



Bewoners voorop

Het eerste jaar van !WOON
publieksverslag 2017



COLOFON

Dit is het publieksjaarverslag 2017 van:

Stichting !WOON
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdammer
020-5230130 / info@wooninfo.nl
www.wooninfo.nl

Fotografie:
Emilio Brizzi
Paul Enkelaar
Shirley Brandeis
Stichting !WOON

Video:
Paul Enkelaar
Wooncoöperatie De Warren

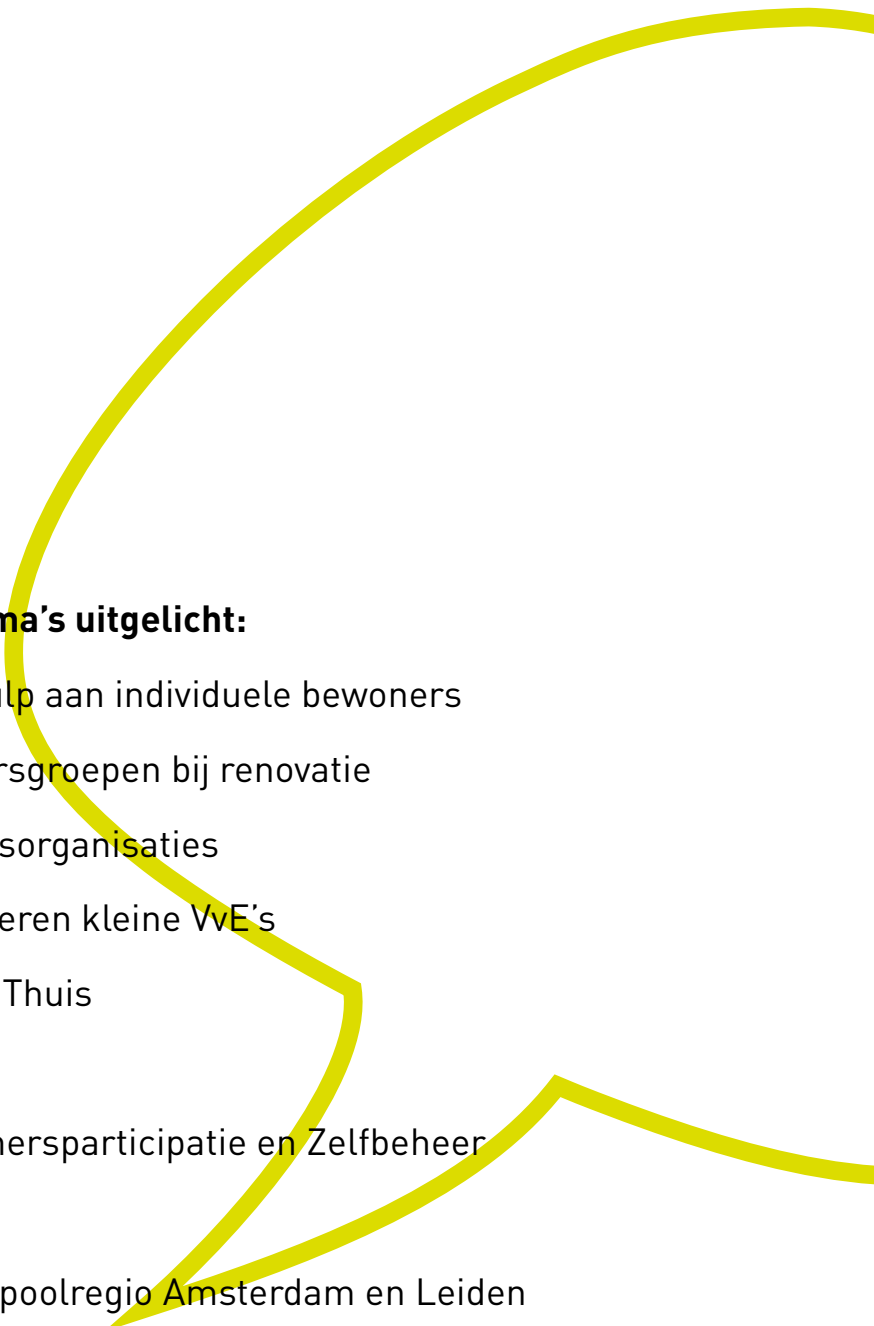
Eindredactie:
Tjerk Dalhuisen
Helen Meesters

Vormgeving:
Lila Design

Amsterdam, september 2018

Niets uit deze uitgave mag worden
verveelvoudigd, door middel van
druk, fotokopieën, geautomatiseerde
gegevensbestanden of op welke andere
wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke
toestemming van Stichting !WOON

INHOUDSOPGAVE



5	Voorwoord
7	Inleiding
10	Over !WOON
13	Projecten en Programma's uitgelicht:
1	De Frontdesk en hulp aan individuele bewoners
2	Advisering bewonersgroepen bij renovatie
3	Advisering huurdersorganisaties
4	Versterken en activeren kleine VvE's
5	Langer Zelfstandig Thuis
6	Energie besparen
7	Vernieuwing Bewonersparticipatie en Zelfbeheer
8	Wooncoöperaties
9	!WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden
35	Organisatie: Wij zijn !WOON



VOORWOORD

!WOON – thuis in de stad

De start van !WOON

In 2017 bundelden de Wijksteunpunten Wonen en het Amsterdams Steunpunt Wonen hun krachten in één organisatie: !WOON. Zo kunnen alle inwoners van de stad rekenen op laagdrempelige en kwalitatief goede hulp en advies. Op 12 januari 2017 werd !WOON – na ruim anderhalf jaar voorbereiding – feestelijk gelanceerd in aanwezigheid van vele bewoners, medewerkers en wethouder Ivens van Wonen, Bouwen en Openbare Ruimte.

Nieuw, maar geen groentje

De nieuwe organisatie speelt met vertrouwde en nieuwe diensten in op vragen en problemen als gevolg van de veranderende woningmarkt in Nederland. Een nieuwe organisatie, jazer, maar bepaald geen groentje in de volkshuisvesting! Ontstaan uit

het Amsterdam Steunpunt Wonen en de Wijksteunpunten Wonen, put !WOON uit ruim dertig jaar ervaring van betrokken en bevlogen mensen die allemaal onderschrijven: !WOON is er voor de bewoners.

Bewoners onder druk

In 2017 werd meer dan eens duidelijk dat het werk van !WOON hard nodig blijft in de

‘!WOON werkt met bewoners aan een prettig, goed onderhouden en betaalbaar thuis voor iedereen.’



stad. De populariteit van de steden en de overspannen woningmarkt leveren problemen op voor zowel kopers als huurders. En waar partijen het niet zo nauw nemen met huurrecht leidt dat soms tot regelrechte misstanden. In deze situaties is !WOON er om bewoners bij te staan. Maar ook wanneer bewoners vragen hebben over huurcontracten, servicekosten, onderhoudsklachten, of de zoektocht naar een woning konden ze in 2017 bij !WOON terecht. Deskundige medewerkers en vrijwilligers hebben zo’n 10.000 huishoudens met raad en advies verder kunnen helpen.

Ook in 2017 zochten !WOON medewerkers, waar nodig, de mensen weer actief op. We deden huisbezoeken en woningopnames bij ouderen en gaven energiebesparingsadvies op maat.



Nieuwe kansen voor bewoners

In Amsterdam en in de rest van het land staan we samen voor grote opgaven. Met het bijbouwen van 50.000 woningen in de stad en de noodzaak om tegelijkertijd CO2 verbruik terug te dringen staan er grote veranderingen op stapel voor de Amsterdammers. !WOON ziet hierbij goede kansen voor bewoners om meer invloed uit te oefenen op hun leefomgeving en een constructieve bijdrage te leveren aan de ontwikkelingen in de stad. Vele medewerkers en vrijwilligers staan klaar om bewoners met raad en daad bij te staan, wegwijs te maken of te helpen hun initiatief of buurt tot bloei te brengen!

Jacqueline van Loon en Eef Meijerman
Raad van Bestuur !WOON



**Beter
bereikbaar
voor álle
bewoners
van de stad**

INLEIDING

Een druk maar positief jaar met veel vernieuwingen

De lancering van de nieuwe organisatie, de uitbreiding van het dienstenaanbod en de ontwikkeling van goede informatievoorziening online maakten 2017 tot een vol, maar positief jaar voor !WOON.

Beter bereikbaar, overal in de stad

Met de fusie van het Amsterdams Steunpunt Wonen en de Wijksteunpunten Wonen hebben bewoners vanaf 2017 één organisatie waar ze terecht kunnen met al hun vragen over wonen in de stad. Bewoners hoeven niet meer naar de !WOON vestiging in hun eigen stadsdeel, maar kunnen overal het !WOON spreekuur bezoeken. Ook zijn de openingstijden van de spreekuren verruimd.

Met de inrichting van een centrale Frontdesk – telefonisch en per e-mail bereikbaar – kunnen we mensen direct helpen bij een korte vraag of verwijzen naar de juiste persoon. Online is de website aangevuld met thematisch ingedeelde informatie en een vraagbaak, waar bezoekers zoveel mogelijk zelf antwoorden op hun vragen kunnen vinden. In 2017 hebben we de Frontdesk en de website verder ontwikkeld om de bereikbaarheid en de informatievoorziening te verbeteren.

Slapende VvE's kunnen hulp gebruiken

Niet alleen de bereikbaarheid, maar ook het dienstenaanbod van !WOON is in 2017 uitgebreid. Naast huurders kunnen bijvoorbeeld nu ook VvE-leden en potentiële kopers terecht bij !WOON. Vooral bij kleine, slapende VvE's bleek de nood hoog. Veel mensen weten niet precies hoe een VvE moet functioneren. Dat kan tot problemen leiden wanneer er bijvoorbeeld geen goede financiële afspraken zijn of geen onderhoudsreserve wordt opgebouwd. Om VvE-leden beter te informeren over hun rechten en plichten heeft !WOON een cursusaanbod ontwikkeld voor VvE-leden en -bestuurders. In 2017 waren die drukbezocht waardoor ze met succes zijn voortgezet in 2018. Meer hierover leest u op pagina 20 en 21.



Succesvolle dienstverlening en nieuwe projecten

Parallel aan de ontwikkeling van nieuwe diensten en programma's liepen in ons eerste jaar als !WOON bestaande projecten en reguliere werkzaamheden gewoon door. Via de Frontdesk, op spreekuren en tijdens afspraken klopten ruim 10.000 huishoudens in Amsterdam bij !WOON aan. Soms met een korte vraag, vaker voor een langer lopend traject over huurprijs, servicekosten, onderhoud of renovatie.

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag bewees wederom haar relevantie. In 2017 namen de meldingen toe met 16% naar 520. De meeste zaken betroffen handeling in strijd met huurbescherming of intimidatie van bewoners.

Ook de organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten voor bewoners over allerlei relevante onderwerpen liep door in 2017. In 2017 zijn 108 bijeenkomsten georganiseerd voor bewoners, variërend van de cursussen voor VvE-leden tot cursussen Huurrecht en Wonen voor Ouderen.

Het projectteam Energie en Woningverbetering heeft in 2017 29 lopende projecten voor woningverduurzaming voortgezet en is 14 nieuwe projecten gestart. De start van het project Energiecoaches – waarbij getrainde vrijwilligers bij bewoners thuis bespaartips en –materiaal geven – is in 2017 minder snel gegaan dan gepland. Er zijn bijna 500 goed gewaardeerde huisbezoeken afgelegd. De aanpak is eind 2017

geïntensiveerd waardoor we in 2018 weer goed op schema lopen. Verderop in dit verslag hebben we deze projecten uitgelicht.

Belangenbehartiging blijft nodig

2017 was ook het jaar van de verzelfstandiging van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA), de koepel van huurdersverenigingen die opkomt voor de belangen van bewoners op stedelijk niveau.

Belangenbehartiging behoort vanaf 2017 niet meer tot de taken van !WOON en dus was het nodig om de organisatie van de HA geheel te ontvlechten van !WOON. Helaas heeft dat niet goed uitgedraaid en de directie van !WOON vindt het jammer dat het ondanks de inspanningen geen succes is geworden. Eind 2017 hebben de leden van de HA aangegeven op een andere manier verder te willen gaan en is de vereniging opgeheven. De gemeente heeft daarop het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) en





!WOON gevraagd om in 2018 - in samenspraak met diverse huurdersverenigingen - na te denken over een mogelijke nieuwe organisatie die het op kan nemen voor de huurders in de stad op stedelijk niveau.

Nieuwe trends: wooncoöperatie en wooncoach

De wooncoöperatie als nieuwe woonvorm is in opkomst. Door de moeilijkheden op de woningmarkt zoeken mensen naar creatieve oplossingen om ondanks de schaarste toch in hun woonbehoefte te voorzien. Het is mooi om te zien tot welke innovaties dat kan leiden! In 2017 heeft !WOON de mogelijkheden van de wooncoöperatie op verschillende manieren onder de aandacht gebracht. Met de eerste wooncoöperatie in Amsterdam als resultaat. Want passende woningen zijn schaars. Eén van de grotere zorgen van een vastlopende woningmarkt is dat mensen blijven wonen in ongeschikte woningen: te veel trappen, te groot of te klein, met alle problemen van dien. Met het project wooncoaches adviseert !WOON bewoners over de mogelijkheden voor een aangepaste of beter geschikte woning. Op pagina 22 en 30 leest u meer over de Wooncoaches en wooncoöperaties.

Vroegtijdig betrekken van bewoners

Niet alleen !WOON is nieuw in 2017, ook de stad is druk bezig met de planning van grote nieuwe bouwprojecten om de druk op de woningmarkt te verlichten. !WOON ziet hierbij mooie kansen voor bewoners om meer invloed te hebben op hun leefomgeving en een constructieve bijdrage te leveren aan de ontwikkelingen in de stad, met name in de ontwikkelbuurten en de startwijken aardgasvrij. Het is dan wel belangrijk om bewoners vroegtijdig bij de plannen te betrekken. !WOON zette zich daarom in 2017 in voor effectieve en vernieuwende vormen van bewonersparticipatie op allerlei niveaus: van het ondersteunen van huurderskoepels bij de beleidsbeïnvloeding van corporaties tot en met het ontwikkelen van een aanpak voor participatie bij de Ontwikkelbuurten en de Aardgasvrije stad.

In dit verslag lichten we een aantal projecten uit waarbij we laten zien hoe de betrokkenheid van bewoners tot mooie resultaten leidt.

OVER !WOON

Thuis in de stad

Stichting !WOON is formeel opgericht op 5 juli 2016. Voor het publiek ging !WOON van start na de feestelijke lancering op 12 januari 2017. Ontstaan uit de Wijksteunpunten Wonen en het Amsterdams Steunpunt Wonen bouwt !WOON voort op meer dan dertig jaar ervaring in de volkshuisvesting én bewonersparticipatie.

Vanaf 2017 zet !WOON zich niet alleen in voor huurders maar voor álle bewoners van de stad die hulp nodig hebben of met vragen lopen over hun woonsituatie. Of je nou een huurder bent van een sociale huurwoning of in een koopappartement woont, iedereen kan bij !WOON terecht.

Bewonersondersteuning

!WOON staat bewoners bij met raad en daad, faciliteert gesprekken tussen bewoners, projectontwikkelaars, woningcorporaties en overheden en ondersteunt bewoners die zich willen organiseren. Het werk van !WOON bestaat voor een groot deel uit

MISSIE

!WOON werkt met bewoners aan een prettig, goed onderhouden en betaalbaar thuis voor iedereen. Met hulp bij renovaties, informatie over woonlasten en onderhoud, advies en ondersteuning bij zelfbeheer en verduurzaming wil !WOON een bijdrage leveren aan ons ideaal: een veilige, prettige woonomgeving voor iedereen, waarin mensen betrokkenheid tonen en zelf initiatieven kunnen nemen. Want wij geloven dat iedereen het recht heeft om goed te wonen en zich thuis te voelen in huis en in de buurt.



de gratis begeleiding van bewoners met hulpvragen of met een informatiebehoefte. Bewoners kunnen hiervoor terecht op de spreekuren in de stadsdelen en ze kunnen telefonisch of via de website contact opnemen. Daarnaast organiseert !WOON gratis

‘Wij werken aan wijken waarin mensen betrokkenheid tonen en zelf initiatieven kunnen nemen.’

voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen met de mogelijkheid tot vragen stellen. Tijdens deze contactmomenten laten bewoners weten waar ze mee zitten en bepalen zo mede de agenda van !WOON. Andersom kunnen de medewerkers de bewoners tijdens

deze momenten goed attenderen op de mogelijkheden binnen het dienstenaanbod van !WOON.

Signaleren van ontwikkelingen

Door de activiteiten in de hele stad heeft !WOON een uitgebreid netwerk en weten de medewerkers wat er speelt op lokaal niveau. Belangrijke ontwikkelingen signaleert !WOON bij de gemeente en corporaties. Ook brengt ze haar ervaring in bij evaluaties van beleid en expertbijeenkomsten.

Programma's en projecten

Naast bewonersondersteuning ontwikkelt !WOON – samen met bewoners, bewoners-groepen, projectontwikkelaars, woning-corporaties en de gemeente – programma's en projecten. Deze programma's zijn gericht op passend wonen, energiebesparing en bewonersparticipatie. In al onze activiteiten zijn de belangen van bewoners ons uitgangspunt en zetten we ons in voor de beste resultaten voor bewoners. In hoofdstuk 4 hebben we een aantal van deze programma's en projecten uitgelicht.



Financiering

!WOON is een onafhankelijke stichting. Het grootste deel van de activiteiten wordt gefinancierd door Gemeente Amsterdam. Huurderskoepels en bewonerscommissies huren !WOON in voor begeleiding en ondersteuning, betaald door de betreffende woningcorporatie. Een aantal specifieke projecten wordt gefinancierd door projectpartners als woningcorporaties, bewonersorganisaties, overheden en partners op energiegebied. Voor meer informatie over de jaarrekening zie pagina 38.

Voor gedetailleerde informatie over Bewonersondersteuning door !WOON in 2017 kunt u het document 'Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen' raadplegen.

Programma's en projecten

In dit jaarverslag lichten we een aantal projecten en programma's uit waar we trots op zijn. We houden vast aan projecten die al jaren nodig en succesvol zijn. Maar we werken ook aan vernieuwing en spelen in op actuele ontwikkelingen, om bewoners zo goed mogelijk van dienst te zijn.

- 1 De Frontdesk en hulp aan individuele bewoners
- 2 Advisering bewonersgroepen bij renovatie
- 3 Advisering huurdersorganisaties
- 4 Versterken en activeren kleine VvE's
- 5 Langer Zelfstandig Thuis
- 6 Energie besparen
- 7 Vernieuwing
Bewonersparticipatie en Zelfbeheer
- 8 Wooncoöperaties
- 9 !WOON in de metropoolregio
Amsterdam en Leiden

1. De Frontdesk en hulp aan individuele bewoners

Laagdrempelig en goed bereikbaar

In 2017 is !WOON begonnen met een centrale Frontdesk. Bewoners met vragen hoeven niet meer te bellen naar de vestiging in hun eigen stadsdeel maar kunnen in de hele stad terecht. Er is één centraal telefoonnummer en er is één contactformulier online. Het was een ingrijpende operatie om van de communicatie vanuit de losse kantoren over te stappen op het centrale Frontdesk systeem. Nadat een aantal opstartproblemen begin 2017 is verholpen, is de Frontdesk inmiddels goed op stoom.

Een groot en belangrijk deel van het werk van !WOON is het beantwoorden van vragen van individuele bewoners van de stad. Via de Frontdesk staan medewerkers van !WOON vijf dagen en twee avonden per week klaar om hen te helpen als ze in hun woonsituatie tegen problemen aanlopen. Verreweg de meeste

contacten (57%) heeft !WOON in 2017 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 nemen ook relatief vaak contact op met !WOON (beide ca. 11%).





Behalve via de Frontdesk kunnen individuele bewoners ook vragen stellen bij de voorlichtingsbijeenkomsten, bij inloopsprekuren en kunnen ze een afspraak maken buiten de spreekuren voor bijvoorbeeld een huisbezoek of een woningopname. De belangrijkste doelen van de huisbezoeken waren in 2017: problemen met het onderhoud (60%), het beoordelen van de relatie prijs/kwaliteit (21%) en de energiecheck (10%). De medewerkers van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag zijn ook via de Frontdesk bereikbaar om ingrijpende cases op te pakken. Wie moeite heeft met zoeken van een woning op Woningnet kan in de hele stad terecht bij door vrijwilligers verzorgde spreekuren woning zoeken.

!WOON komt naar u toe!

Waar nodig zoekt !WOON actief contact met bewoners, bijvoorbeeld als in een buurt een misstand vaker voorkomt of om een dienst onder de aandacht te brengen.

Er zijn de eerste drie kwartalen van 2017 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 gemeentelijke Campagne Huurrecht extra gerichte benaderingen gedaan.

CONTACT MET BEWONERS IN 2017

Individuele contacten	42.500
Unieke contacten (adressen)	10.000
Contact op spreekuur (incl. afspraak)	7.600
Woningopname/huisbezoek	1.850
Voorlichtingsbijeenkomsten	108
Contact met bewonerscommissies	160

DE MEEST VOORKOMENDE ONDERWERPEN VAN BEWONERSVRAGEN IN 2017

Onderhoud	24%
Huurprijs/bijkomende kosten	23%
Woning zoeken	15%

2. Advisering bewonersgroepen bij renovatie

Recht op professionele hulp bij renovatie

Een renovatie is voor veel huurders een ingrijpende gebeurtenis. Soms moeten bewoners – al dan niet tijdelijk – verhuizen, en vaak verandert de huurprijs. Om tot een goed en gedragen renovatieplan te komen is overleg tussen bewoners en verhuurder van groot belang. In 2017 heeft !WOON 48 bewonerscommissies geadviseerd en begeleid bij renovatieprojecten.

Huurders die te maken hebben met renovatie of sloop en nieuwbouw krijgen bij !WOON het advies zich te organiseren in een bewonerscommissie. De positie van de bewonerscommissie is geregeld in de Overlegwet. Voor projecten van woningcorporaties zijn in Amsterdam verder afspraken vastgelegd in de “Amsterdamse Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering”.

Iedereen tevreden met constructief overleg

Sinds 2015 is er een verbeterd stappenplan voor overleg tussen bewonerscommissie en corporatie in werking getreden: “Het kostte ook de corporatiemedewerkers even tijd om erin te komen, maar we volgen nu allemaal hetzelfde stramien en houden elkaar daaraan,” zegt Fred van de Vlist van !WOON team West. Hij begeleidde in 2017 de bewonerscommissie van één van de oudste blokken volkshuisvesting in Amsterdam Oud-West: Blok Bellamy Noorlander van Rochdale werd gebouwd in 1918. De laatste renovatie vond plaats in de jaren zeventig toen er voor het eerst douches kwamen. Nu is het historische blok – met enkel glas, gaskachels en zwammen onder de vloer – ernstig verouderd. In dit blok zijn

al eerder plannen voor renovatie gemaakt, zonder veel succes. “Er was een geschiedenis van plannen die niet in goede aarde vielen bij de bewoners, er ontstond wantrouwen tussen hen en Rochdale. Uiteindelijk, mede door de toenemende noodzaak om het complex te renoveren maar zeker ook door de constructieve houding van alle partijen, is er een goed sociaal plan opgesteld.” Belangrijk item voor de bewonerscommissie: alle woningen blijven sociale huurwoningen.

De bewoners die dat willen kunnen naar verwachting begin 2019 terugkeren in hun eigen geïsoleerde woning of een andere woning in het complex. Het zijn dan moderne goed geïsoleerde woningen, met dubbel glas en CV. Bijna de helft van de bewoners heeft er voor gekozen om definitief te verhuizen buiten het blok.

Vragen om inspraak

Ook in Betondorp zijn bewoners en woningcorporatie Eigen Haard druk met renovatieplannen. Elke verandering in het renovatieplan volgt Betondorper Bert Brons nauwlettend. Als voorzitter van de bewonerscommissie brengt hij tweewekelijks



een bezoek aan de modelwoningen die Eigen Haard als showmodel voor de buurtbewoners realiseert. Brons is vergroeid met Betondorp; hij woont er 43 jaar, was 32 jaar buurt-ondernemer en hij bemoeit zich als raadslid én lid van de bewonerscommissie met de lokale en buurtpolitiek. "Eigen Haard wil isolatie, geluid en de buitenkant aanpakken. Wij als bewoners hadden in het begin weinig inspraak. Samen met !WOON hebben we toen een brief opgesteld om meer inspraak te krijgen", vertelt hij. Met effect: er zijn al verschillende wijzigingen in de modelwoningen aangebracht die beter overeenkomen met de wensen van bewoners. Zo kunnen ze in de toekomst een wasmachine op de bovenverdieping aansluiten of opteren voor een extra toilet. De reacties in de buurt zijn gemengd. Brons: "Sommige mensen

hebben nergens last van; zij vinden de renovatie onzin. Anderen zijn blij dat ze eindelijk betere isolatie krijgen." Zelf moet hij de renovatie nog even aanzien. "Toen ik in mijn huidige woning kwam ben ik 5 maanden bezig geweest met het opknappen van de woning. Allemaal uit eigen zak betaald. Het is nu volledig naar mijn wensen; voor mij is de renovatie dus eigenlijk overbodig." Ook maakt Brons zich zorgen om de vele ouderen in de buurt. "Zij hebben niet altijd familie of vrienden die hen kunnen helpen met verhuizen tussen wisselwoning en eigen woning. Voor deze mensen is zo'n renovatieproject veel gedoe. Eigen Haard zegt dat het goedkomt, maar ik moet het allemaal nog zien. Het is toch een behoorlijk ingrijpend traject waar we de komende vijf jaar wel zoet mee zijn."

BEGELEIDING BEWONERSCOMMISSIES IN 2017

In 2017 waren er ruim 1.150 contacten met 160 bewonerscommissies. Zij klopten aan voor kort advies over kwesties rond onderhoud, servicekosten, het overleg met de verhuurder/VvE of de achterban. Een deel van de bewonerscommissies deed een beroep op meer intensieve ondersteuning bij transformatieprojecten (sloop, ingrijpende renovatie, herindeling).

3. Advisering huurdersorganisaties

Samen Sterk in de huurderskoepel

Bewonerscommissies zijn per woningcorporatie verenigd in de zogenaamde huurderskoepels. Deze huurdersorganisaties hebben een belangrijke en wettelijk geregelde positie* in het overleg met de woningcorporaties en de gemeente. Gezamenlijk komen zij op voor de huurdersbelangen van ruwweg 200.000 Amsterdamse huishoudens.

De koepels overleggen met hun woningcorporatie bijvoorbeeld over huurbeleid, de dienstverlening, verkoop van huurwoningen en het servicekostenbeleid. Dat vereist natuurlijk nogal wat specialistische kennis. In Amsterdam laat een aantal huurderskoepels zich daarom bijstaan door de beleidsadviseurs van !WOON. Ook in 2017 stonden zij de huurders bij in de onderhandelingen met hun woningcorporaties. Ze gaven beleidsadvies, advies bij organisatieopbouw en bewonersparticipatie. Daarnaast verzorgden zij scholingen en lezingen voor huurdersorganisaties. !WOON adviseerde en ondersteunde Huurgenoot, (huurders van Stadgenoot), HYA (huurders van Ymere), Huurdersbelangenvereniging Amsterdam (huurders van De Alliantie) Huurdersvereniging Arcade (huurders van de De Key) en Huurdersvereniging Duwoners (huurders van DUWO).

'Je kunt het beter samen doen'

André Kroon is al ruim 15 jaar bestuurder van zijn huurderskoepel Huurgenoot. "Eén van de eerste grote zaken waar we mee te maken kregen was de fusie van de woningcorporaties AWV en Het Oosten tot Stadgenoot. Ik zat toen bij AWV in de ledenraad en we hebben hele uitgebreide

HUURDERSVERENIGING HUURGENOOT

10 bestuursleden
80 bewonerscommissies
2-3 ledenvergaderingen per jaar

samenwerkingsplannen moeten maken over hoe we het overleg na de fusie wilden doen." Huurgenoot is een vereniging van 80 bewonerscommissies van Stadgenoot. Kroon: "We zijn heel zelfstandig. We hebben een potje waarmee we bijvoorbeeld bij renovatie zelf ondersteuning voor bewoners kunnen regelen en dan schakelen we meestal !WOON in. Voor de corporatie is dit goed omdat die er baat bij heeft dat mensen meewerken aan renovaties. Daarvoor moet je natuurlijk met elkaar in gesprek. Bovendien is het voor de corporatie ook handig om te weten wat mensen willen, zodat ze niet iets gaan aanbrengen waar mensen helemaal geen behoefte aan hebben."

Uitdagingen blijven altijd komen

Kroon: "Er komt nu heel veel op ons af, er moet beter geïsoleerd worden, we moeten van het gas af. Dan kan je wel zeggen, ik weet ongeveer hoe het zit, maar het is veel handiger om advies te kunnen vragen aan iemand die precies weet hoe het zit en waar

* wooninfo.nl/overlegwet



je op moet letten in gesprek met de corporatie. Dan vragen we de mensen bij !WOON ons daarbij te ondersteunen.” Huurgenoot heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een volwaardige gesprekspartner van Stadgenoot.

‘Je kunt wel zeggen: ik weet ongeveer hoe het zit, maar je hebt ook mensen die precies weten hoe het zit’

“Ik ben eigenlijk wel trots dat we al zo’n lange tijd een goeie club mensen hebben, die kundig zijn, zich serieus inzetten en goede dingen bereiken voor huurders. Vroeger was dat anders, dan werd er gewoon niet geluisterd. Je kon dan wel een verhaal houden tegen de directie, maar dan was het antwoord: “Wij nemen het mee”. Maar dat werd dan altijd meegenomen naar een plek waar niemand het meer kon terugvinden. Nu zie je dat ook corporatiedirecties inzien dat je het beter samen kan doen, dat je daar meer aan hebt.” Ria Heldens, adviseur bij !WOON onderschrijft dat: “De manier waarop Huurgenoot in gesprek is met Stadgenoot is heel vruchtbaar. Vroeger was er veel meer strijd, meer met de koppen tegen mekaar. Er is nu meer respect. Stadgenoot zoekt de huurders zelf ook op, waardoor er betere resultaten geboekt worden.”

Het koepeloverleg in 2017

De huurderskoepels houden zich ook bezig met het gemeentelijk beleid, want over veel onderwerpen beslist de gemeente of maakt de gemeente afspraken met de gezamenlijke Amsterdamse corporaties. Zoals bijvoorbeeld woonruimteverdeling, aantallen en soorten nieuwbouwwoningen en huurbeleid. Voor deze onderwerpen bundelen de huurderskoepels

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

Door interne problemen binnen de HA heeft een aantal huurderskoepels eind 2017 hun lidmaatschap van de HA opgezegd en de HA is intussen opgeheven. De huurderskoepels overleggen nu direct met de gemeente.

HUURDERSKOEPELS DIE !WOON ONDERSTEUNT:

Almere

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie Almere

Amstelveen

Vereniging Bewoners Uilenstede (DUWO)

Amsterdam

Duwoners (DUWO)

HBO Argus (Eigen Haard)

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie Amsterdam

Huurdersvereniging Arcade (De Key)

Huurders Ymere Amsterdam

Huurgenoot (Stadgenoot)

Delft

Huurdersvereniging WijWonen (DUWO)

Den Haag

Huurdersorganisatie De Eerste Kamer (DUWO)

Leiden

Huurdersorganisatie Ons Doel

Huurdersvereniging BRES (DUWO)

Zaandijk

Bewonersraad Parteon

Metropoolregio / overkoepelend

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie

Samenwerkende huurdersorganisaties DUWO

Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere

4. Versterken en activeren kleine VvE's

'Uiteindelijk moet je er als buren uit kunnen komen'

In 2017 kunnen VvE-leden met vragen ook terecht bij !WOON

Sparen voor groot onderhoud, goede afspraken maken met de buren: precies op deze punten loopt het nog wel eens spaak in een Vereniging van Eigenaren.

“Niet iedere VvE kan zich een professionele beheerder veroorloven, voor kleine VvE's is dat al gauw te duur. En dan moet je er samen uit zien te komen als buren.” zegt Suzanne Horn, VvE specialist bij !WOON.

Amsterdam telt in 2017 ruim 20.000 Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Wanneer je een appartement koopt, word je automatisch lid van de Vereniging van Eigenaren. Niet alle eigenaren zijn zich bewust van wat daar allemaal bij komt kijken. Vanaf 2017 kunnen

daarom ook eigenaar-bewoners terecht bij !WOON met vragen over hun woonsituatie. Bewoners kunnen hun vragen telefonisch, via de website en bij de spreekuren stellen. Ook heeft !WOON een uitgebreid cursusaanbod over het bestuur en de financiën in een VvE.

!WOON is er voor alle bewoners van de stad, dus zeker ook voor VvE-leden





“De meest voorkomende vragen betreffen de zogenaamde slapende VvE’s, waarbij de leden niet vergaderen en niet sparen. Op het moment dat er dan bijvoorbeeld een ernstige lekkage aangepakt moet worden leidt dat tot financiële problemen,” legt Suzanne Horn van !WOON uit. Verder zijn er ook veel vragen van bewoners over VvE’s waarbij een woningcorporatie of een investeerder een meerderheidsbelang heeft. Horn: “Als je een meerderheidsbelang hebt in een VvE, dus de meeste stemmen hebt, betekent dat niet automatisch dat je maar van alles kunt doordrukken ten koste van overige leden.” Bewoners die willen weten hoe dat juridisch in elkaar steekt kunnen ook contact opnemen met !WOON.

VVE’S BIJ !WOON IN 2017

160	contactmomenten met VvE’s
25	cursussen gegeven
480	deelnemers aan cursussen
29	VvE’s aan de slag met VVE123

VVE123

Sinds oktober 2017 kunnen kleine VvE’s die orde op zaken willen stellen ook gebruik maken van het gratis programma VVE123. Binnen deze tool kunnen ze zelf de boekhouding regelen maar ook de Algemene Leden Vergadering uitschrijven. Kijk voor meer informatie op onze [website](#)

5. Langer zelfstandig thuis

Langer zelfstandig, met een passende woning

Ouderen wonen steeds langer zelfstandig in hun eigen huis. Maar past het huis wel bij hun behoefte? De druk op de woningmarkt heeft ook tot gevolg dat mensen soms te lang blijven wonen in een ongeschikte woning. Met aanpassingen in huis of door te verhuizen – bijvoorbeeld van een boven- naar een benedenwoning – kunnen ouderen langer zelfstandig wonen. Een wooncoach kan samen met de bewoner bekijken wat de behoeften en mogelijkheden zijn om zo prettig mogelijk ouder te kunnen worden in de stad.

De wooncoaches zijn vrijwilligers, opgeleid door professionals van !WOON, die op verzoek kunnen helpen met informatie en advies aan ouderen. De lokale !WOON teams vragen ouderen met wensen over hun woning of ze een huisbezoek van een wooncoach op prijs stellen. Maar de wooncoaches komen ook naar de ouderen toe: via voorlichtingsbijeenkomsten kunnen ouderen en hun familie en mantelzorgers zich aanmelden voor een bezoek van een wooncoach.

Adviseren en signaleren

Er zijn twintig voorlichtingsbijeenkomsten gehouden in de stadsdelen en 138 huisbezoeken gebracht aan ouderen en hun familie. Wooncoaches adviseerden over regelingen van de gemeente en woningcorporaties en verwezen zo nodig naar instanties. Maar ook was het soms nodig om de verwachtingen te temperen. Met de grote krapte op de woningmarkt in Amsterdam is het niet altijd mogelijk om tijdig een passend huis te vinden. Wooncoaches hebben het overzicht van alle regelingen en hulpinstanties om naar te verwijzen. Wooncoaches hebben hierdoor ook een signalerende functie: ze attenderen hulpverleners, overheid en woningcorporaties

'VAN HOOG NAAR LAAG' EN 'VAN GROOT NAAR BETER'

Met de 'Van Hoog naar Laag' regeling kunnen ouderen – onder voorwaarden – van een hooggelegen woning naar een benedenwoning of een woning met lift verhuizen. Met de 'Van Groot naar Beter' regeling kunnen mensen die te groot wonen verhuizen naar een kleine passende woning.



op mogelijke knelpunten in de regelingen of op nieuwe situaties. Vanwege de actualiteit rondom kwetsbare huishoudens werken we aan een verbreding van dit programma richting een programma "Gewoon Thuis" in 2018.

Ab en Hennie én Rob zoeken een woning

Bij Ab (82) en Hennie (74) speelde het idee om te verhuizen al een tijdje, maar sinds een paar maanden is het urgent. Ze wonen al 52 jaar in een zijstraat van de Leidsestraat in een particuliere huurwoning op drie hoog. Ab ligt in bed, hij kan niet goed meer lopen sinds hij vorig jaar een TIA heeft gehad en een paar keer is gevallen. Zijn vrouw zorgt voor hem: "We moeten verhuizen, daar zijn Ab en ik nu echt van overtuigd!" Via via hoorde Hennie over de wooncoach. "Vroeger had je maatschappelijk werk, buurthulp, maar dat is allemaal overvol en druk. Nu moet ik alles zelf regelen. Je wordt elke keer naar een website

WOONCOACHES IN 2017

18	wooncoaches (vrijwilligers)
82	huisbezoeken
312	bewoners met vragen geholpen
20	voorlichtingen voor ouderen

verwezen." Sinds een paar maanden helpt Wooncoach Rob van Zalen bij de zoektocht naar een passende woning. Na een intakegesprek heeft Rob een Wmo aanvraag gedaan voor een verhuisindicatie en een urgentie op Woningnet aangevraagd. Daarna hebben ze samen het profiel op Woningnet aangepast om de kansen wat te vergroten. Rob: "Ik ga af op wat de bewoner voor wensen heeft. Ik probeer daar op bij te sturen om het zoekgebied zo groot mogelijk te maken. Het gaat binnenkort lukken."

6. Energie besparen

Alle zeilen bij voor energiebesparing

Alle zeilen moeten bij om de CO2 uitstoot te verminderen in Amsterdam. Ook bewoners kunnen met een paar simpele ingrepen al behoorlijk wat besparen. Naast minder uitstoot zorgt energiezuinig wonen voor bewoners voor lagere maandlasten en meer wooncomfort. Huurders, VvE-leden en verhuurders konden in 2017 op verschillende manieren aan de slag met energiebesparing.

!WOON had in 2017 een druk energieprogramma. 500 keer gingen energiecoaches – vrijwilligers begeleid door !WOON – in 2017 op stap om bij bewoners thuis advies en tips te geven. Met gratis tips en een setje bespaarspullen konden huurders meestal direct beginnen met besparen. Per bewoner kan het advies behoorlijk verschillen.

Dat weet ook Bart, de energiecoach op bezoek bij Raphaëla. Raphaëla heeft al energiezuinige apparaten en ledlampen in huis en is ook zuinig met water. Maar Raphaëla houdt wel van een beetje warmte. Ze zet de thermostaat op 21 en soms zelfs op 22 graden. “En als ik naar bed ga op 18, anders wordt het te koud.” Bart knikt.

“Misschien is het een idee om het 's nachts met een graadje minder te doen, want elke graad scheelt 60 euro per jaar.”

Dan laat Bart een stukje radiatorfolie zien, dat moet voorkomen dat de warmte in de koude buitenmuur verdwijnt, waardoor je “voor de vogeltjes stookt.” Ook wil hij weten of ze de radiator regelmatig ontlucht. “Hoe minder lucht er in de radiator zit, hoe minder hard de cv-ketel hoeft te werken. Scheelt toch weer € 25,- per jaar.” Aan het einde van het bezoek mag de energiecoach voor € 15,- aan spulletjes uitdelen: Raphaëla kiest voor radiatorfolie en een radiator-ontluchter.





Projectteam Energie en Woningverbetering

Huurders hebben sinds enige jaren de wettelijke mogelijkheid energiebesparende maatregelen af te dwingen bij de verhuurder als zij bereid zijn een redelijke huurverhoging te betalen. !WOON ondersteunt bewoners die dit willen met het projectteam Energie en Woningverbetering. Als de huurder een goed voorstel tot energieverbetering doet is de verhuurder verplicht mee te werken.

In de Edisonstraat begon het met een voorstel van een twintigtal bewoners. De verhuurder plaatste dubbelglas in woningen die leeg kwamen en daarna duur werden verhuurd, maar niet bij de zittende huurders. Daarop besloten de huurders met hulp van !WOON en het [Emil Blaauw Proceskostenfonds](#) naar de rechter te stappen. Bij de rechter koos de verhuurder eieren voor zijn geld. Hij besloot niet te wachten op de uitspraak en de bijbehorende kostenveroordeling. Hij gaf alsnog toe. Sterker nog, in overleg werd besloten om de woningverbeteringen voor alle woningen in het complex te laten gelden.

ENERGIECOACHES IN 2017

Nieuwe website en extra promotie leverden op:

750 contacten met bewoners
500 huisbezoeken

Vanuit het Projectteam Energie en Woningverbetering ondersteunt !WOON in 2017 en 2018 43 projecten (2500+ woningen), waarvan 29 eerder bestaande en 14 nieuwe projecten. Zeker zes projecten zijn in uitvoering. Er lopen of starten binnenkort voor drie projecten verzoekschriftprocedures bij de kantonrechter omdat de bewoners bereid zijn tot een redelijke en kostendekkende huurverhoging, maar de verhuurder of eigenaar niet meewerkt. In vijf gevallen zijn de bewoners zelf uiteindelijk afgehaakt.



Bewustwording en inspiratie op de !WOON energiedag 2017

Er zijn momenteel veel leuke initiatieven van Amsterdammers die energie willen besparen aan de gang. Op de !WOON energiedag op 10 november 2017 konden bewoners zich laten inspireren om zelf aan de slag te gaan. Van de inmiddels energie-producerende Zon-coöperatie Zon op Zeeburg tot en met een duurzaam verbouwde woonboot met een water-warmtepomp. Door ervaringen te delen en van elkaar te leren wil !WOON stimuleren dat meer bewoners en bewonersgroepen de stap zetten naar energiebesparing.



Bekijk het hele beeldverslag [hier](#)

7. Vernieuwing Bewonersparticipatie en Zelfbeheer

Betrokken bewoners, bloeiende buurten

Dat bewoners graag iets te zeggen hebben over hun eigen leefomgeving lijkt niet meer dan vanzelfsprekend. Bewonersparticipatie is dan ook een belangrijke voorwaarde voor succes bij de verbetering van de buurten in de stad. In 2017 zijn er leuke voorbeelden waarbij bewoners – gefaciliteerd door !WOON – zelf het beheer van buurtvoorzieningen organiseerden. Bij grote strategische gebiedsontwikkeling in de zogenaamde Ontwikkelbuurten maakt !WOON zich sterk om bewoners al vanaf de planvorming op een vruchtbare manier te betrekken.

Door tijdig en op een inspirerende manier samen te komen en te overleggen voorkom je dat bewoners, woningcorporaties en de gemeente tegenover elkaar komen te staan in een wijk. !WOON ontwikkelde in 2017 innovatieve diensten op het gebied van bewonersbegeleiding, zelfbeheer en samenwerking in de buurten.

Jantina Bijpost, participatiespecialist bij !WOON: “Het gaat ons erom dat bewoners niet alleen vanaf de zijlijn iets kunnen roepen, maar dat ze – als ze dat willen – volwaardig kunnen meewerken aan de ontwikkelingen in de buurten.” De ouderwetse inspraakavonden, waarbij partijen reeds vastgestelde plannen moeten ‘verkopen’ zijn er steeds minder. Met nieuwe methodes, bijvoorbeeld met co-creatie,

maken partijen samen plannen. “Je voorkomt hiermee dat corporaties of overheden op de tekentafel plannen maken die uiteindelijk niet aansluiten bij de wensen of de belangen van de bewoners.”

Vernieuwend = passend

!WOON heeft in 2017 nieuwe participatiemethodes ontwikkeld en toegepast in verschillende projecten. Bijpost: “Er is niet één methode om in gesprek te gaan met mensen in een buurt. We moeten telkens op zoek gaan naar de manier die past bij de bewoners waar je mee te maken hebt én die past bij de diversiteit van een wijk in Amsterdam. De een wil persoonlijk contact, de ander wil liever zijn mening geven in een panel of via sociale media.”

Nieuwe participatie methoden toegepast

- Methodiek community building in een gemengde wijk
- Methodiek achterban betrekken voor bewonerscommissies
- Nieuw Afwegingskader Participatie voor bewonersorganisaties en professionals



Ook de besluitvormingsprocessen zijn aan vernieuwing toe. “Het is niet meer automatisch zo dat bij planvorming de meeste stemmen gelden en dat de rest dan pech heeft. We maken bijvoorbeeld steeds meer gebruik van elementen van ‘Deep Democracy’ waarbij we in kaart brengen wat de meerderheid in een groep belangrijk vindt, zonder de wijsheid van de minderheid uit het oog te verliezen.”

Buurtinitiatieven in 2017

In 2017 gaven specialisten van !WOON in de hele stad advies en ondersteuning aan bewonersgroepen die zelf aan de slag wilden in hun buurt. In Amsterdam Zuidoost heeft !WOON geadviseerd bij de ontwikkeling van een participatieplan voor de herinrichting van de K-buurt. In Amsterdam Noord heeft !WOON gecoacht bij de verzelfstandiging



van een aantal buurtvoorzieningen en -ondernemingen in het stadsdeelprogramma Zelfbeheer in Noord (Z.I.N.).

In Overtoomse Veld in Amsterdam Nieuw-West heeft !WOON - in samenwerking met woningcorporatie Eigen Haard - een project uitgevoerd met bewoners van de Stadstuin Overtoom. In dit gemengde complex wilden huurders en eigenaren zich samen inzetten om hun buurt schoon en gezellig te houden. We begonnen met een verkennende inspiratiesessie waar thema's naar voren kwamen waar bewoners zelf mee aan de slag wilden. Doordat de groep bewoners meerdere keren over een langere periode in leuke sessies samenkwam is de samenwerking versterkt en konden afspraken stand houden. In 2018 is een vergelijkbare gefaseerde methode toegepast in de Kolenkit Middengebied.

ONTWIKKELBUURTEN

In 2025 wil Amsterdam 50.000 extra woningen bijgebouwd hebben binnen de stadsgrenzen. Deze verdichting gebeurt vooral in Amsterdam Noord, Nieuw-West en Zuidoost. Daarnaast worden bestaande woningen in deze buurten verbeterd en verduurzaamd en de openbare ruimte wordt opgeknapt.

Ontwikkelbuurten en de Aardgasvrije stad

De komende jaren worden een aantal buurten in Amsterdam Noord, Zuidoost en Nieuw-West flink vernieuwd vanuit het gemeenteprogramma Ontwikkelbuurten. Woningen worden verbeterd en duurzamer gemaakt; er worden woningen bijgebouwd en de openbare ruimte wordt opnieuw ingericht. In veel van deze buurten beginnen de gemeente, corporaties en andere partijen ook met een gebiedsgerichte aanpak Aardgasvrij. !WOON is een partner van de gemeente en de woningcorporaties en een bondgenoot van bewoners hierbij.

In 2017 hebben we op verzoek van de gemeente uitvoerig meegepraat en geadviseerd over bewonersparticipatie bij de komende ontwikkelingen. Daarop heeft !WOON een



AMSTERDAM AARDGASVRIJ

Amsterdam moet in 2040 aardgasvrij zijn. Nieuwe woningen worden niet meer op het gas aangesloten, bestaande woningen moeten overstappen op alternatieve warmtebronnen. De gemeente bekijkt per gebied met bewoners, woningcorporaties, warmtebedrijven en de netbeheerder wat de slimste mogelijkheden zijn.

Amsterdam Aardgasvrij is een los project maar valt hier en daar samen met de aanpak in de Ontwikkelbuurten.

enthousiast team van participatiespecialisten opgestart dat in 2018 in de wijken de contacten zal leggen met de bewoners. Jantina Bijpost: "Het zijn ingrijpende ontwikkelingen, het vraagt veel van bewoners, maar wat we er mee winnen is dat steeds meer bewoners uiteindelijk wonen in een huis en een buurt die bij hen past."

Vernieuwende participatie !WOON in 2017

- 120 gesprekken gefaciliteerd
- 20 projecten zelfbeheer ondersteund
- 4 buurtinitiatieven begeleid
- 18 netwerkbijeenkomsten georganiseerd/deelgenomen
- 4x bijgedragen in Adviesraad Participatie in Amsterdam
- Prima waardering in het RAAK onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam

8. Wooncoöperatie

‘Bewoners weten zelf het beste hoe ze willen wonen’

Met wooncoöperaties voorzien bewoners in hun eigen woonbehoefte

De eerste wooncoöperatie van Amsterdam is een feit. De Warren kreeg begin 2018 groen licht voor haar bouw- en woonplannen. Om dit mogelijk te maken verzette de bewonersgroep in 2017 een enorme berg werk – geadviseerd door Clemens Mol van !WOON. Mol: “Er komt veel bij kijken, juridisch en financieel, overleg met corporaties en gemeente, iedereen op één lijn krijgen. Je moet een lange adem hebben, maar dan kan je ook echt wat moois bereiken.”

De Warren is nu nog een groot stuk zand op Centrumeiland in IJburg. De bewoners kunnen niet wachten tot ze gaan bouwen. “Het hele complex wordt helemaal energieneutraal, met zonnepanelen op het dak en zonder gasaansluiting. We

krijgen een grote tuin met kassen en groenvoorzieningen op het dak. Voor een deel zullen we zelfvoorzienend zijn.” Hun idealen hebben de leden van De Warren allemaal zelf uitgewerkt tot een kansrijk plan, met hulp van !WOON.



Introductievideo van Wooncoöperatie De Warren



‘Wooncoöperaties lopen vaak voorop met het vinden van innovatieve oplossingen voor maatschappelijke ontwikkelingen.’

Wooncoöperatie in opkomst

De wooncoöperatie is in Nederland een nieuwe vorm van zelforganisatie waarin bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van hun woningen. Een wooncoöperatie is er in meerdere vormen. Er is een mogelijkheid waarbij huurders het beheer van de woningcorporatie overnemen en er is de mogelijkheid om het gehele bezit over te nemen en de woningen weer aan de bewoners te verhuren. Er zijn daarnaast steeds meer groepen, zoals De Warren, die zelf een stuk grond willen bebouwen en de woningen aan hun leden willen verhuren.

Copekcabana

Een groep van minimaal 5 huurders in een complex, kan hun woningcorporatie om een bijdrage van € 5000 vragen voor het opstellen van een coöperatieplan. De groepen kunnen voor advies en ondersteuning terecht bij !WOON. Zo heeft !WOON ook de Wooncoöperatie Copekcabana bijgestaan in de Van Der Pekbuurt in Amsterdam Noord. De wooncoöperatie wilde graag woningen van Ymere aankopen en zelf opknappen maar kwam aanvankelijk niet tot een overeenkomst met de woningcorporatie. Begin 2018 hebben Ymere en Copekcabana alsnog een akkoord gesloten over verregaand zelfbeheer van het complex.



!WOON en de wooncoöperatie in 2017

Om mensen, die een wooncoöperatie willen starten, beter te kunnen bedienen is !WOON in 2017 verschillende samenwerkingen aangegaan. !WOON werkt mee binnen het nieuwe actieprogramma van de bewonersorganisatie Platform31 en neemt actief deel aan het actieteam wooncoöperaties van de gemeente Amsterdam. !WOON, de Woonbond en Woningbouwvereniging Gelderland hebben bovendien samen het landelijk platform Coöplink gevormd. Inmiddels zijn landelijk 52 initiatieven aangesloten.

In 2017 heeft !WOON intensief advies gegeven aan negen Amsterdamse initiatieven. Daarnaast heeft !WOON talloze vragen van geïnteresseerden beantwoord over de mogelijkheden om een wooncoöperatie op te richten.

Om de ins en outs van de wooncoöperatie beter bij bewoners onder de aandacht te brengen gaf !WOON in 2017 een eerste voorlichtingsbijeenkomst over de mogelijkheden. In december 2017 volgde de eerste cursus



Wooncoöperaties aan zeven deelnemers van meerdere initiatieven. Omdat steeds meer mensen een oplossing zien in de wooncoöperatie voor hun specifieke woonbehoefte zullen in 2018 de activiteiten verder uitgebreid worden.

Mol: "Naast hun oorspronkelijke doel - huisvesting - dienen wooncoöperaties ook een groter belang waar ook gemeentes en woningcorporaties baat bij hebben: wooncoöperaties lopen vaak voorop met het vinden van oplossingen voor maatschappelijke ontwikkelingen. Zo zijn er ouderen die een wooncoöperatie beginnen om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen en jongeren die innovatieve plannen op het gebied van energiebesparing hebben."



9 ■ !Woon in Leiden en Haarlem

!WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden

De druk op de woningmarkt beperkt zich niet tot Amsterdam alleen. Overal in Nederland kunnen bewoners hulp gebruiken bij vragen over hun woonsituatie. !WOON is actief in de gehele Metropoolregio Amsterdam en heeft een uitvalsbasis in Leiden.

Waar mogelijk staat !WOON ook buiten Amsterdam bewoners bij met advies en ondersteuning bij problemen. In de Metropoolregio Amsterdam en Leiden ondersteunt !WOON een aantal huurderskoepels bij het overleg met hun verhuurder. Daarnaast begeleiden we - op verzoek van woningcorporaties en bewonersgroepen - regelmatig renovatie- en participatietrajecten in de buurten van Zaandam, Haarlem en Almere.

Nieuw in 2017: woonsprekuren in Haarlem

Sinds 30 september 2017 kunnen de bewoners van de Transvaal- en de Frans Halsbuurt in Haarlem met al hun woonvragen terecht bij een woonsprekuren. De gemeente Haarlem voert in de buurt al enige tijd het "project Lelie" uit. Onderdeel daarvan is het bestrijden

van diverse misstanden. Bewoners die problemen hebben met hun woonsituatie kunnen in deze buurt nu ook rekenen op de onafhankelijke en deskundige ondersteuning van !WOON. Indien nodig is ook een collega van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag beschikbaar.

Harde noten kraken voor goede resultaten in Poelenburg

In de wijk Poelenburg in Zaandam was een aantal complexen aan vernieuwing toe. Woningcorporatie Rochdale wilde in totaal 336 woningen in vier fases renoveren. De woningen dateren uit de jaren '60 van de vorige eeuw en hebben jaren terug een lichte opknappbeurt gehad. Rochdale wilde de woningen zo verbeteren dat ze nog 30 jaar meekunnen: de badkamer, keuken en toilet werden opgeknapt en er kwam mechanische ventilatie, CV en isolatie. Ook kwamen er een aantal esthetische verbeteringen en werd er gekeken naar betere veiligheid. Marcel Suitela van !WOON begeleidde de bewoners in hun overleg met Rochdale: "Mijn rol was dat ik per deelproject de bewoners ondersteunde. Er waren geen bewonerscommissies





en daarom hebben we voor de renovatie met vier projectcommissies van bewoners gewerkt. Het is de bedoeling de projectcommissies om te zetten naar bewonerscommissies zodat we ook na de renovatie verder kunnen werken, bijvoorbeeld aan communitybuilding.” Er wonen in Poelenburg relatief veel mensen van Turkse afkomst en andere bewoners met een migratieachtergrond. Suitela: “Dit zag ik ook terug in de afspiegeling binnen de projectcommissies, die ook nog eens voornamelijk bestonden uit vrouwen.”

Bewoners konden in hun woning blijven tijdens de renovaties. De totale renovatie in 2017 en een deel in 2018 duurde ongeveer vier tot zes weken, maar het proces voorafgaand aan de renovatie loopt al sinds 2016. Suitela: “Vanuit de bewoners was er aanvankelijk veel scepsis. Er was veel ontevredenheid over de dienstverlening van Rochdale en met name over het onderhoud waren veel klachten. Enerzijds houd ik in de gaten of Rochdale zich houdt aan formele afspraken in het participatieplan. Anderzijds vanuit mijn rol als adviseur probeer ik bewoners in hun kracht te zetten. Het belangrijkste is toch vooral de communicatie met anderstaligen, die heel nauw luistert. Ik help bewoners hun wensen en kritische noten helder te krijgen. Niet alleen roepen en klagen maar juist het ‘waarom’ naar

boven halen en daaruit een collectief standpunt bepalen. Dat was wel eens lastig. Bewoners spraken vooral namens hun eigen achterban en dan moet ik ze af en toe een collectieve spiegel voorhouden.

!WOON BUITEN AMSTERDAM

!WOON ondersteunde in 2017 huurderskoepels in Zaanstad, Almere, Noordwijkerhout en Leiden en de samenwerkingsverbanden van de huurdersorganisaties van Ymere, de Alliantie en DUWO. In 2017 heeft !WOON transformatietrajecten begeleid in Haarlem, Leiden en Zaanstad.

Ook hadden de bewoners wensen die helaas niet allemaal gehonoreerd konden worden om budgettaire redenen. Dan volgt een onderhandelingsproces. Het is voor bewoners vaak lastig om alle stappen in een langdurig en complex juridisch en financieel krachtenspel te overzien en daar iets van te vinden. Bewoners willen gewoon een goede en fijne woning tegen een betaalbare huurprijs. Als ik het resultaat toets aan die criteria dan kan ik volmondig zeggen dat we daar GEZAMENLIJK goed in zijn geslaagd. De volgende uitdaging wordt: hoe houden we het complex en de buurt na de renovatie leefbaar. Want daar ligt nog wel een flinke maatschappelijke opgave.”

ORGANISATIE

Wij zijn !WOON

!WOON is een dienstverlenende organisatie van deskundige en betrokken professionals.

We geloven dat mensen beter wonen in een buurt en in een stad waar bewoners meer zeggenschap hebben over hun eigen woon- en leefsituatie en gebruik weten te maken van hun rechten. We willen een onafhankelijke, betrokken bondgenoot voor bewoners én organisaties zijn, in het belang van de bewoners.

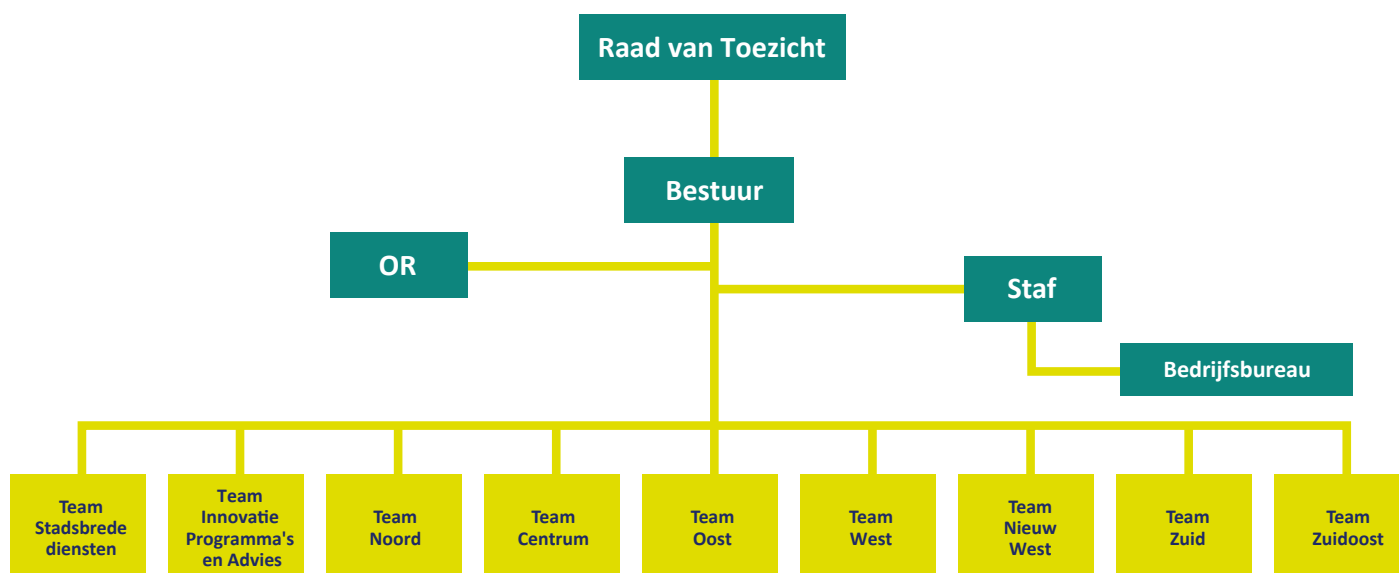
Overall in de stad

!WOON heeft 8 vestigingen in Amsterdam, in elk stadsdeel één en een centraal kantoor. We houden spreekuren op vele locaties in huizen van de wijk, bibliotheken en andere publiekslocaties. Daarnaast hebben we een spreekuur in Leiden en in Haarlem.

Bestuur en Raad van Toezicht

Het bestuur van Stichting !WOON bestond in 2017 uit Dhr. Eef Meijerman en Mw. Jacqueline van Loon. De Raad van Toezicht kende de volgende leden:

Dhr. Omar Ramadan Voorzitter
Mw. Guity Mohebbi Algemeen lid
Dhr. Eric van der Putten Algemeen lid
Mw. Anne Wilbers Algemeen lid
Mw. Jenneke van Pijpen Algemeen lid
Mw. Carina Hooiveld Algemeen lid



Personeel

Eind 2017 waren er 96 mensen in dienst bij !WOON, verdeeld over tien teams. Op het hoofdkantoor huizen het Bedrijfsbureau, het team Stadsbrede Diensten en het team Programma's en Beleidsadvies. Verder heeft ieder stadsdeel een team: Centrum, Oost, West, Noord, Zuid, Nieuw-West en Zuidoost.

Van de medewerkers hebben er 11 een voltijds en 85 een parttime aanstelling. De verhouding man-vrouw is vrijwel gelijk (49-47). Verder zijn gedurende het jaar 5 ZZP-ers ingehuurd.

Stageplekken

!WOON heeft in 2017 in totaal 32 stagiaires gehad, met stages variërend van enkele dagdelen per week tot en met jaarstages. Bij elke lokale vestiging is een stageplek voor een student van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam. Deze samenwerking functioneert al vele jaren naar volle tevredenheid van alle betrokkenen. Menig stagiaire heeft in de loop der tijd een baan gevonden bij !WOON.

Ondernemingsraad

De OR bij !WOON bestaat uit 5 leden. Zij hebben in 2017 zes maal met het bestuur overlegd. De belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn geweest: begroting, beleidsplan, budgetvergelijkingen, regeling nevenfuncties, vrijwilligersbeleid, reiskostenregeling en agressiebeleid. In een achterbanoverleg is vooral gesproken over de eenwording van !WOON, de werkdruk, veiligheid en agressieprotocol en communicatie van de OR met de achterban. De OR maakt een eigen jaarverslag.

Samen verantwoordelijk voor succes

Voorafgaand aan de fusie en daarna hebben alle medewerkers van de fusiepartners

KANTOREN VAN !WOON

!WOON team Centrum

Recht Boomssloot 52
1011 EC Amsterdam

!WOON team Nieuw-West

Groenpad 4
1068 EB Amsterdam

!WOON team Noord

J. Drijverweg 5
1025 BH Amsterdam

!WOON team Oost

2e Boerhaavestraat 46 HS
1091 AN Amsterdam

!WOON team West

1e Helmersstraat 106D
1054 EG Amsterdam

!WOON team Zuid

Tweede Van der Helststraat 66
1072 PG Amsterdam

!WOON team Zuidoost

Harriët Freezerstraat 117A
1103 JP Amsterdam

!WOON team Leiden

Hooigracht 12,
2312 KS Leiden

!WOON team Haarlem

Generaal Cronjéstraat 1A,
2021 JA Haarlem

zich ingezet om samen de voorwaarden te scheppen voor goed en plezierig samenwerken. Medewerkers bogen zich in werkgroepen over de centralisatie van taken en activiteiten binnen !WOON. En in 2017 is er een traject gestart om elkaar en elkaars verantwoordelijkheden beter te leren kennen. Onder leiding van een externe expert is er hard gewerkt om !WOON intern en naar buiten toe als één organisatie te laten functioneren.



Vrijwillige inzet in 2017

De afgelopen jaren hebben we veel nieuwe vrijwilligers bij !WOON mogen verwelkomen. Daar zijn we blij mee: steeds meer mensen zijn geraakt door de knelpunten op de huidige gespannen woningmarkt en geven aan zich in te willen zetten. Een aantal woonsprekuren, met name in Centrum en Zuid, werkt al jaren met deskundige vrijwilligers. De meeste nieuwe vrijwilligers zijn als wooncoach of energiecoach aan de slag gegaan. Deze vrijwilligers komen bij bewoners thuis om hen op weg te helpen naar een beter passende woning of om tips te geven voor energiebesparing. Om goede randvoorwaarden te scheppen werkt !WOON, gebaseerd op de ervaringen in 2017, aan een Nota Vrijwilligersbeleid.

AANTAL VRIJWILLIGERS IN 2017

Energiecoaches	44
Wooncoaches	29
Spreekuurvrijwilligers	40

Leren binnen de organisatie

Kennismanagement en kwaliteitsbewaking zijn belangrijke pijlers van het werk. !WOON organiseert werkoverleggen op verschillende terreinen, casusbesprekingen, intervisie en in- en externe trainingen. Zo zorgen we dat de kennis en vaardigheden van de medewerkers steeds up to date zijn en we een zo optimaal mogelijke dienstverlening kunnen garanderen.

Verslaglegging en externe controle

!WOON levert viermaal per jaar cijfers over de dienstverlening aan de gemeente Amsterdam. Tweemaal per jaar rapporteren we over de voortgang van het werk. Signalen over knelpunten en ontwikkelingen gaan naar gemeente en als daar aanleiding voor is de corporaties of de wetgever. De jaarrekening wordt gecontroleerd door Dubois & Co Registeraccountants.

!WOON in cijfers

BALANS				
ACTIVA	31-12-17		01-01-17	
	€		€	
VASTE ACTIVA				
Immateriële vaste activa	1			
Online dienstverlening	59.871		41.707	
		59.871		41.707
Materiële vaste activa	2			
Verbouwingen	22.053		33.906	
Inrichting	31.012		61.842	
Inventaris	45.649		25.705	
Telecommunicatieapparatuur	11.690		13.821	
Automatisering	61.650		57.798	
		172.054		193.071
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen				
Te vorderen subsidies / bijdragen	3	82.319	164.485	
Overige vorderingen & overlopende activa	4	261.991	272.357	
		344.310		436.842
Liquide middelen	5	816.487	1.058.117	
		816.487		1.058.117
SOM DER VLOTTENDE ACTIVA		1.160.797		1.494.959
TOTAAL ACTIVA		1.392.722		1.729.738

PASSIVA	31-12-17		01-01-17	
	€		€	
Continuïteitsreserve 6				
Algemene reserve !WOON	439.713		422.266	
Egalisatiereserve !WOON	136.101		0	
		575.814		422.266
Voorzieningen 7				
Voorziening frictiekosten	0		63.654	
Voorziening loopbaanbudget	112.611		58.038	
		112.611		121.692
Kortlopende schulden				
Crediteuren 8	108.373		191.372	
Belastingen en sociale lasten 9	291.825		244.753	
Nog te besteden subsidies/bijdragen 10	115.739		432.504	
Overige schulden en overlopende passiva 11	188.360		317.151	
		704.297		1.185.780
TOTAAL PASSIVA		1.392.722		1.729.738

Voor meer informatie zie onze jaarrekening

STAAT VAN BATEN EN LASTEN		
	Realisatie 2017	Begroot 2017
	€	€
Reguliere Subsidie Gem. Amsterdam	5.355.967	5.296.720
Doorbelastingen t.g.v. stedelijke subsidie	0	
	5.355.967	5.296.720
Overige opbrengsten lokale teams	682.075	282.500
Overige opbrengsten stadsbreed	785.813	1.310.000
	1.467.888	1.592.500
Som der Opbrengsten	6.823.855	6.889.220

Personeelskosten	5.469.708	5.600.219
Organisatiekosten	518.396	485.000
Activiteitenkosten	284.396	230.000
Huisvestingskosten	388.358	374.000
Som der kosten voor bijzondere lasten	6.660.859	6.689.219

Exploitatieresultaat voor bijzondere lasten	162.996	200.000
Kosten transitie !WOON	9.448	
Exploitatieresultaat na bijzondere lasten	153.547	200.000

Resultaatbestemming	2017	
Het resultaat boekjaar is als volgt verdeeld:		
- Mutatie algemene continuïteitsreservereserve	17.446	
- Mutatie egaliseringsreserve !WOON	136.101	
	153.547	

