

Jaarverslag 2015



Wijksteunpunt Wonen

Jaarverslag 2015

Inhoud

Samenvatting.	3
HOOFDSTUK 1:	
Voorlichting en hulpverlening	5
THEMA:	
Energiebesparing	11
HOOFDSTUK 2:	
Collectieve bewonersondersteuning	15
HOOFDSTUK 3:	
Ontwikkelingen en signaleringen	20
HOOFDSTUK 4:	
Zeven wijksteunpunten, één organisatie	27
Adressen kantoren en spreekuren	30

Colofon

TEKSTEN: Ingrid Houtepen, Tjerk Dalhuisen

EINDREDACTIE: Helen Meesters

VORMGEVING: Arnoud Beekman - JUSTAR.NL

OMSLAGFOTO: Peter Elenbaas

FOTO'S: Archief Wijksteunpunt Wonen, Shirley Brandeis

DRUK: DR&DV Media Services

Samenvatting

HET JAAR 2015 LEVERDE EEN RECORD AAN VRAGEN EN PROBLEMEN OP WOONGEBIED. DE WIJKSTEUNPUNTEN HIELPEN RUIM 12.000 BEWONERS, MET IN TOTAAL BIJNA 51.000 CONTACTEN. DAT IS EEN STIJGING VAN 9% TEN OPZICHTE VAN HET VOORGAANDE JAAR. HET AANTAL BEWONERSGROEPEN WAARMEE CONTACT IS BLEEF ONGEVEER GELIJK. OOK HET AANTAL ONLINE “CONTACTEN” VIA DE WEBSITES EN SOCIAL MEDIA NAM VERDER TOE. HET EMIL BLAAUW PROCESKOSTENFONDS ONDERSTEUNDE EEN RECORD AANTAL ZAKEN EN HET MELDPUNT ONGEWENST VERHUURGEDRAG ONTVING EEN GROOT AANTAL MELDINGEN. HET WERK VAN DE WIJKSTEUNPUNTEN BLIJKT HARD NODIG EN WORDT DOOR VELEN ZEER GEWAARDEERD.

De wijksteunpunten adviseren alle bewoners met vragen over wonen. De meeste vragen komen van huurders, maar in toenemende mate vinden ook eigenaar/bewoners hun weg naar de Wijksteunpunten Wonen. We informeren en ondersteunen de bewoners als we de deskundigheid in huis hebben. Waar anderen het beter kunnen helpen we mensen met een gerichte verwijzing.

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

De wijksteunpunten kennen drie basistaken

- › **Individuele voorlichting en hulpverlening**
- › **Collectieve voorlichting en ondersteuning**
- › **Signalering**

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

Resultaat en effect

De belangrijkste cijfers in 2015:

12.073 bewoners (unieke adressen), met
50.833 contacten
2.620 woningopnames
2.269 aangekaarte huur(prijs)kwesties
1.455 contacten met de georganiseerde bewoners van
171 bewonerscommissies
66 projecten om participatie te bevorderen
177 voorlichtingsbijeenkomsten aan groepen bewoners
120.100 unieke bezoekers op wswonen.nl en
463.200 unieke bezoekers op huurders.info.

De top 3 onderwerpen van de vragen is in 2015:

1. Huurprijs/bijkomende kosten	14.895 vragen {29%}
1. Onderhoud	14.641 vragen {29%}
1. Woonruimteverdeling/woning zoeken	10.116 vragen {20%}

Verder gaat 9% van alle vragen over (poging tot) opzegging van de huur-overeenkomst.

Met de afgeronde kwesties over huurprijs of achterstallig onderhoud is omgerekend naar jaarbasis € 1,3 miljoen bespaard aan woonlasten voor Amsterdamse huurders. Als we kijken naar de 6.000 afgeronde procedures van de afgelopen vier jaar leverden die 5,5 miljoen per jaar op.



Wijksteunpunt Wonen Zuidoost

Van de 430 afgesloten kwesties over achterstallig onderhoud is 75% in het voordeel van de huurder beslist. En van de 97 voorstellen tot energiebesparing via een bouwkundige verbetering is op 92% positief gereageerd.

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

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

Ontwikkelingen

Het derde jaar met een huurverhoging die voor vrijwel iedereen boven de inflatie lag, leidde tot veel vragen van huurders. Doordat de inflatie laag is lijkt het mee te vallen, maar veel huurders betalen wel een steeds groter deel van hun inkomsten aan woonlasten. De extra huurverhoging leidde ook in 2015 tot problemen bij mensen die plots achteruit gingen in inkomen. De minister heeft weliswaar voorzien in een regeling om de huur dan weer te verlagen, maar deze is complex en tijdrovend. Gelukkig zijn de Amsterdamse corporaties bereid gebleken in deze situaties te zoeken naar maatwerk, maar zonder ondersteuning komen huurders hier vaak niet uit.

De koppeling van de puntentelling aan de WOZ waarde per 1 oktober 2015 heeft de maximale huren in de populaire wijken flink doen stijgen. Het stelsel is er niet overzichtelijker op geworden en alle huurders zijn weer belanghebbend bij de WOZ-waarde en eventuele bezwaarprocedures.

Klanttevredenheid

In januari 2016 is de klanttevredenheid gemeten onder een steekproef van huurders waar in 2015 contact mee was. Zij ontvingen hiertoe een schriftelijke vragenlijst die ook online kon worden ingevuld. De respons was 19% en de respondenten beoordeelden de hulp van het wijksteunpunt gemiddeld met het rapportcijfer 8,1. Dat is een fractie hoger dan hetzelfde onderzoek uit januari 2015, toen de geboden hulp gemiddeld met een 8,0 werd beoordeeld. We kunnen dan ook stellen dat de klanten over het algemeen behoorlijk tevreden zijn over de dienstverlening door de wijksteunpunten. ●

Voorlichting en hulpverlening

De wijksteunpunten helpen bewoners vanuit 7 vestigingen en 20 spreekuurlocaties, verspreid over de stad. Dit werk gebeurt in eerste instantie per e-mail of telefoon en vervolgens via persoonlijk contact op afspraak, bij een spreekuur of tijdens een huisbezoek. Waar dat effectief is proberen we mensen zo veel mogelijk zelf te laten doen. Omdat de wet- en regelgeving complex is en de praktijk altijd verrassingen inhoudt helpen we in veel gevallen om een huurgeschil of onderhoudsprobleem opgelost te krijgen.

Digitale voorlichting

De voorlichting loopt via de inhoudelijke website www.huurders.info. Verder worden bewoners geïnformeerd over het werk en de resultaten van de wijksteunpunten op www.wswonen.nl. Het Stedelijk Bureau zorgt dat de informatie actueel is. Normbedragen en links worden geactualiseerd. De wijksteunpunten zorgen voor nieuwsberichten.

- ▶ In 2015 waren er 463.200 unieke bezoeken op huurders.info [+32% t.o.v. 2014] en had de site 793.000 pageviews [+31% t.o.v. 2014]. Bezoekers worden over een tijdvak van zes uur als "unieke bezoeker/uniek bezoek" geteld. Als een bezoeker binnen die zes uur de site meerdere keren bezoekt, wordt deze eenmaal geregistreerd.
- ▶ Nieuw onderdeel van de website is de Woonlastencheck. Deze is in samenwerking met het Nibud opgenomen. Hiermee kunnen bewoners snel zien hoe betaalbaar een (nieuwe) huurwoning voor hen is. De woonlastencheck is te vinden op: www.huurders.info/huurprijzen-en-woonlasten/woonlastencheck/
- ▶ of ook via deze makkelijke URL: www.woonlastencheck.info/
- ▶ De digitale puntentelling is weer geactualiseerd. Deze is uniek voor heel Nederland. Met behulp van deze rekentool konden huurders in heel Nederland in één formulier zien wat de effecten waren van de veranderingen in het woningwaarderingssysteem voor hun woning.
- ▶ Ook nieuw is de Bespaarcalculator energie. Deze is ontwikkeld vanuit de Programmalijs Energie besparen i.s.m. de Haarlemse Mug en Alliander. <http://www.huurders.info/energie-besparen/bespaar-calculator/>
- ▶ De website is uitgebreid met informatie over bodemverontreiniging, de inhoud van de website bodem.info is gecompriemd in huurders.info opgenomen.
- ▶ Online check op de huurverhoging vanwege de inkomensafhankelijke huurverhoging. Ook benaderbaar via www.huurverhoging.nl, geactualiseerd voor de huurverhoging in 2015.
- ▶ In 2015 waren er 120.100 unieke bezoeken op www.wswonen.nl [+8% t.o.v. 2014] en had de site 234.500 pageviews [+3% t.o.v. 2014]. Bezoekers worden over een tijdvak van zes uur als "unieke bezoeker/uniek bezoek" geteld. Als een bezoeker binnen die zes uur de site meerdere keren bezoekt, wordt deze eenmaal geregistreerd.

Over de klantcontacten

Het beroep op de wijksteunpunten nam verder toe in 2015. Het aantal klanten (unieke adressen) was ook dit jaar een record: 12.073 adressen. Dit is een groei van ruim 6% ten opzichte van het voorgaande jaar en van 20% ten opzichte van twee jaar geleden.

Bereik per stadsdeel (*n= unieke adressen waarover contact*)

	2013	2014	2015
Centrum	1.596	1.515	1.606
Nieuw-West	1.464	1.615	1.861
Noord	583	651	753
Oost	1.744	1.967	1.911
West	2.433	2.368	2.658
Zuid	2.409	2.663	2.482
Zuidoost	572	742	775
Stedelijk advies	51	29	27
Totaal	10.852	11.550	12.073

Het totaal aantal contacten groeide met 7%, tot 50.833. Het aantal contacten van het stedelijke spreekuur daalde verder door de effectieve verwijzing naar de lokale wijksteunpunten. Opvallend is dat er ook dit jaar meer behoefte lijkt aan persoonlijk contact met een medewerker. Het aantal contacten op een spreekuur [+9%], Woningnetspreekuur [+12%] of bij een woningopname [+11%] is meer dan de gemiddelde 7% gegroeid.

Aantal en type individuele contacten

	2013	2014	2015
Brief/e-mail	14.699	15.228	16.878
Telefoon	13.206	14.049	14.279
Spreekuur	8.945	9.763	9.436
Woningnetspreekuur	3.587	4.019	5.637
Woningopname	3.044	3.380	2.620
Op afspraak	1.661	1.737	1.812
Zitting Huurcommissie	260	281	171
Totaal	45.402	48.457	50.833

De meeste contacten zijn met huurders [82%]. Er zijn wat meer contacten met particuliere huurders dan met huurders van een woningcorporatie (afgerond beide 41%). Vergelijking met de verdeling in de voorraad huurwoningen leidt tot de constatering dat huurders uit particuliere huurwoningen vaker een beroep doen op de wijksteunpunten dan die van corporaties [35% resp. 65% van de huurwoningenvoorraad].

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

Met wie is het contact

	2014	2013	2012
Huurder van particulier	19.109	19.975	20.163
Huurder van corporatie	18.667	19.709	19.287
Woningzoeker	3.491	4.167	5.872
Verhuurder/makelaar	923	1.011	1.186
Medebewoner/inwoner	472	541	495
Eigenaar-bewoner	389	469	635
Anders/onbekend	2.351	2.585	3.199
Totaal	45.402	48.457	50.833

Huurders kunnen tijdens een contact meerdere vragen hebben, die dan afzonderlijk geregistreerd worden. De top 3 onderwerpen van de vragen is in 2015:

1. Huurprijs/bijkomende kosten	14.895 vragen [29%]
2. Onderhoud	14.641 vragen [29%]
3. Woonruimteverdeling/woning zoeken	10.116 vragen [20%]

Verder gaat 9% van alle vragen over [poging tot] opzegging van de huurovereenkomst.

Het aantal vragen over onderhoud nam opvallend af [-15%]. Dat het aantal vragen over woonruimteverdeling toenam met 59% heeft alles te maken met het afschaffen van de woonduur.

Onderwerpen vragen huurders in %

	2013	2014	2015
Huurprijs/huurverhoging/			
Bijkomende kosten	30%	27%	27%
[Achterstallig] onderhoud	32%	32%	25%
Woonruimteverdeling/zoeken	12%	12%	18%
Huurbescherming/-opzegging	7%	8%	8%
Ingrep woning/sloop/splitsing	7%	7%	6%
Overig huur[prijzen]recht	4%	7%	4%
Energie	2%	5%	6%
Overlast	1%	1%	2%
Appartementsrecht/VvE	1%	1%	1%
Overig	5%	4%	4%

GERICHTE BENADERING

De Wijksteunpunten Wonen geven gericht informatie en vergroten daarmee tegelijkertijd de bekendheid. In de volgende situaties stuurt het wijksteunpunt een gerichte brief aan de bewoners:

- ▶ het moment dat een huurder een nieuwe woning betreft;
- ▶ de publicatie van een aanvraag van een verhuurder om een pand te splitsen en/of verkopen;
- ▶ de publicatie van een relevante bouw aanvraag;
- ▶ onderhoudsklachten of servicekostenkwesties in een complex die voor meer bewoners relevant zijn.

In 2015 zijn 8.713 adressen benaderd met een gerichte brief. Dit is meer dan in 2014 [8.285 adressen]. Dit leidde tot 804 contacten met vervolgvragen.

RESULTATEN INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

De medewerkers van de wijksteunpunten hebben dit jaar 2.620 woningopnames gedaan. Dat is een daling van 22% ten opzichte van 2014. Deels is dit gerelateerd aan de gestegen maximale huurprijzen, deels aan de afname van het aantal vragen over onderhoud. Of dit incidenteel of structureel is moet nog blijken, in 2014 steeg het aantal woningopnames juist in vergelijking tot het jaar daarvoor.

Met deze opname krijgt het wijksteunpunt een eigen, onafhankelijk beeld van de situatie in de woning, de prijs/kwaliteitverhouding en de ernst van onderhoudsgebreken. De medewerker licht een huurder voor over de situatie, welke verbeteringen er mogelijk zijn en wie daarvoor verantwoordelijk is. Samen met de bewoner wordt een inschatting gemaakt van de behoefte aan verdere ondersteuning bij het verdere traject.

Voor verschillende kwesties kan de huurder de Huurcommissie inschakelen. Het wijksteunpunt kan helpen met goed invullen van de formulieren en verdere correspondentie. Daarbij stuurt het wijksteunpunt op het zo effectief mogelijk oplossen van het probleem. Waar mogelijk in overleg, zodat er geen procedure aan te pas hoeft te komen. Het traject bestaat meestal uit de volgende stappen:

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

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

Ook dit jaar is er vanuit de wijksteunpunten veel ondersteuning verleend bij kwesties rond onderhoudsgebreken [36% van het totaal]. Het aandeel procedures over de jaarlijkse huurverhoging is flink teruggelopen, mogelijk door de lage inflatie [16% van het totaal]. Ook zijn er minder fouten gemaakt bij de uitvoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Voorstellen aan verhuurders en procedures naar wetsartikel

Wetsartikel	2013	2014	2015
Onderhoudsprocedure	924	976	818
Voorstel huurverlaging op punten	39	58	73
Toetsing aanvangshuurprijs	76	67	158
Toetsing aanvangshuur met gebreken	46	60	40
Vaststellen servicekosten	452	360	273
Huurverhoging	622	492	352
Uitsplitsen all-in huur	33	21	11
Redelijk voorstel energiebesparing*	-	245	269
Overige procedures	235	197	275
Totaal	2.427	2.476	2.269

* deze voorstellen werden tot 2014 geregistreerd bij de overige procedures

Aangekaarte huur(prijs)kwesties per wijksteunpunt

Wijksteunpunt	2013	2014	2015
Centrum	425	370	314
Nieuw-West	215	174	272
Noord	61	74	82
Oost	431	635	466
West	513	477	422
Zuid	729	694	649
Zuidoost	53	52	64
Totaal	2.427	2.476	2.269

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

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

Resultaten in 2015 afgeronde huur(prijzen)kwesties

Type huur(prijs)zaak	in 2014 afgerond	uitspraak % succes	gem. € per maand ¹
Huurverlaging onderhoudsgebreken	430	75%	€ 84
Voorstel huurverlaging op punten	50	86%	€ 69
Toetsing aanvangshuurprijs	135	85%	€ 114
Toetsing aanvangshuur met gebreken	38	95%	€ 273
Vaststellen servicekosten	218	90%	€ 152
Vaststellen voorschot service	13	85%	€ 75
Huurverhoging	114	84%	€ 15
Huurverlaging inkomensdaling	24	88%	€ 11
Uitsplitsen all-in huur	13	92%	€ 238
Redelijk voorstel energiebesparing ²	97	78%	-
Overige procedures ²	180	92%	-
Totaal	1.312	83%	€ 101

¹ vaststelling servicekosten is uitspraak per jaar.

² resultaten hiervan niet in €

De in geld uit te drukken gezamenlijke opbrengst van alle in 2015 afgeronde procedures is € 109.985 per maand of wel € 1.319.820 per jaar.

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

In de afgelopen 4 jaar zijn 6005 huurkwesties afgerond. Daarvan leverde 82% een positief resultaat op voor de bewoner. Gemiddeld betreft het € 93 per maand. In totaal is dat € 457.941 per maand. Daarmee is € 5,5 miljoen per jaar bespaard voor de bewoners.

Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag

De twee medewerkers van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag zijn gespecialiseerd in het geven van advies en hulp aan huurders die te maken krijgen met extreme gedragingen van verhuurders. Het meldpunt is onderdeel van het stedelijk bureau en biedt ondersteuning aan individuele huurders en collega's bij de lokale wijksteunpunten.

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

Een belangrijke functie van het meldpunt is het signaleren van specifieke knelpunten. In 2015 hebben de bemiddelingsbureaus weer veel werk bezorgd, en dat betrof met name het terugvorderen van door huurders betaalde courtage. Verder waren er problemen met een nepmakelaar, een

brandgevaarlijk kantoorpand waaruit de huurders acuut moesten vertrekken, overlast van vakantieverhuur, de rechtspositie bij woningdelen en daarnaast eigenaren die menen door eigenrichting een geschil met een huurder op te kunnen lossen.

Het aantal meldingen bij het meldpunt daalde licht ten opzichte van het recordjaar 2014 en is de afgelopen jaren redelijk constant.

Aantal meldingen bij MOV

	2013	2014	2015
Centrum	89	80	105
Oost	112	97	64
West	74	89	106
Zuid	113	162	105
Nieuw-West	33	44	29
Noord	10	21	17
Zuidoost	6	19	26
Onbekend	4	0	2
Totaal	441	512	454

Daarnaast zijn er via www.overlastvakantieverhuur.nl 254 meldingen ontvangen over illegale hotels en overlast van (illegale) vakantieverhuur. Deze worden direct doorgegeven aan de gemeente als de klager daar mee instemt en dat is bijna altijd het geval.

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



Voor en na de renovatie

Cumulatieve resultaten in afgeronde procedures van 2012 t/m 2015

Type huur(prijs)zaak	Gestart 2012 t/m 2015	Hiervan afgerond	Waarvan succes huurder	Waarvan geen succes huurder
Toetsing aanvangshuurprijs	426	380	75%	25%
Toetsing met gebreken	232	217	83%	17%
Uitsplitsen all-in huur	104	96	73%	27%
Onderhoudsprocedure	3720	3105	76%	24%
Huurverlaging punten	194	141	71%	29%
Vaststellen servicekosten	1.359	1.223	84%	16%
Huurverhoging	1.786	1.540	88%	12%
Woningverbetering energie	671	322	85%	15%
Overige procedures	854	662	90%	10%
Totaal	9.346	7.686	81%	19%

Top vijf onderwerpen meldingen

	2013	2014	2015
Intimidatie / druk / fatsoen	20%	28%	27%
Huuropzegging / huurbescherming	11%	12%	17%
Ernstige / voortdurende gebreken	10%	10%	10%
Extreme huurprijs / huurverhoging	12%	7%	6%
Overtreding verordeningen, regels	16%	7%	4%

Op twitter (www.twitter.com/verhuurbedrag) worden dagelijks berichten uit het veld gerapporteerd aan een groeiende groep volgers, op dit moment ruim 1.000. Naast Twitter publiceert het meldpunt blogs op haar eigen gedeelte van de website: www.meldpunt.wswonen.nl.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag geeft een eigen uitgebreider jaarverslag uit. Het verslag over 2015 is te vinden op www.wswonen.nl/publicaties/jaarverslagen/

Huurders komen via verwijzing door een lokaal wijksteunpunt of rechtstreeks met het meldpunt in contact. In sommige dossiers krijgen individuele huurders intensieve ondersteuning. Dat is nodig bij ernstig ongewenst verhuurbedrag: bedreigingen, geweldpleging, eigenrichting en illegale ontruimingen.

Emil Blaauw Proceskostenfonds

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

Het aantal procedures nam verder toe tot 485. Het aantal gecompliceerde zaken bleef hoog, getuige de 30 bestuursbesluiten over garanties boven de € 2.000. We zien nog steeds veel inspanningen van verhuurders om de huurder tot verhuizen te dwingen of om de huur extreem te verhogen. Dit uit zich in een toename van het aantal complexe zaken en een groot bedrag aan openstaande garanties.

Het fonds voorziet in een duidelijke behoefte. De gekozen structuur en werkwijze zijn praktisch en goed ingebed in de organisatie van de Wijksteunpunten Wonen. Het stedelijk bureau voert het secretariaat en regelt inhoudelijke en organisatorische afstemming in opdracht van het stichtingsbestuur. De organisatiekosten zijn laag, zodat de beschikbare middelen maximaal ten goede komen aan de huurders. Het stichtingsbestuur van het fonds geeft een eigen jaarverslag uit. Dit is te vinden bij de publicaties op www.wswonen.nl/publicaties

Inhoud	Aantal in 2013	Aantal in 2014	Aantal in 2015	Percentage in 2013	Percentage in 2014	Percentage in 2015
Huurprijvaststelling	49	44	104	11 %	10 %	21 %
Ontruimingsdreiging	82	95	92	19 %	21 %	19 %
Incasso	62	80	76	14 %	18 %	16 %
Afdwingen onderhoud	46	58	56	11 %	13 %	12 %
Servicekosten	99	63	51	23 %	14 %	11 %
Verhelderen positie	36	35	47	8 %	8 %	10 %
Onredelijk beding	8	19	20	2 %	4 %	4 %
Intimidatie	23	14	18	5 %	3 %	4 %
Overig	33	47	21	7 %	10 %	4 %
Totaal	438	455	372			

Cumulatieve resultaten Emil Blaauw Fonds

Cumulatieve resultaten	Afgeronde procedures*	Winst	Verlies	Schikking	Ingetrokken
T/m dec 2012	3.165	1.970 [62%]	428 [14%]	420 [13%]	347 [11%]
T/m dec 2013	3.547	2.202 [62%]	476 [13%]	477 [13%]	392 [11%]
T/m dec 2014	3.864	2.406 [62%]	505 [13%]	516 [14%]	437 [11%]
T/m dec 2015	4.247	2.684 [63%]	536 [13%]	552 [13%]	475 [11%]

* waarvan de uitspraak bekend is

Door wijksteunpunten naar Emil Blaauw Fonds verwezen zaken

Stadsdeel/fonds:	2013	2014	2015
Centrum	53	92	82
Nieuw-West	18	40	87
Noord	5	2	10
Oost	64	73	83
West	84	79	76
Zuid	155*	80	69
Zuidoost	3	3	5
Fonds Ongewenst Verhuurbedrag	44	71	64
Proefprocessenfonds	12	15	9
Totaal procedures	438	455	485

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

Het grote aantal zaken in Nieuw-West komt omdat de eigenaar van een complex woningen na een procedure bij de Huurcommissie 76 huurders afzonderlijk heeft gedagvaard. Zuid heeft nog steeds last van een piek in zaken door de verhuurder van het Hilwis complex.

De huurprijskwesties zijn terug op de eerste plaats en dat is vooral te danken aan de discussie in de Rijswijkstraat. Het opzeggen van de huurovereenkomst blijft hoog scoren. Voor huurders is dit een bijzonder bedreigende situatie. Gelukkig worden deze zaken met deskundige ondersteuning en hulp van het fonds meestal tot een goed einde gebracht. Constant onderwerp blijft het invorderen van teveel betaalde huur na een uitspraak van Huurcommissie of rechter. Twaalf procent van de zaken betreft het afdwingen van onderhoud. Dat de servicekosten nog steeds zo hoog scoren is mede te danken aan de verhuurder van het Hilwis complex in Zuid. Vier procent van de zaken ging over het verhelderen van de rechtspositie, bijvoorbeeld bij discussie over bepalingen in het huurcontract.

Het resultaat in de procedures is buitengewoon goed te noemen. In de zaken waarin de uitkomst bekend is, is 63% gewonnen en 13% verloren. In 13% is de zaak op een schikking uitgedraaid en in 11% van de gevallen is de zaak door de initiatiefnemer ingetrokken. Zowel een schikking als het intrekken van een zaak die door de verhuurder is gestart, betekenen ook (deels) succes voor de huurder. Het goede resultaat komt natuurlijk dankzij de deskundigheid van de in huurrecht gespecialiseerde advocaten waar we mee samenwerken, maar ook omdat niet lichtzinnig geprocedeerd wordt. De wijksteunpunten spannen zich in om zaken eerst op een andere manier op te lossen, tenzij spoed vereist is en de verhuurder niet thuis geeft. ●

Energiebesparing

Bijna een kwart van de bewoners geeft warmte-isolatie aan als verbeteraspect aan de woning [WIA 2013]. Woningisolatie [plaatsing dubbel glas, aanbrengen vloer-, dak- en/of gevelisolatie] is een erg effectieve manier om energie te besparen. Bovendien draagt het bij aan wooncomfort door afname van bijvoorbeeld tocht. Goede en energiezuinige installaties zoals hoogrendementsketels, vraag gestuurde ventilatie én laagtemperatuur verwarming, dragen bij aan energiereductie én aan wooncomfort [Programma Woningkwaliteit 2016, versie 18 april 2016].

De Wijksteunpunten Wonen adviseren bewoners graag met het realiseren van wensen tot woningverbetering om energie te besparen. De energiecheck tijdens een woningopname geeft duidelijkheid over de mogelijkheden op het gebied van isolatie en installatie en eenvoudige maatregelen die de bewoner zelf kan treffen. Er is begeleiding beschikbaar voor de vervolgstap: een redelijk voorstel aan de verhuurder, waarin de gevraagde verbeteringen en bereidheid tot het betalen van een huurverhoging beschikbaar zijn. Waar handig en gewenst assisteert het wijksteunpunt bij het bundelen van dergelijke voorstellen, zodat maatregelen complexmatig gerealiseerd kunnen worden. Naast deze op de woning gerichte activiteiten organiseren de Wijksteunpunten Wonen voorlichtingsbijeenkomsten Energie besparen = Geld besparen, en zijn er lokale projecten zoals de Bespaartas in West en Besparen met de Buren in Nieuw-West.

AANTAL VRAGEN OVER ENERGIE

Van de 56.139 vragen van bewoners in 2015 gingen er 3.231 over het onderwerp energie.

Deze vragen werden gesteld door 1.664 (unieke) bewoners.

Aantal bewoners met vragen over energie

(unieke adressen)

Wijksteunpunt	2015	2014	2013
Centrum	170	50	32
Nieuw-West	19	97	17
Noord	90	46	13
Oost	365	442	284
West	665	343	341
Zuid	312	372	446
Zuidoost	39	40	1
Stedelijk spreekuur	4	1	1
Totaal	1.664	1.391	1.135

DE ENERGIECHECK

De basis-energiecheck maakt vanaf dit jaar deel uit van het prestatieaanbod van alle Wijksteunpunten Wonen. De werkwijze is beschreven in een handleiding. We bieden de energiecheck aan bij elke bewoner waar een huisbezoek wordt gedaan, tenzij er overduidelijk geen verbeterkansen zijn. De wijksteunpunten voerden in 2015 in totaal 679 keer een energiecheck uit tijdens een woningopname. Dat is vrijwel gelijk aan 2014.

Duidelijk is dat dit jaar in een aantal stadsdelen een inhaalslag is gemaakt, waar in andere stadsdelen in de afgelopen jaren "het laaghangende fruit is geplukt".

Aantal energiechecks

	2015	2014	2013
Centrum	138	35	6
Nieuw-West	11	4	3
Noord	18	2	1
Oost	206	294	105
West	205	248	329
Zuid	90	86	63
Zuidoost	11	2	0
Totaal	679	671	507

INFORMATIEMATERIAAL

In de stedelijke WSWonen-lijn zijn drie folders en een brochure over energie beschikbaar.

De folder *Energiebesparing? Het Wijksteunpunt Wonen helpt* maakt duidelijk wat de wijksteunpunten op dit werkterrein aan bewoners te bieden hebben. In *Hoge energierekening? 24 tips om zelf aan de slag te gaan met energiebesparing*, lezen bewoners welke maatregelen zij zelf in hun woning kunnen treffen en wat ze daarmee ongeveer besparen. Ook gaat de folder in op het gebruik van apparatuur. De folder is dit jaar geactualiseerd aan de nieuwe energieprijzen.

De brochure *Werk aan de woning, voor huurders die aan de slag willen met energiebesparing* gaat dieper in op wat bewoners kunnen doen om energiebesparing te realiseren. De bewoner vindt er informatie over alle mogelijkheden om aan de slag te gaan: van het laten verhelpen van achterstallig onderhoud, tot zelf doen en hulp bij de processtappen bij een juridische procedure.

Er komen bij de wijksteunpunten meer vragen over de werking en mogelijkheden van zonnepanelen. In samenwerking met het ASW-pro-



gramma Energie is daarom een nieuwe folder ontwikkeld: *Zonne-energie voor bewoners. Wat zijn de mogelijkheden?*

Alle folders en brochures zijn te downloaden via <http://www.wswonen.nl/publicaties/folders-en-brochures/>

REDELIJK VOORSTEL WONINGVERBETERING AAN DE VERHUURDER

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

Dit jaar zijn er 269 van deze redelijke voorstellen aan verhuurders gestuurd. Deze zijn deels individueel gedaan, deels complexmatig gebundeld. Er kan lange tijd overheen gaan voordat het vervolg op een voorstel geheel is afgerond. Er zullen, zeker bij een complexmatige aanpak, meerdere betrokkenen enthousiast moeten zijn. Na een eerste reactie van de verhuurder moeten er offertes worden gemaakt en goedgekeurd, overeenkomsten tussen verhuurder en huurders worden gesloten en de aannemers moeten aan de slag gaan. Bij een onwillige verhuurder is garantstelling door het Emil Blaauw Proceskostenfonds beschikbaar, zodat de huurders een beroep kunnen doen op het wetsartikel 243 uit BW boek 7.

Overigens is het niet meewerken door de verhuurder soms ook aanleiding voor bewoners om zelf aan de slag te gaan. Zie een van de voorbeelden hieronder.

	2015	2014	2012+ 2013	Afgerond 2012 - 2015	Positief voor huurder
Centrum	18	0	1	5	80%
Nieuw-West	1	0	0	1	-
Noord	0	0	1	1	100%
Oost	151	194	17	203	93%
West	20	10	18	26	88%
Zuid	79	41	100	79	72%
Zuidoost	0	0	0	0	-
Stad	269	245	137	315	87%

VOORSTELLEN ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN (INCL. BEREIDHEID HUURVERHOOGING) AAN VERHUURDER

Na een aantal jaar ervaring met de mogelijkheden van dit (relatief nieuwe) wetsartikel zouden de Wijksteunpunten Wonen dit aanbod graag op grotere schaal mogelijk maken. Het succes in Amsterdam Oost* is mede te danken aan extra financiële middelen die in dat stadsdeel vanuit de afdeling Milieu beschikbaar zijn. In andere stadsdelen lukt dit nog niet, en is daarom onvoldoende menskracht beschikbaar om goed op dit werk te foc-

cussen. Deze middelen zijn inmiddels niet meer op stadsdeelniveau beschikbaar, maar gecentraliseerd. Mede namens alle andere werkgevers heeft Dynamo, werkgever van het wijksteunpunt in Oost, in het najaar een aanvraag ingediend bij Team Duurzaamheid voor extra middelen. Dit zal in 2016 leiden tot het gezamenlijke Projectteam Energie en Woningverbetering (uit praktische overwegingen ondergebracht bij het ASW). Dit projectteam zal met extra menskracht een goede stimulans zijn om ook in andere stadsdelen binnen de ring de mooie resultaten uit Oost te behalen.

** dat onder meer blijkt uit de Evaluatie regelingen verduurzaming woningvoorraad, gemeente Amsterdam, 2 juni 2015*

Complexgewijze woningverbetering

In veel gevallen is het efficiënt om het overleg met de verhuurder over gewenste woningverbeteringen (ook) complexgewijs te voeren. Een dergelijk overlegtraject loopt vaak parallel aan de formele voorstellen op grond van het BW. Het wijksteunpunt is beschikbaar om dit overleg te stimuleren en ondersteunen vanuit de basistaak "bewonersondersteuning collectief". Verder is vanuit het stedelijk bureau de EPA-opgeleide energieadviseur hiervoor beschikbaar. Waar mogelijk is er ook samenwerking met de huurderskoepels of andere huurdersorganisaties. De jaarverslagen van de wijksteunpunten geven een volledig overzicht van projecten per werkgroep. Een aantal sprekende voorbeelden:

HR-COMBIKETEL EN HR++ DUBBEL GLAS JOHANNES VAN DER WAALSSTRAAT

De bewoners van het wooncomplex Johannes van der Waalsstraat 42-60 bereikten in december overeenstemming met de verhuurder Peters en van der Vloodt over energiebesparende woningverbeteringen. De moederhaarden, elektrische boilers of keukengeisers worden vervangen door een HR-combiketel en het enkel glas voor HR++/HR+ dubbel glas. Wijksteunpunt Wonen Oost heeft de initiatiefgroep ondersteund bij het opstellen van een redelijk voorstel aan de verhuurder. Vervolgens is er een bewonersavond georganiseerd voor alle huurders, waarna alle bewoners zich hebben aangesloten bij het initiatief. Na een jaar onderhandelen is er een akkoord bereikt tussen de bewoners en particuliere eigenaar Peters en van der Vloodt over de uit te voeren maatregelen en de hoogte van de redelijke huurverhoging. De afspraak is dat de werkzaamheden voor de volgende winter zijn uitgevoerd. De bewoners hebben unaniem ingestemd met het onderhandelingsresultaat.

ISOLATIEGLAS VOOR BEWONERS OUDEKERKSPLEIN

Alweer vier jaar geleden verzocht Bewonerscommissie De Vijf [Oudekerksplein 48] de Key om isolatieglas te plaatsen. De renovatie die gepland was in 2011 ging niet door. Dat was spijtig want de bewoners hadden hinder van kou in de woning en hoge stookkosten. De huurders waren best bereid om een redelijke huurverhoging te betalen voor het aanbrengen van HR++ isolatieglas.

Aanvankelijk wees de Key het verzoek van de bewoners om financiële redenen af. Eind 2014 bracht Bewonerscommissie de Vijf, ondersteund door het wijksteunpunt in Centrum, de wens opnieuw naar voren in het overleg met de Key. Tot blijde verrassing wilde de Key het voorstel in heroverweging nemen. Voorwaarde was wel dat elke huurder individueel een aanvraag zou indienen. De ramen in het trappenhuis zouden dan op kosten van de Key van HR++ isolatieglas worden voorzien. In juli 2015 is het isolatieglas geplaatst tegen een huurverhoging van ongeveer € 30 per maand. Eén van de huurders heeft ook een verzoek ingediend voor de aanleg van een cv-installatie. Ook dat is inmiddels uitgevoerd. Nu zitten de huurders er een stuk comfortabeler bij!

SUCCESVOL INITIATIEF EENDRACHT ANSLOHOF

De bewoners van de Eendracht Anslohof prijzen zich gelukkig met een doortastende bewonerscommissie en de eigenaar van het complex. De bewonerscommissie vond na een lange zoektocht en diverse technische hobbels een betaalbare oplossing voor dubbelglas. Door goede samenwerking met de particuliere eigenaar is het voor de bewoners nóg goedkoper uitgevallen dan verwacht. Nauwelijks 11 euro per maand huurverhoging zullen de huurders betalen voor HR++ glas in de grote ramen. Daarnaast zal de eigenaar het dak isoleren zonder dat daar een huurverhoging tegenover staat voor de bewoners. Zo zitten de bewoners er de komende winter dus een stuk warmer bij.

Anders dan de naam soms aan verwachting wekt gaat het hier om een jaren '60-wooncomplex aan de Overtoom. De woningen hebben aan de achterzijde grote ramen die uitkijken over het Vondelpark. De eigenaar, stichting Eendracht Anslo, heeft zich ten doel gesteld om het complex voor de laagste inkomens te behouden.

Tijdens de Bewoners Energie Dag presenteerden de initiatiefnemers hun mooie succes. Daarbij bedankten zij het wijksteunpunt in West voor alle ondersteuning en gaven zij aan dat die nodig was geweest om het lange traject vol te houden.

BEWONERS AAN DE SLAG: VOORZETRAMEN GERARD DOUPLEIN

Dubbel glas is soms een dure optie, bijvoorbeeld als de kozijnen niet geschikt zijn. Voorzetramen kunnen een oplossing zijn, maar worden nogal eens lelijk bevonden. Gelukkig zijn er steeds betere oplossingen. Bewoners in een complex van de Alliantie aan het Gerard Douplein hebben, met dank aan een subsidieregeling van het stadsdeel, hier gebruik van kunnen maken.

Helaas bleek de verhuurder in dit geval niet bereid om te investeren, ondanks een beschikbare subsidieregeling. Samen met het wijksteunpunt en huurderskoepel Palladian is de bewonerscommissie zelf aan de slag gegaan met inventariseren welke bewoners voorzetramen wilden en het regelen van offertes en subsidies. Het stadsdeel bleek bereid om geen voorfinanciering door de aanvragers te verlangen maar betaalde de rekening van de glaszetter.

Hoewel het jammer is dat de verhuurder dit niet heeft willen regelen, is het



Bewoners Energiedag 2015

voor de huurders toch goed gekomen en het glas begin mei 2015 bij de aanvragers geplaatst.

Voor meer voorbeelden: zie ook www.wswonen.nl/energieadvies

Overige energieprojecten

BEWONERS ENERGIE DAG

De tweede Bewoners Energie Dag van alle Wijksteunpunten Wonen i.s.m. het ASW vond plaats op 27 november 2015. Bijna 100 Amsterdamse huurders en eigenaar-bewoners kwamen hiervoor bij elkaar in de broedplaats Old School. De bijeenkomst startte met een Expertmeeting Energiecoaches. Vrijwillige energiecoaches vanuit verschillende hoeken wisselden ervaringen uit met elkaar en de organisatie waarvoor zij actief zijn. Parallel vonden excursies plaats naar inspirerende voorbeeldprojecten in stadsdeel Zuid: Het Polderhuis in de Pijp, een warmtebeeldwandeling rond het complex de Dageraad en een bezoek aan het Groen Gemaal in het Sarphatipark. De excursies werden gevolgd door een informatiemarkt, een drietal workshops en tot slot de Projectparade met meerdere pitches over succesvolle bewonersinitiatieven en het aanbod van de Wijksteunpunten Wonen.

Een uitgebreide impressie van de dag is te vinden op de [www.wswonen](http://www.wswonen.nl) website: <http://goo.gl/8croZE>

VILLA BEWUST IN OOST

Villa Bewust is een project van Wijksteunpunt Wonen Oost i.s.m. Brandweer Amsterdam-Amstelland, GGD Amsterdam, de Vegro, Eigen Haard, Juttersdok, stichting ATA en de Politie. In de demonstratiewoning worden bewoners via interactieve rondleidingen, workshops en informatiebijeenkomsten geïnformeerd over hoe je met kleine gedragsveranderingen en simpele aanpassingen veiliger, gezonder, zorgeloos en energiezuiniger kunt wonen. Villa Bewust opende in februari aan de Zeeburgerdijk als een pop-up project in een gratis door Eigen Haard ter beschikking gestelde renovatiewoning. Helaas moest deze eind oktober weer terug worden gege-

ven, maar al snel kon de Villa worden heropend in een tijdelijke woning via Ymere aan de Van der Vijverstraat 16 hs.
www.villabewust.nl

BUURTENERGIEWINKELS ZUID

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

GROEN MJOP VOOR VERENIGINGEN VAN EIGENAREN

Met extra middelen van het stadsdeel organiseert WSWonen Oost twee workshops energie besparen voor kleine VvE's. Eigenaar-bewoners krijgen onder meer uitleg over woningisolatie, zonnepanelen en financieringsmogelijkheden.

STEDELIJK AFGESTEMDE VOORLICHTINGEN ENERGIE BESPAREN = GELD BESPAREN.

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

Ook de Amsterdamse voedselbanken en een aantal MADI's bieden de ontwikkelde voorlichtingen aan in samenwerking met het lokale wijksteunpunt. ●

Collectieve bewonersondersteuning

Waar bewoners te maken krijgen met een ingreep in de woning of waar sprake is van een gezamenlijke wens rond wonen is samenwerking vaak efficiënter dan individuele aanpak. Veel bewoners krijgen één keer in hun wooncarrière te maken met groot onderhoud, renovatie, verkoop of zelfs sloop van hun woning. Dit is een ingrijpend proces en zorgt voor veel vragen, onzekerheid of zelfs boosheid van bewoners. Verbetering kan ook tot stand komen door initiatief van de bewoners. De ondersteuners bij de wijksteunpunten zijn ervaren in het informeren en begeleiden van bewoners en ondersteunen hen tijdens het onderhandelingsproces met de verhuurder. Meestal met succes: een tevreden bewoner in een goede woning.

Bewonerscommissies

Dit jaar was er contact met 171 bewonerscommissies, tegen 182 in het voorgaande jaar. Met hulp van een wijksteunpunt zijn 22 nieuwe commissies opgericht, dat is aanzienlijk meer dan de 13 in het jaar ervoor. Het aantal geregistreerde contacten met commissies steeg met 22% [1.771 contacten in 2015, 1.455 in 2014]. Begrijpelijk omdat met name in de opstartfase veel contact is met commissies.

2015	BC's waarmee contact*	financiering verhuurder*	m.b.v. WSWonen opgericht	aantal contacten
1e kwartaal	95	13	6	389
2e kwartaal	116	15	11	458
3e kwartaal	93	15	4	361
4e kwartaal	97	16	1	504
Totaal	171	22	22	1.771

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

Wijksteunpunt	BC's waarmee contact	beheer	sloop	renovatie/splitsen	energie besparen	anders
Centrum	29	9	0	17	1	2
Nieuw-West	35	19	3	9	0	4
Noord	7	6	0	0	0	0
Oost	15	6	0	4	2	3
West	31	6	2	18	4	1
Zuid	35	25	1	6	3	0
Zuidoost	19	19	0	0	0	0
Totaal	171	90	6	54	10	11

Naast de landelijke wettelijke regelingen bieden de Amsterdamse Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering een extra basis voor het overleg tussen bewoners(groepen/commissies) en de Amsterdamse woningcorporaties. In verschillende buurten heeft dit geleid tot voldoende draagvlak onder bewoners. Dat uit zich in positieve adviezen

van bewonerscommissies over de aanpak van een complex en/of het sociaal plan. Soms liggen de belangen van bewoners en de corporatie ver uiteen en dan kan de spanning, ondanks de Kaderafspraken, flink oplopen. De wijksteunpunten hebben samen met onder andere Ymere gekeken wat de mogelijke oorzaken van vastlopende processen zijn en hoe het overleg in nieuwe gevallen toch beter zou kunnen verlopen. De uitkomsten hiervan zijn samen met de praktijkervaringen van de wijksteunpunten belangrijke input geweest voor de evaluatie van de Kaderafspraken en de onderhandelingen over nieuwe afspraken in 2015.

DE OMVANG VAN DE WOONCOMPLEXEN

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

Wijksteunpunt	BC's waarmee contact	< 50 woningen	50-250 woningen	> 250 woningen
Centrum	29	21	6	2
Nieuw-West	35	6	18	11
Noord	7	3	4	0
Oost	15	9	4	2
West	31	16	11	4
Zuid	35	13	12	10
Zuidoost	19	4	5	10
Totaal	171	72	60	39

VOORLICHTINGSBIJEENKOMSTEN EN ONDERSTEUNING EN BEVORDERING PARTICIPATIE

Het activeren van huurders om actief de eigen woonsituatie te beïnvloeden start met het bieden van de juiste en gerichte informatie. Veel hiervan is digitaal beschikbaar en wordt op de spreekuren individueel gegeven, maar in een aantal situaties is het praktischer om een groep bewoners voor te lichten. De wijksteunpunten doen dit aan de hand van signalen van behoefte aan informatie en springen daar – waar nodig en mogelijk – op in.

Groepen huurders zoals jongeren, ouderen en migranten die traditioneel minder gemakkelijk actief worden, hebben daarbij de speciale aandacht. Binnen het werk van de bewonersondersteuners is het streven naar een goede afspiegeling van de bewonerssamenstelling in de bewonerscommissie. Daarnaast is er beperkt ruimte voor specifieke participatieprojecten. Waar mogelijk wordt hierbij met andere organisaties in de wijk samengewerkt. In 2015 vonden over de wijksteunpunten verspreid 66 projecten plaats.

Daarnaast leverden de wijksteunpunten een bijdrage aan 177

voorlichtingsbijeenkomsten. Het overgrote deel daarvan is door het wijksteunpunt zelf georganiseerd. Een aantal vond plaats op initiatief van het stadsdeel of een andere organisatie. In totaal zijn ca. 3.400 mensen bereikt.

PARTICIPATIEPROJECTEN EN VOORLICHTINGSBIJEENKOMSTEN IN 2015

	Projecten	Bijeenkomsten	Deelnemers
Centrum	7	5	155
Nieuw-West	2	14	1103
Noord	6	27	313
Oost	14	44	488
West	4	42	591
Zuid	26	28	396
Zuidoost	7	17	334
Stad	66	177	3.380

ONDERSTEUNING COLLECTIEVE BELANGENBEHARTIGING OP LOKAAL NIVEAU

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

Een bloemlezing uit de lokale projecten

In dit stedelijk jaarverslag geven we met enkele voorbeelden een beeld van de uitvoering van de basistaak bewonersondersteuning. Voorbeelden op energiegebied staan vermeld in het hoofdstuk over energie.

CENTRUM: overeenstemming over ingrijpende aanpak in de Palmstraat

De bewoners in de Palmstraat en Ymere hebben na een jarenlange discussie overeenstemming bereikt. Degenen die willen kunnen blijven en het complex wordt op hoog niveau gerenoveerd waarbij veel wensen van bewoners worden meegenomen. Een deel van de woningen wordt verkocht, de rest behoudt een schappelijke sociale huur. Dat is een grote omslag na de eerdere plannen tot sloop en uitplaatsing van alle bewoners. De maatschappelijke discussie en het opnieuw opstarten van het participatietraject hebben duidelijk kun vruchten afgeworpen. In de

loop van 2016 wordt begonnen met de werkzaamheden. Vanuit het wijksteunpunt is advies en procesmatige en bouwkundige ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie.

CENTRUM: Renovatie met terugkeergarantie

Eigen Haard voert funderingsherstel uit bij alle begane grond woningen van een complex aan de Marnixstraat - Westerkade. WSWonen heeft geholpen met oprichting van de bewonerscommissie. Huurders kunnen terugkeren na de renovatie en de huur wordt niet verhoogd. Een aantal bewoners krijgt compensatie voor de overlast die de renovatie met zich mee heeft gebracht. Ook heeft Eigen Haard besloten om de verkoopplannen af te blazen.

CENTRUM: HR++ isolatieglas tegen geringe huurverhoging

Woningen aan het Oudekerksplein van de Key worden op verzoek van de huurders voorzien van HR++ isolatieglas, tegen een geringe huurverhoging. Ook is er een individuele CV installatie geplaatst. Aanvankelijk gaf de Key niet thuis, maar na lang aandringen, zitten de bewoners er nu toch weer warmpjes bij.

NIEUW-WEST: Successen Goeman Borgesiuscomplex

Stadgenoot maakte vorig jaar aan de bewoners van het Goeman Borgesiuscomplex bekend de woningen in onbewoonde staat te willen renoveren. Naar aanleiding hiervan is er een bewonerscommissie opgericht. Na een kort, maar intensief traject van overleggen en vergaderen, heeft deze positief ingestemd met het sociaal plan. Het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West heeft de commissie gedurende dit proces geadviseerd en ondersteund tijdens de overleggen met Stadgenoot.

De bewoners zijn per 1 augustus 2015 “stadsvernieuwings-urgent” geworden. Hierdoor kunnen de bewoners met voorrang zelf op zoek naar een sociale huurwoning via Woningnet. Verder hebben de bewoners de mogelijkheid om direct door te schuiven naar de onlangs opgeleverde woningen in de Bakemabuur. Tot slot heeft de bewonerscommissie zich ook hard gemaakt voor bewoners die na de renovatie willen terugkeren naar hun complex. Zij hebben een terugkeergarantie in het sociaal plan weten vast te leggen.

NIEUW-WEST: Bewoners Rijswijkstraat samen voor hun rechten

Een groep van 76 voornamelijk jonge bewoners van een voormalig kantoorpand in de Rijswijkstraat heeft zich tot het wijksteunpunt gewend om de hoogte van hun huurprijs aan te vechten. Met succes, want de Huurcommissie heeft de huur verlaagd. Helaas zijn de bewoners de dupe van de nieuwe complexe koppeling van huur- en belastingrecht. De verhuurder is naar de kantonrechter gestapt over de huurprijs en is in beroep gegaan over de WOZ vaststelling in 2014. Met als gevolg dat de kantonrechter medio 2016 nog steeds geen uitspraak kan doen over de



Indische buurt

huurprijs per december 2014, in afwachting van de afloop van de slepen- de WOZ procedure. Huurders krijgen deskundige ondersteuning van het wijksteunpunt, een jurist en het Emil Blaauw Proceskostenfonds en houden goede moed. Ze informeren elkaar via een Facebook groep.

OOST: Geslaagd renovatieproces in de Molukkenstraat

Het complex Molukkenstraat 7-29 van Eigen Haard in de Indische buurt bevat 44 sociale huurwoningen en een aantal bedrijfsruimten en kampt al jaren met achterstallig onderhoud. Renovatie is steeds uitgesteld. In 2014 is met hulp van het wijksteunpunt een bewonerscommissie opgericht. Eigen Haard wilde renovatie in onbewoonde staat. De bewonerscommissie kon zich hierin vinden. Alle contracten blijven in stand en in principe blijven alle woningen sociale huur, tenzij er toevallig een heel trappenhuis vrijkomt. Dan wordt één heel trappenhuis vrije sector. De huurverhoging bedraagt maximaal € 128.

In overleg met de architect is ervoor gekozen om de trappenhuisen, die erg ruim van opzet zijn, van twee naastgelegen panden samen te voegen om zo de plattegronden van de woningen iets te vergroten. Ook krijgen bewoners van de begane grond de mogelijkheid om, tegen een huurverhoging, een tuinberging te nemen. Alle plattegronden zijn uitgebreid besproken en in samenspraak met de architect en met Eigen Haard heeft de commissie haar voorkeur uitgesproken voor woningen van onderling min of meer gelijke grootte, twee slaapkamers, slapen aan de achterzijde, de mogelijkheid tot tuinbergingen en optioneel een open of gesloten keuken.

Een punt was de flora en fauna in de binnentuin. De bewonerscommissie was fel gekant tegen het kappen van vrijwel alle bomen in de tuinen. Na protest van de commissie is het aantal te kappen bomen uiteindelijk te-

ruggebracht tot slechts 5. Tijdens de bespreking van het advies kwam verder naar voren dat er zowel bij de commissie als bij de corporatie grote twijfels bestaan over de beschikbaarheid van woningen op Woningnet voor de laagste inkomens. Afgesproken is dit drie maanden na verstrekken peildatum te monitoren en daarna eventueel eerder rechtstreekse aanbiedingen te doen.

OOST: Mooi resultaat bewoners blok AQ10 in de Indische Buurt

Het bewonersplatform van blok AQ10 in de Indische Buurt is in goed overleg met de Alliantie tot een mooi resultaat voor de bewoners gekomen. De kleine woningen worden gesloopt, maar de huurders kunnen óf verhuizen naar een nieuwbouwblok in de buurt óf naar andere vrijkomende woningen van de Alliantie in Amsterdam tegen gunstige huurafspraken. In dat geval behouden ze hun huidige huur plus een huurverhoging van €135.

Het betreft de woningen van het blok Molukkenstraat, Soendastraat, Billitonstraat en Madurastraat. In totaal 152 woningen met een oppervlak van 45 m². De woningen zouden aanvankelijk op hoog niveau gerenoveerd worden. Dat bleek erg kostbaar voor deze kleine woningen. Vervolgens koos de Alliantie toch voor sloop/nieuwbouw waarbij de huidige 74 nog reguliere huurders zouden kunnen doorschuiven naar gerenoveerde woningen elders in de buurt. In eerste instantie leek de reactie van bewoners positief.

De Alliantie presenteerde het nieuwbouwplan aan het stadsdeel en berichtte over een positief advies van de bewoners. Dat viel echter tegen bij de raadpleging die vervolgens werd gehouden. Slechts 41% van de bewoners was voor het plan, 37% tegen en 22% neutraal. Dat is

onvoldoende steun, waarna het bewonersplatform te kennen gaf alleen maar een negatief advies te kunnen geven.

Dat leidde tot nieuw overleg. Daarbij bleek dat het aanbod aan de bewoners in de praktijk in feite beperkt was. Doorschuiven met een voordelig huuraanbod gold alleen voor 2 renovatieprojecten in de Indische buurt, waarbij slechts bij één project bewoners direct konden doorschuiven. Bovendien werden daar alleen kleine 40 m² woningen aangeboden. Het aanbod voor de nieuwbouw in de projecten Smaragd en Zeeburgereiland bleek ook met een gereduceerde huur van € 700 te duur voor veel bewoners.

Het Platform kreeg het voor elkaar dat de Alliantie de huur voor de nieuwbouw afgrendelde op de aftoppingsgrens van de huurtoeslag (voor lage inkomens). Voor inkomens boven de huurtoeslaggrens en onder €35.000 zou dan €50,- extra worden gevraagd. Dit betekende een €100,- lagere huur, waardoor de nieuwbouw ook voor lagere inkomens bereikbaar werd. Bovendien krijgen de bewoners die niet naar de nieuwbouw willen de kans om een vrijkomende woning van de Alliantie elders in Amsterdam te huren tegen hun huidige huur met een opslag van € 135. Na een informatie bijeenkomst volgde een nieuwe raadpleging onder de nog 74 reguliere huurders. Nu bleek dat een overgrote meerderheid van de bewoners akkoord kon gaan met het plan en volgde een positief advies van het Platform.

Bijzonder in dit project was het verloop van het overlegtraject met de bewoners. Aanvankelijk werd het aanbod positief ontvangen, maar daarna hevig bekritiseerd, toen duidelijk werd dat er toch ook minder aantrekkelijke kanten aan zaten. In de slotfase is het in dit project mogelijk gebleken om nog ingrijpende aanpassingen te doen. Na de eerste raadpleging besloten partijen weer te gaan onderhandelen. Mede dankzij duidelijke voorstellen van het Platform na de eerste raadpleging en de flexibiliteit bij de Alliantie leidde dat tot een mooi resultaat.

WEST: Succesvol bewonersinitiatief voor dubbelglas!

Eerst kregen de bewoners van het Eendracht Anslhofje op eigen initiatief HR++ dubbelglas geplaatst. Kort daarop zijn ook de woningen aan de Admiraal de Ruyterweg 135 en 137 voorzien van isolerende beglazing. In ruil daarvoor zijn de bewoners met de eigenaar een huurverhoging van 15 euro per maand overeengekomen. Dit is het gevolg van een bewonersinitiatief uit 2013, dus het heeft even gekost, maar de aanhouder wint.

WEST: Bewonerscommissie Kolenkit Zuidelijk Veld (zuidelijk veld fase 4)

Dit complex van Stadgenoot zou worden gesloopt en voor de bewoners waren nieuwbouwwoningen gereserveerd aan de andere kant van de straat, in fase 2 van de vernieuwing van de buurt. De nieuwbouw op de plaats van fase 4 zou in de verkoop komen. De sloop kwam op losse

schroeven te staan en toen dat duidelijk werd, bleken veel bewoners liever terug te keren naar hun eigen, gerenoveerde woning. Door actieve bewoners is met hulp van het wijksteunpunt een bewonerscommissie opgezet. Deze heeft zich vervolgens ingezet voor duidelijkheid rondom de aanpak en het renoveren van de huidige woningen en ze daarmee ook in het sociale segment te houden. Door de grote druk koos Stadgenoot wel voor sloop/nieuwbouw van fase 4, maar dan in de vorm van herbouw van de huidige woningen met moderne materialen als betonnen vloeren, waardoor de woningen in nog betere staat zouden komen dan wanneer ze gerenoveerd zouden worden. De bewonerscommissie kreeg een grote stem in het opstellen van de plattegronden van de woningen in fase 4. De helft van de 161 woningen wordt sociaal verhuurd, met onderzoek naar de mogelijkheid om alle woningen sociaal te verhuren. Uiteindelijk kunnen de bewoners kiezen uit de nieuwbouw van fase 2 en (ver)nieuwbouw van fase 4. Een mooi resultaat waar de bewonerscommissie trots op kan zijn.

WEST: Bewonerscommissie Kolenkit de Maansikkel (zuidelijk veld fase 3)

Hier ontstond met hulp van het wijksteunpunt een bijzondere bewonerscommissie bestaande uit vaste bewoners en studenten met campuscontract die in groten getale in het complex wonen. Het complex van 161 woningen wordt ingrijpend gerenoveerd. In de tweede helft van het jaar is intensief overleg gevoerd over het sociaal plan en het ontwerp. Er is een uitgebreid sociaal plan opgesteld voor de vaste bewoners, maar ook een apart plan voor de studenten - een unicum in de huurwereld. Zo hebben de studenten voor elkaar gekregen dat ze na de aanpak kunnen blijven wonen in de woning of kiezen voor een van de vele alternatieve opties, inclusief (beperkte) verhuiskostenvergoeding. Het werd daarmee een interessant participatietraject - vanwege de verschillende type huurders (vaste huurders, tijdelijke huurders en studenten), maar ook omdat het een open planvorming werd waar de bewoners veel invloed op hebben kunnen uitoefenen.

ZUID: Stookkosten 10x over de kop

De inefficiënte collectieve stookinstallatie in het Hilwis-complex is al jaren bron van ergernis, conflicten en torenhoge servicekostenafrekeningen tussen de bewoners en verhuurder Rappange. Mediation op initiatief van de gemeente heeft niet mogen baten. Wel is alsnog een aanbod gedaan aan bewoners om over te stappen op individuele ketels. De collectieve installatie is in de loop van 2015 uitgeschakeld en daarmee is het probleem voor de lange termijn opgelost. Daarnaast zijn vrijwilligers gestart met een project om kleine isolerende maatregelen aan te brengen.

Resteert het dispuut over de kosten tot dat moment. In 2014 werden er tien keer meer kosten in rekening gebracht dan wanneer de bewoners al met een individuele ketel hadden kunnen stoken. De afrekeningen over 2015 laten zien dat dat nu al kan oplopen tot dertien keer een reëel bedrag voor gasverbruik bij een individuele ketel. Voorstellen tot



Hilwiscomplex

afrekeningen van meer dan € 6.000 voor een half jaar zijn niet ongebruikelijk. De bewonersvereniging en het Wijksteunpunt Wonen hebben enkele informatie avonden georganiseerd om de bewoners te informeren over de stand van zaken in de procedures bij Huurcommissie en kantonrechter en de mediation. Hoger beroep over de afrekeningen van 2007 t/m 2010 en 2012 loopt nog, net als rechtszaken over 2011 en 2013. De zaken daarna komen nog in procedure. Zonder de intensieve steun van het Emil Blaauw Proceskostenfonds hadden de bewoners al lang het bijltje er bij neer moeten gooien.

ZUID: Woningcorporaties nemen de troffel ter hand

Diverse corporaties zijn in Amsterdam-Zuid weer begonnen met renovatieprojecten en het wegwerken van achterstallig onderhoud. Een goed plan kan natuurlijk niet gemaakt worden zonder het betrekken van de bewoners. Eigen Haard meldde daarom in een vroeg stadium aan de bewoners dat er wat moet gaan gebeuren met een complex aan de Kuipersstraat. De bewoners organiseerden zich en hebben onlangs positief geadviseerd over de renovatie. Ook Rochdale kwam in beweging. In overleg met de bewonerscommissie Woonalert werd gekozen om voor de aanpak van een blok woningen tussen Lutmastraat en Talmastraat, een van de 5 blokken waarvan Rochdale eigenaar is in de Tellegenbuurt, te komen tot een aparte projectcommissie. De projectcommissie is van start gegaan met ondersteuning van het wijksteunpunt en werkt nu samen met de verhuurder aan een plan gewerkt voor het uitvoeren van groot onderhoud in combinatie met kleine woningverbeteringen.

ZUID: Behoud woningen voor 55+

De bewoners van de Aquinohof, in 2006 opgeleverd als ouderencomplex, kregen begin december 2013 van verhuurder de Key te horen dat bij mutatie de woningen verkocht zouden worden aan de hoogste bieder. Voortaan zou geen rekening meer gehouden worden met de leeftijd van de kopers. Dit in het kader van het terugtrekbeleid van de Key uit Zuid. Bewoners van het hofje vonden dit een inbreuk op hun woongenot en de doelstellingen van de bouw. De bewonerscommissie adviseerde daarom

negatief over de verkoopplannen en in ieder geval behoud van de leeftijdsvoorwaarde. Ze vreesden vooral voor gebruik als short stay en vakantieverhuur. In een besloten hofje geven vakantieverhuur en frequente verhuizingen extra overlast. De Key heeft dit advies naast zich neergelegd waarop de bewoners behoud van hun woongenot gingen afdwingen bij de kantonrechter. Die heeft hen tegen een inbreuk hierop beschermd, zo lang er huurders wonen met een contract van voor december 2013 moeten de woningen verhuurd, dan wel verkocht worden aan senioren van boven de 55. De Key ging in beroep tegen deze uitspraak, maar na een goed verweer heeft ze besloten het beroep in te trekken.

ZUID: Ongevraagd een verdieping op je hoofd

Op een particulier complex in Buitenveldert wil de eigenaar een extra verdieping plaatsen. Op ingenieuze manier worden zo op korte tijd, ongeveer zes maanden, 10 extra woningen gecreëerd. Om snel en efficiënt te kunnen werken en overlast te vermijden vergat de eigenaar ook de bewoners snel en grondig te informeren of rekening te houden met hun bedenkingen.

De bewoners richtten een bewonerscommissie op, die het verstoorde contact tussen huurders en de verhuurder en eigenaar omzette in een constructief gesprek. Het resultaat is een aanbod tot beperking van de overlast tot een minimum en compensatie voor de ongemakken. Zo kregen oudere mensen hulp bij het opruimen van spullen die even weg moesten voor het plaatsen van steigers, werd achterstallig onderhoud weggewerkt en kwam er hulp of een noodlift tijdens de verbouwing aan de liftschacht. ●

Ontwikkelingen en signaleringen

De wijksteunpunten hebben contact met veel bewoners en krijgen daarom veel signalen over de woningmarkt. Ontwikkelingen worden vaak al in een vroeg stadium waargenomen. Om mogelijkheden te benutten en eventuele problemen in een vroeg stadium op te lossen is signalering een belangrijk onderdeel van het werk van de wijksteunpunten. Deze taak ligt bij alle medewerkers. Zij kunnen eenvoudig via het stedelijk registratiesysteem een melding doen. Het signaal wordt waar nodig door de lokale coördinator of op stedelijk niveau opgepakt. Daarbij staat het zoeken naar een oplossing voorop. Dat gebeurt onder meer door signalen aan te kaarten bij de direct betrokkenen en vervolgens bij de gemeente Amsterdam, huurdersorganisaties, woningcorporaties en andere verhuurders en hun overkoepelende organisaties.

Medewerkers signaleren vanuit hun contacten met bewoners en -groepen knelpunten in beleid en uitvoering door middel van het stedelijk registratieprogramma. Hierna volgen de op thema gebundelde opvallende signalen. Waar mogelijk is de betreffende bewoner of groep geadviseerd over de mogelijkheid de kwestie verder op te lossen.

Huurverhoging en huurbeleid

- ▶ Huurverhoging 2015: opnieuw inkomensafhankelijke huurverhoging. De vragen van huurders hebben vooral betrekking op het peiljaar van de inkomensstoets [2013] en de betaalbaarheid. De inflatie over 2014 was laag, waardoor het percentage gevoelsmatig meevalt. Er worden dan ook minder bezwaarschriften tegen de huurverhoging ingediend dan het voorgaande jaar.
- ▶ Positief is dat alle corporaties de huurverhoging aftoppen voor bepaalde inkomensgroepen. Dit heeft deels te maken met de afspraken met gemeente en HA (gezinnen met inkomen tot 120% bijstandsniveau), deels door inzet van de huurderskoepels.
- ▶ Rochdale verlaagt voor de inkomensgroep tot € 34.229 zelfs de huur naar € 711 wanneer die door de huurverhoging in eerdere jaren daarboven was gekomen. Deze regeling leidt tot grappige spreekuurvragen. Een huurder dacht dat zij een voorstel tot huurverhoging kreeg, het bleek om een huurverlaging van € 23,- per maand te gaan! Hierover komen overigens meerdere meldingen bij de spreekuren, mensen zijn erg blij met deze regelingen bij corporaties.
- ▶ Er zijn toch weer inkomens van huurders gecheckt terwijl deze een geliberaliseerde huurovereenkomst hebben. Advies is dan: aankaarten bij de Belastingdienst, de verhuurder riskeert een blokkade op het systeem vanaf 2016.
- ▶ Net voor de huurverhoging werd het beroep verloren van huurders die vanaf 2013 een inkomensafhankelijke huurverhoging aangezegd kregen terwijl zij al een hoge huur betaalden van (ver) boven de €711. Door de ingangsdatum van het huurcontract wonen zij formeel niet in een geliberaliseerde huurwoning, maar van bestrijding van scheef wonen is hier geen sprake, de huren zijn al fors. Juist bij hoge huren

komt een hoog percentage extra hard aan. Voor een deel van deze mensen zal dit op termijn betekenen dat zij de huur niet meer kunnen betalen. Belangenbehartigers vinden hiervoor helaas geen gehoor in Den Haag.

- ▶ Ymere beweert in enkele zaken dat zij bepalen of een bezwaar gegrond is of niet en dat de huurder dan naar de Huurcommissie moet stappen. Ze sturen de huurder een brief met het verzoek om nog eens te laten weten of huurder naar de Huurcommissie wil of niet. Zo werkt het echter niet. De verhuurder moet zelf de zaak aan de Huurcommissie voorleggen als een huurder niet instemt met het voorstel.
- ▶ Het Parool publiceert in juli een scherp artikel over corporaties die aanmanen terwijl er een bezwaarschrift ligt. Er komt ook een WSWonen medewerker aan het woord. N.a.v. dit artikel neemt SB contact op met de Federatie. De AFWC blijkt een belronde onder de corporaties te houden. Corporaties verzekeren dat deze aanmaningen niet de bedoeling zijn, maar werkprocessen zijn geautomatiseerd en dan gaan brieven vanzelf weg. Er moeten mensen ingrijpen om dat te voorkomen, daar zullen ze beter op letten.
- ▶ De nieuwe procedure huurverlaging wegens gedaald inkomen levert nog de nodige verwarring. Doel is dat de extra inkomensafhankelijke huurverhogingen van de afgelopen jaren kunnen worden teruggedraaid als de huurder bewijst dat het huishoudinkomen is gedaald. Gelukkig gaan een aantal verhuurders zoals de Alliantie hier soepel mee om, ook als de Huurcommissie zich vergist.
- ▶ Er is discussie over de huurverhoging bij een wisselwoning. HA en WSWonen zijn van mening dat dit niet de bedoeling is, contract wisselwoning = contract vorige woning, na peildatum van de renovatie is de huur bevroren. Het speelt in elk geval bij Eigen Haard. Nadat de bewonerscommissie in de Czaar Peterbuurt aan de bel trekt, trekt Eigen Haard daar de verhogingen in. In eerste instantie willen zij dat in andere complexen niet doen, maar gebeurt het in een tweetal cases alsnog nadat we dit bij de troubleshooter aankaarten.
- ▶ Op één spreekuur melden zich twee huurders waarvan de huurtoeslag gestopt wordt omdat de huur per 1 juli te hoog is geworden. Fout van de Belastingdienst want bestaande rechten op huurtoeslag blijven gewoon bestaan. Heel vervelend dat dergelijke fouten nog steeds worden gemaakt terwijl deze regel al heel lang bestaat.

KNELPUNTEN EN WIJZIGINGEN IN WETGEVING C.Q. UITVOERING BIJ HUURCOMMISSIE

- ▶ De WOZ-waarde is definitief als onderdeel van de puntentelling ingevoerd per 1 oktober 2015. Door de stapeling van punten is de woningwaardering inmiddels behoorlijk uit zijn verband getrokken. De maximale huurprijs is bij veel woningen enorm gestegen en de verhouding tussen prijs en kwaliteit is vaak zoek. Van de oorspronkelijke opzet om huurders te beschermen tegen excessieve huurprijzen blijft zo niet veel over.
- ▶ De WOZ maatregel is gebracht als vereenvoudiging maar is in de praktijk bijzonder complex en leidt tot veel extra regels, complicaties en kosten voor de (lokale) overheid. Huurders zijn weer direct

belanghebbend bij de WOZ-waarde. Dankzij goede voorlichting samen met gemeente en corporaties zijn de huurders zo goed mogelijk voorlicht over de wijzigingen.

- Door het stedelijk bureau is een brief gestuurd naar de wethouders Wonen en Financiën over complicaties in de uitvoering.
 - Met de dienst Belastingen, de RvE Wonen en de AFWC is meerdere malen overleg geweest over afstemming van de communicatie met bewoners. Het stedelijk bureau heeft meegekeken met de teksten van foldermateriaal etc. en verzorgt de informatie over de gevolgen voor de huurprijs.
 - In september zijn WSWonen medewerkers getraind, dit hebben we i.s.m. de dienst Belastingen georganiseerd.
 - Het nieuwe WWS blijkt extra ongunstig uit te pakken voor kleine woningen op gewilde locaties. Zeker als er voor 1 oktober sprake was van aftrekpunten wegens bijvoorbeeld verkeerslawaaï. Bij een woning van ca. 20m² op de Rozengracht gaat de WOZ-waarde voor 67% de woningwaardering bepalen. Het puntenaantal gaat van 64 naar 114 punten.
 - Er kwam positief nieuws van de corporaties die bij gedaalde puntentellingen zelf de huren aanpassen. Helaas bleken daarbij ook complicaties op te treden: bij recent gerenoveerde woningen werden deze huurverlagingen weer ingetrokken. Dit was aan huurders lastig uit te leggen.
 - Berichtgeving in het landelijke nieuws over deze huurverlagingen leidt tot een grote stroom van vragen aan de telefoon en bij de spreekuren. Corporatiehuurders die spontaan huurverlaging krijgen kloppen ook aan om te vragen of het allemaal wel goed is gedaan.
 - Huurders die WOZ-waarde opvragen lopen helaas nog aan tegen misverstanden bij gemeente [14020/GBA] rond de vraag of zij belang hebben bij het krijgen van de waarde c.q. het taxatieverslag. In 2016 zal dit opgelost worden via de website.
 - Nu alle huurders belanghebbend worden, neemt ook het aantal woningen toe waarvan opeens duidelijk wordt dat er geen WOZ-waarde bekend is. Bijvoorbeeld omdat de registratie van de woning bij de gemeente anders is dan in de praktijk.
- Medewerkers van de Dienst Huurcommissie gaan soms op de stoel van de commissie zitten. Huurder of wijksteunpunt wordt dan verzocht om een procedure in te trekken terwijl dat niet in het belang van de huurder is. Dat is niet de bedoeling, want zelfs in het geval dat de Huurcommissie een verzoek alsnog zou afwijzen kan de zaak aan de kantonrechter worden voorgelegd. Het stedelijk bureau legt dit soort signalen terug bij Huurcommissie, meestal met succes. In een geval bleef de voorzitter van de Huurcommissie in eerste instantie bij het standpunt. Toen het wijksteunpunt de Huurcommissie nog schriftelijk verzocht de zaak in behandeling te nemen gebeurde dat alsnog, met succes voor de huurder.
- De procedure bij een all-in prijs is erg gecompliceerd en duurt langer

dan voorheen. Door de nieuwe procedure uitsplitsing all-in moest deze huurder:

- 2 voorstellen doen, want de nieuwe uitsplitsing is soms ontoereikend
- 2 volle kalendermaanden wachten terwijl de verhuurder niet instemde met het voorstel om vervolgens weer 2 maanden huurverlaging mis te lopen omdat de uitsplitsing ingaat in de maand volgend op de maand waarin het verzoekschrift is ingediend.

WIJZIGINGEN IN WOONRUIMTEVERDELING, PASSEND AANBIEDEN EN WONINGNET

- Vanaf januari zijn de Woningnetspreekuren erg druk vanwege hulp bij nieuwe inschrijvingen. Er is dan net de nodige publiciteit geweest over de overgangsregeling. De gemeente verwijst huurders ook naar de Woningnetspreekuren bij de wijksteunpunten. In april signaleren we weer toenemende drukte. In mei raken spreekuren echt overbelast, dat wordt nog erger na een bericht in de gemeentekrant en de postcampagne op straat. Vooral veel ouderen zijn ongerust, ook over onduidelijkheden rond het meenemen van woonduur, mede-inschrijver bij overlijden hoofdinschrijver etc. Begin juni volgt gelukkig de melding dat overgangsperiode wordt verlengd tot 31 december.
- Huurders ervaren het als onhandig dat de website van Woningnet juist in deze periode verandert. Doorgegeven.
- Corporaties hebben het zelf ook erg druk en gaan naar de WSWonen doorverwijzen. Dit is niet de bedoeling, de corporaties hebben zelf de taak om woningzoekenden te helpen. We hebben dit doorgegeven, AFWC meldt het weer bij hun contacten.
- Er is met de AFWC en de gemeente meerdere malen van gedachten gewisseld over het bereiken van zoveel mogelijk Amsterdammers die in aanmerking komen voor deze regeling en de verdeling van de ondersteuning van diegenen die hulp nodig hebben bij het inschrijven.
- Signalen van knelpunten bij de spreekuren zijn verzameld en doorgegeven aan de AFWC en de gemeente. Dit betreft onder meer de grote drukte, zorgen over het nog lage aantal daadwerkelijke inschrijvingen en onterechte verwijzingen van huurders door corporaties naar de wijksteunpunten.
- Er zijn bij de AFWC concrete verbeteringsuggesties gedaan t.a.v. het digitale inschrijfproces. Via de AFWC zijn deze door Woningnet opgevolgd, waardoor inschrijvers nu veel minder fouten maken.
- Er is zorg gedragen voor de voldoende beschikbaarheid van papieren inschrijfformulieren bij de wijksteunpunten zodat veel meer mensen die niet vaardig zijn met internet zelf hun inschrijving kunnen regelen.
- Woningnet stuurt een aantal groepen onhandige standaardmails. Bijvoorbeeld over aanvullen van profielgegevens terwijl die wel compleet zijn. Over vervallen van de tijdelijke regeling tot behoud van inschrijfduur in 2017 aan mensen met jongerencontract, terwijl dat voor hen niet van toepassing is. Dit is doorgegeven.
- Informatie voor echtparen die samen inschrijven en zich zorgen maken over de situatie bij overlijden is niet goed vindbaar. Op de website van

Woningnet staat vooral informatie over de situatie bij echtscheiding met advies over dubbel inschrijven. Over de eerste situatie krijgen we ook veel vragen. Woningnet verbetert de online informatie na ons signaal.

- ▶ Woningzoekenden die uiteindelijk een woning definitief aangeboden krijgen moeten een Inkomensverklaring van de Belastingdienst overleggen. Wij krijgen signalen dat zij hiervoor te weinig tijd krijgen: de Belastingdienst geeft aan 5 werkdagen nodig te hebben om deze verklaring te leveren [exclusief storingen]. Soms is de woningzoekende dan te laat en loopt de woning mis. We hebben dit bij de AFWC gesignaleerd en hopen dat de corporaties hun werkwijze willen aanpassen zodat dit niet meer hoeft te gebeuren. De corporaties waarschuwen woningzoekenden nu hiervoor zodat zij ervoor kunnen zorgen de verklaring vast in huis te hebben.
- ▶ De eerste jongerencontracten lopen af. We zien ook de eerste vragensteller met grote zorgen over haar toekomst. Zij heeft inmiddels een partner en is hoogzwanger. Mag ze straks in de woning blijven of komt ze op straat? Toevallig ongeveer tegelijkertijd komt de zoektocht van jonge alleenstaande moeders naar een woning in het nieuws. Wanneer er eenmaal een kind is, kunnen zij niet in een jongerenwoning terecht. Maar een alternatief is er ook niet.
- ▶ De kostendelersnorm leidt er toe dat een aantal inwonende huurders op straat komt te staan of door de hoofdbewoner gedwongen worden zich op het adres uit te schrijven uit het bevolkingsregister.
- ▶ Voor inwonende mensen die zich niet kunnen inschrijven is een blijvend probleem dat ze niet aan de aantoonbare twee jaar woonduur kunnen komen die nodig is om een urgentie aan te vragen [ze voldoen dan wel aan de andere voorwaarden].
- ▶ Vanaf oktober is Woningnet niet meer te gebruiken met verouderde internetbrowsers. Dit is op zich logisch, want heeft met beveiligingsproblematiek te maken. Veel van onze spreekuren zijn in bibliotheken waar deze verouderde browsers nog op [een deel van] de apparatuur staan. In sommige bibliotheken is de apparatuur aangepast, in sommige bibliotheken zijn nu minder PC's beschikbaar voor deze dienst. We merken dat mensen in de privésituatie hier geregeld ook tegenaan lopen wanneer zij thuis wat oudere apparatuur hebben staan die voor nieuwere browsers niet meer geschikt is. Op de website van Woningnet is hierover een duidelijke waarschuwing gekomen.
- ▶ Situaties na echtscheiding blijven erg lastig. Mensen hebben geen woon/inschrijfduur, geen rechten en worden dakloos. Wanneer de echtscheiding nog niet is uitgesproken kan er geen huisvestingsvergunning verkregen worden als er particulier toch iets gevonden wordt. Vrije sector is vaak te duur.
- ▶ De nieuwe verplichting van corporaties tot "passend aanbieden" wordt zichtbaar in meerdere signalen.
 - Eigen Haard verwijst hiernaar als we bij een renovatie signaleren dat doorschuiven tussen woningen in een complex bij renovaties alleen nog mag met harmonisatie van de huur. Het kan niet meer met medeneming van oude huur + huurverhoging vanwege

woningverbetering. Volgens een projectleider is de reden van deze beleidswijziging dat elke gelegenheid om vermeende scheefhuurders te kunnen harmoniseren moet worden aangegrepen. Het is bij de WSWonen onduidelijk of deze beleidswijziging met de koepel is besproken en of zij hebben ingestemd. Door WSWonen ook opgenomen in notitie met knelpunten

- Passend aanbieden voor de AFWC.
- In december begint veel woningzoekers op te vallen dat ze nog maar heel weinig of geen passend aanbod krijgen te zien op Woningnet. Dit vergt veel uitleg door ons. Corporaties blijken te wachten met aanbieden tot het nieuwe jaar omdat dan alles goed in het systeem kan. Ook wordt de laatste maanden veel buiten Woningnet om bemiddeld voor bijzondere doelgroepen, o.a. statushouders.
- Stadgenoot wijst een aanvraag tot woningruil eerst toe maar dan alsnog af vanwege de nieuwe regels [inkomenseisen] per 1-1-2016. Ruilpartners trekken samen op en wijzen Stadgenoot erop dat dit niet op de website staat en dat afwijzing achteraf daarom niet fair is. Stadgenoot lost dit op door het contract per 31-12-2015 in te laten gaan. Beide huurders betalen een relatief kleine huurverhoging van meer dan 100 euro en zijn tevreden. Het probleem blijft bestaan voor huurders die vanaf 2016 willen ruilen.
- Ook in een tweede case gaat Stadgenoot uiteindelijk soepel om met een woningruil waar passend aanbieden een belemmering had kunnen zijn.

ONDERHOUD, WONINGVERBETERING, RENOVATIE, KADERAFSPRAKEN

- ▶ Meerdere corporaties zijn bezig met het vervangen van open verbrandingstoestellen door een nieuwe CV-installatie. Een groot aantal bewoners werkt hieraan mee maar niet iedereen is daartoe bereid. Het is voor zuinige stokers financieel niet altijd interessant of er zijn andere redenen waarom bewoners niet mee willen werken. De WSWonen ondersteunen juridische procedures hierover wanneer de situatie in de woning voldoet aan de veiligheidseisen [de open toestellen worden bewijsbaar jaarlijks nagezien, er is goede ventilatie en er zijn CO-melders]. Er lopen meerdere procedures in meerdere stadia van behandeling. Bij het schrijven van dit verslag is de stand van zaken dat huurders wel aanleg van een CV installatie moeten toestaan, maar dat daar geen huurverhoging tegenover hoeft te staan omdat het de verhuurder is die dit graag wil en er geen aantoonbare besparing van stookkosten is. Verder heeft volgens de kantonrechter de corporatie niet het recht de kachel van een huurder weg te halen als deze van de huurder is. Ondanks deze stand van zaken zijn corporaties niet bereid om de uitvoering aan te houden tot er in deze procedures meer duidelijkheid is gekomen. Dat betekent druk op de huurders, extra werklast bij de lokale wijksteunpunten en druk op het Emil Blaauw Fonds. Verder valt op:
 - Corporaties hebben allen net een ander voorstel, met een ander

bedrag aan huurverhoging;

- De wijze van benadering van huurders speelt een grote rol bij de mate van acceptatie;
 - Er is maar één corporatie die de concrete planning met de WSWonen wil delen;
 - Corporaties communiceren nogal eens onvolledig over de stand van zaken in de juridische procedures.
- Ymere verhuurde een volledig uitgewoone woning. Na tekenen contract had zij nog 9 maanden nodig om de woning in orde te maken. De huur is al die tijd gewoon betaald, terwijl er niet gewoond kon worden. Huurder gaat de huur over deze periode terugvorderen.
- Eigenaar/bewoner in Oost vraagt om ondersteuning nu –na de aankoop– bij het maken van een nieuw Meerjaren Onderhoudsplan blijkt dat er hele hoge investeringen nodig zijn in de fundering. Betreft een onder het convenant gesplitst corporatieblok.
- Stadgenoot deed verzoek voor afgifte peildatum zonder dat er contact of overleg was met de bewonerscommissie. Ook het WSWonen was niet op de hoogte. Dit is in strijd met de Kaderafspraken.
- De Alliantie gaat losse panden aanpakken in Zuid en communiceert erg onhandig met de huurders. Begint meteen over SV-urgentie en verhuizen, terwijl het om een opknabbeurt gaat die zonder verbreken van het huurcontract kan. Geen overleg vooraf geweest, alleen wat brieven. Bewoners willen helemaal niet verhuizen.
- Discussie over te hanteren afschrijvingstermijnen bij doen van redelijk voorstel woningverbetering/energiebesparing. Verzoek aan corporaties is om de vastgelegde Huurcommissietermijnen te hanteren en geen eigen ander beleid te verzinnen. Dit speelt in elk geval bij Stadgenoot en in sommige situaties bij de Alliantie. Ingebracht in het overleg maar nog zonder oplossing.
- Positief: ventilatieprobleem goed opgepakt. Huurder kan alleen ventileren door raam open te zetten, maar voelt zich dan erg onveilig. Na bemiddeling WSWonen brengt Stadgenoot zonder kosten door te berekenen ventilatieroosters aan.
- Na alle ellende rond de stookkostenafrekeningen is er nu ook legionella melding in het Hilwiscomplex nadat de warmwatertemperatuur al een aantal weken veel te laag was.
- Na het debacle aan de De Boelelaan nu een volgend complex in Zuid van Rochdale dat na renovatie met veel gebreken wordt opgeleverd.
- Ernstige onderhoudsgebreken in door corporatie (de Key) gesplitst pand [Zuid, Hoofddorppleinbuurt]. Scheuren en verzakking. WSWonen gaat bouwdoossier inzien. Mondelinge mededeling van BWT: in 2012 is bij aanvraag verklaard dat alles conform de eisen was.
- “Kleine renovatie” in corporatiecomplex [Rochdale] die langer duurt dan de voorziene 8 dagen. Aanpak: nieuw toilet, badkamer, keukenblok, aantal kozijnen/ramen. Badkamer al drie weken buiten gebruik. Omdat het kleine werkzaamheden zouden zijn viel het niet onder de Kaderafspraken en is er door de bewonerscommissie geen overleg geweest over compensatie bij uitloop [was door WSWonen wel geadviseerd]. Wel standaard vergoeding € 200. WSWonen biedt BC

aan om hen alsnog te ondersteunen bij het overleg over dit probleem.

- In Zuid start Eigen Haard een renovatie zonder overleg met bewonerscommissie of contact met het WSWonen. We komen hier achter nadat individuele huurster contact zoekt voor advies. Wijksteunpunt wijst de corporatiemedewerker op het bestaan en de regels in de Kaderafspraken. Inmiddels alsnog een bewonerscommissie opgericht met ondersteuning en is beter overleg gestart.
- Na een lekkage in een corporatiewoning in het Centrum haalt de aannemer het verlaagde plafond weg. Op dat moment blijkt dat de afvoer van de nieuw aangelegde CV niet goed is aangesloten waardoor sinds mei 2015 [aanleg] de rookgassen vrij spel hadden. Gelukkig is er niets gebeurd.
- Huurders werden voor verhelpen van onderhoudsproblemen door corporatie Rochdale naar de VvE verwezen. Zij schakelen de Klachtencommissie van Rochdale in. Hierna volgen excuses, uitleg en plannen voor verbetering: “Inmiddels zijn er nieuwe afspraken gemaakt over hoe wij hiermee om kunnen gaan en verwachten wij dat er op korte termijn een verbetering komt waardoor huurders niet onnodig lang hoeven te wachten of een onduidelijk antwoord krijgen. Een reparatieverzoek kan gewoon gemeld worden bij Rochdale. Als het een onderdeel is van de woning zullen wij hier gewoon werkzaamheden uitvoeren, als het een onderdeel is van de VvE zal de VvE beheerder de opdracht krijgen om de werkzaamheden binnen de normen van Rochdale uit te voeren.”
- In een complex in de Rivierenbuurt moeten huurders veel moeite doen om een inhoudelijk juiste reactie te krijgen op hun redelijke voorstel om dubbel glas te plaatsen. Meerdere medewerkers van verhuurder Stadgenoot zijn niet juist geïnformeerd en laten weten dat dat in de huidige kozijnen technisch niet mogelijk zou zijn. Uiteindelijk vinden de bewoners alsnog een gewillig gehoor, waarna offertes aangevraagd zullen worden.
- Bewoners, WSWonen en particuliere verhuurder Van Staveren waren in goed overleg over werkzaamheden voorafgaand aan een splitsing. Verhuurder trekt isolatieplan gevel terug omdat door de nieuwe woningwaarderingssystematiek de isolatie niet meer nodig is om de woningen boven de liberalisatiegrens te trekken om zo te kunnen splitsen. Isolatie zou ook vochtdoorslag oplossen, daar moet nu een andere oplossing voor gezocht worden. Gemiste kans voor verduurzaming door rijksbeleid.

DIENTVERLENING EN COMMUNICATIE

- In januari zijn er veel klachten over bereikbaarheid/terugbellen Stadgenoot. Telefonisten melden dat hierom binnen Stadgenoot een zgn. escalatieprocedure in het leven is geroepen.
- Ymere heeft nog altijd erg veel tijd nodig voor afrekening servicekosten. Dit speelt al een paar jaar. Erg vervelend voor huurders die naar elders verhuizen, maar hoe dan ook in strijd met de wetgeving. Ymere krijgt het maar niet op orde. Voorbeelden:
 - Heel late afrekeningen servicekosten Ymere: in april ontvangen

huurders in een complex de afrekening 2012, met naheffing van € 900. WSWonen heeft weet van afspraak met huurderskoepel over aftoppen late afrekeningen naar een maximum van € 400, en gaat hier over in gesprek met Ymere, waarna de toezegging volgt dit alsnog te overwegen.

Desalniettemin ligt er kort daarna een incassobrief bij huurder in de bus met dreigement dat na 2 weken extra incassokosten volgen.

- Soms is er dan opeens weer haast: in tenminste twee complexen afgerekend zonder goede controle/overleg met BC. En er staan fouten in dus dat is erg onhandig.
- Er is onrust rond overdracht Rochdale complex de Boelelaan aan Vesteda. Bewoners zijn bang voor extra huurverhogingen.
- Energielabel: groot Ymere-complex zonder energielabels. Betreft nieuwe huurders, dus zou niet moeten kunnen. Voor huurders zijn procedures gestart, kijken wat het gevolg is.
- Huurverlaging na gedaald inkomen: er zijn meerdere signalen dat corporaties [Stadgenoot, de Key] dit snel en soepel oppakken bij huurders die de huurverlaging nodig hebben om huurtoeslag te krijgen. Chapeau.
- In juni van dit jaar is er opnieuw vonnis gewezen in zaken van huurders vs. Ymere waarin de hoogte van contractkosten ter discussie stond. In deze procedure trokken de huurders aan het langste eind. Volgens de kantonrechter mag Ymere niet meer dan € 16,50 in rekening brengen bij het afsluiten van een nieuw huurcontract. Deze procedure is mede mogelijk gemaakt door het Emil Blaauw proceskostenfonds. Het WSWonen heeft de huurderskoepels, Huurdersvereniging Amsterdam en de lokale huurdersverenigingen op dit vonnis gewezen om zo te bevorderen dat huurders onverschuldigd betaalde contractkosten terug kunnen krijgen. Eind 2015 is hierover nog geen eenduidige afspraak gemaakt.
- De druk op de koopmarkt loopt weer op. Het wordt voor particulieren weer interessanter om te splitsen en daarmee zien we weer huurders die onder druk worden gezet zolders in te leveren. In elk geval één corporatie [Stadgenoot] gaat ook weer bij opbod verkopen. Na de bezichtiging krijgen kandidaten slechts 24 uur om een bod te doen. Veel te weinig om fatsoenlijk advies in te winnen, gegevens uit te zoeken etc. Het zou corporaties sieren als zij bij hun verkoopproces mogelijke kandidaten [ook de onervaren kopers] meer tijd zouden geven.
- Reactieperiode van 12 uur na bezichtiging van een aangeboden huurwoning is voor kwetsbare groepen te kort. Corporaties laten behoefte aan beperken leegstandsderving voor gaan. Begrijpelijk, maar voor deze groep wel vervelend.
- Vakantieverhuur: behoefte aan betere regels in VvE/splitsingsreglementen. Dit kan een corporatie het beste regelen voorafgaand aan de koop. Daarna moeten alle VvE-leden instemmen. Hierover is op initiatief van WSWonen Centrum een brief gestuurd naar koepels, lokale huurdersverenigingen en HA.
- Een aantal jaar terug is in AFWC-verband afgesproken dat huurders van sociale huurwoningen niet meer gedwongen zullen worden bij de

woning ook een plek in de parkeergarage van het complex te huren. Vestia is echter geen lid van de AFWC en verplicht kandidaten voor huurwoningen nog steeds dit te doen. De huurprijs van ruim € 72 per maand betekent een flinke extra kostenpost voor de inkomenscategorie die deze woningen mag huren.

- In een pand zijn ook woningen van begeleid wonen. Prima natuurlijk maar het is vervelend dat er overlast ontstaat. Wanneer de huurster verhuurder de Alliantie daarover benadert, is deze verbaasd over het aantal bewoners in die woningen. Dat verbaast de huurster dan weer.
- Positief: een van de huurders van een complex in het Centrum heeft een uitspraak servicekostenafrekening 2012, post tuinonderhoud. In het complex is een binnentuin aanwezig, maar deze was al meerdere jaren afgesloten na overlastklachten en de post is door de Huurcommissie daarom op € 0,00 gezet. Na een brief aan de Alliantie volgt een snelle reactie: de huurders krijgen binnen een week een brief en de servicekosten worden terug gestort voor alle huurders.
- Het WSWonen constateert een mogelijk gevaarlijke ventilatiesituatie in een woning. Dit wordt aangekaart bij de Huurcommissie. Gedurende de procedure komt de woning leeg, en opnieuw in de verhuur. Het WSWonen verzoekt de corporatie om alsnog medewerking te verlenen aan het onderzoek door de Huurcommissie zodat er een einde komt aan de welles/nietes situatie over de ventilatie. De corporatie lijkt hier eerst aan mee te werken, maar uit de daarop volgende uitspraak blijkt dat dit helaas niet het geval is geweest.

WOONCOACHES, LANGER THUIS WONEN EN WMO

- Wijksteunpunten werken graag mee aan het project Wooncoaches. Het project blijkt veel vervolgvragen op te roepen en maakt knelpunten zichtbaar waarbij veel personele inzet nodig is. Dit geven we ook mee bij de evaluatie.
- Vanuit het project komt de opmerking dat corporaties bij Woningnet niet goed aangeven of woningen in aanmerking komen voor de regeling Van Hoog naar Laag. Daardoor missen geïnteresseerden kansen.
- De vrijwilligers en professionals merken dat de samenwerking met het WMO-loket niet makkelijk op gang komt. Corporaties en WMO-loket verwijzen naar elkaar. Lastig voor het project, maar zeker ook voor de individuele bewoner.
- WMO in combinatie met een VvE. Vanuit de WMO moeten verhuurders meewerken aan WMO-voorzieningen zoals een oplaadpunt voor de scooter. Als het complex van een VvE is, moet die daar formeel over besluiten. VvE's zijn hiervan niet op de hoogte. Dit kost zowel WSWonen als gemeente veel extra werk. Casus uiteindelijk goed gekomen, maar hier ligt nog een uitdaging in de voorlichting.
- Huurder heeft WMO aanpassingen aangevraagd, automatische deuropener hoofdingang, drempelafschuiner en nog wat aanpassingen voor woning. Gemeente heeft deze afgewezen met als reden dat aanvrager al WMO-verhuiskostenindicatie heeft. Huurder heeft bezwaar gemaakt en duidelijk aangegeven dat hij niet wil verhuizen en dus ook geen verhuiskostenindicatie wil. Hij hoeft als de deuropener en

drempelafschuiner komen niet te verhuizen, hij woont verder prima. Reactie gemeente op bezwaarschrift is wederom afwijzing omdat huurder een verhuiskostenindicatie heeft. De huurder denkt aan paarse krokodillen. Met hulp van MEE zijn de aanpassingen uiteindelijk weer opnieuw aangevraagd.

- Het aantal vragen van mantelzorgers die medehuurder willen worden neemt langzaam toe. Mantelzorger zijn is nu een urgentiecategorie. Maar mantelzorgers willen nog liever inwonen bij degene voor wie ze zorgen. Ze zijn ook bereid daarvoor hun eigen huurwoning op te geven, maar dan moet er wel de garantie zijn dat ze als mantelzorger medehuurder kunnen worden. Het risico om later op straat te komen staan is immers veel te groot. Dat wordt meestal geweigerd. Jammer, want het zou een mooie oplossing zijn en er komt ook nog eens een woning door leeg. Een aantal huurderskoepels en corporaties hebben dit signaal inmiddels opgepakt in het beleidsoverleg maar de uitkomst is nog niet duidelijk.

VERHUUR OP GROND VAN DE LEEGSTANDSWET, TIJDELIJKE VERHUUR

- Woningen kunnen met vergunning op grond van de leegstandswet worden verhuurd door voormalig eigenaar-bewoners. De verhuur valt dan buiten de huurprijsbescherming, omdat het een woning zou betreffen die op korte termijn verkocht wordt. Het zijn er flink veel, alleen al in Zuid in een maand 267 vergunningen. Een huurder stelt dat het huis helemaal niet (meer) te koop staat. Dit verhaal horen we vaker. De advertentie tot verkoop staat niet meer op internet. Bemiddelaar heeft dit bevestigd. Een vergunning voor de Leegstandswet kan verkregen worden door het overleggen van een opdracht tot verkoop of taxatie-rapport. Nu is het de vraag of de vergunning ook ingetrokken kan worden als een woning niet meer te koop staat. Huurder is bang om te groot probleem van achterstallig onderhoud te maken (opzegging zonder grond mogelijk) en huurprijs is te hoog (gang naar Huurcommissie niet mogelijk, maar woont er nu ook al langer dan half jaar). Via begeleidingscommissie in Zuid is deze zaak aan RVE Wonen gemeld. Handhavingsjuriste zou gaan kijken of intrekken dan mogelijk is. Maar wat is het gevolg voor de huurders? In een ander geval heeft verhuurder ook verteld dat het een belegging is.
- Tijdelijk campuscontact is door in elk geval twee corporaties ingezet (in Oost en in West). Volgens huurrechtadvocaten is dit een onwettelijke constructie: het is óf een tijdelijk contract (met een duidelijke einddatum en met vergunning Leegstandswet) óf een campuscontract (gekoppeld aan de studieduur). De combinatie van beide kan niet.
- In Zuid stuit het WSWonen op een bijzonder vreemd (onder) huurcontract afgesloten door de UvA. Huurster (PhD) heeft al haar 4e "tijdelijke" huurovereenkomst in onderhuur van de UvA voor een veel te hoge huurprijs. Huurster werd na toetsingsprocedure bij de Huurcommissie gedreigd dat het huurcontract niet verlengd zou worden. Hoofdhuurder UvA betaalde zelf ook te veel en wilde niet opdraaien voor de door hen betaalde te hoge huur.

ONGEWENST VERHUURGEDRAG

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) is onderdeel van het Stedelijk Bureau van de Wijksteunpunten Wonen. Twee medewerkers zijn gespecialiseerd in het adviseren van huurders en medewerkers bij het omgaan met en bestrijden van intimidatie van bewoners en ongewenste verhuursituaties. Huurders komen via verwijzing door een lokaal wijksteunpunt of rechtstreeks met het MOV in contact. Sommige dossiers vergen veel tijd waarbij individuele huurders intensieve ondersteuning krijgen. Dat zijn gevallen van ernstig ongewenst verhuurgedrag: bedreigingen, geweldpleging, eigenrichting, illegale ontruimingen.

- Signalen over malafide praktijken op de huurmarkt zoals (illegale) woningbemiddeling, huisjesmelkerij en illegale short stay zijn doorgegeven aan verschillende diensten zoals stadsdelen, Autoriteit Consument en Markt (ACM), politie Amsterdam, Afdeling Wonen, Directie Openbare Orde en Veiligheid. Met de afdeling Handhaving van Wonen is overleg over de aanpak van (illegale) woningbemiddelaars, maar ook over verkamering, tijdelijke verhuur, short stay verhuur, antikraak, woningonttrekking en illegale hotels. Dit overleg wordt door de Dienst als waardevol ervaren, vanwege de signalen vanuit de huurders en de suggesties van het meldpunt.
- Bemiddelingsbureaus: er is de nodige aandacht geschonken aan de discussie over courtage. Jurisprudentie maakt steeds duidelijker dat een bemiddelaar alléén werkt in opdracht van de eigenaar van de woning; de huurder kan dan ook terecht zijn betaalde commissie terugvorderen. Verschillende gedupeerde huurders zijn verwezen naar een jurist die de betaalde commissie/courtage terugvordert.
- Na een vraag van een woningzoekende over een bepaalde makelaar concludeerden wij dat de website van deze "makelaar" alleen was gericht op oplichting: verkeerd KvK-nummer, niet kloppende namen en foto's van zogenaamde medewerkers, aanbetalingen moeten doen via anonieme internetbetaalwijze. Via de provider hebben we de site uit de lucht kunnen halen.
- In het begin van 2015 vraagt verhuurder Van Hooijdonk veel tijd voor ondersteuning. Eind 2014 werden 60 huurders, voornamelijk jonge expats, uit een pand van hem gezet wegens (brand)onveiligheid. Deze zaak vergde veel ondersteuning en contact met gemeentelijke diensten, advocaat, huurders en pers.
- Via de site www.overlastvakantieverhuur.nl zijn er in het eerste half jaar 125 meldingen binnengekomen over illegale hotels, short stay, bed & breakfast en overlast gevende vakantieverhuur. Deze klachtenmeldingen worden automatisch doorgestuurd naar Handhaving van de gemeente. Zij bekijken de situatie aan de hand van de vergunning. Het meldpunt voorziet de melders, zowel huurders als eigenaar/bewoners in een VvE, indien gewenst van advies. Vooral in het Centrum, maar ook in Zuid en West zijn honderden woningen op deze wijze verhuurd door de eigenaar en/of de hoofdhuurder. De huiseigenaar brengt het beheer vaak onder bij een tussenpersoon die de woning op toeristische websites aanbiedt. De bekendste hiervan is AirBnB. Een deel van de woningen die op die sites worden aangeboden worden niet, zoals het oor-

spronkelijke idee was, door bewoners tijdens hun eigen afwezigheid wegens vakantie tijdelijk aangeboden, maar worden door eigenaren 365 dagen per jaar als hotelwoning te huur gezet. Deze woningen zijn dan automatisch niet meer beschikbaar voor woningzoekenden en er is sprake van grootschalige woningonttrekking. Er is meegewerkt aan enkele grote artikelen in Volkskrant en Parool over de negatieve effecten van illegale hotels en overlast gevende vakantieverhuur.

- ▶ Wijksteunpunten signaleren dat bewoners baat zouden hebben bij betere afspraken over vakantieverhuur in VvE-reglementen. Dit is per brief gemeld aan de HA, de huurderskoepels en lokale huurdersverenigingen zodat zij dit ook kunnen meenemen in hun bestuurlijke overleggen.
- ▶ Geen huisnummer op verbouwde zolder. Huurder woont in studio met alle voorzieningen op verbouwde zolder. Omdat de eigenaar geen huisnummer heeft geregeld voor 4 hoog, staat huurder op 2 hoog ingeschreven. Huurders krijgt te maken met dienst Basisinformatie die laat weten dat hij is uitgeschreven omdat hij daar niet woont. Huurder heeft hierna veel werk om te bewijzen dat 4 hoog een woonruimte is, en dat hij daar wel degelijk woont. ●

Zeven wijksteunpunten, één organisatie

De organisatie van de Wijksteunpunten Wonen omvat zeven lokale Wijksteunpunten Wonen, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en het Stedelijk Bureau. In 2014 kwam de financiering deels vanuit de stadsdelen en deels vanuit de centrale stad. Vanaf 2015 is de RvE Wonen de enige financier en opdrachtgever. Vanaf 2017 zal sprake zijn van één organisatie en dus ook één werkgever. De basistaken van alle wijksteunpunten liggen vast in het Stedelijk convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014. Dit convenant vormt de basis voor de prestatieafspraken. Deze werden tot 2014 nog per stadsdeel gemaakt en zijn in 2015 samengevoegd tot één gezamenlijk prestatie-aanbod. Hierbij ligt meer nadruk op eenduidigheid, efficiëntie en doelmatigheid.

LOKALE WIJKSTEUNPUNTEN

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

De hoogte van de financiële bijdrage verschilt per stadsdeel en daarmee ook de beschikbare personele inzet en feitelijke prestaties. Stedelijk werden de prestaties afgestemd om te zorgen dat de wijksteunpunten op hoofdlijnen dezelfde service bieden aan de bewoners van Amsterdam.

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

Wethouder Laurens Ivens is in 2015 bij alle wijksteunpunten op bezoek geweest om zich een gedegen beeld te vormen van het werk en de lokale aandachtspunten. De wethouder heeft deze werkbezoeken ook in 2016 voortgezet en uitgebreid met een eigen spreekuur om direct signalen van bewoners te ontvangen.

Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen

STEDELIJK EN LANDELIJK NETWERK

Het stedelijk bureau WSWonen stemt samen met de coördinatoren van de lokale wijksteunpunten de werkwijzen af, zorgt voor uitwisseling van projecten en regelt gezamenlijke contacten met andere stedelijke organisaties. Zij verzorgt training van de medewerkers, bewaakt de

kwaliteit, verzorgt het registratieprogramma, onderhoudt stedelijke contacten, pakt knelpunten op en verzorgt rapportages. Dit beperkt de lokale overhead.

Er is geregeld contact met Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en de huurderskoepels op corporatieniveau. Naast de stedelijke (half)jaar-rapportages ontvangen zij per half jaar een rapportage over de contacten van de wijksteunpunten met corporatiehuurders en signalen uit deze contacten. Het stedelijk bureau was in 2015 twee maal te gast in het koepeloverleg van de HA. De huurdersorganisaties pakken de signalen vaak op in hun eigen overleg op bestuurlijk niveau met de gemeente en/of corporaties. Desgewenst ontvangen zij een uitgebreide rapportage over hun eigen contacten. Datzelfde aanbod doet het stedelijk bureau aan de corporaties.

Een belangrijke partner is natuurlijk de gemeentelijke dienst Wonen. Dat geldt voor de rol als financier en opdrachtgever, maar ook voor het uitwisselen van signalen uit het werkveld. We leverden gegevens uit de praktijk die de gemeente kan gebruiken bij haar Actieplan onderhoud. Expats zijn in alle werkgebieden een toenemende klantengroep. We werken dan ook met name vanuit WSWonen Zuid samen met het Amsterdamse Expaticenter. Deze organisatie voorziet elke nieuwe expat van de Engelstalige informatiefolder "Renting for New Amsterdammers". Door deze samenwerking is het ook mogelijk zonder hoge deelnamekosten een stand te verzorgen op de jaarlijkse Expaticabeurs. De wijksteunpunten zijn ook aanwezig met een stand tijdens de gemeentelijke Arrival Events voor Europese nieuwkomers.

Er wordt op verschillende manieren samengewerkt met de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Bij elk wijksteunpunt werken een of twee stagiaires die het derde jaar van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening volgen, meestal aan de HvA. Zij leveren een bijdrage aan het werk, in ruil daarvoor leveren de wijksteunpunten een bijdrage aan het opleiden van jongeren voor het werkveld. Daarnaast doet een aantal studenten een Externe Opdracht als afstudeeronderzoek. Het stedelijk bureau wordt jaarlijks door de HvA uitgenodigd om gastcolleges te verzorgen voor studenten. Samen met de HvA organiseren we de succesvolle bijeenkomst Bewoners aan het Woord.

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



REGISTRATIE VAN GEGEVENS

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

Het systeem maakt het nu ook mogelijk bestanden (zoals scans van huurcontracten en correspondentie) te koppelen aan de contactgegevens. De mogelijkheid is eerst uitgebreid getest en daarna in gebruik genomen.

Het programma is aangepast aan nieuwe wetgeving. Ook het opnameformulier en de puntentelling zijn aangepast aan nieuwe wet- en regelgeving. De bewonerscommissie invoer is aangepast aan de wensen van gebruikers en datzelfde geldt voor de cijfermatige kwartaalrapportage. Voor het MOV is voor het eerst een compleet online tevredenheidsmeting mogelijk gemaakt. De klanten zijn via e-mail benaderd en de enquête is online ingevoerd en verwerkt, zowel in het Engels als in het Nederlands.

PUBLICITEIT

Met de websites wswonen.nl en huurders.info bieden de wijksteunpunten wonen een veelheid aan informatie aan het publiek. De site wswonen.nl is vooral bedoeld om het aanbod aan huurders, uitgevoerde projecten en actualiteit bekend te maken. Naast een aantal stedelijke pagina's is er een gedeelte voor elk lokaal wijksteunpunt en voor thematische informatie van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, de energieadviseur en het stedelijk bureau. Er is een aantal filmpjes over het werk en er zijn verschillende (voorbeeld)documenten te downloaden. Het aantal bezoekers groeide dit jaar met 8%.

De website huurders.info van het ASW is een online encyclopedie, gericht op een breed huurderspubliek. Met behulp van deze website kunnen huurders op veel van hun vragen zelf een antwoord vinden. De website bevat zowel landelijke als specifiek Amsterdamse informatie. De website is ook dit jaar actueel gehouden en uitgebreid. Met name de onderdelen woningdelen, bemiddelingskosten en energiebesparing zijn uitgebreid. De online check op de huurverhoging en de digitale puntentelling zijn weer geactualiseerd. Deze zijn ook direct via www.huurverhoging.nl benaderbaar. Huurders.info blijft met 463.200 getelde unieke bezoekers een succes. Dit is een stijging van 32 procent ten opzichte van 2014.

De digitale Wijksteunpunt Wonen-nieuwsbrief is in 2015 vier maal verschenen.

De nieuwsbrief heeft dit jaar een kleine 500 abonnees.

Het stedelijk bureau beheert het Twitteraccount @wswonen, inmiddels zijn er 920 volgers (eind 2014: 720). Daarnaast zijn er lokale accounts in beheer bij elk wijksteunpunt (@wswonencentrum, @wswonenoost, etc.), en het account @verhuurbedrag van het MOV (ruim 1000 volgers). Op Facebook hebben de wijksteunpunten een gezamenlijke pagina, waaraan verschillende medewerkers bijdragen. Deze pagina heeft inmiddels 675 "likes" (eind 2014 nog 417).

Naast alle digitale media blijft de papieren folderlijn populair. Behalve twee algemene folders (Nederlands en Engels) zijn er stedelijke folders over de huurprijs en achterstallig onderhoud, renovatie en splitsing, ongewenst verhuurbedrag en over energiebesparing.

Voor expats is er een nieuwe aanvullende Engelstalige folder "Renting for New Amsterdammers" over huurbescherming en valkuilen bij het zoeken van woonruimte. Samen met de ASVA en de SRVU is weer een nieuwe studentenfolder gemaakt, welke door de introductiecommissies van UvA, VU en HvA 23.000 keer onder alle nieuwe studenten wordt verspreid.

Ook de speciale folder "24 tips om zelf aan de slag te gaan met energiebesparing" en een uitgebreidere brochure voor huurders "Werk aan de woning, voor huurders die aan de slag willen met energiebesparing" lopen goed.

Alle wijksteunpunten werken mee aan de woonlastencampagne door het faciliteren van de verspreiding van het huis-aan-huis in heel Amsterdam bezorgde en geheel vernieuwde Woonlasten Magazine.

Klanttevredenheid en klachten

ONDERZOEK KLANTTEVREDENHEID

Het stedelijk bureau meet elk jaar de klanttevredenheid. De klanttevredenheid van huurders die in 2014 contact hadden met een wijksteunpunt is in januari 2015 gemeten. Hiervoor is een aselecte steekproef van 2.500 adressen benaderd. De respons was 23%. Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonsprekuren hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de geboden hulp. Van de respondenten geeft 94% voldoende, 75% van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Ook de antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de wijksteunpunten wonen. 83 procent van de respondenten vindt de medewerk(st)er deskundig. Mocht het nodig zijn dan geeft 91 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 91 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

In januari 2016 is dezelfde meting gedaan onder een steekproef van huurders die in 2015 contact met een wijksteunpunt hadden. De respons was iets lager: 19%. Het oordeel over de dienstverlening is onverminderd hoog. Gemiddeld een 8,1 en 94% geeft een voldoende, waarvan 65% een acht of hoger. Van de respondenten vindt 85% de medewerker deskundig en 92% zou in de toekomst weer gebruik maken van de dienstverlening.

De uitgebreidere rapporten met resultaten van de metingen 2015 en 2016 zijn te vinden op www.wswonen.nl/publicaties

RAPPORTAGE KLACHTEN

Er komen nauwelijks klachten binnen over het werk van de wijksteunpunten. ●



Folderlijn WSWonen

Spreekuur locaties Wijksteunpunt Wonen

[situatie september 2015]



 Spreekuurlocaties

 Vestigingen Wijksteunpunten Wonen

Wijksteunpunten Wonen

Centrum	centrum@wswonen.nl	Recht Boomssloot 52	622 42 88
		Elandsgracht 70	625 85 69
		Kleine Wittenburgerstraat 201	622 76 98
Nieuw-West	nieuwwest@wswonen.nl	Groenpad 4	619 09 74
Noord	noord@wswonen.nl	J. Drijverweg 5	494 04 46
Oost	oost@wswonen.nl	Wijtenbachstraat 36 hs	462 03 30
West	west@wswonen.nl	Eerste Helmersstraat 106d	618 24 44
Zuid	zuid@wswonen.nl	Gerard Doustraat 133	664 53 83
Zuidoost	zuidoost@wswonen.nl	Harriët Freezerstraat 117 A	723 03 20



©2016



Wijksteunpunt Wonen