



# Bewonersondersteuning !WOON 2017

Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen



!WOON  
Nieuwezijds Voorburgwal 32  
1012 RZ Amsterdam  
[www.wooninfo.nl](http://www.wooninfo.nl)



## Inhoudsopgave

1	Inleiding en samenvatting	1
2	Activiteiten voor individuele bewoners en bewonerscollectieven	2
3	Signaleringen en ontwikkelingen	5
4	Bijzondere projecten en programma's	7

---

### 1 Inleiding en samenvatting

Op 12 januari 2017 ging !WOON van feestelijk van start. De stedelijke instelling voor bewonersondersteuning, waarin de Wijksteunpunten Wonen en het ASW zijn opgegaan is een feit. Voortaan kunnen alle bewoners, huurders en eigenaar-bewoners met hun vragen overal in de stad aankloppen voor informatie en advies. De verwachtingen waren hoog gespannen.

#### 1.1 !WOON goed op gang

Nu het eerste jaar erop zit stelt de directie met tevredenheid en gepaste trots vast dat de eind 2016 aan de gemeente gepresenteerde ambities voor het overgrote deel goed zijn waargemaakt. Met onze dienstverlening en onze programma's dragen we samen met bewoners bij aan een duurzame, levensloopbestendige, sociale en vitale stad waarin het voor iedereen, nu en in de toekomst goed wonen is. Dit is zonder twijfel te danken aan de enorme inzet en betrokkenheid van alle medewerkers, de professionals en de vrijwilligers. Een compliment voor hen is hier zeker op zijn plaats. Ook geeft het aan dat de dienstverlening van de organisatie in een grote behoefte voorziet bij bewoners, huurders en eigenaren.

#### 1.2 Verbreding en vernieuwing gerealiseerd

We melden hier dan ook graag de belangrijkste resultaten van de in 2017 gerealiseerde verbreding en vernieuwing van de dienstverlening van !WOON:

- De uitbreiding naar diensten voor alle bewoners is gerealiseerd. Medewerkers hebben zich de benodigde kennis eigen gemaakt. Dat blijkt uit het succes van de voorlichtingsreeks voor VvE's, het grote aandeel expats op de spreekuren en de waardering van INAmsterdam, de inzet voor de vrije sector en de vele adviezen rond tijdelijke contracten, woningdelen en vakantieverhuur.
- De nieuwe website wooninfo.nl staat er met een verbrede inhoud: VvE's, kopers, meer over energiebesparing en de eerste informatie over erfpacht. In het najaar kwam de website 2.0 in de lucht en alle interactieve elementen werken sindsdien weer goed.
- De eerste digitale tools zoals het met VvE Gemak ontwikkelde beheer programma VvE 1,2,3 en de eerste e-learning modules zijn gerealiseerd.
- !WOON participeert volop in de gemeentelijke programma's zoals woningkwaliteit, duurzaamheid/aardgasvrij, wooncoöperaties en ouderenhuysvesting/gewoon thuis.
- De inzet met de Gemeente Amsterdam bij de campagnes huurrecht en woningkwaliteit was goed en zetten we graag voort. De samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, afdeling Wonen, handhaving en het !WOON Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag is verder vorm gegeven.
- Het gezamenlijke algemene telefoonnummer, de frontdesk, is per 1 januari 2017 gerealiseerd en vijf dagen per week en twee avonden per week bereikbaar.



!WOON hield parallel met het werk aan verbreding en vernieuwing ook de dienstverlening die bewoners en partners van ons gewend zijn op peil:

- Alle spreekuren zijn gehandhaafd en druk bezocht. Er ontstonden geen wachtlijsten, ook niet voor woningopnames en vervolgtrajecten.
- De afgesproken rapportages en signaleringen zijn tijdig geleverd. Met de gemeente Amsterdam worden de indicatoren voor ons werk verder ontwikkeld.
- De samenwerking binnen !WOON verloopt goed en middels een traject is “onze manier van werken” verder ontwikkeld en versterkt. Meer en meer werken medewerkers door de teams heen.

### 1.3 Toch ook enkele knelpunten

Alhoewel het overgrote deel van het werk verbreed en op peil gebleven is, is het reëel ook een paar organisatorische knelpunten te benoemen.

- In de eerste twee maanden was de telefonische bereikbaarheid in twee vestigingen door technische oorzaken onder de maat.
- De website 1.0 kampte met technische problemen, waardoor de vindbaarheid via Google niet goed was en nieuwe tools niet gerealiseerd konden worden. Het is ook de reden dat wij niet in staat zijn over bezoekerscijfers van 2017 te rapporteren. Met de website 2.0 zijn deze knelpunten opgelost.
- De ontvlechting met de HA is per 1 januari 2017 gerealiseerd, maar geen succes te noemen vanwege de problemen die zich daar ontwikkelden. We zijn dan ook niet tot een nieuwe vorm van samenwerking gekomen. De bijdrage aan het koepeloverleg en de signalering aan de HA en koepels konden we wel voortzetten. De relatie met de voormalige lidorganisaties van de HA bleef overwegend goed en vruchtbaar.

## 2 Activiteiten voor individuele bewoners en bewonerscollectieven

!WOON heeft in 2017 ingezet op een groei van de dienstverlening door efficiencywinst, meer online diensten en vergrote inzet van vrijwilligers. We zien in de praktijk van 2017 dat het aantal contacten stabiel is maar dat deze veel intensiever van aard zijn. Verdere groei valt vooral te verwachten van de digitaal ondersteunde en digitale dienstverlening die in ontwikkeling is. Daarnaast groeide dit jaar de inzet in de (gemeentelijke) programma's.

### Belangrijke indicatoren 2017

	<i>Realisatie</i>	<i>Prognose</i>
Individuele contacten	42.500	(48.000)
Unieke contacten (adressen)	10.000	(10.700)
Contact op spreekuur (incl. afspraak)	7.600	(8.050)
Woningopname/huisbezoek	1.850	(2.200)
Begeleide trajecten	1.900	(2.000)
Voorlichtingsbijeenkomsten	108	(100)
waarvan doelgroep VvE	27	(30)
Bewonerscommissies waarmee contact	160	(150)

De meest voorkomende onderwerpen van bewonersvragen zijn:

onderhoud	24%
huurprijs/bijkomende kosten	23%
woning zoeken	15%



De contacten ontwikkelden zich verder in meer kwalitatieve zin:

- Huurders hebben complexere vragen door afgezwakt huurrecht en toenemend aantal mogelijke huurcontracten;
- Met name internationals en jongeren krijgen met deze verruimde wetgeving te maken. Zij zijn niet vertrouwd met en hebben geen ervaringen met het (Nederlandse) huurrecht. Zij zijn daardoor vaak zeer onzeker over hun handelingsperspectief en vragen meer tijd en aandacht;
- De intensieve reeks voorlichtingsbijeenkomsten voor (leden van) Verenigingen van Eigenaren was voor veel medewerkers nieuw en vergt tijd voor overdracht en ontwikkeling.
- Het beantwoorden van vragen van (leden van) Verenigingen van Eigenaren is altijd complexer vanwege de grote variëteit in splitsingsaktes en reglementen en beperkte wetgeving in deze;
- De inzet, niet alleen vanuit de stedelijke teams (zoals in de tijd van het ASW) maar vooral ook vanuit de lokale teams, in de gemeentelijke programma's is dit jaar groot. Ook dit is onderdeel van en draagt bij aan verbreding en kwaliteit van de dienstverlening.

### **2.1 Bereikbaarheid !WOON en contact met bewoners**

De stedelijke frontdesk van !WOON is vijf dagen per week en twee avonden bereikbaar. Daarnaast zijn er de voorlichtingsbijeenkomsten, inloopsprekuren, spreekuren op afspraak, huisbezoeken/woningopnames en begeleiden we vele trajecten om huurkwesties tussen huurders en verhuurders opgelost te krijgen. De medewerkers van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) zijn bereikbaar om ingrijpende cases op te pakken of collega's bij de ondersteuning van bewoners bij te staan.

!WOON heeft de meeste contacten (57%) met mensen met een zelfstandige huurwoning en een huur lager dan € 710. Woningzoekers en huurders met een zelfstandige huurwoningen en een huur hoger dan € 710 zijn ook een relatief grotere klantgroep (beide ca. 11%).

Er is vooral contact via e-mail, webformulier of brief (37%), telefoon (30%) en op het inloopsprekuren (16%). Het spreekuren woning zoeken heeft stedelijk gemiddeld ca. 10% van het aantal contacten. Naast het webformulier (dat via e-mail bij de medewerker binnenkomt en afgehandeld wordt) is er als experiment de chat via Facebook.

Stedelijk gemiddeld is er met 35% van de unieke klanten éénmalig contact, en met 39% vier maal of vaker. Er zijn de eerste drie kwartalen totaal ruim 6.200 adressen gericht benaderd met een brief over het aanbod van !WOON. Daarvan zijn ruim 1.600 adressen complexgewijs benaderd. In het vierde kwartaal zijn er in het kader van de campagne huurrecht extra gerichte benaderingen gedaan.

De belangrijkste doelen van de huisbezoeken waren: problemen met het onderhoud (60%), beoordelen relatie prijs/kwaliteit (21%), en de energiecheck (10%). We registreren wanneer dat relevant is meerdere doelen per huisbezoek.

### **2.2 Begeleide trajecten**

We startten dit jaar de begeleiding van ruim 1.900 individuele trajecten. We zoeken met de bewoner uit wat deze zelf al heeft gedaan om een kwestie opgelost te krijgen en helpen zo nodig bij herstel van de onderlinge communicatie, mondeling of met een brief of e-mail. Waar nodig volgt de stap naar de Huurcommissie, een geschillencommissie of de rechter. Een groot deel van de trajecten gaat over de servicekosten en achterstallig onderhoud. Waar mogelijk pakken we zaken complexmatig aan. We ronden dit jaar bijna 1.050 trajecten af, 87% met positief resultaat voor de bewoner.

### **2.3 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag**

Bewoners en medewerkers meldden in 2017 ruim 530 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag. Dat zijn er ruim 80 meer dan in 2016. De meeste meldingen spelen in Zuid, Centrum, Oost en West.



De top 5 van onderwerpen waarover meldingen zijn gedaan:

1. huuropzegging/handeling in strijd met huurbescherming (20%)
2. intimidatie/druk op de bewoners/overtreden fatsoensregels (18%)
3. bemiddelingsbureaus (16%)
4. onredelijke bepalingen in het huurcontract (11%)
5. overtreding gemeentelijke verordeningen en regels (10%).

## **2.4 Emil Blaauw Fonds**

Met het bestaan van het Emil Blaauw Fonds (EBF) kan !WOON aan huurders garanderen dat zij niet voor hoge proceskosten komen te staan. !WOON verwees dit jaar 344 maal naar het EBF. De meeste verwijzingen kwamen uit de stadsdelen Oost, Zuid, West en Centrum.

## **2.5 Voorlichtingsbijeenkomsten, cursussen en workshops**

Er zijn totaal 108 bijeenkomsten georganiseerd, waarvan 27 voor (leden van) VvE's. De gemiddelde opkomst is bijna 20 deelnemers, gemiddeld geregistreerde rapportcijfer is een 8. De onderwerpen zijn zeer divers: naast de basis en themacursussen voor VvE's bijvoorbeeld over wonen voor ouderen, huurrecht, woning zoeken en aanbod energiecoach.

## **2.6 Bewonerscommissies**

In 2017 waren er ruim 1.150 contacten met 160 bewonerscommissies. Zij kloppen aan voor kort advies over kwesties rond (achterstallig) onderhoud, servicekosten, het overleg met de verhuurder/VvE of de achterban.

### ***Transformatieprojecten***

Een deel van de bewonerscommissies doet een beroep op meer intensieve ondersteuning bij transformatieprojecten (sloop, ingrijpende renovatie, herindeling). Corporaties hebben dit jaar duidelijk meer investeringsruimte en het aantal projecten (door hen gefinancierd) neemt toe. !WOON is stedelijk actief in de werkgroep herhuisvesting, georganiseerd door de AFWC. Daar wisselen we kennis, ervaring en knelpunten uit over de Kaderafspraken, met name de herhuisvesting van stadvernieuwingsurgenten. Ook leveren we informatie voor de tussentijdse evaluatie van de Kaderafspraken.

## **2.7 Ondersteuning Verenigingen van Eigenaren**

Verenigingen van Eigenaren (VvE) en hun besturen beginnen !WOON te vinden. Er waren dit jaar ruim 160 contacten met bijna 70 VvE's. Een deel van de contacten is een vervolcontact na een van de succesvolle cursussen. Vragen gaan veelal over vakantieverhuur en reguliere verhuur door eigenaar-bewoners, onderhoud, bepalingen in de akte en over bestuur en beheer. We zijn er trots op dat op 1 oktober 2017 het online-beheerprogramma VVE123 beschikbaar is gekomen. Eind 2017 zijn 30 VvE's hierbij geregistreerd.

## **2.8 Bewonersorganisaties op complex-overstijgend niveau**

In de meeste stadsdelen zijn een of zijn meerdere huurdersorganisaties op stadsdeelniveau actief. Zij behartigen de belangen in hun stadsdeel en kunnen bij !WOON terecht voor kort advies en praktische faciliteiten. In totaal zijn er dit jaar 216 contacten met 14 bewonersorganisaties op dit niveau.

## **2.9 Afstemming !WOON, HA en huurderskoepels**

Per 1 januari 2017 is de organisatie van het zgn. Koepeloverleg door het ASW overgedragen aan de HA. !WOON is wel blijven deelnemen aan het overleg. Belangrijkste onderwerpen waren: huurverhoging 2017 (regulier en vrije sector), uniformering verhuurdersverklaring, Platform Amsterdamse Middenhuur, evaluatie Kaderafspraken, monitor samenwerkingsafspraken en het woonlastenakkoord.



### **3 Signalerings en ontwikkelingen**

#### **3.1 Toename complexiteit woonsituaties, dilemma's bij advisering**

Er zijn de laatste jaren vele tijdelijke huurcontractvormen en vormen van woningdelen bijgekomen. Dit compliceert de advisering bij huuropzegging of over een huurovereenkomst. Steeds meer contracten zijn geliberaliseerd. In die gevallen is de gang naar de Huurcommissie afgesloten. Er is dan wel een alternatieve rechtsgang mogelijk bij de Kantonrechter in geval van onderhoudsproblemen of extreme servicekosten. We zien in de praktijk vaak contracten die ten onrechte geliberaliseerd of tijdelijk zijn. In veel gevallen is de positie van de bewoners sterker dan zij denken. We hebben met de ASVA contact over een dilemma rond tijdelijke verhuur aan studenten. De noodzaak om voor studenten betaalbaar en voor de universiteit kostendekkend huisvesting te bieden staat soms op gespannen voet met de redelijkheid en rechtmatigheid van de contracten voor de (buitenlandse) studenten.

#### **3.2 Woningdelen**

De nieuwe regels Woning delen per 1 januari 2017 beogen grip op woningdelen te vergroten en de positie van de huurders te versterken. Een groep vastgoedeigenaren en verhuurders is gericht op zo lucratief mogelijke exploitatie van het vastgoed. Vier bewoners met elk een baan of studiefinanciering plus ouderlijke bijdrage kunnen vaak meer huur opbrengen dan een huishouden. Deze groep verhuurders blijft zoeken naar de mogelijkheden om regelgeving te ontduiken en vraagt geen vergunning. Het huurcontract (verhuur per woning) klopt dan niet met de feitelijke situatie (verhuur per kamer). Veel woningdelers hebben tijdelijke contracten. We zien diverse situaties waar bij vertrek van één van de huurders er geen opvolgend huurder meer bij mag. De overblijvers moeten wel de totale huurprijs blijven betalen. Dat gebeurt ook wanneer de gemeente overgaat tot controle of handhaving. Er volgt dan huuropzegging van een aantal van de huurders, zonder oog bij de verhuurder voor de wettelijke huurbescherming.

We zien overigens ook dat particuliere eigenaren die met goede bedoelingen een huis kopen voor hun studerende kind(eren) en hun studiegenoten, aanhikken tegen de (term) woningonttrekkingsvergunning. Ze vinden het aanvragen ingewikkeld, met name de technische voorwaarden rond voorkomen geluidsoverlast. Ook is er, onterecht angst er niet meer vanaf te komen. We hebben de gemeente gevraagd hier in de communicatie aandacht aan te besteden.

Naast al deze signalen zijn er verhuurders die het goed willen gaan regelen en de onttrekkingsvergunning aanvragen. Dat wil overigens nog niet zeggen dat de huurprijzen en huurcontracten ook meteen in orde zijn. Veel woning delen in één buurt leidt ook tot andere knelpunten. Zo ervaren omwonenden van een groot complex in Zuidoost steeds meer parkeeroverlast omdat de kamerhuurders, waaronder arbeidsmigranten, allemaal een eigen auto of bestelbusje hebben.

In eerste instantie keek de Huurcommissie bij een huurprijs geschil voor een oordeel over de situatie van woningdelers en de ontvankelijkheid alleen naar het huurcontract. Dan volgde nogal eens het oordeel "niet ontvankelijk" omdat de huurprijs geliberaliseerd lijkt. In feite kan het gaan om vier onzelfstandige woonruimtes waarop het puntensysteem gewoon van toepassing is. Deze onwenselijke situatie is samen met de gemeente met succes bij de Huurcommissie aangekaart.

#### **3.3 Verhuur van voormalige koopwoningen**

Tijdens de crisis op de koopwoningenmarkt is het eigenaar-bewoners met een verhuiswens wettelijk mogelijk gemaakt hun woning tijdelijk te verhuren. Daarvoor is een gemeentelijke vergunning nodig o.b.v. de Leegstandswet. Inmiddels is de crisis voorbij en kunnen woningen weer verkocht worden. Eigenaren gaan echter nogal eens door met deze vorm van tijdelijke verhuur. De huurder heeft geen huurrechten. De vergunning is dan feitelijk niet meer legitiem, de woning zou verkocht of regulier verhuurd moeten worden. !WOON adviseert de gemeente de lopende vergunningen op deze basis na te gaan en ook te zoeken naar



een manier om de huurprijs in een verordening en de vergunning af te grendelen op de kosten van de verkopende partij. Voor dat doel is de regeling immers tot stand gekomen.

### ***Nieuwe verhuurders in gemengd corporatiebezit***

Er is in toenemende mate doorverhuur van voormalige corporatiewoningen. Dan gaat de voormalig eigenaar-bewoner na verhuizing verhuren. Er zijn ook investeerders die al dan niet met stromannen meerdere woningen kopen en voor hoge huren gaan verhuren: buy-to-let. We zien dit in meerdere stadsdelen. Het leidt tot lastiger beheer, bijvoorbeeld voor medebewoners ongewenste situaties ontstaan als overlast, overbewoning, vakantieverhuur etc. Dit signaal kent dan ook overlap met het vorige. Als de VvE in actie wil komen, is dat niet altijd makkelijk:

- niet elk splitsings/huishoudelijk reglement voorziet in beheersing van doorverhuur. Voor de VvE is het achteraf lastig de akte te wijzigen, maar niet onmogelijk. Goed mogelijk als de corporatie nog 80% van de stemmen heeft, dat is de instemmingsvereiste voor wijziging;
- deze verhuurders gedragen zich vaak niet professioneel, sluiten onterechte tijdelijke huurcontracten, verhuren bij voorkeur aan woningzoekers met een zwakke positie, schuwen intimidatie niet;
- voor een VvE-bestuur is handhaven lastig, met een rechtszaak zijn flinke kosten gemoeid en geeft spanning.

Enkele bewonerscommissies signaleren dat waar eerst verkocht werd ten behoeve van een betere bewonersmix er nu huurders bijkomen en de overlegsituatie gecompliceerd wordt.

### **3.4 Gemengde VvE's en investeringen energiebesparing**

Huurders hebben sinds enige jaren de wettelijke mogelijkheid energiebesparende maatregelen (schil, installatie) af te dwingen bij de verhuurder als zij bereid zijn een redelijke huurverhoging te betalen. We stimuleren dit met het Project Energie en Woningverbetering. Bij gemengde VvE's moeten ook de eigenaar-bewoners instemmen, en met enige regelmaat zijn ook zij positief. De laatste maanden merken wij helaas dat een corporatie als groot-eigenaar in gemengde VvE's niet in wil gaan op voorstellen van huurders en mede-eigenaren. We zetten in op nader overleg, maar mogelijk rest uiteindelijk alleen de gang naar de rechter.

### **3.5 Grip op huurprijzen en huurverhoging**

Met de in Amsterdam hoog oplopende WOZ-waarde heeft het puntensysteem steeds minder betekenis bij het beheersen van hoge huurprijzen. De conclusie van een afstudeeronderzoek in stadsdeel Centrum is dat het puntensysteem voor zelfstandige woningen alleen nog toepasbaar is bij woningen kleiner dan 20m<sup>2</sup>. Huurdersorganisaties en de gemeente zetten zich ervoor in de huurprijzen en huurverhoging beheersbaar te houden door goede afspraken te maken met de woningcorporaties. Groepen huurders krijgen geen of een beperkte huurverhoging. We merken dat het aantal vragen hierover afneemt. Een aantal heel specifieke corporatieregelingen leiden wel tot knelpunten. De communicatie is soms ingewikkeld en -blijkt uit de voorgelegde cases- teksten zijn soms voor meerdere uitleg vatbaar.

Huurders in de geliberaliseerde sector hebben vaak een indexeringsclausule in de huurovereenkomst. Enkele particuliere verhuurders vragen -ontevreden over de lage prijsindex - toch meer huurverhoging. Een particuliere verhuurder van jongerenwoningen heeft kennelijk spijt van de indexeringsclausule in alle (vrij recente) huurovereenkomsten en biedt de huurders een nieuwe "allonge" bij de huurovereenkomst aan die alsnog een extra verhoging mogelijk maakt. De bewonerscommissie komt hier, met advies van !WOON, tegen in het geweer.

### **3.6 Kosten huurcontract voor rekening verhuurder**

Er is de afgelopen jaren tot aan de Hoge Raad geprocedeerd over de administratiekosten bij afsluiten van de huurovereenkomst. Dit jaar waren er nieuwe uitspraken, met weer lagere bedragen. Helaas blijken de



corporaties niet bereid hun beleid aan te passen. We gingen na de zomer in gesprek met de Amsterdamse huurdersorganisaties over de gevolgen van deze uitspraak.

### **3.7 Woningzoekers in de knel, urgenties en behandelduur aanvraag**

Met de toenemende druk op de woningmarkt neemt het aantal woningzoekers in (al dan niet naar hun beleving) urgente situaties toe. Bewoners vragen urgenties nu aan bij het lokale sociaal loket. Mogelijk is het voor de sociaal loketten, meer dan in het verleden voor de stedelijk specialisten, lastig om met oog voor specifieke situaties vragen over urgenties te beantwoorden. Daarover krijgt !WOON meerdere signalen. Een tweede knelpunt is de behandelduur van urgentieaanvragen.

### **3.8 Verplicht uploaden van inkomensverklaring in Woningnet?**

Vanaf eind oktober vragen de corporaties aan woningzoekers om de IBRI-verklaring van de Belastingdienst te uploaden in Woningnet. Voor de corporaties heel efficiënt (bij toewijzing heeft de corporatie deze verklaring nodig wegens regelgeving Passend Toewijzen). Voor een groep woningzoekers een flink knelpunt. !WOON kan de benodigde hulp hierbij niet bieden. De IBRI-verklaring bevat sterk privacygevoelige informatie van de woningzoeker. Op de locaties waar wij deze spreekuren kunnen houden (veelal buurthuizen of bibliotheken) zijn niet de (goed beveiligde) faciliteiten aanwezig om hierbij te helpen. In december is nog niet duidelijk hoe de corporaties de woningzoekers hier in willen faciliteren". We hebben in januari 2018 nader overleg hierover met de AFWC.

### **3.9 Vakantieverhuur**

!WOON faciliteert het melden van vakantieverhuur, ook op de eigen website. Digitale meldingen gaan naar afdeling Handhaving bij de gemeente. !WOON beantwoordt verder vooral vragen van omwonenden en VvE's over wat zij kunnen ondernemen om vakantieverhuur in hun complex of overlast in hun buurt tegen te gaan.

## **4 Bijzondere projecten en programma's**

### **4.1 Woonlastencampagne en gemeentelijke campagnes**

De jaarlijkse Woonlastencampagne in april, mei en juni is succesvol gecombineerd met de gemeentelijke campagne woningkwaliteit. In de hele stad zijn 360.000 !WOON Magazines huis aan huis bezorgd. Er was een item in het AT5 programma 'Amsterdam Informeert' en in de maanden mei en juni liep een Facebook campagne met wekelijkse berichten vanuit de gemeente.

De gemeentelijke campagne over huurrecht startte in september met de eerste uiting, gericht op studenten. In oktober volgen de internationals, daarna nog energie, ouderen en afsluitend een bericht over de in december verschenen gemeentelijke brochure. !WOON benaderde in december drie complexen waar veel jongeren wonen en bewonerswisselingen zijn en trof daar veel nare woonsituaties aan. In januari 2018 gaan we hiermee verder. Zo vergroten we het bewustzijn van huurrechten specifiek onder die doelgroep.

### **4.2 Website, digitale diensten en ontwikkeling e-learning**

De drie websites van ASW en de WSWonen zijn per 1 januari 2017 getransformeerd naar de nieuwe [www.wooninfo.nl](http://www.wooninfo.nl). Er zijn veel pagina's toegevoegd voor de nieuwe doelgroepen. We zijn actief op Twitter (@stichtingwoon), vooral vanuit het MOV-account (@verhuurbedrag) en we delen veel nieuws op onze Facebookpagina (/wooninfo).

Omdat het bedrijf er niet in is geslaagd ons gewenste niveau van digitale diensten te realiseren is in mei de relatie met de ingehuurd websiteontwikkelaar beëindigd. Najaar 2017 is de website opnieuw opgeleverd met een verbeterde achterliggende infrastructuur. Inmiddels stijgt !WOON weer op de google scores.





We zijn trots op de livegang op 1 oktober 2017 van het online beheerprogramma VVE123, ontwikkeld in samenwerking met VVE-gemak. Kleine VvE's in Amsterdam (tot en met 9 appartementsrechten) kunnen gratis gebruik maken van dit programma voor administratief en financieel beheer van hun VvE. Eind 2017 zijn er 30 VVE's als gebruiker geregistreerd. Ook E-learning is een nieuw aanbod aan bewoners. In de eerste maanden van 2017 zijn als pilot twee scholingen online gekomen. Er is een start gemaakt met het ontwerpen van nog ten minste twee scholingen. Een deel van de scholingen zullen we, via de huurdersorganisaties, aanbieden aan de bewonerscommissies bij woningcorporaties.

#### **4.3 Programma Woningkwaliteit**

!WOON is betrokken bij de Vocht en schimmelpilot van de gemeente door deelname aan een drietal werkgroepen. Wij brengen onze expertise en ervaring met bewoners en verhuurders in.

- de werkgroep Vochtadviesmeter;
- de werkgroep Schimmelmediation; en
- de werkgroep Techniek en gedrag.

We werken in deze werkgroepen samen met veel handhavers en corporatiemedewerkers. Er ontstaat meer erkenning voor het gegeven dat er vrijwel altijd (ook) een technische oorzaak is. Ook !WOON past haar werkwijze bij het begeleiden van huurders aan. Een derde concreet resultaat is dat er bij alle teams van !WOON, vanuit middelen van het project, meer en betere meetapparatuur beschikbaar is gekomen.

#### ***Versterken en activeren kleine VvE's***

!WOON deed actief mee tijdens de door de gemeente uitgeroepen Week van de VvE-vergadering in februari. We voerden het woord in een item op AT5, berichtten over de week op onze website en social media en organiseerden extra spreekuren voor VvE-leden.

!WOON biedt een gevarieerd aanbod met 27 cursusavonden voor (leden) van VvE's. We werven deelnemers persoonlijk met een brief op basis van openbare kadastragegevens. Vrijwel alle avonden zitten vol, een aantal maal is er wegens de grote belangstelling een extra cursusavond of grotere zaal geregeld.

!WOON neemt deel in de *VvE lab's* van het focusteam woningkwaliteit. Daar is gekozen voor een focus op de Hoofddorppleinbuurt, mede vanwege het grote aandeel VvE's in combinatie met de ouderdom van de woningvoorraad. De labs brachten aanvullende inzichten: hoewel kwetsbaarder, kunnen kleine VvE's ook wendbaarder zijn en makkelijker voor een vernieuwende aanpak kiezen.

#### **4.4 Programma opbouw dienstverlening Kopers en Erfpacht**

De website van !WOON is uitgebreid met algemene informatie en tips voor (aspirant) kopers. Binnen elk team is een medewerker beschikbaar om eenvoudige erfpachtvragen te beantwoorden. Het aantal individuele vragen is beperkt gebleven tot enkele tientallen. Erfpacht als onderwerp wordt meegenomen in de cursus voor eigenaar-bewoners en potentiële kopers. Een link naar de gemeentelijke rekentool is in augustus op de site gezet.

#### **4.5 Programma Vernieuwing bewonersparticipatie en Zelfbeheer**

Het programma Vernieuwing participatie ontwikkelt methoden en tools die bewonerscommissies en – groepen kunnen gebruiken om participatie effectiever te maken, nieuwe mensen te betrekken en de relatie met de achterban te versterken. Deze methoden worden vraaggericht en met bewoners ontwikkeld en toepasbaar gemaakt voor vergelijkbare situaties. Dit heeft in 2017 de volgende nieuwe tools opgeleverd:

- Een methodiek voor het bouwen van een community na oplevering van een gemengd nieuwbouw complex, met cofinanciering corporatie.
- Een methodiek voor bewonerscommissies die hen helpt hun achterban beter te betrekken.
- Een nieuw Afwegingskader Participatie, in te zetten voor huurdersorganisaties, bewonerscommissies en professionals bij het vormgeven van meest geschikte participatietraject bij een bepaalde opgave.



De ervaring en kennis over participatie werd gedeeld in diverse bijeenkomsten over Stedelijke Vernieuwing Nieuwe Stijl in het kader van Ruimte voor de Stad. In de tweede helft van 2017 is een aantal keer overlegd met de Gemeente Amsterdam over participatie in de Ontwikkelwijken en is een bijdrage geleverd aan de tijdelijke Adviesraad Participatie in Ruimte voor de Stad. Er is een werkgroep gevormd die hier in 2018 verder mee aan de slag gaat, met als doel bewoners beter in positie te brengen in de verschillende fasen van het besluitvormingstraject rond de verdichtingsopgave/ontwikkelwijken.

Binnen het deelprogramma Zelfbeheer is (met cofinanciering) advies en ondersteuning gegeven aan de bewonersgroep K-buurt, Zuidoost bij ontwikkeling van een participatieplan en aan bewonerscommissies in Nieuw-West en Noord die aan de slag willen met zelfbeheer (groen, schoonmaak, renovatie, openbare ruimte). !WOON droeg bij aan een aantal netwerkbijeenkomsten over Zelfbeheer.

#### **4.6 Programma Pilots wooncoöperaties**

Er zijn mooie resultaten van de pilots in 2017:

- Coöplink, het landelijk platform, zowel online als via bijeenkomsten. Coöplink is gevormd door !WOON, de Woonbond en Woningbouwvereniging Gelderland. Inmiddels zijn landelijk 52 initiatieven aangesloten.
- Samenwerking binnen het nieuwe actieprogramma van Platform 31.
- Actieve deelname in actieteam wooncoöperaties gemeente Amsterdam.
- Intensief advies aan negen Amsterdamse projecten, en daarnaast aan kleinere initiatieven.
- In samenwerking met !WOON, team Zuid een voorlichting over de mogelijkheid van een wooncoöperatie.
- In december is de eerste cursus wooncoöperaties verzorgd met open inschrijving. Er waren 7 deelnemers van meerdere initiatieven.

#### **4.7 Programma Langer zelfstandig thuis wonen**

Dit programma richt zich in 2017 voornamelijk op ouderen in een ongeschikte woning voor zelfstandig wonen tot op hoge leeftijd. Het voorziet in voorlichting en advies over woningaanpassing en verhuizing, o.a. met de regelingen Van Hoog naar Laag of Van Groot naar Beter. Eind 2017 zijn er 18 vrijwillige wooncoaches actief. !WOON heeft dit jaar 312 unieke bewoners gesproken met vragen over langer zelfstandig thuis wonen, met totaal 682 contacten. Afhankelijk van de wens volgt advies op locatie bij !WOON of tijdens huisbezoek. Er waren 82 huisbezoeken. Daarnaast organiseerden we ruim 20 voorlichtingen voor ouderen over dit onderwerp. Deze voorzien in een behoefte en zijn steeds goed bezocht door 20 tot 30 bewoners. Woningcorporaties verwijzen graag naar wooncoaches en hulp bij gebruik Woningnet. Er is geregeld overleg over de aanpak en de regelingen met de AFWC en Programmteam Ouderenhuisvesting van de gemeente. We werken vanwege de actualiteit rondom kwetsbare huishoudens aan verbreding van dit programma richting een programma "Gewoon Thuis" in 2018.

#### **4.8 Programma energie besparen**

Het programma Energie besparen richt zich op het beperken van energielasten en het meeprofiteren van regelingen voor schone productie voor en door bewoners. Daarmee draagt !WOON bij aan de duurzaamheids- en klimaatdoelstellingen van de gemeente. Naast de inzet uit de algemene subsidie zijn er specifieke subsidies. Naast onderstaande projecten is er voor elke Amsterdammer de mogelijkheid om een Energiecheck aan te vragen en bevat de website veel informatie over dit onderwerp.

#### ***Gemeentelijke programma's Aardvrije stad en warmte/koude***

!WOON neemt deel aan de stuurgroep "Naar een aardgasloze wijk". !WOON brengt haar kennis van een breed scala participatievormen en bewonersinitiatieven in bij de werkgroep Communicatie, gericht op het ontwikkelen van vormen voor de wijkdiscussies. !WOON is gevraagd om een aanvullend aanbod te doen



voor het trekken van de participatie en communicatie op wijkniveau in de startwijken. We nemen deel aan de workshops van de eerste startwijken. We namen betaald door Ymere en NUON deel aan een “pressurecooker” met NUON/WPW, Ymere en installateurs gericht op een aanbod warmte/warm water dat kan rekenen op minimaal 70% instemming van bewoners, en een ambitie van 90%.

### ***Zonadvies voor bewoners***

Met zonadvies voor bewoners faciliteren we initiatieven om complexen te voorzien van zonnepanelen. We laten i.s.m. Zon op Nederland de ervaringen uit 2016 van Zon op Zeeburg evalueren. We ondersteunen in het Centrum en de Pijp een aantal buurten die gezamenlijk aan de slag willen gaan. Op complexniveau wordt waar mogelijk binnen het Project Energie en Woningverbetering aandacht aan zonne-energie gegeven.

### ***!WOON Energie Dag***

De vierde jaarlijkse succesvolle !WOON Energie Dag werd bezocht door ca. 90 professionals en bewoners. Met excursies, lezingen, workshops en project pitches boden we een inspirerend programma in Amsterdam Noord. Een [\(beeld\)verslag is online](#) te vinden.

### ***Pilot Slim besparen met de slimme meter***

Binnen de pilot Slim besparen met de Slimme Meter vormde !WOON een coalitie met de gemeente Utrecht, het Achterhoeks Energie Loket, en twee huurdersorganisaties, gesteund door de Woonbond: de landelijke Energie Display Alliantie. Na een pitch is gezamenlijk gekozen voor de inkoop van 1.000 in het VK beproefde real-time-verbruiksdrukdisplays. Deze display haalt “de meter uit de kast” en geeft direct feedback, onafhankelijk van de leverancier en internet. In kleinere pilots is bewezen dat dit leidt tot besparing. Met deze grotere pilot en betrokkenheid van het PBL willen we het nut van de display verder aantonen.

### ***Energiecoaches en bespaarproducten (extra middelen gemeente)***

De start van het project Energiecoaches is vanwege de parallelle start van !WOON enigszins in de knel geraakt. Er zijn bijna 500 goed gewaardeerde huisbezoeken afgelegd. Er was contact met bewoners van ruim 750 unieke adressen, er is dan ook in de meeste stadsdelen een wachtlijst voor de huisbezoeken. De match vrijwilligers/belangstelling voor huisbezoeken is soms lastig te maken. De aanpak is eind 2017 geïntensiveerd.

### ***Project Energie en Woningverbetering (extra middelen gemeente)***

Vanuit het Projectteam Energie en Woningverbetering ondersteunt !WOON dit jaar 43 projecten (2500+ woningen), waarvan 29 eerder bestaande en 14 nieuwe projecten. Zeker 6 projecten zijn of gaan in uitvoering. Er lopen of starten binnenkort voor 3 projecten verzoekschriftprocedures bij de kantonrechter omdat de bewoners bereid zijn tot een redelijke en kostendekkende huurverhoging als de maatregelen genomen worden, maar de verhuurder/eigenaar niet meewerkt. Helaas moesten we 5 projecten staken omdat de bewoners toch zijn afgehaakt. In elk geval in een van de initiatieven is de reden dat de bewoners de benodigde huurverhoging te hoog vinden en in één geval vanwege vrees voor de relatie met de huisbaas.

## **4.9 Inbreng !WOON in stedelijke platforms en onderzoeken**

!WOON levert vanuit de signaleringsrol op basis van haar contacten met bewoners en bewonersorganisaties input aan diverse overlegplatforms. Dit zijn onder meer het AWO, bijeenkomsten in Pakhuis de Zwijger, onderzoek Rekenkamer Evenwichtig woningaanbod, voorbereiding Woonagenda 2025 en redactieraad NUL20.