



Wijksteunpunt Wonen Centrum

Activiteitenverslag 2006

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Formatie en financiën	3
Formatie	
Financiën	
3. Prestatieafspraken	5
Huurteam Binnenstad	
Woonspreekuren	
Overige afspraken	
4. Geleverde prestaties	7
Huurteam Binnenstad	
Woonspreekuren	
Bewonersondersteuners	
Overige activiteiten	
5. De toekomst	15
Ontwikkelingen	
Stedelijke voorstel WSW	

1. Inleiding

Op 1 juli 2005 is het Wijksteunpunt Wonen Centrum van start gegaan. Het WSW Centrum is een samenwerkingsverband van de stichtingen Huurteam Binnenstad, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Wijkcentrum d'Oude Stadt en Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad. Deze 4 instellingen doen het uitvoerende werk op het gebied van de ondersteuning aan huurders in de Amsterdamse binnenstad. Dit verslag is een rapportage van de activiteiten van het WSW Centrum over de periode 1 januari 2006 tot 1 januari 2007.

2. Formatie en financiën

Formatie

In onderstaande tabel is het formatieoverzicht van het WSW Centrum weergegeven per 31 december 2006.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie Huurteam	1	30	0,8
Huurprijconsulent Huurteam	4	128	3,6
Bewonersondersteuners wijkcentra	4	49	1,4
Coördinatie WSW	1	6	0,2
<i>Totaal regulier</i>	<i>9</i>	<i>213</i>	<i>6,0</i>
Bewonersondersteuner (ID-regeling)	1	10	0,3
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	2	68	1,9

Eén huurprijconsulent heeft tijdelijk 8 uur per week urenuitbreiding. Deze zijn tot eind 2006 gefinancierd uit een ontvangen ziektekostenuitkering in 2005.

De coördinatie van het WSW is gecombineerd met de coördinatie van het Huurteam. De coördinator is een meewerkend voorman die ook zijn bijdrage levert aan de productie. Het stadsdeel Centrum heeft gedurende het eerste jaar van het WSW 6 uren extra coördinatie gefinancierd. Deze zijn per 1 juli 2006 komen te vervallen. Het WSW heeft binnen haar begroting incidenteel ruimte gevonden om deze coördinatie-uren tot eind 2006 voort te zetten.

Naast het reguliere en gesubsidieerde personeel zijn het afgelopen jaar 17 vrijwilligers betrokken geweest bij de dienstverlening van het WSW. Deze vrijwilligers waren met name actief als medewerkers van de woonsprekuren.

Per 1 september 2006 is bij het Huurteam Binnenstad een stageplaats gecreëerd voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam.

Financiën

Binnen het WSW Centrum participeren 4 zelfstandige stichtingen. Er bestaan dus vier afzonderlijke subsidierelaties met het Stadsdeel Centrum. In de subsidiebeschikking Huurteam / WSW 2006 staan al deze subsidiestromen. Daarnaast ontvangt het Huurteam Binnenstad jaarlijks een financiële bijdrage van de Gemeente Amsterdam (Dienst Wonen). De hoogte van deze financiële bijdrage is direct gekoppeld aan het totaal fte huurprijsconsulenten.

Financiën 2006		
Stadsdeel Centrum		
Huurteam Binnenstad	€ 141.078,-	
Wijkcentra *	€ 80.953,-	
WSW subsidie	€ 25.000,-	
Totaal		€ 247.031,-
Dienst Wonen (stedelijke bijdrage aan Huurteam)		€ 94.776,-
Totaal		€ 341.807,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 10.000,-

* Bijdrage wijkcentra is exclusief kosten woonlastenkrant en de indirecte kosten van de detachering (overhead en huisvesting).

3. Prestatieafspraken

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft met het Stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2006 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikking Huurteam/WSW 2006, reg.nr.: 06/1166. Dit verslag is een rapportage van de geleverde prestaties in vergelijking tot de gemaakte afspraken. Het is een aanvulling op het stedelijke Activiteitenverslag 2006 van de Huurteams Amsterdam dat in maart 2007 is uitgegeven onder verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Huurteams.

Huurteam Binnenstad

Alle Huurteams in Amsterdam werken onder de verantwoordelijkheid van de stedelijke Stuurgroep Huurteams. In de Stuurgroep Huurteams zijn het Amsterdams Steunpunt Wonen, de Dienst Wonen Amsterdam, Makelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang, de stadsdelen en de wijkcentra vertegenwoordigd. Doordat de stuurgroep zo breed is opgezet, is er een groot draagvlak voor het werk van de Huurteams.

De stuurgroep stelt richtlijnen op en levert jaarlijks een prestatieaanbodmodel. Het stedelijk Backoffice Huurteams is de ondersteunende organisatie van de Huurteams die er tevens op toeziet dat de richtlijnen worden uitgevoerd. Tevens brengt zij een stedelijk jaarverslag uit.

De huurteamformatie in 2006 bepaalt volgens de stedelijke richtlijnen van de Stuurgroep Huurteams de te leveren prestaties. Er is een model ontwikkeld waarin onderscheid is gemaakt tussen coördinatie-, reguliere- en WIW-formatie (productiefactor). Een CAO-medewerker telt voor 100% mee in de productie, een WIW-medewerker telt voor 50%. Het feitelijk aandeel van de coördinator in de uitvoerende taken telt mee voor 20%. Aan de hand van dit model is met het stadsdeel een berekening gemaakt van de productie-inzet. De productie-inzet van het Huurteam Binnenstad voor het kalenderjaar 2006 bedraagt 4,38. Deze factor is door het stadsdeel Centrum in de subsidiebeschikking vastgesteld en bepaalt de te leveren prestaties.

In onderstaande tabel zijn de prestatieafspraken per eenheid productie-inzet weergegeven. Aangezien de overeengekomen productie-inzet over 2006 4,38 bedraagt, dienen deze aantallen met deze factor vermenigvuldigd te worden.

Afspraak per eenheid productie-inzet		
Benaderingen	250 actieve benaderingen 160 overige benaderingen 250 contacten zelfmelders	660
Woningopnames	50 actieve benaderingen 30 overige benaderingen 70 zelfmelders	150
Contacten	700 telefonische contacten, incl. email 250 aantal spreekuurbezoekers	950
Procedures (streefcijfer)		120

Prestatieafspraken Huurteam Binnenstad		
Benaderingen	1.096 actieve benaderingen 702 overige benaderingen 1.096 contacten zelfmelders	2.894
Woningopnames	219 actieve benaderingen 132 overige benaderingen 307 zelfmelders	658
Contacten	3.069 telefonische contacten, incl. email 1.096 aantal spreekuurbezoekers	4.165
Procedures (streefcijfer)		526

Woonsprekuren

Ten aanzien van de bezoekersaantallen van de Woonsprekuren is een norm afgesproken die gekoppeld is aan het aantal fte dat aan formatie WSW-bewonersondersteuners door de wijkcentra geleverd wordt. Daarbij is het aantal fte van reguliere medewerkers en het aantal fte van gesubsidieerde medewerkers bij elkaar opgeteld. De overeengekomen norm bedraagt 278 bezoekers per fte. Afgesproken is dat 2006 een proefjaar is en dat de norm voor 2007 opnieuw zal worden bekeken.

Prestatieafspraken Woonsprekuren	
Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael	278
Woonspreekuur d'Oude Stadt	85
Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad	141
Totaal	504

Overige afspraken

Naast de afspraken over de benaderingen, contacten, woningopnames, gestarte procedures en woonspreekuurcontacten zijn een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Ook deze zijn opgenomen in de subsidiebeschikking. In het navolgende hoofdstuk worden deze aanvullende afspraken benoemd en worden de resultaten gerapporteerd.

4. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2006 tot 1 januari 2007. De geleverde prestaties worden hierna in een 4-tal onderdelen beschreven.

Huurteam Binnenstad

Een belangrijk onderdeel van het Wijksteunpunt Wonen Centrum zijn de activiteiten van het Huurteam. Het Huurteam ondersteunt huurders met vragen of verzoeken over de huurprijs en de kwaliteit van de woningruimte en wanneer een verhuurder niet de algemeen aanvaarde gedragsregels bij verhuur van woonruimte in acht neemt.

Huurders kunnen op eigen initiatief contact opnemen met het Huurteam en daarbij een beroep doen op advies of ondersteuning. Als de vraag daar aanleiding toe geeft kan er een afspraak gemaakt worden voor een woningopname. De gevraagde huurprijs, de bijkomende kosten en de staat van onderhoud van de woning worden onder de loep genomen. De gegevens van de bezochte woningen worden vastgelegd in een geautomatiseerd registratieprogramma. Bij vragen over andere kwesties volgt zondig een doorverwijzing naar de betreffende instantie (bijvoorbeeld de woonsprekuren, wijkcentra, advocatuur of sociaal raadslieden).

Het Huurteam kent ook een pro-actieve aanpak. Zo stuurt het Huurteam brieven naar de adressen waar recentelijk een nieuwe huisvestingsvergunning is afgegeven. Een lijst met deze adressen wordt maandelijks verstrekt door de Dienst Wonen. Huurders kunnen de nieuw overeengekomen huur binnen zes maanden na ingang van het contract door de huurcommissie laten toetsen, daarna kan de huurprijs mogelijk niet meer verlaagd worden (bijvoorbeeld als de huur hoger is dan de liberalisatiegrens). Vanaf januari 2006 worden ook nieuwe huurders van corporatiewoningen benaderd. Deze nieuwe activiteit zal in 2007 geëvalueerd worden.

Bij elke actieve benadering krijgen huurders vooraf schriftelijke informatie over het Huurteam. Na een brief en folder volgt een aanbelronde of wordt huurders verzocht telefonisch contact op te nemen en worden afspraken gemaakt voor woningbezoeken. Indien een huurder geen prijs stelt op een woningopname wordt wel geïnformeerd naar beschikbare huurprijsgegevens en de puntentelling, maar in zo'n geval onderneemt het Huurteam geen verdere actie.

De medewerkers van het Huurteam besteden naast het leggen van contact met huurders en het opnemen van de woningen veel tijd aan het geven van voorlichting. Bovendien gaat veel tijd zitten in het selecteren van de te benaderen adressen, het verzorgen van mailingen, het voorbereiden en zondig bijwonen van zittingen bij de huurcommissie of kantonrechter (daarbij optredend als gemachtigde van de huurder), het registreren van de verzamelde gegevens en zondig het bij verhuurders terugvorderen van teveel betaalde huur.

Het Huurteam heeft in 2006 op 3 locaties in de binnenstad haar diensten aangeboden:

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

In de Roetersstraat heeft het Huurteam tot september 2006 alleen het wekelijks Woonsprekuur ondersteund. Vanaf september heeft het Huurteam haar kantoor in de Roetersstraat heropend.

Het telefonisch spreekuur van het Huurteam is 's morgens van 10.00 – 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 leggen 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 het stedelijk Activiteitenverslag 2006 van de Huurteams Amsterdam dat in maart 2007 onder verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Huurteams verschenen is.

Afspraak en resultaat activiteiten Huurteam Binnenstad		
	Afspraak	Resultaat
Benaderingen totaal	2.894	2.432
Actieve benaderingen	1.096	1.453
Overige benaderingen	702	311
Contacten zelfmelders	1.096	668
Opcodes totaal	658	651
Opcodes actieve benaderingen	219	300
Opcodes overige benaderingen	132	40
Opcodes zelfmelders	307	311
Procedures *	526	632
Huurverlagingsprocedures		319
Bezwaar huurverhoging		182
Overige procedures		131
Contacten	4.165	7.003
Telefonische contacten, inclusief email	3.069	5.625
Spreekuurbezoekers	1.096	1.378

Wat in de tabel opvalt is dat het resultaat van het aantal overige benaderingen en het aantal contacten van de zelfmelders veel lager is dan de afspraak. Dit wordt echter ruimschoots gecompenseerd met de veel grotere aantallen telefonische contacten (inclusief beantwoorde emails) en spreekuurbezoekers.

Woonspreekuren

Een ander belangrijk onderdeel van het WSW zijn de woonspreekuren. Tijdens deze spreekuren kunnen huurders advies, informatie en ondersteuning krijgen op het gebied van huren. De onderwerpen zijn zeer gevarieerd. Zij variëren van huurverhoging tot woningruil, van puntentelling tot splitsingsvergunning, van woning zoeken tot huurcontract, van aanvangshuur tot opzegging, van aanschrijving tot monumentenstatus, van achterstallig onderhoud tot woningverbetering, van servicekosten tot WOZ etc, etc. In samenwerking met het Wijksteunpunt Wonen Oud Zuid is een speciaal programma ontwikkeld waarin alle spreekuurcontacten geregistreerd kunnen worden.

De woonspreekuren zijn aangehaakt bij de wijkcentra en werken voor een belangrijk deel met vrijwilligers. Deze worden begeleid en ondersteund door professionele medewerkers van het WSW (bewonersondersteuners). Onder de medewerkers is de nodige juridische kennis aanwezig. Op 3 locaties in de binnenstad kunnen huurders terecht op een woonspreekuur.

Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael

Plaats: Dienstencentrum Laurierhof, 1^e Laurierdwarsstraat 6

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

In onderstaande tabel zijn de bezoekersaantallen over de periode 1 januari 2006 tot 1 januari 2007 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonspreekuren		
	Afspraak	Resultaat
Woonspreekuur Jordaan & Gouden Reael	278	594
Woonspreekuur d'Oude Stadt	85	425
Woonspreekuur Oostelijke Binnenstad	141	159
Totaal aantal bezoekers Woonspreekuur	504	1178

Verreweg in de meeste gevallen is advies en informatie verstrekt aan de bezoekers van de Woonspreekuren. In de navolgende tabel zijn ook de andere vormen van dienstverlening weergegeven.

Aard van het contact		
	Aantal	Percentage
Informatie / advies	965	83%
Correspondentie	65	6%
Doorverwezen	55	5%
Procedure gestart	33	3%
Overig	31	3%
Woningopname	16	1%

In onderstaande tabel is de top-10 weergegeven van onderwerpen die tijdens de woonsprekuren het meest aan de orde kwamen.

Onderwerpen	
1. Huurprijs	6. Splitsen/samenvoegen/woningonttrekking
2. Achterstallig onderhoud	7. Huurcontracten
3. WOZ / gemeente belasting	8. Sloop/uitplaatsing/herhuisvesting
4. Renovatie/opknopbeurt	9. Onderhuur
5. Huurverhoging	10. Woonruimteverdeling/zoeken

Overige onderwerpen waren: huuropzegging, servicekosten, woningruil, burenoverlast, huurachterstand, huurtoeslag, bedrijfsruimte, huurbeleid/wetgeving, openbare ruimte/voorzieningen en rechtspositie.

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties of werksoorten is doorverwezen. Soms is de klant op het woonsprekuren zowel geholpen als doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	Aantal	Percentage
Huurteam	78	49%
Sociaal raadsliden	11	7%
Opbouwwerk / bewonersondersteuner	10	6%
Interne jurist WSW	10	6%
Advocaat	5	3%
Bouwkundige	4	3%
Huurdersvereniging	4	3%
Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag	4	3%
Overig	33	21%

Bewonersondersteuners

Naast de huurteamformatie heeft het WSW 1,4 fte aan reguliere bewonersondersteuners. Eén bewonersondersteuner is voor 0,3 fte via de ID regeling aangesteld. De bewonersondersteuners hebben een arbeidsovereenkomst met de wijkcentra. Eén bewonersondersteuner is jurist en zet zijn expertise in voor de gehele binnenstad. De andere bewonersondersteuners verrichten naast hun woonsprekactiviteiten ook ondersteuning aan bewonersgroepen.

Huurdersvereniging Centrum is de belangrijkste onafhankelijke belangenorganisatie op stadsdeelniveau. Het afgelopen jaar heeft het WSW aan de huurdersvereniging dan ook de nodige ondersteuning verleend. De huurdersvereniging is inmiddels uitgegroeid naar een organisatie met circa 800 leden. Het WSW heeft het voornemen om de huurdersvereniging een nog intensievere ondersteuning te bieden zodat zij uit kan groeien tot een krachtige en representatieve belangenorganisatie van huurders in de binnenstad.

Een groot aantal bewonersgroepen en commissies hebben ondersteuning gekregen van het WSW. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig ook helpt het WSW met het oprichten van een nieuwe groep. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding om de krachten te bundelen. Een aantal malen heeft het WSW bewonersgroepen doorverwezen naar andere deskundigen, waaronder het Amsterdams Steunpunt Wonen.

Hieronder een opsomming van bewonersgroepen die ondersteund zijn door het WSW:

Bewonersgroepen		
<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
Huurdersvereniging Centrum	Belangenorganisatie van huurders in de binnenstad.	-
Het Kiezeltje	WIBO-woningen Funenpark	De Key
Hart voor Oostenburg	Nwe Oostenburgerstraat 3 t/m 19 oneven, 4 t/m 20 even; Nwe Oostenburgerdwaarsstraat 1 t/m 11; Oostenburgervoorstrsst 57, 59, 61, 79; Oostenburgerdwaarsstraat 1.	Alliantie
Czaar Peterbuurt	Alle woningen van Eigen Haard in de Czaar Peterbuurt	Eigen Haard
Groot Wittenburg	Alle woningen van De Key op Wittenburg	De Key
Bewonerscommissie Wittenburg	Alle woningen van Eigen Haard op Wittenburg	Eigen Haard
Bewonerscommissie Kattenburg	Alle woningen van Rochdale op Kattenburg	Rochdale
Leefbaar Kattenburg	Alle woningen van De Key op Kattenburg	De Key
Platform Ouderenhuisvesting Oostelijke Binnenstad	Realisering ouderenwoningen en participatie van ouderen.	-
De Gekroonde Valk	Hoogte Kadijk, Sibbelwoningen	De Key
Bewonerscommissie losse panden Hoogte Kadijk	Hoogwaardige renovatie Hoogte Kadijk 14, 17, 19, 21, 38	De Key
Denk je mee café	Denktank bestaande uit diverse commissies, bewoners, instellingen, corporaties, ambtenaren, buurtregisseurs	-
Bewonerscommissie Entrepotdok	Woningcomplex Entrepotdok, Binnenkadijk en Laagte Kadijk	Alliantie
Bewoners Rapenburgerplein	Renovatieproject	AWV

De Vier Jaargetijden	Renovatie / uitplaatsing Karthuizersstraat 11-19	Woonmaatschappij
Bewonerscommissie Groenmarkt	Sloopplannen Marnixstraat 200-220	Ymere
Belangengroep Ouderenhuisvesting Jordaan	Behartigt de belangen van ouderen in de Jordaan & Gouden Reel op het gebied van ouderenhuisvesting en voorzieningen	-
Hou Hofjes Betaalbaar	Voor behoud betaalbare huisvesting in monumentale hofjes (accent op Jordaan)	Ymere e.a.
Rozenstraat	Aanpak grondwateroverlast omgeving Rozenstraat 94-100	Eigen Haard
Stop Afbraak Sociale Huisvesting	Actiegroep van bewoners uit verschillende wijken die strijden voor betaalbare huisvesting	-
Rust Roest	Renovatieproject Nwe Hoogstraat / Nieuwmarkt. ASW is ingeschakeld om te bemiddelen om impasse te doorbreken	AWV
Bewonerscommissie Bickerseiland	Grootschalig herstel van complex van 180 woningen en bedrijfsruimten	De Key
Woonlastencampagne	Bewoners stadsdeel informeren hoe woonlasten binnen de perken te houden	-
Bewonerscommissie Palmstraat	In stand en goede staat houden woningen met lage huren, tegengaan verloedering, bevorderen sociale cohesie	Woonmaatschappij
Senioren Woongroep La Louvre	Gezellig en betaalbaar wonen in een woongroep voor ouderen	Ymere
Senioren Woongroep De Jordaan	Gezellig en betaalbaar wonen in een woongroep voor ouderen	Woonmaatschappij
Bewonerscommissie Laurierhof	Zorg voor woonomgeving, sociale cohesie en betaalbaarheid woonlasten	Eigen Haard

Bovengenoemde beschrijving is zeer summier. Het WSW houdt een veel gedetailleerdere registratie bij van haar ondersteuningsactiviteiten. Er zal begin 2007 een stedelijk registratiesysteem ontwikkeld worden, waarbij alle WSW's op een gelijksoortige manier de ondersteuning van bewonerscommissies gaan registreren.

Vanwege een gebrek aan capaciteit heeft het WSW een aantal bewonersgroepen niet of slechts in mindere mate ondersteuning kunnen bieden. Vanaf 2007 is extra subsidie ter beschikking gesteld om de formatie ten aanzien van de bewonersondersteuners uit te breiden.

Aanvullende afspraken en overige activiteiten

In het prestatiecontract 2006 zijn tevens een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de geleverde producten en prestaties.

- ***Aantal bijgewoonde zittingen bij de huurcommissie en kantonrechter***

In het kalenderjaar 2006 hebben de medewerkers van het Huurteam ongeveer 80 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het Huurteam de belangen van de huurder. In 2006 zijn 12 huurprijspcedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het Huurteam optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het Huurteam ook huurders vertegenwoordigd waarbij in 2005 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

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

Het jaarverslag 2006 van het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag zal begin mei 2007 verschijnen. Het Meldpunt heeft desgevraagd laten weten dat er in het kalenderjaar 2006 48 meldingen van huurders uit de binnenstad zijn binnengekomen.

- ***Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds***

In het kalenderjaar 2006 heeft het Huurteam 45 verwijzingen afgegeven voor het Emil Blaauw Proceskostenfonds. Het Stadsdeel Centrum heeft in 2006 een budget van €10.000,- toegekend aan dit proceskostenfonds. Met de komst van het WSW ligt het in de verwachting dat er in toenemende mate een beroep op dit fonds zal worden gedaan. Vanaf 2007 zal stadsdeel haar bijdrage structureel verhogen naar €15.000,-.

- ***Beschrijving van de uitgevoerde voorlichtingsactiviteiten***

Tijdens de spreekuren, de woningopnames en vele telefonische contacten geeft het WSW advies en voorlichting aan haar klanten. Daarnaast is in 2006 een bijdrage geleverd aan de woonlastenkrant en zijn ook de buurtkranten van de nodige kopij voorzien.

In mei heeft het Huurteam een informatiebrief gezonden aan een deel van haar klantenbestand, waarin informatie over de huurverhoging gegeven is. Met name zijn huurders gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli.

Ook in het kader van de huurliberalisatieplannen van het Kabinet en een voorgestelde wijziging van het woningwaarderingstelsel (koppeling maximale huurprijs aan WOZ-waarde) heeft het WSW een grote rol gespeeld in de voorlichting. Zo is meegewerkt aan een grote informatieavond in de Oosterkerk en zijn vele huurders op weg geholpen in een bezwaarprocedure om de WOZ-waardebeschikking van hun woning aan te vechten.

- ***Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam***

Het WSW centrum is met de Hogeschool van Amsterdam een samenwerkingsverband aangegaan. Een vijftal stagiaires van de opleiding HBO-Recht, hebben in de periode mei t/m juni een 2-tal onderzoeken uitgevoerd. Eind 2006 zijn een zevental studenten van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening, een onderzoek gestart naar de naamsbekendheid van het WSW.

- **Tevredenheidsonderzoeken**

In 2006 zijn een tweetal tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Het Backoffice Huurteams heeft stedelijk een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de klanten van de Huurteams. De rapportage is in mei 2006 verschenen. Het Huurteam Binnenstad kwam hierin zeer goed naar voren en scoorde het hoogste rapportcijfer, te weten een 8,7.

In dezelfde periode heeft het WSW zelf een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van de klanten van de Woonsprekuren. Dit onderzoek is uitgevoerd door een vijftal HBO-Recht studenten van de Hogeschool van Amsterdam. Ook hierin komt de grote mate van tevredenheid duidelijk naar voren. De rapportages van beide tevredenheidsonderzoeken zijn op aanvraag verkrijgbaar bij het WSW.

- **Onderzoek naar Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad**

In de periode mei tot juli 2006 hebben een vijftal HBO-recht studenten van de Hogeschool van Amsterdam een onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van het Woonsprekuren in de Oostelijke Binnenstad. Doel hiervan was te onderzoeken of het wenselijk is dit woonsprekuren uit te breiden. De eindrapportage heeft ertoe geleid dat er initiatieven worden ondernomen om het spreekuren daadwerkelijk uit te beiden om zo de dienstverlening aan de huurders in de Oostelijke Binnenstad verder te verbeteren.

- **Jaarrapportage van de bij het WSW ingediende klachten**

De stedelijke klachtenrapportage 2005 van de Huurteams is in maart 2006 verschenen. De klachtenrapportage 2006 zal begin 2007 verschijnen. In 2006 zijn geen klachten ingediend tegen het WSW Centrum.

- **Privacyreglement**

Er bestaat reeds een privacyreglement dat is opgesteld ten behoeve van het waarborgen van de privacy van de klanten van de Amsterdamse Huurteams. Dit reglement zal in 2007 in stedelijk verband nader bestudeerd worden op actualiteit, aangezien er in meerdere stadsdelen Wijksteunpunten Wonen zullen worden opgericht, waarvan de Huurteams onderdeel gaan uitmaken.

- **Ondersteuning bieden aan huurdersverenigingen**

In 2006 heeft het WSW ondersteuning geboden aan Huurdersvereniging Centrum. Twee bewonersondersteuners van het WSW hebben de vereniging secretariael ondersteund en geadviseerd. Het ledenaantal van de Huurdersvereniging is in 2006 gestegen naar 800.

- **Publiciteit**

Om de diensten van het Wijksteunpunt Wonen bekend te maken bij de binnenstadsbewoners heeft het WSW huis-aan-huis een informatiekaart laten verspreiden. Tevens zijn artikelen in buurtkranten verschenen en is de woonlastenkrant 2006/2007 huis-aan-huis verspreid.

- **Website**

Het WSW Centrum heeft een eigen website ontwikkeld. Op de site www.wswcentrum.nl staat een uitleg over de activiteiten van het WSW en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar het WSW te bereiken is en wat de spreekuurtijden zijn. Het WSW Centrum heeft het afgelopen jaar meegewerkt aan een nog veel uitgebreidere stedelijk website, die sinds eind 2006 bereikbaar is (www.wijksteunpuntwonen.nl). Deze website zal in 2007 nog verder worden verbeterd.

5. De toekomst

Ontwikkelingen

Er vinden grote veranderingen plaats op de woningmarkt. De woningcorporaties worden steeds commerciëler. De druk op de woningmarkt is in de binnenstad onverminderd groot. Regelgeving op het gebied van huurprijzen van Rijksmonumenten en beschermd stadsgezicht maken het er voor de huurder bepaald niet overzichtelijker op. Commerciële woonruimtebemiddelaars zijn in toenemende mate actief in de binnenstad en overtreden stelselmatig de wet- en regelgeving. Ondersteuning van bewonersgroepen is van groot belang, zodat huurders een gelijkwaardige onderhandelingspartner kunnen zijn tegenover verhuurders en overheid. Het WSW staat een pro-actieve aanpak bij ingrepen voor ogen om in het beginstadium van de planvorming ondersteuning te kunnen bieden teneinde problemen te voorkomen.

Ook op het gebied van participatie dient het nodige te gebeuren. Er is grote behoefte aan een krachtige belangenorganisatie op stadsdeelniveau. Het WSW biedt ondersteuning aan Huurdersvereniging Centrum en zou deze ondersteuning verder willen intensiveren.

Stedelijke voorstel WSW

Huurdersvereniging Amsterdam, de Huurteams en het Amsterdams Steunpunt Wonen hebben een voorstel gelanceerd voor Wijksteunpunten Wonen in alle stadsdelen. In het programmakkoord van de centrale stad wordt dit initiatief ondersteund. In de begroting van de gemeente Amsterdam is 1 miljoen per jaar opgenomen voor 2007 en 2008. Stadsdelen die investeren in versterking van de positie van de huurder kunnen aanspraak maken op een stedelijke bijdrage.

Het huurbeleid en de transformatie van de overspannen woningmarkt vragen om meer en betere voorlichting, ondersteuning, participatie en belangenbehartiging van bewoners. Dit kan door de krachten te versterken en te bundelen tot een organisatorisch geheel. Een organisatie waar bewoners terecht kunnen met al hun vragen en die actief de ontwikkelingen op de woningmarkt volgt en de wijk in te gaat om bewoners in een vroeg stadium te informeren en zo nodig bij te staan. Een aanspreekpunt ook voor het stadsdeel, waarmee prestatieafspraken gemaakt kunnen worden voor het hele werkveld en dat in een vroeg stadium ontwikkelingen signaleert aan de politiek.

Een wijksteunpunt wonen is gespecialiseerd in de (rechts)positie van de huurders, bij ingrepen in de woning, huurprijzen, bijkomende kosten, mogelijkheden om achterstallig onderhoud aan te kaarten. Het is actief op vier terreinen:

- informatie en voorlichting
- ondersteuning van individuele en groepen bewoners
- bevorderen van de betrokkenheid van bewoners (stimuleren participatie)
- ondersteunen en daarmee versterken van de belangenbehartiging

Het WSW treedt pro-actief naar buiten om bewoners in een vroeg stadium te informeren en bij te staan, zodat zij zo veel mogelijk op gelijke voet komen met de professioneel verhuurder (of de kleine verhuurder, vertegenwoordigd door een professional).

Vanaf 2007 zijn ook door het Stadsdeel Centrum extra financiële middelen ter beschikking gesteld om de ondersteuning van huurders verder te verbeteren.