



jaarverslag Amsterdams Steunpunt Wonen 2016

**een jaar in beweging**



## **2016 ... een jaar in beweging** *inleiding*

- 1. Vraagbaak voor elke bewoner** *Huurdersondersteuning*
- 2. Sloopsteun** *Stedelijke vernieuwing*
- 3. Een goed woonklimaat** *Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag*
- 4. De kracht van huurders** *Huurdersbelangen*
- 5. Bewoners doen het zelf** *Zelfbeheer & wijkontwikkeling*
- 6. Adviezen vol energie** *Energieprogramma*
- 7. De toekomst van ouderen** *Wooncoaches*
- 8. Van zaal naar digitaal** *E-learning & communicatie*

*colofon*

© !WOON 2017

tekst & redactie: Barbara van Male

## 2016 ... een jaar in beweging

### *inleiding*

Een dynamische en soms onstuimige woningmarkt, meer en meer mensen die in Amsterdam willen wonen, bouwactiviteiten die weer toenemen, corporaties die na forse besparingen weer investeren, een herstellende economie na jaren recessie, de duurzame ambities van de gemeente, explosieve groei van vakantieverhuur, stijgende prijzen voor koopwoningen en de vrijesectorverhuur... Tegen deze achtergrond heeft het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) in 2016 een bewogen en positief jaar achter de rug.

Twee grote ontwikkelingen kenmerken 2016. Ten eerste de transitie naar !WOON, de nieuwe organisatie waarin alle Wijksteunpunten en het ASW samengaan. Daarnaast werken we aan de ontvlechting van het ASW en de Huurdersvereniging Amsterdam (HA). Ondertussen gaat de dienstverlening aan bewoners gewoon door, zoals afgesproken in het prestatieaanbod 2016. Vermeldenswaard is dat de Wijksteunpunten Wonen al in 2016 één gezamenlijk aanbod hebben dat aansluit op de *Notitie Vernieuwing WSWonen* van de Afdeling Wonen Gemeente Amsterdam. Dit maakt de samenvoeging tot !WOON makkelijker.

### *Onderscheid*

Wat betreft de loskoppeling van de HA en het ASW: het was de wens van de gemeente Amsterdam om belangenbehartiging en ondersteuning duidelijker te onderscheiden, en daarmee de HA en het ASW van elkaar los te koppelen.

De scheiding brengt met zich mee dat medewerkers van het HA-team die nog bij het ASW in dienst zijn, overgedragen worden aan het HA-bestuur. Het bestuur vervult daarmee ook de rol van werkgever, naast het inhoudelijk opdrachtgeverschap dat de vereniging altijd al had. De overdracht van personeel is vlak voor het eind van 2016 rondgemaakt. Bovendien staat de HA voor de taak om haar eigen organisatie te versterken en te vernieuwen.

### *Nieuw!*

De transitie naar !WOON betekent dat het ASW en de Wijksteunpunten Wonen één organisatie worden – van zes naar een werkgever – én het betekent vernieuwing en verbreding van onze dienstverlening naar meer doelgroepen dan voorheen. Voortaan zijn we er niet alleen voor huurders en hun organisaties, maar voor alle bewoners van Amsterdam: huurders, eigenaar-bewoners, kopers, VvE-leden.

Samen met alle medewerkers, en onder het toezicht van een stuurgroep van de oude werkgevers werken ASW- en Wijksteunpuntmedewerkers het hele jaar hard aan de opbouw van een nieuwe, gezamenlijke organisatie: een nieuwe structuur, een vernieuwde Raad van Toezicht, meer en nieuwe diensten voor oude en nieuwe doelgroepen en alles wat daarbij komt kijken. Statutair is de stichting ASW al per 1 juli 2016 omgedoopt in stichting !WOON om tijdig de subsidieaanvraag voor 2017 te kunnen indienen. De nieuwe naam en de nieuwe organisatie !WOON lanceren we feestelijk op 12 januari 2017.



### *Trots*

De transitie is een pittige klus die het hele jaar veel extra inzet van medewerkers en directie vraagt. Alle medewerkers bouwen in verschillende werkgroepen actief mee aan de nieuwe organisatie en besteden daar de nodige vrije uren aan. Ondertussen weten ze de winkel draaiende te houden, met dezelfde kwaliteit en deskundigheid als bewoners en partners van ons gewend zijn. Een woord van trots en waardering voor hun inzet en toewijding is hier zeker op zijn plaats.

### *Thuis in de stad*

Dit jaarverslag geeft een indruk van al ons werk voor en met bewoners, bewonersgroepen en bewonerscommissies in 2016. Veel daarvan zetten we voort in het aanbod van het nieuwe !WOON, maar uitgebreider en voor meer bewoners. Ook in 2017 staan we voor een prettig, goed onderhouden en betaalbaar thuis voor iedereen, met hulp bij renovaties, met informatie over woonlasten en onderhoud, met advies en ondersteuning bij zelfbeheer en verduurzaming van de woningvoorraad.

Kortom, !WOON staat voor een thuis in de stad en is thuis in de stad. Om alle bewoners wegwijs te maken, ondersteuning te bieden bij problemen en nieuwe initiatieven, in de stad en in de regio – betrokken en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk. We werken daarbij graag samen met onze vertrouwde partners en met nieuwe partners aan alle thema's die bewoners aangaan.

Jacqueline van Loon en Eef Meijerman,  
Raad van Bestuur !WOON – voorheen ASW

## 1. Vraagbaak voor elke bewoner

### *Huurdersondersteuning*

Elke Amsterdammer met een vraag over huren en wonen kan terecht bij een Wijksteunpunt Wonen (WSW) – in 2016 zijn dat er zeven verspreid over de stad. Naast hun hulp aan individuele bewoners, huurdersverenigingen en bewonerscollectieven met advies, signaleren de steunpunten ook wat er in de stad speelt aan woonkwesties. Signalen die weer in rapportages naar de gemeente, het stadsdeel en lokale samenwerkingspartners gaan.

### *Bekend bij alle bewoners*

In 2016 krijgen de Wijksteunpunten expliciet te maken met meer en andere doelgroepen. De gemeente heeft namelijk in het coalitieakkoord *Amsterdam is van iedereen* afgesproken dat niet alleen huurders ondersteuning kunnen krijgen, maar alle bewoners – dus ook eigenaar-bewoners, Verenigingen van Eigenaren (VvE) en gemengde complexen. Logisch, vinden de Wijksteunpunten Wonen gezien de ontwikkelingen op de woningmarkt. Met tien voorlichtingsbijeenkomsten, een stand en een workshop tijdens de landelijke VvE-beurs in Amsterdam en een nieuwsbrief voor VvE-leden werken de steunpunten in 2016 al hard aan bekendheid onder VvE's.

### *Ervaring bieden*

Wijksteunpunten hebben een maatschappelijke taak en willen dat (jonge) Amsterdammers ervaring kunnen opdoen. Bij veel van de spreekuren zijn dan ook vrijwilligers actief, studenten Sociaal Juridische Dienstverlening kunnen er stage lopen en hun afstudeer-onderzoek doen.

### *Succes in vogelvlucht*

In 2016 worden de vragen diverser en complexer, als gevolg van de nieuwe Woningwet, maatregelen rondom duurzaamheid en energie, grotere variatie in al dan niet tijdelijke huurcontracten – en uiteraard hebben bewoners altijd vragen en zorgen over servicekosten, achterstallig onderhoud en huurverhoging.

In 2016 maken de Wijksteunpunten Wonen voor het eerst sinds het bestaan – en als voorbereiding op de transitie naar !WOON – een gezamenlijk prestatieaanbod. Alle resultaten uit 2016 zitten ruim boven de afgesproken cijfers. In vogelvlucht:

- in totaal hebben de Wijksteunpunten ruim 45.000 keer contact met individuele bewoners – de afspraak was 41.000.
- ruim 8.300 keer is het inloopsprek uur bezocht, meer dan 8.050 die in het prestatieaanbod vermeld stonden.
- ook het spreekuur voor Woningnet is erg goed bezocht, met iets meer dan 5.300 bezoeken – er stonden 1.905 gepland.
- en van de ruim 1.900 aangekaarte huurkwesties – ongeveer de afspraak in het prestatieaanbod – zijn er 82 procent voor de bewoner positief opgelost. Dat zijn kwesties rondom huurverhoging, servicekosten, energiemaatregelen, onderhoud en dergelijke.

Daarnaast presenteren Wijksteunpunten Wonen zich in 2016 ook op wijk- en buurtbijeenkomsten, zoals het Gezondheidsfestival, informatiemiddagen Langer Thuis wonen, Burendag, netwerkbijeenkomsten.

### *Op naar !WOON*

De transitie van de verschillende Wijksteunpunten naar !WOON in 2016 heeft veel positiefs in petto, maar het is voor medewerkers soms onrustig. Er zal immers veel kunnen veranderen, in werk, in dienstverlening, in locatie enzovoorts. Desondanks merken bewoners met vragen en zorgen daar niets van, en houden alle steunpunten hun winkel goed draaiende.

### **Wijksteunpuntwerk in de praktijk: twee voorbeelden**

#### *Toilet op kinderformaat*

Een huurder woont al twee jaar in een pand dat gesloopt zou worden. Als blijkt dat de sloop voorlopig tien jaar wordt uitgesteld, besluit de huurder de woning zelf op te knappen om er met zijn partner te gaan wonen. Vanwege de slechte staat van de woning, vraagt hij zich af of de huurprijs niet te hoog is en benadert hij het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West. Een medewerker bezoekt de woning om zo de maximale huur te bepalen. Nu is de huur niet te hoog – wel valt de medewerker een aantal andere zaken in de woning op. Zo waren de onderkant van bad- en slaapkamerdeur ingekort, was er een brandgevaarlijk systeemplafond in badkamer en keuken, waren ventilatieroosters, raamuitzetter en een deurstijl kapot. Bovendien had deze huurder van 1 meter 90 een toiletspot op kinderformaat. Het verzoek om deze zaken te verhelpen gaat naar verhuurder Ymere. Na enige tijd vraagt de Wijksteunpuntmedewerker de huurder of Ymere heeft gereageerd. Dolblij weet de huurder te vertellen dat alles is gerepareerd of vervangen, inclusief het toilet.

#### *Dakzaken*

Wijksteunpunten zijn regelmatig adviseur van bewonerscommissies die weer met corporaties onderhandelen. Zo ook het WSW Centrum dat de bewonerscommissie Bickersgracht/Grote Bickersstraat ondersteunt met dakkwesties. In dat complex van veertien woningen zorgt een ongeïsoleerd dak voor een stuk minder woongenot: koud in de winter, heet in de zomer. 's Winters is het warmteverlies wel 30 procent, met hoge stookkosten tot gevolg.

De bewonerscommissie krijgt het, met advies van het steunpunt, bij de corporatie voor elkaar om bij het grootonderhoudsplan ook dakisolatie mee te nemen.

Technisch en organisatorisch – huurders en een VvE in één complex – vraagt dit wel wat creatief denkwerk van bewonerscommissie, corporatie en het WSWonen. Eind juli is het dak geïsoleerd, zonder extra huurverhoging en met een tevreden bewonerscommissie.

## 2. Sloopsteun

### *Stedelijke vernieuwing*

Bewonersgroepen die te maken krijgen met sloop- of renovatieplannen van de verhuurder, kunnen een beroep doen op de bewonersondersteuners van het ASW en de Wijksteunpunten Wonen. De ondersteuners begeleiden de bewonerscommissies zodat ze – vanuit het belang van huurders – een gelijkwaardige gesprekspartner zijn van de verhuurder, en tot een gezamenlijke oplossing komen die voldoende draagvlak heeft onder de huurders. In 2016 hebben de ondersteuners van het ASW en de Wijksteunpunten bij zeker veertig renovatieprojecten de bewonersgroepen begeleid.

De ondersteuning verschilt per commissie en per project. Zo heeft de ene commissie vooral advies nodig vanaf de zijlijn – bijvoorbeeld hoe vergoedingen, tijdelijke voorzieningen of huurverhogingen in andere projecten zijn geregeld. Bij een andere commissie kunnen de ondersteuners een actievere rol hebben en zelfs als woordvoerder optreden. Het is in ieder geval in stedelijke afspraken geregeld dat bewonerscommissies zelf ondersteuning en advies kunnen zoeken, gefinancierd door de corporatie.

### **Stedelijke vernieuwing in de praktijk: twee voorbeelden**

Dat 't langdurige en complexe trajecten zijn, laten onderstaande voorbeelden zien: één project waarbij onze begeleiding in 2016 stopt en één waar we net aan beginnen.

#### *Bij ons in de Jordaan*

In de Palmstraat in de Jordaan zit al jaren een actieve bewonerscommissie. Eind jaren '80 hebben we die commissie ondersteund bij een kleine opknapbeurt en in 2011 benaderde de commissie ons opnieuw. Verhuurder Ymere wilde de panden slopen en er ouderenhuisvesting bouwen. Met veel moeite, vasthoudendheid en onderzoek is dit omgezet naar een gedegen renovatie met recht op terugkeer in het complex. De bewoners drongen aan op meer: maatwerk, invloed op plattegronden, betaalbare huren en zoveel mogelijk doorschuiven binnen het complex. En met succes. Inmiddels wordt de renovatie in twee fases uitgevoerd, heeft elke bewoner inspraak in de plattegrond en ligt er de afspraak dat mensen hun huur kunnen meenemen met een huurverhoging voor de verbeteringen.

#### *Huurders & kopers in Noord*

In de Vogelbuurt in Noord ligt een complex van Rochdale dat bestaat uit vijf verschillende blokken, met gemengd huur- en koopwoningen. In het najaar van 2016 vraagt de startende bewonerscommissie van alleen huurders het ASW om hen te ondersteunen bij de voorbereiding van de renovatieplannen. Bijzonder is dat het om huurders en kopers gaat, met verschillende belangen – en de beslissende partij is niet alleen de corporatie, maar zijn ook de VvE-besturen.

Voor corporaties, gemeente en de Huurdersvereniging Amsterdam is dit een pilotproject om te bekijken of stedelijke afspraken over het overleg tussen huurders en verhuurder, ook geschikt zijn voor zo'n gemengd project met huurders én kopers.

### 3. Een goed woonklimaat

#### *Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag*

Een huurder belt paniekerig het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV): de verhuurder dreigt met uitzetting omdat ze naar de Huurcommissie is gestapt. Het meldpunt bemiddelt, en de zaak wordt tussen verhuurder en huurder opgelost. Een expat krijgt zijn borgbetaling niet terug na z'n vertrek. In het ene geval helpt een kort advies van het Meldpunt over de mail naar de verhuurder – in het andere gaat het dossier door naar een jurist. In de vijftien jaar dat het MOV in 2016 bestaat, heeft het zich ontwikkeld tot hét expertisecentrum over ongewenst verhuurbedrag.

#### *Taart voor vijftien jaar*

Het vijftienjarig bestaan is aanleiding om in maart 2016 een expertmeeting te organiseren. Bewoners vertellen hun ervaringen met hun verhuurders en de rol van het Meldpunt, en zo'n twintig professionals uit het veld ontmoeten elkaar: Belastingdienstmedewerkers, advocaten, ambtenaren van de Gemeente Amsterdam, afdeling Wonen, collega's van de wijksteunpunten, inclusief de wethouder. Plezierig om te vermelden is dat de wethouder met een taart later in het jaar onze bijdrage aan een goed woonklimaat in de stad erkent.

#### *Wangedrag en tweets*

in 2016 ontvangt het MOV 445 meldingen. Daarvan heeft 23 procent betrekking op druk en intimidatie door verhuurders, 22 procent gaan over wangedrag door bemiddelingsbureaus en 16 procent over huurprijs en schendingen van huurbescherming.

Het twitteraccount @verhuurbedrag heeft bijna 1.200 volgers. Tweets leiden geregeld tot contact met pers, raadsleden en anderen over actualiteit. Bovendien weet het Meldpunt regelmatig de [media](#) te bereiken, met artikelen in Volkskrant, Parool, Telegraaf, NRC, MUG, in items van Kassa TV, AT5, Radio 1 en verschillende websites.

#### *Ongewenste trends*

In 2016 zijn er rondom ongewenst verhuurbedrag niet per se nieuwe ontwikkelingen, wel zijn er trends zichtbaar. Een toename in het woning delen met allerhande onduidelijke constructies is één van die trends. Wil een verhuurder een woning aan meerdere personen verhuren die geen gezin zijn, dan heeft hij sinds 1 januari 2017 omzettingsvergunning nodig – de woning moet dan namelijk omgezet worden tot onzelfstandige eenheden. Komen er vijf of meer personen, dan komen daar nog decibeleisen bij.

We merken dat verhuurders voorafgaand aan deze nieuwe regels al rare constructies toepassen om regels te omzeilen – niet elke verhuurder ziet die omzetting zitten, want het is lucratiever om de kamers los te verhuren.

#### *De toeristen & de burelen*

Een andere trend die al veel langer aan de gang is, is vakantieverhuur van woningen en illegale hotels. De discussie is uiterst actueel nu Airbnb in Amsterdam al 18.000 adressen vermeldt, en er duizenden woningen zijn die het hele jaar door een toeristische bestemming



hebben. De problemen lopen uiteen van burens die overlast van toeristen ondervinden tot VvE's die met beleggers te maken hebben die appartementen kopen speciaal voor toeristische verhuur.

In 2016 komen er via [overlastvakantieverhuur.nl](http://overlastvakantieverhuur.nl) 292 meldingen binnen over illegale hotels, shortstay, bed & breakfast en overlast gevende vakantieverhuur. In 2015 waren dat er nog 254. De meldingen sturen we automatisch door naar Handhaving van de gemeente. Het MOV en ASW signaleren dit probleem al een aantal jaar. En dat helpt, want inmiddels staat het bij de gemeente hoog op de agenda, en vanaf oktober 2017 geldt er een gemeentelijke meldplicht.

#### *Expats in de problemen*

Een stijgende lijn zien we bij expats die hulp vragen. Veel jonge mensen uit de hele wereld hebben tijdelijk werk hier – maar zonder netwerk, zonder hun rechten te weten en zonder kennis over huurbescherming zijn ze snel geneigd te hoge huurprijzen te accepteren. Verhuurders weten dit ook. We horen geregeld van expats die alweer vertrokken zijn, dat het vaak moeilijk is de borg terugbetaald te krijgen. Voor dit soort en andere expatkwesities werken we goed samen met het expatcenter IN Amsterdam.

#### *Cowboys onder de bemiddelaars*

Niet bijzonder voor 2016, wel altijd het vermelden waard: woningbemiddelaars. De meeste gedragen zich inmiddels netjes, maar er zitten nog altijd 'cowboys' tussen die commissie vragen aan de huurder, en te hoog bovendien. Al sinds 2015 moet, gezien een uitspraak van de Hoge Raad, de verhuurder en niet de huurder die commissie betalen. Toch is dit een telkens terugkerend probleem, en in Amsterdam zijn meer dan honderd bureaus actief.

#### *Goed vergoed*

De Wijksteunpunten Wonen en het MOV beschikken over een beperkt budget om huurders bij te staan in een juridische procedure, betaald uit het Emil Blaauwfonds voor proceskosten. De stadsdelen leveren elk een bijdrage aan het fonds, bedoeld voor de huurders uit dat stadsdeel. In 2016 zijn in totaal 419 zaken betaald uit het fonds, het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag verwijst 80 huurders naar een huurrechtadvocaat met een garantie van het Emil Blaauwfonds.

## 4. De kracht van huurders

### *Huurdersbelangen*

In 2016 krijgen de Amsterdamse huurdersorganisaties te maken met de nawerking van de nieuwe Woningwet uit 2015, en met de ontvlechting van de relatie tussen het ASW en Huurdersvereniging Amsterdam (HA). Daarnaast gaan huurdersorganisaties ook dit jaar weer aan de slag met de jaarlijkse huurverhogingen.

#### *Heet hangijzer*

Volgens de nieuwe Woningwet moeten woningcorporaties hun sociale activiteiten, administratief of juridisch, loskoppelen van hun commerciële activiteiten. Een heet hangijzer in volkshuisvestingsland waar huurdersorganisaties in 2016 mee te maken krijgen – en ze maken graag gebruik van de adviezen van het ASW over welke woningen sociaal moeten blijven of commercieel worden.

Bovendien geeft de Woningwet huurdersorganisaties en bewonerscommissies meer invloed op het corporatiebeleid, wat meer kennis vraagt over wettelijke bevoegdheden, iets waar het ASW ook bij helpt.

#### *Bemoeienis*

In 2016 maken corporaties een zichtbare draai naar huurmatiging – en dat is echt toe te schrijven aan de druk door de huurdersorganisaties. Amsterdam is immers een topwoningmarkt, en het is makkelijk hogere huurprijzen te vragen.

De huurverhoging is een jaarlijks terugkerend onderwerp, en ook dit jaar adviseert het ASW aan de huurdersorganisaties om zich er eerder mee te bemoeien, ruim voor de verhoging vaststaat. Corporaties rekenen de huurverhoging immers al veel eerder in bij de begroting, dus dat is het moment om invloed uit te oefenen.

#### *Lijntjes leggen*

Door het jaar heen zien we als rode draad de wens van huurderskoepels en -organisaties om te vernieuwen en verjongen. Niet alleen omdat het actieve kader al enige tijd aan het vergrijzen is en graag jonger bloed wil, maar omdat deze formele behartigers ook in verbinding willen komen met de nieuwe, informele (zelfbeheer)initiatieven. Het ASW denkt hierover mee en we leggen lijntjes tussen allerlei groepen, onder meer via Bewonersacademie.

#### *In 't kort: het ASW en de huurderskoepels*

Het ASW heeft een vaste relatie met de Amsterdamse huurderskoepels die op hun beurt de huurdersbelangen behartigen bij corporaties. Onze adviezen zijn inhoudelijk, bij huurverhogingen bijvoorbeeld, we ondersteunen bij onderzoek en brengen kennis in, en helpen gesprekken voorbereiden. Het zijn immers vrijwilligers die tegenover een professionele woningcorporatie staan.

Een huurderskoepel bundelt de belangen van alle huurders bij één bepaalde verhuurder. Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht met hun huurders te overleggen, ook grote

particuliere verhuurders en beleggers kennen een overkoepelende huurdersorganisatie. De positie van een huurderskoepel is enigszins vergelijkbaar met die van een Ondernemingsraad – de koepel overlegt namens alle huurders met de directie van de corporatie. Over alle zaken die de huurders direct raken: de jaarlijkse huurverhoging, individuele klachtenafhandeling, nieuwbouw, renovatie, de financiële gezondheid van de corporatie enzovoorts.

#### *Woonwagenwerk*

Sinds enkele jaren zijn de Amsterdamse traditionele woonwagenbewoners verenigd in de Bewonerscommissie Woonwagenbelangen Amsterdam. De consultant woonwagenwerk van het ASW ondersteunt het interne overleg met de bewonerscommissie, bij meer beleidsmatig werk schuift een van de ASW-adviseurs aan.

In 2016 adviseren we de commissie over een nieuw standaardhuurcontract. De gemeente heeft het nieuwe contract inmiddels vastgesteld, waarin een deel van wat de bewonerscommissie wil, is verwerkt – in 2017 volgt nog een overlegronde. Ook wil de gemeente in 2016 een hogere huurprijs vragen voor standplaatsen met een woonwagen met extra verdieping, bovenop het maximum dat het puntensysteem voor standplaatsen toestaat. Op verzoek van de bewonerscommissie onderzoekt het ASW de juridische juistheid hiervan – de gemeente aanvaardt het advies van de commissie dat er geen juridische basis is voor de huurverhoging.

In 2016 is de bewonerscommissie Ma Braunpad, met steun van Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West, druk bezig met het nieuwe bestemmingsplan. Nadat eerdere inspraak niet het gewenste resultaat opleverde, leggen bewoners hun bezwaren voor aan de Raad van State – en uiteindelijk moet de gemeente Amsterdam aanpassingen doen die de bewoners (deels) tegemoet komen. De definitieve, voor bewoners positieve, uitspraak is in 2017.

#### *Speciale Amsterdammers*

Woonwagenbewoners zijn een speciale groep Amsterdammers: ze hechten aan hun traditie om in een woonwagen te wonen, vaak in familieverband op dezelfde locatie, met veel onderlinge steun en zorg. Ze huren de standplaats en soms ook de woonwagen van de gemeente Amsterdam; standplaatsen liggen voornamelijk in Nieuw-West, en enkele in Noord en Zuidoost. En wie de woonwagen niet huurt, heeft deze in eigendom en is zelf verantwoordelijk voor de kosten.

Er is een tekort aan standplaatsen, en een goede wagen financieren valt niet mee – voor een woonwagen is meestal geen hypotheek te regelen! Jonge woonwagenbewoners komen dan ook moeilijk aan een nieuwe standplaats en wagen, en wonen, soms met eigen kinderen, lang bij hun ouders of voelen zich gedwongen in een reguliere woning te wonen.

## 5. Bewoners doen het zelf

### *Zelfbeheer & wijkontwikkeling*

Een wooncoöperatie oprichten, een binnentuin beheren, servicekosten voor een heel woningblok verminderen, een schoonmaakbedrijf inhuren voor de gemeenschappelijke ruimtes: meer Amsterdammers doen steeds meer aan zelfbeheer, en we merken dat de belangstelling groeit. Reden voor het ASW om er een actief programma voor te ontwikkelen, dat gestalte krijgt in 2016.

#### *Stoppen met vergaderen*

In plaats van de traditionele rol van meedenkers bij de gemeente of corporaties, nemen bewoners bij zelfbeheer het initiatief en een regierol om hun wijk te verbeteren of andere woonvormen te ontwikkelen. Zelfbeheer is goed voor de stad, goed voor de wijk en andersom, en zorgt voor betrokken actieve bewoners.

Wel is zelfbeheer voor bewoners, de overheid en corporaties nog een zoektocht naar wat er kan en mag. Dat vraagt om maatwerk in ondersteuning waarin betrokkenen gezamenlijk leren. Het ASW adviseert bij de organisatievorming en netwerkopbouw in de wijk, geeft trainingen en begeleiding om van wens naar idee naar actie te komen. Een van onze belangrijkste adviezen: ga niet alleen zitten vergaderen, zoek juist andere en interactieve vormen om het beste uit elkaar en uit je plannen te halen – en het ASW helpt met zogeheten *meeting design*. Op een leuke, interactieve en effectieve manier.

Daarnaast analyseren we samen met bewonerscollectieven behoeften en kansen in de buurt en denken we mee over hoe bewoners een dienstenaanbod, verdienmodel en financiering kunnen ontwikkelen.

#### *Een stap verder met zelfbeheer*

In 2016 geven we twee masterclasses aan bewoners en leden van bewonerscommissies, en een aantal workshops, onder meer in Zuid en de Kolenkitbuurt, waarbij bewoners kunnen onderzoeken welke mogelijke vormen van zelfbeheer bij hen passen. Daarnaast coachen we drie bewonersprojecten: we helpen bewoners op weg waarna zij zelfstandig verder kunnen met hun initiatieven.

In Osdorp start BaZO, Bewoners aan Zet Osdorp, een eigen wijkcentrum met sociale activiteiten – wij begeleiden het proces en zijn een schakel in het contact met gemeente en woningcorporaties. In Zuidoost zoekt een nieuwe, startende groep bewoners, ondernemers en zzp'ers passende huisvesting voor hun Buurtbizz en zelfvoorzienende buurtactiviteiten. Het ASW is coach voor hun bedrijfsplan, organisatievorm en financiële administratie. Ook de experimentele wijkonderneming Pek-o-Bello in Noord die voor een schone en sociale Van der Pekbuurt zorgt, gaat na onze hulp eind 2016 zelfstandig verder.

De kern van onze begeleiding is bewoners goed toe te rusten zodat ze binnen een jaar een zelfstandig draaiende zelfbeheerorganisatie of wijkonderneming realiseren. Geregeld merken we een zekere spanning tussen behoefte uit de wijk en ons aanbod, dat wil zeggen: juist die wijken die met zulke initiatieven erg geholpen zijn, hebben bewoners meer

ondersteuning en nazorg nodig dan de tijd die we kunnen bieden.

Projecten zoals deze en onze ondersteuning zijn onderwerp van onderzoek. Het ASW participeert dan ook in het [RAAK-programma](#) *Nieuw handelingsrepertoire voor participatieprofessionals*, een onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam naar wat professionals tegenkomen en nodig hebben bij onder meer zelfbeheerprojecten.

#### *De wereld van wooncoöperaties*

Een verdergaande vorm van zelfbeheer is een wooncoöperatie. Vooral wooncoöperaties (in oprichting) zijn omvangrijke projecten en we merken dat wooncoöperaties veel behoefte hebben aan ondersteuning en coaching. Bij coaching gaat het over hoe een collectief onderling samenwerkt en besluiten neemt, en welke taken en verantwoordelijkheden bestuursleden hebben.

In 2016 zijn we betrokken bij tien initiatieven: Villa des Roses, Copekcabana, Amsterdams Wooncomplex, Haarlemmerpoort, Bewonersgroep Singel/Bergstraat, Akropolistoren, Studentencoöperatie de Basis, Wooncoöperatie Jeruzalem, Wooncoöperatie 3OP Derde Oosterparkstraat. Deze initiatieven zijn nu een stap verder naar zelforganisatie.

#### *Lessen leren & kennis delen*

De Wijksteunpunten Wonen zijn vaak het eerste station waar bewoners met zelfbeheervragen terecht komen. Daarom geven we in 2016 zeven workshops aan de Wijksteunpunten Wonen, zodat zij bewoners makkelijker inzicht kunnen geven in zelfbeheermogelijkheden, al dan niet in samenwerking met corporaties.

Voor het ASW is 2016 een jaar van leren rondom zelfbeheer, en de *lessons learned* willen we delen, uitwisselen en borgen. We worden deel van een lerend netwerk van wooncoöperaties dat initiatieven en kennis met elkaar verbindt. In dat kader past ook de oprichting van [COOPlink](#), in samenwerking met Woningbouwvereniging Gelderland en de Woonbond. Daar kunnen initiatieven via een WIKI kennis delen –in 2016 staan er al zo'n 40 initiatieven op.

Kennis delen betekent dat we de meer formele organisaties zoals bewoners- en huurderscommissies in contact brengen met informele groepen. Stijlen en werkwijzen verschillen veel, en dat is aanleiding voor het ASW om het programma Vernieuwende Participatie voor 2017 te ontwikkelen. We willen graag participatievormen vinden die breed, divers en inclusief zijn, en andere culturen, verschillende leeftijden en leefstijlen aantrekken.

#### *Doe het Zelf huren*

Het ASW is een schakel in het overleg met corporaties: we willen weten wat corporaties nodig hebben, en het perspectief van de bewoners aan hen overbrengen. Onder de titel *Doe het zelf huren* organiseert het ASW in samenwerking met Stadsdeel Noord in 2016 een conferentie over wooncoöperaties. Een druk bezochte avond door medewerkers van het stadsdeel, corporaties en bewoners van bestaande, prille en aanstaande coöperaties. De ervaringen van verschillende initiatieven uit Rotterdam, Freiburg (Duitsland) en Nijmegen zijn erg leerzaam.

Op een andere bijeenkomst die we organiseren in opdracht van Amsterdamse corporaties en in samenwerking met de Bewonersacademie, leren die corporaties van de ervaringen van bewoners en bewonersgroepen rondom zelfbeheer.

Ten slotte helpen we Ymere om het perspectief van de bewoners in een zogeheten menukaart te verwerken, een methodische handleiding voor zelfbeheer die ook bruikbaar is voor andere partijen.

### Stenen in de stad

Zelfbeheer is een vorm van wijkontwikkeling – maar wijkontwikkeling gaat ook over fysieke plekken in een wijk, braakliggende terreinen, sloop en renovatie van panden, leegstand, ... kortom, bijna alles wat je aan stenen in de stad tegenkomt. In 2016 heeft het ASW met zo'n acht projecten te maken; bij grote stedelijke vernieuwingsprojecten in Nieuw-West (Osdorp en Geuzenveld) begeleiden we de bewonersorganisatie van wens tot uitvoering. Dergelijke projecten zijn een kans om de kracht van bewoners zichtbaar te maken en verlopen vaak behoorlijk roerig. Zo zien we dat verwachtingen een grote rol spelen – zoals in Osdorp-Reimerswaal waarbij bewoners van gemeente en corporatie begrepen dat de hele wijk gesloopt zou worden, terwijl halverwege de rit renovatie ter tafel kwam.

Dat het minder roerig kan, bewijst een vernieuwingsproject in Zaandam waar het ASW het proces begeleidde en corporaties en bewonersorganisaties elkaar makkelijk weten te vinden.

### Actieve bewoners leren van elkaar

Amsterdam is rijk aan actieve, ondernemende bewoners, en de kennis en ervaring die zij hebben over hun initiatieven en activiteiten, is meer dan de moeite waard om te delen. Niet alleen onderling, ook met bewoners die wel 'iets' willen doen hun buurt of wooncomplex. Daarvoor is de Bewonersacademie ontwikkeld: een lerend netwerk van, voor en door bewoners die actief zijn of willen zijn in hun buurt of wijk, met bijvoorbeeld zelfbeheer, samen de openbare ruimte schoonhouden, wijkzorgnetwerken opzetten enzovoorts.

Is de Bewonersacademie in 2015 nog een kindje van het ASW, in 2016 komt de academie op eigen benen te staan. Het kernteam van bewoners, betaalde krachten en ervaringsdeskundigen komt regelmatig bij elkaar, werkt hard aan grotere bekendheid, organiseert een avond met bewoners en corporaties rond zelfbeheer en een bijeenkomst over informele zorg.

Het ASW denkt in 2016 nog wel mee met de strategie en het financieringsmodel, helpt bij de subsidieaanvraag en bij de verwerving van de eerste opdracht.

Begin 2017 wordt die subsidie toegekend, wat de Bewonersacademie veel meer ruimte geeft om te groeien. De nieuwe organisatie !WOON ziet de Bewonersacademie als belangrijke partner bij participatie nieuwe stijl en we zetten de samenwerking graag voort.

## 6. Adviezen vol energie

### *Energieprogramma*

Wijksteunpunten die checken of huurprijs en energielabel van de woning wel bij elkaar passen. Projecten die bewoners én verhuurders helpen hun woningen energiezuiniger te maken. Energiecoaches die meedenken met bewoners die geld en energie willen besparen. Die meedenken met een bewonerscoöperatie in Zeeburg over zonnepanelen op het dak. Voorlichting over slimme meters, een inspirerende BewonersEnergiedag. Kortom ... het ASW heeft in 2016 een uitgebreid energieprogramma. Doel daarvan is om Amsterdamse bewoners te helpen hun energielasten – en dus hun woonlasten – te verlagen, en om hen bewust te maken van energieverbruik en -besparing. Uiteraard telt de politieke en maatschappelijke achtergrond hierin mee: klimaatverandering, de reductie van CO<sub>2</sub>-uitstoot, energieneutrale woningen in 2050, de duurzame ambities van de gemeente Amsterdam, de toekomst van gasloze wijken, ...

### *Douchekoppen*

‘Mijn energierekening is wel erg hoog.’ ‘Ik wil snappen hoe de slimme meter werkt.’ Mijn appartement heeft nog steeds enkel glas, wat kan ik daaraan doen?’ Vragen van Amsterdammers waar de Energiecoaches, allemaal vrijwilligers, juist mee kunnen helpen – én ze brengen gratis bespaarmateriaal mee ter waarde van 15 euro: radiatorfolie, tochtband, brievenbusborstel, tochtdorpel, waterbesparende douchekop, waterbespaarders en LED-lampen.

In 2016 werven we vrijwilligers via de VrijwilligersCentrale Amsterdam en studies Maatschappelijk Werk, we kopen besparende producten in, laten een app en ander voorlichtingsmateriaal ontwikkelen, geven trainingen – en in het najaar gaan de eerste coaches op huisbezoek.

Leuk detail: dit project Energiecoaches en Bespaarproducten begon ooit als een motie in de gemeenteraad om geld vrij te maken voor vloerisolatie. Dat werd te ingewikkeld, te duur. Onze uitvoering nu maakt bewoners actiever in eenvoudige aanpassingen en maakt ze bewuster in energiegebruik.

### *Zuinig wonen*

Huurders die meer willen dan energieadvies voor hun individuele woning, kunnen ook bij het ASW terecht. We ondersteunen bewonersgroepen die woningen en complexen bouwtechnisch energiezuiniger willen maken. In 2016 zetten we het Project Energie en Woningverbetering op grotere schaal door met 19 projecten, in totaal 1.027 woningen. Dit jaar zijn we nog actief binnen de ring en onder het IJ – maar met de blik op 2017 hebben we een groter team om de hele stad te kunnen adviseren.

Veel van dergelijke initiatieven komen van huurders die voor een heel complex technische verbeteringen willen maar niet verder komen. Denk aan dubbel glas, zonnepanelen, of gevel-, spouw- of dakisolatie, of het vervangen van verouderde verwarmingsinstallaties. Het ASW ondersteunt de bewonersgroep bij de projectplannen en helpt nadenken over financiële dekking – het zijn technisch complexe onderwerpen waar bewoners vaak niet veel

ervaring mee hebben. De kant-en-klare businesscases leggen we vervolgens aan de verhuurder voor, en we nemen deel aan de gesprekken met de verhuurders. Voor ons staat het belang van de huurders voorop, en de bewonersgroepen blijven eigenaar van het project.

Ook eigenaren en verhuurders kunnen bij het ASW terecht voor advies. Voor 108 woningen van particuliere verhuurders ondersteunt het projectteam in 2016 de subsidieaanvraag om te investeren in energiebesparende woningverbeteringen. Veel particuliere verhuurders hebben geen stedelijke afspraken, zoals corporaties – en onze hulp bij de subsidieaanvraag is gunstig voor de huurprijs: in dit geval brengen de verhuurders de subsidie in mindering op de huurverhogingen.

#### *Het dak op*

Een succesvol voorbeeldproject is een bewonerscoöperatie die zonnepanelen op ‘hun’ dak, een huurderscomplex van de Key, weet te realiseren. Begeleid door het ASW, samen met Zon op Nederland. Best een ingewikkelde klus: onderzoek naar levensduur, grootte en draagkracht van het dak is nodig, er moet voldoende vertrouwen zijn tussen huurders en corporatie, en er moet voldoende financiën zijn voor vervanging. Ruim twee jaar geleden kwamen huurders met de eerste wensen voor zonne-energie, in 2016 zijn 250 panelen verkocht aan de huurders – zij zijn daarmee lid van de energiecoöperatie – en in 2017 gaan de panelen het dak op.

#### *Slim gemeten*

In heel Nederland worden de komende jaren alle oude meters vervangen door een zogeheten slimme meter. Aanleiding voor het ASW om in Geuzenveld en Tuindorp Oostzaan twee voorlichtingsbijeenkomsten Slim besparen met de Slimme Meter te houden, samen met Liander. Succesvolle bijeenkomsten met zo’n [75 bezoekers in Geuzenveld](#) en [180 in Tuindorp Oostzaan](#) – zij willen weten wat zo’n slimme meter nu eigenlijk meet en er is veel belangstelling voor de eenvoudige display die het basisverbruik laat zien en hoeveel het uitmaakt wanneer een apparaat of een lamp aan gaat. Een dergelijk display is elders in het land succesvol getest, maar is – in tegenstelling tot elders in Europa – niet goed verkrijgbaar. Daar wil het ASW wat aan doen, en we houden dan ook een pleidooi voor verandering op een landelijke Expertmeeting in Utrecht. Daar leggen we goede contacten. Hoe we met deze partners displays ter beschikking kunnen gaan stellen, is de vraag die we meenemen naar !WOON in 2017.

#### *Alle smaken energiebesparing*

Inspiratie over alle smaken en soorten energiebesparing is volop te halen op de [BewonersEnergiedag](#) die we in 2016 inmiddels voor het derde jaar organiseren. Dit keer in De Honingraat in Nieuw-West, geopend door wethouders Ivens, een stimulerende lezing door Wigger Verschoor van Urgenda, en met de altijd goed gewaardeerde excursies in de ochtend. Deelnemers hebben de Stadstuin Overtoom met zeer energiezuinige nieuwbouw bezocht, de naar label A gerenoveerde Aireyblokken aan de Slotermeerlaan, een gasloze woning in de Pijp en het Afval Energie Bedrijf in het westelijk havengebied.





De middag is voor workshops – Zon voor Amsterdammers, Wat doen de Energiecoaches, de Energie van de Toekomst en Slim besparen met de Slimme Meter – en voor de enthousiaste projectenparade door bewoners. Zo heeft VvE Dijkgraafplein enkele jaren geleden besloten de collectieve verwarmingsketels niet meer te vervangen en het gebouw aan te sluiten op stadswarmte. Andere Amsterdammers vertellen over hun ervaringen en plannen met Huur de Zon, het aanbod van Eigen Haard voor zonne-energie op hun wooncomplexen. Zon op Zeeburg komt aan bod, een energiecoöperatie met 250 panelen en het ASW laat zien met welke producten de Energiecoach over de vloer komt.

## 7. De toekomst van ouderen

### *Wooncoaches*

Van groot naar beter, van hoog naar laag: twee verhuisregelingen waarmee gemeente en corporaties het ouderen makkelijker maken te verhuizen naar een woning, die geschikter is om langer zelfstandig te blijven wonen. Wooncoaches, vrijwilligers van het ASW, informeren en adviseren ouderen hierover. Zo informeren ze ouderen die zich eerst willen oriënteren. Ze gaan op huisbezoek bij ouderen met een concrete vraag over woningaanpassingen, of een verhuiscens – van een groot huis naar kleiner maar beter toegerust, van een boven- naar een benedenwoning of een andere woning zonder trap. Belangrijk nevendoeel in het werk is ouderen bewust te maken om tijdig na te denken over hun woontoeekomst en wat ze daarin nodig hebben.

### *In cijfers*

Waar de Wooncoach in 2015 nog een pilotproject was, is deze in 2016 onderdeel van de reguliere dienstverlening van de zeven Wijksteunpunten Wonen. In totaal krijgen 28 coaches training, 21 zijn er actief, 3 per stadsdeel, en zij leggen ruim 180 huisbezoeken af. Wat opvalt in de huisbezoeken is het aandeel alleenstaanden: maar liefst 81 procent van de bezochte ouderen woont alleen. In 27 voorlichtingsbijeenkomsten, stedelijk en lokaal, bereiken we ongeveer 560 ouderen. En op de zeven bijeenkomsten speciaal voor migrantenouderen komen in totaal 109 bezoekers af.

Om contacten en samenwerking te versterken organiseert het ASW in het laatste kwartaal van 2016 zes netwerkbijeenkomsten, met corporaties, Platform Ouderen en huurdersorganisaties. Ook bouwen we onze contacten met stadsdorpen, wijkzorgteams en migrantenorganisaties uit.

### *Extra aandacht*

Veel coaches zijn op een of andere manier al een bekende in de wijk, toch is het contact met de doelgroep 65-plussers niet altijd makkelijk: verhuizen en alles rondom zorg en wonen is een gevoelig onderwerp. Verder merken de coaches dat ouderen informeren niet vanzelfsprekend betekent dat ze ook willen verhuizen. Deze beslissing kost tijd. Bovendien zijn woonwensen en zorgbehoeften van ouderen meestal niet van elkaar te scheiden – weliswaar hebben het ASW en de Wijksteunpunten geen zorgfunctie, de coaches moeten wel goed kunnen signaleren en de weg weten in het verwijscircuit en het wijkzorgnetwerk.

De huisbezoeken zijn soms indringend door de problemen die de coaches tegenkomen, zoals eenzaamheid of vervuiling waar een oudere in leeft. Ondersteuning, intervisie en begeleiding helpt de wooncoaches met deze situaties om te gaan.

Extra aandacht is er voor migrantenouderen, zij hebben vaak een beperkte taalbeheersing, en hebben vaak eerder en meer gezondheids- en ouderdomsklachten. Voor hen zijn er laagdrempelige bijeenkomsten en coaches die de cultuur- en taalbarrière kunnen overbruggen. Het ASW heeft zo'n vijftien coaches met verschillende culturele achtergronden die bij migrantenouderen op huisbezoek gaan.

### *Knelpunten & oplossingen voor ouderen*

Gaandeweg merken het ASW, de Wijksteunpunten en wooncoaches dat er nog wat knelpunten op te lossen zijn in de vervolgstappen na een huisbezoek. Zo blijkt dat bewoners die graag willen verhuizen niet altijd in aanmerking komen voor de verhuisregelingen, is het moeilijk om vanuit de WMO een toewijzing voor een woningaanpassing te krijgen zonder een specifieke vraag. Ook denken corporaties van oudsher eerder aan doorstroming of de woning die leeg komt, dan aan wat een oudere nodig heeft wanneer hij of zij verhuist. In 2016 heeft het ASW hierover nauw overleg met ambtenaren en steeds vaker en beter contact met de medewerkers van de verhuurafdeling van een aantal corporaties.

Onder meer een uitwisseling eind oktober tussen de wooncoaches, het ASW, vertegenwoordigers van vijf corporaties, ambtenaren van het programma ouderenhuisvesting en zorg en contactpersonen van de Wijksteunpunten levert concrete aanbevelingen op. Zo bezorgt het ASW de corporaties een contactenlijst van wooncoaches en WSWonen, die de corporaties weer in hun lokale gebiedsteams verspreiden. En de verwijzing op de site van de gemeente is verbeterd, waardoor meer mensen de wooncoaches kunnen vinden. In 2017 zet een werkgroep van corporatiemedewerkers en twee !WOON-medewerkers overleg en uitwisseling formeler voort.

## 8. Van zaal naar digitaal

### *E-learning & communicatie*

Om goed in gesprek te gaan met corporaties en andere professionele partijen kunnen de vrijwilligers van de bewonerscommissies en huurdersorganisaties bepaalde kennis – bijvoorbeeld over meerjarenonderhoudsbegroting, gemengd beheer en servicekosten – goed gebruiken. Het ASW is juist een kenniscentrum voor hen, en biedt verschillende cursussen aan. Nu, na jaren de cursussen in een zaaltje te hebben gegeven, maken we in 2016 de overstap naar e-learning. Zo is deze kennis voor iedereen op elk moment toegankelijk, tegen veel minder kosten.

Voor het ASW is e-learning een jaar van ontwikkelen: digitale scholing vereist een technisch goed werkend systeem en inhoudelijk heldere keuzes, om de directe interactie met vragen van deelnemers, zoals voorheen, goed te vervangen. Twee cursussen verschijnen in de vorm van e-learning, één voor mensen die een bewonerscommissie willen oprichten, en één over hoe zit 't nu precies zit met servicekosten.

In 2016 is e-learning nog een toevoeging op het bestaande aanbod, in 2017 wil !WOON een standaardprogramma van vijf tot zes cursussen en scholing op maat ontwikkelen.

Naast alle telefoontjes, e-mails, overleggen, bijeenkomsten, flyers, folders, websites, Facebookposts, tweets enzovoorts brengen we ook online nieuwsbrieven uit. Vier keer per jaar ontvangen 500 abonnees een nieuwsbrief met successen met, voor en door bewoners en de Wijksteunpunten. Daarnaast verschijnen er twee edities van de nieuwsbrief *Social Media tips* voor bewoners, en twee nieuwsbrieven onder de titel *Bewoners Besparen Energie*.