



Gemeente Amsterdam  
**Dienst Wonen**



Afdeling Stedelijke Vernieuwing en Woonbeleid



# **Evaluatie Wijksteunpunten Wonen**

**Evaluatie Wijksteunpunten Wonen 2008**

**12 oktober 2009**

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Uitvoering van de Basistaken door de Wijksteunpunten Wonen .....	5
1.1. Algemeen .....	5
1.2. Voorlichting en hulpverlening .....	5
1.3. Bewonersondersteuning .....	6
1.4. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau .....	7
1.5. Ondersteuning participatie .....	7
1.6. Signalering .....	8
2. Het gebruik door bewoners en de herkenbaarheid van de WSWonen.....	9
2.1. De cijfers in 2008.....	9
2.2. Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren.....	9
2.3. Mate van tevredenheid over de huurteams .....	10
2.4. Herkenbaarheid .....	11
3. Formatieplaatsen en de financiering van de Wijksteunpunten Wonen in 2008 .....	12
3.1. Formatieplaatsen 2008 Wijksteunpunten Wonen .....	12
3.2. Financiering van de Wijksteunpunten Wonen in 2008.....	12
4. Conclusies en aanbevelingen .....	14
4.1. Conclusies wat betreft de vijf basistaken: .....	14
4.2. Overige conclusies .....	15
4.3. Aanbevelingen.....	16
Bijlage .....	18
1. Organisatiestructuur .....	18
2. Aansprekende voorbeelden bij basistaken .....	19
3. Aanbevelingen uit de evaluatie van het voorjaar 2008 .....	22

# Inleiding

In 2006 heeft het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) in overleg met de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en de Huurteams een voorstel Wijksteunpunt Wonen opgesteld, met daarin het verzoek aan de gemeenteraad en stadsdelen om de versterking en bundeling van huurdersondersteuning te ondersteunen en daarvoor extra middelen te reserveren.

In het Programakkoord van de centrale stad werd vervolgens het volgende opgenomen: "De gemeente stimuleert het instellen van Wijksteunpunten Wonen in alle stadsdelen." De Gemeenteraad heeft vanaf 2007 € 1 miljoen per jaar beschikbaar gesteld. Vervolgens werd er in juli 2007 een convenant voor de jaren 2007 en 2008 ondertekend tussen stad en stadsdelen waarin doelen, taken en werkwijze van de wijksteunpunten wonen (verder wswonen) zijn vastgelegd en zijn de Wijksteunpunten Wonen van start gegaan.

Dit convenant is onlangs vervangen door een nieuw convenant voor de jaren 2009 en 2010. Het doel van de Wijksteunpunten Wonen, zoals vastgelegd in het convenant, is het bundelen en versterken van de bewonersondersteuning in de stadsdelen, en het vergroten van de herkenbaarheid van de bewonersondersteuning bij de bevolking.

In mei 2008 heeft de gemeente een positieve evaluatie uitgebracht over de meerwaarde van de wijksteunpunten wonen in de opstartfase eind 2007 en begin 2008. Op grond van deze evaluatie hebben de gemeente en stadsdelen besloten in ieder geval in 2009 en 2010 te investeren in onafhankelijke bewonersondersteuning door de wijksteunpunten. Tevens is vastgelegd dat de gemeente voor het gehele jaar 2008 een evaluatie zal uitvoeren. Deze evaluatie treft u hierbij als bijlage aan. De evaluatie is besproken tijdens de vergadering van de Stuurgroep Wijksteunpunten Wonen van 1 september 2009. De Stuurgroep was het eens met de hoofdlijnen van de evaluatie.

De Evaluatie Wijksteunpunten Wonen gaat over het jaar 2008. In deze evaluatie wordt nog niet ingegaan op mogelijke gevolgen van de bestuurlijk herindeling van de gemeente Amsterdam die vanaf 2010 vorm zal krijgen voor de wijksteunpunten wonen. In 2010 zullen de gevolgen nader onderzocht worden, waarbij het uitgangspunt is dat er geen fundamentele wijzigingen zullen optreden wat betreft de wijksteunpunten wonen.

## **Doel van deze evaluatie**

Bij de evaluatie wordt:

- 1 inzicht gekregen in de manier waarop aan de vijf basistaken wordt vormgegeven.
- 2 nagegaan of er in voldoende mate uitvoering is gegeven aan de voorgestelde aanbevelingen uit de evaluatie van het voorjaar 2008
- 3 nagegaan wat de mate van tevredenheid is van bezoekers van de wijksteunpunten wonen en van de huurteams
- 4 nagegaan hoe door de stadsdelen gevolg wordt gegeven aan het besluit om per 1 januari 2009 ieder afzonderlijk minimaal € 20.000,- per jaar bij te dragen aan de

cofinanciering van de wijksteunpunten om in aanmerking te komen voor een stedelijke bijdrage.

- 5 naar aanleiding van de bevindingen een aantal aanbevelingen voor de komende tijd gedaan.

### **Verzamelde gegevens voor de evaluatie**

Er is al veel onderzoek gedaan naar het functioneren van de wswonen. Daar hebben we bij de evaluatie gebruik van gemaakt. Hieronder vindt u een overzicht van de verzamelde gegevens voor deze evaluatie en de partij die deze gegevens heeft aangeleverd.

#### Stadsdelen:

Toetsingsformat: Het toetsingsformat is in januari 2009, opgesteld door Dienst Wonen. Deze werd ingevuld door stadsdelen in overleg met de uitvoerders van de wswonen. Het biedt gegevens over uitvoering van vijf basistaken, samenwerking en afstemming met andere organisaties binnen het stadsdeel en de financiering van de wswonen. Goede voorbeelden en eventuele knelpunten. Meerwaarde van wswonen in de dienstverlening aan bewoners.

#### Het stedelijk bureau van de wswonen:

Rapport Onafhankelijke Bewonersondersteuning: Jaarverslag 2008 van de Wijksteunpunten Wonen (inclusief Rapport "Lichtpunten in deze samenleving": Mate van tevredenheid bij bezoekers (uit 2008) van woonsprekuren  
Rapport "Enkel positieve ervaringen": Mate van tevredenheid bij huurders die (in 2008) gebruik maken van de Huurteam Amsterdam.

#### Huurdersvereniging Amsterdam

Evaluatie van de WS-Wonen 2008

#### **Bijlage:**

Voor uitleg over de organisatiestructuur van de Wijksteunpunten Wonen wordt verwezen naar de bijlage 1. Voor aansprekende voorbeelden wat betreft de basistaken wordt verwezen naar bijlage 2. Aanbevelingen evaluatie wijksteunpunten wonen voorjaar 2008 worden vermeld in bijlage 3.

# 1. Uitvoering van de Basistaken door de Wijksteunpunten Wonen

## 1.1. Algemeen

In het convenant zijn vijf basistaken benoemd die elk wswonen moet uitvoeren. Dit pakket van basistaken zorgt ervoor dat de bewoners overal in Amsterdam minimaal dezelfde basisvoorzieningen kunnen verwachten. Als gevolg van de evaluatie uit het voorjaar 2008 werd de taak bewonersondersteuning verduidelijkt door deze te splitsen in de taak 'Bewonersondersteuning' (op complexniveau) en 'Ondersteuning van collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau.

De vijf basistaken zijn nu:

- 1 Voorlichting en hulpverlening
- 2 Bewonersondersteuning
- 3 Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau
- 4 Ondersteuning participatie
- 5 Signalering

Hieronder geven we een beeld van de dienstverlening en de actieve benadering van de wswonen zoals deze plaatsvond in 2008. Voor aansprekende voorbeelden wat betreft de 5 basistaken wordt verwezen naar bijlage 2.

## 1.2. Voorlichting en hulpverlening

Alle wswonen zijn bijzonder actief op het gebied van hulpverlening en voorlichting. Er zijn inloopsprekuren, telefonische spreekuren en mogelijkheden om afspraken te maken. Bewoners maken hier veelvuldig gebruik van.

### Hulpverlening

Onder de basistaak hulpverlening valt het traditionele huurteamwerk, dat voornamelijk gericht is op individuele huurders. Huurteamwerk heeft vooral betrekking op huurprijzaken en procedures. Medewerkers doen huisbezoeken ten behoeve van puntentelling en onderhoudsonderzoek, en begeleiden bewoners bij procedures huurcommissie en kantonrechter.

Er is een grote toename van het aantal geregistreerde contacten in 2008. Waarbij moet worden aangetekend dat een aantal wijksteunpunten wonen pas in het najaar van 2007 van start gingen. In totaal zijn ruim 21.209 contacten met huurders geregistreerd voor 9.475 unieke woningen. Het aantal bewoners dat via inloopsprekuren contact heeft met een wijksteunpunt is sterk toegenomen binnen en buiten de ring. De stijgende aantallen bevestigen het beeld dat de wijksteunpunten steeds beter in staat zijn mensen te bereiken.

De huurteams hebben bij 3.139 huurders een woningopname gedaan. Dit is een lichte afname ten opzichte van 2007. Buiten de ring hebben bewoners vooral vragen over woonruimteverdeling, achterstallig onderhoud, servicekostenprocedures en huurbescherming. Binnen de ring gaan de meeste vragen over achterstallig onderhoud, huurbescherming en huurprijs.

Het aantal gestarte procedures is licht gestegen ten opzichte van het vorige jaar. Het percentage met succes voor de huurder afgeronde procedures is onverminderd hoog en zelfs licht gestegen. De gerealiseerde huurbesparing per afgeronde procedure is € 76 in 2008. Op jaarbasis levert dat een huurbesparing op ter grootte van € 1.422.000. In het jaarverslag wswonen wordt vermeld dat uit een onderzoek in opdracht van het Ministerie van VROM blijkt dat de huurteams in Amsterdam een belangrijke bijdrage leveren aan het maatschappelijk rendement van de huurcommissie.

Het aantal huurders dat via de wijksteunpunten een beroep heeft gedaan op het Emil Blaauw Proceskostenfonds is in 2008 met 22% gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt doordat de wswonen door hun grotere bekendheid meer huurders naar het genoemde fonds konden doorverwijzen.  
(bron: jaarverslag wswonen 2008).

### **Voorlichting**

Een belangrijke voorlichtingsactiviteit van de wswonen is het uitgeven en verspreiden van folders en het schrijven van informatieve stukjes in buurtkranten. Het stedelijk bureau dat de wswonen ondersteunt, vervult hierin een faciliterende rol. Er wordt in dit kader deelgenomen aan stadsdeelinformatiemarkten en stadsdeelfeesten. Hierbij wordt voorlichting en ondersteuning gegeven aan, met name allochtone, bewoners in vernieuwingsgebieden die niet goed op de hoogte te zijn van de ontwikkeling en vernieuwingsplannen in hun buurt. Het kan ook gaan om voorlichting over onderhoudsproblemen (en wat daar aan te doen), verhuismogelijkheden en mogelijkheden voor ouderenhuisvesting.

### **1.3. Bewonersondersteuning**

Hieronder valt het ondersteunen van actieve bewonersgroepen en individuen in concrete situaties in hun eigen complex/buurt, zoals bij renovatie, splitsing of discussies over sloop/behoud. Deze taak wordt uitgevoerd door de bewonersondersteuners op de wijksteunpunten.

Binnen de ring voorziet de bewonersondersteuning duidelijk in een grote behoefte. Steeds meer bewonerscommissies worden ondersteund door een wijksteunpunt bij ingrepen in de woning. In de hele stad zijn 139 commissies ondersteund door een wijksteunpunt. Buiten de ring is nog weinig ondersteuning voor bewonerscommissies door wijksteunpunten. Terwijl juist in deze stadsdelen grootschalige vernieuwing aan de orde is. Oorzaak van de geringere ondersteuning is vooral de beperkte capaciteit van de

wijksteunpunten wonen daar. Buiten het wijksteunpunt bestaat overigens vaak wel ondersteuning, bijvoorbeeld gefinancierd door corporaties.  
(bron: jaarverslag wswonen 2008).

Bewonersgroepen worden daar waar het relevant is ondersteund over de mogelijkheid voor bewonersinitiatieven in het kader van de wijkaanpak. Verder worden bewonersgroepen ondersteund in hun zoektocht naar een geschikte locatie voor een woongemeenschap. Ook wordt ondersteuning gegeven aan huurders die de eigenaar willen bewegen tot het energiezuiniger maken van woningen.

#### **1.4. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau**

In de meeste stadsdelen is inmiddels een huurdersvertegenwoordiging actief. In de andere stadsdelen zullen de kansen nog benut moeten gaan worden. Een aantal wijksteunpunten is actief met het opzetten van een nieuwe vertegenwoordiging of het hernieuwd leven in blazen van een bestaande organisatie. Dit gebeurt vooral door het werven van actieve leden en ondersteuning bij het organiseren van debatten. Het opzetten en ondersteunen van een representatieve huurdersbelangenorganisatie vereist permanente ondersteuning. Uit de activiteiten per stadsdeel blijkt dat naast deze ondersteuning ook samenwerking tussen wijksteunpunt en huurdersvertegenwoordiging belangrijk is om succesvolle belangenbehartiging te bevorderen  
(bron: jaarverslag wswonen 2008).

#### **1.5. Ondersteuning participatie**

Wij verstaan onder het ondersteunen van participatie het betrekken en activeren van groepen bewoners die traditioneel minder vertegenwoordigd zijn in bewonersgroepen met betrekking tot het thema 'wonen'. Migranten hebben daarbij speciale aandacht als moeilijk bereikbare groep. Daarnaast kan het ook gaan om groepen jongeren, ouderen of andere specifieke doelgroepen.

Bewoners hebben in 2008 de ondersteuning van participatie van de grond zien komen. In het registratieprogramma zijn 133 projecten ingevoerd. In de hele stad zijn veel voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor migranten over uiteenlopende onderwerpen die met wonen te maken hebben. Veel migranten blijken niet goed geïnformeerd te zijn over zaken op het gebied van wonen, terwijl ze aangeven daar wel behoefte aan te hebben.

Elk wijksteunpunt geeft binnen de lokale context invulling aan participatie op het gebied van wonen. Deze diversiteit weerspiegelt zich ook in de vele voorbeelden van projecten. Voor een aantal stadsdelen geldt dat de wijkaanpak mogelijkheden biedt voor initiatieven van bewoners en structurele participatie. Dit alles om de participatie van de mensen bij hun woonomgeving te vergroten. Het ondersteunen van de participatie van bewoners is een belangrijke taak van de wijksteunpunten wonen. Cruciaal daarbij is een goede samenwerking met het reguliere opbouwwerk.

## 1.6. Signalering

De vijfde basistaak van de wswonen is het signaleren en bundelen van ervaringen, zodat knelpunten zowel per stadsdeel als voor heel Amsterdam themagericht aangepakt kunnen worden. Hoe meer een wswonen is ingebed in de wijk des te beter kan het zijn signaalfunctie vervullen.

De wijksteunpunten vullen deze rol in door intensief samen te werken met andere organisaties binnen het stadsdeel en door regulier overleg met stadsdeelmedewerkers en bestuurders. Daarnaast worden via het coördinatorenoverleg zaken aangekaart die bij meerdere wswonen spelen. Het stedelijk bureau en de stuurgroep hebben de taak om deze signalen te bespreken en er zo nodig actie op te ondernemen.

De wswonen kunnen meer dan tot nu toe als de oren en ogen fungeren bij het opvangen van signalen in de stad. Hierdoor kunnen knelpunten zowel per stadsdeel als voor heel Amsterdam snel bekend worden en worden aangepakt. De stuurgroep wswonen kan zo haar taak om stedelijk signalen door te spelen naar de wethouder en andere relevante samenwerkingspartners effectiever uitvoeren.

De belangrijkste gesignaleerde ontwikkelingen in 2008 zijn:

- a Ongewenst gedrag commerciële bemiddelingsbureaus.
- b Problemen voor huurders als gevolg van (voorgenomen) splitsing in appartementsrechten door particulieren.
- c Onvoldoende kennis of vaardigheden bij woningzoekenden om met succes een woning te zoeken.  
Vaak hebben bewoners geen idee hoe zij via Woningnet een woning kunnen zoeken. Veel Wijksteunpunten Wonen schoten hen daarbij te hulp, door bijvoorbeeld met groepen bewoners de website van Woningnet door te nemen. Het betrof hier voornamelijk oudere Nederlanders die niet met een computer overweg konden, nieuwe Nederlanders die de taal niet machtig waren of mensen die, bijvoorbeeld als gevolg van armoede, geen toegang tot het internet hebben.
- d Onvoldoende betrekken van georganiseerde bewoners in het planvormingsproces bij ingrepen in de woning.
- e Energiebesparing in de woningen komt steeds nadrukkelijker op de agenda te staan als bijdrage aan het verminderen van de woonlasten.
- f Het is moeilijk om de in Amsterdam verblijvende groep Polen te ondersteunen op het gebied van wonen. Het ontbreekt de Polen aan een netwerk waardoor deze groep moeilijk te bereiken is.

## 2. Het gebruik door bewoners en de herkenbaarheid van de WSWonen

### 2.1. De cijfers in 2008

21.209	contacten met bewoners
6.566	bewoners geholpen op inloopsprekuren
3.139	woningopnames bij huurders
950	contacten met bewonerscommissies
139	ondersteunde bewonerscommissies
133	uitgevoerde participatieprojecten
3.321	gestarte huurprocedures
€ 1.422.000	huurbesparing per jaar

(bron: jaarverslag wswonen 2008).

### 2.2. Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren

Vragenlijst: Er is een vragenlijst gestuurd naar bewoners van 1.400 adressen, waar in 2008 contact mee is geweest door een woonsprekuren. De adressen zijn aselekt geselecteerd. 277 vragenlijsten zijn geretourneerd. De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 56 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 55 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 80 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2100 netto per maand.

Resultaten: Van de respondenten geeft 58 procent aan op een inloopsprekuren te zijn geweest en 42 procent op afspraak. De onderwerpen waarvoor men naar het spreekuren is gekomen zijn zeer divers. Meest genoemde onderwerpen zijn onderhoudsgebreken, huurprijs / servicekosten en overig. Onder overig komen met name de onderwerpen burenoverlast, conflict met de verhuurder en splitsen naar voren. Bij 37 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuren kwam opgelost. 66 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonsprekuren niet zou zijn opgelost. Bij 28 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 35 procent het probleem (nog) niet is opgelost. De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 91 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. Mocht het nodig zijn dan geeft 90 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuren. 88 procent van de respondenten geeft aan het spreekuren aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer: De respondenten geven een gemiddeld cijfer van 7,9 voor de geboden hulp. 92 procent van de respondenten geeft een voldoende. 75 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Suggesties: Naast vele positieve opmerkingen vraagt een aantal respondenten uitbreiding van de dienstverlening. Elk wijksteunpunt zal bekijken of dit realiseerbaar is.

Conclusie: Verreweg de meeste respondenten zijn zéér tevreden over de dienstverlening bij de woonsprekuren van de Wijksteunpunten Wonen Amsterdam.  
(bron: Rapport 'Mate van tevredenheid bij bezoekers (uit 2008) van woonsprekuren')

### **2.3. Mate van tevredenheid over de huurteams**

De acht huurteams in Amsterdam maken onderdeel uit van de wijksteunpunten wonen. Huurteams informeren huurders over de prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoning. Het huurteam constateert of de betaalde huur te hoog is in verhouding tot het aantal punten volgens het woningwaarderingstelsel of de onderhoudstoestand. Het team informeert en adviseert vervolgens een huurder over mogelijke stappen om een te hoge huur te verlagen.

#### **Tevredenheidsmeting huurteams over 2008**

Om het functioneren van de huurteams te onderzoeken is begin 2009 een vragenlijst verstuurd naar 1.000 adressen, waar in 2008 een opname door een huurteam heeft plaatsgevonden. Er zijn 272 vragenlijsten geretourneerd.

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. Ruim de helft van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt het aandeel ouderen af. 64 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is duidelijk hoger dan voorgaande jaren.

#### **Resultaten**

De respondenten geven aan dat ruim de helft van hen zelf contact heeft gezocht met het huurteam. De andere respondenten komen vooral met het huurteam in contact door promotie en actieve benadering door het huurteam zelf. De huurteams zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 93 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. Voor telefonische bereikbaarheid is dat 90 procent. De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 79 procent. Een aantal mensen geeft aan dat afspraken niet zijn nagekomen door het huurteam of dat hun probleem niet is opgelost. 86 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam. 90 procent zou in de toekomst weer een beroep doen op het huurteam. 89 procent zal anderen naar het huurteam verwijzen. Deze resultaten zijn ongeveer hetzelfde als de twee voorafgaande jaren.

#### **Rapportcijfer**

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de geboden hulp. 94 procent van de respondenten geeft een voldoende. 74 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

### **Suggesties**

Uit de opmerkingen van respondenten zijn een drietal aanbevelingen te formuleren:

- Huurteam meer profileren en meer naamsbekendheid geven.
- Zorgen voor accurate en overdraagbare dossiers.
- Duidelijk communiceren met huurders over dienstverlening en gemaakte afspraken.

### **Conclusie**

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden. Dit positieve beeld is hetzelfde als voorgaande jaren.

*(bron: Rapport 'Mate van tevredenheid bij huurders die (in 2008) gebruik maken van de Huurteam Amsterdam')*

## **2.4. Herkenbaarheid**

De wswonen zijn in de regel gevestigd in een gebouw met andere, soortgelijke, organisaties waarmee intensief wordt samengewerkt. Hiervoor wordt bewust gekozen omdat deze organisaties en adressen goed bekend zijn bij bewoners en laagdrempelig zijn. De mensen weten zo de weg te vinden.

Binnen deze gebouwen hebben de wswonen een afgebakende ruimte waardoor de onafhankelijkheid wordt gegarandeerd. Een wswonen bord op en aan de gevel van de diverse locaties waarborgt verder de herkenbaarheid. De wswonen hebben eigen foldermateriaal en een eigen website. Veel wswonen hebben meerdere locaties waar zij spreekuur houden. Dit heeft een positief effect op het gebruik.

### 3. Formatieplaatsen en de financiering van de Wijksteunpunten Wonen in 2008

#### 3.1. Formatieplaatsen 2008 Wijksteunpunten Wonen

Het aantal formatieplaatsen is ten opzichte van de evaluatie uit het voorjaar 2008 min of meer gelijk gebleven. Het gaat hierbij om het gemiddelde voor 2008. Dit levert met name problemen op bij de wijksteunpunten buiten de ring die weinig formatie hebben waardoor de uitvoering van het basispakket in gevaar komt. Voor deze wswonen heeft dit tot gevolg gehad dat de resultaten minder waren dan was voorzien. Binnen de ring is de formatie over het algemeen voldoende om de taken van het basispakket goed uit te voeren.

Formatieplaatsen 2008 Wijksteunpunten Wonen

Wijksteunpunt	Coördinatie	Huurteam	Bewonersondersteuning	Participatie	Verspreken belangenbeh	Secretariaat	Evt overig regulier	Totaal
Baarsjes Bos en Lommer	0,9	2,9	1,6	0,6	0,1	0,7		6,5
Centrum	1	3,7	2,3	0,4		0,1		7,5
Geuzenveld-Slotermeer	0,8						0,6	1,4
Groot Oost	0,9	2,7	1,3	0,6		1,5		7
Noord	0,2		0,6	0,8				1,6
Osdorp	0,3		0,3			0,7	0,6	1,9
Oud-West	0,8	1,8	0,8	0,7		0,3	0,7	5,1
Oud-Zuid	0,8	4,3	1,6	0,3	0,4	0		7,4
Slotervaart	0,2		0,3	0,5	0,2	0,1		1,3
Westerpark	0,2	1	0,9	0,3	0,2	0,2		2,8
ZuiderAmstel	1,2	3,1	0,9	0,2	0,1	0,2	0,4	6,1
Zuid-Oost	1		0,8			0,5		2,3
<b>Amsterdam</b>	<b>8,3</b>	<b>19,5</b>	<b>11,4</b>	<b>4,4</b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>	<b>2,3</b>	<b>50,9</b>

(bron: jaarverslag wswonen 2008).

#### 3.2. Financiering van de Wijksteunpunten Wonen in 2008

Bij de opzet van de wijksteunpunten wonen werd afgesproken dat de stadsdelen en de centrale stad de kosten voor de wijksteunpunten wonen gezamenlijk voor hun rekening

zouden nemen. Tijdens het portefeuillehoudersoverleg Wonen van 5 juni 2008 werd dit nog eens bevestigd.

Besloten werd dat per 1 januari 2009 de stadsdelen ieder afzonderlijk minimaal € 20.000,- per jaar bijdragen aan de cofinanciering van de wijksteunpunten om in aanmerking te komen voor een stedelijke bijdrage € 71.428,- per stadsdeel per jaar. Tot en met eind 2008 werd door de centrale stad soepel omgegaan met de cofinancieringseis, vanaf 1 januari 2009 is dit niet meer het geval.

Alle stadsdelen voldoen inmiddels aan de eis om per 1 januari 2009 minimaal € 20.000,- bij te dragen, waarbij zij niet minder dan in 2006 bijdragen. Dit geldt dus ook voor de stadsdelen Bos en Lommer, Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg die dit in 2008 nog niet deden.

Nader onderzoek leert dat het niet altijd duidelijk is hoe de stadsdeelbijdragen precies zijn opgebouwd en op welke wijze de de stedelijke bijdrage van € 71.428,- aan het wijksteunpunt wonen is besteed. Dit zal een punt van aandacht worden het komende jaar.

**Overzicht van de financiering van de Wijksteunpunten Wonen behoudens de stedelijke bijdrage van € 71.428,- in 2008 en 2009**

	Stadsdeelbijdrage 2008	Stadsdeelbijdrage 2009
Baarsjes*	€ 37.500,00	€ 37.500,00
Bos en Lommer*	0	€ 20.000,00-
Centrum	€ 93.199,00-	€ 93.199,00-
Geuzenveld-Slotermeer	Restant 2007	€ 50.000,00-
Oost-Watergraafmeer**	0	€ 50.000,00-
Zeeburg**	0	€ 35.000,00-
Noord	€ 67.000,00-	€ 67.000,00-
Osdorp	€ 102.405,-	€ 124.072,-
Oud-West	€ 228.505,-	€ 263.315,-
Oud-Zuid	€ 361.397,-	€ 381.920,-
Sloterpark	€ 40.000,-	€ 40.000,-
Westerpark	€ 25.000,-	€ 25.000,-
Zuider Amstel	€ 262.281,-	€ 262.281,-
Zuidoost	€ 51.132,-	€ 52.534,-

\* De Baarsjes en Bos en Lommer hebben één gezamenlijk Wijksteunpunt Wonen

\*\* Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg hebben één gezamenlijk Wijksteunpunt Wonen

## 4. Conclusies en aanbevelingen

De conclusie in brede zin is dat het goed gaat met de wijksteunpunten wonen, zeker op het gebied van het van het betrekken en activeren van groepen bewoners die traditioneel minder vertegenwoordigd zijn in bewonersgroepen met betrekking tot het thema 'wonen' en waar het betreft het traditionele huurteamwerk dat betrekking heeft op huurprijzaken en procedures. De stijgende aantallen bezoekers bevestigen het beeld dat de wijksteunpunten steeds beter in staat zijn de mensen te bereiken. Ook het uitwisselen van kennis tussen de wijksteunpunten zelf is een belangrijke succesfactor. Wel zijn er een aantal punten die verbetering behoeven. Die hebben we in de aanbevelingen voor 2010 en verder verwoord.

Allereerst volgt hieronder een beschrijving de conclusies voor wat betreft de uitvoering van de 5 basistaken, daarna worden de overige conclusies weergegeven. Hierbij worden de aanbevelingen uit de evaluatie van het voorjaar 2008 meegenomen (zie voor deze aanbevelingen bijlage 3). Aan deze aanbevelingen is in de regel uitvoering gegeven waarbij aangetekend kan worden dat de aanbeveling om het aantal formatieplaatsen uit te breiden nog geen gevolg heeft gekregen.

### 4.1. Conclusies wat betreft de vijf basistaken:

#### 1. Voorlichting en Hulpverlening

Hulpverlening:

- Er is een grote toename van het aantal geregistreerde contacten in 2008. Waarbij moet worden aangetekend dat een aantal wijksteunpunten wonen pas in het najaar van 2007 van start gingen. De stijgende aantallen bevestigen het beeld dat de wijksteunpunten steeds beter in staat zijn mensen te bereiken.
- Het aantal gestarte procedures is licht gestegen ten opzichte van het vorige jaar. Het percentage met succes voor de huurder afgeronde procedures is onverminderd hoog en zelfs licht gestegen.
- Het aantal huurders dat via de wijksteunpunten een beroep heeft gedaan op het Emil Blaauw Proceskostenfonds is in 2008 met 22% gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt doordat de wswonen door hun grotere bekendheid meer huurders naar het genoemde fonds konden doorverwijzen.

Voorlichting:

- De wswonen nemen deze taak serieus en actief op. Voorlichting wordt met name gegeven aan allochtone, bewoners in vernieuwingsgebieden, maar het kan ook gaan om voorlichting over onderhoudsproblemen, verhuismogelijkheden en bijvoorbeeld mogelijkheden voor ouderenhuisvesting.

#### 2. Bewonersondersteuning

Binnen de ring voorziet de bewonersondersteuning duidelijk in een grote behoefte. Steeds meer bewonerscommissies worden ondersteund door een wijksteunpunt bij ingrepen in

de woning. Buiten de ring is nog weinig ondersteuning voor bewonerscommissies door wijksteunpunten vanwege de beperkte capaciteit. Terwijl juist in deze stadsdelen grootschalige vernieuwing aan de orde is.

### **3. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau**

Voor deze basistaak is de beschikbare formatie bij veel wijksteunpunten vaak krap. Het gaat hierbij om begeleiding op proces- en organisatorische gebied maar ook om hulp bij het zoeken naar nieuwe bestuursleden en het activeren van bewoners.

### **4. Ondersteuning participatie**

Bewoners hebben in 2008 de ondersteuning van participatie echt van de grond zien komen. In het registratieprogramma zijn 133 projecten ingevoerd. Elk wijksteunpunt geeft binnen de lokale context invulling aan participatie op het gebied van wonen. Deze diversiteit weerspiegelt zich ook in de vele voorbeelden van projecten. Voor een aantal stadsdelen geldt dat de wijkaanpak mogelijkheden biedt voor initiatieven van bewoners en structurele participatie. Dit alles om de participatie van de mensen bij hun woonomgeving te vergroten. Het ondersteunen van de participatie van bewoners is een belangrijke taak van de wijksteunpunten wonen. Cruciaal daarbij is een goede samenwerking met het reguliere opbouwwerk.

### **5. Signalering**

- De wswonen kunnen meer dan tot nu toe als de oren en ogen fungeren bij het opvangen van signalen in de stad. Hierdoor kunnen knelpunten zowel per stadsdeel als voor heel Amsterdam snel bekend worden en worden aangepakt. De stuurgroep wswonen kan zo haar taak om stedelijk signalen door te spelen naar de wethouder en andere relevante samenwerkingspartners effectiever uitvoeren.

- Vaak hebben bewoners geen idee hoe zij via Woningnet een woning kunnen zoeken. Veel Wijksteunpunten Wonen schoten hen daarbij te hulp, door bijvoorbeeld met groepen bewoners de website van Woningnet door te nemen. Het betrof hier voornamelijk oudere Nederlanders die niet met een computer overweg konden, nieuwe Nederlanders die de taal niet machtig waren of mensen die, bijvoorbeeld als gevolg van armoede, geen toegang tot het internet hebben.

## **4.2. Overige conclusies**

### **1 Formatieplaatsen**

Het aantal formatieplaatsen is ten opzichte van de evaluatie uit het voorjaar 2008 min of meer gelijk gebleven. Dit levert met name problemen op bij de wijksteunpunten buiten de ring die weinig formatie hebben waardoor de uitvoering van het basispakket (met name de bewonersondersteuning en de ondersteuning van de collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau) in gevaar komt. Voor deze wswonen heeft dit dan ook tot gevolg gehad dat de resultaten minder waren dan voorzien. Binnen de ring is de formatie over het algemeen voldoende om de taken van het basispakket goed uit te voeren.

- 2 Herkenbaarheid  
De afzonderlijke herkenbaarheid van de wswonen is versterkt ten opzichte van voorjaar 2008. Er wordt op onafhankelijke locaties spreekuur gehouden. Ook zijn het aantal locaties voor de spreekuren uitgebreid, waardoor de afstand voor een deel van de bewoners kleiner wordt en daarmee de herkenbaarheid van de wswonen beter.
- 3 Krachtwijken  
De wswonen hebben zich actief ingezet ten behoeve van de bewonersparticipatie in de krachtwijken
- 4 Energiebesparing  
Geconstateerd is dat energiebesparing in de woningen steeds nadrukkelijker op de agenda staat als bijdrage aan het verminderen van de woonlasten. In 2008 heeft dit nog niet geleid tot een stadsbrede inzet van de wswonen om bewoners te adviseren en ondersteunen bij projecten voor energiebesparing.
- 5 Ondersteuning stedelijk bureau wijksteunpunt wonen  
De coördinatoren van de wswonen hebben regelmatig gezamenlijk overleg met het stedelijk bureau dat hen ondersteunt. Dit stadsbrede overleg levert voldoende kennisuitwisseling op, zodat de wswonen van elkaar kunnen leren.
- 6 Financiering:  
Naar aanleiding van ons verzoek aan de stadsdelen kregen wij een overzicht van de besteding van de financiën in 2008 voor de wijksteunpunten wonen kregen wij uiteenlopende informatie. Hierbij was niet altijd helder wat de stadsdelen precies voor de wswonen gereserveerd/uitgegeven hadden en hoe de stedelijke bijdrage van € 71.428, – besteed is.
- 7 Tevredenheid over de woonsprekuren en de huurteams:  
De meeste klanten van de wswonen zijn zéér tevreden over de dienstverlening bij de woonsprekuren van de Wijksteunpunten Wonen Amsterdam. Ook zijn de meeste huurders die voor advies naar de wswonen komen zéér tevreden over de geleverde diensten.

### **4.3. Aanbevelingen**

1. Financiering:  
Naar aanleiding van ons verzoek aan de stadsdelen kregen wij een overzicht van de besteding van de financiën in 2008 voor de wijksteunpunten wonen. Bij de informatie die de stadsdelen aanleverden was niet altijd helder wat de stadsdelen precies voor de wijksteunpunten wonen gereserveerd/uitgegeven hadden en hoe de stedelijke bijdrage van € 71.428, – besteed is. Voorstel is dan ook om hier in 2010 meer transparantie en eenduidigheid van de stadsdelen over te vragen;
2. Formatieplaatsen:  
Het aantal formatieplaatsen is ten opzichte van de evaluatie uit het voorjaar 2008 min of meer gelijk gebleven. Dit levert met name problemen op bij de wijksteunpunten buiten de ring die weinig formatie hebben waardoor de uitvoering van het basispakket in gevaar komt. Het verdient daarom aanbeveling om te bezien of het aantal formatieplaatsen bij de wswonen buiten de ring kan worden uitgebreid;
3. Ondersteuning participatie:  
Het ondersteunen van de participatie van bewoners is een belangrijke taak van de

wijksteunpunten wonen. Cruciaal daarbij is een goede samenwerking met het reguliere opbouwwerk. Aanbevolen wordt om in 2010 tot expliciete afspraken te komen over taak en rolverdeling te komen tussen de wijksteunpunten wonen en het reguliere opbouwwerk.

#### 4. Signaleren:

De wswonen wordt aanbevolen om nog meer dan tot nu toe als de oren en ogen te fungeren bij het opvangen van signalen in de stad. Hierdoor kunnen knelpunten zowel per stadsdeel als voor heel Amsterdam snel bekend worden en zo mogelijk aangepakt. De stuurgroep wswonen kan zo haar taak om stedelijk signalen door te spelen naar de wethouder en andere relevante samenwerkingspartners effectiever uitvoeren.

#### 5. Energie:

Geconstateerd is dat energiebesparing in de woningen steeds nadrukkelijker op de agenda staat als bijdrage aan het verminderen van de woonlasten. In 2008 heeft dit nog niet geleid tot een stadsbrede inzet van de wswonen om bewoners te adviseren en ondersteunen bij projecten voor energiebesparing. Aanbevolen wordt om hier, door te schuiven binnen het bestaande takenpakket, meer aandacht aan te geven.

# Bijlage

## 1. Organisatiestructuur

### Inleiding

De organisatiestructuur heeft ten opzichte van de eerste evaluatie geen verandering ondergaan. Hieronder volgt een korte beschrijving. De organisatiestructuur van de wswonen (in 2008) is in elk stadsdeel anders ingevuld. We kunnen hierbij spreken van lokaal maatwerk. Soms is de uitvoerder een lokale welzijnsaanbieder (Dynamo, Raster), soms een wijkcentrum of wijkopbouworgaan, in andere gevallen is het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) of het Woonbond Kennis en Adviescentrum (WKA) uitvoerder van het wswonen. Dit heeft direct gevolgen voor de organisatiestructuur. Belangrijkste onderscheid is of het wswonen één afzonderlijke organisatie vormt of onderdeel uitmaakt van een groter geheel. Beide vormen blijken goed te kunnen werken en hun eigen kracht in zich te bergen. Daar waar het wswonen onderdeel uitmaakt van een grotere organisatie worden de bestaande netwerken snel productief gemaakt voor het wswonen. Daar waar het wswonen een afzonderlijke organisatie vormt, blijkt het wswonen een schakel te kunnen vormen tussen meerdere bestaande organisaties en netwerken aan elkaar te kunnen knopen. Elk wswonen heeft een coördinator, formatie voor huurteam, bewonersondersteuning en ondersteuning participatie.

### Stedelijk Bureau

Het stedelijk bureau van de wijksteunpunten wonen is ondergebracht bij het ASW Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) en biedt faciliteiten en ondersteuning aan de lokale Wijksteunpunten Wonen. De hoofdtaken van het Stedelijk bureau zijn afstemming en overleg tussen de wswonen; deskundigheidsbevordering van de coördinatoren van de wswonen bij hun begroting, het maken van prestatieafspraken en bedrijfsvoering; gemeenschappelijke communicatie en publiciteit (woonlastenkrant, nieuwsbrief, website, gezamenlijke inkoop promotiemateriaal); registratie, rapportages en signaleringen en het voeren van het secretariaat van het Emil Blaauwfonds en het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en het secretariaat ondersteunen van de stuurgroep.

### Coördinatorenoverleg

De coördinatoren hebben regelmatig gezamenlijk overleg met het stedelijk bureau. Onderwerp van gesprek vormen de gemeenschappelijke punten voor de wswonen..

### Werkgroep wswonen

Naast het coördinatorenoverleg is er een werkgroep wswonen. Hierin zitten beleidsmedewerkers wonen van de stadsdelen, van de Dienst Wonen en medewerkers van het Stedelijk Bureau. In de werkgroep wordt overlegd over de taken van de stadsdelen als opdrachtgevers van elk wswonen en over de mogelijkheden om de werkwijze in het eigen stadsdeel zo goed mogelijk vorm te geven.

### **Stuurgroep wswonen**

De Stuurgroep wswonen vormt het stedelijk platform van vertegenwoordigers van de financiers, de uitvoerders en de gebruikers van de Wijksteunpunten Wonen, te weten de centrale stad, de stadsdelen, de werkgevers van de Wijksteunpunten Wonen, de huurders en de verhuurders. De stedelijke structuur biedt mogelijkheden om zaken gezamenlijk op te pakken en om belangrijke thema's op de politieke agenda te zetten. De stuurgroep bewaakt de inhoud en kwaliteit van het basispakket en adviseert over verbeteringen.

In de stuurgroep wordt de inbreng van de corporaties nog steeds gemist. Deze zijn benaderd om bijvoorbeeld via de federatie deel te nemen aan de stuurgroep. Over deze deelname bestaat op het moment van schrijven nog geen duidelijkheid.

## **2. Aansprekende voorbeelden bij basistaken**

### **1. Voorlichting en hulpverlening**

Het wswonen Westerpark nam deel aan 'Kijk op de Wijk', de jaarlijkse stadsdeelinformatiemarkt. Het wswonen Osdorp organiseerde samen met andere organisaties een budgetmarkt. Dit wswonen hield op de markt woonspreekuur en gaf samen met het Huurteam een workshop puntentelling en informatie over huurtoeslag. Ook gaf zij voorlichting en ondersteuning aan bewoners uit het vernieuwingsgebied de Wildemanbuurt die niet goed op de hoogte bleken te zijn van de ontwikkeling en vernieuwingsplannen in hun buurt. Het wswonen Slotervaart gaf speciaal voorlichting aan Marokkaanse - en Turkse bewoners van het renovatiecomplex 40. Er werden ook gesprekken gevoerd met de diverse migrantenorganisaties. Uit die gesprekken kwam naar voren dat er vooral behoefte is aan voorlichting over onderhoudsproblemen, stedelijke vernieuwing, verhuismogelijkheden en mogelijkheden voor ouderenhuisvesting.

### **2. Bewonersondersteuning**

Het wswonen Zeeburg/Oost Watergraafsmeer, heeft in 2008 via een aantal projecten de participatie proberen te bevorderen: Zo werden in het project "Mijn droomwijk" vrouwen rondom het Minahassaplein gevraagd in en rondom hun woning op pad te gaan met een fotocamera en aan te geven wat zij al dan niet mooi vinden aan hun woning en hun woningomgeving. De uitkomsten zijn aan stadsdeel Zeeburg overhandigd. Op basis hiervan zijn de betrokken vrouwen uitgenodigd om mee te denken over de herinrichting van het Minahassaplein.

Verder bleek hier en ook bij de wswonen in de Baarjes en Bos en Lommer dat veel bewoners geen idee hebben hoe zij via Woningnet een woning kunnen zoeken. In samenwerking met andere Wijksteunpunten Wonen is een cursus in ontwikkeling om bewoners wegwijs te maken op Woningnet.

Het wswonen Osdorp heeft i.s.m. het Stadsdeel en het ASW een startbijeenkomst uitgevoerd om bewoners te informeren over de mogelijkheid voor bewonersinitiatieven in het kader van de wijkaanpak. Het wswonen in Zuidoost heeft actief deelgenomen aan bijeenkomsten over de wijkaanpak in de EGK-buurt die werden georganiseerd door stadsdeel Zuidoost.

Wswonen Geuzenveld/Slotermeer heeft in oktober samen met andere organisaties een “Grijp je kans!” conferentie georganiseerd. Initiatieven die naar voren kwamen, waren bijvoorbeeld de oprichting van een vrouwen-empowermentgroep gericht op wonen, werk en samenleven. De vrouwen-empowermentgroep bestaat nu en wordt ondersteund door oa het WSWonen. In samenwerking met het ASW heeft het wswonen Geuzenveld-Slotermeer een groep Hindoestaanse ouderen ondersteund in hun zoektocht naar een geschikte locatie voor een woongemeenschap. Er is een hechte Hindoestaanse ouderenwoongroep tot stand gekomen.

Het wswonen Oud zuid is in 2008 huurders gaan ondersteunen die eigenaren willen bewegen tot het energiezuiniger maken van woningen.

### **3. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en/of wijkniveau**

Wswonen Westerpark heeft een coördinator aangetrokken die zich speciaal bezighoudt met het oprichten van een huurdersvereniging. De participatie medewerker van WSW de Baarsjes Bos en Lommer de Huurdersvereniging in dat stadsdeel nieuw leven ingeblazen. Het wswonen Slotervaart heeft het initiatief genomen om een Platform Huurdersorganisaties Slotervaart op te richten. Het platform wordt nu ook ondersteund door het wswonen.

Het wsw Geuzenveld Slotermeer is medeorganisator geweest van een avond bedoeld om mensen bewust te maken van hun mogelijkheden tot meepraten en meedenken in het stadsdeel en tevens om hen dan te betrekken bij een vernieuwd bewonersplatform. Het WSWonen begeleidt (samen met andere organisaties) de totstandkoming van het vernieuwde bewonersplatform. Dit moet zijn beslag krijgen in 2009.

Het wswonen in Zuidoost heeft bij verschillende bewonersoverleggen het idee gelanceerd om een stadsdeelbrede huurdersorganisatie op te richten. In 2009 wordt het plan verder vormgegeven en zullen concrete stappen worden genomen om te komen tot een dergelijke huurdersorganisatie

Het wswonen Centrum is actief geweest met het organiseren van de inspraak op de Woonvisie van het stadsdeel. Stadsdeel Centrum heeft in 2008 de Woonvisie vastgesteld voor de periode tot 2012. In deze Woonvisie heeft het stadsdeel het beleid omtrent het wonen in de Amsterdamse binnenstad voor de komende jaren in grote lijnen bepaald. Door het Wijksteunpunt Wonen en de huurdersvereniging Centrum zijn initiatieven ondernomen om huurders optimaal te betrekken bij de totstandkoming van de nieuwe Woonvisie. Op 4 maart vond een bijeenkomst plaats in de Mozes en Aaronkerk, waar de huurders van de binnenstad hun woonvisie konden geven. In de algemene ledenvergadering van 15 april heeft Huurdersvereniging Centrum haar inspraakreactie op de woonvisie vastgesteld. Een drietal aanbevelingen van de huurdersvereniging zijn door het stadsdeel overgenomen. Op 30 oktober 2008 is de Woonvisie door de stadsdeelraad definitief vastgesteld.

### **4. Ondersteuning participatie**

Bij het wswonen Zeebrug/Oost-Watergraafsmeer worden bewoners die te maken krijgen met een ingreep in de woning actief opgespoord en uitgenodigd voor een voorlichting waarna de bewoners ondersteuning krijgen bij het opzetten van een vorm van organisatie (bewonerscommissies) zodat zij voor hun (eigen) groepsbelang kunnen opkomen. Het

wswonen Osdorp ondersteunt concrete activiteiten van huurders. Er was een complex waar de huurders een onderhoudsbijdrage moeten betalen voor de tuin rondom de flat. Enkele bewoners hebben, in samenwerking met het wswonen Osdorp hiertegen geprotesteerd. Er bleek inderdaad geen sprake te zijn van een tuin, maar van openbaar groen. De betaalde bijdrage moet door de corporatie worden terugbetaald.

Het wsw Baarsjes/Bos en Lommer organiseert bijeenkomsten voor doelgroepen zoals moeders met schoolgaande kinderen, met Turkse, Arabische en Engelse vertaling. Het doel hiervan was om ook mensen van de wat moeilijker te bereiken doelgroepen te kunnen informeren.

### **5. Signalering**

De wswonen geven signalen over ongewenst Verhuurbedrag door aan het daarvoor bestemde Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag. Wswonen Zeeburg/Oost-Watergraafsmeer bespreekt deze signalen elk kwartaal in de begeleidingscommissie en kaart ze aan bij corporatie, huurdersvereniging of huurderkoepels. Tevens worden indien noodzakelijk ambtenaren van de betrokken stadsdelen, politici (lokaal of stedelijk) geïnformeerd over het signaal. Het wswonen Zuidoost heeft over ongewenst verhuurbedrag regelmatig overleg gevoerd met het Stedelijk Bureau wswonen en gezamenlijk besloten tot een geautomatiseerd signaleringssysteem. Signalen worden geregistreerd en door de coördinator van het WSWonen op de geëigende plaats ingebracht (bijvoorbeeld in het overleg met een woningcorporatie, het stadsdeel of de Huurdersvereniging).

Wswonen Zuider Amstel heeft er toe bijgedragen dat de zorgelijke beheer- en onderhoudssituatie in het stadsdeel samen met het stadsdeel nader tot een oplossing zal worden gebracht.

Er is met medewerking van het wsw Zeeburg/ Oost-Watergraafsmeer onderzoek gedaan naar noodzaak om de groep Polen die in Amsterdam verblijft te ondersteunen op het gebied van wonen. Conclusie uit dit onderzoek: vanwege o.a. het ontbreken van een netwerk is het zeer moeilijk deze groep bewoners te vinden en te ondersteunen.

Er is ook onderzoek gedaan naar de problemen waarmee huurders met een Marokkaanse en Turkse achtergrond geconfronteerd worden. Uit dit onderzoek kwam duidelijk naar voren dat veel migranten te maken hebben met onderhoudsgebreken en niet weten hoe ze dit probleem moeten oplossen en aanpakken. De behoefte tot ondersteuning is dus nadrukkelijk aanwezig en heeft geleid tot gerichte ondersteuning door dit WSWonen.

De wswonen in Zuider Amstel en Oud Zuid constateren dat energiebesparing in de woningen steeds belangrijker wordt om de woonlasten te verminderen. Aanpassingen in woningen om ze energie zuiniger te maken werden bevorderd.

### **3. Aanbevelingen uit de evaluatie van het voorjaar 2008**

- Om meer resultaat te kunnen bereiken hebben de wswonen in een aantal stadsdelen meer formatie nodig.
- In een aantal stadsdelen kunnen de stadsdelen als opdrachtgever van het wswonen meer duidelijkheid geven over de opdracht van de wswonen en de relatie tot de rollen en taken van collega-organisaties.
- In een aantal stadsdelen is het nodig om de afzonderlijke herkenbaarheid te versterken daar waar het wswonen onderdeel uitmaakt van een breder loket.
- Daarnaast hechten we er waarde aan dat er in elk stadsdeel ook tenminste op één onafhankelijke locatie spreekuur gehouden wordt (dat wil zeggen niet alleen in het stadsdeelkantoor of bij de bewonersadviseurs van het stadsdeel).
- Verder adviseren we een aantal stadsdelen om meer locaties te gebruiken voor het inloopsprekuren, zodat de afstand voor een deel van de bewoners kleiner wordt en daarmee de herkenbaarheid beter.
- De conclusie is dat de indeling van de vier basistaken beter kunnen verduidelijken door toevoeging van de taak "bewonersondersteuning". De collectieve ondersteuning van bewoners op complexniveau valt dan onder bewonersondersteuning en de ondersteuning van collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau onder "ondersteuning belangenbehartiging" (p.s. deze verduidelijking is inmiddels doorgevoerd zodat er nu 5 in plaats van 4 basistaken zijn).
- De wijksteunpunten wonen zullen hun signaleringsfunctie ook stedelijk meer op moeten pakken. Dit kan door uitwisseling in het coördinatorenoverleg en agendering door alle betrokken partijen in de stuurgroep. Vervolgens heeft de stuurgroep de taak om stedelijk signalen door te spelen naar de wethouder en andere relevante samenwerkingspartners.
- De infrastructuur van de wswonen in relatie tot de lokale en stedelijke samenwerkingspartners biedt mogelijkheden om op aan te haken voor stedelijke en lokale beleidsdoelstellingen. Zo zien wij mogelijkheden om de wswonen te betrekken bij de bewonersparticipatie in de krachtwijken, of om bewoners te adviseren en ondersteunen bij projecten voor energiebesparing.
- Tot slot willen we de stadsdelen en alle wswonen adviseren om van elkaar te leren. Veel van de goede voorbeelden van afzonderlijke wswonen lenen zich uitstekend om ook in andere stadsdelen te worden toegepast. Uiteraard is bij de invulling daarvan de lokale situatie richtinggevend.