

# **Activiteitenverslag 2013**

Het WSWonen Nieuw-West is een onderdeel van Netwerk Nieuw-West, een samenwerkingsverband van het ASW en Eigenwijks.

## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b>	.....	<b>4</b>
<b>I. INLEIDING</b>	.....	<b>5</b>
<b>II. PERSONELE ONTWIKKELINGEN</b>	.....	<b>6</b>
<b>III. PRESTATIES</b>	.....	<b>8</b>
<b>1. VOORLICHTING EN HULPVERLENING</b>	.....	<b>8</b>
<b>1a Bereikbaarheid: woonspreekuur, telefoon en mail</b>	.....	<b>8</b>
<b>1b Voorlichting</b>	.....	<b>11</b>
<b>1c Huurteam</b>	.....	<b>13</b>
<b>2. BEWONERSONDERSTEUNING</b>	.....	<b>15</b>
<b>3. ONDERSTEUNING COLLECTIEVE BELANGENBEHARTIGING</b>	.....	<b>18</b>
<b>4. ONDERSTEUNING EN BEVORDERING PARTICIPATIE</b>	.....	<b>19</b>
<b>5. SIGNALERINGEN</b>	.....	<b>20</b>
<b>IV. ONDERSTEUNENDE ORGANISATIES</b>	.....	<b>21</b>
<b>Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag</b>	.....	<b>21</b>
<b>Emil Blaauw Proceskostenfonds</b>	.....	<b>21</b>
<b>V. SAMENVATTING</b>	.....	<b>22</b>
<b>Bijlage 1 Voorbeelden commissiecontacten</b>	.....	<b>25</b>
<b>Bijlage 2 Voorbeelden signaleringen</b>	.....	<b>30</b>
<b>Bijlage 3 Voorlopig financieel verslag</b>	.....	<b>32</b>

## ***Voorwoord***

---

In dit activiteitenverslag 2013 van het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West (WSWonen NW) treft u een overzicht van de geleverde prestaties. De medewerkers van WSWonen NW hebben de bewoners van Nieuw-West geïnformeerd en ondersteund, zoals in de prestatieafspraken op grond van het Convenant Wijksteunpunten Wonen is vastgelegd.

Bijzonder in 2013 was de landelijke invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dat leidde tot veel vragen onder bewoners van Nieuw-West. Op stedelijk niveau speelde het onderzoek naar de WSWonen door onderzoeksbureau RIGO.

De in 2013 gestarte Begeleidingscommissie WSWonen NW heeft een belangrijke rol gespeeld als denktank en klankbord. Zeven actieve bewoners uit Nieuw-West en de teamleider van WSWonen NW, vormen samen met een vertegenwoordiger van het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen als onafhankelijk voorzitter, en de contactambtenaar van het stadsdeel als toehoorder, de Begeleidingscommissie WSWonen NW. De commissie heeft geadviseerd en geïnformeerd over algemene zaken en het beleid van het WSWonen NW.

Andere voor het WSWonen NW opvallende zaken in 2013 zijn de instelling van een wekelijks avondspreekuur. Per september 2013 is het WSWonen NW opnieuw begonnen nieuwe bewoners van een sociale huurwoning in Nieuw-West te benaderen met informatie over het WSWonen.

De Huurteammedewerkers hebben naast Nieuw-West ook Zuidoost en Noord als werkterrein. In dit verslag zijn alleen hun in Nieuw-West uitgevoerde activiteiten opgenomen.

Het werkgeverschap van het Wijksteunpunt Wonen ligt bij Netwerk Nieuw-West, een samenwerkingsverband van ASW en Eigenwijks.

Dank aan de leden van de Begeleidingscommissie, en de vrijwilligers van de woon- en WoningNet spreekuren voor hun inzet ten behoeve van de bewoners van Nieuw-West.

Edo Gommers  
Teamleider Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West

## **I Inleiding**

---

Het WSWonen NW kent, net als de overige Wijksteunpunten Wonen in de stad, vijf basistaken.

Dit zijn:

- 1) voorlichting en hulpverlening;
- 2) bewonersondersteuning;
- 3) ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau en wijkniveau;
- 4) ondersteuning participatie;
- 5) signaleringen.

In het convenant Wijksteunpunten Wonen 2011 – 2014 zijn de afspraken hierover vastgelegd. Met het stadsdeel zijn aanvullende afspraken gemaakt over de invulling van de basistaken. Naast de basistaken heeft het WSWonen NW op verzoek van het stadsdeel een WoningNet spreekuur opgezet. Dit is vastgelegd in de prestatieafspraken met het stadsdeel.

Bovendien zijn medewerkers van het WSWonen NW gevraagd om structurele begeleiding te geven bij stedelijke vernieuwingsprocessen, en projecten. Aangezien deze laatste werkzaamheden buiten het overeengekomen gesubsidieerde takenpakket liggen, is dit met aparte projectfinanciering uitgevoerd. Deze werkzaamheden zijn apart vastgelegd in externe projectafspraken.

In het activiteitenverslag 2013 worden achtereenvolgens de personele formatie, de vijf basistaken, en het WoningNet spreekuur besproken. Hieronder treft u een overzicht van de activiteiten die op dit gebied zijn gerealiseerd, plus inhoudelijke verduidelijking.

De inhoudelijke contacten met bewoners, en de uitgevoerde activiteiten worden geregistreerd in een stedelijk registratieprogramma. Deze gegevens bieden een cijfermatig overzicht en worden in tabellen per onderwerp gepresenteerd. Wijzigingen ten opzichte van voorgaande jaren en opmerkelijke zaken worden voorafgaand aan de tabellen toegelicht.

In de bijlagen is het voorlopig financieel verslag 2013 toegevoegd. Na de accountantscontrole zal het financieel verslag definitief worden vastgesteld. In de overige bijlagen staan inhoudelijke verslagen en registraties.

## II Personele ontwikkelingen

---

Formatie	schaal	fte's
Coördinatie (32 uur)	10	0,89
Secretariële ondersteuning (40 uur)	6	1,11
Spreekuurmedewerkers (56 uur)	6	1,56
Huurprijnsconsulent (19 uur)	6	0,53
Administratief medewerker (25 uur)	5	0,69
Huurrechtconsulent/bewonersondersteuner (22 uur)	8 / 10	0,61
Participatiemedewerker (20 uur)	8	0,56
Bewonersondersteuner (51 uur)	8 / 10	1,42
Vrijwilligster woonsprekuren (4 uur)		0,11
Eén participatieplaats Pantar huurprijnsconsulent (19 uur)		0,53
Twee stagiaires (van aug. 2012 t/m jul. 2013 en van sept. 2013 t/m juni 2014)		
Vrijwilligers WoningNet spreekuur (pool van drie personen)		
Extra formatie tbv projecten:		
Participatiemedewerker (8 uur)	8	0,22
Bewonersondersteuner (41 uur)	8 / 10	1,14

Bovenstaande formatie geeft de situatie weer van 31 december 2013. De totale formatie voor de basistaken is 8,01 fte's. Daarvan is 0,11 fte vrijwilligster. Naast deze 8,01 fte's zijn er nog drie vrijwilligers die in wisselende samenstelling vier WoningNet spreekuren per week verzorgen: ongeveer 0,44 fte. Bovendien werkt het WSWonen NW met twee stagiairs die in het derde jaar van de opleiding HBO Sociaaljuridische Dienstverlening zitten. De stageperiodes lopen steeds van september tot juni.

### Coördinatie en Secretariaat

Dit is de formatie ten behoeve van de overheadtaken. De teamleider (32 uur per week) is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding bij het WSWonen en zorgt voor de toepassing van het personeels- en financieel- en organisatiebeleid. Het secretariaat (24 en 16 uur per week) biedt ondersteuning op secretariael en organisatorisch gebied aan het hele team, en verzorgt of regelt de zaken die niet in het takenpakket van de Bewonersondersteuners zitten.

### Spreekuurmedewerkers

Er zijn twee spreekuurmedewerkers. De spreekuurmedewerkers (24 en 32 uur per week) hebben als hoofdtaak het verzorgen van de woonsprekuren en het afhandelen van de vragen die daaruit voortvloeien.

### Huurprijnsconsulenten

Er zijn twee huurprijnsconsulenten (beide 19 uur per week, één van hen via een werkervaringsplaats van Pantar). De huurprijnsconsulenten hebben als hoofdtaak huisbezoeken afleggen en de daaruit voortkomende vragen afhandelen. Dit zijn Huurteammedewerkers.

#### Administratief medewerker

De administratief medewerker (28 uur) behandelt de vragen die via telefoon, e-mail, of anderszins buiten de spreekuren om bij het WSWonen komen. Zij handelt de administratie rond productie af. Daaronder valt acht uur administratieve ondersteuning van het Huurteam, waarvan 4,8 uur ten behoeve van Nieuw-West, en 3,2 uur voor Noord en Zuidoost. Zij wordt ingewerkt om bij drukke of onvoorziene omstandigheden spreekuren of huisbezoeken uitvoeren.

#### Huurrechtconsulent/bewonersondersteuner

De bewonersondersteuner/huurrechtconsulent is de derde medewerker van het Huurteam. Hij behartigt onder andere de meer complexe Huurteam zaken, de juridische procedures, en heeft binnen het Huurteam werk coördinerende taken.

#### Participatiemedewerker

De participatiemedewerker verzorgt de participatie projecten en coördineert de WoningNet spreekuren.

#### Bewonersondersteuners

Er zijn vier Bewonersondersteuners (deeltijd 8 uur – deel functie met een ander WSWonen; 24 uur, 9 uur en 28). De bewonersondersteuners werken voornamelijk voor bewonerscommissies en -groepen. De bewonersondersteuners bieden ook ondersteuning van collectieve belangenbehartiging (Samen Sterk in Nieuw-West, Bewonersplatform Geuzenveld/Slotermeer, de buurtnetwerkoverleggen Staalmanpleinbuurt en Delflandpleinbuurt) op stadsdeel en buurtniveau.

De geringe wijzigingen in de formatie ten opzichte van 31 december 2012 zijn het resultaat van natuurlijk verloop en doorgroei. Twee medewerkers vonden een nieuwe baan buiten het WSWonen NW. Eén participatieplaats via Pantar is omgezet naar reguliere aanstelling. De vrijwilligster bij de woonsprekuren heeft na een sollicitatieprocedure eveneens een reguliere aanstelling gekregen.

Het Huurteam bestaat uit drie personen. Er zijn twee huurprijconsulenten (32 uur per week – 19,2 uur voor Nieuw-West), en een combinatiefunctie bewonersondersteuner/huurrechtconsulent (36 uur per week – 21,6 uur voor Nieuw-West). In verband met de werkzaamheden van de Huurteammedewerkers voor zowel Nieuw-West, als Zuidoost en Noord, worden deze uren verdeeld: 3/5 (Nieuw-West), 1/5 (Zuidoost), 1/5 (Noord). Deze verdeling wordt zowel bij de inzet van de formatie, als de kostenverdeling gehanteerd. De administratief medewerker biedt administratieve ondersteuning aan het Huurteam.

Ten behoeve van externe projectafspraken is er 1,36 fte. Dit is formatie (8 uur participatiemedewerker en 41 uur bewonersondersteuners) om projecten uit te voeren die niet onder de taken vallen zoals in het Convenant Wijksteunpunten Wonen beschreven. Dit betreft ondersteuning bij renovatie, of sloop/nieuwbouw projecten, het programma "Samen DOEN" in Nieuw-West, en het project "Besparen met de burens in Slotermeer". Bij de kosten en de opbrengsten van deze projecten wordt strikt onderscheid gemaakt tussen projectmatige activiteiten en activiteiten vanuit de basistaken.

## III prestaties 2013

---

### 1 Voorlichting en hulpverlening

Het WSWonen NW zorgt voor een goede bereikbaarheid via telefoon, e-mail en inloopsprekuren. Bij de 'hulpverlening' ligt de nadruk op vragen over onderhoud, huurprijs en servicekosten. Huisbezoeken worden door het Huurteam ingepland en verzorgd.

Naast de directe ondersteuning via de spreekuren, de huisopnames en bijeenkomsten biedt het WSWonen NW ook indirect informatie en advies. Het WSWonen NW verspreidt informatieve folders en flyers via openbare gebouwen en instellingen. Er wordt incidenteel kopij aangeboden aan de lokale media. In de 'Westerpost' wordt tweewekelijks geadverteerd.

Op de website [wswonen.nl/nieuwwest](http://wswonen.nl/nieuwwest) wordt, eventueel met behulp van links naar andere sites, informatie geboden.

#### 1a Voorlichting en hulpverlening – Bereikbaarheid: woonspreekuur, telefoon en mail

Van januari tot en met 31 oktober 2013 bood het WSWonen Nieuw-West wekelijks zeven woonsprekuren op vijf verschillende locaties in Nieuw-West aan. Tijdens de zomerperiode zijn er gedurende zes weken vier wekelijkse spreekuren gehouden.

Per 1 november 2013 is het aantal woonsprekuren uit efficiëntie overwegingen van zeven naar vijf spreekuren gegaan. Deze worden aangeboden op vier locaties in Nieuw-West. Per november 2013 is gestart met een avondspreekuur op woensdagavonden van 18 tot 20 uur.

Deze wijzigingen zijn vooraf uitgebreid besproken met de Begeleidingscommissie WSWonen NW, het stadsdeel, en binnen het team WSWonen NW. Er is afgesproken de wijziging eind 2014 te evalueren, en ondertussen te monitoren of er geen ongewenste neveneffecten plaatsvinden. Onderstaand is een overzicht weergegeven hoe de situatie vanaf november 2013 is.

##### Osdorp

- maandag van 09.30 uur tot 12.00 uur: Groenpad 4 (WSWonen Nieuw-West)
- dinsdag van 13.00 uur tot 15.00 uur: Groenpad 4 (WSWonen Nieuw-West)

##### Slotervaart

- maandag van 14.00 uur tot 16.00 uur: Jan Tooropstraat 6 (Eigenwijks)

##### Geuzenveld-Slotermeer

- Woensdag van 18.00 tot 20.00 uur: Slotermeer(MFC De Honinggraat)
- Donderdag van 10.00 tot 12.00 uur: Albardakade 5-7 (Pluspunt)

## Woonsprekuren

Het WSWonen registreert inhoudelijke contacten met bewoners. Daarbij wordt bijgehouden op welke wijze de bewoners in contact komen met het WSWonen. De contacten bij 'woningopname' en 'zitting' komen voort uit een Huurteambezoek of procedure.

Ten opzichte van 2012 is er een lichte stijging van het aantal bezoekers bij de spreekuren en een lichte daling in de contacten op afspraak. Ook voor de kleine verschuivingen binnen contacten per mail of telefoon ten opzichte van 2012 moet geen bijzondere betekenis gezocht worden.

De daling van het aantal contacten via een 'zitting' bij de Huurcommissie in 2013 is opvallend.

De beslissing of een medewerker van het Huurteam bij de huurcommissiezitting aanwezig is, wordt gemaakt op inhoudelijke gronden. Een rapporteur van de huurcommissie bereidt de zitting voor met een Rapport van Voorbereidend Onderzoek. Als er aanvulling of toelichting op het Rapport van Voorbereidend Onderzoek nodig is, of als er discussie verwacht wordt over dit rapport, is een medewerker van het WSWonen bij de zitting aanwezig. In 2013 werden met name problemen rond achterstallig onderhoud voor de zitting alsnog verholpen, waardoor het bijwonen van de zitting minder van belang kan zijn. Tot 2013 werden zittingen uit Nieuw-West (en Noord en Zuidoost) bovendien geclusterd behandeld. In 2013 zijn zaken bij de Huurcommissie willekeurig verdeeld over de week behandeld. Zie tabel 1.

Contacten via	2013	2012
Inloopspreekuur	1326	1236
WoningNet spreekuur	1180	1088
Brief/E-mail	1033	1126
Telefoon	1236	1117
Woningopname	245	256
Afspraak	99	121
Zitting	23	89
<b>Totaal</b>	<b>5142</b>	<b>5033</b>

Tabel 1

De grootste categorie (41%) bezoekers van het WSWonen heeft eenmaal contact met het WSWonen NW. De andere categorieën zijn bezoekers met twee contacten, drie contacten, of vier en meer contacten. Dit kan zijn omdat de vraag of het probleem niet na één contact is opgelost, of omdat de bewoner een nieuwe vraag heeft. In totaal heeft het WSWonen in 2013 met 1464 huishoudens 5142 contacten gehad. Zie tabel 2.

Contacten per woning	1 contact	2 contacten	3 contacten	4 of meer contacten	Totaal
huishoudens	603 (41%)	301 (21%)	153 (10%)	407 (28%)	<b>1464</b>

Tabel 2

Er is bijgehouden welke onderwerpen besproken zijn tijdens de contacten. Het is mogelijk om verschillende onderwerpen bij één contact te registreren. De spreekuurhouders beantwoorden vragen en adviseren bij problemen zoveel mogelijk tijdens het spreekuur. Indien nodig wordt na het spreekuur uitzoekwerk gedaan en opnieuw contact gezocht met de cliënt. Als een huisbezoek nodig is wordt een Huurteammedewerker ingeschakeld.

Er is een duidelijke top drie van onderwerpen: 1 "woonruimteverdeling", 2 "onderhoud", 3 "huurprijs en bijkomende kosten". De stijging van het aantal vragen over onderhoud ten opzichte van 2012 kan verschillende redenen hebben (in 2011 was er sprake van 1477 contacten over onderhoud). Het lijkt alsof er meer klachten over onderhoud komen wanneer de huur met meer dan de inflatie wordt verhoogd. Bovendien moeten corporaties bezuinigen, en ook onderhoud is een kostenpost.



De stijging ten opzichte van 2012 bij het aantal contacten met betrekking tot huurbescherming (bijvoorbeeld onenigheid over inhoud of uitvoering van het huurcontract, over huuropzeggingen) lijkt toevallig. Bij de stijging van het aantal vragen over de “Huurprijs/bijkomende kosten” speelt de onrust en de onduidelijkheid over de inkomensafhankelijke huurverhoging een rol. De verdubbeling van het aantal vragen met “Ingrep in de woning” als onderwerp houdt direct verband met de door Stadgenoot aangekondigde verplichte vervanging van gaskachels en geisers door een Hr-ketel. De categorie “Energie” blijft ondanks extra aandacht achter bij de verwachtingen. Dit betreft met name de ‘energiechecks’ waarbij tijdens een huisbezoek een inschatting gemaakt kan worden van besparing door investering in energiemaatregelen. Hierbij spelen beperkte capaciteit aan Huurteammedewerkers en het grote aantal woningen waar stedelijke vernieuwing al heeft plaatsgevonden, of waar energievragen en wensen al onderdeel zijn van de gesprekken over renovatie of sloop/nieuwbouw. In 2014 zal verdere sturing op plaatsvinden op het aanbieden en uitvoeren van energiechecks.

Op andere wijze is energie en duurzaamheid meer aan de orde gekomen. Via vier bijeenkomsten is voorlichting over energie(besparing) gegeven. (Hoofdstuk 1B). Bij de bewonersondersteuning van groepen en commissies is energie en duurzaamheid een belangrijk onderwerp. (Hoofdstuk 2). Ten slotte heeft het WSWonen vanaf augustus op basis van externe projectafspraken acht uur per week deelgenomen aan ‘Besparen met de burens in Slotermeer’. (Hoofdstuk 1B).

“Overlast” is een nieuwe categorie, voor het eerst toegevoegd in 2013. De categorie “Overig” betreft contacten over andere onderwerpen dan hierboven genoemd, en lastig te specificeren onderwerpen. Deze contacten gaan bijvoorbeeld over vragen rond gemeentelijke belastingen, waarvoor doorverwijzing naar Sezo nodig is. Of vragen over vermiste sleutels van gemeenschappelijke deuren, als gevolg van inbraak. Deze categorie is aanmerkelijk verkleind ten opzichte van 2012 door precieze registratie. Deze daling speelt een rol bij stijgingen in andere categorieën. Zie tabel 3.

Soort vraag	2013	2012
Woonruimteverdeling/zoeken	1895	1979
Onderhoud	1635	1264
Huurprijs/bijkomende kosten	851	494
Huurbescherming	204	136
Ingrep in de woning	149	78
Overig huur(prijzen)recht	111	83
Stedelijke vernieuwing	102	118
Appartementsrecht/ VVE	4	14
Energie	17	27
Overlast	77	-
Overige	146	867
<b>Totaal</b>	<b>5191</b>	<b>5060</b>

tabel 3

De meeste contacten waren met huurders van een corporatiewoning. Dit komt overeen met de verhouding corporatiehuurwoningen, particuliere huurwoningen en eigenaar-bewoners in de woningvoorraad van Nieuw-West. (in 2012: 55% huur corporatie, 16% particuliere verhuur en 29% eigenaar-bewoners). Het aantal contacten met eigenaar-bewoners is teruggelopen ten opzichte van 2012. Dit lijkt verband te houden met jaarlijkse schommelingen binnen categorieën. Het aantal contacten met woningzoekers is ook dit jaar verder gestegen, terwijl het aantal contacten met huurders van een corporatiewoning iets is teruggelopen. Dit lijkt enerzijds verband te houden met economische omstandigheden (toename van mensen die de huidige woonlasten niet meer kunnen opbrengen) en minder beweging op de sociale huurwoningmarkt (hogere huurprijzen bij nieuwe verhuringen), en anderzijds met de bekendheid van de WoningNet spreekuren. Zie tabel 4.

<b>Cliënt</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Huurder van corporatie	3289	3631
Woningzoeker	1078	681
Huurder van particulier	417	326
Medebewoner/inwoner	113	158
Aspirant koper/eigenaar bewoner	59	107
Verhuurder/Makelaar	48	37
Onbekend	138	111
<b>Totaal</b>	<b>5142</b>	<b>5051</b>

tabel 4

Wanneer doorverwijzing nodig was, is bijgehouden naar welke organisatie is doorverwezen. Doorverwijzingen naar een bij het Emil Blauw Proceskostenfonds aangesloten jurist of naar het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag zijn apart bijgehouden in hoofdstuk IV.

Het aantal verwijzingen is iets toegenomen. De grootste categorieën zijn 'verwijzingen naar het Huurteam/ander WSWonen', en 'verwijzingen naar WoningNet'. De verwijzingen naar het Huurteam zijn echter niet meer van toepassing sinds de samenvoeging van de WSWonen en het Huurteam in WSWonen NW. Het is wel voorgekomen dat bewoners uit andere stadsdelen zijn verwezen naar de WSWonen in hun stadsdeel.

Het aantal verwijzingen naar WoningNet is toegenomen. Hieronder vallen ook verwijzingen naar WoningNet via het WSWonen WoningNet spreekuur. Deze toename lijkt verband te houden met de toename van het aantal contacten met woningzoekers. Zie tabel 5.

<b>Verwijzingen naar</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Advocaat/Juridisch Loket	4	3
Huurteam / ander WSWonen	113	120
Dienst Wonen	5	22
Loket Zorg en Samenleven, Sociaal Raadsliden, Ouderenwerk	9	7
Meldpunt Zorg & Overlast	0	1
Stadsdeel	2	2
Verhuurder	9	9
Wijkcentrum/Opbouwwerk	1	0
WoningNet	106	51
Huurdersorganisatie	2	0
Overige instanties	30	26
<b>Totaal</b>	<b>281</b>	<b>241</b>

tabel 5

## **1b. Voorlichting en hulpverlening – Voorlichting**

Naast de directe ondersteuning via de spreekuren en de huisopnames biedt het WSWonen NW ook indirect informatie en advies. Het WSWonen NW verspreidt informatieve folders en flyers via openbare gebouwen en instellingen. Er wordt incidenteel kopij aangeboden aan de lokale media. In de 'Westerpost' wordt minimaal maandelijks geadverteerd.

Op de website [wswonen.nl/nieuwwest](http://wswonen.nl/nieuwwest) wordt, eventueel met behulp van links naar andere sites, informatie geboden.

Een nieuwsbrief en een facebookpagina, met informatie van en over alle WSWonen, worden op stedelijk niveau verzorgd.

Het WSWonen NW heeft 13 informatieve bijeenkomsten georganiseerd, of eraan deelgenomen. In vier gevallen is aangehaakt bij een bestaande activiteit. (1) Bij de manifestatie Eigenwijks 55 jaar is algemene WSWonen informatie gegeven aan bezoekers. (2) Bij de opening van de “Honingraat” is algemene voorlichting gegeven. (3) Op de door het stadsdeel georganiseerde Participatiemarkt is via een kraam algemene informatie gegeven. (4) Bij de eveneens door het stadsdeel georganiseerde Banen en Budgetbeurs kregen ongeveer 40 bezoekers algemene informatie, waarbij de nadruk op energiebesparing lag.

(5) Het WSWonen heeft voor de stadsdeelraadsleden een beknopte informatieve bijeenkomst verzorgd over het werk van het WSWonen. (6) Aan 80 begeleiders van Stichting MEE is ten behoeve van hun lichamelijk en/of licht verstandelijk gehandicapte cliënten algemene informatie gegeven over het WSWonen NW.

(7) Op de PLUIM avond kregen ruim 50 vertegenwoordigers van 22 bewonerscommissies uit Nieuw-West zowel een pluim en vermaak, als algemene informatie, en zijn er specifieke situaties besproken.

(8) Op verzoek van enkele begeleiders van Stichting MEE is aan een kleine groep van zes personen voorlichting gegeven over het gebruik van WoningNet.

(9) Op uitnodiging van een vrouwengroep (15 vrouwen) uit Geuzenveld is in het Huis van de Wijk algemene voorlichting gegeven met veel vragen over energie(zuinigheid). (10) Op verzoek is aan een vrouwengroep (30 vrouwen) uit Slotermeer informatie over het aanpakken van achterstallig onderhoud gegeven. (11) In samenwerking met een medewerker van “Eigen Kracht” is aan tien personen een intensieve voorlichting over energiebesparing gegeven.

(12) Het WSWonen NW heeft Bewonersplatform Geuzenveld/Slotermeer uitgenodigd voor een algemene voorlichting over energie(besparing).

(13) Op een door Huurgenoot – de koepelorganisatie van bewonerscommissies van Stadgenoot – georganiseerde avond heeft het WSWonen NW aan ongeveer 100 huurders van Stadgenoot voorlichting gegeven over de geplande vervanging van open verbrandingstoestellen door Hr-ketels. Deze voorlichting was in samenwerking met een gepensioneerd brandweercommandant en GEB medewerker, beide huurders van Stadgenoot.

### **Stadgenoot – openverbrandingsapparaten**

vanaf de zomer 2013 is er bij een grote groep huurders van Stadgenoot onrust ontstaan. De huurders ontvingen een brief met de mededeling dat zij akkoord moesten gaan met werkzaamheden om de geisers en gaskachels te vervangen door een Hr-ketel. Hier staat een huurverhoging van € 20 tot € 40 tegenover, afhankelijk van de situatie. Indien de huurders niet akkoord gaan, meldt Stadgenoot dat zij de huurders zullen dagvaarden. Deze brief is ondanks bezwaren van Huurgenoot (de overkoepelende organisatie van huurders van Stadgenoot) verzonden. Huurders zijn om diverse redenen ontstemd over de actie van Stadgenoot, zoals: overlast van werkzaamheden; kosten; band met huidige wijze van verwarming; de inrichting van de woning; de vraag om onderhoud is steeds van de hand gewezen en nu moet iets waar niet om gevraagd wordt ineens wel; gaskachels hoeven niet onveilig te zijn en Hr-ketels hoeven niet veilig te zijn, en veiligheid is nooit te garanderen. Tijdens een hectische avond in december 2013 hebben zo’n 100 huurders luidkeels hun afkeer van de plannen laten horen (“Ga je grootmoeder bang maken!”).

Het WSWonen NW heeft benadrukt dat er weldegelijk risico’s aan gaskachels en geisers verbonden zijn, maar dat de wijze waarop Stadgenoot nu vervanging wil afdwingen erg rigoureuus is. Het WSWonen heeft benadrukt dat huurders zeker maatregelen dienen te treffen zoals jaarlijks onderhoud van de apparaten, juist geïnstalleerde CO-melders, en voortdurend voldoende ventilatie. Met deze voorwaarde en onder voorwaarde dat het financieel te dragen is voor het WSWonen NW is aangeboden enkele huurders met bezwaren te ondersteunen als het tot een dagvaarding mocht komen.

## Besparen met de burens in Slotermeer

Op basis van externe projectafspraken levert het WSWonen NW in 2013 en 2014 een bijdrage aan het project "Besparen met de burens in Slotermeer". Bij Besparen met de Burens in Slotermeer besparen bewoners zelf energie door de kleine aanpassingen in het huis en door gedragsverandering. Bij het project worden 800 tot 1.200 huishoudens actief betrokken.

Door buurtbewoners op te leiden als 'GroeneKlusser' of als 'BespaarCoach', zijn het de bewoners zelf die hun buurtgenoten aanzetten tot energiebesparing. Dat leidt tot structurele energiebesparing in de hele wijk. In de herfst/winter 2013/2014 wordt in 400 woningen geklust. Hierbij worden tochtband, dorpel- en brievenbusborstel, waterbespaarders, en radiatorfolie aangebracht. In oktober 2013 startten de BespaarCoaches de KoffieBijeenkomsten met bewoners, waarbij verschillende thema's rond energiebesparing aan bod kwamen. Daarnaast kunnen bewoners op woensdagavonden naar het 'BespaarSpreekuur'. Dit spreekuur is voor de bewoners die niet naar de KoffieBijeenkomsten kunnen komen of aanvullende vragen hebben over hun energierekening en hoe ze hier op kunnen besparen. Dit BespaarSpreekuur valt tegelijkertijd met het spreekuur van WSWonen NW in de Honingraat.

Besparen met de Burens is een concept van Amsterdams Steunpunt Wonen en Twinstone. Besparen met de Burens in Slotermeer wordt gefinancierd door Stadsdeel Nieuw West en Europa.

### 1c. Voorlichting en hulpverlening – Huurteam

De Huurteammedewerkers houden zich voornamelijk bezig met onderhoudsklachten, huurprijzen, servicekosten en contractuele misstanden. Zij komen bij de bewoners thuis om de onderhoudsklachten op te nemen, de maximale huurprijs te berekenen, of om een situatie goed te kunnen beoordelen. Hierbij informeren zij de bewoners ten aanzien van hun rechten en mogelijkheden. Waar nodig bieden zij ondersteuning. Wanneer problemen of geschillen niet met overleg beslecht kunnen worden, kan een juridische procedure bij de huurcommissie een oplossing bieden.

Bewoners kunnen uit zichzelf naar het WSWonen komen met een vraag waarbij een huisbezoek nodig is. Dit zijn 'zelfmelders'.

Een andere wijze waarop contact tot stand komt is een 'actieve benadering'. Hierbij wordt in specifieke situaties of naar aanleiding van signalen een woonblok aangeschreven of bezocht. Het is ook mogelijk een specifieke groep 'actief te benaderen'. Dit zijn contacten naar aanleiding van een actieve benadering.

De contacten die specifiek via Huurteammedewerkers lopen zijn hierboven al besproken bij tabel 1.

Contacten via	2013	2012
Woningopname	245	256
Zitting huurcommissie	23	89

tabel 6

Vanwege het grote aantal zelfmelders, waardoor het aantal woningopnames de indicator uit de prestatieafspraken overstijgt, is WSWonen NW terughoudend met actieve benaderingen. In 2013 is er geen actieve benadering naar aanleiding van specifieke situaties of signalen geweest. Daar waar problemen op straat of complex niveau speelden zijn de contacten via de bewonerscommissie of een groep actieve bewoners tot stand gekomen. Vanaf september 2013 is begonnen met het benaderen van huurders die in voorgaande jaren een huisvestingsvergunning zouden hebben gekregen. Deze huurders krijgen algemene informatie over het WSWonen. Zie tabel 7.

<b>Actieve benadering</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Actieve benadering Huurteam	93	100
Contact n.a.v. benadering	1	10

tabel 7

Er zijn in 2013 215 procedures bij de huurcommissie gestart, en is bij 148 zaken een uitspraak gedaan. Bij 78% van de procedures werd de huurder (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld. Voordat de huurcommissie een zaak in behandeling neemt moeten de partijen vooraf leges betalen. De leges voor de huurder bedragen € 25. Wanneer de leges niet vooraf voldaan zijn, wordt de zaak niet in behandeling genomen en als verloren geregistreerd. Het percentage 'winst' zou zonder de procedures die op grond van het niet voldoen van de legeskosten verloren worden, op 95% liggen. De 78% gewonnen zaken hebben geleid tot een gemiddelde besparing van € 60 per maand per procedure.

De onderhoudsprocedure komt het meest voor. Het ligt voor de hand dat de hogere maximale huurprijzen vanwege de aanpassingen aan het Woning Waardering Systeem de reden zijn dat er minder procedures over huurverlaging zijn. Dat er in 2013 vaker een procedure weigeren huurverhoging is gestart houdt verband met de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Zie tabel 8.

<b>Aantal gestarte procedures</b>	<b>gestart 2013</b>	<b>afgerond 2013</b>	<b>Winst 2013</b>	<b>gestart 2012</b>	<b>afgerond 2012</b>	<b>winst 2012</b>
Huurverlagingsprocedure (incl. toetsing) 1	10	8	88%	22	23	70%
Huurverlaging i.v.m. gebreken (onderhoudsproc.) 2	156	113	79%	178	148	70%
Weigeren huurverhoging 3	21	3	100%	2	3	100%
Afrekening / vaststellen servicekosten 4	18	16	75%	11	11	82%
All-in procedure 5	6	6	67%	2	1	100%
Overig 6	4	2	50%	7	11	73%
<b>Totaal</b>	<b>215</b>	<b>148</b>	<b>78%</b>	<b>222</b>	<b>197</b>	<b>72%</b>

tabel 8

Deze cijfers gelden voor de volgende procedures:

- 1) Toetsing aanvangshuurprijs, toetsing aanvangshuurprijs met gebreken, voorstel huurverlaging o.g.v. punten.
- 2) Huurverlaging i.v.m. gebreken.
- 3) Bezwaar huurverhoging (punten), bezwaar huurverhoging (onderhoud), bezwaar huurverhoging (punten + onderhoud), bezwaar huurverhoging (fout aanzegging), huurverhoging na rappel (punten).
- 4) Afrekening servicekosten, hoogte voorschot servicekosten.
- 5) Procedures i.v.m. all-in huurprijzen.
- 6) Huurprijs na woningverbetering; herstelmelding; advies bij geliberaliseerde huurprijzen; niet-Huurcommissie procedures.

Omdat niet alle procedures worden afgerond in hetzelfde jaar als de procedures zijn gestart, hieronder een overzicht van de procedures van WSWonen NW uit de afgelopen vier jaar.

Aantal gestarte procedures 2010 - 2014	gestart	afgerond	gewonnen
Totaal	931	849	72%

tabel 9

## 2. Bewonersondersteuning

De bewonersondersteuning is gericht op het ondersteunen van (actieve) bewonersgroepen. Dit kan het oprichten van een bewonerscommissie of huurdersvereniging betreffen, maar ook het informeren en ondersteunen van een bestaande commissie of bewonersgroep. Het WSWonen NW neemt structureel deel aan de Werkgroep Herhuisvesting Parkstad en de Buurtnetwerkoverleggen Staalmanpleinbuurt en Delflandpleinbuurt.

Het WSWonen NW heeft in 2013 met 44 commissies of bewonersgroepen contact gehad. Dit betreft onder andere ondersteuning op het gebied van achterstallig onderhoud, stedelijke vernieuwing en renovatie, servicekosten, en openbare ruimte en beheer. Dit heeft geleid tot 240 contacten met deze commissies. Van deze commissies zijn er drie in 2013 met behulp van het WSWonen NW opgericht. Hiermee overstijgt de realisatie de prestatieafspraken (44 tegenover 25 groepen). Bovendien is er sprake van een stijging ten opzichte van 2012.

Dit heeft vooral te maken met de in het najaar gehouden enquête onder alle bij het WSWonen NW bekende commissies en groepen en de daaropvolgende PLUIM avond. Deze uitgebreide, aan meer dan 100 groepen verstuurde enquête heeft een meervoudig doel gediend. De enquête zorgt er niet alleen voor dat het bestand van het WSWonen NW actueel blijft. Bewonerscommissies en groepen hebben naar aanleiding van de enquête contact voor ondersteuning en informatie gezocht. Tijdens de PLUIM avond is de uitslag van de enquête bekend gemaakt. Hieruit kwam een beeld van zeer diverse bezigheden, aandachtsgebieden en knelpunten naar voren. Als eerbetoon voor de geleverde inspanningen heeft het WSWonen NW de PLUIM avond georganiseerd. Deze avond heeft tot veel bijval geleid. Een beschrijving volgt hierna onder de kop 'Netwerkoverleg'.

Bij elf commissies is er sprake van ondersteuning op grond van externe projectafspraken. Dit betreft ondersteuning die niet onder de in het Convenant Wijksteunpunten Wonen genoemde basistaken valt. Bewoners, koepels, of verhuurders vragen de WSWonen medewerkers vanwege goede bekendheid met de bewoners en/of de situatie voor structurele ondersteuning bij projecten of processen. Regelmatig vloeit de opdracht voort uit eerdere ondersteuning. In sommige gevallen is er sprake van zowel ondersteuning vanuit de prestatieafspraken over de basistaken, als vanuit externe projectafspraken. De ureninzet en kosten van de activiteiten op grond van de externe projectafspraken, en op grond van de basistaken, worden strikt gescheiden. De contacten en ervaringen bij de externe projecten dragen weer bij aan een goede uitvoering van de WSWonen basistaken.

Bewonerscommissies	2013	2012
Commissies waarmee contact	44	33
Mbv WSWonen NW in 2013 opgerichte commissies	3	8
Aantal contacten met deze commissies	240	125
Ondersteunde commissies obv externe financiering	11	16

tabel 10

### **Opgericht:**

1 Bewonersgroep SuHabuurt, verhuurder Stadgenoot. Bewoners hebben klachten over de afhandeling van achterstallig onderhoud en de hoogte van de servicekosten. De vragen van de bewoners spitsen zich toe op de beperkte capaciteit van de vloerverwarming (laag-temperatuur-ruimteverwarming). Bewoners hebben het WSWonen benaderd voor het oprichten van een bewonerscommissie.

2 Bewonersgroep A.M de Jongstraat, verhuurder Stadgenoot: De commissie is een afsplitsing van de grotere commissie Louis Couperusbuurt, om zich specifiek op de 44 woningen van het complex A.M. de Jongstraat te kunnen richten. De commissie streeft namens de bewoners naar duurzame verbetering van de woningen. De commissie richt zich daarnaast op de wijze waarop Stadgenoot omgaat met open verbrandingstoestellen.

3 Louweshoek, verhuurder Woonzorg: Bewoners hebben zich in een commissie georganiseerd vanwege klachten over achterstallig onderhoud, vragen over de servicekosten, en moeizaam overleg met de verhuurder, maar vooral vanwege asbestproblematiek in het complex.

In bijlage 1 staat de bewonersondersteuning bij onderstaande projecten beschreven:

- Lichte renovatie complex de Voerman van Rochdale in Overtoomse Veld
- Renovatie en sloop Anton Struikbuurt van de Alliantie in Slotermeer-Noord
- Lichte renovatie van de Plesmanflats van de Alliantie in de Staalmanpleinbuurt
- Nieuwbouw Staalmanpleinbuurt: Adviesteam Henri Dunant
- Renovatie Staalmanblokken
- Bewonerscommissie Eigen Haard Overtoomse Veld Zuid (sloop/nieuwbouw)
- Bewonerscommissie Jacob Geelbuurt Sloop/Nieuwbouw en renovatie ( De Alliantie)
- Vereniging Flatbewoners Delflandplein (VFD), renovatie en herhuisvesting, VOF DLP
- Bewoners Kerngroep Delflandpleinbuurt (algemeen beleid).
- Bewoners Commissie Burgemeester Roëllstraat. (onderhoud en openbare ruimte)
- Bewonerscommissie Louweshoek. (onderhoud, beheer en overleg met de verhuurder)

### ***Bewonersondersteuning – Inhuren specifieke expertise voor bewoners***

Wanneer bij ondersteuning van een bewonersgroep specialistische kennis nodig is, die niet bij het WSWonen beschikbaar is, is het mogelijk die in te huren ten behoeve van de ondersteunde bewonersgroep. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan technische, juridische, of architectonische deskundigheid.

In 2013 is ten behoeve van de bewonerscommissie Louweshoek aanvullend onderzoek gedaan naar de aangetroffen asbestvezels. Na de resultaten van dit onderzoek zijn de gesprekken tussen de bewonerscommissie en Woonzorg Nederland, met inspanning vanuit het stadsdeel en het WSWonen NW, hervat. Er is tweemaal een bouwkundige ingeschakeld. Dit is gebeurd bij het complex Louweshoek en ten behoeve van bewonerscommissies van Stadgenoot die te maken kregen met een aangekondigde verplichte vervanging van open verbrandingstoestellen. Eenmaal is op verzoek van de bewonerscommissie Louweshoek een jurist geraadpleegd. In deze zaak kon geen beroep gedaan worden op het Emil Blaauw Proceskostenfonds.

### **Netwerkoverleg**

#### **Bewonerscommissies van de Alliantie in de Staalmanpleinbuurt**

De bewonerscommissies van de Alliantie hebben eenmaal in de twee maanden overleg met de Alliantie over de voortgang van de stedelijke vernieuwing en de (advies) rol van de bewonerscommissies daarbij.

Er zijn vijf bewonerscommissies: Henri Dunant (die te maken heeft met sloop van het complex en waar bewoners dit jaar stadsvernieuwingsurgent zijn geworden), Plesmanflats (lichte renovatie), Staalman (plannen voor hoog niveau renovatie van 160 woningen en sloop/nieuwbouw van 120 woningen), 't Hart (nieuwbouw) en Otto Heldring (nieuwbouw). De bewonersondersteuner van het WSWonen NW is bij dit overleg betrokken.

### **Buurtnetwerkoverleg Delflandpleinbuurt**

Eens in de twee maanden vindt er in Delflandpleinbuurt een overleg plaats voor professionals die in of voor de buurt werken, zoals vertegenwoordigers van het stadsdeel, De Key, De Alliantie, de buurtregisseur, Combiwel, Streetcornerwork, Fiep Westendorp school, HvO, en anderen. De bewonersondersteuner van het WSWonen NW neemt hier aan deel.

Het afgelopen jaar stonden de volgende zaken op de agenda:

Slechte organisatie Buurtfeest, uitrollen van het project Samen Doen, Buurt Veiligheidsteam, Voortgang Stedelijke Vernieuwing (de stagnatie), armoede, overlast gevende cliënten HvO, leefbaarheid, onderwijs, kinderopvang, jongerenproblematiek en activiteiten voor ouderen.

### **Pluim voor bewonerscommissies**

In het najaar van 2013 heeft het WSWonen NW alle ongeveer 125 bekende bewonerscommissies uit Nieuw-West een enquête gestuurd. Hierin is onder andere gevraagd naar de werkzaamheden en aandachtsgebieden van de commissies, of de gegevens nog actueel waren, of er knelpunten waren, en of het WSWonen de commissies van dienst kan zijn.

Eind november heeft het WSWNW een avond georganiseerd voor bewonerscommissies in Nieuw-West om hen te bedanken voor het vele werk dat ze voor hun bewoners verrichten. Op deze PLUIM avond kregen ruim 50 vertegenwoordigers van 22 bewonerscommissies uit Nieuw-West zowel een pluim en vermaak, als algemene informatie, en zijn er specifieke situaties besproken.

De bijeenkomst begon met heerlijke soep en salades, daarna de uitslag van de enquête onder de bewonerscommissies over wat zij doen en tegen welke problemen zij aanlopen, en vervolgens een quiz om de kennis van de bewonerscommissies te toetsen over de Westelijke Tuinsteden en de aanwezige woonproblematiek. Aan het eind van de avond werd een pluim uitgedeeld aan de bewonerscommissie die het beste had gescoord van de 23 aanwezige bewonerscommissies. Tot slot hebben commissieleden ervaringen uitgewisseld en knelpunten uit hun praktijk (met name op het gebied van onderhandelen en overleggen met de verhuurder) besproken. Alle bewonerscommissies kregen een bon voor een taart van bakkerij Schouten voor de eerstvolgende vergadering van de bewonerscommissie. Het was een vrolijke en gezellige avond en de quiz was een groot succes: voor herhaling vatbaar!

### **Werkgroep Herhuisvesting Parkstad**

De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de corporaties, stadsdeel, dienst Wonen van de Centrale Stad, en huurderskoepels en hun ondersteuners vanuit het WSWonen NW en ASW. De werkgroep komt eenmaal per kwartaal bijeen en de deelnemers nemen de situatie en de knelpunten bij de herhuisvesting in de stedelijke vernieuwing in Nieuw-West met elkaar door. De corporaties leveren de herhuisvestingcijfers aan. Zo nodig wordt er actie ondernomen.

De werkgroep wordt voorbereid door de vertegenwoordigers van de huurderskoepels en de bewonersondersteuners om de knelpunten vanuit de bewoners(commissies), die te maken hebben met herhuisvesting, in te brengen in het overleg. Terugkerend agendapunt is het uitgangspunt bij de start van de stedelijke vernieuwing dat bewoners er beter van moeten worden: een beter of groter huis of een betere buurt. De vraag is of dat nog steeds zo is. Nieuwbouw wordt voor veel bewoners onbetaalbaar; er is te weinig nieuwbouw om naar door te schuiven als bewoners dat wel willen; de bestaande voorraad is vaak van matige kwaliteit. Een ander knelpunt en vertragende factor is de herhuisvesting van grote gezinnen: er zijn te weinig grote woningen.



Er zitten bewoners in wisselwoningen, terwijl de beloofde nieuwbouw vanwege de crisis niet doorgaat. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de Kaderafspraken en de veranderingen in de woonruimteverdeling worden besproken en bekeken op gevolgen voor de herhuisvesting.

### **Faciliteren ondersteuning Woonwagengewoners**

De ondersteuning van woonwagengewoners is stedelijk geregeld. Omdat een groot deel van de doelgroep uit Nieuw-West komt, wordt regelmatig gebruik gemaakt van WSWonen NW. Er vinden vergaderingen en afspraken plaats, en stukken kunnen worden afgegeven of uitgewisseld. Meer over de ondersteuning van woonwagengewoners staat beschreven in het jaarverslag van ASW.

### **3. Ondersteuning collectieve belangenbehartiging**

Een representatieve huurderbelangenorganisatie op stadsdeelniveau is voor alle partijen belangrijk. In Nieuw-West is er geen aparte huurdersvereniging, maar er is wel een sterke organisatie van bewoners die zich op stadsdeelniveau georganiseerd hebben: Samen Sterk in Nieuw-West (SSNW). SSNW is een platform van bewonerscommissies, huurdersverenigingen, kopers (vooral Vve's) en bewonersgroepen. Het Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer maakt onderdeel uit van SSNW. Het WSWonen NW geeft beide platforms ondersteuning .

#### **Bewonersplatform Geuzenveld-Slotermeer**

Het Bewonersplatform Geuzenveld/Slotermeer bestaat uit bewonerscommissies en bewonersgroepen uit Geuzenveld en Slotermeer. De bewonersondersteuner van het WSWonen heeft in 2013 de vergaderingen van het Platform bijgewoond. Onderwerpen die aan de orde zijn geweest in 2013: de stand van zaken van de stedelijke vernieuwing in de verschillende gebieden, vervuiling en verloedering van de openbare ruimte, het slechte onderhoud van woningen in gebieden waar de stedelijk vernieuwing voorlopig niet doorgaat, de inkomensafhankelijke huurverhoging en de gevolgen voor de bewoners, verkeersproblematiek en participatie, of in de woorden van deelnemers 'schijnparticipatie', van bewoners wat betreft het beleid van de deelraad Nieuw-West. In februari is er vanuit het WSWonen NW een presentatie gehouden over energiebesparing voor bewoners. In mei heeft de voorzitter het voortbestaan van het Platform aan de orde gesteld, met de vraag of het Platform nog recht en reden heeft voort te bestaan en of er nog draagvlak is. Het aantal aanwezige bewonersgroepen is namelijk in de loop der jaren minder geworden en de inbreng vanuit de bewonersgroepen ook. Gezien de geringe respons vanuit de bewonersgroepen op de oproep van de voorzitter is sindsdien het Platform niet meer bij elkaar geweest. De voorzitter heeft wel de problematiek vanuit Slotermeer en Geuzenveld ingebracht bij de bijeenkomsten van SSNW.

#### **Samen Sterk in Nieuw-West**

Samen Sterk in Nieuw West (SSNW) is een platform van georganiseerde huurders, kopers (vooral van VVE's) en bewonersorganisaties. Op 23 mei 2011 is een manifest aangenomen, het Manifest van Nieuw-West, waarin Samen Sterk in Nieuw-West het collectief recht op zelfbeschikking vaststelt. Vervolgens is besloten het manifest te vertalen naar vijf actiegebieden: bewonersparticipatie, openbare ruimte, goede gebouwen, goede voorzieningen en duurzame energie. Samen Sterk in Nieuw-West fungeert in Nieuw-West als belangenbehartiger op stadsdeelniveau . Vanaf het begin en ook dit jaar is de bewonersondersteuner van het WSWonen NW bij het platform betrokken. Eind 2012 heeft SSNW een website gelanceerd, [www.beternieuwwest.nl](http://www.beternieuwwest.nl) , met de vraag aan bewoners om daar ervaringen te vermelden wat betreft onderhoud aan woningen en de openbare ruimte. Verschillende bewoners en bewonersgroepen hebben daar meldingen gedaan. Op 10 april heeft SSNW de website aan de deelraad Nieuw-West gepresenteerd. SSNW heeft verder meegewerkt aan een studiedag van ProWest over duurzaam renoveren op 24 april. Om invulling te geven aan het actiepunt burgerparticipatie heeft SSNW de bijeenkomst in Nieuw-West op 1 juli bij Eigenwijken van

het Burgerinitiatief Lokale Democratie helpen voor te bereiden en uit te voeren. Op de nota burgerparticipatie van het stadsdeel Nieuw-West is uitgebreid gereageerd. In september heeft een van de leden van SSNW besloten te stoppen met Samen Sterk vanwege de werkwijze van het stadsdeel wat betreft de ontwikkelingen rondom het August Allebeplein. In een verklaring "Hoezo bewonersparticipatie?" is de reden hiervoor gegeven. De andere leden sloten zich hierbij aan, ook gezien de recente ervaringen met de gang van zaken rondom de nota bewonersparticipatie. In een gesprek met portefeuillehouder Maurer is het standpunt van SSNW uiteengezet en zijn de stukken waarin omschreven staat waarom SSNW geen vertrouwen meer heeft in het stadsdeel overhandigd. SSNW heeft vervolgens besloten pas weer in actie te komen als de noodzaak daartoe gevoeld wordt. De Bewonersondersteuner van het WSWonen NW houdt de situatie rond de collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau nauwlettend in de gaten.

#### **4. Ondersteuning en bevordering participatie**

Participatie is gericht op het betrekken en activeren van bewoners van Nieuw-West op het gebied van wonen. Op verzoek van het stadsdeel is hier het project 'Slim zoeken naar een woning' aan toegevoegd. Dit is ingevuld met het aanbieden van WoningNet spreekuren.

Vanaf maart 2012 tot en met december 2013 heeft het WSWonen NW bij wijze van pilot deelgenomen aan het project Samen DOEN ter invulling van de basistaak participatie. In 2013 bestond deze deelname uit verschillende onderdelen. Gedurende 2013 deelgenomen aan het project "Samen DOEN Geuzenveld/Slotermeer".

"Aanpak Kwetsbare huishoudens Slotermeer" (heel 2013) en "Aanpak Kwetsbare huishoudens Osdorp, Slotervaart" (laatste kwartaal 2013) zijn op basis van externe prestatieafspraken uitgevoerd. Per 31 december 2013 is de pilot stop gezet. Deelname aan Samen DOEN projecten zal vanaf dan alleen op basis van externe prestatieafspraken plaatsvinden.

Vanwege het 'succes' van de WoningNet spreekuren is het aantal spreekuren sinds eind 2012 uitgebreid naar vier per week.

Voorlichtingsactiviteiten zijn in hoofdstuk III 1b 'Basistaak voorlichting en hulpverlening' beschreven.

#### **Samen DOEN**

Al voor 2012 is geconstateerd dat kwetsbare gezinnen met woonproblemen een steeds grotere groep vormen. Er is daarbij vaak sprake van meervoudige problematiek, zoals armoede, uithuiszettingen, en psychiatrische problemen. Het zijn vooral de kleinbehuisde grote gezinnen die klem lijken te zitten in hun situatie. Passende herhuisvesting is voor deze doelgroep lastig te vinden. In het Samen DOEN project werken diverse hulp-, zorg- en dienstverleners samen om per kwetsbaar gezin een integrale aanpak op te zetten.

Het WSWonen NW brengt deskundigheid in op het gebied van wonen, voor zowel de medewerkers binnen Samen DOEN, als voor de bewoners. Deze bijdrage is verdeeld over Geuzenveld/Slotermeer (heel 2013) en Osdorp/Slotervaart (september tot en met december 2013).

De WSWonen medewerker levert op verschillende manieren een bijdrage aan Samen DOEN. Hieronder vallen huisbezoeken bij aangemelde huishoudens, het zoeken naar en bedenken van alternatieve woonvormen, betrokkenheid bij de pilot van Groot naar Beter, en het leveren van maatwerk. Daarnaast was er meer algemene inbreng tijdens teambesprekingen, en via het delen van kennis en deskundigheid. Specifiek maatwerk wordt bijvoorbeeld geleverd via het bemiddelen voor kleinbehuisde grote gezinnen.

Meestal speelt buurtgebondenheid een belangrijke rol voor cliënten van Samen DOEN, door de noodzaak van mantelzorg en sociale netwerken. Een signaal is dat er in Nieuw-West een tekort is aan traploze grote woningen. Bij het bespreken van maatwerk bij de woningcorporaties komen ook de

regels en het beleid voor de kleinbehuisde gezinnen aan de orde. In 2013 zijn 22 kleinbehuisde (grote) gezinnen via het project Samen DOEN geherhuisvest.

### **WoningNet spreekuur 'Slim zoeken naar een woning'**

Het WSWonen NW traint en ondersteunt vrijwilligers om woningzoekers uit Nieuw-West te leren de website van WoningNet optimaal te gebruiken. Door de woningzoekers enkele malen te begeleiden kunnen ze daarna zelfstandig zoeken naar een woning.

Woningzoekers die niet in staat zijn om te leren om de computer te gebruiken, kunnen bij de kantoren van de woningbouwcorporaties terecht voor een papieren uitdraai van het woningaanbod. Er is in 2011 begonnen met twee spreekuren per week. In 2013 zijn er wekelijks vier spreekuren:

- dinsdag van 15.30 tot 17.30 uur bij de Honingraat, Slotermeerlaan 103
- donderdag van 10.00 tot 12.00 uur bij Eigenwijks, Jan Tooropstraat 6
- donderdag van 14.00 tot 16.00 uur bij het Pluspunt, Albardakade 5
- vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur bij de bibliotheek, Osdorpplein 16

In 2013 zijn er tijdens deze spreekuren 1180 bezoekers geregistreerd. (zie hoofdstuk III 1a).

## **5. Signaleringen**

Alle medewerkers van het WSWonen kunnen bepaalde ervaringen als signalering registreren. Knelpunten kunnen zo themagericht per stadsdeel of voor heel Amsterdam aangepakt worden. De teamleider bespreekt de signaleringen met het stadsdeel en indien nodig met de organisatie waar het signaal betrekking op heeft. Signalen die de hele stad aangaan worden rechtstreeks of via het Stedelijk Bureau WSWonen doorgespeeld aan de Stuurgroep WSWonen.

In 2013 zijn er 83 signaleringen geregistreerd. In 23 gevallen zijn deze signaleringen doorgegeven aan het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (zie hoofdstuk IV).

De signalen kunnen diverse achtergronden of redenen hebben. Met name opmerkelijke zaken, of mogelijke trends worden gesignaleerd. Dit kan zowel algemeen geldende zaken als specifiek voor één huishouden geldende zaken betreffen. Over bezwaren tegen het verplicht vervangen van de gaskachels en geisers door een Hr-ketel bij huurders van Stadgenoot zijn 17 signaleringen gedaan. Over servicekosten en de jaarlijkse huurverhoging zijn beide 15 signaleringen gedaan. Ook onderhoud komt vaker voor.

Signaleringen die aan het MOV worden doorgegeven betreffen bijvoorbeeld het niet naleven van huurcontracten, of het negeren van rechten en plichten; zeer hoge kosten (bemiddeling / huur / servicekosten) en all-in huur.

Twee signaleringen gaan over positieve zaken: een bemiddelingsbureau dat zich keurig aan de regels houdt en de woningbouwcorporatie die een fout in de huurverhoging per ommegaande hersteld.

In bijlage 2 staan enkele voorbeelden van deze signaleringen, inclusief signaleringen die gemeld zijn aan het MOV.

## ***IV ondersteunende organisaties***

---

### **Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag**

Wanneer er sprake is van intimidatie, of wanneer huurders onbehoorlijk bejegend worden, kan het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag worden ingeschakeld. Het MOV kan zaken ter kennisgeving aannemen, terugkoppelen aan de melder, in samenwerking met de melder behandelen, of in samenspraak met de melder de afhandeling overnemen.

Buiten de signaleringen om, zijn tien zaken rechtstreeks aan het MOV gemeld. In totaal zijn 33 meldingen vanuit Nieuw-West gedaan. Dit is een verdubbeling ten opzichte van 2012. Dat lijkt vooral te maken te hebben met een grotere alertheid van de medewerkers om zaken bij het MOV te melden.

### **Emil Blaauw Proceskostenfonds**

Wanneer de Huurcommissie uitspraak heeft gedaan in een procedure, is er nog de mogelijkheid tot beroep bij de kantonrechter. Daarnaast komt het voor dat verhuurders een dagvaarding uitbrengen of daarmee dreigen. In dergelijke, meer complexe juridische gevallen kan het WSWonen een beroep doen op een bij het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBf) aangesloten advocaat. In 2013 is dit bij 17 zaken gebeurd. Dat is een behoorlijke toename ten opzichte van 2012 (tien zaken), waar geen directe verklaring voor is.

In vijf gevallen betrof het een door de verhuurder aangespannen rechtszaak als beroep tegen een huurcommissie uitspraak. Vier maal is een procedure gestart om een bedrag terug te vorderen, zoals bijvoorbeeld de borg, of onterechte bemiddelingskosten. Andere onderwerpen zijn de huurprijs, de afrekening servicekosten, opzegging van de huurovereenkomst, oplevering na einde huurovereenkomst, afspraken rond herhuisvesting na stedelijke vernieuwing. Bijzonder is dat er een zaak speelt met betrekking tot overlast. In dit geval is bemiddeld met de verhuurder opdat deze het woongenot van de huurder zal waarborgen.

Bovenstaande zaken hebben tot verschillende procedures geleid. Dit zijn: Kort Geding, kantonrechter dagvaarding, sommatie en bemiddeling.

Zowel het MOV als het EBf brengen een eigen jaarverslag uit.

## V SAMENVATTING

<b>Resultaten WSW NW 2013</b>			
1 januari tot en met 31 december 2013			
	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>prestatieafspraken 2013</b>
<b>Contacten</b>			
woonspreekuur	1326	1236	1000
WoningNet spreekuur	1180	1088	1000
bezoek op afspraak	99	121	100
brief/mail/website	1033	1126	800
telefoon	1236	1117	1500
tijdens zitting huurcommissie	23	89	
<b>totaal</b>	<b>4897</b>	<b>4777</b>	<b>4400</b>
<b>Huurteam NW</b>			
benaderingen	93	100	498
woningopnames	245	256	180
gestarte procedures	215	222	147
afgeronde procedures	148	197	
winst %	78%	72%	
<b>Voorlichting</b>			
aantal	13	17	10
<b>Bewonersondersteuning</b>			
aantal contacten met commissies	240	125	nvt
aantal commissies waarmee contact	44	33	25
commissies obv externe prestatieafspraken	11	16	nvt
<b>Participatie</b>			
gestarte projecten	4	4	2
<b>Signalen</b>			

De algemene conclusie is dat , behalve bij de bewonersondersteuning, de activiteiten van het WSWonen NW verlopen zoals in de prestatieafspraken met het stadsdeel is vastgelegd. Met uitzondering van kleine verschuivingen binnen categorieën zijn de prestaties vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Hieronder volgt een beknopt overzicht van de kleine verschillen ten opzichte van de prestatieafspraken, en/of het voorgaande jaar.

Het totale aantal contacten is licht gestegen ten opzichte van 2012 en loopt voor op de in de prestatieafspraken opgenomen indicatoren.

De in 2012 ingezette trend dat er meer gebruik gemaakt wordt van e-mail en minder van telefoon is enigszins teruggelopen. Deze vormen van contact blijven net achter bij de indicatoren.

Bij de categorieën binnen de contacten valt de stijging van het aantal vragen over de "huurprijs / bijkomende kosten" op. De categorie "overlast" is nieuw. Deze viel tot 2013 onder de categorie "overige". De stijging van het aantal vragen over de "huurprijs / bijkomende kosten" komt vooral

voort uit de onrust en onduidelijkheid over de inkomensafhankelijke huurverhoging 2013. “Woonruimteverdeling” en “onderhoud” blijven de grootste categorieën. De verdubbeling van het aantal vragen met “Ingrep in de woning” als onderwerp houdt direct verband met de door Stadgenoot aangekondigde verplichte vervanging van gaskachels en geisers door een Hr-ketel.

Het aantal contacten met 'woningzoekers' is in 2013 opnieuw gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit lijkt enerzijds een gevolg van economische omstandigheden (toename van mensen die de huidige woonlasten niet meer kunnen opbrengen) en minder beweging op de sociale huurwoningmarkt (hogere huurprijzen bij nieuwe verhuringen), en anderzijds van de bekendheid van de WoningNet spreekuren.

Er zijn minder huurcommissiezittingen bijgewoond. Dit heeft te maken met een aantal zaken dat was opgelost voordat de daadwerkelijke zitting had plaatsgevonden, en zaken waarbij er geen toelichting op het Rapport van Voorbereidend Onderzoek nodig was, dan wel dat daar discussie over werd verwacht. Het aantal in 2013 gestarte procedures is vergelijkbaar met het aantal van 2012.

In 2013 zijn 93 adressen actief benaderd. Dit blijft achter bij de indicator uit de prestatieafspraken. Het Huurteam doet echter meer woningopnames dan in de prestatieafspraken is beschreven. Deze opnames komen voort uit spreekuurbezoek of een directe melding van een bewoner. Om wachttijden voor woningopnames te voorkomen beperkt het Huurteam actieve benaderingen tot situaties waarbij er een duidelijke aanleiding voor een actieve benadering is. Vanaf september 2013 worden nieuwe huurders van sociale huurwoningen in Nieuw-West actief benaderd met algemene informatie.

Het WSWonen NW heeft in 2013 met 44 commissies of bewonersgroepen contact gehad. Dit heeft geleid tot 240 contacten met deze commissies. Van deze commissies zijn er drie in 2013 met behulp van het WSWonen NW opgericht. Hiermee overstijgt de realisatie de prestatieafspraken (44 tegenover 25 groepen). Bovendien is er sprake van een stijging ten opzichte van 2012. Dit heeft vooral te maken met de in het najaar gehouden enquête onder alle bij het WSWonen NW bekende commissies en groepen en de daaropvolgende PLUIM avond.

De vier participatieprojecten zijn:

- de (experimentele) deelname aan het project Samen Doen wordt onderverdeeld in Samen DOEN Geuzenveld/Slotermeer, Samen DOEN Slotervaart, en Samen DOEN Osdorp . Naast de deelname aan dit project als onderdeel van de WSWonen taak ‘Ondersteuning en bevordering participatie bij wonen in de brede zin’, heeft het stadsdeel ook extra uren ingehuurd ten behoeve van dit project.
- uitvoering van WoningNet spreekuren.

Het aantal meldingen bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is groter dan in 2012. Het aantal zaken dat met ondersteuning vanuit het EBf is gevoerd is groter dan in 2012. Dit lijkt vooral bepaald door toeval.

**Bijlage 1**      **Voorbeelden commissiecontacten**

**Bijlage 2**      **Voorbeelden signaleringen**

**Bijlage 3**      **Voorlopig financieel verslag**

## **Bijlage 1      Voorbeelden commissiecontacten**

### **Lichte renovatie complex de Voerman van Rochdale in Overtoomse Veld**

In 2012 is Rochdale begonnen met de lichte renovatie van 364 woningen, met de aanleg van cv en mechanische ventilatie. In 2013 is verder gegaan met het aanbrengen van nieuwe kozijnen met dubbel glas en isolatie. Als de renovatie klaar is, moeten de bewoners een huurverhoging van 40 euro per maand betalen. Het plan wordt in bewoonde staat uitgevoerd. Omdat er jarenlang plannen zijn geweest voor sloop hebben alle bewoners het afgelopen jaar in vier fasen een stadsvernieuwingsurgentie gekregen om te kunnen verhuizen. Aangezien de kansen om te verhuizen vanwege de verstopte woningmarkt in Amsterdam erg klein zijn, heeft Rochdale gezinnen met minimaal twee kinderen de mogelijkheid geboden om in het complex te verhuizen van een 2- of 3-kamerwoning naar een 4-kamerwoning. Daar hebben rond de 50 gezinnen gebruik van gemaakt. De bewonerscommissie heeft regelmatig overleg met Rochdale over de uitvoering van de renovatie en wordt in dit overleg bijgestaan door het WsWonen NW.

### **Renovatie en sloop Anton Struikbuurt van de Alliantie in Slotermeer-Noord**

In 2012 is de Alliantie begonnen met het maken van een uitwerkingsplan voor de Anton Struikbuurt, met als uitgangspunt sloop van de 48 portiekwoningen en 20 seniorenwoningen en renovatie en deels samenvoegen van de 240 duplexwoningen. Daarvoor is een denk- en een doeteam van bewoners in het leven geroepen, die op persoonlijke titel meededen. De bewonerscommissie heeft een apart overleg gehad met de Alliantie, vooral om te zorgen dat de belangen van de bewoners goed worden behartigd. Op 6 juni 2013 is het uitwerkingsplan Anton Struikbuurt aan de 312 huishoudens van de buurt voorgelegd en daarna is huis aan huis een stemming gehouden over het plan. Ruim 80% van de huishoudens heeft voor het plan gestemd. De bewonerscommissie heeft een positief advies uitgebracht over het plan aan de Alliantie, omdat de belangen van de bewoners goed zijn gewaarborgd in het plan, namelijk het recht van terugkeer voor alle huurders, betaalbare huren ( 70 euro huurverhoging plus 5 euro de m2 extra), keuzemogelijkheden voor terugkeer naar een gerenoveerde woning of doorstromen naar de nieuwbouw, goede begeleiding en ondersteuning van de meer kwetsbare bewoners, enzovoorts. In november is het plan door de deelraad Nieuw-West goedgekeurd. Eind 2013 liet de directie van de Alliantie echter weten dat de renovatie goedkoper moet en dat moet worden onderzocht of sloop/nieuwbouw niet een betere optie is. Onzekerheid voor de bewoners dus aan het eind van 2013. De bewonerscommissie heeft ondersteuning gekregen vanuit het WsWonen NW in het overleg met de Alliantie.

### **Lichte renovatie van de Plesmanflats van de Alliantie in de Staalmanpleinbuurt**

In mei 2013 is aan de bewoners van de drie flats langs de Plesmanlaan met in totaal 108 woningen een plan voor lichte renovatie van de flats voorgelegd, tegen een huurverhoging van 32,50 euro. Tot mei heeft de bewonerscommissie regelmatig met de Alliantie overleg gevoerd over inhoud en uitvoering van het plan. Op de vergadering in mei is een peiling onder de bewoners gehouden. Ongeveer de helft van de bewoners was voor en de andere helft was tegen het plan. Tegenstand kwam vooral voort uit onduidelijkheid over het plan, uit de te verwachten overlast (2 weken werken in de woning), uit twijfel over de opbrengst van de renovatie, uit moeite met de huurverhoging en uit het niet nodig vinden van de renovatie. Na de bewonersvergadering van mei heeft de Alliantie veel tijd en energie gestoken in het informeren van de bewoners. De bewonerscommissie heeft een advies uitgebracht over de renovatie aan de Alliantie. De bewonerscommissie vond het renovatieplan en het sociaal plan er goed uit zien en heeft de Alliantie geadviseerd om te zorgen dat de modelwoning klaar was op het moment dat bewoners moesten stemmen, zodat de bewoners goed geïnformeerd hun keuze konden maken. Dit advies heeft goed uitgewerkt. De modelwoning heeft veel bewoners over de streep getrokken : in december heeft 74 % van de bewoners voor het plan gestemd. Het overleg tussen bewonerscommissie en de Alliantie is dit jaar niet altijd even



soepel verlopen. Vooral de manier waarop de Alliantie haar plan aan de bewoners wilde “verkopen” leidde tot weerstand. Maar uiteindelijk is het overleg in goede harmonie geëindigd. Vanuit het WSWonen NW is de bewonerscommissie ondersteuning geboden.

### **Nieuwbouw Staalmanpleinbuurt: Adviesteam Henri Dunant**

Op 19 juni 2013 is een bewonersvergadering gehouden voor de bewoners van de Staalmanblokken en omwonenden. Op deze avond konden zij kiezen uit twee architecten, en zich opgeven voor het Adviesteam Henri Dunant. Bewoners van de Staalmanblokken kunnen doorschuiven naar de nieuwbouw Henri Dunant en zij kunnen in het Adviesteam als individuele bewoner meepraten over de woningen en de woonomgeving. De bewonerscommissie behartigt de belangen van alle bewoners en bewaakt het proces. Uiteindelijk hebben zich op de avond en de weken erna ongeveer tien bewoners aangemeld. De bewonersondersteuner van het WSWonen NW ondersteunt de bewoners in het Adviesteam. Er is daarna een intensief traject afgelegd. De gekozen architect is meteen na 19 juni aan de slag gegaan. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende groepen bewoners uit de buurt. De architect is elke dinsdagmiddag in de buurt aanwezig om met bewoners de plannen door te spreken. De architect heeft vervolgens zijn eerste ontwerp aan het Adviesteam voorgelegd. Daarna zijn nog verschillende bijeenkomsten gevolgd, waarin de architect op grond van de gemaakte op – en aanmerkingen meer uitgewerkte plannen heeft gepresenteerd. Eind november is het voorlopig ontwerp aan de bewoners van de Staalmanblokken voorgelegd op een brede bewonersvergadering. Het ontwerp bestaat uit 46 eengezinswoningen en 88 appartementen. Alle bewoners van de Staalmanblokken die er voor 1 januari 2009 woonden kunnen doorschuiven naar de nieuwbouw. Voor hen gelden de huurafspraken van 50 euro bij de huidige huur en 3 euro per m<sup>2</sup> meer of minder. Voor bewoners met een inkomen van 50.000 euro of meer geldt een aparte regeling. De reacties waren positief. De architect is daarna verder gaan werken aan het definitieve ontwerp dat begin 2014 klaar moet zijn.

### **Renovatie Staalmanblokken**

Halverwege 2013 kwam de Alliantie met het plan om de renovatie van 120 woningen, die gepland stond voor 2017/2018 met twee jaar te vervroegen in verband met de financiering van de nieuwbouw in de Henri Dunantbuurt. De Alliantie heeft over dit plan overleg gehad met de bewonerscommissie Staalman. De bewonerscommissie heeft vervolgens bij Palladion om ondersteuning gevraagd bij dit proces, en dat is toegekend. De bewonersondersteuner van het WSWonen NW is sindsdien betrokken bij de gesprekken. De bewonerscommissie voelde zich wel overvallen door het plan, want een vervroegde renovatie zou betekenen dat bewoners via een wisselwoning zouden moeten verhuizen naar de nieuwbouw. Uitgangspunt van de vernieuwing in de Staalmanpleinbuurt was juist dat bewoners in een keer naar nieuwbouw zouden kunnen doorverhuizen. Bij renovatie was natuurlijk wel sprake van wisselwoningen. In de zomer heeft de Alliantie een woonwensenonderzoek onder bewoners laten houden. Daar kwam uit naar voren dat veel bewoners van de renovatieblokken naar de nieuwbouw willen doorschuiven en dat er niet veel klachten zijn over de woningen. Bouwtechnisch onderzoek van de blokken was eind 2013 nog niet rond. Aan het eind van het jaar bleek de Alliantie toch te overwegen om de renovatie weer naar de oorspronkelijke datum te verschuiven. De bewonerscommissie is gevraagd om advies hierover uit te brengen. Het advies was de oorspronkelijke planning aan te houden, gezien de wensen van de bewoners om direct door te verhuizen naar de nieuwbouw en de overlast en de extra kosten van het verhuizen naar een wisselwoning en het feit dat er weinig klachten zijn over de huidige woningen. Afwachten is nu wat er in 2014 wordt besloten.

### **Bewonerscommissie Eigen Haard Overtoomse Veld Zuid (Eigen Haard)**

In 2013 was het dan zo ver: het eerste deel van de uiteindelijk 460 nieuw te bouwen woningen konden in de loop van het jaar bezichtigd en toegewezen worden. Het Uitwerkingsplan Middengebied Zuid wordt in drie fases uitgevoerd. Dat betreft de sloop van 328 portieketage

woningen en 24 duplexwoningen . In het uitwerkingsplan is , tegen de wil van de bewoners commissie, vastgesteld dat 50% van de bewoners terug kan keren dan wel door kan schuiven naar een nieuwbouwwoning in het project dat onder de naam “CO Green, Stadstuin Overtoom....duurzaam slopen, bouwen en bewonen” door Eigen Haard met partners wordt gerealiseerd op de locatie van de sloopwoningen. Hoewel het eerste blok (F) dat in 2103 opgeleverd is, voornamelijk sociale huurwoningen bevat, was dat aantal niet genoeg om alle SV urgenten uit de lopende “sloopfasen” te herhuisvesten. Een ander door Eigen Haard overgenomen nieuwbouwcomplex in het Overtoomseveld, “de Voerman” geheten, bracht uitkomst. Ook zijn 10 grote gezinnen geherhuisvest in een project van de Alliantie (West Avenue). De bewonerscommissie, op basis van externe prestatieafspraken ondersteund door het Wijksteunpunt, had zijn handen vol aan de vele onderwerpen die nog afgehandeld moesten worden vóór en tijdens de oplevering. Discussie over de te leveren service en de bijbehorende kosten, ontevreden bewoners wegens gewijzigde plattegronden, vertraging bij de oplevering, interne belangentegenstelling in bewonerscommissie vanwege eigen herhuisvestingsbelang in de verschillende sloopfasen, wisseling van medewerkers bij Eigen Haard, onduidelijkheid over levering kooktoestellen en pannenset vanwege aansluiting op Stadswarmtenet, instructie gebruik alle voorzieningen in de woning die tot reductie van energieverbruik leiden, dat alles bij elkaar maakte regelmatig overleg met Eigen Haard medewerkers noodzakelijk. Die noodzaak bestaat er ook in 2014. De bewonerscommissie heeft ook voor dat jaar weer een verzoek om ondersteuning door het WSWonen NW bij Eigen Haard ingediend.

#### **Bewonerscommissie Jacob Geelbuurt Sloop/Nieuwbouw en renovatie ( De Alliantie)**

Begin 2013 keurt de Deelraad het vernieuwingsplan goed en kan de planvorming voor vernieuwing van de Jacob Geelbuurt in Slotervaart Noord concreter worden. Er ligt een participatieplan dat voorziet in 2 woonteam voor de drie te ontwikkelen gebieden (het derde gebied, hoogbouw oost, wordt pas later ontwikkeld) . Woonteam West, dat zich bezig houdt met de renovatieplannen in bewoonde staat van de 250 eengezinswoningen aan 6 hofjes, wordt ondersteund door een door de bewonerscommissie geselecteerde en door de Alliantie betaalde bouwkundige. Vier van de zeven bewonerscommissieleden draaien in dit Woonteam mee. Twee leden hebben zitting genomen in Woonteam Midden. In dit Woonteam is het ontwerp voor de nieuwbouw van een appartementencomplex in “Hart Jacob Geelbuurt” besproken. Dat complex moet voorzien in herhuisvesting van de bewoners van de te slopen Hemsterhuisflat (in de loop van 2016). De bewonerscommissie bewaakt het participatieproces en werd na de zomer van 2013 geconfronteerd met het besluit van de Alliantie om de met bewonersinbreng gekozen architect aan de kant te zetten en de nieuwbouwplannen voor een appartementen complex aan de Johan Huizingalaan (Staalmanpleinbuurt) te gebruiken voor bouw van nu 40 woningen in Hart Jacob Geelbuurt. Hoewel er begrip is voor de kostenbesparing leidt vooral de wijze waarop dit besluit genomen en gecommuniceerd is, tot onvrede bij de commissie. De bewonerscommissie wordt al zwaar belast door de vele plannen die op hen afkomen (in 2013 o.a. ook Beeldkwaliteitsplan en Plan Openbare Ruimte) en krijgt niet alleen via de koepelorganisatie Palladion betaalde ondersteuning van het WSWonen NW bij hun rol in het stedelijke vernieuwingsproces, maar ook ter versterking van het eigen functioneren. Eind 2013 liggen de concept sociale én technische plannen voor twee projecten klaar, waarover in 2014 gekwalificeerd advies zal moeten worden gegeven nadat de Alliantie een investeringsbesluit heeft genomen. Voortzetting van de ondersteuning in 2014 is dan ook wenselijk en al toegezegd door Palladion.

#### **Vereniging Flatbewoners Delflandplein (VFD), renovatie en herhuisvesting, VOF DLP**

Het in december 2009 door de VFD afgesloten aanvullend Sociaal Plan met Far West is bijna in zijn geheel uitgevoerd. Alle VFD leden zijn verhuisd naar nieuwbouw (van de Key) boven de Fiep Westendorpschool. De VFD blijft bestaan en treedt op om de naleving van het renovatiecontract

(onder andere recht op terugkeer naar gerenoveerde flat) te monitoren. De start van de renovatie van de Rijswijkflat werd eerst uitgesteld tot na de bouwvak en is uiteindelijk eind 2013 nog steeds niet begonnen. De ondersteuner van het WSWonen NW werd in 2013 door de VFD ingeschakeld bij het overleg met de VOF/De Key over procedure terugkeer (beslismomenten), verandering parkeerkosten regiem, en afrekening servicekosten.

#### **Bewoners Kerngroep Delflandpleinbuurt .**

De bewoners Kerngroep volgt al jaren de Stedelijke Vernieuwing in de buurt en komt vier keer per jaar bijeen. De leden zijn bewoners die actief zijn in de diverse commissies en verenigingen (VVE's) die de buurt rijk is. Het WSWonen NW levert op verzoek een onafhankelijke voorzitter en helpt de bijeenkomsten mee voorbereiden. Op uitnodiging nemen vertegenwoordigers van het Stadsdeel en de woningbouwcorporaties deel aan het periodiek overleg. Een aantal Kerngroepleden heeft in 2013 een goed bezochte website opgezet: [www.delflandpleinbuurt.nl](http://www.delflandpleinbuurt.nl). In 2013 stonden vooral de plannen voor jongeren- en studentenhuusvesting , renovatie Delflandpleinflats en opknappen Maasluisstraat flats en de relatie met de diverse andere overleggen in de buurt op de agenda.

#### **Bewoners Commissie Burgemeester Roëllstraat. (Eigen Haard)**

Bewoners zijn een lange periode (tien jaar) in onzekerheid vanwege geplande sloopplannen. Eigen Haard heeft aangegeven dat plannen voorlopig niet doorgaan. Bewoners benaderden het WSWonen NW in 2012 wensen tot het oprichten van een bewonerscommissie en het wegwerken van achterstallig onderhoud. Na een door het WSWonen NW georganiseerd bezoek van wethouder Freek Ossel en de directeur van Eigen Haard in december 2012, werd de aanpak van het achterstallig onderhoud in zowel de nieuwsbrief van de bewoners als in de nieuwsbrief van Eigen Haard beschreven. Eigen Haard laat een extern bedrijf de woningen opnemen. Dit leidt tot een beperkt onderhoudsplan. Daarbij wordt meteen een aantal kleine zaken, zoals de aanvraag voor budget de Cv-ketel uit de badcel naar de balkonkast te verplaatsen, voor de zomer 2103 voorbereid en hopelijk in 2014 uitgevoerd. Zonder huurverhoging, waar bc wel "bang" voor was. In september 2013 vond er op initiatief van de bewonerscommissie een schouw met Eigen Haard en het Stadsdeel plaats. Er was een nabespreking met 15 bewoners. Twee nieuwe bewonerscommissie leden meldden zich aan. Het probleem van schoonhouden van de trappenhuizen in zowel Burg Roellstraat flat als de zijblokken geeft in oktober aanleiding tot het bespreken van het schoonmaak model "zelf inkoop" van Eigen Haard. In november 2103 blijkt dat Eigen Haard steeds meer naar een reguliere oplossing toewerkt en afwijkt van maatwerk dat zelfinkoop biedt. Bewonerscommissie besluit in 2014 prioriteit te geven aan het oplossen van achterstallig onderhoud boven het oplossen van het schoonmaakprobleem (dat per portiek erg verschilt).

#### **Bewonerscommissie Louweshoek. (Woonzorg)**

Louweshoek is een complex dat een aantal jaar op de sloopnominatie heeft gestaan. Plannen gaan voorlopig niet door. Bewoners klagen over achterstallig onderhoud en de aanwezigheid van en omgang met asbest. Het WSWonen NW is in oktober 2012 benaderd door een groep bewoners uit het complex. Zij vinden dat Woonzorg nalatig is met achterstallig onderhoud en asbestsanering. Verder vinden zij dat het complex er verwaarloosd bij ligt. De groep bewoners treedt als collectief op in een moeizaam overleg met Woonzorg, die hen niet als bewonerscommissie wil erkennen. Woonzorg stuurt veel en lange nieuwsbrieven aan alle bewoners over aanpak van achterstallig onderhoud en asbestsanering. In 2013 heeft het WSWonen NW samen met het stadsdeel en Woonzorg verkiezingen voor een nieuwe bewonerscommissie georganiseerd, waarna Woonzorg eindelijk de bewonerscommissie kon erkennen. Het overleg over de uit te voeren asbestsanering en onderhoud aan de gevel verloopt stroef. Aanbesteding en proef asbestsanering mislukt. Het WSWonen NW heeft op verzoek van de

bewonerscommissie aanvullend asbestonderzoek uit het activiteiten budget gefinancierd. Tijdens een afwezigheid van de voorzitter van de bewonerscommissie treden leden individueel op, hetgeen de ondersteuning bemoeilijkt. Eind december gaan een bouwkundige en de ondersteuner van het WSWonen NW op eigen initiatief de plannen voor het "Planmatig onderhoud" bekijken. De plannen zien er realistisch uit. Het asbestsaneringsplan is , uiteraard, niet beoordeeld. Dat is de taak van de toezichthouder van het Stadsdeel. Begin januari 2014 moet de asbestsanering en daarna de gevelvervanging van de eerste woningen starten.

## Bijlage 2 Voorbeelden signaleringen

19-6	Openverbrandingstoestellen	<p>Stadgenoot dwingt huurders die (nog) een openverbrandingstoestel hebben tot vervanging daarvan door een HR+ketel. Beleid en de wettelijke grond waarop zij zich beroepen ontbreekt. Huurders voelen zich geïntimideerd. Kwestie is ook onder de aandacht gebracht bij de koepel Huurgenoot en hun ondersteuners</p> <p><b>SB Ingrid 23/7: Stedelijk overleg hierover inmiddels gaande. Huurgenoot gaat nog advies uitbrengen over huurverhogingen. Stadgenoot maakt pas op de plaats tot na zomervakantie. Stadgenoot gaat WSWonen beter betrekken en nog aantonen waarop zij afdwingbaarheid medewerking huurders baseert</b></p>	
16-7	bezwaar huurverhoging	<p>Woning: EDUARD HELLENDOORNSTRAAT</p> <p>Verhuurder: Wbv</p> <p>De Woningbouwvereniging heeft per brief zelf de huurder laten weten de bezwaargrond ongegrond te vinden en huurder verzocht een bijgevoegde verklaring te ondertekenen.</p> <p><b>SB pakt dit stedelijk op via gezamenlijke notitie, verschenen 8/8</b></p>	

18-9	geen afrekening verstuurd over 2011 en 2012	<p>Woning: LANGSWATER Verhuurder: Wbv</p> <p>Nog geen afrekening ontvangen van de verhuurder betreffende de servicekosten en stookkosten over 2011 en 2012. Client heeft al meerdere malen een mail gestuurd naar de afdeling gebiedsbeheer, maar geen reactie ontvangen. De afrekeningen worden volgens de cliënt al jaren te laat verzonden. Wel gewezen op de termijnen om een verzoekschrift in te dienen bij de Huurcommissie: 2,5 jaar na het verstrijken van het kalenderjaar.</p>	
11-2	wel/niet opgeheven gebrek	<p>Woning: HILBERT VAN DIJKHOF Verhuurder: Eigen Haard sinds 2012 ipv Rochdale woningcorporatie</p> <p>2 brieven van Eigen Haard gehad; 1 / gebrek is verholpen --&gt; oude huur weer betalen per 1 feb. (Gebrek is nog niet verholpen) 2 / afspraak maken met v.d. Lei om gebrek te verhelpen.</p>	

**Bijlage 3      Voorlopig financieel verslag**

Dit verslag wordt als addendum nagezonden.