



Bewonersondersteuning !WOON 2018

rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen





1 Inleiding en samenvatting

In deze rapportage geeft !WOON een overzicht van de werkzaamheden in 2018, de aantallen bewoners en contacten, de belangrijkste problemen en resultaten en de voortgang van de programma's. In ons later uit te brengen publieksverslag gaan wij uitgebreider op een aantal onderdelen van ons werk in. De hoofdmoot van ons werk bestaat uit hulpverlening en advies aan bewoners op gebied van huren en wonen. Zij kunnen hiervoor terecht op een van de vele spreekuren, via de telefoon of de website. Zo nodig gaan wij ook op huisbezoek. Vragen worden complexer door de ontwikkelingen op de huur- en woningmarkt. !WOON ondersteunt ook georganiseerde bewoners in bewonerscommissies, VvE's en huurdersorganisaties om zelf aan de slag te gaan met een groot scala aan problemen én oplossingen. We spelen met innovatieve programma's en projecten in op nieuwe ontwikkelingen en gemeentelijke doelstellingen op het gebied van woningverbetering, de aanpak van achterstallig onderhoud, dienstverlening en activering aan VvE's, energiebesparing en aardgasvrij wonen, langer thuis wonen, nieuwe woonvormen zoals wooncoöperaties en het stimuleren van bewonersbetrokkenheid in de ontwikkelbuurten. We sluiten de rapportage af met enkele opmerkingen over de organisatie, die in 2018 haar tweede jaar als !WOON inging.

*N.B. Alle onderstreepte zinsdelen zijn links naar artikelen en websites.

Toename klanten

In 2018 deden weer vele Amsterdammers een beroep op de dienstverlening van !WOON. Dat zien we terug in de groei van het aantal (unieke) contacten met bewoners, bewonerscommissies en met Verenigingen van Eigenaren. Ook het aantal online bezoekers en volgers op social media neemt verder toe.

Belangrijkste resultaten in cijfers	gerealiseerd	geraamd	%
Individuele contacten*	48.029	42.559	113%
Unieke contacten*	10.801	10.054	107%
Op spreekuur (incl. afspraak)	8.300	8.000	104%
Woningopname/huisbezoek	1.745	2.200	79%
Begeleide trajecten	1.801	2.200	82%
Voorlichtingsbijeenkomsten	123	125	98%
waarvan doelgroep VvE	25	30	
Bewonerscommissies waarmee contact	157	150	105%
VvE's waarmee contact	77	70	110%
Aantal pageviews wooninfo.nl	598.700	-	-
Aantal unieke bezoekers	225.800	-	-

* deze getallen zijn afspraak in aangepaste prestatieafspraken 2018

De bewoners melden zich vooral via de telefonische frontdesk en via de spreekuren bij de lokale teams. De afgenomen huurprijbscherming leidt er toe dat er minder vaak aanleiding is om op huisbezoek te gaan om de prijs-kwaliteitsverhouding te beoordelen. Nieuwe huurders kunnen in Amsterdam door de huurprijbscherming alleen in heel kleine woningen nog een beroep doen op de Huurcommissie. Steeds vaker vragen woningdelers en tijdelijke huurders om advies over hun situatie. Dit zijn intensieve contacten, waarbij steeds een individuele beoordeling van de vaak complexe contractbepalingen nodig is. Dat geldt ook voor vragen van eigenaar-bewoners in een Vereniging van Eigenaren (VvE), die te maken hebben met niet altijd eenduidige bepalingen in het appartementsrecht en de splitsingsakte. De advisering vraagt een hoog (juridisch) kennisniveau van de medewerkers en grote zorgvuldigheid bij de afweging van te nemen stappen en mogelijkheden.

2 Signaleringen en ontwikkelingen

2.1 Woning delen en tijdelijke huur

Een heel groot deel van de meldingen bij het MOV en de signaleringen door lokale teams gaat over misstanden bij woning delen. De gemeente startte met handhaven van nieuwe regels. Verhuurders wentelen hun probleem



vervolgens af op de huurders. Een voorbeeld is de huisjesmelker die dreigt met doorbelasten van de gemeentelijke boetes aan huurders en ook met ontbinding van de huurovereenkomst. Een aantal huurders accepteert dit gelukkig niet. Via het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) krijgen zij ondersteuning en starten zelfs onderhandelingen over een nieuw contract. Dit leidt tot het succesverhaal dat alle 150 huurders van een pand aan het Koningin Wilhelminaplein een correct huurcontract krijgen én een forse huurverlaging. We blijven dit succes onder de aandacht brengen om huurders te laten weten dat ze samen sterk staan. Er zijn nog veel meer voorbeelden van huurders op wie ongewenste druk wordt uitgeoefend. Steeds vaker kloppen omwonenden, zowel huurders als VvE's, aan met vragen over het tegengaan van woningdelen in hun complex. Meestal is de aanleiding dat in het complex een onttrekkingsvergunning is aangevraagd. Eigenaar-bewoners vragen zich daarbij af of en hoe ze bezwaar kunnen maken. We hebben de informatie op onze website hierover uitgebreid, onder andere na jurisprudentie over een verbod via de splitsingsakte. Zo kunnen VvE's zelf meer doen.

Bij de gemeentelijke evaluatie van woning delen deden we een aantal suggesties:

- Koppel aan de vergunning bij kamerverhuur de plicht tot het geven van individuele kamerhuurcontracten, in plaats van één vrijesector huurcontract voor de gehele woning. Dan is beroep op huurprijsbescherming mogelijk. Dit is van belang voor veel kwetsbare huurders, juist die groep valt vaak in handen van huisjesmelkers. Zo is er het voorbeeld dat zes studenten een huurprijs betaalden van € 4.000 per maand voor een woning van 70m². Met een eigen kamerhuurcontract zouden de bewoners elk rond de € 300 betalen in plaats van € 666.
- Een tweede aanbeveling is een noodrem op het beleid. Het aantal aanvragen voor een onttrekkingsvergunning groeit hard waardoor de leefbaarheid voor anderen onder druk komt.

!WOON sprak in bij de Raadshoorzitting over deze invloed van buy-to-let en beleggers op de woningmarkt. Individuele woningkopers hebben steeds minder tijd om beslagen ten ijs te komen rond erfpacht of de toestand van de VvE. Huurders van deze woningen hebben meestal een kortdurend huurcontract waardoor zij klachten niet zelf durven aankaarten. We maakten een memo voor de gemeente waarin we een aantal cases beschrijven.

2.2 Bemiddelingskosten en contractkosten

Het vragen van bemiddelingskosten is de wereld nog niet uit, ondanks het verbod door de Hoge Raad. Ca. 15% van de 477 meldingen aan het MOV ging over bemiddelingsbureaus. !WOON helpt de gedupeerde woningzoekers op weg om deze kosten terug te vorderen. Bij een grote oplichtingszaak bracht het MOV gedupeerden bij elkaar en is een strafrechtadvocaat ingezet. In een ander geval hebben we woningzoekers o.a. via social media alert gemaakt bij oplichting op een bepaald adres. In andere landen zien we dat er een gemeentelijk of landelijk fonds is waarin (wettelijk) verplicht alle borgsommen beheerd worden.

Veel aandacht kreeg de webpagina MyCastle van verhuurder Camelot na een gerichte aanpak. Alle huurders betaalden daar € 202,50 voor toegang tot deze webpagina rond de huuradministratie. Zo incasseerde Camelot in dit complex al ruim € 70.000. Het MOV ondersteunt bij de restitutie en heeft melding gedaan bij de ACM.

We hebben contact met de huurderskoepel van Ymere rond de administratiekosten. De Hoge Raad was hierover in 2012 al duidelijk, en daarop volgden meerdere kantonrechteruitspraken. Eén van de bewonerscommissies bereikte met onze steun wel een akkoord, maar anderen lukte het nog niet.

2.3 Huurprijzen, huurverhoging, WOZ-waarde

De verder stijgende WOZ-waarde leidt voor nieuwe huurders tot meer huurprijsliberalisatie en voor zittende huurders tot extra ruimte voor huurverhoging. Veel huurders met een sociaal huurcontract hebben intussen na inkomensafhankelijke huurverhogingen een huur boven de huurtoeslaggrens. Aan grote gezinnen of na het bereiken van de AOW-leeftijd kunnen we gelukkig melden dat er geen extra inkomensafhankelijke huurverhoging gevraagd mag worden. Bij ouderen met AOW + pensioen is de rek er vaak uit, bijna twee tientjes extra huur per maand is veel als het inkomen niet of nauwelijks stijgt. We zien dit jaar meer vrije sectorhuurders die onder druk staan om prijsstijgingen te accepteren. Deze groep heeft meer huurbescherming nodig.

De mogelijkheid tot huurverlaging wegens inkomensdaling blijft voor alle uitvoerders lastig. Met onze tussenkomst en die van de 'troubleshooters' van de corporaties komt het goed. We benadrukken daarom de



noodzaak van bekendheid van deze mogelijkheid binnen corporaties en bij de huurders. We suggereren de partijen betrokken bij de prestatieafspraken, hier extra aandacht aan te geven.

Soms kan de Huurcommissie een woning lastig bezoeken voor een puntentelling. Wanneer de verhuurder medewerking weigert, dreigt de procedure te stranden. In een aantal procedures heeft de Huurcommissie nu, na aandringen van !WOON, onze puntentelling van de woning geaccepteerd. Dit kan vooral bij tijdelijke contracten van groot belang zijn. Essentieel is dat de Huurcommissie goed oplet.

We kwamen woningbeheerder Camelot weer tegen bij heel hoge servicekosten. Een huurster boekte met hulp van !WOON succes bij het terugvorderen van teveel betaalde kosten. Hierna hebben we deze huurders bij elkaar gebracht. De gemeente kan situaties als deze voorkomen door bij vergunningverlening (in dit geval tijdelijke verhuur) de voorwaarde te stellen dat niet alleen de huurprijs maar ook de servicekosten kloppen met de wet.

We zien flink oplopende doorlooptijden en trekken hierover aan de bel bij de Dienst Huurcommissie. Een vergelijkbaar signaal uit Nijmegen zorgt voor landelijke media-aandacht voor dit knelpunt.

2.4 Woningzoekers en doorstroomregelingen

De huurkorting voor langdurige minima van de Amsterdamse regeling Passende huren is positief. De aankondiging dat de huurkorting in 2019 stopt voor te groot wonende minima zorgt voor onrust bij mensen die niet kunnen verhuizen door het beperkte aanbod. Mogelijk kan het gemeentebestuur dit samen met de corporaties oppakken.

Specifieke inkomensgrenzen bij jongerenwoningen werken soms contraproductief. De huurprijs van jongerenwoningen is afgetopt op de huurtoeslaggrens voor die leeftijdsgroep: € 417,34. Met een wat hoger inkomen is een huur te betalen tot € 710,68. Deze woningen worden echter alleen aangeboden vanaf 23 jaar. Kortom: te veel verdienen voor goedkope jongerenwoningen, maar te jong zijn voor dure jongerenwoningen.

Begin 2018 hebben we nieuwe afspraken gemaakt met de AFWC over het in de toekomst verplicht uploaden van de inkomensverklaring bij Woningnet. Dit is voor de bezoekers van onze spreekuren te ingewikkeld. Later in het jaar komt er landelijk aandacht voor deze in de ogen van velen ongewenste gegevensverzameling bij Woningnet, ook in relatie tot de nieuwe AVG. Begin 2019 meldt Woningnet dat het verplicht uploaden van de baan is.

Wie via bemiddeling van Groot naar Beter gaat blijkt niet de verhuiskostenvergoeding te krijgen die er wel is wanneer je zelf via Woningnet iets vindt. Dit signaal is zowel door !WOON als de corporatie bij gemeente onder de aandacht gebracht.

Een aantal jaar terug konden huurders hun woonduur laten omzetten in inschrijfduur voor Woningnet. Het blijkt dat niet duidelijk is dat deze omgezette inschrijfduur bij Woningnet vervalt als de huurder de woning verlaat, maar wel ingeschreven blijft. We adviseren de voorlichting hierover te verbeteren. Zie ook het nieuwsbericht: Pijnlijke vergissing met inschrijfduur Woningnet. Halverwege 2019 zal de zogenaamde coulanceregeling vervallen. Dit zal nadelige gevolgen hebben voor groot wonende senioren die alsnog willen verhuizen maar zich niet inschreven.

2.5 Vakantieverhuur

Het aantal klachten bij !WOON over overlast vakantieverhuur loopt terug nu de gemeente steeds meer inzet op handhaving en zelf de mogelijkheid tot melden onder de aandacht brengt. Wij houden het eigen online meldformulier beschikbaar voor omwonenden die graag anoniem willen melden. We lichten VvE's die vakantieverhuur willen tegengaan voor over de mogelijkheden en geven voorbeelden van jurisprudentie over het onderwerp.

2.6 Energie besparen en aardgasvrij

Er is bij huurders zorg over betaalbaarheid en de bereidheid van de verhuurder om te investeren in isolatie. De behoefte aan informatie is groot en vragen zijn vaak heel specifiek. Zo doet een verhuurder het voorstel om al van het kookgas af te gaan terwijl de Cv-ketel op aardgas nog blijft. Dat kán een verhuurder natuurlijk voorstellen, maar dergelijke activiteiten kunnen invloed hebben op het draagvlak. Een andere huurster reageerde op een renovatievoorstel van de corporatie met de vraag het mogelijk te maken ook van het kookgas af te gaan. Daarop volgde een voorstel huurverhoging van € 400,- per jaar voor verzwarend van de groepenkast, terwijl dit ook binnen



de renovatie al gedaan werd. De kosten voor deze verzwaaring van de aansluiting zijn vaker een aandachtspunt. In de Sleswijkbuurt loopt de pilot renovatie naar 'Nul op de Meter' niet naar wens. Dit kan een mooi voorbeeld van aardgasvrij wonen zijn. Bewoners hebben vraagtekens bij de berekening van de energie prestatie vergoeding (EPV) en er is erg veel overlast van de werkzaamheden (in bewoonde staat). Dit alles leidde tot een rechtszaak.

Koplopers in de aardgas-transitie vinden het onrechtvaardig dat zij afsluitkosten moeten betalen. We ontvingen het signaal van een eigenaar-bewoner die een gunstige uitspraak kreeg bij de Geschillencommissie Energie. De netbeheerder wil dit vooralsnog niet veralgemeniseren. We brachten dit in bij de werkgroep betaalbaarheid. De gemeentelijke aardgasvrij subsidie dekt intussen de kosten.

Adressen op de lijst van het gemeenteproject Gevelsanering Verkeerslawaaï kunnen (bijna) gratis dubbel glas krijgen. Hiervan kunnen huurders op individueel niveau en bij complexmatige verzoeken profiteren. Dit jaar is het contact met het gemeentelijk Projectbureau verbeterd, gericht op informatie-uitwisseling en afstemming van projecten. Het Rijk bepaalt echter welke projecten wanneer in uitvoering komen en soms loopt dit niet parallel met onze aanpak. Verduurzaming speelt wel mee bij de prioritering. Uit bewonersbelang zou het goed zijn hier meer zicht op te krijgen. We blijven hierin graag met de gemeente samen optrekken.

Meerdere huurders vragen waarom zij nu nog een nieuwe CV op gas moeten accepteren. Met name in de oudere panden is een betaalbare aardgasvrije oplossing vaak nog niet te realiseren. Sommige huurders begrijpen dit. Anderen willen zelf verder, wij helpen hen om in gesprek te komen. We stellen in de stuurgroep Citydeal onder meer aan de orde dat er nog een regeltechnische belemmering zit in de aanvraagprocedure van de Aardgasvrij-subsidie voor huurders. Voor meer onderwerpen die speelden in de stuurgroep, zie 4.4.1.

2.7 Overige signaleringen

Alle 30 woongroepen van een corporatie zijn of worden benaderd omdat deze de woongroep-overeenkomst wil vervangen door individuele contracten met de huurders. Dit zou o.a. moeten vanwege passend aanbieden. Veel huurders in traditionele woongroepen willen dit niet en hebben gegronde redenen om de situatie te willen houden zoals deze is. Wij adviseren hen over hoe op de brieven te reageren.

We merken op dat de Kaderafspraken geldig zijn tot en met 2019. !WOON draagt graag bij aan de evaluatie van dit document. Een actueel punt is huurders met een campuscontract. Deze groep krijgt wel recht op vervangende woonruimte wanneer er sprake is van dringend eigen gebruik, maar er komt ondanks aandringen van de huurdersorganisaties geen stedelijke afspraak over de vergoeding. De corporaties willen dit alleen regelen per project in het sociaal plan. Opvallend zijn ook de grote verschillen tussen corporaties in de voorgestelde huurverhoging bij renovatie. Huurders ervaren dergelijke voorbeelden als willekeur en verschil in behandeling tussen Amsterdamse huurders en dat is juist wat de Kaderafspraken beogen te voorkomen.

3 Activiteiten voor individuele bewoners

3.1 Bereikbaarheid !WOON en de vragen van bewoners

De telefonische frontdesk is per week 5 dagen overdag en twee avonden bereikbaar. De inloopsprekuren van de zeven lokale kantoren zijn op wisselende tijden door de week, ook in de avond. Alle openingstijden en het online contactformulier zijn te vinden op www.wooninfo.nl/contact.

- De meest voorkomende vragen van bewoners gaan over onderhoud (24%), de huurprijs/bijkomende kosten (22%), het zoeken naar een woning (15%) en het huurcontract/huuropzegging (12%).
- Stedelijk gemiddeld is er met 36% van de unieke klanten éénmalig contact, en met 40% vier maal of vaker.
- Er is vooral contact via e-mail, webformulier of brief (40%), telefoon (28%) en op afspraak/spreekuur (17%).
- In 2018 groeit het aandeel huurders met een hogere huur. De meeste contacten (51%) zijn nog met mensen met een zelfstandige huurwoning en een huur lager dan € 710. In 2017 was dit nog 57% van het aantal contacten. Huurders die meer betalen zijn in 2018 een relatief grote klantgroep: 13%. Dat geldt ook voor woningzoekers (13%).



- Het aandeel contacten met huurders van een onzelfstandige woonruimte (5%) c.q. woningdelers (2%) lijkt nog relatief laag op het geheel, maar de aantallen groeiden flink van 1.473 naar 2.387, resp. van 548 naar 1.122.
- Er zijn ca. 7.250 adressen gericht benaderd. Dit gaat onder meer om naar veel kleine woningen omgebouwde kantoren van waaruit signalen kwamen dat bewoners mogelijk niet kloppende huurcontracten hebben. Bijna 1.400 benaderingen deed !WOON vanwege een nieuwe verhuring op het adres zodat deze bewoners tijdig hun huurprijs checken.
- !WOON gaat op huisbezoek om goed te kunnen oordelen wat er aan de hand is. De belangrijkste aanleiding van de huisbezoeken: problemen met het onderhoud (61%), beoordelen relatie prijs/kwaliteit (21%), en de energiecheck (7%).

3.2 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers meldden 477 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV). De top 3 van onderwerpen waarover meldingen zijn gedaan:

1. Huuropzegging/huurbescherming 22%
2. Intimidatie/druk/fatsoen 19%
3. Bemiddelingsbureau 15%

Hierna volgen overtreding van verordening en regels, ernstige/voortdurende gebreken en huurcontractkwesties met elk 9%. De meeste meldingen komen uit de stadsdelen Zuid, Oost en Centrum. Opvallend is de verdere groei van het aantal meldingen uit Zuidoost.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) is een belangrijke aanvulling op de diensten van !WOON. De zelfstandige stichting dekt de kosten voor advocaat (met eventueel een eigen bijdrage) en andere bijkomende kosten, zo mogelijk met gebruik making van een toevoeging Rechtsbijstand. !WOON ondersteunt het bestuur van het fonds, er waren dit jaar 380 verwijzingen. Dat is iets meer dan in 2017 (346).

3.3 Website, online diensten, nieuwsbrieven en social media

De website biedt een schat aan informatie en nieuws voor bewoners, woningzoekers en organisaties in ons netwerk. Bezoekers kunnen direct een vraag voorleggen via het contactformulier. De website kende ruim 300.000 bezoeken met bijna 600.000 pageviews. De pagina's met online puntentellingen werden 25.000 (zelfstandige woonruimte) resp. 11.000 maal (onzelfstandige woonruimte) gebruikt. Begin 2018 is versie 2.0 van de website gerealiseerd, waarmee technische problemen achter de rug zijn. We werkten aan optimalisering en gaan in 2019 aan de slag met meer tools voor bezoekers en onderzoek naar de mogelijkheid van directer online contact. Dit jaar is vooral de nieuwsvoorziening flink verbeterd met wekelijks meerdere nieuwsberichten op de website en flinke verhoging van frequentie van nieuwsberichten op sociale media. Geïnteresseerden kunnen zich abonneren op drie verschillende e- nieuwsbrieven: de algemene, de VvE-nieuwsbrief en de nieuwsbrief Energie besparen. De vierde nieuwsbrief over Bewonersinitiatief en Invloed verschijnt begin 2019 voor het eerst. Er waren bijna 1.800 unieke abonnees op de drie nieuwsbrieven, ca. 1.400 volgers op Twitter en ca. 1.300 op Facebook.

4 Programma's en projecten

4.1 Ruimte voor Bewoners in Ontwikkelbuurten

In Noord, Zuidoost en Nieuw-West krijgen bewoners in een groot aantal buurten te maken met grootschalige stedelijke vernieuwing, ingrepen in de woonomgeving, transformatie, verdichting en verduurzaming. !WOON informeert en ondersteunt bewoners hierbij, zodat zij goed geïnformeerd hun keuze kunnen maken. De extra capaciteit in de wijken die hiervoor nodig is, wordt separaat gefinancierd. De reguliere subsidie faciliteert de bovenlokale activiteiten, zoals afstemming met procesmanagers en het bijdragen aan een gezamenlijke leeromgeving met gemeente en HvA. We konden in 2018 de personele capaciteit uitbreiden en het !WOON-programmateam is aan de slag gegaan. In 12 buurten bouwde !WOON dit jaar aan een divers *meedenk-netwerk* van bewoners dat op verschillende niveaus en thema's meedenkt en invloed uitoefent. Er zijn 6 buurtkick-offs georganiseerd, 10 ontwikkelgesprekken met groepen bewoners, ruim 200 contactmomenten met bewoners en ondernemers en in elke buurt zijn gesprekken gevoerd met participatiepartners. In 2019 breiden we dit uit naar de andere buurten.



4.1.1 Bloeiende sociale wooncoöperaties

Doelstelling van het programma is door informatie, ondersteuning en verbinden van initiatieven de kennis over wooncoöperaties en de slagingskans voor initiatieven te verbeteren. Belangrijke aandachtspunten binnen het programma zijn:

- Het versterken van het netwerk Cooplink, het kennisnetwerk van wooncoöperaties dat !WOON samen met de partners Woonbond en Woningbouwvereniging Gelderland opzette. Cooplink heeft in 2018 één achterbanbijeenkomst georganiseerd over verzelfstandiging van Cooplink. De aangesloten initiatieven zijn daar voorstander van en de toekomstwerkgroep is gestart. Ongeveer 57 initiatieven maken deel uit van Cooplink. De Minister van BZK heeft in een kamerbrief onderzoek toegezegd naar toekomstige facilitering van Cooplink.
- Er is een groeiend aantal individuele initiatieven in de oriënterende fase. !WOON heeft in 2018 aan 14 initiatieven in verschillende stadia ondersteuning en advies geboden.
- Het Amsterdams Platform Wooncoöperaties is mede door !WOON opgericht. Dit platform brengt initiatieven die nieuw willen bouwen of die hun woning collectief willen aankopen bij elkaar.
- !WOON neemt deel aan het actieteam Amsterdam om zo het “slagingsklimaat” voor wooncoöperaties te verbeteren. !WOON stelt regelmatig adviezen voor de deelnemers op.

!WOON organiseerde binnen het programma een cursus over zelfbouw-coöperaties en verzorgde een workshop tijdens de conferentie “De Wooncoöperatie, dat zijn wij!”. Inmiddels is in Amsterdam de eerste tender aan een wooncoöperatie toegewezen en hebben Ymere en Copekcabana een overeenkomst voor een beheercoöperatie gesloten. In de pers stonden verschillende artikelen waarmee de bekendheid van deze woonvorm toeneemt. Het aantal vragen over wooncoöperaties is in het tweede halfjaar mede door deze belangstelling toegenomen.

4.2 Programma Gewoon Thuis

Het !WOON-programma Gewoon Thuis draagt bij aan de gemeentelijk programma’s Ouderenhuisvesting en Thuis in de wijk.

4.2.1 Intensivering aanpak Wooncoaches

In totaal zijn er 690 contacten geweest met ca. 300 unieke woningen in het kader van het programma Langer Thuis Wonen. De 16 actieve, vrijwillige wooncoaches legden 90 huisbezoeken af bij ouderen die informatie willen over verhuisregelingen of aanpassing van de woning. Het aantal huisbezoeken in de stadsdelen Zuidoost, Noord en Nieuw-West nam toe na intensivering van de dienstverlening, onder andere door complexgewijze aanpak. De bekendheid van de wooncoach is verbeterd, evenals de samenwerking met andere lokale organisaties. Met hen organiseerden we een aantal bijeenkomsten speciaal voor potentiële verwijzers, onder meer aan de wijktafels. We organiseerden 41 voorlichtingsbijeenkomsten over het thema Langer thuis wonen, met in totaal minimaal 540 aanwezigen. Een deel van de bijeenkomsten was speciaal op migrantengroepen gericht, waar zo’n 130 oudere migranten aan deelnamen. We brachten tijdens 6 lokale radio-uitzendingen het thema onder de aandacht.

4.2.2 Van thuis in de wijk naar welkom in de wijk

Sinds 2018 is !WOON aangehaakt aan het gemeentelijk programma ‘Thuis in de Wijk’, Huisvesting Kwetsbare Groepen. In het voorjaar nam !WOON actief deel aan het Stadscongres Thuis in de Wijk. Als mede organisator van de workshop ‘Voor en door de Buurt’, zorgden wij dat bewoners hun ‘best practices’ konden delen en we namen deel aan panelgesprekken. Ook was !WOON aanwezig op de informatiemarkt van het drukbezochte congres (bijna 600 deelnemers). De lokale !WOON teams constateren dat steeds meer kwetsbare bewoners een beroep doen op onze dienstverlening. Er zijn allerlei voorlichtingen gegeven aan groepen nieuwe bewoners, zodat ze weten met welke vragen of problemen ze bij !WOON terecht kunnen. Dit brengt ook nieuwe hulpvragen met zich mee, het betreft vaak complexe dossiers die een andere expertise en vaak meer tijd vragen. Een deel van deze bewoners dreigt tussen wal en schip of zelfs buiten de boot vallen wat betreft wet- en regelgeving. Goede afstemming en samenwerking met partners in de wijk is daarom van groot belang. Medewerkers nemen deel aan een aantal integraal casuïstiek overleggen in de wijken. Er is samenwerking gestart met Cliënten Belang Amsterdam om gezamenlijk signaleringen vanuit de ervaringen van bewoners onder de aandacht te brengen, daar waar we zien dat het beleid niet goed aansluit op de praktijk.



4.3 Programma Woningkwaliteit

4.3.1 Verbeteren en verbreden aanpak Vocht en Schimmel

We zijn actief aan de slag met het opsporen van kansen tot verbetering van werkprocessen bij verhuurders, gemeente en !WOON. Bij analyse van door !WOON begeleide kwesties blijkt maar zelden sprake van uitsluitend bewonersgedrag als oorzaak, terwijl verhuurders dit wel vaak vermoeden. Nu !WOON via het gemeentelijk programma in alle teams over debietmeters beschikt, zijn we beter in staat tekortkomingen in de ventilatiecapaciteit op te sporen. Aan verhuurderszijde bleek overigens ook slechts beperkt sprake van onwil tot oplossen. Vaker blijkt de oorzaak van problemen niet eenvoudig afdoende weg te nemen. Soms haken bewoners hierdoor af. We pasten binnen !WOON daarom ook de werkwijze aan rond het contact met huurders en verhuurders bij onderhoudsproblemen. We hebben nu vlak na de start van een traject en als zaken lang open staan meer telefonisch contact, waardoor huurder en verhuurder ook meer betrokken blijven. !WOON maakt geregeld gebruik van het nieuwe meldpunt woningkwaliteit@amsterdam.nl voor zaken die de gemeente via “vriendelijke handhaving” vlot kan trekken.

4.3.2 Verder versterken Woningkwaliteit VvE's

VvE leden kunnen als onderdeel van het reguliere werk bij !WOON terecht voor vragen over VvE. Voor specifieke vragen is meestal inzicht nodig in de splitsingsakte en nadere informatie over het onderhoudsfonds, MJOP/MJOB en de breukdelen. Dit maakt voorlichting aan VvE leden juridisch complex.

In 2018 hebben we voor VvE's 21 cursussen georganiseerd: VvE de basis (11 x), Actualiteiten (2x), Bestuur & beheer (3x), Financiën van de VvE (2x), Gemengd wonen, Verhuur in de VvE en Zonnepanelen. Aan de cursussen namen 420 mensen deel. Op verzoek van de gemeente heeft !WOON vier keer deelgenomen aan informatiebijeenkomsten met de gemeente en het Regionaal Energieloket over verduurzamen van kleine VvE's in Amsterdam Zuid.

Van 19 tot en met 23 februari organiseerde de gemeente Amsterdam de week van de VvE. !WOON heeft, net als vorig jaar, deelgenomen aan deze week met een Cursus VvE de basis, extra aandacht voor onze inloopspreekuren met VvE-medewerkers, de workshop VVE123 en deelname aan de succesvolle netwerkbijeenkomst. Om extra publiciteit te genereren hebben we hierover een VvE-nieuwsbrief uitgebracht.

Binnen het gemeentelijk programma zijn een drietal VvE-Labs georganiseerd. !WOON deed hier actief aan mee. Tijdens VvE Lab 1 “De geïnformeerde koper” verkenden gemeente, VvE Belang, MvA, een notaris, een VvE-beheerder en !WOON hoe woningkopers gestimuleerd raken vooraf kritisch naar een VvE te kijken. Resultaat is een [infographic die onder meer op de website van !WOON](#) en in de nieuwsbrief is geplaatst.

VvE Lab 2 “Effectieve VvE campagne” ontwikkelde een voornamelijk op de financiën binnen de VvE gerichte campagne. De ontwikkelde flyer zal er in het eerste kwartaal 2019 zijn, later volgt onderzoek naar het effect.

VvE Lab 3 “VvE netwerk” leidde in het eerste kwartaal tot de conclusie dat bewoners in de Hoofddorppleinbuurt (te) weinig tijd hebben om zelf een platform in stand te houden. Een aantal deelnemers geeft aan de meerwaarde van een platform te zien, maar hier zelf geen tijd in te gaan stoppen.

4.3.3 Gemengd wonen

In het voorjaar is de cursus ‘gemengd wonen’ ontwikkeld en gegeven in Nieuw-West. We merken dat er veel vragen zijn rondom gemengd wonen, waarbij onderscheid gemaakt moet worden tussen reguliere verhuur van een (groot)eigenaar (corporatie, particuliere belegger of particuliere eigenaar), vakantieverhuur en kamergewijze verhuur. Uit evaluatie van diverse cursussen bleek onder deelnemers behoefte aan een scholing over verhuur in de VvE. In het najaar is deze ontwikkeld en aangeboden.

4.3.4 VVE123

Sinds 1 oktober 2017 biedt !WOON in samenwerking met VVE-gemak het online beheerprogramma VVE123. Dit programma ondersteunt kleine VvE's (t/m 9 appartementsrechten) bij het zelfstandig beheer van de VvE. Het is wel noodzakelijk om (enige) kennis te hebben over de VvE, het appartementsrecht en de financiën. VVE123 telt momenteel 94 gebruikers verdeeld over 5 stadsdelen (Centrum, Oost, West, Zuid en Zuidoost). De gebruikers



vertellen het fantastisch te vinden dat !WOON dit gratis aanbiedt, maar geven ook aan dat het programma soms moeilijk te gebruiken is. Een aantal gebruikers heeft 1 op 1 ondersteuning gekregen. Deze VvE's kregen het spreekwoordelijk duwtje in de rug om zelfstandig aan de slag te gaan. In de week van de VvE was er een workshop VVE123. De tijdsinvestering van medewerkers hiervoor was groot. De conclusie is dat één op één ondersteuning effectiever en efficiënter werkt.

4.3.5 Preventie pilot

De gemeente Amsterdam heeft in Nieuw-West en Noord, in overleg met !WOON, een brief gestuurd aan bewoners van panden die op het oog matig zijn maar nog niet het aanschrijven waardig. Actie kan dat stadium voorkomen. Dit heeft slechts enkele reacties opgeleverd. De gemeente zal desondanks doorgaan met deze preventieve benadering van eigenaar-bewoners en daarbij verwijzen naar !WOON als onafhankelijke partij.

4.4 Programma Energie besparen

Naast een aantal specifieke projecten op stedelijk niveau, waarover hierna meer, bieden we lokaal ondersteuning van bewoners(organisaties): (afrekening) servicekosten en warmtewet; de energiecheck tijdens huisbezoek; ondersteuning bij transformatie wooncomplexen; informatie op de website en in Villa Bewust. Met extra middelen is er dan nog het aanbod van de Energiecoach en het Project energiebesparing door woningverbetering (PEW) op initiatief van bewoners.

4.4.1 Aardgasvrij Amsterdam

We nemen deel aan de stedelijke stuurgroep City Deal. We adviseren vanuit bewonersperspectief over het participatieproces, betaalbaarheid en wat redelijke dwang is. Betaalbaarheid is een belangrijke kwestie: voor lastenstijging is bij lage en middeninkomens geen ruimte, de hoge andere woonkosten spelen hierbij zeker een rol. De dekking voor investeringen moet uit besparing van energielasten komen. We deelden signalen over het inpassen van bewonersinitiatieven op woningniveau in andere dan de startwijken. We brachten in dat hoog temperatuur-restwarmte meer onder vuur komt te liggen en de kwestie dat de aanvraagprocedure voor Aardgasvrij-subsidie voor huurders niet helemaal klopt. We kaartten het dreigende dubbele vastrecht én het gebrek aan inzet op energiebesparing aan in een groot complex in Nieuw-West. NUON-warmte stimuleert eigenaren (in dit geval van huurwoningen) slecht renderende collectieve CV's te vervangen door stadswarmte. Huurders waren niet betrokken, hielden de gasaansluiting voor koken en warm water, soms zelfs met een oude geiser. Er was geen aandacht voor woningisolatie, terwijl huurders hier al jaren om vroegen. In zo'n situatie dreigen hoge warmte kosten, en dat zal geen reclame voor stadswarmte zijn.

We hadden actieve inbreng over het thema bij meerdere bijeenkomsten van Pakhuis de Zwijger, de MRA, het Kennisnetwerk en NUON. In de bijeenkomsten benadrukken we het belang van betrokkenheid van een diversiteit aan bewoners. We gaan de discussie aan over de ons inziens onterechte aanname dat de "70% instemming" bij verduurzaming van de woningvoorraad een probleem is. Onder de extra subsidie vanuit de Citydeal valt de deelname aan de lokale projectgroepen in de startwijken. De VvE experts van !WOON adviseerden over het proces van besluitvorming binnen VvE's, wat moet gezamenlijk en wat kan individueel.

4.4.2 Energiedisplay – Slim besparen met de slimme meter

Doel van dit project is de "slimme meter uit de kast halen" met behulp van een betaalbare, eenvoudig af te lezen display met real time informatie uit je eigen meter, los van internet en intermediair en zonder abonnementskosten. Zo een display bestond niet in Nederland. Dankzij de door ons gevormde Energie Display Alliantie (EDA) nu wel. De display geeft de gebruiker direct informatie uit de slimme meter over kosten en verbruik gas, elektra en eventuele opbrengst van eigen zonnepanelen. Het beeld is simpel, als een klokje of snelheidsmeter in de auto. Het belangrijkste resultaat van de inzet van !WOON is binnen. De GEO-display is vanaf januari 2019 te koop voor minder dan € 100. Intussen blijven we binnen de EDA actief om met het onderzoek door het PBL de besparingspotentie te bewijzen. Werving van deelnemers blijkt lastig, zij ervaren mogelijk een drempel door de onderzoeksvoorwaarden. Een deel van de energiecoaches is getraind voor het plaatsen, aansluiten en updaten van de display bij geselecteerde deelnemers. De Aedesgroep 'Groene Huisvesters' is geïnteresseerd in het vervolg en een aantal corporaties overweegt aanschaf voor hun bewoners. Ymere test 30 displays in Amsterdam naast de app Huisbaasje in Haarlem. Door de inzet van de EDA komt aanschaf van de Energiedisplay, binnen de overige



voorwaarden, zoals twee maatregelen aan de gebouwschil, in aanmerking voor € 100 vergoeding in de regeling Subsidie Energiebesparing Eigen Huis voor VvE's (SEEH), en is dan voor de aanvrager 'gratis'.

4.4.3 ZON

In 2018 heeft !WOON beperkte inzet op het gebied van bewonersinitiatieven rond zonne-energie:

- Op aanvraag van team Zuid is de initiatiefgroep Zon in de Pijp ondersteund. Een grote groep buurtbewoners is voorgelicht over de mogelijkheden en werkgroepen gaan verder met het starten van projecten.
- !WOON droeg bij aan het Energieontbijt van 02025 met als thema Zon voor huurders. De procesevaluatie van ons project Zon op Zeeburg is gepresenteerd met aanbevelingen voor vervolgp projecten.

4.4.4 !WOON Energieweek

In plaats van de !WOON Energie Dag kozen we dit jaar voor een !WOON Energieweek. Vanwege het actuele thema Aardgasvrij wilden we graag bijeenkomsten organiseren in de wijken waar Aardgasvrij Amsterdam het eerst gaat spelen. Daar zijn in die gebieden vier voorlichtingsbijeenkomsten gehouden, twee in Zuidoost, één in Nieuw-West en één in Noord. Tot slot verzorgde één van de VvE-experts een presentatie over besluitvorming in de VvE bij verduurzaming en Aardgasvrij tijdens het Energieontbijt in samenwerking met 02025. Alle bijeenkomsten waren goed bezocht.

4.4.5 Energiecoach, PEW en verbinding met lokaal werk

Het Energiecoachproject is dit jaar verder op stoom gekomen. Er zijn 1.173 huisbezoeken geweest in 2018 (1.618 vanaf de start). Een belangrijke mijlpaal is de oplevering van de energiecoach-app. Deze leidt de energiecoach tijdens het huisbezoek door de vragenlijst, automatiseert het Bespaarrapport en vergroot de efficiency van de registratie en doormelding van aanvullende bewonersvragen (onderhoud, dubbel glas, isolatie en installatie) naar de lokale teams.

Het Project Energie en Woningverbetering heeft vanaf de start tot begin april totaal 65 projecten begeleid. Daarvan zijn er 17 gestart in 2018. Er is vanuit twee transformatietrajecten (beide Oost) gevraagd om met een energiedeskundige blik met de bewonerscommissie mee te kijken naar de component energiebesparing in het plan van de corporatie. Het project Energiecoach en PEW hebben een eigen jaarrapportage.

4.5 Woonlastencampagne en gemeentelijke campagnes

Tijdens de Woonlastencampagne in het tweede kwartaal verscheen WOON Magazine met veel praktische informatie voor huurders en eigenaar bewoners. Het is huis aan huis verspreid in Amsterdam in een oplage van 360.000. De inhoud is een mix van informatie en interviews met bewoners over woonlasten, onderhoud, energiebesparing, renovatie en langer thuis wonen. Het magazine is opgenomen in het mei nummer van de MUG. In deze periode zijn ook vele berichten geplaatst op facebook, LinkedIn en twitter die aandacht vestigen op artikelen uit de krant. Ook in buurtkranten is aandacht gevraagd voor de onderwerpen. We denken mee over de campagnes rond het Meldpunt Woningcheck, brandveiligheid en inbraakpreventie.

4.6 Inbreng !WOON in stedelijke platforms en onderzoeken

!WOON levert vanuit de signaleringsfunctie 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 en de stadsdialogo woningdelen.

4.7 Activiteiten voor bewonersorganisaties (complex & complex-overstijgend)

Met 157 bewonerscommissies zijn ruim 930 contacten geregistreerd. Veelal gaat het om kort advies over beheer en overleg met de verhuurder. Bij meer ingrijpende trajecten (woningverbetering, renovatie, sloop/nieuwbouw) starten we vanuit de basis en brengen het overleg tussen bewoners en verhuurder op gang over betaalde, onafhankelijke ondersteuning. Daarbij is het uitgangspunt dat de bewoners zelf kiezen welke organisatie hen ondersteunt en dat de bewoners zelf inhoudelijk opdrachtgever zijn. !WOON constateert dat bewoners en wij, ondanks de Kaderafspraken, soms toch (te) laat bij de start van projecten betrokken raken. Het aantal contacten met Verenigingen van Eigenaren (VvE) en hun besturen groeide in 2018 verder. Er waren 224 contacten met 77 VvE's.



In de meeste stadsdelen zijn één of meerdere huurdersorganisaties op stadsdeelniveau actief. Zij behartigen de belangen in hun stadsdeel en kunnen bij het lokale !WOON team terecht voor kort advies en praktische faciliteiten. In totaal zijn er dit half jaar 110 contacten met 5 bewonersorganisaties op dit niveau. Het team beleidsadvies voorziet de stedelijk actieve huurderskoepels van informatie over relevante stedelijke en landelijke ontwikkelingen.

5 Organisatie

5.1 Wijziging in bestuur van de organisatie

Per 1 oktober 2018 is de heer Eef Meijerman teruggetreden als directeur en bestuursvoorzitter. Voor hem is een inhoudelijk én feestelijk afscheid georganiseerd. Een grote blijk van waardering voor zijn werk was de uitreiking van de Frans Banninck Cocq penning door Laurens Ivens namens het gemeentebestuur. De heer Evert Bartlema is in oktober gestart als nieuwe bestuursvoorzitter en heeft nu samen met Jacqueline van Loon de leiding van de organisatie. De heer Meijerman blijft aan de organisatie verbonden als senior programmaontwikkelaar.

5.2 Klanttevredenheid

In november 2018 was de !WOON Meetweek. Bewoners zijn bevestigd met een online enquête en face-to-face tijdens vrijwel alle spreekuren. Bewoners waardeerden advies en hulp met gemiddeld een 8,7.

Daarnaast is over klanttevredenheid bekend:

- deelnemers aan de cursussen en voorlichtingsavonden waarderen deze gemiddeld met een 8;
- deelnemers aan de online trainingen op U-course waarderen deze grotendeels als “goed”;
- op Facebook en Google krijgen wij diverse goede recensies en maar een enkele wat minder positieve reactie;
- er zijn drie klachten ontvangen. Eén bewoner klaagt over het ongevraagd sturen van de uitnodiging voor VvE-cursussen. Wij sturen deze aan adressen uit het openbare Kadaster. Dit hebben wij klager laten weten. Eén klacht betreft een bewoner die meent dat wij te veel de kant van een verhuurder kozen. De derde klacht ging erom dat !WOON een afspraak niet was nagekomen. Geen van de klagers is in beroep gegaan na afhandeling van de klacht.

5.3 Ontwikkelingen vestigingen

Ter verbetering van de werkomstandigheden en ontvangst van klanten zijn op de locaties Noord, Nieuw-West en Zuidoost kleine verbouwingen uitgevoerd. Team Zuid is na de zomer verhuisd naar het Huis van de Wijk, vanwege verbouwing en funderingsherstel op de oorspronkelijke locatie. Helaas ging dit vooral voor de medewerkers niet zonder slag of stoot, maar de dienstverlening is vrijwel op niveau gebleven. Sinds eind 2018 zijn we met stadsdeel Nieuw-West in gesprek over huisvesting op een andere locatie in verband met de herstructureringsplannen.

5.4 Additionele inzet

Na duidelijkheid over de extra gemeentelijke middelen voor de bewonersparticipatie in de Ontwikkelbuurten en Aardgasvrije proefwijken is een mooi projectteam van deskundige en gemotiveerde medewerkers van start gegaan. Zij organiseerden in de drie stadsdelen de kick-offs met professionals en bewoners. Ook levert !WOON inhoudelijk bijdrage aan de gemeentelijke voorlichtingsavonden Aardgasvrij Amsterdam.

!WOON werkt tenslotte nog aan enkele projecten buiten Amsterdam, ten behoeve van bewoners. Deze activiteiten worden gefinancierd door de betreffende gemeente, huurdersorganisaties of corporaties. Voorbeelden zijn de ondersteuning van huurderskoepels elders in de MRA en in Leiden, de wekelijkse spreekuren in de Haarlemse Transvaalbuurt, deelname aan Leiden Aardgasvrij en kort lopende ondersteuning bij renovatie in Zaandam (Rochdale) en Haarlem (Ymere). In het najaar is op initiatief van de gemeente Amstelveen de voorbereiding van woonsprekuren aldaar gestart.