





Een uitgave van
Het Wijksteunpunt Wonen De Baarsjes / Bos en Lommer
Columbusplein 1 hs, 1057 TS Amsterdam
Telefoon: 020 4121537
e-mail: bbl@wswonen.nl
website: www.wswonen.nl

Colofon

Hoofdredactie: Eva Boer
Eindredactie: Shanon Joosten en Anouk Clabbers
Interviews en
foto's bij interviews: Irene Bloemink
Vormgeving: Job Heiligers
Druk: drukkerij Leijten
oplage: 100
Maart 2011

© *Wijksteunpunt Wonen De Baarsjes / Bos en Lommer*

Jaarverslag 2010

Inhoud

Voorwoord Eva Boer	4
Werken aan goed wonen en een betere buurt	5
Het Wijksteunpunt Wonen	7
Vijf basistaken	6
ASW	6
Wijksteunpunten in dienst bij het ASW	6
Stedelijke stuurgroep	6
Formatie	7
Energieteam Wijksteunpunten Wonen	7
Resultaten 2010	8
Signaleringen 2010	8
Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag	8
Het Emil Blaauw proceskostenfonds	9
Klanttevredenheidonderzoek	9
Huurteam	10
Hulp bij woninggebrek	10
Top 10 vragen inloopsprekuren	11
‘Het plafond kwam naar beneden zetten’	11
‘Zonder het huurteam had ik het niet gered’	12
Bewonersondersteuning	13
Bewonersondersteuning individuele huurders	13
‘Een soap-serie, maar zeker de moeite waard’	13
Voorlichtingsbijeenkomsten splitsen	14
Stabiele steun voor bewoners	15
Ondersteuning bewonerscommissies	16
Voortgang ondersteuning bewonerscommissies	16
Signalen bewonersondersteuning	18
Aanbevelingen	19
Succes voor bewonerscommissie Esmoreitstraat	19
Participatie en empowerment	20
Empowerment en voorlichting	20
Ondersteuning Huurdersvereniging De Baarsjes / Bos en Lommer	21
Inloopsprekuren voor woningzoekenden	21
‘Mensen helpen zelf een woning te vinden’	21
‘Ik kan geen betere plaats bedenken’	22
Mensen zelf actief maken	23
Financiën 2010	23

Voorwoord Eva Boer



Doel van het Wijksteunpunt is het versterken van de positie van de huurder. Door te zorgen dat huurders in een zo vroeg mogelijk stadium geïnformeerd zijn over hun rechtspositie en plannen ten aanzien van hun woning, willen we problemen zo veel mogelijk voorkomen. Huurders worden proactief geïnformeerd en als dat nodig is ondersteund. Als een probleem zich voordoet, of lijkt voor te doen gaat het Wijk-

steunpunt erop af. Het Wijksteunpunt stimuleert dat huurders betrokken worden bij de besluiten die hun woning betreffen en ondersteunt de behartiging van belangen van huurders. Verder registreert het Wijksteunpunt signalen over ontwikkelingen, nieuwe mogelijkheden, successen en knelpunten rond het wonen in de wijk en informeert het politieke bestuur over deze signalen. Door samenwerking met ASW en de twaalf Amsterdamse Wijksteunpunten in de stad kunnen kennis, ervaringen en succesvolle werkwijzen worden uitgewisseld.

Het Wijksteunpunt handelt als adviseur en ondersteuner conform de stedelijke convenantafspraken. Onze taak is om bewoners informatie, advies en ondersteuning op het gebied van huren en wonen te verstrekken. Bewoners kunnen bij ons terecht met vragen over huurrecht, huurprijzen, achterstallig onderhoud, renovaties, woonruimteverdeling en participatie van bewoners.

PvdA, GroenLinks en D66 hebben in het coalitieakkoord 2010-2014 opgenomen dat de Wijksteunpunten Wonen worden ondersteund en dat de positie van huurders moet worden versterkt. Wegens de fusie van de drie stadsdelen heeft het stadsdeel West de wens om in 2012 te komen tot één aanbieder voor het Wijksteunpunt.

In dit jaarverslag laten we huurders aan het woord over de ondersteuning van het Wijksteunpunt en geven wij een overzicht van de activiteiten in 2010 van het Wijksteunpunt De Baarsjes / Bos en Lommer.

*Eva Boer
Coördinator
Wijksteunpunt Wonen
De Baarsjes / Bos en Lommer*

Werken aan goed wonen en een betere buurt



Het ASW stimuleert en helpt bewoners zelf (mede)verantwoordelijkheid te nemen voor hun woning en buurt. Dat gebeurt via voorlichting, training, advisering en zo nodig ondersteuning. Kernwaarden: de bewoner bepaalt zelf zijn agenda of wat het probleem is, de bewoner gaat, waar mogelijk, zelf aan de slag; de bewoner neemt zelf, maar wel goed geïnformeerd, de beslissingen; de bewoner wordt waar nodig toegerust en getraind; bewoners wordt gevraagd ruimte voor elkaars wensen te maken; bewonersgroepen wordt gevraagd alle belanghebbende bewoners bij hun discussie en inzet te betrekken; waar sprake is van belangentegenstellingen onderling of met instellingen, wordt er volwassen en open onderhandeld. De laatste jaren ontwikkelt het ASW verder methoden om de inzet van bewoners ook als springplank naar werk of een eigen bedrijf te maken. Instellingen en overheden kunnen daar aan bijdragen om werk wat wordt uitbesteed meer aan bewonersgroepen/zzp-ers in de buurt te gunnen. Deels kan dat ook in samenwerking met lokale partijen en DWI een bijdrage aan ervaring en/of een startkwalificatie van de actieve bewoner zijn.

Het ASW heeft door haar werk ervaring op verschillende schaal niveaus. Alle Wijksteunpunten, ook die van het ASW, lichten voor en ondersteunen op woning en complexniveau. Stedelijk/regionaal adviseert het ASW de huurderskoepels van de in Amsterdam gevestigde, maar regionaal actieve, corporaties en de HA. Het ASW levert

de 2e lijn ondersteuning van de Wijksteunpunten. Het ASW is stedelijke partner in de Wijkaanpak. In de stadsdelen, wijken en buurten werken we aan de ontwikkeling van nieuwe methoden zoals de voucher aanpak bij bewonersinitiatieven; de inzet van ICT bij participatie, de Train de Trainers aanpak, de cursus Wonen en Leven, waarin bewoners met een grote afstand tot participatie bij wonen (Bijv. een deel van de migrantenvrouwen) niet alleen scholing en training over wonen krijgen, maar ook leren lobbyen, netwerken. Voor alles maken ze daar een actieprogramma voor hun eigen complex of buurt en gaan daar zelf mee aan de slag. Daar zijn vervolprojecten als buurtvoorlichtsters en huismeesters uit de buurt uit voortgekomen. Daarnaast hebben we specialistische kennis over bodemsanering en omgaan met leeflagen; activering van allerlei bevolkingsgroepen rond energie, EPA maatwerk adviezen (energieteam); bouwkundige advies/second opinions; begeleiding overleg met woonwagengroepen; advisering bij bijzondere woongroepen, zoals woonzorggroepen in eigen beheer voor bewoners of familie van bewoners met beperkingen, woongroepen van oudere migranten; eigenbouw, al dan niet met vangnet.

De opgedane ervaringen delen we via het Kennis netwerk en/of eigen publicaties met andere partijen. Doordat ons netwerk lokaal en stedelijk is, kunnen we snel naar het juiste niveau schakelen om verder te komen. Lokale ervaringen naar de stedelijk beleidsinzet, de stedelijk inzet naar de lokale praktijk. De ervaring hoe beleid in de verschillende delen van de stad uitpakt en het inzicht in de bij de lokale verschillen passende variatie in behoefte, wordt vertaald in nieuwe experimenten en genuanceerde adviezen.

Wij hopen dat u deze inzet in ons werk in Baarsjes Bos en Lommer in dit jaarverslag 2010 herkent. Mocht dat onverhoopt niet zo zijn, laat het weten, dan valt er voor ons weer wat te leren. Ik wens u veel inspiratie in 2011. We hebben die nodig en zullen daar ook dit jaar en in de toekomst graag een bijdrage aan uw inzet leveren.

*Eef Meijerman
Jacqueline van Loon
Directie ASW*

Het Wijksteunpunt Wonen

Vijf basistaken

Het in 2006 vastgestelde stedelijk raamwerk en het convenant Wijksteunpunten Wonen 2009-2010 tussen de centrale stad en de stadsdelen beschrijven de uitgangspunten voor de Wijksteunpunten Wonen. Zij bevatten tevens de voorwaarden waaraan de Wijksteunpunten moeten voldoen om in aanmerking te komen voor stedelijk geld en voor financiering van de stadsdelen. De uitvoerder en het stadsdeel maken afspraken over de prestaties.

Eind 2010 is tussen de stadsdelen en de centrale stad overeenstemming bereikt over een nieuw convenant Wijksteunpunten Wonen 2011-2014. Dit bevestigt en actualiseert de bestaande afspraken en neemt de nog actuele bepalingen uit het stedelijk raamwerk over. Ieder Wijksteunpunt voert de volgende vijf basistaken uit:

- voorlichting en hulpverlening: huurteamwerk en spreekuur, vooral gericht op de individuele huurder
- bewonersondersteuning: voor actieve bewonersgroepen en individuen bij meer ingrijpende situaties zoals renovatie, splitsingen of discussies over sloop/nieuwbouw
- ondersteuning collectieve belangenbehartiging op stadsdeelniveau
- versterken participatie: activeren en betrekken van bewoners en het versterken van de participatie bij het wonen.
- Signalering en bundelen van ervaringen en knelpunten zodat deze zowel per stadsdeel als stadsbreed opgepakt kunnen worden.

ASW

ASW is de stichting die samen met bewoners werkt aan goed wonen en een betere buurt. Zo ondersteunt het ASW bewoners in de wijk, bewonerscommissies, huurderskoepels maar ook de woonwagencentra bij goed wonen en belangenvertegenwoordiging. Dat kan gaan over het overleg met corporaties, het opzetten van commissies in de buurt of juridische bijstand. Daarnaast is het ASW actief betrokken bij de Latei, de belangenvereniging voor mensen met een handi-

cap die zelf een woongroep willen opzetten. Tot slot kunnen ook ouderen die samen een woongroep willen stichten bij het ASW terecht voor ondersteuning. Het ASW spoort de bewoners op, activeert en maken ze zelf verantwoordelijk voor projecten die de veiligheid, leefbaarheid en het onderlinge contact bevorderen. Het ASW is actief in Amsterdamse Wijkaanpak en ondersteunen de projecten van de Huurdersvereniging Amsterdam waarbij bewoners zelf hun wijk opknappen in Zuidoost, Oost en Noord. Bovendien verzorgt het ASW cursussen die geïsoleerde buurtbewoners weer laten deelnemen aan het maatschappelijke leven in de buurt.

Het ASW werkt samen met bewoners aan een betere milieu. Het ASW voert samen met bewoners eenvoudige maatregelen door om energie te besparen, maar bekijken ook welke structurele verbetering op termijn energie besparen. In samenwerking met de Wijksteunpunten helpt het ASW bewoners bij het bereiken van grote besparingen met kleine en grote maatregelen. Het project Energie in huis van het ASW wordt in stadsdeel Amsterdam West beoordeeld met een 8,3. De kracht van het project is dat het huishoudens bereikt die normaalgesproken moeilijk te bereiken zijn. In die huishoudens zorgt het project vervolgens voor energiebesparing.

Wijksteunpunten in dienst bij het ASW

- De Baarsjes / Bos en Lommer
- Geuzenveld-Slotermeer, Osdorp en Tuinsteden (Nieuw-West)
- Zuideramstel (Zuid)
- Zuidoost

Stedelijke stuurgroep

De stedelijke stuurgroep adviseert op hoofdlijnen op kwaliteit van de dienstverlening en de signaleringen. De stuurgroep bestaat uit delegaties van:

- de stadsdelen (één portefeuillehouder, twee ambtelijke vertegen-

woordigers)

- de dienst Wonen, Zorg en Samenleven (drie ambtelijke vertegenwoordigers)
- werkgevers (directeur ASW)
- verhuurdersorganisaties (Vereniging Vastgoedbelang, Makelaarsvereniging Amsterdam en Amsterdamse Federatie Woningcorporaties - sinds oktober 2010)
- Huurdersvereniging Amsterdam (één bestuurslid, één adviseur)
- Lokale Wijksteunpunten (twee coördinatoren)

De adviezen van de stuurgroep worden uitgebracht aan het college van B&W, het portefeuillehoudersoverleg, stadsdelen en het stedelijk bureau. Het stedelijk bureau voert het secretariaat en draagt desgevraagd mede zorg voor uitvoering van adviezen en besluiten.

Formatie

Functie	fte
Coördinatie	0,9
Huurteam	2,6
Bewonersondersteuning	1,6
Participatie	0,7
Versterken belangenbehartiging	0,1
Secretariële ondersteuning	0,7
Werkervaringsplaats	0,9
Totaal	7,5

Energieteam Wijksteunpunten Wonen

Het Energieteam is tot stand gekomen op initiatief van de Huurdersvereniging Amsterdam. Het Energieteam stimuleert amsterdamse huurders een bijdrage te leveren aan verlaging van het energieverbruik in hun huurwoningen. Het Energieteam richt zich hierbij op de mogelijkheden om woningen met bouwkundige of installatietechnische aanpassingen te verbeteren.

Het Energieteam stimuleert en helpt bij initiatieven van huurders zelf. De adviseurs dragen met hun kennis bij aan een goed overleg



tussen huurders en verhuurder. Ook verhuurders met plannen op dit gebied kunnen het Energieteam benaderen. Doel is het samen realiseren van een laag energieverbruik in de woning: goed voor het klimaat en goed voor de portemonnee.

Het Energieteam benadert huurders actief en bezoekt woningen om mogelijkheden voor energiebesparing te onderzoeken. Het Energieteam werkt hierbij samen met de lokale Wijksteunpunten en de centrale ASW teams en maakt gebruik van de daar beschikbare informatie over kansen in de woningvoorraad.

Resultaten 2010

Actieve benaderingen				
Stadsdeel	2010	2009	2008	2007
Bos en Lommer	759	1760	2300	836
De Baarsjes	1211	1846	3576	1672

Contacten met huurders				
Stadsdeel	2010	2009	2008	2007
Bos en Lommer	1238	694	666	218
De Baarsjes	2734	2253	1789	492

Woningopnames per stadsdeel				
Stadsdeel	2010	2009	2008	2007
Bos en Lommer	170	143	122	129
De Baarsjes	350	359	233	281

Gestarte procedures per stadsdeel				
Stadsdeel	2010	2009	2008	2007
Bos en Lommer	126	163	137	166
De Baarsjes	269	468	303	286

Procedures 2010		
	De Baarsjes	Bos en Lommer
Huurverlaging	183	83
Servicekosten	24	9
Bezwaar huurverhoging	52	31
Overige procedures	10	3

Van 392 gestarte procedures zijn er 158 afgerond, waarvan 66% gewonnen met een gemiddelde huurverlaging van € 76,- per maand, waarvan de hoogste huurverlaging € 711,- en de laagste € 2,-.

Signaleringen 2010

- Huurders zijn onvoldoende op de hoogte van de toewijzingsregels in vernieuwingsgebieden.
- Verhuurders voeren renovatiewerkzaamheden uit in het kader van splitsen, zonder aanvraag splitsingsvergunning, waardoor de Gedragcode splitsen niet van toepassing is.
- Onderhoudsgebreken worden vaak niet verholpen na een verlaging van de huurprijs bij de Huurcommissie.

- Woningen van particuliere eigenaren worden verhuurd voor huurprijzen vanaf € 1.000,-.
- Eigenaren vragen na een paar maanden na nieuwe verhuur de woonvergunning aan, waardoor het Wijksteunpunt in een aantal gevallen te laat (na de opstarttermijn van zes maanden) de huurder heeft geïnformeerd over de toetsingsprocedure en gebonden was aan de te hoge huurprijs.
- Een aantal eigenaren houdt zich niet aan de Gedragscode splitsen of zeggen dat deze niet van toepassing is (verbouwen zonder goede afspraken, geen verhuiskostenvergoeding e.d.)

Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag

Sommige verhuurders nemen het niet zo nauw met de rechten van de huurder. Zij ontduiken de wet- en regelgeving, gedragen zich niet netjes of zetten huurders onder druk. Het Meldpunt wil dit 'ongewenst verhuurgedrag' bestrijden en de gemeente Amsterdam steunt hen daarin.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag zet de gevallen van ongewenst verhuurgedrag in Amsterdam op een rij en zoekt de mogelijkheden tot verbetering. Huurders die lastig gevallen worden krijgen ondersteuning van de Wijksteunpunten en in lastige gevallen van het Meldpunt. Het Meldpunt inventariseert gevallen van ongewenst verhuurgedrag, onderzoekt binnengekomen meldingen, ondersteunt en informeert samen met de Wijksteunpunten huurders die last hebben van ongewenst verhuurgedrag, spreekt verhuurders aan als dit nodig is, coördineert actie door betrokken instanties. Het Wijksteunpunt De Baarsjes / Bos en Lommer heeft in 2010 45 meldingen gedaan van ongewenst verhuurgedrag. De meeste meldingen gaan over:

- hoge huurprijzen
- onterechte aanmaningen huurachterstand
- hoge bemiddelingskosten zonder betalingsbewijs
- ernstige achterstallig onderhoud
- intimidatie/ onfatsoenlijk gedrag verhuurder of eigenaar
- langdurige renovatie zonder goede afspraken
- huurcontracten voor korte duur met gepostdateerde opzegging
- ontbindingsprocedure na opstarten procedure

Het Emil Blaauw proceskostenfonds

Het Emil Blaauw proceskostenfonds is een Amsterdams fonds, speciaal in het leven geroepen door het Wijksteunpunt. Huurders kunnen via het Wijksteunpunt een beroep doen op dit fonds, waarna een advocaat aangesloten bij dit fonds wordt ingeschakeld. Het fonds is een belangrijk aanvullend instrument voor de ondersteuning van huurders. De stadsdelen De Baarsjes en Bos en Lommer storten elk jaar een bijdrage. In De Baarsjes zijn in 2010 30 zaken en in Bos en Lommer 15 zaken verwezen naar een advocaat.

EEN VOORBEELD

Huurder huurt een particuliere huurwoning aan de Reinier Claeszenstraat voor een huurprijs van € 1.200,- per maand. De huurder heeft in 2009 een toetsing- en onderhoudsprocedure opgestart. De huurprijs is door de huurcommissie verlaagd naar de maximaal redelijke huurprijs van € 350,-. In de huurovereenkomst is opgenomen dat het om een huurcontract voor een jaar gaat. Na de uitspraak van de huurcommissie ontvangt de huurder een huuropzegging van de eigenaar, deze beroept zich op het tijdelijke karakter van de huurovereenkomst. Omdat de huurder niet akkoord gaat met ontruiming van het gehuurde, start de eigenaar een ontruimingsprocedure bij rechtbank. De rechtbank oordeelt dat de eigenaar niet zelf de vorige bewoner was en er dan geen sprake is van een rechtsgeldige opzeggingsgrond. De in de huurovereenkomst opgenomen tijdelijkheidsclausule is niet duidelijk omdat niet uitdrukkelijk een duur van een jaar is overeengekomen, omdat in de overeenkomst een verlengingsmogelijkheid is opgenomen en het doel van de tijdelijke verhuurclausule ontbreekt. Van dringend eigen gebruik is geen sprake, omdat de eigenaar de woning in 2009 niet zelf is gaan bewonen en niet is gebleken dat huurder andere passende woonruimte kan verkrijgen (overeenkomstig de artikelen 7:271 BW e.v.)

De eigenaar is tevens in beroep gegaan tegen de uitspraak van de huurcommissie over de maximale huurprijs van de woning. Deze procedure is nog niet afgerond.

Klanttevredenheidonderzoek

Het stedelijk bureau onderzoekt jaarlijks de tevredenheid van de klanten van de huurteams resp. de woonsprekuren. De in 2010 verschenen rapportages "Actief, betrokken en professioneel" – mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam en "Topwerk!" – mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren zijn weer positief.

Naar het oordeel van de respondenten is de kwaliteit van de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,4 voor de geboden hulp. 100 procent van de respondenten geeft een voldoende. 87 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

De respondenten onder de bezoekers van een woonsprekuren geven een gemiddeld cijfer van 8,0 voor de geboden hulp. 96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

De volledige rapportages zijn terug te vinden op www.wswonen.nl.



Huurteam

Hulp bij woninggebrek

Klopt mijn huurcontract wel? Wat is mijn rechtspositie? Wat moet ik doen als ik lekkage heb? Met deze en andere vragen hielp het Wijksteunpunt veel mensen in 2010. De meeste procedures werden gewonnen. 'We zien een toename van woningzoekers en klachten over geluidsoverlast.'



'Vooral tussen 1 april en 30 juni loopt het storm op het inloopspreekuur', vertellen Marijana Ilic-Arbutina en Shanon Joosten op het kantoor op het Columbusplein. 'Dat is wanneer de mensen bericht krijgen over de huurverhoging en de datum waarop het bezwaar binnen moet zijn. We zitten meestal met twee mensen op het spreekuur, maar tijdens deze drukke periode met drie.'

ZOEKERS

'Wat zien meer woningzoekers binnenlopen. Kennelijk gaat het rond dat we begonnen zijn met mensen te helpen! Soms helpen we hen, maar vaker verwijzen we ze naar onze spreekuren in de Krijtmolen en op het Bos en Lommerplein.'

SPREEKUR

Maar met stip op 1 blijven de onderhoudsklachten. 'Lekkages, schimmel, dat blijven de grootste problemen. Vaak komen mensen bij ons op het spreekuur en hebben al een heel jaar hun ergernis opgekropt. Dan komt alles er in een keer uit.'

UITSTEL VAN RENOVATIE

'Vooral als de renovatie wordt uitgesteld. Bijvoorbeeld hier in de buurt: Columbusplein, Davissstraat, Postjesweg, Admiralengracht en Marco Polostraat. Die mensen lijken in een uitzichtloze positie. In een brief heeft de woningcorporatie een paar jaar geleden verteld dat hun woning opgeknapt gaat worden en daarna hebben ze niets meer gehoord. Het gaat om honderden woningen. De woningcorporatie moet de woningen wel onderhouden. Als ze dat niet doet, starten we een onderhoudsprocedure. Die winnen we dan, zeker. Maar huurverlaging bij een al lage huur, verhoogt dat de druk op de woningcorporatie niet.'

SCHOK

'Als het nodig is, schakelen we Bouw- en Woningtoezicht in. Bijvoorbeeld bij die mevrouw aan de Hoofdweg. Die had lekkage in de badkamer en de elektriciteitsconstructie was ingewikkeld. Als ze het licht op de wc aandeed, kreeg ze een elektrische schok. De eigenaar heeft het plafond verwijderd en daarna niets meer gedaan. Uiteraard hebben we die procedure gewonnen. De problemen zijn nu verholpen.'

REACTIE

Dit was bepaald niet de enige procedure die in 2010 werd gewonnen. Soms reageert de eigenaar meteen al op een fax van het Wijksteunpunt. Bijvoorbeeld in het geval van meneer van Wijk.

GEWONNEN

'Dat is waarvoor we het doen. Iedere keer als iemand hier tevreden de deur uitloopt, een procedure wordt gewonnen en vooral als de problemen opgelost zijn, geeft dat voldoening.'

Top 10 vragen inloopsprekuren

1. achterstallig onderhoud
2. huurprijzen
3. renovatie / splitsen
4. woonruimteverdeling
5. huurcontracten
6. servicekosten
7. huuropzegging / huurbescherming
8. overlast / burenruzie
9. onderhuur / medehuur
10. verhuur van woningen

'Het plafond kwam naar beneden zetten'

Al 28 jaar woont Dirk van Wijk aan de Hoofdweg. Hij neemt geen genoegen met smoesjes van zijn huisbaas en weet zijn weg naar het huurteam te vinden. 'Anders sta je machteloos.'



'In al die jaren heb ik wat meegemaakt. Eerst al bij het splitsen. Toen mijn woning gerenoveerd was, bleek ik er niet meer in te kunnen. De huisbaas had er gewoon een ander slot op gezet. Uiteindelijk heb ik een compromisvoorstel geaccepteerd. Dat was deze woning. Ik wist dus wat voor huisbaas ik had.'

BADJAS

'De deuren naar de gang en mijn slaapkamer zaten scheef. En niet zo maar een beetje. In een deur zat een kier van acht of negen centimeter. Ik stookte voor niks. Vorig jaar, met die kou, zat ik met een deken om en een badjas aan.'

PLAFOND

'De lekkages begonnen in de douche, in 2006. Het plafond kwam zo naar beneden zetten. Ik keek tegen een groot gat op. Een paar jaar later begon het in de keuken. Als de bovenbuurvrouw de stop uit haar gootsteen trok, kreeg ik het over me heen! De huisbaas wilde het van de onderkant repareren, door het plafond half los te trekken. Halverwege kwamen ze er achter dat ze toch bij de bovenburen moesten zijn... Dat is overigens een huis dat hij zelf gerenoveerd heeft.'

SMOESJES

'Ondertussen had de huisbaas allerlei smoesjes. Dat hij niet bij de bovenbuurvrouw naar binnen kon, en zo voort. Ik zei: "Als je mij uit mijn huis kan zetten, kun je zeker bij de bovenbuurvrouw naar binnen." Ik verzet me met hand en tand.'

WIJKSTEUNPUNT

'Ik ben naar het Wijksteunpunt gestapt. Dat kende ik al van vroeger, toen het nog op het Mercatorplein zat. Het team heeft me prima geholpen. De mensen zijn langsgesproken en hebben foto's genomen. Daarna is ook de huurcommissie komen kijken. Het is zo belangrijk dat ze er zijn. Ze dwingen respect af bij de heren huisjesmelkers. Ze zijn een stok achter de deur. Ik won de procedure en kreeg huurverlaging. Er kwamen nieuwe deuren en reparateurs kwamen langs voor de lekkages. Ik was blij.'

'Zonder het huurteam had ik het niet gered'

Het was een ruïne toen ik hier kwam wonen, een vervallen hok.' Gelukkig kan Robert Sompolski erom lachen. Maar hij heeft heel wat meegemaakt in de zeventien jaar dat hij nu op de Postjeskade woont.



'In het begin sprak ik de taal niet en had al helemaal geen kennis van de regels. Ik dacht dat wat er in mijn huis gebeurde, normaal was. Maar dat was het niet. Er zaten grote gaten in de kozijnen, je kon er zo een batterij insteken. De wind waaide zo naar binnen. Er was niet tegenop te stoken, het bleef maar koud binnen. Ik stookte voor de buurt, haha.'

BATTERIJTJE

Hij laat zien dat het raam aan twee touwtjes hangt. De wind komt er bovenuit waaien. Overal zitten kieren, sommige van een halve centimeter groot. De tocht is bijna overal voelbaar. Moeiteloos steekt hij een batterijtje in een kier. 'Ik heb uitgerekend dat, als je alle gaten bij elkaar optelt, er een zwart gat ontstaat van 50 cm²!' Het slechte

onderhoud vormt een schril contrast met de netheid en verzorgdheid van de woning. 'Ik heb er veel energie en liefde ingestopt. Deze schuifdeuren van glas in lood, een nieuwe badkamer, nieuwe tussen-deuren. Het is jammer dat ik er zo weinig voor terug krijg.'

WIJKSTEUNPUNT

'Via via hoorde ik dingen en min of meer toevallig kwam ik in contact met het Wijksteunpunt. Och, ik zal je wat laten zien.' Een archief van tien centimeter dik komt tevoorschijn. 'De mensen van het huurteam hebben me fantastisch geholpen. Ze gaven advies en heel veel tips. En in het begin, toen ik de taal nog niet zo goed sprak, schreven ze ook brieven voor me. Ze hebben zaken aangespannen bij de huurcommissie. Alles heb ik gewonnen. Mijn huur is tijdelijk verlaagd en ik heb sindsdien alle huurverhogingen geweigerd. De makelaar ging er niet tegenin. Hij wist dat we gelijk hadden. Met de verlaging betaal ik nu de stookkosten.'

LEVENSGEVAARLIJK

'Ook de servicekosten betaal ik niet meer. De huisbaas vertelde me dat hij die kosten in rekening bracht voor de lamp op de gang en het onderhoud van de kachel. Maar hij had nog nooit een lamp vervangen en een expert noemde de kachel levensgevaarlijk, vervuild en verstopt.'

PAPIERTJES

'Na de uitspraak van de huurcommissie heeft de huisbaas hier en daar tochtstripjes aangebracht, maar dat werkt maar eventjes. De kieren krijg je er niet mee weg. Daar stop ik nu papier in.'

DUBBEL GLAS

Wat eigenlijk nodig is, is een investering in de woning: energiebesparende maatregelen. Samen met zestien burens heeft Robert Sompolski een paar jaar geleden een verzoek ingediend voor dubbel glas. Helaas zonder succes.

ENERGIETEAM

Speciaal voor dit soort gevallen, hebben het Wijksteunpunt en het ASW een Energieteam in het leven geroepen. Dat team bekijkt nu samen met de bewoners wat hun behoeften zijn en hoe onderhandeld kan worden met de huisbaas om de nodige energiemaatregelen te treffen. Wordt vervolgd dus!

Bewonersondersteuning

Bewonersondersteuning individuele huurders

Het jaar 2010 was het laatste jaar dat het bestaande splitsingsquorum kon worden ingezet in De Baarsjes/Bos en Lommer, in oktober 2010 waren er ongeveer 140 aanvragen van de 200 beschikbare. De ondersteuning begint met het ontvangen van de lijst met aangevraagde vergunningen van Bouw-en Woningtoezicht. Die huurders ontvangen een brief met uitleg en informatie over het proces van splitsen en hun rechten in deze. Tevens worden er splitsinformatie-avonden georganiseerd. Als de huurders zich tot ons richten met een verzoek om inhoudelijke ondersteuning, is dit veelal in verband met de op te stellen werkovereenkomst, overeenkomstig de Gedragscode splitsen. Het onderhandelen met eigenaar/verhuurder over wensen van huurders speelt een belangrijke rol in de ondersteuning.

Geregeld worden er in de woning renovatiewerkzaamheden verricht zonder goede afspraken over welke werkzaamheden en de periode waarin deze worden uitgevoerd. Er blijkt dan sprake te zijn van splitswerkzaamheden, zonder dat de eigenaar een splitsingsvergunning heeft aangevraagd. Huurder kan zich in zo'n geval niet beroepen op de Gedragscode, die is dan nog niet van kracht. Onze ervaring is dat het merendeel van de aanvragers en uitvoerders zich houdt aan de Gedragscode. Het Wijksteunpunt begeleidt en bemiddelt bij het opstellen van de werkovereenkomst en controleert het proces. Toch waren er uitzonderingen die veel aandacht behoeven. Bijvoorbeeld een verhuurder die zonder aankondiging een in gebruik zijnde zolder sloopt voor het bouwen van een woning. Een eigenaar die probeert huurders met oneigenlijke beschuldigingen van onderhuur uit hun woning te laten verwijderen, en deze te verkopen.

'Een soap-serie, maar zeker de moeite waard'

Het blok met zestien huurwoningen werd vijf jaar geleden opgekocht om in appartementen te splitsen. Kimberley Hamilton liet zich niet wegpesten. Met steun van het Wijksteunpunt kan ze er blijven wonen en wordt het huis opgeknapt.



'De afgelopen acht jaar heb ik er naar tevredenheid gewoond. Het is een prachtige plek, met vrij uitzicht en een tuin achter. Maar met de nieuwe huisbaas kon ik het niet vinden. Andere bewoners hadden dezelfde problemen. Er woont nu bijna niemand meer die ik nog ken. Iedereen is verhuisd.'

DREIGEN

'De huisbaas dreigde het contract te ontbinden, omdat er een vriendin bij me woonde. Maar dat was afgesproken met de vorige eigenaar. Toen ik op wereldreis wilde, weigerde hij toestemming te verlenen om iemand op mijn huis te laten passen. Ik ben naar de rechter geweest. En heb gewonnen.'

SPLITSEN

Maar het hield niet op. 'Hij wil het pand leeg hebben om het te verkopen. Hij is een investeerder, geen verhuurder. Hij wil geen "gedoe" met huurders. In 2009 wilde hij een serre aanbouwen. Of ik maar even wilde tekenen, ook voor een huurverhoging. Maar daar had ik geen behoefte aan. In 2010 kwam hij met het plan de woning binnen op te knappen, nodig om een splitsingsvergunning te krijgen. Dat was het moment dat ik naar het Wijksteunpunt stapte. Ik had allerlei vragen. "Wanneer gaat er wat gebeuren? Waar gaan mijn spullen naartoe? Komt het huis weer in de oude staat terug?" Dat soort dingen.'

GERUST HART

'Peter Vogelpoel van het Wijksteunpunt is langs geweest en heeft mij uitgelegd wat mijn rechten waren. En nog belangrijker: hij werd contactpersoon voor de huisbaas. Ik was zo blij dat ik niet meer met die eigenaar hoefde te praten. Dat kon ik met een gerust hart aan Peter Vogelpoel overlaten. En hij was bij het bezoek van de eigenaar en een projectontwikkelaar aan mijn huis. Ik wilde heel graag tijdelijk naar 2-hoog en daarna gewoon weer terug naar mijn woning. Dat heeft hij voor elkaar gekregen!'

SOAP

'Het is wel een soap-serie, hoor. Maar mijn huis is het waard om voor te vechten. Het ziet ernaar uit dat het allemaal goed komt. Ondertussen heb ik al meer mensen naar het Wijksteunpunt doorverwezen. Fijn dat het er is. "Als het allemaal achter de rug is, trekken we de champagne open" heb ik tegen Peter Vogelpoel gezegd.'

Voorlichtingsbijeenkomsten splitsen

Het Wijksteunpunt heeft ook in 2010 een aantal voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over het thema splitsen. Net als in het voorgaande jaar werden de avonden druk bezocht. Veel bewoners zijn onvoldoende op de hoogte van hun positie tijdens de splitsingsprocedure. Met de voorlichtingsbijeenkomsten is een hoop onrust weggenomen.



Om een pand te splitsen in appartementsrechten is een vergunning nodig van het stadsdeel. Het pand moet dan aan hoge bouwkundige eisen voldoen en vaak gaat de vergunningsaanvraag dan ook gepaard met een opknapbeurt of renovatie van het pand. De huurder wordt dan gevraagd hieraan zijn medewerking te verlenen. Sommige verhuurders hebben zelfs liever dat de huurder na de opknapbeurt vertrekt, zodat de woning vrij van huur kan worden verkocht.

Huurders hebben een sterke positie: zij hoeven niet te vertrekken als een pand wordt gesplitst en als de verhuurder een opknabbeurt wil uitvoeren zal hij rekening met de huurder moeten houden. Het Wijksteunpunt heeft presentaties gehouden over de rechten en plichten van de huurder tijdens de splitsingsprocedure en beantwoordde vragen van bewoners.

De bijeenkomsten konden op veel waardering rekenen. Veel bewoners waren in de veronderstelling een splitsingsvergunning gevolgen zou hebben voor hun huurcontract. Een enkeling vreesde zelfs dat met de term 'splitsen' een fysieke ingreep in de woning wordt bedoeld: "Bij mij kan er niet worden gesplitst, want ik woon al zo klein," aldus een aanvankelijk bezorgde, maar al snel gerustgestelde bewoner.

Stabiele steun voor bewoners

Intimidatie, het overkomt bewoners uit de Baarsjes en Bos en Lommer nog steeds. Het is prioriteit voor bewonersondersteuners Anouk Clabbers en Peter Vogelpoel. 'In 80 tot 90% van de gevallen lossen we de problemen op.'

'We geven veel informatie aan mensen die te maken krijgen met renovatie of sloop en nieuwbouw', legt Anouk Clabbers uit. 'We vertellen ze vooral welke rechten ze hebben en wat ze kunnen doen om hun belangen zo goed mogelijk onder de aandacht te brengen.'

BEGELEIDEN

'Met een bewonerscommissie bijvoorbeeld. We helpen de bewoners zo'n commissie op te zetten en ondersteunen ze in hun contacten met de eigenaar. We begeleiden ze in het renovatieproject: een woonwensenonderzoek, een sociaal plan, een renovatieplan en de draagvlakmeting. We zijn er voor de huurders. Zij hebben een informatieachterstand en wij zorgen ervoor dat zij een goede gesprekspartner worden voor de corporaties.'

BEWONERS ACTIVEREN

Het Wijksteunpunt wacht niet af tot de mensen komen, maar zoekt hen ook actief op. Participatiemedewerker Josephine Abahujinkindi: 'Het doel is bewoners te activeren, vooral diegenen die niet zelfredzaam zijn. Daar waar mensen georganiseerd zijn, geven we voorlich-

ting. Bijvoorbeeld 's ochtends in ouderkamers op scholen. Zo komen bewoners te weten dat ze ondersteuning kunnen krijgen bij woonproblemen. Vaak ga ik samen met een van onze deskundigen, zodat we meteen vragen kunnen beantwoorden over de huurprijs, onderhoudsklachten, en zo.'

BENUTTEN

'Het helpt dat ik zelf ook van migrantenafkomst ben. Ik kan de juiste strategie vinden. Het is echt niet genoeg om alleen een brief te sturen. Maar soms is het ook lastig, als ik de taal van de migrant niet spreek. Hoe dan ook, we komen er altijd uit. Ik maak vaak mee dat iemand zegt: "Oh, dus dát zijn mijn rechten." Mensen die een woning zoeken kan ik doorsturen naar ons inlooppreekuur. Ook hebben we meegewerkt aan een basiscursus voor migrantenvrouwen. Ik werk aan de versterking en uitbreiding van de netwerken en laat mensen samenwerken, zodat ze zelf voor hun rechten op kunnen komen. En als er weer een nieuwe bewonersgroep weet wat er is en de mogelijkheden echt kan benutten, ben ik tevreden.'

GUNSTIG

'Renovaties pakken voor tachtig tot negentig procent van de bewoners gunstig uit, de woningen worden goed opgeknapt. Maar bij sommige woningen gaat het mis', vertelt Peter Vogelpoel. 'Dan wordt er bijvoorbeeld bij ouderen of bij huurders die de taal niet spreken aangebeld met de mededeling: "Hallo, ik ben de nieuwe eigenaar. We gaan uw woning renoveren." Die mensen laten zich verleiden om in te stemmen, zonder dat ze op de hoogte zijn van hun mogelijkheden of rechten. Of: "We gaan even een ander woinkje voor u zoeken". Al deze mensen komen bij ons terecht.'

VERTEGENWOORDIGEN

'We nemen onrust en onzekerheid bij hen weg door te wijzen op hun rechten en ze actief te ondersteunen. Emotionele ondersteuning is een belangrijk deel van ons werk. Er wordt soms bewust op ingezet om huurders uit hun doen te halen. Regelmatig vertegenwoordigen we de belangen van huurders. Dan nemen wij de communicatie over met bijvoorbeeld de verhuurder of de aannemer. Dit gebeurt enige tientallen keren per jaar, vooral bij ouderen en mensen die de taal niet spreken. Het uitgangspunt blijft overigens dat huurders zelf met de eigenaar communiceren en dat wij op de achtergrond ondersteunen.'

OPLOSSEN

‘In 80 tot 90% van de gevallen lossen we het op. Zonder juridische procedures bij de rechtbank. We leggen de eigenaar uit hoe de wet in elkaar steekt en dat het ook in zijn belang is om de wet- en regelgeving correct uit te voeren.’

DUIDELIJK

‘Het is belangrijk dat huurders goed op de hoogte zijn van hun rechten en plichten bij splitsing. De woningen worden er beter van. Om het proces goed te laten verlopen, is onder andere de Gedragscode Splitsen ingevoerd, die wordt medio 2011 geëvalueerd. Jaarlijks organiseren we informatieavonden voor huurders die te maken krijgen met splitsen. Zo zorgen we ervoor dat zij in een vroeg stadium zijn geïnformeerd en voorbereid.’

FUSIE

Ook ondersteunt Anouk Clabbers de Huurdersvereniging, de belangenbehartiger van de huurders. ‘2010 stond in het teken van de fusie tussen de verenigingen in stadsdeel West. En we zijn bezig met communicatie: een website, in huis-aan-huiskranten in De Baarsjes en Bos en Lommer, om de vereniging bredere bekendheid te geven.’ Daarover krijgen we in de toekomst dus nog meer te horen.

ENERGIE

De vraag naar energiezuinige woningen, levert het Wijksteunpunt meer werk op. Op initiatief van de Huurdersvereniging Amsterdam, in samenwerking met het ASW is een Energieteam opgezet. Peter Vogelpoel: ‘Dit team gaat, samen met de Wijksteunpunten, huurders en verhuurders begeleiden als zij een energiezuinige woning willen.’

Ondersteuning bewonerscommissies

Het doel van de ondersteuning is dat de commissie kan zorgen voor een goede belangenbehartiging voor de bewoners. Hiertoe wordt de commissie geïnformeerd over rechten van huurders in het algemeen en rechten van huurders bij stadsvernieuwing in het bijzonder, zodat ze kan functioneren als gelijkwaardig gesprekspartner voor eigenaar en verhuurder. De commissie wordt geïnformeerd over de mogelijk-

heden die de nieuwe Overlegwet biedt, inzicht in de regels en mogelijkheden rondom herhuisvesting, beheer en onderhoud van woningen en het samenstellen van woonwensenonderzoek en sociaal plan. Het Wijksteunpunt levert ondersteuning en advies aan de bewonerscommissie op de gebieden:

- rechten en plichten van een bewonerscommissie
- beheer en kwaliteit van woningen
- beoordelen woonwensenonderzoek
- samenstellen sociaal plan
- voorbereiden en deelnemen besprekingen met eigenaar/verhuurder
- adviseren bewonerscommissie over te volgen strategie
- ondersteuning bij samenstellen bewonersbrieven/nieuwsbrieven
- adviseren over rechten bij stadsvernieuwing en herhuisvesting

Voortgang ondersteuning bewonerscommissies

DE BAARSJES

Bewonersgroep Marco Polostraat, eigenaar Egelinck B.V.

De eigenaar wil de woningen renoveren en gedeeltelijk samenvoegen. In eerste instantie ontstond er veel onrust bij bewoners, een groep bewoners heeft het Wijksteunpunt ingeschakeld om te helpen bij de onderhandelingen met de verhuurder. Met een aantal bewoners zijn naar tevredenheid individuele afspraken gemaakt over terugkeer naar een gerenoveerde woning of vertrek naar een andere woning. Er zijn ook nog bewoners die nog geen duidelijk hebben kunnen krijgen over hun eigen situatie. De renovatie is inmiddels gestart.

Bewonerscommissie Hoofdweg/Marowijnestraat, eigenaar Ymere

Ymere heeft grootschalige renovatieplannen met dit blok, de bewoners zijn het eens met een renovatie maar niet met deze plannen. De bewonerscommissie wil dat de renovatie op een andere manier wordt uitgevoerd. De bewonerscommissie is van plan bij alle nog zittende huurders langs te gaan om met de bewoners te bespreken waar hun voorkeur op dit moment naar uitgaat. Het Wijksteunpunt

zal de commissie vervolgens ondersteunen bij de overleggen met Ymere hierover.

Bewonerscommissie Columbusplein, eigenaar de Key

Een aantal bewoners heeft zich verenigd en heeft een bewonerscommissie opgericht om te zorgen dat de woningen worden opgeknapt en er duidelijkheid komt over de plannen die de Key heeft met deze woningen. De bewonerscommissie heeft samen met het Wijksteunpunt de Woonbond uitgenodigd om een rapport te maken in het kader van de energiebus, met suggesties om de woningen energiezuiniger te maken. De Key is nog niet met een voorstel gekomen voor het verbeteren van de woningen, de commissie beraadt zich nog op vervolgstappen.

Bewonerscommissie Blanco, eigenaar Eigen Haard

Een actieve bewoner heeft met een aantal burens een bewonerscommissie opgericht om verbeteringen aan woningen gedaan te krijgen. Het Wijksteunpunt heeft advies gegeven.

BOS EN LOMMER

Bewonerscommissie Der Stedenbloei is Bouw en Groei, Bosleeuw, eigenaar Stadgenoot

In 2009 hebben stadsdeel Bos en Lommer en Woningbouwvereniging Stadgenoot een vernieuwingsplan vastgesteld voor de buurt Bosleeuw Midden. De plannen van het stadsdeel en de corporatie worden nauw gevolgd door de bewonerscommissie. De commissie vertegenwoordigt de huurders van Stadgenoot. De commissie staat kritisch tegenover de plannen van Stadgenoot en geeft aan dat de plannen onvoldoende draagvlak hebben onder de bewoners. De commissie heeft de zorg van de bewoners onder de aandacht van Stadgenoot en het stadsdeel gebracht.

Bij het overleg met Stadgenoot wordt de bewonerscommissie procesmatig ondersteund door het Wijksteunpunt. Dit overleg is in het najaar van 2010 in een impasse geraakt, toen de commissie haar goedkeuring onthield aan een door het stadsdeel en Stadgenoot ontwikkeld 'participatieplan', een notitie waarin de rol van bewoners is vastgelegd bij de verdere uitwerking van de vernieuwingsplannen.

Het overleg kreeg eind 2010 een geheel andere wending, toen stadsdeel en Stadgenoot lieten weten dat de financiële crisis ook zijn

weerslag heeft op het vernieuwingsplan Bosleeuw Midden. Een deel van de plannen zal worden uitgesteld of misschien zelfs worden afgeblazen. Welke dat precies zijn, wordt in het voorjaar van 2011 duidelijk.

Bewonerscommissie Esmoreit/Sanderijn, eigenaar Ymere

Naar aanleiding van de plannen van Ymere om bestaande renovatieplannen uit te gaan voeren hebben de bewoners een bewonerscommissie opgericht. Deze bewonerscommissie overlegt onder begeleiding van het Wijksteunpunt intensief met Ymere over de inhoud van de renovatieplannen. Ymere heeft de oorspronkelijke plannen aangepast, de commissie is hier tevreden mee. Of alle bewoners hiermee akkoord zijn wordt in 2011 getoetst in een draagvlakmeting.

Bewonerscommissie Koningsvrouwen van Landlust, eigenaar Eigen Haard

De bewonerscommissie van het project Koningsvrouwen van Landlust wordt ondersteund op het gebied van rechten bij huuropzegging bij renovaties, huurprijzen na renovatie, de samenstelling van servicekosten en het proces rondom renovatie. De bewonerscommissie heeft een vragenlijst verspreid onder alle bewoner en daaruit voortkomende problemen besproken met Eigen Haard. Niet alle voorstellen van de commissie zijn overgenomen, maar de commissie is akkoord gegaan met het plan van Eigen Haard, aangezien de meerderheid van bewoners tevreden is met de renovatieplannen.

Bewonerscommissie Buskenblazer, eigenaar Stadgenoot

Al sinds de oplevering van deze nieuwbouw in december 2008 zijn er klachten zoals lekkages en vochtdoorslag. De commissie wil deze klachten oplossen en wil zich ook inzetten voor meer onderling contact tussen de kopers en de huurders in het complex. Wijksteunpunt ondersteunt de commissie in onderhandelingen en heeft de klachten in de woningen opgenomen en gemeld bij Stadgenoot en bij de huurcommissie.

Borstblok Kolenkit

Op 3 juni 2009 heeft het stadsdeel besloten tot onteigening van het zogenaamde Borstblok in de Kolenkitbuurt. De aankoop van het Borstblok heeft op 1 december 2009 daadwerkelijk plaatsgevonden. Het stadsdeel heeft plannen om het complex te slopen en te vervangen door nieuwbouw. Het Wijksteunpunt heeft hier een bewoners-

commissie opgericht, die zich zal richten op het beheer van de woningen tot aan de sloop en gesprekspartner is voor het stadsdeel. Bewonerscommissie Stolberglaan, eigenaar Ymere
In het complex Stolberglaan spelen meerdere problemen. Er zijn problemen in de woningen: slechte isolatie, schimmel en slechte ventilatie. Ook zijn de bewoners ontevreden over de tuin, zijn er onderlinge problemen tussen burens en is er geen veilige speelplek voor de kinderen. Bewoners hebben het initiatief genomen om een commissie op te richten om deze problemen op te lossen en het Wijksteunpunt ondersteunt de commissie. Er zijn plannen voor een renovatie/isolatie van de woningen in 2011.

Bewonerscommissie Nannoblokken, eigenaar Eigen Haard

Voor dit complex bestaan al jarenlang sloopplannen, nu de sloop is uitgesteld willen bewoners en bewonerscommissie dat de woningen regulier worden onderhouden en de bestaande klachten worden opgelost. Wijksteunpunt heeft de bewonerscommissie geadviseerd over het opnemen van klachten in de woningen.

Bewonerscommissie BLOOM4, eigenaar Ymere

Ymere heeft plannen om het blok BLOOM4 ingrijpend te renoveren en alle huurcontracten daarvoor op te zeggen. Om dit traject te begeleiden heeft Ymere een bewonerscommissie opgericht, die heeft gekozen voor ondersteuning door het Wijksteunpunt. Dit traject is nog in een beginstadium, er zal worden begonnen met het samenstellen van een woonwensenonderzoek in samenwerking met Ymere.

Signalen bewonersondersteuning

Het Wijksteunpunt stimuleert de betrokkenheid van huurders bij de besluiten die hun woning betreffen en ondersteunt bij de behartiging van belangen van huurders. Een van de manieren hiervoor is het oprichten en ondersteunen van bewonerscommissies op het moment dat er complexgewijze renovaties plaatsvinden. Corporaties in De Baarsjes / Bos en Lommer zijn zich bewust van het belang van bewonersparticipatie en overleg met bewonerscommissies vindt altijd plaats. Er zou meer mogelijk kunnen zijn op het gebied van bewonersparticipatie in de wijk. Bijvoorbeeld door bewoners meer te betrekken bij de planvorming en mee te laten beslissen over de uitgangspunten van de renovatie. Door het plan samen met de huur-

ders vorm te geven wordt de betrokkenheid bij de renovatie vergroot, wordt sociale cohesie in de buurt bevordert, en wordt voorkomen dat bewoners zich tegen de renovatie keren omdat het renovatieplan voor hen geen verbetering is.

We signaleren dat er vaak grote weerstand is bij bewoners tegen de renovatieplannen die corporaties voorstellen, wat de ondersteuning en het soepel laten verlopen van het proces moeilijk maakt. Een eerste vereiste voor een soepel participatietraject is recht op terugkeer in het complex voor zittende huurders, en betaalbare woningen met voldoende kamers voor grote gezinnen die terug willen keren. Verder zou het participatieproces verbeteren als het voor bewoners duidelijk is dat ze kunnen meebeslissen over bijvoorbeeld de plattegronden en de aantallen kamers na renovatie, en waar mogelijk ook over de mate van renovatie en de huurprijzen.



Actieve buurtbewoner Erwin van Marle schenkt het Wijksteunpunt plantjes.

Aanbevelingen

TEN AANZIEN VAN DE PROCESSEN RONDOM RENOVATIE, SPLITSING EN INGREPEN IN DE WONING

Advies aan de corporaties is om vanaf de aanvangsfase zo transparant als mogelijk te communiceren met de betrokken bewoners. Het zou gewenst zijn als corporaties vroegtijdig in de planfase tot aanpak van hun bezit, contact opnemen met het Wijksteunpunt. Dit om vervolgens samen met het Wijksteunpunt het informatie- en vervolgens overlegtraject in te zetten richting bewoners.

Mogelijk kan de afdeling BWT van het stadsdeel profiteren van het verbeteren van de informatievoorziening naar het Wijksteunpunt over de trajecten van handhaving en advisering bij ingrepen als renovatie en sloop. Wanneer het Wijksteunpunt meer betrokken wordt zal dit de informatievoorziening naar de bewoners ten goede komen.

Werkzaamheden in de woning in het kader van splitsen worden geregeld uitgevoerd als werkzaamheden in het kader van achterstalig onderhoud, zonder aanvraag splitsingsvergunning. De huurder kan zich in dergelijke gevallen niet beroepen op de code splitsen. Graag wil het Wijksteunpunt in overleg treden met BWT om dit te voorkomen of in goede banen te leiden.

Succes voor bewonerscommissie Esmoreitstraat



De champagne open-trekken wil Rob Landzaat nog niet. 'Ik wil het eerst op papier zien.' Maar de bewonerscommissie waarvan hij voorzitter is, heeft mondeling bijna alle eisen ingewilligd gekregen. Na de renovatie kan iedereen

terug naar zijn eigen woning. 'Een woningcorporatie heeft ook plichten.'

'Eigenlijk speelt het al tien jaar', vertelt hij nuchter. 'Zolang ik er woon, en dat is negentien jaar, wordt er geen onderhoud gepleegd aan mijn woning. Het blok in de Esmoreitstraat, nummer 48 tot 58, is in handen geweest van verschillende eigenaren.'

VERROT

'Na een klacht wordt een lekkage gerepareerd, maar schilderwerk, kozijnen, ze doen er niets aan. De kozijnen zijn verrot, de balkons en het dak niet onderhouden, er is nooit geschilderd en in het trappenhuis zitten scheuren. Het kalk komt er van de muren zetten. De woningen hebben enkel glas. Als er een diesel in de straat staat, trilt bij mij het raam er bijna uit. Je ziet het verschil met de blokken links en rechts. Die zijn wel onderhouden.'

RENOVATIE

'In 1999 of 2000 kregen we al een keer een brief van Ymere over een renovatie. Maar daarna bleef het stil. Zes jaar later kwamen ze op eens "opmeten": foto's nemen. Ze constateerden dat de woningen zo slecht waren, dat grondige renovatie nodig was. Gek, hè?'

WISSELWONING

'We kregen een brief dat we naar een wisselwoning in de buurt konden, in Landlust. Maar de plannen voor de renovatie waren nog helemaal niet concreet. Ik ga echt geen vijf jaar in een wisselwoning zitten.'

BEWONERSCOMMISSIE

'We zijn met de bewoners bij elkaar gaan zitten, in 2009. Iemand van ons was daarvoor al even langs geweest bij het Wijksteunpunt en had het advies gekregen een bewonerscommissie op te richten. Dat hebben we die avond gedaan. Toen hebben we zo veel mogelijk mensen gemobiliseerd. Van de veertig woningen waren er al achttien anti-kraak. De zittende tweeëntwintig huurders zijn allemaal aangesloten bij de bewonerscommissie.'

STEUNPUNT

'Zelf heb je geen kennis van alle wetten en procedures. Je moet iedere stap goed doordenken. Daarbij was Anouk Clabbers van het Wijksteunpunt ons grote steunpunt. Met haar kennis heeft ze ons

geholpen met het opzetten van de bewonerscommissie, heeft bij bijeenkomsten gezeten met Ymere en was een soort aanspreekpunt tussen ons en Ymere. Niks was haar te beroerd. We konden overal mee aankomen!’

ONTBINDEN

‘In het begin was Ymere een soort olifant in een porseleinkast. Ze wilde meteen beginnen, met een zeer ambitieus plan uit 2006. En ons huurcontract ontbinden, wat geen garantie op terugkeer was!

Daar hebben wij als bewoners nee tegen gezegd. We hebben een woonwensenonderzoek gevraagd. Eerst moet duidelijk zijn wat wij willen.’

TOEGEZEGD

‘Het Wijksteunpunt heeft ons ondersteund bij het opstellen van onze eisen: terugkeer in de eigen woning, grondige renovatie van de woning, behoud van het contract en een woonwensenonderzoek. Op dat laatste na heeft Ymere alles toegezegd.’ Rob Landzaat glundert.

Participatie en empowerment

Empowerment en voorlichting

In samenwerking met team Wijkontwikkeling van ASW heeft de participatiemedewerker het project Basiscursus Wonen en Leefbaarheid voor (migranten) vrouwen in de Baarsjes uitgevoerd. Deze basiscursus heeft als doel om de minder zelfredzaam groepen te activeren en hen te betrekken bij de ontwikkeling van de wijk.



Wijksteunpunt heeft het onderdeel ‘Wonen’ van deze cursus verzorgd, met aandacht voor rechten en plichten van huurders, naar welke instantie ga je toe met welke problemen in je woning. Ook heeft Wijksteunpunt de actieve werving van de deelnemers gedaan door een persoonlijke benadering van potentiële cursisten (vrouwen)

in basisscholen, in buurthuizen, moskeeën en door middel van posters en de flyers. In totaal hebben 20 vrouwen deelgenomen.

De participatiemedewerker heeft een energieproject uitgewerkt. Dit heeft geleid tot een bijdrage in de huurderskrant, een bezoek van de energiebus aan de bewonerscommissie Columbusplein en betrokkenheid bij het energievoorlichtingsproject van ASW in De Baarsjes. Ook is de participatiemedewerker betrokken geweest bij het voucherproject bewonersinitiatieven.

In 2010 is aan verschillende groepen voorlichting gegeven over wonen. Bijvoorbeeld over achterstallig onderhoud, woning zoeken, huurprijs, huurtoeslag en splitsen. Deze voorlichting is onder ander gegeven aan een Marokkaanse groep van 9 vrouwen, een Turkse groep van 25 vrouwen, een groep Turkse mannen via Dienstencentrum de Baarsjes en een voorlichting aan ouderen van het Ouderen Advies Raad (OAR) in het ontmoetingscentrum Buskerblaser. Circa 25 ouderen hebben aan deze laatste voorlichtingsbijeenkomst deel genomen.

In het kader van samenwerking met aanwezige welzijnsorganisaties in de wijk is met diverse organisaties contact geweest. De participatiemedewerker heeft bijvoorbeeld deelgenomen aan het Scalliantie-overleg in de Kolenkitbuurt, heeft bijeenkomsten in verband met de Wijkaanpak bijgewoond en heeft voorlichting gegeven aan medewerkers van het Ouder Kind Centrum in De Baarsjes.

Ondersteuning Huurdersvereniging De Baarsjes / Bos en Lommer

ONDERSTEUNINGSACTIVITEITEN:

- Ondersteuning bij uitbrengen huis aan huis huurderskrant januari 2010.
- Ondersteuning bij organisatie verkiezingsdebat februari 2010.
- Ondersteuning bij planning van organisatie Woonmarkt.
- Ondersteuning bij productie nieuwsbrieven en bij vergaderingen en correspondentie.
- Ondersteuning bij vorming federatie huurdersvereniging west.
- Advisering en ondersteuning bij afronding rapportage splitsonderzoek.
- Stroomlijnen signalen Wijksteunpunten naar huurdersvereniging en nemen politieke actie.
- Advisering over toekomstplannen.
- Afronding bestuursstage Vluchtelingenvrouwen.



Inlooppreekuur voor woningzoekenden

Het inlooppreekuur voor woningzoekenden bij zowel de Krijtmolen in De Baarsjes en in de Openbare Bibliotheek in Bos en Lommer loopt goed.

Door tips en adviezen van het Wijksteunpunt en vrijwilligers is de computervaardigheid van de woningzoekenden die het spreekuur bezochten verbeterd. Ze kunnen nu hun zoekprofiel preciezer instellen en reageren daardoor adequater op woningen die op WoningNet worden aangeboden.



Per 1 januari 2011 vindt het inlooppreekuur woningzoekenden

plaats op elke vrijdagmiddag tussen 13:00 en 15:00 uur bij de Openbare Bibliotheek op het Bos en Lommerplein 176-1.

Het inlooppreekuur woningzoekenden op donderdag tussen 10:00 en 12:00 uur bij de Buurtontmoetingscentrum De Krijtmolen op de Chasséstraat 2 blijft ongewijzigd.

Het Woningnet Magazine bestaat per 1 januari 2011 niet meer. Dit betekent dat woningzoekenden vanaf januari 2011 alleen kunnen reageren via de Digitale Woningkrant.

'Mensen helpen zelf een woning te vinden'

Steeds meer mensen vinden hun weg naar de Inloop Woningzoekenden in de Krijtmolen en in de bibliotheek op het Bos en Lommerplein.

'Soms moeten mensen aan de tafel wachten tot we tijd hebben.'

'We helpen mensen zelfstandig een woning te zoeken, niet er een voor ze te vinden.' Christophe Assoumou is heel precies in wat hij bezoekers kan bieden. Ruim een jaar runt hij het inlooppreekuur in de Krijtmolen, na een succesvolle stage bij het Wijksteunpunt. Nora el Yamani loopt er sinds een half jaar stage. Beiden hebben ze al veel zoekers de weg gewezen op de computers beneden in de zoekruimte. Het is donderdag en mensen lopen in en uit. 'Ze komen via het Wijksteunpunt, Akros of andere instellingen waar onze folder ligt, en natuurlijk horen ze het van familie, burens of vrienden.'



ADVIES

Het team doet veel meer dan mensen wegwijs maken op een computer. 'We geven ze vooral ook veel advies, legt Christophe Assoumou subtiel uit. 'Sommige mensen stellen hoge eisen aan hun nieuwe woning. Dan willen ze bijvoorbeeld alleen maar in die straat of in dat pand wonen. We vertellen ze dat ze meer kans maken als ze breder kijken. Of ze zoeken naar een dure woning vergeleken bij hun inkomen. Zoals die mevrouw laatst. Ze had een uitkering van € 800 en wilde een huis huren van € 600. We hebben haar uitgelegd dat

zo'n keus misschien niet verstandig zou zijn. Een andere mevrouw geloofde niet dat ze het beste naar het CIZ kon gaan voor een indicatie. Haar heb ik kunnen overtuigen. Nu heeft ze een nieuwe woning.'

BROEKZAK

Het blijft bij tips en adviezen. Beslissen moeten de mensen zelf. Al begrijpt niet iedereen dat. 'Er zijn mensen die denken dat ik de woningen zo uit mijn broekzak kan halen. Dat ik ze bij wijze van spreken alleen maar hoeft uit te delen.' Ook dat misverstand wordt door de medewerkers vriendelijk uit de weg geruimd. De sfeer is altijd positief in de Krijtmolen.

VOORRANG

Uitleggen blijft de belangrijkste activiteit van het team. Over het verschil tussen starter en doorstromer bijvoorbeeld. Of tussen inschrijfduur en woonduur. 'Of dat ze echt niet zomaar een grotere woning krijgen bij gezinsuitbreiding', vertelt Nora el Yamani. 'Sommigen denken makkelijk urgentie te kunnen krijgen. Vaak moeten we uitleggen dat voorrang weer iets anders is dan urgentie.' 'Klopt', vult Christophe Assoumou aan. 'Voorrang is geen urgentie, maar urgentie is wel voorrang.'

'Ik kan geen betere plaats bedenken'

Het was een lange zoektocht. Maar toen Fadimana Sarioglu bij het lokale spreekuur van het Wijksteunpunt in de Krijtmolen binnenliep en leerde hoe je een woning moest zoeken, kwam alles in een stroomversnelling. Nu is ze blij met haar nieuwe huis.

'Mijn oude huis aan de John Franklinstraat was heel klein: 46 vierkanten meter. Ik was zwanger en we konden er onmogelijk met een kind wonen. Ik heb er 17 jaar gewoond en al die tijd is de woning niet onderhouden. De muren zagen zwart van het schimmel en als het regende, kwam het water naar binnen. Niet een plek voor een baby dus.'

NOODZAAK

'We knapten de woning zelf een beetje op: muren geverfd, vloerbedekking op de trap, dat soort dingen. Mijn zwangerschap was zwaar.

Ik kreeg last van mijn hart en kon moeilijk traplopen. De noodzaak om te verhuizen groeide. Toen mijn dochter in oktober 2009 werd geboren met een hartafwijking, was het duidelijk: in deze vochtige woning kunnen we niet blijven wonen.'

ZOEKEN

'In het begin wist ik niet waar ik moest zoeken. Ik ging naar de Dienst Wonen en vertelde mijn verhaal. Uiteindelijk heeft een maatschappelijk werkster mij naar het Wijksteunpunt doorverwezen.'

KANS

'Daar heeft Christophe mij heel erg geholpen. Hij heeft mij verteld dat ik bij het Centrum Indiciestelling Zorg (CIZ) een zogeheten CIZ-indicatie moest aanvragen. Dat heb ik gedaan en ik heb de indicatie gekregen! Daarmee kreeg ik voorrang bij het zoeken naar een woning. Omdat ik er al 17 jaar woonde en een woning achter zou laten, had ik kans. Christophe heeft me geleerd hoe ik in de computer bij Woningnet moest zoeken. Ik ben op huizenjacht gegaan: iedere donderdag tussen 10 tot 12 uur ben ik geweest en heb steeds op een woning gereageerd. Het omgaan met de computer lukte steeds beter.'

GELUKKIG

'En nu, een jaar nadat ik bij het Wijksteunpunt ben binnengelopen, heb ik een prachtige 5-kamerwoning aan de Leeuwendalersweg.' Fadimana Sarioglu straalt. 'Voor het eerst woon ik in een nieuwbouwwoning. En ik kan geen betere plaats bedenken. Vlakbij de winkels en alle voorzieningen. Gelukkig is het goed afgelopen. Met het huis en met mijn kind.'



Mensen zelf actief maken

Min of meer toevallig kwam Fereshteh Mehdikhan-Afshar in aanraking met het Wijksteunpunt. Toen ze ontdekte hoe veel informatie ze kon krijgen en hoe leuk het was, kwam ze vaker. Nu geeft ze zelf advies.



‘Zo’n jaar geleden kwam ik voor het eerst de Krijtmolen binnen. Ik was buurtvrijwilliger en we zouden informatie krijgen over het zoeken van een woning. In die tijd had ik een woning met achterstand in onderhoud, dus ik wilde wel verhuizen. Naar een huis zonder scheuren in de muren of kapotte tuintegels.’

Financiën 2010

Het Wijksteunpunt De Baarsjes / Bos en Lommer wordt gesubsidieerd door het stadsdeel West, met co-financiering van de gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleving en de centrale stad.

GEZELLIG

‘Regelmatig ging ik bij het Wijksteunpunt langs. Om een nieuwe woning te zoeken, maar ook omdat het gezellig was. Er komen hier veel mensen van verschillende nationaliteiten en Christophe en Nora zijn heel aardig. Zij hebben me geleerd hoe ik een huis moest zoeken.’

ANDEREN LEREN

Ondertussen is ze verhuisd, maar ze bleef langskomen bij in de Krijtmolen. ‘Nu begeleid ik mensen die een woning zoeken. Iedere donderdag van 10 tot 12 uur ben ik er. Ik heb het toen geleerd en kan het nu zelf. Dat wil ik andere mensen ook leren. Dat ze zelf actief worden. Ze mogen kijken hoe ik het doe op de computer, maar daarna moeten ze zelf hun eigen woning zoeken. Niet alleen maar kijken.’

GRENS

‘Sommigen komen hier en willen een 5-kamerwoning voor weinig geld, terwijl ze een laag inkomen hebben. Dan leg ik ze uit dat hun inkomen de grens bepaalt aan de woning die ze kunnen krijgen.’

ACTIEF

‘Ik wil in contact blijven met mensen, actief zijn in de maatschappij, weten wat er in de buurt gebeurt. Dan moet je eerst de taal leren en dan verder communiceren met mensen in de praktijk. Zo leer je hoe je informatie verschaft en geeft en hoe je iets voor elkaar kan krijgen. Ik ben blij dat ik deze plek gevonden heb.’

SUBSIDIES:

Dienst Wonen	€ 213.253
Bos en Lommer	€ 76.311
De Baarsjes	€ 150.805
Overige opbrengsten	€ 18.962
Totaal inkomsten	€ 459.331

Het Wijksteunpunt houdt inlooppreekuur waar bewoners kosteloos allerhande informatie en advies kunnen krijgen over huren en wonen.

Het Wijksteunpunt Wonen De Baarsjes / Bos en Lommer is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9 - 12 uur en van 14 - 17 uur
T 020 412 15 37
F 020 683 02 96
E bbl@wswonen.nl

Inlooppreekuren Huurteam
(achterstallig onderhoud, huurprijs, huurcontract, servicekosten, Huurcommissieprocedures)

Columbusplein 1hs
Maandagmiddag 14 - 16 uur
Donderdagavond 19 - 21 uur

Inlooppreekuur Huurteam op locatie

Woonzorgcentrum De Boeg
Hoofdweg 495
Dinsdagochtend 10 - 12 uur

Inlooppreekuur Bewonersondersteuning
(splitsing, renovatie, sloop en samenvoeging)

Woensdag 13 - 15 uur
Scala, Bos en Lommerweg 387

Inlooppreekuur Woningzoeken

Donderdag 10 -12 uur, Buurtontmoetingscentrum De Krijtmolen
Chasséstraat 2
Vrijdag 13 -15 uur, Openbare bibliotheek Bos en Lommer
Bos en Lommerplein 176-1 hoog

Raadpleeg voor actuele informatie over adressen en spreekur-
tijden www.wswonen.nl of mail naar bbl@wswonen.nl