 zijn geen meldingen van inwoners in Noord ontvangen over woningen die langer dan een jaar leegstonden.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV)

In 2015 heeft het WSW Noord 17 maal een melding gedaan aan het MOV. Dat is een daling ten opzichte van de vorig jaar (21). In 2013 en 2012 waren dit slechts 10 meldingen per jaar. Meerjarig gezien is er dus sprake van een stijgende trend

De prestatieafspraken

Onderstaand een overzicht van de prestatieafspraken zoals deze zijn geformuleerd in de subsidieaanvraag van het Wijksteunpunt Wonen Noord voor 2015. Aangegeven is wat in 2015 gerealiseerd is.

Voorlichting en hulpverlening

1. 1700 bewonersvragen beantwoorden. Het WSW Noord heeft 2381 bewonersvragen in 2015 beantwoord.
2. We organiseren 10 informatieavonden met een gemiddelde opkomst van 10 personen per avond.

We hebben 27 informatieavonden georganiseerd met een opkomst van 313 in totaal.

3. Jaarlijks 2000 huishoudens benaderen met flyers.

Voor informatie- en voorlichtingsavonden worden bewoners uitgenodigd door huis aan huis te folders te verspreiden. In 2015 zijn meer dan 12950 huishoudens op deze wijze benaderd.

4. We voeren 61 woningopnames uit voor onderzoek inzake huurprijs, onderhoud en energie. In 2015 zijn 97 huisbezoeken/opnames verricht.

5. We starten 49 procedures op bij huurcommissie en of kantonrechter en minimaal 70% van de gestarte procedures worden positief afgerond. In 2015 zijn 82 procedures gestart. Van de afgeronde 52 procedures zijn 88% met winst afgerond

6. In 2015 worden 166 adressen actief benaderd en 10% van de benaderingen leidt tot een contact. We hebben 248 adressen actief benaderd en dat heeft 17 contacten opgeleverd.

7. In 2015 worden 6 nieuwsbrieven uitgebracht. Dit resultaat is behaald

8. Eind 2015 heeft het WSWN op Twitter 200 volgers. Eind 2016 hadden we 232 volgers op Twitter



9. In Noord worden 37.000 Woonlastenkranten huis aan huis verspreid.
Dit resultaat is behaald (onderdeel van het Stedelijk Project Woonlastencampagne)
10. Het WijksteunpuntWonen Noord verzorgt 3 publicaties, waaronder het jaarverslag
Het jaarverslag is verschenen als geïllustreerd drukwerk.
Gepland waren 2 publicaties in de media om het bewonersdebat onder de aandacht te brengen. Het debat (en de publicaties) zijn doorgeschoven naar 2016.

Bewonersondersteuning

11. Twee maal per jaar organiseren van een excursie voor leden van bewonerscommissies en bewonerscollectieven.
In juni is een excursie georganiseerd naar Eye voor bewonerscommissies en bewonerscollectieven.
Met de bewonerscommissie Noordlandercomplex is een zelfbeheer project in Cappelbe bezocht.
12. Vijf bewonerscommissies vragen advies aan bij het WijksteunpuntWonen Noord.
Zeven Bewonerscommissies hebben onbenaderd met een adviesvraag
13. Jaarlijks informeren we bij Woningcorporaties of er complexen gesplitst worden waar nog geen bewonerscommissie actief is.
Door het aantrekken van de markt hebben corporaties hun zogenoemde verkoopvijver niet uitgebreid. Ook de toename van het aantal vluchtelingen wordt door corpo-

raties als reden aangevoerd om het verkoopbeleid te herzien. Ook voor 2016 is de verwachting dat er geen nieuwe gemengde VvE's worden opgericht in Noord

Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau

14. Drie maal per jaar een overleg organiseren met alle bewonerscommissies.
In 2015 hebben het HpN en het IBWN gezamenlijk driemaal een overleg gehad met alle bewonerscommissies en actieve bewoners in Amsterdam Noord.
15. Het WijksteunpuntWonen Noord ondersteunt de lokale huurdersvereniging bij de organisatie van een bewonersconferentie / -debat
Als onderwerp voor een debat was gekozen voor de vraag hoe de bewonersondersteuning vanaf 2017 vormgegeven gaat worden. Het debat heeft niet in 2015 plaatsgevonden omdat het onderwerp onvoldoende gerijpt was voor een debat. Het voornemen is om hierover in 2016 een debat te organiseren.

Signalering

16. Jaarlijks worden 20 signaleringen in het registratiesysteem gedaan
In 2015 hebben wij 19 signaleringen geregistreerd
17. Twee maal per jaar overleg voeren met de begeleidingscommissie.

(NB na indiening van de subsidieaanvraag voor 2015 is besloten om dit aantal te verhogen naar drie.

In 2015 vonden de overleggen met de begeleidingscommissie plaats op 12 mei, 8 september en op 8 december.

18. Elk kwartaal rapporteren wij de stad en andere betrokkenen over de voortgang en relevante signalen.

In 2015 is elk kwartaal gerapporteerd aan de RVE Wonen.

In de halfjaarlijkse rapportage is aangegeven hoe het staat met de realisatie van de prestatieafspraken.

Het eerste en derde kwartaal is gerapporteerd met een uitdraai van de kwartaalcijfers afkomstig uit het registratiesysteem. De knelpunten en trends zijn besproken met de begeleidingscommissie.

Aan het stadsdeel Noord heeft het WSW Noord aanvullende gerapporteerd over aangekaarte zaken door huurders met betrekking tot achterstallig onderhoud.

In 2015 zijn geen meldingen van inwoners in Noord ontvangen over woningen die langer dan een jaar leegstonden.

Vooruitblik

Ook in 2016 kunnen Amsterdammers met een vraag over wonen terecht bij een Wijksteunpunt Wonen.

In 2016 wordt de dienstverlening verbreed op de volgende gebieden:

1. Verenigingen van Eigenaren
2. Wonen en zorg
3. Energie

Wij gaan ons dan richten op eigenaar-bewoners, (kleine) Verenigingen van Eigenaren en gemengde complexen.

In 2016 wordt het project “wooncoaches” uitgerold in alle stadsdelen. De inzet van de vrijwillige wooncoaches is vooral gericht op voorlichting aan oudere huurders. Gekeken wordt naar knelpunten in de huidige woonsituatie, mogelijke aanpassingen en verhuismogelijkheden.

Ook op gebied van energiebesparing wordt de dienstverlening uitgebreid.

Voor een eerste contact kunnen bewoners terecht bij alle Wijksteunpunten in de stad. De online informatie op de websites zal verbeterd worden waardoor zelfredzame bewoners nog beter aan de slag kunnen.

Op dit moment trekt de woningmarkt in Amsterdam weer aan. Hopelijk gaat dat leiden tot het realiseren van meer nieuwbouwprojecten. En hopelijk levert dat tevens een bijdrage aan de doorstroming.

Graag spelen wij in 2016 met veel enthousiasme in op de ontwikkelingen die op ons afkomen. Wij hopen dat onze goede kwaliteit van dienstverlening en deskundigheid blijvend is om te mensen in Amsterdam Noord te kunnen adviseren en te ondersteunen bij al hun vragen op het gebied van wonen.

Wijksteunpunt Wonen Noord

J. Drijverweg 5

1025 BH Amsterdam

020 – 494 04 46

www.wswonen.nl

noord@wswonen.nl



Wijksteunpunt **Wonen**
Noord