



# Tussentijdse rapportage

1 januari - 1 juli

**2009**

---

## Inleiding

Deze tussentijdse rapportage betreft de voortgang van de activiteiten van het Wijksteunpunt Wonen Centrum over de periode 1 januari tot 1 juli 2009. Conform de contractafspraken met het stadsdeel dient het WSWonen Centrum vóór 1 augustus een tussentijdse rapportage op te stellen. De geleverde prestaties worden hierna in een zestal onderdelen beschreven, te weten:

1. *Huurteam Binnenstad*
2. *Woonsprekuren*
3. *Bewonersondersteuning*
4. *Participatie en empowerment*
5. *Overige activiteiten*
6. *Signaleringen*

### 1. Huurteam Binnenstad

Het Huurteam heeft op 3 locaties in de binnenstad kantoor gehouden:

- Nieuwe Doelenstraat 55 (Wijkcentrum d'Oude Stadt, tevens hoofdkantoor)
- 1<sup>e</sup> Laurierdwarsstraat 6 (Dienstencentrum Laurierhof)
- Roetersstraat 174 (Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt)

Het telefonisch spreekuur van het Huurteam is 's morgens van 10.00 tot 11.00 uur en is 4 dagen per week bereikbaar. Ook kunnen huurders op het telefonisch spreekuur binnenlopen voor advies of het maken van een afspraak. Ook buiten deze tijden kunnen huurders contact opnemen met het Huurteam. Zij hebben dan echter niet de garantie dat zij op dat moment te woord kunnen worden gestaan.

In onderstaande tabel zijn de prestatieafspraken en de behaalde resultaten uiteengezet. De behaalde resultaten zijn overgenomen uit een uitdraai van het stedelijk registratieprogramma. In het Activiteitenverslag 2009 zal meer gedetailleerd worden gerapporteerd.

<b>Afspraak en resultaat activiteiten Huurteam Binnenstad</b>		
	<i>Jaarafspraken</i>	<i>Resultaat tot 01/07/2009</i>
<b>Actieve benaderingen</b>	<b>1.800</b>	<b>1.065</b>
<b>Contacten</b>	<b>4.250</b>	<b>2.229</b>
<b>Woningopnames</b>	<b>625</b>	<b>364</b>
Woningopnames uit actieve benaderingen	290	149
Woningopnames uit overige benaderingen	335	215
<b>Procedures</b>	<b>528</b>	<b>280</b>

## 2. Woonsprekuren

De woonsprekuren werken voor een belangrijk deel met vrijwilligers. Deze worden begeleid en ondersteund door professionele medewerkers van het WSWonen (bewonersondersteuners). Onder de medewerkers is de nodige juridische kennis aanwezig. Op 5 locaties in de binnenstad kunnen huurders terecht op een woonspreekuur.

### *Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael*

Plaats: Dienstencentrum Laurierhof, 1<sup>e</sup> Laurierdwarsstraat 6

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

Plaats: Dienstencentrum Straat & Dijk, Haarlemmerstraat 132-136

Spreekuur: Woensdag 15.00–17.00 uur

### *Woonspreekuur d'Oude Stadt*

Plaats: Wijkcentrum d'Oude Stadt, Nieuwe Doelenstraat 55

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

### *Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad*

Plaats: Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt, Roetersstraat 174

Spreekuur: Woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur

Plaats: Oosterkerk, Kleine Wittenburgerstraat 1

Spreekuur: Dinsdag 9.00–10.00 uur (renovatiespreekuur)

In onderstaande tabel zijn de bezoekersaantallen over de periode 1 januari tot 1 juli 2009 weergegeven per locatie.

<b>Afspraak en resultaat Woonsprekuren</b>		
	<i>Jaarafspraak</i>	<i>Resultaat tot 01/07/2009</i>
Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael	400	319
Woonspreekuur d'Oude Stadt	300	163
Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad	100	112
Totaal aantal bezoekers Woonspreekuur	800	594

Verreweg in de meeste gevallen is advies en informatie verstrekt aan de bezoekers van de Woonsprekuren. In het Activiteitenverslag 2009 zal gerapporteerd worden over de andere vormen van dienstverlening, de onderwerpen die aan bod kwamen en de doorverwijzing.

### 3. Bewonersondersteuning

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen Centrum 2,3 fte aan reguliere bewonersondersteuners. Twee bewonersondersteuners zijn jurist en zetten hun expertise in voor de gehele binnenstad. De bewonersondersteuners verrichten naast woonsprekurenactiviteiten ook ondersteuning aan bewonersgroepen.

De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. In de eerste helft van 2009 zijn alle huurders in de binnenstad aangeschreven in gevallen waarin de eigenaar een bouw- of splitsingsvergunning heeft aangevraagd (voor zover aanschrijven relevant is). Doel hiervan is de bewoners in een vroeg stadium te informeren over hun rechten en plichten. Het betrof 28 benaderingen i.v.m. splitsingsvergunningen en 340 benaderingen in verband met bouwvergunningen.

Een groot aantal bewonersgroepen heeft ondersteuning gekregen van het WSWonen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig ook heeft het WSWonen geholpen met het oprichten van een nieuwe bewonersgroep. Zie hiervoor het hoofdstuk Participatie en empowerment. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding om de krachten te bundelen. In het Activiteitenverslag 2009 zal uitgebreid gerapporteerd worden over bewonerscommissies die ondersteuning van het WSWonen hebben gekregen.

Met behulp van het WSWonen Centrum zijn in de eerste helft van 2009 een aantal nieuwe bewonerscommissies opgericht. Zo is er een start gemaakt met het oprichten van een bewonersvereniging voor de huurders van de NV Zeedijk. Dit n.a.v. een initiatief van een van de huurders. Verder zijn er nieuwe commissies opgericht in de Czaar Peterbuurt N42 (Eigen Haard), Funentorens (De Key), Keizersgracht 218A (Stichting Keizersgracht 218), Nieuwe Kerkstraat 3,5,7 (De Key), Venetiahofje (Stichting De Drie Hofjes) en Westerkaap (Ymere),

In samenwerking met het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een registratieprogramma ontwikkeld om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. In het Activiteitenverslag van het kalenderjaar 2009 zal uitgebreid worden gerapporteerd over de ondersteuning van de bewonersgroepen.

<b>Extra contacten bewonersondersteuners</b>		
<i>Periode 1/1/2009 tot 1/7/2009</i>	<i>Individueel</i>	<i>Commissie</i>
Jordaan & Gouden Reael	47	49
d'Oude Stadt	235	16
Oostelijke Binnenstad	48	69
<b>Totaal</b>	<b>330</b>	<b>134</b>

*\* Als aanvulling op contacten Woonsprekuren*

#### 4. Participatie en empowerment

Ook op het gebied van participatie en empowerment heeft het WSWonen de nodige activiteiten uitgevoerd. Met de stedelijke WSWonen bijdrage van de centrale stad heeft het WSWonen Centrum voor 16 uur per week (0,4 fte) een participatiemedewerker in dienst kunnen nemen. De bewonersondersteuners voeren voor een deel ook participatietaken uit. De volgende participatieprojecten zijn in de eerste helft van 2009 van start gegaan of voortgezet.

- *Ondersteuning Huurdersvereniging Centrum*

Huurdersvereniging Centrum is de belangrijkste onafhankelijke belangenorganisatie op stadsdeelniveau (circa 700 leden). Het WSWonen heeft aan de huurdersvereniging dan ook de nodige ondersteuning verleend met als inzet de vereniging te laten uitgroeien tot een krachtige en representatieve belangenorganisatie van huurders in de binnenstad.

Eind 2008 jaar heeft het WSWonen Centrum een enquête gehouden onder de leden van de Huurdersvereniging Centrum en een deel van het klantenbestand van het huurteam. Dit onderzoek maakte deel uit van een wervingscampagne om het ledental uit te breiden en meer actieve mensen bij de vereniging te betrekken. Resultaat van de enquête is dat een aantal mensen belangstelling toonde voor een bestuursfunctie. Anderen gaven te kennen actief te willen zijn in een werkgroep van de vereniging of voor afgebakende taken, zoals folders rondbrengen of foto's maken voor de website. Met de belangstellenden zijn kennismakingsgesprekken gevoerd. Uiteindelijk zijn er enkele actieve leden overgebleven die zich inzetten voor betaalbaar wonen in de binnenstad. Tevens is een aantal werkgroepen opgericht die zich georganiseerd hebben op de thema's monumentenhuur en publiciteit. Het rapport is eind juni 2009 verschenen en heet "Naar een sterkere Huurdersvereniging Centrum". In het voorjaar en de zomer is de Huurbrief, het ledenblad van de Huurdersvereniging Centrum, verschenen. Op 21 april vond een algemene ledenvergadering plaats met als thema "Energiebesparing".

- *De Wet op het Overleg Huurders Verhuurders*

Op 1 januari 2009 is de Wet op het Overleg Huurders Verhuurders van kracht geworden. De medewerkers van het WSWonen Centrum hebben een scholing gevolgd om de extra mogelijkheden die deze nieuwe wet biedt goed te kunnen benutten. De scholing werd verzorgd door de Nederlandse Woonbond. In de tweede helft van 2009 zullen initiatieven worden genomen om de mogelijkheden van de nieuwe wet in de praktijk toe te passen. Het wachten is nog op een extra subsidie die door het stadsdeel centrum is toegezegd.

- *De Buurt de Baas*

Op 1 maart 2009 vond in het Claverhuis op de Elandsgracht de conferentie "De Buurt de Baas" plaats. De bijeenkomst is georganiseerd door de werkgroep Wonen en Leefbaarheid van het Huis van de Buurt - Jordaan & Gouden Reael. Doel van de bijeenkomst is om de betrokkenheid van bewoners bij hun buurt te vergroten. Ook het Wijksteunpunt Wonen en de Huurdersvereniging Centrum hebben aan de conferentie een bijdrage geleverd.

- *Energiebesparing voor bewonerscommissies*

Op 17 maart heeft de Nederlandse Woonbond een presentatie gehouden over energiezuinig wonen. De avond was georganiseerd door het WSWonen Centrum en bedoeld voor bewonerscommissies die samen met hun verhuurder willen werken aan energiebesparing. Zij kregen concrete tips. De trend is dat woningen steeds energiezuiniger worden. Hier ligt een kans voor huurdersorganisaties om mee te praten en invloed uit te oefenen. Energiezuinig wonen is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee, omdat de woonlasten erdoor dalen.

- *Bewonerscommissie N46 Czaar Peterbuurt*

Om bewoners in een vroeg stadium te betrekken bij het renovatieproces heeft het WSWonen begin 2008 een speciaal buurtkrantje gemaakt ten behoeve van de bewoners van Blok N46 in de Czaar Peterbuurt. Woningstichting Eigen Haard heeft renovatieplannen en met een informatiekrant en een vragenlijst stimuleert het WSWonen de betrokkenheid van de bewoners. Met een klein beetje ondersteuning van het WSWonen heeft de bewonerscommissie de follow-up van dit krantje in mei 2009 zelf verzorgd. De opmaak- en drukkosten zijn betaald door Eigen Haard. Een mooi voorbeeld van een geslaagd participatieproject.

- *Behoeftelinventarisatie bewonerscommissies in de oostelijke binnenstad*

In de oostelijke binnenstad zijn in de eerste helft van 2009 een groot aantal bewonerscommissies bezocht. De bezoeken zijn bedoeld als inventarisatie van de behoeften aan ondersteuning. Eind 2009 zal hierover worden gerapporteerd.

## 5. Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2009 is tevens een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de geleverde producten en prestaties, voor zover de gegevens en resultaten inmiddels bekend zijn.

- *Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds*

In het eerste halfjaar van 2009 heeft het WSWonen Centrum 43 verwijzingen afgegeven voor het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Het stadsdeel Centrum heeft voor 2009 een budget beschikbaar gesteld van €15.000,- aan dit proceskostenfonds.

- *Aantal bijgewoonde zittingen bij de huurcommissie en kantonrechter*

In de eerste helft van het kalenderjaar 2009 hebben de medewerkers van het huurteam ongeveer 100 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Het exacte aantal bijgewoonde zittingen is nog niet bekend, omdat de registratie plaatsvindt op het moment van invoer van de uitspraak van de huurcommissie (gemiddeld ca. 8 weken na zitting). Tijdens de zittingen behartigt het huurteam de belangen van de huurder. In de eerste helft van 2009 zijn 11 huurprijspcedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het huurteam optrad als de gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het huurteam ook huurders vertegenwoordigd door of namens wie in 2008 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- *Aantal signaleringen of doorverwijzingen naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag*

In de eerste helft van 2009 zijn bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag 52 meldingen van huurders uit de binnenstad binnengekomen. Bijna 80% (41 meldingen) is afkomstig van het WSWonen.

- *Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam / tevredenheidonderzoek*

Het WSWonen Centrum is met de Hogeschool van Amsterdam een samenwerkingsverband aangegaan. Begin 2009 heeft een studente van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding sociaal- en juridische dienstverlening, in het kader van haar stage onderzoek gedaan naar de vraag in hoeverre jongeren (<30 jaar) door het WSWonen Centrum bereikt worden. De onderzoeksrapportage is te downloaden via de website <http://centrum.wswonen.nl> onder de rubriek nieuwsberichten en documenten. Begin 2009 heeft het stedelijk bureau een tevredenheidsmeting gehouden onder de klanten van alle wijksteunpunten wonen. Deze rapportages zijn te downloaden via de stedelijke website [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl).

- *Beschrijving van de uitgevoerde voorlichtingsactiviteiten*

Tijdens de spreekuren, de woningopnames en vele telefonische contacten geeft het WSWonen advies en voorlichting aan zijn klanten. Daarnaast is in 2009 een bijdrage geleverd aan de Woonlastenkrant en zijn ook de buurtkranten van kopij voorzien.

In mei heeft het Huurteam een informatiebrief gezonden aan een deel van zijn klantenbestand, waarin informatie over de huurverhoging gegeven is. Met name zijn huurders gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli. Op 19 mei 2009 vond de jaarlijkse Huurverlagingsdag plaats. De Huurverlagingsdag is ontstaan als tegenhanger van de jaarlijkse huurverhoging. De ervaringen van de huurteams leren dat de huurprijzen in de Amsterdamse binnenstad het wettelijk maximum vaak overstijgen. Met het starten van een procedure bij de huurcommissie kan de huurprijs teruggebracht worden naar het maximaal redelijke niveau. Ook ernstig achterstallig onderhoud kan een reden zijn voor huurverlaging.

- *Publiciteit / promotieactiviteiten*

Om de diensten van het Wijksteunpunt Wonen bekend te maken is onder de binnenstadsbewoners een informatiekaart verspreid. Tevens zijn artikelen in buurtkranten verschenen en is de Woonlastenkrant 2009/2010 huis-aan-huis verspreid. Ook de stedelijke folderlijn is uitgebreid. Eind juni 2009 is de publieksversie van het activiteitenverslag 2008 verschenen. Het fraai vormgegeven boekje met de titel "Huurdersondersteuning in de Amsterdamse binnenstad" wordt met name gebruikt ten behoeve van de externe contacten. Hiervoor is gekozen, omdat het WSWonen Centrum nauwelijks over eigen promotiemateriaal beschikt.

- *Website*

In samenwerking met het stedelijk bureau WSWonen is een stedelijke website ontwikkeld. Op de site [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl) staat een uitleg over de activiteiten van de WSWonen en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar de WSWonen te bereiken zijn met vermelding van de spreekuurtijden. Ook is er een rubriek "Veelgestelde vragen", en is er een link naar de website [www.huurders.info](http://www.huurders.info). Het WSWonen Centrum heeft een eigen plek op de wswonen.nl site, waarvan de redactie door het WSWonen Centrum zelf verzorgd wordt. In de eerste helft van 2009 zijn 14 nieuwsberichten op de website geplaatst. Tevens verzorgt het WSWonen het technisch en redactioneel beheer van de website van Huurdersvereniging Centrum, zolang de huurdersvereniging hiertoe zelf niet in staat is.

## 6. Signaleringen

Via het stedelijke registratieprogramma kunnen alle medewerkers van de wijksteunpunten wonen signaleringen doen. Zo kunnen trends en ontwikkelingen op de woningmarkt worden waargenomen. Desgewenst kan actie ondernomen worden om ongewenste ontwikkelingen tegen te gaan. De belangrijkste signaleringen in de eerste helft van 2009 hebben betrekking op intimidatie / ongewenst verhuurgedrag, overtredingen door woningbemiddelingsbureaus, discriminatie op grond van nationaliteit bij woningaanbiedingen, te hoge contract- en administratiekosten, extreem hoge bijkomende kosten, misleidende huurovereenkomsten en onduidelijkheid van de Huisvestingsverordening. Het overzicht van de in totaal 59 signaleringen is op te vragen bij het WSWonen Centrum.

Naar aanleiding van de signaleringen van het WSWonen heeft de Huurdersvereniging Centrum een aantal acties ondernomen. Zo heeft zij een klacht ingediend bij de Commissie Gelijke Behandeling over het uitsluiten van huurders door makelaar Keij & Stefels op grond van de Nederlandse nationaliteit. Tevens heeft de huurdersvereniging de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties opheldering gevraagd over de hoogte van administratie- en contractskosten die nieuwe huurders in rekening worden gebracht. Dit n.a.v. een uitspraak van de Rechtbank Amsterdam in een zaak tegen Ymere, waarbij de in rekening gebrachte kosten grotendeels als een onredelijk beding werden bestempeld.

*Wijksteunpunt Wonen Centrum*

*29 juli 2009*