



Activiteitenverslag

2010

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Organisatie	4
4. Financiën	5
5. Formatie	6
6. Prestatieafspraken	6
7. Geleverde prestaties	7
Huurteam Binnenstad	7
Woonspreekuren	10
Bewonersondersteuning	12
Participatie en empowerment	16
Overige activiteiten	19
8. Signaleringen	22

1. Samenvatting

Bij het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen) kunnen huurders terecht voor kosteloze informatie, advies en ondersteuning op het gebied van huren en wonen. Het WSWonen stimuleert huurders zich te organiseren en voor hun rechten op te komen. Ook in 2010 heeft het WSWonen hard gewerkt en is de dienstverlening uitgebreid en verbeterd.

Het Huurteam Binnenstad heeft 543 woningopnames gedaan en er zijn 462 procedures gestart, waarvan 86% werd gewonnen met een gemiddelde huurverlaging van €140,- per maand.

Daarnaast heeft het huurteam 5.207 contacten met huurders gehad en informatie, advies en ondersteuning gegeven m.b.t. de hoogte van huurprijzen, servicekosten en aanpak van achterstallig onderhoud. Het aantal actieve benaderingen bedroeg 1.801.

Het aantal woonsprekurencontacten bedroeg 1.085. De meest voorkomende onderwerpen waren huurbescherming, huurprijs/bijkomende kosten, achterstallig onderhoud, ingreep in de woning, woonruimteverdeling/woningzoeken en woningsplitsing.

De deelraad Centrum heeft een incidentele subsidie toegekend ten behoeve van intensivering huurderondersteuning en participatieprojecten. Met deze subsidie heeft het WSWonen extra formatie kunnen realiseren.

De bewonersondersteuners hebben in 2010 proactief huurders aangeschreven van wie de verhuurder een bouw- (752) of splitsingsvergunning (316) had aangevraagd. Daarnaast hebben ze bijna dertig huurdersgroepen ondersteund en/of helpen oprichten.

De participatiemedewerker heeft een aantal projecten afgerond, zoals een expertmeeting over de particuliere woningvoorraad, opstellen van draaiboeken voor bewonerscommissies en heeft ondersteuning geboden bij het toepassen van de nieuwe Overlegwet. Ook zijn resultaten geboekt met het versterken van Huurdersvereniging Centrum.

Het WSWonen is actief met voorlichting via de website, folders, buurtkranten en publicaties. Op diverse thema- en voorlichtingsbijeenkomsten was het WSWonen aanwezig.

Ook in 2010 waren weer stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam werkzaam bij het WSWonen. In de eerste helft van 2010 is onderzoek gedaan naar de wenselijkheid tot oprichting van een belangenorganisatie voor huurders van de NV Zeedijk. Ook is onderzoek gedaan naar de opbouw en redelijkheid van door verhuurders in rekening gebrachte contractskosten. Tenslotte hebben twee vierdejaars studenten een onderzoek uitgevoerd naar de wenselijkheid van energiebesparing onder huurders van een jarentachtigcomplex van de Key op het Bickerseiland. Alle onderzoeksrapportages zijn te downloaden via onze website.

Maar liefst 79 huurders deden een beroep op het Emil Blaauw Proceskostenfonds voor specifieke juridische ondersteuning. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 106 meldingen uit de binnenstad. Het merendeel van deze meldingen is door het WSWonen Centrum gedaan.

2. Inleiding

De overspannen woningmarkt vraagt om meer en betere voorlichting, ondersteuning, participatie en belangenbehartiging van huurders. Dit kan door de krachten te versterken en te bundelen tot een organisatorisch geheel. Een organisatie waarbij huurders terecht kunnen met al hun vragen en die actief de ontwikkelingen op de woningmarkt volgt en de wijk in gaat om huurders 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.

Huurdersvereniging Amsterdam, de huurteams en het Amsterdams Steunpunt Wonen hebben in 2006 een voorstel gelanceerd voor wijksteunpunten wonen in alle stadsdelen naar het voorbeeld van de reeds bestaande steunpunten in Oud Zuid en het Centrum. In het programmakkoord van de centrale stad is dit initiatief ondersteund. Stadsdelen die investeren in versterking van de positie van de huurder kunnen aanspraak maken op een stedelijke bijdrage. In alle stadsdelen van Amsterdam bestaat inmiddels een wijksteunpunt wonen.

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

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

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen) treedt proactief naar buiten om huurders in een vroeg stadium te informeren en bij te staan, zodat zij zo veel mogelijk op gelijke voet komen met de professionele verhuurder (of de kleine verhuurder, vertegenwoordigd door een professional).

Dit verslag is een rapportage van de activiteiten van het WSWonen Centrum over de periode 1 januari 2010 tot 1 januari 2011.

3. Organisatie

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum is van oorsprong een samenwerkingsverband van de stichtingen Huurteam Binnenstad, Wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael, Wijkcentrum d'Oude Stadt en Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad. Deze vier organisaties deden het uitvoerende werk op het gebied van de ondersteuning aan huurders in de Amsterdamse binnenstad. Sinds 1 januari 2009 is het Wijksteunpunt Wonen Centrum een zelfstandige stichting. De stichting heeft een vrijwilligersbestuur, waarvan de leden benoemd worden door de drie binnenstadswijkcentra. In 2010 waren de volgende personen lid van het bestuur: Tryntsje Bakkum (voorzitter), Marjolein Snep (penningmeester), Willem Korthals Altes (algemeen bestuurslid) en Loraine Lee (algemeen bestuurslid).

4. Financiën

De stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft een eigen subsidierelatie met het stadsdeel Centrum. Daarnaast ontvangt het WSWonen jaarlijks een financiële bijdrage van de gemeente Amsterdam (Dienst Wonen, Zorg en Samenleven) ten behoeve van de activiteiten van het huurteam. De hoogte van deze financiële bijdrage is direct gekoppeld aan de formatie huurprijsconsulenten. Voor het kalenderjaar 2010 heeft de gemeente Amsterdam een bedrag van € 72.735,- ter beschikking gesteld aan het WSWonen Centrum. Dit bedrag komt bovenop de stedelijke bijdrage t.b.v. het huurteam. In 2010 heeft het stadsdeel Centrum extra financiële middelen ter beschikking gesteld om de dienstverlening aan huurders en huurdersgroepen te intensiveren. Dit betreft een incidentele subsidie met een meerjarenperspectief.

Financiën / beschikkingen 2010		
Stadsdeel Centrum		
Structureel	€ 262.592,-	
Incidenteel (stagevoorzieningen/voorlichting/publiciteit/desk.bevordering.)	€ 10.000,-	
Incidenteel (intensivering huurdersondersteuning)	€ 55.000,-	
Totaal		€ 327.592,-
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven		
Stedelijke bijdrage tbv huurteam	€ 98.260,-	
Stedelijke bijdrage tbv WSWonen	€ 72.735,-	
Totaal		€ 170.995,-
Totaal		€ 498.587,-
Bijdrage stadsdeel Centrum aan Emil Blaauw Proceskostenfonds		€ 15.000,-

Het Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad levert voor 8 uur per week een bewonersondersteuner die werkzaamheden uitvoert voor het WSWonen Centrum. De betreffende medewerker is in dienst van het wijkcentrum en de loonkosten zijn niet in bovenstaand overzicht opgenomen.

Het WSWonen Centrum heeft één hoofdlocatie waarvoor huur is verschuldigd. Op de andere locaties in de binnenstad is het WSWonen gehuisvest in de Huizen van de Buurt. Hiervoor betaalt het WSWonen geen huur.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds is een speciaal fonds voor huurders dat stedelijk is georganiseerd en is gelieerd aan de wijksteunpunten wonen. Stadsdeel Centrum heeft in 2010 hiervoor een financiële bijdrage geleverd van € 15.000,-. Verwijzingen voor dit fonds worden afgegeven door de coördinatoren van de wijksteunpunten. Het fonds is een zelfstandige stichting en geeft zijn eigen jaarverslag uit.

5. Formatie

In onderstaande tabel het formatieoverzicht van het WSWonen Centrum op 31 december 2010.

Formatie			
	Aantal medewerkers	Uren/week	Aantal fte
Coördinatie	1	36	1,0
Huurprijiconsulenten huurteam	5	136	3,8
Bewonersondersteuners	5	109	3,0
Participatiemedewerkers	1	24	0,7
Administratieve ondersteuning	1	8	0,2
<i>Totaal regulier</i>		<i>313</i>	<i>8,7</i>
Huurteammedewerker (WIW-regeling)	1	36	1,0
Stagiair (Hogeschool van Amsterdam)	1	32	0,9
Vrijwilligers	15		

Het personeel is in dienst bij de stichting Wijksteunpunt Wonen Centrum. Eén medewerker heeft een dienstverband met de stichting Wijkcentrum Oostelijke Binnenstad en is voor 8 uren per week (0,22 fte) werkzaam voor het WSWonen.

Bij het huurteam is een medewerkster actief via de WIW-regeling (Pantar). Tevens heeft het WSWonen een vaste stageplaats voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast zijn op projectbasis studenten werkzaam van de Hogeschool van Amsterdam, waarmee het WSWonen Centrum een samenwerkingsverband is aangegaan.

Naast het reguliere personeel zijn 15 vrijwilligers betrokken bij de dienstverlening van het WSWonen. Deze vrijwilligers zijn met name actief als medewerkers van de woonsprekuren.

6. Prestatieafspraken

Het Wijksteunpunt Wonen Centrum heeft met de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum voor het kalenderjaar 2010 afspraken gemaakt over de te leveren prestaties. Deze afspraken zijn opgenomen in de subsidiebeschikking Wijksteunpunt Wonen Centrum (db-besluit 5 januari 2010, DIV nummer 09/742).

Alle wijksteunpunten wonen in Amsterdam werken onder de verantwoordelijkheid van een stedelijke stuurgroep. In de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen zijn het Amsterdams Steunpunt Wonen, Huurdersvereniging Amsterdam, de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, de Amsterdamse federatie van woningcorporaties (AFWC), Makelaarsvereniging Amsterdam, Vastgoed Belang en de stadsdelen vertegenwoordigd. Doordat de stuurgroep zo breed is opgezet, is er een groot draagvlak voor het werk van de wijksteunpunten wonen.

De stedelijke stuurgroep ziet er op toe dat de richtlijnen worden uitgevoerd. Tevens brengt zij een stedelijk jaarverslag uit.

De huurteamformatie bepaalt volgens de stedelijke richtlijnen de te leveren prestaties van het huurteam. Er is een model ontwikkeld waarin onderscheid is gemaakt tussen coördinatie-, reguliere en WIW-formatie. Aan de hand van dit model is samen met het stadsdeel een berekening gemaakt van de door het huurteam te leveren prestaties. Ten aanzien van de bezoekersaantallen van de Woonsprekuren is een norm afgesproken die afgeleid is van de bezoekersaantallen in 2009.

Naast de afspraken over de benaderingen, contacten, woningopnames, gestarte procedures, woonsprek-
uurcontacten en commissiecontacten, is een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Ook deze maken onderdeel uit van het prestatiecontract. Hierover wordt in dit verslag gerapporteerd.

7. Geleverde prestaties

Deze rapportage betreft de periode 1 januari 2010 tot 1 januari 2011. De geleverde prestaties worden hierna in een vijftal onderdelen beschreven, te weten:

- Huurteam Binnenstad
- Woonsprekuren
- Bewonersondersteuning
- Participatie en empowerment
- Overige activiteiten

Huurteam Binnenstad

Een belangrijk onderdeel van het Wijksteunpunt Wonen vormen de activiteiten van het huurteam. Het huurteam adviseert en ondersteunt huurders met vragen over het huurcontract, de huurprijs, bijkomende kosten en de kwaliteit van de woningruimte. Bij vragen over andere kwesties volgt zo nodig een doorverwijzing naar de betreffende instantie (bijvoorbeeld de woonsprekuren, bewonersondersteuners, wijkcentra, advocatuur of sociaal raadslieden).

Huurders kunnen op eigen initiatief contact opnemen met het huurteam voor advies of ondersteuning. Als de vraag daartoe aanleiding geeft, kan 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. Het huurteam maakt een puntentelling van de woning en als de huur te hoog blijkt, wordt de huurder geadviseerd een procedure te starten. Een dergelijke procedure kan ook betrekking hebben op onderhoudsgebreken of bijkomende kosten. Het huurteam biedt de huurder begeleiding en ondersteuning in deze procedures tot er een definitieve uitspraak is. In toenemende mate tracht het huurteam in overleg met de verhuurder tot overeenstemming te komen. Met name bij woningcorporaties en de NV Zeedijk komt dit nogal eens voor. De gegevens van de bezochte woningen worden vastgelegd in een geautomatiseerd registratieprogramma, dat ook door de andere huurteams in de stad wordt gebruikt.

Het huurteam kent tevens een proactieve 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, Zorg en Samenleven. Huurders kunnen de nieuw overeengekomen huurprijs 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 huurprijs hoger is dan de liberalisatiegrens). In 2010 zijn bij de Dienst WZS achterstanden ontstaan bij het afgeven van huisvestingsvergunningen.

Het betreft hier de sociale huursector (woningcorporaties). Daardoor heeft het huurteam ook minder nieuwe huurders kunnen benaderen. Inmiddels lijken de grootste achterstanden te zijn weggewerkt.

Bij elke actieve benadering krijgen huurders vooraf schriftelijke informatie over het huurteam. Na een brief met folder volgt een aanbelronde en als de huurder daarop prijs stelt, wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Indien de huurder geen woningopname wenst, wordt wel geïnformeerd naar de hoogte van de huurprijs en de puntentelling.

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. Andere activiteiten van de huurteammedewerkers zijn: het benaderen van huurders, het verzorgen van mailingen, het voorbereiden en bijwonen van zittingen bij de huurcommissie of kantonrechter (daarbij optredend als gemachtigde van de huurder), het registreren van de verzamelde gegevens en het bij verhuurders terugvorderen van teveel betaalde huur.

Het huurteam biedt op drie locaties in de binnenstad haar diensten aan:

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

Het telefonisch spreekuur van het huurteam is van 10.00 tot 11.00 uur, gedurende vier dagen per week. Ook buiten deze tijden kunnen huurders bellen of langskomen bij het huurteam. Zij hebben dan echter niet de garantie dat zij op dat moment te woord worden gestaan.

In onderstaande tabel zijn de prestatieafspraken en de behaalde resultaten uiteengezet. De behaalde resultaten zijn overgenomen uit het stedelijk registratieprogramma.

Afspraak en resultaat activiteiten Huurteam Binnenstad		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Actieve benaderingen	1.800	1.801
Contacten	4.250	5.207
Opnames totaal	625	543
Opnames actieve benaderingen	290	115
Opnames overige benaderingen	335	428
Procedures (streefcijfer)	528	462
Toetsing nieuwe huurprijs		77
Huurverlaging op punten		22
All-in procedure		25
Onderhoud		100
Bezwaar huurverhoging		64
Servicekostenprocedures		66
Overige procedures		108

Het aantal contacten is fors hoger dan met het stadsdeel overeengekomen. Het aantal woningopnames ligt echter lager. De belangrijkste oorzaak hiervan is dat er minder huisvestingsvergunningen zijn afgegeven door de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven. Een groot deel van het aantal woningopnames komt hier namelijk uit voort. Het aantal opgestarte procedures is ook iets achtergebleven, maar deze afspraak betreft slechts een streefcijfer.

Soort actie	
Eenmalig advies	12%
Ondersteuning	88%

In 12% van de contacten is een eenmalig advies gegeven. In 88% van de gevallen betrof het ondersteuning. Omdat het huurteam huurders begeleidt bij het voeren van huurprijs-, onderhouds-, en servicekostenprocedures, betreft het contact vrijwel altijd een vorm van ondersteuning.

Het gemiddelde slagingspercentage van alle in 2010 afgeronde procedures bedraagt 86%, met een gemiddelde huurverlaging van € 140,- per maand. Met betrekking tot de toetsingsprocedures (op punten) ligt het slagingspercentage op 76%, met een gemiddelde huurverlaging van € 119,- per maand. Bij de toetsingsprocedures op punten inclusief onderhoud, ligt het slagingspercentage op 91% en bedraagt de gemiddelde huurverlaging maar liefst € 248,- per maand.

Het huurteam inventariseert bij de woningopnames gegevens over de gevraagde huurprijs en de maximaal redelijke huurprijs volgens het woningwaarderingstelsel. In de volgende tabel is de gevraagde netto huurprijs als percentage van de wettelijk maximale huurprijs, volgens meting van het huurteam, weergegeven.

Gevraagde huur als percentage van wettelijk maximum		
	<i>Aantal opnames</i>	<i>percentage</i>
Huurprijs lager dan 98%	148	46%
Huurprijs tussen 98% en 102%	27	8%
Huurprijs tussen 102% en 120%	41	13%
Huurprijs hoger dan 120%	104	33%
Totaal	320	100%

Gemiddeld genomen bedraagt de overeengekomen huurprijs 104% van het wettelijk maximum volgens het woningwaarderingstelsel. Dit percentage is erg hoog te noemen, aangezien voor de woningopnames van de huurteams binnen de ring een percentage gemiddeld percentage van 93 geldt.

Woonsprekuren

Een ander belangrijk onderdeel van het WSWonen zijn de woonsprekuren. Tijdens deze gesprekken kunnen huurders advies, informatie en ondersteuning krijgen op het gebied van huren. De onderwerpen zijn zeer divers. 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. In samenwerking met het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een speciaal programma ontwikkeld waarin alle spreekuurcontacten geregistreerd kunnen worden.

De woonsprekuren werken voor een belangrijk deel met vrijwilligers. Deze worden begeleid en ondersteund door professionele medewerkers van het WSWonen (bewonersondersteuners). Voor de vrijwilligers worden speciale trainingen georganiseerd, zodat zij huurders optimaal kunnen adviseren. Bij het Woonsprekuren d'Oude Stadt zijn drie juristen, onder wie één advocaat, werkzaam. Bij juridisch ingewikkelde kwesties wordt regelmatig naar dit spreekuur verwezen. Op de volgende vijf locaties kunnen huurders terecht op een woonsprekuren.

Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael

Plaats: Dienstencentrum Laurierhof, 1^e Laurierdwarsstraat 6
Spreekuren: maandag t/m vrijdag 14.00–16.00 uur en dinsdag van 19.00-20.00 uur.

Plaats: Dienstencentrum Straat & Dijk, Haarlemmerstraat 132-136
Spreekuren: woensdag 15.00–17.00 uur

Woonsprekuren d'Oude Stadt

Plaats: Wijkcentrum d'Oude Stadt, Nieuwe Doelenstraat 55
Spreekuren: woensdag 14.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur.

Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad

Plaats: Dienstencentrum Plantage Weesperbuurt, Roetersstraat 174
Spreekuren: woensdag 15.00–17.00 uur en 19.00-20.00 uur

Plaats: Oosterkerk, Kleine Wittenburgerstraat 1
Spreekuren: dinsdag 9.00–10.00 uur (renovatie- en woonsprekuren)

In onderstaande tabel zijn de woonsprekurencontacten over het kalenderjaar 2010 weergegeven per locatie.

Afspraak en resultaat Woonsprekuren		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael	500	549
Woonsprekuren Jordaan		490
Woonsprekuren Gouden Reael		59
Woonsprekuren d'Oude Stadt	300	369
Woonsprekuren Oostelijke Binnenstad	150	167
Woonsprekuren Roetersstraat		134
Woon- en renovatiesprekuren Oosterkerk		33
Totaal aantal contacten Woonsprekuren	950	1.085

Ook het aantal woonspreekuurcontacten ligt hoger dan met het stadsdeel Centrum is overeengekomen. Aan de prestatieafpraak is dus ruimschoots voldaan.

Onderstaande tabellen geven een indruk van het soort actie dat ondernomen is, de meest voorkomende onderwerpen en de organisaties waarnaar de woonspreekuurmedewerkers hebben doorverwezen.

Soort actie	
Eenmalig advies	61%
Ondersteuning	39%

In de volgende tabel zijn de onderwerpen weergegeven die tijdens de woonspreekuren het meest aan de orde kwamen.

Onderwerpen	
1. Huurbescherming	5. Woonruimteverdeling / woningzoeken
2. Huurprijs / bijkomende kosten	6. Overig huur(prijzen)recht
3. Achterstallig onderhoud	7. Woningplitsing
4. Ingreep in de woning	

In onderstaande tabel is weergegeven naar welke organisaties is doorverwezen.

Doorverwijzingen		
	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Advocatuur / Juridisch Loket	29	33%
Sociaal raadslieden / Loket ZeS	9	10%
Dienst Wonen Zorg & Samenleven	8	9%
Verhuurder	7	8%
Woningnet	6	7%
Meldpunt Zorg & Overlast	3	3%
Overig	26	30%
Totaal	88	100%

Het totaal aantal woonspreekuurcontacten bedraagt 1.085. In 8% van de gevallen (88/1085) is dus doorverwezen naar een andere instantie. Veelal wordt de klant op het woonspreekuur zowel geadviseerd als doorverwezen.

Bewonersondersteuning

Naast de huurteamformatie heeft het WSWonen Centrum 3,0 fte aan bewonersondersteuning. Dit is inclusief een tijdelijke uitbreiding. Twee bewonersondersteuners zijn jurist en zetten hun expertise in voor de gehele binnenstad. De bewonersondersteuners stemmen hun werkzaamheden af met de participatiemedewerker. De bewonersondersteuners helpen vrijwel uitsluitend huurders. Wellicht dat de term "Huurdersondersteuning" beter zou passen, stedelijk is echter afgesproken deze werksoort "Bewonersondersteuning" te noemen.

De deelraad Centrum heeft een incidentele subsidie toegekend ten behoeve van intensivering huurdersondersteuning en participatieprojecten. Met deze subsidie is extra formatie gerealiseerd.

Bewonersondersteuners adviseren en ondersteunen bewoners en bewonersgroepen die te maken hebben of krijgen met een ingreep in de woning. Denk daarbij aan splitsen, samenvoegen, renovatie of sloop. De bewonersondersteuners zijn actief in het bestrijden van ongewenst verhuurgedrag en zij ondersteunen de Woonsprekuren, die voornamelijk door vrijwilligers gedraaid worden.

De bewonersondersteuners gaan proactief te werk. In 2010 zijn alle huurders in de binnenstad aangeschreven bij wie de eigenaar/verhuurder een bouw- of splitsingsvergunning heeft aangevraagd (voor zover aanschrijven relevant is). Doel hiervan is de huurders in een vroeg stadium te informeren over hun rechten en plichten. Het betrof 316 benaderingen i.v.m. splitsingsvergunningen en 752 benaderingen in verband met bouwvergunningen.

Individuele contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	600	923

Het aantal behaalde individuele contacten van de bewonersondersteuners is fors hoger dan de met het stadsdeel gemaakte afspraak.

Commissie contacten bewonersondersteuners		
	<i>Afspraak</i>	<i>Resultaat</i>
Totaal aantal contacten	250	288

Ook het aantal met het stadsdeel afgesproken contacten met huurdersgroepen en bewonerscommissies is ruimschoots behaald.

Een groot aantal huurdersgroepen en bewonerscommissies heeft in 2010 ondersteuning gekregen van het WSWonen. Veelal zijn het al bestaande commissies, maar regelmatig ook helpt het WSWonen met het oprichten van een nieuwe bewonersgroep. Zie hiervoor het hoofdstuk Participatie en empowerment. Vaak is een voornemen tot sloop of renovatie de aanleiding de krachten te bundelen. Het WSWonen streeft ernaar de invloed van huurders bij renovatieprocessen te vergroten.

Met behulp van het WSWonen Centrum is in 2010 een aantal nieuwe bewonerscommissies opgericht: Czaar Peterbuurt N45, bewonerscommissie De Bicker, Marnixkade Eigen Haard, BiBaBlok, ATVA complex Marnixstraat, Snoekjesgracht, Montelbaanstraat, Nieuwe Achtergracht 97/99 en Manegestraat 2.

In samenwerking met het Stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen is een registratieprogramma ontwikkeld om de activiteiten van de bewonersondersteuners te registreren. Hierna volgt een overzicht van huurdersgroepen die het WSWonen Centrum in 2010 heeft opgericht of ondersteund.

Huurdersgroepen / bewonerscommissies		
<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Platform Oud Oostenburg</i>	Renovatie Nieuwe Oostenburgerstraat 3 t/m 19 (oneven), 4 t/m 20 (even), Nieuwe Oostenburgerdwaarsstraat 1 t/m 11, Oostenburgervoorstraat 57, 59, 61, 79, Oostenburgerdwaarsstraat 1. Ondersteuning van het bewonersplatform bij de renovatie. Tevens individuele ondersteuning.	Alliantie
<i>Czaar Peterbuurt N41</i>	Renovatie en samenvoeging 34 woningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijndenstraat. Huurders zijn individueel ondersteund. Er was te weinig animo voor collectieve ondersteuning.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N42</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 44 woningen, Czaar Peterstraat / Conradstraat / Lijndenstraat. Bewonerscommissie opgericht en ondersteund.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N46</i>	Renovatie en samenvoeging 97 woningen, Czaar Peterstraat / Blankenstraat. Advisering en ondersteuning bewonerscommissie. Na uitplaatsing bewoners is de commissie begin 2010 opgeheven.	Eigen Haard
<i>Czaar Peterbuurt N47</i>	Ingrijpende renovatie en samenvoeging van 67 woningen, Czaar Peterstraat / Blankenstraat / Lijndenstraat. Bewonerscommissie opgericht en ondersteund.	Eigen Haard
<i>Henri Polaklaan 6-12</i>	Voormalig ziekenhuis met ongeveer 30 HAT eenheden. Veel achterstallig onderhoud en onrust over verbouwings- en verkoopplannen en gedwongen uitplaatsing. Ondersteuning geboden met herstart van de bewonerscommissie.	Woonzorg Nederland
<i>Bewonerscommissie Groenmarkt</i>	Marnixstraat 200-220 (36 woningen). Bewonerscommissie en Ymere ontwikkelen samen plannen voor de verbetering van de woningen die gemeentelijk monument zijn geworden. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Marnix ÉÉN</i>	Demmenieblokken. Marnixstraat 4, 6 en 8, Marnixkade 3, 4 en 5 (24 woningen). Na eerst, in 2007, transformatieplannen te hebben gepresenteerd komt Ymere eind 2009 tot het besluit de plannen in de ijskast te zetten. Wel wordt een onderhoudsbeurt van de panden toegezegd. Ondersteuning en advisering van de bewonerscommissie.	Ymere
<i>Huurdersvereniging NV Zeedijk i.o.</i>	Initiatief van huurders NV Zeedijk ondersteund om huurdersorganisatie op verhuurdersniveau op te richten. Studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben onderzoek gedaan naar de wenselijkheid daarvan. Er is wel een start gemaakt met de oprichting van een huurdersvereniging, maar deze is in 2010 niet van de grond gekomen. Een nieuwe poging zal begin 2011 ondernomen worden.	NV Zeedijk
<i>Bewonerscommissie Begijnhof</i>	Advisering over het organiseren van een overlegtraject onder de huursters van het Begijnhof.	Stichting Begijnhof
<i>Weteringschans 187A t/m E</i>	Complex van 15 woningen. Verhuurder wil renoveren en woningen groter maken, zodat woningen in de vrije sector gesplitst kunnen worden. Huurders geadviseerd en ondersteund ook bij zienswijze tegen aanvraag bouw- en splitsingsvergunning.	Mans
<i>Bewonerscommissie Haarlemmerpoort</i>	Advisering en ondersteuning bewonerscommissie m.b.t. plannen Ymere tot transformatie van de HAT-eenheden tot vrije sector woningen. Grootschalige renovatie aangekondigd, waarbij onzeker is of de bewoners kunnen blijven. Veel achterstallig onderhoud. Uit woonwensenonderzoek komt naar voren dat alle bewoners willen blijven. Bewonerscommissie heeft tegenonderzoek laten uitvoeren waaruit blijkt dat de fundering nog 25 jaar mee kan gaan. Ymere gaat zich opnieuw beraden op een nieuw plan.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Bickerseiland</i>	Complex van 147 woningen aan de Blokmakerstraat, Touwslagerstraat, Zeilmakerstraat, Hollandse Tuin, Keerpunt en Grote Bickersstraat. Afronding van grote opknabbeurt. Ondersteuning en advisering bewonerscommissie.	De Key
<i>Bewonerscommissie De Bicker</i>	Complex aan de Bickersgracht, Kleine en Grote Bickersstraat (17 woningen). Ondersteuning bij oprichting bewonerscommissie met als doel om energiebesparingsmaatregelen te realiseren. Twee studenten van de HvA hebben onderzoek gedaan naar de behoefte aan energiebesparende maatregelen.	De Key

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Bewonerscommissie Mkade</i>	Marnixkade 33-38 en Eerste Marnixplantsoen 3 (18 woningen). Na ernstige verzakking van de voorgevel kondigt Ymere funderingsherstel aan. Ondersteuning en advisering bewonerscommissie.	Ymere
<i>Bewonerscommissie Venetiaehofje</i>	Elandsstraat 106-134 (23 hofjeswoningen). Ondersteuning bewonerscommissie en advisering daarvan met name op het gebied van servicekosten.	Stichting De Drie Hofjes
<i>Bewonerscommissie La Grande Cour</i>	Advies aan bewonerscommissie over de afrekening servicekosten in gemengd complex op het Westerdokseiland.	Eigen Haard
<i>Bewonerscommissie Marnixkade</i>	Marnixkade 87, 89, 95, 98, 99 en 108. Eigen Haard. Ingrijpende renovatieplannen. Oprichten bewonerscommissie. Advies en ondersteuning gegeven.	Eigen Haard
<i>Bewonerscommissie BiBaBlok</i>	Vinkenstraat 130 t/m 152 en Binnen Dommersstraat 8. Hulp bij oprichten bewonerscommissie.	De Key
<i>Bewonerscommissie Palmstraat</i>	Palmstraat 78 t/m 92B en 96. Transformatieproces. Ymere heeft funderingsonderzoek gepresenteerd en is in gesprek met bewoners. Advisering en ondersteuning bewonerscommissie.	Ymere
<i>ATVA Complex Marnixstraat</i>	Marnixstraat 266 t/m 340. Betreft een kleine 300 wooneenheden. Bewonerscommissie opgericht en ondersteund. Veel klachten over servicekosten beleid, schoonmaken gemeenschappelijke ruimten, verouderde verwarmingsketels, slechte isolatie en woningtoewijzing op basis van campuscontracten. Samen met het Energieteam wordt het complex in kaart gebracht om mogelijkheden tot energiebesparing te onderzoeken.	Stadgenoot
<i>Bewonerscommissie Snoekjesgracht i.o</i>	Snoekjesgracht 32 t/m 52. Betreft 11 woningen aan de evenzijde. Enkele enthousiaste bewoners willen aan de slag met energiezuinige maatregelen, betere isolatie van de woningen en het wegwerken van achterstallig onderhoud. Bewonerscommissie in oprichting.	Stadgenoot
<i>Koöperatieve Vereniging Oudezijds Voorburgwal 268</i>	Betreft 10 onzelfstandige wooneenheden aan de Oudezijds Voorburgwal 268. De fundering en het achterhuis van dit rijksmonument verkeren in zeer slechte staat. Ymere wil renoveren, zelfstandige wooneenheden realiseren en recht op coöptatie beëindigen. Ondersteuning en advisering geboden aan de vereniging en individuele huurders.	Ymere

<i>Naam</i>	<i>Beschrijving</i>	<i>Verhuurder</i>
<i>Keizersgracht 218A</i>	Voormalig patersklooster met 39 zelfstandige en onzelfstandige woningen. Verhuurder heeft alle huurovereenkomsten opgezegd. Juridische advisering en ondersteuning, zowel collectief als individueel. Begin 2010 zijn alle huurders vertrokken.	Stichting Keizersgracht 218
<i>Bewonersgroep Montelbaanstraat</i>	Nieuwe eigenaar van panden heeft, zoals het er naar uitziet, renovatie- en verkoopplannen. Huurders geholpen zich te organiseren.	Stadswacht BV
<i>Nieuwe Achtergracht 97/99</i>	Libra International wil de woningen splitsen en renoveren. Hiervoor heeft Libra Global Locations ingehuurd. Aantal bewonersavonden georganiseerd. Bewoners zijn nu voorbereid op wat komen gaat. Bewonerscommissie opgericht. De ondersteuning is voornamelijk gericht op het afdwingen van onderhoudswerkzaamheden.	Libra International
<i>Manegestraat 2</i>	Pand met 4 woningen. De Bergense Vastgoed Maatschappij is eigenaar. Verbouwingsplannen ten behoeve van woningsplitsing en verkoop. Nog niet erg concreet, maar aan huurders is meegedeeld dat zij moeten vertrekken. De 1e en 2 ^e verdieping zijn al leeg (antikraak). De overgebleven huurders worden door het WSWonen ondersteund.	Bergense Vastgoed Maatschappij

De beschrijvingen zijn summier. Het WSWonen houdt een veel gedetailleerdere registratie bij van zijn ondersteuningsactiviteiten in een speciaal daarvoor ontwikkeld registratiesysteem.

Participatie en empowerment

Participatie is een belangrijk thema voor de wijksteunpunten wonen. Dit jaar is met de Leidraad Participatie van het Amsterdams Volkshuisvestingsoverleg (AVO) een belangrijke stap gezet voor een breder gedragen verankering van een hoger niveau van huurdersparticipatie. Het WSWonen Centrum heeft een participatiemedewerker in dienst die nauw samenwerkt met de bewonersondersteuners, die zelf ook participatieprojecten uitvoeren. Inzet is bewoners zodanig te adviseren, toe te rusten en te ondersteunen dat zij op eigen kracht kunnen overleggen en onderhandelen met de verhuurder en de overheid.

Met de extra incidentele financiële bijdrage van het stadsdeel Centrum is vanaf 1 januari 2010 de functie van de participatiemedewerker met 8 uur per week uitgebreid. De uitbreiding is o.a. bedoeld om de nieuwe *Wet op het overleg huurders verhuurder* (Overlegwet) te verkennen en benutten, met de nadruk op de particuliere huursector.

In 2010 zijn de volgende participatieprojecten uitgevoerd.

Participatieprojecten	
Project	Beschrijving
<i>Versterking en ondersteuning Huurdersvereniging Centrum</i>	Huurdersvereniging Centrum behartigt de belangen van huurders op stadsdeelniveau (680 leden). Voor bewonerscommissies in de particuliere huursector fungeert de vereniging als huurderskoepel. WSWonen Centrum heeft in 2010 de intensieve ondersteuning van de huurdersvereniging voortgezet. Hierdoor is het bestuur uitgebreid met enkele ervaren leden. In 2010 is weer de nodige professionele aandacht besteed aan de Huurbrief, het leden- en relatieblad dat viermaal per jaar verschijnt. De Huurbrief draagt de standpunten van de vereniging uit en de vormgeving van het blad is onlangs vernieuwd. Ook is in 2010 ondersteuning verleend en geadviseerd bij het beheren van de website www.huurdersverenigingcentrum.nl .
<i>Verkiezingsdebat</i>	Vlak voor de deelraadverkiezingen organiseerde het Huis van de Buurt Jordaan & Gouden Reael samen met het WSWonen Centrum een verkiezingsdebat voor alle bewoners en ondernemers. Het verkiezingsdebat vond plaats op maandagavond 1 maart 2010 in Woonzorgcentrum Bernardus.
<i>Voorlichting Overlegwet</i>	In 2010 heeft WSWonen Centrum twee voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor leden van bewonerscommissies die een zakelijk en volwaardig overleg met de verhuurder willen opstarten en daar relevante onderwerpen willen agenderen. De nieuwe Overlegwet (ingegaan in januari 2009) is een belangrijke steun in de rug voor bewonersparticipatie.
<i>Folder Overlegwet</i>	Een kernachtige, praktisch bruikbare weergave van de <i>Wet op het overleg huurders verhuurder</i> . Doelgroep: bewonerscommissies en actieve huurders die samen met andere huurders zakelijk en volwaardig overleg willen voeren met hun verhuurder.
<i>Gereedschapskist bewonerscommissies</i>	Om bewonerscommissies optimaal toe te rusten en hun zelfwerkzaamheid te stimuleren heeft het WSWonen Centrum in 2010 enkele draaiboeken toegevoegd aan de digitale gereedschapskist voor bewonerscommissies. Tevens is een modelverzoekschrift aan de kantonrechter opgesteld in het kader van de <i>Wet op het overleg huurders verhuurder</i> . Deze documenten staan op de website, www.centrum.wswonen.nl . Zie de linkerkolom.

Project	Beschrijving
<i>Vernieuwing Czaar Peterbuurt / bewonerskrantje</i>	De vernieuwing in de Czaar Peterbuurt vordert gestaag. Eigen Haard gaat Blok N47 opknappen. Het WSWonen heeft een informatiekraantje gemaakt om de bewoners voorafgaand aan het renovatieproces goed te informeren. In dit informatiekraantje was een korte woonwensen-enquête opgenomen en een oproep om op 22 februari naar de bewonersavond in de Oosterkerk te komen. De bewonersavond werd zeer goed bezocht. Zes bewoners hebben zich aangemeld voor de commissie. Het WSWonen heeft vervolgens ondersteuning geboden bij het oprichten van de bewonerscommissie en het overleg met Eigen Haard.
<i>Particuliere huurders, de nieuwe Overlegwet en energiebesparing</i>	Ook in 2010 hebben diverse bewoners die een woning huren van een particuliere verhuurder om advies gevraagd over het opzetten van een succesvol overleg met de verhuurder. Het thema energiebesparing leeft hier sterk. Voor 2011 is al een aantal energiebesparingsprojecten in voorbereiding. Eind 2010 is het Amsterdams Energieteam, dat aangehaakt is bij het stedelijk bureau, van start gegaan.
<i>Huurdersparticipatie gemengde complexen</i>	Steeds vaker komen uit de oostelijke binnenstad vragen om advies en ondersteuning van bewonerscommissies uit gemengde complexen. Vooral waar woningcorporaties voornemens zijn hun meerderheidsbelang op te geven, zijn de huurders ongerust dat ze worden weggespeeld, als ze in de minderheid komen. WSWonen ondersteunt commissies die met de Overlegwet in de hand meer invloed nastreven. Tevens helpt WSWonen de bewonerscommissies bij het formuleren van een toekomstvisie op (een zo goed mogelijk niveau van) huurdersparticipatie binnen de vereniging van eigenaren. In 2011 wordt hierover een project gestart.
<i>Expertmeeting over behoud van een betaalbare particuliere huursector</i>	In december 2010 hield het WSWonen een geslaagde (besloten) bijeenkomst voor politici, ambtenaren, verhuurders en huurders over het behoud van een betaalbare particuliere huursector in de binnenstad. Op de website van WSWonen Centrum is een uitgebreid verslag te vinden.
<i>Leidraad bewonersparticipatie</i>	Het Amsterdams Volkshuisvestingsoverleg (AVO), een samenwerkingsverband van Huurdersvereniging Amsterdam, de woningcorporaties en de Dienst WZS, heeft in april de Leidraad Participatie bij wijkvernieuwing en complexgewijze aanpak uitgebracht. De participatiemedewerker heeft een bijdrage geleverd aan de tekst door het belang van bewonersparticipatie via overleg en het daarbij betrekken van de achterban scherp neer te zetten. De Leidraad bewonersparticipatie is te downloaden via www.centrum.wswonen.nl .

Project	Beschrijving
<i>Platform ouderenhuisvesting oostelijke binnenstad</i>	Het Platform bestaat uit acht actieve bewoners en is in 2010 vijf keer bijeen geweest. De inzet is het realiseren van meer ouderenhuisvesting in de wijk en de participatie van ouderen in dit proces. Het Platform zoekt naar geschikte locaties en lobbyt voor ouderenhuisvesting in leegstaande of leegkomende complexen (zoals Wittenburg) of bij toekomstige nieuwbouw. Platformleden nemen deel aan diverse bijeenkomsten over ouderenhuisvesting, bijvoorbeeld de klankbordgroep woonservicebuurt Plantage Weesperbuurt en de expertisebijeenkomst woonservicebuurten. Tevens is het Forum Ouderenhuisvesting opgezet. Het WSWonen biedt ondersteuning.
<i>Belangengroep Ouderenhuisvesting Jordaan (BOJ)</i>	De BOJ behartigt de belangen van ouderen in de Jordaan & Gouden Reael op het gebied van ouderenhuisvesting en voorzieningen en organiseert o.a. de jaarlijkse BOJ middag die op 3 november 2010 heeft plaatsgevonden. De BOJ heeft bijeenkomsten bijgewoond van de klankbordgroep woonservicewijken, de Ouderen Adviesraad Centrum en de wijkraad van wijkcentrum Jordaan & Gouden Reael. Ook heeft de BOJ onderzoek gedaan naar de waardering van ouderen van hun woning en woonomgeving. Het WSWonen biedt ondersteuning aan de BOJ.

Overige activiteiten

In het prestatiecontract 2010 is nog een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Hieronder een beschrijving van de overige activiteiten.

- ***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 begin mei 2010 de jaarlijkse Woonlastenkrant huis-aan-huis verspreid en zijn ook alle buurtkranten van de binnenstad van de nodige kopij voorzien.

In mei heeft het huurteam een informatiebrief gezonden aan zijn klanten, 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 15 juni vond de jaarlijkse Huurverlagingsdag plaats, waar huurders over het puntenstelsel en de mogelijkheid huurprijsprocedures te voeren werden geïnformeerd. Ook heeft het WSWonen informatie en advies gegeven op diverse informatie- en kennismakingsbijeenkomsten van de Huizen van de Buurt.

- ***Samenwerkingsverband Hogeschool van Amsterdam***

Het WSWonen Centrum heeft met de Hogeschool van Amsterdam een samenwerkingsovereenkomst. Acht vierdejaars studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben onderzoek gedaan naar de wenselijkheid tot oprichting van een belangenorganisatie voor de huurders van de NV Zeedijk.

In de eerste helft van 2010 heeft een student van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding sociaal- en juridische dienstverlening, in het kader van zijn stage onderzoek gedaan naar de opbouw en redelijkheid

van door verhuurders in rekening gebrachte contractskosten. Twee vierdejaars studenten van de Hogeschool van Amsterdam, opleiding sociaal- en juridische dienstverlening, hebben een onderzoek uitgevoerd onder huurders van een jarentachtigcomplex van woningstichting de Key op het Bickerseiland. Het onderzoek richtte zich op de behoefte aan energiebesparende maatregelen. Inmiddels is bewonerscommissie "De Bicker" opgericht, die met de Key in gesprek is over de mogelijkheden tot energiebesparing. De drie onderzoeksrapportages zijn te downloaden via de website www.centrum.wswonen.nl onder de rubriek nieuwsberichten en documenten.

- **Publiciteit / promotie**

Om de diensten van het Wijksteunpunt Wonen bekend te maken is onder de bewoners van de binnenstad huis-aan-huis een informatiekaart verspreid. Tevens zijn artikelen in de diverse buurtkranten verschenen en is de Woonlastenkrant 2010/2011 huis-aan-huis verspreid. Verder heeft het WSWonen een aantal bruikbare folders en brochures.

- **Website**

In samenwerking met het stedelijk bureau WSWonen is een stedelijke website ontwikkeld. Op de site www.wswonen.nl staat een uitleg over de activiteiten van de wijksteunpunten wonen en kan de bezoeker van de website zien hoe en waar de wijksteunpunten te bereiken zijn met vermelding van de spreekuur-tijden. Ook is er een rubriek "Veelgestelde vragen", en is er een link naar de website www.huurders.info. Het WSWonen Centrum heeft een eigen plek op de stedelijke WSWonen website. De redactie daarvan wordt door het WSWonen Centrum zelf verzorgd. Deze website is ook direct te bereiken via de URL www.centrum.wswonen.nl. In 2010 zijn 29 nieuwsberichten op de website geplaatst.

Tevens verzorgde het WSWonen het technisch en redactioneel beheer van de website van Huurdersvereniging Centrum. In juni is het beheer van deze website overgedragen aan een aspirant bestuurslid van de vereniging. Het WSWonen zorgt nog wel voor ondersteuning bij het beheer en de redactie.

- **Bijeenkomsten en scholingen**

Medewerkers van het WSWonen Centrum hebben in 2010 aan de volgende bijeenkomsten en overleggen deelgenomen: stedelijk huur- en woonsprekuren overleg, stedelijk bewonersondersteunersoverleg, stedelijk participatiemedewerkersoverleg, stedelijk coördinatorenoverleg WSWonen, stedelijk werkgeversoverleg WSWonen, bestuurs- en ledenvergaderingen Huurdersvereniging Centrum, ledenvergaderingen Huurdersvereniging Amsterdam, overleg met het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en het Amsterdams Energieteam, overleg met sociaal raadslieden en met adviseurs Loket ZeS, Wijkraad Jordaan & Gouden Reael (het Woonsprekuren Jordaan & Gouden Reael heeft hierin een zetel) en diverse overleggen met de Huizen van de Buurt / Wijkcentra.

Tevens zijn er zeer regelmatig contacten geweest met (beleids)medewerkers van de Huurcommissie, het stadsdeel Centrum, de gemeentelijke Dienst Wonen, Zorg en Samenleven en het gemeentelijk Bureau Monumenten & Archeologie.

Medewerkers van het WSWonen Centrum hebben de volgende scholingen en voorlichtingsbijeenkomsten bijgewoond: scholing nieuwe medewerkers WSWonen, training effectief beïnvloeden en onderhandelen, scholing huurrecht/woonruimteverdeling en een voorlichtingsbijeenkomst over de door Europa vastgestelde 33.000 euro inkomensgrens. Intern heeft het WSWonen Centrum ook diverse bijeenkomsten en casusbesprekingen georganiseerd.

- **Medewerking bij onderzoek weglekken particuliere huurwoningen**

Bij het vaststellen van de Woonvisie heeft de vorige stadsdeelraad een motie aangenomen waarbij een onderzoek gelast is naar het weglekken van particuliere huurwoningen. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven. De rapportage is in december verschenen en besproken in de raadscommissie Bouwen en Wonen. Het WSWonen heeft medewerking verleend aan dit onderzoek, door zijn ervaringen en signaleringen met de onderzoeker te bespreken.

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

In het kalenderjaar 2010 hebben de medewerkers van het WSWonen Centrum 152 zittingen bij de huurcommissie bijgewoond. Tijdens deze zittingen behartigt het huurteam de belangen van de huurder. In 2010 zijn 19 procedures bij de kantonrechter aanhangig gemaakt, waarbij het WSWonen optrad als gemachtigde van de huurder. Naast deze nieuwe zaken heeft het WSWonen ook huurders vertegenwoordigd door of namens wie in 2009 een procedure bij de kantonrechter aanhangig is gemaakt.

- **Tevredenheidsmeting**

In het voorjaar van 2010 heeft het stedelijk bureau Wijksteunpunten Wonen een tevredenheidsmeting uitgevoerd onder de cliënten van de wijksteunpunten. In december 2010 verschenen de onderzoeksrapportages "Topwerk!" – Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren" en "Actief, betrokken en professioneel" - Mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam". Wederom was de mate van tevredenheid van de cliënten van het WSWonen erg hoog. De onderzoeksrapporten staan op de website www.centrum.wswonen.nl (onder documenten).

- **Verwijzingen Emil Blaauw Proceskostenfonds**

De wijksteunpunten kunnen namens huurders een beroep doen op het Emil Blaauw Proceskostenfonds. In 2010 heeft het WSWonen Centrum 79 verwijzingen afgegeven voor dit fonds. Dat is hetzelfde aantal als in 2009. In 2008 bedroeg het aantal verwijzingen 65. Het stadsdeel Centrum heeft voor 2010 een budget beschikbaar gesteld van € 15.000,- aan het proceskostenfonds. Het stichtingsbestuur van het Emil Blaauw Proceskostenfonds brengt zijn eigen jaarverslag uit. Dit verslag wordt gepubliceerd op www.wswonen.nl (onder publicaties).

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

Het jaarverslag 2010 van het Meldpunt Ongewenst verhuurgedrag zal in het voorjaar van 2011 verschijnen. Het Meldpunt heeft desgevraagd laten weten dat in het kalenderjaar 2010 106 meldingen van huurders uit de binnenstad zijn binnengekomen. Het merendeel van deze meldingen is via het WSWonen Centrum gedaan. Van alle stadsdelen komen de meeste meldingen uit het stadsdeel Centrum. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag zet de gevallen van ongewenst verhuurgedrag in Amsterdam op een rij en zoekt mogelijkheden tot verbetering. In lastige situaties biedt het Meldpunt ook ondersteuning. Het Meldpunt onderneemt geen actie zonder instemming van de huurder en gaat vertrouwelijk om met informatie.

- **Klachtenreglement**

Er bestaat een stedelijk klachtenreglement voor de wijksteunpunten wonen. Dit reglement is te downloaden via de WSWonen website. De klachtenrapportage maakt onderdeel uit van het stedelijk jaarverslag dat begin 2011 zal verschijnen. In het kalenderjaar 2010 zijn twee klachten ingediend bij het WSWonen Centrum. De klachten zijn tot tevredenheid van de klagers afgehandeld.

8. 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 2010 hebben betrekking op intimidatie / ongewenst verhuurgedrag, overtredingen door woningbemiddelingsbureaus, te hoge contract- en administratiekosten, extreem hoge bijkomende kosten, misleidende huurovereenkomsten en ontduiking van de Huisvestingsverordening. Hieronder een samenvatting van de belangrijkste signaleringen uit de praktijk van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.

- ***Overtredingen bij woonruimtebemiddeling***

Commerciële woonruimtebemiddelaars zijn zeer actief in de binnenstad en overtreden met regelmaat de wet- en regelgeving. De huurprijzen bedragen meer dan het wettelijk maximum, terwijl het veelal geen vrije sectorwoningen zijn. Ook worden deze woningen vaak gemeubileerd verhuurd, waarbij een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening wordt gebracht. Met name expats zijn een gemakkelijk slachtoffer van de bemiddelingsbureaus, omdat zij de Nederlandse wet- en regelgeving niet of slecht kennen.

- ***Extreem hoge bijkomende kosten***

In toenemende mate worden vergunningsplichtige huurwoningen gemeubileerd en gestoffeerd verhuurd. Hiervoor brengt de verhuurder vaak een onredelijk hoog bedrag aan bijkomende kosten in rekening. Tezamen met andere bijkomende kosten bedraagt het voorschotbedrag vaak een aantal honderden euro's. Dergelijke onredelijke voorschotbedragen worden vooral door de commerciële woonruimtebemiddelaars bedongen. De verordening op de Woning- en kamerbemiddelingsbureaus verbiedt dergelijke bedingen niet. Het WSWonen heeft bij de gemeente Amsterdam reeds aangedrongen op aanscherping van de regelgeving.

- ***Huuropzeggingen als gevolg van huurverlagingsprocedures***

Met grote regelmaat komt het voor dat huurders een huuropzegging van hun verhuurder ontvangen, kort nadat zij een huurverlagingsprocedure bij de huurcommissie zijn gestart. De argumenten die in de opzeggingsbrief worden genoemd, zijn vaak ver gezocht. Meermalen ging de huuropzegging gepaard met intimidatie en in enkele gevallen maakte de verhuurder zich schuldig aan eigenrichting. Het WSWonen en het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag hebben de nodige bijstand aan huurders moeten verlenen.

- ***Huuropzeggingen bij renovaties***

Steeds vaker blijken verhuurders de huurovereenkomst te willen beëindigen vanwege een aankomende renovatie. Vanwege de hoge kosten van een geplande renovatie zou de huurovereenkomst niet langer kunnen worden voortgezet. Recht op terugkeer na de renovatie is soms een optie, maar dan wel tegen een veel hogere huurprijs. Hiervan is zowel bij particuliere verhuurders als woningcorporaties sprake.

- ***Tijdelijke huurovereenkomsten***

Veelvuldig krijgen huurcontracten het etiket "van tijdelijke duur" opgeplakt, terwijl het juridisch gezien huurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn. Bij huurders wordt de indruk gewekt dat voortzetting van de huurovereenkomst geheel aan de verhuurder is. Er is een aantal standaard huurcontracten in gebruik waarin deze misleidende bepaling is opgenomen. Ook zogenaamde gebruiksovereenkomsten, ook wel antikraak genoemd, komen regelmatig voor. Indien huur gevraagd wordt, kan van een gebruiksovereenkomst wettelijk gezien geen sprake zijn.

- **Toename leegstand**

Hoewel cijfers nog ontbreken, blijkt leegstand van huurwoningen in toenemende mate voor te komen. Ook bij woningcorporaties, die hun te koop aangeboden woningen niet gemakkelijk verkocht krijgen. Dit speelde onder andere op Wittenburg in de oostelijke binnenstad (Eigen Haard). In de particuliere sector is de leegstand onvoldoende in kaart gebracht. De vrees bestaat dat de leegstand zal toenemen met de op 1 oktober 2010 in werking getreden *Wet kraken en leegstand*. Huurdersvereniging Centrum heeft bij het stadsdeel gepleit voor een leegstandsonderzoek. De deelraad heeft dit voorstel aangenomen en het WSWonen Centrum zal in 2011 een onderzoek gaan uitvoeren.

- **Te hoge aanvangshuren bij woningcorporatie Ymere**

Sinds een aantal jaren kent het huurteam een actieve benadering van nieuwe huurders van corporatiewoningen. Desgewenst doet het huurteam een woningopname en stelt een puntentelling op. Woningcorporaties streven in de Amsterdamse binnenstad naar maximale huurharmonisatie. Met de corporaties zijn afspraken gemaakt om in onderling overleg tot overeenstemming te komen, wanneer de huurprijs te hoog is. Dit om onnodige juridische procedures te voorkomen. Met name bij Ymere blijkt de aanvangshuurprijs vaak te hoog. In 2010 zijn enkele tientallen huurverlagingen bij Ymere gerealiseerd. In een aantal gevallen was daarvoor een uitspraak van de huurcommissie nodig.

- **Hoge stookkosten bij collectieve verwarmingsinstallaties**

In een aantal wooncomplexen in de binnenstad zijn huurders geconfronteerd met een enorme naheffing van de stookkosten. Het betreft hier collectieve verwarmingsinstallaties met veel warmteverlies en een laag rendement. Het WSWonen is samen met het onlangs opgerichte Energieteam in overleg getreden. Samen met de huurders en de verhuurder zal geprobeerd worden om energiebesparende maatregelen te realiseren.

- **Monumentenhuren**

Voor Rijksmonumenten, en onder voorwaarden voor woningen gelegen in een van Rijkswege beschermd stads- of dorpsgezicht, kan een hogere huurprijs gevraagd worden. Veel verhuurders maken daar gebruik van. Regelmatig komt het voor dat ten onrechte een toeslag in rekening wordt gebracht. Het huurteam heeft in 2010 een aantal procedures bij de huurcommissie moeten voeren om de monumententoeslag ongedaan te maken. In samenwerking met Bureau Monumenten en Archeologie heeft het WSWonen een document opgesteld, waarin helder uiteengezet is wanneer een monumententoeslag toegepast mag worden (zie <http://centrum.wswonen.nl>).

De rechtbank Amsterdam hanteert een geheel andere methode dan de huurcommissie om de maximale huurprijs van Rijksmonumenten vast te stellen. De huurcommissie past het woningwaarderingssysteem toe met een opslag van 30%, terwijl de rechtbank de maximale huurprijs baseert op de verkrijgings- en investeringskosten. Dit leidt in de praktijk tot veel onduidelijkheid en onvrede bij huurders. De rechtbank heeft desgevraagd laten weten haar beleid pas te zullen herzien, als er landelijke wetgeving over de huurprijsberekening van Rijksmonumenten komt. Nieuwe wetgeving is in het voorjaar van 2010 door de toenmalige minister aangekondigd, maar door de val van het Kabinet is het voorstel (nog) niet behandeld in de Tweede Kamer.

- **Hoge contract- en administratiekosten**

Verhuurders bedingen bij het afsluiten van nieuwe huurovereenkomsten een vergoeding voor de kosten van administratie en het opstellen van een huurcontract. Sinds een aantal jaren is het niet meer mogelijk om deze kosten op redelijkheid te laten toetsen door de huurcommissie. Begin 2009 tikte de Amsterdamse kantonrechter woningstichting Ymere op de vingers, omdat deze te hoge kosten in rekening had gebracht bij de nieuwe huurder. Ymere ging in beroep, maar werd ook door het Amsterdams Gerechts-

hof in het ongelijk gesteld. Op verzoek van Ymere gaat de Hoge Raad zich nu uitspreken over de redelijkheid van de contract- en administratiekosten. Een kleine dertig nieuwe huurders van Ymere uit de binnenstad gaan zelf een vordering instellen bij de kantonrechter, met financiële steun van het Emil Blaauw proceskostenfonds.

- ***Samenvoegen en daarna splitsen***

Het splitsen van een pand in appartementsrechten kan erg lucratief zijn voor een eigenaar. Het splitsen is echter aan strenge eisen gebonden. Een eigenaar van een pand aan de Amstel verzong een truc. Hij vroeg een vergunning aan om de woningen samen te voegen, zodat ze daarna buiten het splitsingsquotum om gesplitst konden worden in appartementsrechten. Het WSWonen Centrum diende samen met de huurders een zienswijze in om de rechtsvraag beantwoord te krijgen of dit is toegestaan. In eerste instantie had het dagelijks bestuur van het stadsdeel de vergunning verleend. De bezwaarschriftencommissie oordeelde echter dat deze vorm van samenvoegen niet het volkshuisvestingsbelang dient. Het stadsdeel weigerde alsnog de vergunning. De bestuursrechter bepaalde later in een beroepsprocedure dat de samenvoegingsvergunning toch afgegeven moet worden. Er loopt nog een hoger beroep, aangespannen door de huurders van het pand. Het WSWonen heeft deze signalering onder de aandacht gebracht tijdens de expertmeeting over de particuliere woningvoorraad.

- ***Geen controle huurprijs vergunningsplichtige woningen door de Dienst WZS***

In antwoord op een vraag van het WSWonen Centrum geeft de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven aan dat zij de overeengekomen huurprijs van vergunningsplichtige woningen niet controleert. De verhuurder mag dus van de gemeente Amsterdam ongestraft vragen wat hij of zij wil, ook al is de woning vergunningsplichtig in de zin van de Partiële Regionale Huisvestingsverordening. Het vermoeden bestaat dat door gebrek aan controle veel huurwoningen weglekken uit de betaalbare woningvoorraad. Tijdens de expertmeeting over de particuliere woningvoorraad is deze signalering besproken.

- ***Achterstand DWZS bij afgeven huisvestingsvergunningen corporatiehuurders***

In 2010 zijn bij de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven achterstanden ontstaan bij het afgeven van huisvestingsvergunningen. Het betreft hier de sociale huursector (woningcorporaties). Door deze vertraging heeft het huurteam minder nieuwe huurders kunnen benaderen. Gevolg is dat een aantal huurders te laat bericht is om de overeengekomen huurprijs binnen 6 maanden na aanvang van de huurovereenkomst te laten toetsen door de huurcommissie. Er kan dan niet met terugwerkende kracht huurverlaging worden toegekend. Inmiddels lijken de grootste achterstanden bij de Dienst WZS te zijn weggewerkt.

- ***Short stay verhuur ten behoeve van expats en toeristen***

In het centrum van Amsterdam blijkt een groot aantal woningen voor een zeer korte periode aan expats en toeristen te worden verhuurd. In 2009 hebben de gemeente Amsterdam en het stadsdeel Centrum nieuw beleid ontwikkeld om dit in te perken. Onderdeel van dit beleid is een vergunningenstelsel. Onduidelijk is hoeveel vergunningen door het stadsdeel Centrum zijn afgegeven. De afdeling vergunningen is bezig met het opstellen van een lijst. Ondertussen komen bij het WSWonen veel klachten binnen over short stay verhuur. Het betreft met name geluidsoverlast. De handhaving door de gemeente en het stadsdeel laat tot op heden veel te wensen over. Vaak is er een bewijslastprobleem om overtredingen aan te pakken. Stadsdeel Centrum heeft laten weten dat een evaluatie van het stedelijk beleid gaat plaatsvinden.

- ***Slechte naleving Gedragscode Splitsen***

Sinds 1 april 2009 bestaat er een gedragscode waaraan eigenaren zich moeten houden, indien zij hun pand willen splitsen in appartementsrechten. De gedragscode is ingevoerd om huurders te beschermen tegen ongewenste verhuurpraktijken en om ervoor te zorgen dat huurders goed geïnformeerd worden. Bij het aanvragen van de splitsingsvergunning dient de eigenaar een ondertekende gedragscode bij te sluiten. Tevens dient met de huurder een werkovereenkomst gesloten te worden. In de praktijk blijkt de gedragscode door verhuurders nauwelijks gehanteerd te worden. Vele aanvragen waren niet vergezeld van een ondertekende gedragscode en/of werkovereenkomst, waarna het stadsdeel de aanvrager hierom opnieuw heeft moeten verzoeken.

- ***Achterstallig onderhoud***

Hoewel geen nieuwe signalering, er blijft sprake van langdurig achterstallig onderhoud en slechte communicatie rond het verhelpen van onderhoudsklachten, ook door woningcorporaties. Het WSWonen tracht huurders zo goed mogelijk te adviseren en te ondersteunen op dit punt. Als partijen er onderling niet uitkomen, dan wordt een procedure bij de huurcommissie of de rechtbank overwogen.