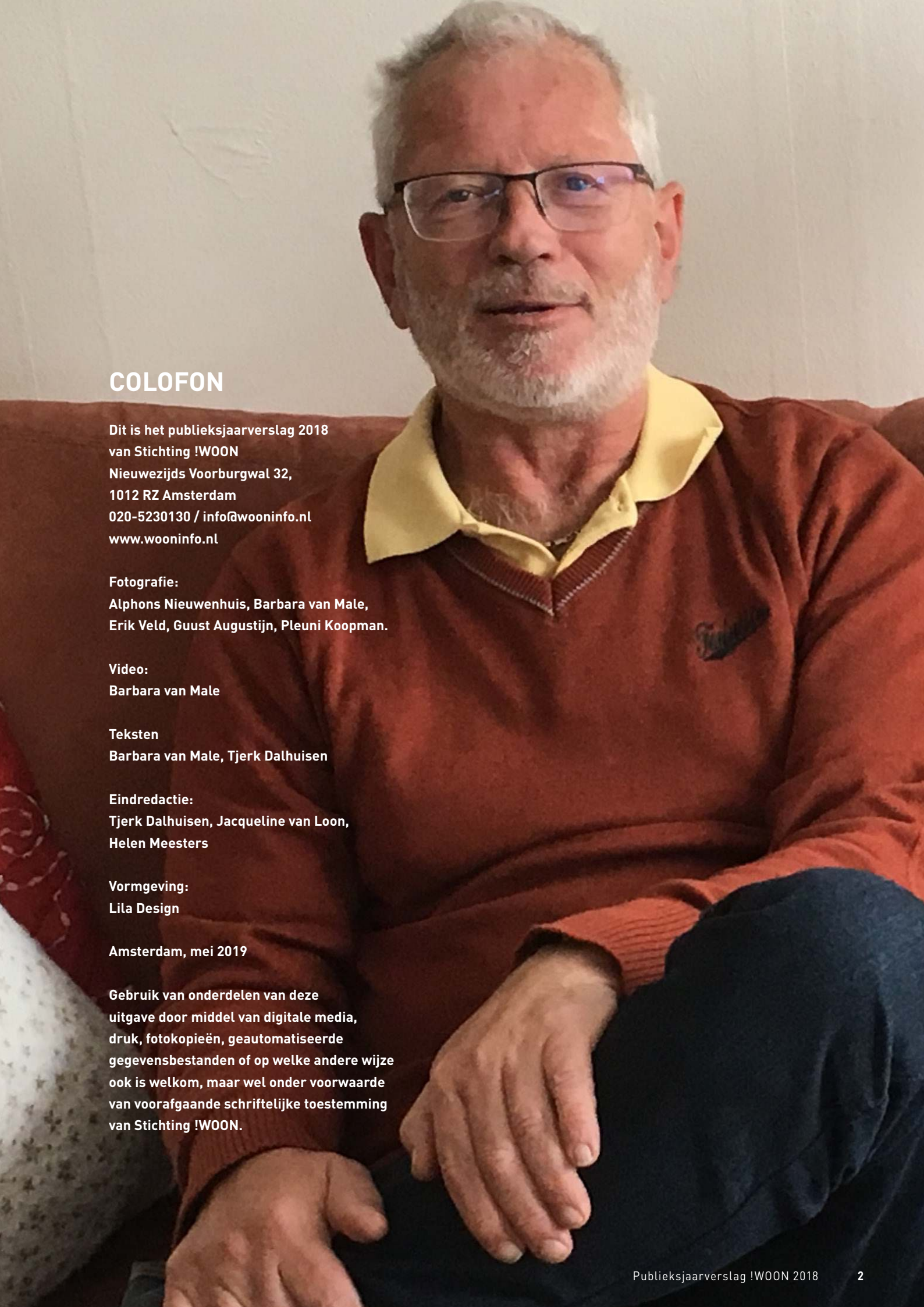




Bewoners voorop

Het tweede jaar van !WOON
publieksverslag 2018



COLOFON

Dit is het publieksjaarverslag 2018
van Stichting !WOON
Nieuwezijds Voorburgwal 32,
1012 RZ Amsterdam
020-5230130 / info@wooninfo.nl
www.wooninfo.nl

Fotografie:

Alphons Nieuwenhuis, Barbara van Male,
Erik Veld, Guust Augustijn, Pleuni Koopman.

Video:

Barbara van Male

Teksten

Barbara van Male, Tjerk Dalhuisen

Eindredactie:

Tjerk Dalhuisen, Jacqueline van Loon,
Helen Meesters

Vormgeving:

Lila Design

Amsterdam, mei 2019

Gebruik van onderdelen van deze
uitgave door middel van digitale media,
druk, fotokopieën, geautomatiseerde
gegevensbestanden of op welke andere wijze
ook is welkom, maar wel onder voorwaarde
van voorafgaande schriftelijke toestemming
van Stichting !WOON.

INHOUDSOPGAVE

5 Voorwoord

7 Inleiding

10 Over !WOON

13 **Projecten en Programma's uitgelicht:**

- 1 Individuele dienstverlening: laagdrempelig en makkelijk bereikbaar.
- 2 Energie besparen
- 3 Ruimte voor bewoners – aardgasvrij en ontwikkelbuurten
- 4 Versterken en activeren kleine VvE's
- 5 Advisering bewonersgroepen bij renovatie
- 6 Langer Zelfstandig Thuis
- 7 Wooncoöperaties
- 8 Advisering huurdersorganisaties
- 9 !WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden

36 **Organisatie: Wij zijn !WOON**



VOORWOORD

!WOON goed op weg!

Bij !WOON merken we dagelijks hoe belangrijk het voor mensen is om een veilige thuisbasis te hebben. Als met die thuisbasis iets aan de hand is geeft dat veel stress. Dan is het fijn dat je met je vragen terecht kunt bij een organisatie die je vertelt wat je kunt doen en wat je rechten zijn. We merken dat het aantal en de complexiteit van de vragen van bewoners toeneemt, mede onder druk van de gespannen woningmarkt.

We zijn daarom blij dat we in 2018 weer duizenden mensen hebben kunnen helpen om hun probleem op te lossen of aan te pakken. En het is gewaardeerd: de bewoners gaven gemiddeld een 8,6 voor onze dienstverlening. Dat is een mooi compliment aan de medewerkers en vrijwilligers van !WOON. Maar het allerbelangrijkste is natuurlijk dat mensen weer zonder zorgen kunnen wonen.

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

!WOON ondersteunde in 2018 ook vele bewonerscommissies, huurderskoepels en bewonersgroepen die te maken kregen met sloop, nieuwbouw en/of renovatie. Vaak met goed resultaat, u leest er in dit verslag meer over. We hebben ons ook ingezet voor een sterke positie van bewoners in de wijken die zijn bestempeld als Ontwikkelbuurt en in de Proefwijken Aardgasvrij. Als bewoner wil je immers

graag goed en tijdig geïnformeerd worden over wat er gaat gebeuren met jouw woning en jouw buurt en erover mee kunnen praten.



!WOON denkt ook aan de toekomst. We vinden het belangrijk dat wonen duurzamer wordt, maar ook betaalbaar blijft. Onze vrijwillige energiecoaches zijn daarom dagelijks in de weer om bewoners besparingsadvies te geven. Zij hielpen in 2018 honderden mensen energie en geld te besparen met praktische tips en handige hulpmiddelen voor in huis. Wat ook helpt is als de verhuurder de woning beter isoleert of bijvoorbeeld van dubbel glas voorziet. Met onze hulp én een redelijk voorstel heeft dat in 2018 tot een flink aantal woningverbeteringen geleid. Verderop in dit verslag vindt u er voorbeelden van.



Als directie en bestuur van !WOON willen wij alle medewerkers en vrijwilligers bedanken voor hun enorme inzet in 2018. Dankzij hen hebben vele bewoners weer een fijne, veilige en duurzame woonsituatie. Wij bedanken ook onze samenwerkingspartners en financiers, met wie wij ons ook in 2019 graag weer gezamenlijk inzetten voor de stad en de regio.

In dit verslag over 2018 geven wij u een inkijkje in ons werk. Wilt u meer lezen, bezoek dan onze website of abonneer u op een van onze nieuwsbrieven.

Wij wensen u veel leesplezier!

Jacqueline van Loon en Evert Bartlema
directeur-bestuurders !WOON



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

INLEIDING

Veel contacten met bewoners en actief inspringen op ontwikkelingen

Bewoners zo goed mogelijk helpen, inspringen op ontwikkelingen, knelpunten signaleren en de nog nieuwe organisatie verder ontwikkelen: dat waren onze belangrijkste doelen in 2018. We hebben op al deze punten goed gescoord.

Voor alle vragen over wonen in de stad

Alle bewoners van Amsterdam vinden in !WOON één organisatie waar ze terecht kunnen met al hun vragen over wonen in de stad. Overal in de stad kunnen ze een spreekuur bezoeken. Via telefoon, mail en spreekuren helpen we mensen direct bij een korte vraag of verwijzen we ze naar de juiste persoon of instantie. En als het nodig is, gaan wij op huisbezoek. Op de website delen we veel informatie en handige tools plus nieuws over de woningmarkt.

Aanbod voor VvE's

Naast huurders kunnen ook VvE-leden en potentiële kopers terecht bij !WOON. Vooral bij kleine, slapende VvE's is dat van belang. Niet iedereen weet hoe een VvE moet functioneren. Dat kan problemen geven wanneer goede financiële afspraken of onderhoudsreserve ontbreken. Om VvE-leden beter te informeren over hun rechten en plichten biedt !WOON gratis cursussen aan.

Bewoners helpen met initiatieven

!WOON helpt ook georganiseerde bewoners in bewonerscommissies, VvE's en huurdersorganisaties zodat zij zelf aan de slag kunnen met een groot scala aan problemen én oplossingen. We spelen met innovatieve programma's en projecten in op maatschappelijke ontwikkelingen en gemeentelijke doelstellingen. Denk aan woningverbetering, aanpak van achterstallig onderhoud, dienstverlening aan en activering van VvE's, energiebesparing en aardgasvrij maken van de woning, langer thuis wonen, nieuwe woonvormen zoals wooncoöperaties en het stimuleren van bewonersbetrokkenheid in de ontwikkelbuurten.

Meer klanten

In 2018 deden vele Amsterdammers een beroep op de dienstverlening van !WOON. We zagen een groei van het aantal (unieke) contacten met bewoners, bewonerscommissies en met VvE's. Ook het aantal online bezoekers nam toe. Zo groeide het aantal contacten met 13%.

BELANGRIJKSTE RESULTATEN IN CIJFERS 2018

Individuele contacten	48.000
Unieke contacten	11.000
Op spreekuur (incl. afspraak)	8.300
Woningopname/huisbezoek	1.750
Begeleide trajecten	1.800
Voorlichtingsbijeenkomsten	123
waarvan voor VvE's	25
Bewonerscommissies waarmee contact	157
VvE's waarmee contact	77
Aantal pageviews wooninfo.nl	599.000
Aantal unieke bezoekers website	226.000

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 vragen voorleggen via het contactformulier. In 2018 zagen we ruim 300.000 bezoeken met bijna 600.000 pageviews. De pagina's met online puntentellingen voor zelfstandige woonruimte werden 25.000 keer gebruikt, en voor onzelfstandige woonruimte 11.000 keer. Sinds we begin 2018 versie 2.0 van de website lanceerden, zijn de eerdere technische problemen achter de rug. In 2019 gaan we aan de slag met nog aansprekender berichtgeving in woord en beeld.

In 2018 is vooral de nieuwsvoorziening flink verbeterd met wekelijks nieuwsberichten op de website en flinke verhoging van frequentie van berichten 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 medio 2019 voor het eerst. Er waren eind 2018 bijna 1.800 unieke abonnees op

de drie nieuwsbrieven, 1.400 volgers op Twitter en 1.300 op Facebook – en die aantallen groeien gestaag in 2019.

Energiesucces

We organiseerden 123 bijeenkomsten voor bewoners in 2018, variërend van de cursussen voor VvE-leden tot cursussen Huurrecht en Wonen voor Ouderen. Het Energiecoachproject is verder op stoom gekomen, met 1.173 huisbezoeken.

Het Project Energie en Woningverbetering heeft vanaf de start tot begin april 2019 totaal 65 projecten begeleid. Daarvan zijn er 17 gestart in 2018. Vanuit twee transformatietrajecten (beide in Oost) kwam de vraag om met een energiedeskundige blik mee te kijken met de bewonerscommissie naar de energiebesparing in het plan van de corporatie.

Nieuw netwerk voor huurders

Na het uiteenvallen van Huurdersvereniging Amsterdam heeft de gemeente het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) en !WOON gevraagd om te onderzoeken of er draagvlak is voor een nieuwe organisatie die alle



!WOON heeft te maken met verschillende PROBLEMATIEKEN



huurders in Amsterdam kan verbinden en vertegenwoordigen. Samen met tal van actieve huurders, georganiseerde huurdersgroepen en huurdersverenigingen is door middel van werkgroepen en conferenties hard gewerkt om een organisatie neer te zetten die én kan verbinden én voldoende ruimte geeft voor de verscheidenheid aan deelbelangen. Denk aan ouderen, studenten, huurders van particulieren, huurders in de vrijsector, atelierwoningen enzovoort. Dat leidde tot de oprichting van het Huurdersnetwerk Amsterdam (HNA), dat begin 2019 geformaliseerd is. Het Huurdersnetwerk Amsterdam staat open voor alle huurders en zal op tal van onderwerpen actief de samenwerking zoeken met de Amsterdamse huurderskoepels bij de woningcorporaties die zich gebundeld hebben in de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels (FAH).

Nieuwe woonvormen

De wooncoöperatie als nieuwe woonvorm is in opkomst. Door de krapte op de woningmarkt of uit idealisme zoeken mensen naar creatieve oplossingen om ondanks de schaarste toch in hun woonbehoefte te voorzien en een woonvorm te kiezen die bij hen past. In 2018 bracht !WOON de mogelijkheden van de wooncoöperatie op diverse manieren onder de aandacht. Verschillende initiatiefgroepen kregen ondersteuning en advies bij het verder ontwikkelen van hun plannen. Met de eerste wooncoöperatie in Amsterdam als resultaat.

Langer Thuis wonen

Het overheidsbeleid is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen, al dan niet met zorg. De meeste mensen willen dat ook graag. Maar lang niet alle woningen zijn geschikt om prettig en veilig oud te worden.

Soms zijn daartoe aanpassingen in de woning nodig. Als dat onvoldoende helpt is verhuizen naar bijvoorbeeld een traploze woning de enige oplossing. Regelingen als Van Hoog naar Laag en Van Groot naar Beter kunnen dan uitkomst bieden. Met als voordeel dat de oude huurprijs in veel gevallen 'meegenomen' kan worden. !WOON heeft enkele tientallen vrijwilligers opgeleid tot wooncoach. Zij gaan op verzoek bij de mensen thuis langs en kunnen hen voorlichten over woningaanpassingen, verhuisregelingen en andere manieren om aan een aangepaste of beter geschikte woning te komen.

Vroegtijdig betrekken van bewoners

Om de druk op de woningmarkt te verlichten is een record aantal nieuwbouwprojecten gepland, soms in uitbreidingsgebieden, vaak ook in bestaande woonwijken. Deze verdichting van de stad vergt grote ingrepen in de bestaande bebouwing. Soms is de sloop van hele complexen nodig. De gemeente Amsterdam wil dat bewoners mee kunnen praten en meeprofiteren van alle verbeter- en vernieuwingsopereaties in hun buurt. !WOON informeert, organiseert en ondersteunt bewoners bij dat proces. Dat doen we in de ontwikkelbuurten en de startwijken aardgasvrij. Het is belangrijk om bewoners vroegtijdig bij de plannen te betrekken. Daarom gebruikt !WOON verschillende en vernieuwende vormen van bewonersparticipatie. !WOON werkt aan het opzetten van 'meedenk-netwerken' van bewoners, waarin verschillende thema's aan de orde komen. Doel is om zo veel mogelijk verschillende bewoners (en buurtondernemers) te betrekken op de thema's die specifiek voor hen van belang zijn. In dit verslag lichten we een aantal projecten uit waarbij we laten zien hoe we de betrokkenheid van bewoners vorm geven.

OVER !WOON

Thuis in de stad

Voor veel mensen is !WOON na twee jaar al een begrip. Anderen leren ons pas kennen als ze naar aanleiding van een concrete vraag of een probleem in hun woonsituatie op zoek gaan naar hulp en advies. Het is belangrijk dat ze ons dan kunnen vinden.

We werken daarom voortdurend aan het bekendmaken van onze diensten en ons aanbod. En we zorgen dat onze kennis altijd betrouwbaar en up to date is. Ontstaan uit de Wijksteunpunten Wonen en het Amsterdams Steunpunt Wonen bouwt !WOON voort op meer dan dertig jaar ervaring in de volkshuisvesting én bewonersparticipatie.

We bieden gratis begeleiding en advies aan bewoners met vragen om hulp of informatie. Bewoners kunnen hiervoor terecht op de 21 spreekuren in de stadsdelen en ze kunnen telefonisch of via de website contact opnemen. Daarnaast organiseert !WOON voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen.

Als het nodig is doen we een huisbezoek. Bij !WOON werken zo'n 100 mensen dag in dag uit voor de bewoners van de stad en omstreken. Daarnaast zetten nog eens zo'n 100 vrijwilligers zich in als energiecoach, wooncoach of hulp bij het invullen van woningnet of de spreekuren.

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 een veilige, prettige woonomgeving, 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.



Ontwikkelingen signaleren

Door de activiteiten in de hele stad heeft !WOON een uitgebreid netwerk en weten de medewerkers wat er speelt op lokaal niveau.

‘Wij werken aan wijken met betrokken mensen die zelf initiatieven nemen’

Belangrijke ontwikkelingen signaleert !WOON bij de gemeente en corporaties. Ook brengen we onze ervaring in bij evaluaties van beleid en expertbijeenkomsten.

Onze programma's en projecten

Naast hulp en advies aan individuele bewoners staat !WOON ook bewonersgroepen en bewonerscommissies bij in bijvoorbeeld transformatieprojecten, gericht op sloop, renovatie of nieuwbouw. En tenslotte levert !WOON een bijdrage aan belangrijke maatschappelijke opgaven zoals langer thuis wonen, energiebesparing, ontwikkelbuurten, aardgasvrij en bewonersparticipatie. Daarin werkt !WOON samen met bewoners, bewonersgroepen, projectontwikkelaars, woningcorporaties en de gemeente. In al onze activiteiten is de positie en het perspectief van de bewoner ons uitgangspunt en zetten we ons in voor de beste resultaten voor en samen met bewoners. Verderop in dit verslag hebben we een aantal van deze programma's en projecten uitgelicht.



Financiering

!WOON is een onafhankelijke stichting en heeft een ANBI status. Het grootste deel van de activiteiten wordt gefinancierd door de Gemeente Amsterdam. Huurderskoepels en bewonerscommissies huren ons 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. De financiële verantwoording over 2018 kunt u vinden bij de [jaarverslagen](#) op onze website.

Voor gedetailleerde informatie over Bewonersondersteuning door !WOON in 2018 kunt u het document '[Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen](#)' raadplegen.



Stichting !WOON is een Algemeen nut beogende instelling (ANBI) met RSIN nummer 008698922

Programma's en projecten

In dit jaarverslag zetten we de schijnwerper op een aantal projecten en programma's waar we trots op zijn. We houden vast aan projecten die nodig en succesvol zijn. We werken voortdurend aan uitbreiding en vernieuwing van onze dienstverlening om ook bij nieuwe vragen en ontwikkelingen bewoners zo goed mogelijk van dienst te zijn.

- 1 **Individuele dienstverlening: laagdrempelig en makkelijk bereikbaar**
- 2 **Energie besparen**
- 3 **Ruimte voor bewoners – aardgasvrij en ontwikkelbuurten**
- 4 **Versterken en activeren kleine VvE's**
- 5 **Advisering bewonersgroepen bij renovatie**
- 6 **Langer Zelfstandig Thuis**
- 7 **Wooncoöperaties**
- 8 **Advisering huurdersorganisaties**
- 9 **!WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden**

1. Individuele dienstverlening

Laagdrempelig en goed bereikbaar

Bewoners met vragen uit de hele stad kunnen bij !WOON terecht op één centraal telefoonnummer. Ook is er één contactformulier online. Bewoners die al contact hebben met een medewerker of vestiging kunnen met hun vervolgvragen direct daar terecht. Zo maken we het bewoners zo gemakkelijk mogelijk. Natuurlijk kunnen zij ook persoonlijk langskomen op een van onze vele spreekuren.

!WOON is er voor iedereen

De medewerkers van !WOON staan mensen bij met woonvragen en -problemen. Met name in de particuliere huursector zijn veel veranderingen en is de druk hoog. Huurprijzen, onderhoud, servicekosten, huurcontracten en borgkwesties zijn veel voorkomende onderwerpen. Ook spreken we veel bewoners over energiebesparing of over het opzetten of functioneren van een Vereniging van Eigenaren.

Een belangrijk deel van het werk van !WOON is het beantwoorden van vragen van individuele bewoners en hulp bieden bij het oplossen van problemen. De medewerkers van !WOON staan vijf dagen en een avond per week klaar om te helpen als mensen in hun woonsituatie tegen problemen aanlopen.

Uiteraard kunnen individuele bewoners ook vragen stellen bij de voorlichtingsbijeenkomsten, bij onze inloopspreekuren of ze kunnen een afspraak maken voor bijvoorbeeld een huisbezoek of een woningopname. Wie moeite heeft om op Woningnet een woning te zoeken, kan in de hele stad terecht bij spreekuren waar vrijwilligers hulp bieden. En bij ingrijpende kwesties tussen huurder of verhuurder of misstanden op de woningmarkt staan ten slotte nog de medewerkers van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag paraat met hulp en advies. Zij werken ook nauw samen met de afdeling Handhaving van de Gemeente Amsterdam.

WONEN IS MEER dan een DAK BOVEN JE HOOFD



HUIZEN NOG BETAALBAAR?

'JE HEBT EEN KAMER EN JE BENT ALLANG BLIJ ...'

'Rioolwater dat naar boven komt, wasbakken die los zitten, bloedvlekken op de radiator, frituurvet dat de leidingen blokkeert, een achterdeur die niet op slot kan, twee maanden in de stank...' Eline van Kreuningen van een studentencomplex op het Koningin Wilhelminaplein vertelt hoe zij en haar medehuurders hun kamers aantreffen. 'Terwijl de toezegging was dat kamers schoon en klaar opgeleverd zouden worden.'

Er was zoveel aan de hand, dat een aantal studenten maar een lijstje ging maken. 'Het balletje ging echt rollen toen !WOON een bewonersavond organiseerde. De huurcontracten zaten nogal vreemd in elkaar, daarom werd advocaat Emma Swart bij de zaak betrokken – 'ze is een vastbijter', aldus Eline. !WOON verzamelde alle klachten

per verdieping en maakte de puntentellingen. Er bleek heel veel mis te zijn: met de verhuur, de huurprijs, de servicekosten, de service zelf. Units werden verhuurd als appartement van vijf kamers met keuken en badkamer, en dat kon in dit complex helemaal niet. De huurprijs was veel te hoog en de bewoners betaalden veel geld voor niet verleende service. Eline: 'Ondertussen bleken er ook valse facturen in omloop te zijn. Voor schilderwerk dat nooit gedaan is. Voor glazenwassers die ik nooit heb gezien.'



Doel was om een deel van de huur terug te krijgen. 'Daar denk je niet gauw aan. Want je hebt een kamer, in Amsterdam, en je bent allang blij', aldus Eline. Na een razendsnelle wisseling van beheerders lukte het de studenten samen met !WOON om de huurprijs een stuk omlaag te krijgen voor alle bewoners. Een flink succes. 'En nu nog de teveel betaalde servicekosten terug krijgen.'

!WOON komt naar u toe!

Waar nodig zoekt !WOON actief contact met bewoners. Problemen met te hoge huren, slecht onderhoud en onnodig hoge servicekosten pakken we actief aan. Onze wooncoaches bezoeken ouderen thuis om hen te informeren over regelingen om langer prettig thuis te kunnen wonen. Onze energiecoaches geven bewoners tips om energie te besparen.

Complexe vragen

De bewoners melden zich vooral telefonisch en via de spreekuren bij de lokale teams. De telefonische frontdesk is per week vijf 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 contactformulier zijn te vinden op www.wooninfo.nl/contact.

Regelmatig vragen woningdelers en tijdelijke huurders om advies over hun situatie. Dit zijn intensieve contacten, waarbij steeds een individuele beoordeling van de bepalingen in het huurcontract nodig is. Even complexe

CONTACT MET BEWONERS IN 2018

Individuele contacten	48.000
Unieke contacten (adressen)	10.800
Contact op spreekuur (incl. afspraak)	8.300
Woningopname/huisbezoek	1.745
Voorlichtingsbijeenkomsten	123
Contact met bewonerscommissies	157
Contact met VvE	77

DE MEEST VOORKOMENDE ONDERWERPEN VAN BEWONERSVRAGEN IN 2018

Onderhoud	24%
Huurprijs/bijkomende kosten	22%
Woning zoeken	15%



vragen zijn die van eigenaar-bewoners in een Vereniging van Eigenaren (VvE), die te maken hebben met bepalingen in het appartementsrecht, het reglement 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.

- De meest voorkomende vragen van bewoners gaan over onderhoud (24%), de huurprijs/bijkomende kosten (22%), een woning zoeken (15%) en het huurcontract/huuropzegging (12%).
- Met 36% van de bewoners is 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%).
- De meeste contacten (51%) zijn met mensen met een zelfstandige huurwoning en een huur lager dan € 710. Van de contacten betaalt 13% meer dan € 710 per maand voor hun woning. Eveneens 13% van de contacten betreft woningzoekers.
- Het aandeel contacten met huurders van onzelfstandige woonruimte (5%) en woningdelers (2%) is relatief laag op het geheel, maar deze groeien beide wel met 62% en 105%.
- Zo'n 7.250 adressen benaderen we gericht. Dit zijn vooral naar kleine woningen omgebouwde kantoren van waaruit signalen komen dat bewoners mogelijk te veel betalen voor huur of bijkomende kosten. !WOON ging bijna 1400 keer af op een nieuw verhuurd adres, zodat deze bewoners tijdig hun huurprijs konden checken.

- Waar nodig gaan we op huisbezoek om ter plekke goed te kunnen oordelen wat er aan de hand is. De belangrijkste aanleidingen hiervoor: problemen met het onderhoud (61%), beoordelen relatie prijs/kwaliteit (21%), en de energiecheck (7%).

Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers melden 477 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV).

DE TOP 3 VAN MELDINGEN:

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. We zien een groei van het aantal meldingen uit Zuidoost.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) is een belangrijke aanvulling op de diensten van !WOON. We ondersteunen het bestuur van het fonds en de teamleiders verzorgen de verwijzingen en de contacten met de advocaten. In 2018 zijn er 380 verwijzingen, meer dan in 2017 (346).

2. Energie besparen

Een veelzijdige aanpak

Lagere maandlasten, meer wooncomfort en minder uitstoot van broeikasgassen: energiezuinig wonen levert veel op. Met een paar simpele ingrepen kunnen bewoners zelf al behoorlijk wat besparen. Isolatie van de buitenschil van de woning levert nog meer op. We helpen groepen bewoners bij hun plannen en de onderhandelingen met de verhuurder. En we hebben een ruim aanbod waarmee huurders, VvE-leden en verhuurders aan de slag kunnen met energiebesparing.

Energiecoach

Simpel energie besparen

In 2018 gingen onze energiecoaches – vrijwilligers begeleid door !WOON – 1173 keer bij bewoners op bezoek om advies te geven. Met gratis tips en een set bespaarspullen kunnen huurders meestal direct beginnen met besparen en elke bewoner krijgt het advies dat het beste bij zijn of haar situatie past. Een belangrijke mijlpaal was de oplevering van de energiecoach-app. Deze leidt de energiecoach tijdens het huisbezoek door de vragenlijst, automatiseert het Bespaarrapport en maakt het makkelijker om aanvullende bewonersvragen

(onderhoud, dubbel glas, isolatie en installatie) door te geven aan de lokale teams.

Bewoners en hun verbeterplannen

Huurders kunnen hun verhuurder tot actie bewegen met een voorstel voor dubbel glas en andere maatregelen als zij bereid zijn een redelijke huurverhoging te betalen. !WOON ondersteunt bewoners die dit willen met het projectteam Energie en Woningverbetering. Bij een goed voorstel tot energieverbetering is de verhuurder verplicht mee te werken. !WOON ondersteunt in totaal 65 projecten (2500+ woningen), daarvan starten er 17 in 2018. Vanuit





twee transformatietrajecten (beide in Oost) krijgen we de vraag om met onze expertise mee te kijken met de bewonerscommissie naar energiebesparing in het plan van de corporatie. Soms kan zo'n energieverbeteringstraject jaren duren: van een idee van enkele huurders tot onderzoek, een voorstel uitwerken, brede steun onder de bewoners verwerven, onderhandelen met de verhuurder en dan vaak nog (vergunning)technische hobbels overwinnen. Dat het de moeite loont, toont het verhaal van de Bewonerscommissie Amstelhof.

Bewustwording en inspiratie in de !WOON Energieweek 2018

Er zijn veel leuke initiatieven van Amsterdamers die energie willen besparen. Tijdens de !WOON Energieweek eind november 2018 laten bewoners zich inspireren om zelf aan de slag te gaan. We organiseerden lokale bijeenkomsten over aardgasvrij in Noord, het Oostelijk Havengebied op schone energie, stadswarmte in Zuidoost, een energieontbijt met 02025 over een aardgasvrije VvE en een werkbezoek van wethouder duurzaamheid Marieke van Doorninck. Door ervaringen te delen en van elkaar te leren stimuleren we bewoners en bewonersgroepen de stap te zetten naar energiebesparing. Graag organiseren we dit evenement in 2019 samen met lokale partners en de gemeente Amsterdam.

Slim besparen met de slimme meter

Een betaalbare, eenvoudig af te lezen display, met real time informatie uit je eigen meter, los van internet, zonder intermediair en zonder abonnementskosten: zo'n display bestond nog niet en in 2018 ontwikkelt !WOON deze nieuwe tool, waarvoor we de Energie Display Alliantie vormen. Doel van dit project is de 'slimme meter uit de kast halen'. De display is vanaf januari 2019 te koop voor minder dan € 100. We blijven binnen de EDA actief om met het onderzoek door het Planbureau voor de Leefomgeving de besparingspotentie te bewijzen.

Testbewoners over de display

'Handig apparaat en simpel te installeren.'
'Wij vinden het een perfect apparaatje dat wij goed begrijpen. Ik kijk er vaak op als ik er langs loop en je ziet het meteen als er een apparaat aan staat. Ook kan je bekijken wat je per dag, per week en per maand gebruikt.'
'Op het moment dat je een elektrische apparaat aanzet zie je het actuele verbruik omhoog schieten. Je komt er hierdoor vlot achter welke apparaten energievreters zijn en welke niet.'
'Voor kinderen een extra leuk speeltje. Ze worden in rap tempo bewust van energieslurpers in huis.'

ISOLATIE EN VERBETERING VOOR 300 WONINGEN AMSTELHOF

‘Deze flats zouden hooguit 50 jaar meegaan. Inmiddels zijn ze sinds 2014 een gemeentemonument.’ Jaap de Jong van de bewonerscommissie Amstelhof heeft het over tien flats die begin jaren ’50 zijn gebouwd aan en achter de President Kennedylaan. Fred van Rooijen voegt toe: ‘Luxe huurwoningen voor die tijd, met ligbad en cv, en al die jaren was het onderhoud minimaal.’ De bewonerscommissie heeft met hulp van !WOON hard gewerkt aan een eerlijke deal voor verbetering van de 300 huurwoningen.

Tochtige ramen, enkel glas, hoge stookkosten, slecht geïsoleerde daken, woningen die door een collectieve verwarmingsketel bijna niet warm te krijgen waren ... de grote noodzaak om iets te doen aan energiebesparing werd met de jaren steeds zichtbaarder. Rachèl: ‘In een buurtkrant las ik over de energiecoaches van !WOON. Toen heb ik contact gezocht: of ze iets voor ons konden betekenen. En die ondersteuning kregen we.’

Het spel spelen

De beheerder van de particuliere verhuurder had in 2017 al een groot verbeteringsplan gepresenteerd, met dakrenovatie, nieuwe kozijnen, dubbel glas en nieuwe balkons in oude stijl – en daar hoorde een huurverhoging bij. Jaap: ‘Die ondersteuning van !WOON was heel praktisch, met veel kennis en voorbeeldbrieven, maar ook als bemiddelaar tussen de beheerder en ons. Ook leerden we sterker het spel van adviseren te spelen, om een eerlijke deal te bereiken.’

Bewonerscommissie werkt hard voor eerlijke deal

Woongerief

De commissie kreeg het voor elkaar dat huurders voor het hele pakket verbeteringen 55 euro per maand meer betalen, en niet de 70 euro die de verhuurder had voorgesteld.

Bovendien is de afspraak dat huren met die verhoging niet

boven de huurtoeslaggrens mogen komen als de huurder aannemelijk kan maken in de toekomst een beroep te moeten doen op huurtoeslag. !WOON hielp ook met de draagvlakmeting – inmiddels heeft meer dan 70 procent van de bewoners ingestemd met het plan, is in 2018 de dakrenovatie afgerond en komend jaar worden de eerste kozijnen vervangen.

‘Verder hebben we kunnen bereiken dat de verhuurder de Amsterdamse Kaderafspraken van corporaties als leidraad gebruikt’, voegt Rachèl toe. Bij een particuliere verhuurder is dat niet vanzelfsprekend. De verwachting is dat de meeste bewoners een deel van de huurverhoging terugverdienen door lagere stookkosten, bovendien krijgen ze meer woongerief.



vlnr drie leden van de bewonerscommissie Amstelhof: Jaap, Rachèl, Fred. ‘We leerden sterker het spel van adviseren te spelen.’

3. Ruimte voor bewoners – aardgasvrij en ontwikkelbuurten

De waarde van ideeën

Bewoners vinden iets van hun leefomgeving en hebben er graag iets over te zeggen. Bewonersparticipatie is dan ook de sleutel voor succes om de buurten in de stad te verbeteren. Bij grote strategische gebiedsontwikkeling in de ontwikkelbuurten maakt !WOON zich sterk om bewoners al vanaf de eerste plannen te betrekken.

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.

De andere ambitie van Amsterdam: de stad 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 soms samen met de aanpak in de ontwikkelbuurten.

‘Bewoners als sterke en volwaardige partner van de gemeente en corporaties, daar zijn we op uit. Dat is ook de ambitie van de gemeente. !WOON bouwt aan een meedenknetwerk (per buurt en overkoepelend), zodat bewoners echt een stem en invloed krijgen. !WOON heeft zelf geen agenda, we willen alleen zorgen dat bewoners goed mee kunnen praten over wat er met hun buurt gebeurt. In die zin hebben wij een onafhankelijke positie.’ Participatiespecialisten Jantina Bijpost (programmaleider) en Francis Bock (programmamedewerker) zijn onderdeel van een nieuw programmateam dat in 2018 flink investeert in bewonersbegeleiding, participatie en buurtverbinding.

!WOON in het sociale weefsel

De gemeente wil een groot aantal buurten in Noord, Zuidoost en Nieuw-West samen met corporaties flink vernieuwen, met grootschalige renovaties, sloop en nieuwbouw. ‘Dat roept allemaal vragen op bij bewoners ... Wat gebeurt er met mijn huis? Kan ik doorschuiven naar een seniorenwoning? Wordt die speelplaats nu ook gelijk opgeknapt? Mijn kinderen worden groter, kunnen die in de buurt blijven? Kan ik als ik ouder word nog wel naar de bus lopen? Kan ik de huur straks nog wel betalen?’ Iedereen gebruikt de buurt op een andere manier, en alle perspectieven van bewoners doen ertoe’, licht Francis toe.



De Banne: bewoners met ideeën

Met innovatieve methodieken voor participatie ging het nieuwe team halverwege 2018 van start in 12 ontwikkelbuurten. Het doel is dat bewoners zich eigenaar voelen van buurtontwikkeling, dat ze zich onderling verbinden, en zelf – als (meedenk)netwerk – hun inbreng in het overleg met gemeente en corporaties kunnen hebben.

Jantina: 'Wij werken van klein naar groot, in het sociale weefsel dat er al is en in verschillende fases om zorgen, wensen, belangen, ambities en verwachtingen op tafel te krijgen. Zo zoeken we sleutelfiguren, brengen ze bij elkaar in ontwikkel- of buurtgesprekken, bouwen meedenknetwerken met bewoners die zich voor enige tijd willen verbinden aan een thema. We zoeken altijd naar diversiteit in de groepen: jongeren, ouderen, moeders met kinderen, buurtondernemers, leeftijd, afkomst.' Daarop volgt een grotere kick off met gemeente en corporaties die met ideeën en een open blik komen. In deze methodiek hoort ook een intensieve kennismaking tussen professionals en instanties in de buurten en bewoners, zodat professionals zich verbinden met bewoners.

Echte inbreng voor bewoners

In 2018 zijn sommige buurten al ver, andere zijn nog onderzoekend. Het proces verloopt in elke buurt anders en elke buurt heeft zijn eigen dynamiek, met professionals en bewoners – dat vraagt maatwerk. Bewoners willen vooral serieus genomen en gehoord worden. Sommige bewoners in Nieuw-West waren al bij eerdere plannen betrokken die niet doorgingen. Het team zet daarom tijd en menskracht in om vertrouwen terug te winnen. 'Dat is een continu proces, waarin wij duidelijk maken dat we er in de eerste plaats voor de bewoners zijn. Daardoor komen bewoners weer over de brug.'

Leren van elkaar

We willen de participatie echt beter en anders doen, met nieuwe werkvormen en een groter en vooral diverser bereik onder bewoners. Daarom wisselen

TROTS OP RESULTATEN IN 2018

- Het !WOON-programmateam is een divers team met een groot netwerk in de buurten en verschillende expertises m.b.t. jongeren, hulpverlening en participatie.
- !WOON ontving van de gemeente Amsterdam aanvullende subsidie voor de participatie-aanpak.
- In 12 buurten zijn meedenknetwerken van betrokken bewoners opgebouwd: de Couperusbuurt, de Dichtersbuurt, de Confuciusbuurt, de Lodewijk van Deyssel-buurt, de H-Buurt, de K-buurt, Holendrecht & Reigersbos, de Van der Pekbuurt, de Wildemanbuurt, Molenwijk en Venserpolder.
- Er zijn 10 ontwikkelgesprekken met groepen bewoners en 6 buurtkick-offs georganiseerd, ruim 1000 contactmomenten met bewoners en ondernemers en in elke buurt zijn gesprekken gevoerd met participatiepartners. In 2019 breiden we dit uit naar de andere buurten.
- In de startwijk Aardgasvrij H-Buurt ligt nu een stevig netwerk, na voorlichtingen, workshops en verbindingen met VvE-besturen en bewonersverenigingen. En met 75 ideeën die worden uitgevoerd is Hart voor de K-buurt het verst in regie, eigenaarschap en participatie.

de medewerkers uit de drie stadsdelen regelmatig met elkaar uit wat goed gaat en wat beter kan. Dit doen we ook met medewerkers van de gemeente en de betrokken corporaties. Deze leersessies worden begeleid door onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam, die de nieuwe inzichten vastleggen en kunnen gebruiken voor onderzoek en lesmateriaal. Zo leren we allemaal van elkaar en van de praktijk!

Projectteam



4. Versterken en activeren kleine VvE's

'Uiteindelijk moet je er als burens uit kunnen komen'

Amsterdam telt ruim 20.000 Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Wie een appartement koopt, wordt automatisch lid van een VvE. Niet iedereen is zich bewust van wat daar allemaal bij komt kijken. Sparen voor groot onderhoud, goede afspraken maken met de burens: precies op deze punten loopt het nog wel eens spaak. Daarom kunnen eigenaar-bewoners terecht bij !WOON met vragen over hun woonsituatie.

We krijgen vragen over slapende VvE's, waarbij de leden niet vergaderen en niet sparen. Als er dan bijvoorbeeld een ernstige lekkage aangepakt moet worden geeft dat financiële problemen. We krijgen ook vragen over VvE's waarbij een woningcorporatie of een investeerder een meerderheidsbelang

heeft. Wie de meeste stemmen heeft, kan niet automatisch van alles kunt doordrukken ten koste van overige leden. Bewoners met vragen kunnen contact opnemen met !WOON. Ook verzorgen we een uitgebreid cursusaanbod over de basis, het bestuur en de financiën in een VvE.





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

Gratis boekhouding

Kleine VvE's kunnen gebruik maken van het gratis programma VVE123. Binnen deze tool kunnen ze zelf de boekhouding regelen maar ook de Algemene Leden Vergadering uitschrijven. In 2018 telde VVE123 94 gebruikers verdeeld over vijf stadsdelen (Centrum, Oost, West, Zuid en Zuidoost). De gebruikers vinden het gratis aanbod fantastisch, maar vinden het programma soms moeilijk te gebruiken. Een aantal gebruikers kreeg een-op-een ondersteuning en daarmee het spreekwoordelijk duwtje in de rug om zelfstandig aan de slag te gaan.

VVE'S BIJ !WOON IN 2018

224	contactmomenten met 77 VvE's
21	cursussen gegeven
420	deelnemers aan cursussen
94	VvE's aan de slag met VVE123

5. Professionele hulp bij renovatie

Vergeleken met de huidige situatie gaan straks alle bewoners er op vooruit

In 2018 heeft !WOON 75 bewonerscommissies geadviseerd en begeleid bij renovatieprojecten. Voor veel huurders is een renovatie ingrijpend: soms moeten ze – al dan niet tijdelijk – verhuizen, en vaak verandert de huurprijs.

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

Domweg gelukkig in de Nolensstraat

Na jarenlang steggelen en overleggen gaan drie flats in de Nolensstraat volgend jaar tegen de vlakte. Stichting !WOON staat buurtgenoten en de bewonerscommissie bij met steun en advies. De bewoners in de Nolensstraat hebben diverse contracten: er zijn sociale huurders, studenten met een campuscontract dat geldig is zolang er wordt gestudeerd en vijfjarige jongerencontracten. Alleen de bewoners met sociale huurcontracten hebben over een jaar of drie de keuze terug te keren naar de geheel vernieuwde Nolensstraat. Een derde van de woningen zal naar de vrije sector gaan.

Mohamed Benali (25) is treinconductor en trotse vader van twee kinderen. Hij woont in een woningcomplex in de Nolensstraat in Geuzenveld en is lid van de bewonerscommissie. 'Een heel leuk buurtje', zegt hij. 'Je hebt er van alles wat: allerlei culturen, jong en oud, grote en kleine gezinnen en studenten. Er zijn leuke winkeltjes en je bent in twintig minuten in het centrum.'

Over de huizen zelf is hij wat minder enthousiast. 'Ze zijn heel slecht geïsoleerd en de ramen zijn van enkel glas.' Stadgenoot wilde eerst renoveren, maar sloop en opnieuw bouwen bleek qua kosten niet veel te schelen. In overleg met de bewoners en de gemeente werd besloten de boel te slopen.

Mohamed: 'Er zijn afspraken gemaakt met de gemeente, de corporatie en stichting !WOON. Die laatste heeft er op toegezien dat alles langs goede banen is geleid. Als wij als bewoners vragen hadden, konden we die altijd stellen. Het heeft ons heel erg geholpen.'

De planning is dat alle bewoners tussen nu en anderhalf jaar vertrekken. 'De corporatie zorgt voor vervangende en al dan niet tijdelijke woonruimte. Vanaf dat moment duurt het nog anderhalf tot twee jaar voor de nieuwe woningen er staan, mits er voldoende werklieden en bouw materieel voor handen zijn.'

BEGELEIDING BEWONERS-COMMISSIES IN 2018

In 2018 waren er ruim 930 contacten met 157 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).



Mohamed heeft een jongerencontract en zal dus niet terugkeren. 'Ik weet nog niet waar ik naar toega. Ik ben nu al elke week op woningen aan het reageren via Woningnet. Zodra ik een geschikte woning krijg zal ik daar met mijn gezin naar toe verhuizen. Ik verheug me er op. Vergeleken met de huidige situatie gaan straks alle bewoners er op vooruit!'

Dik tevreden met hulp bij renovatie

Eerste hulp bij renovatie: wie de taal van de verhuurder niet spreekt, doet er goed aan om !WOON in te schakelen. Dat kan Margriet Beentjes beamen. Zij keerde begin 2019 tevreden terug in haar volledig gerenoveerde huurwoning in de Pijp.

Toen Eigen Haard met een renovatieplan kwam, namen de bewoners contact op met !WOON. Hoe pakken we dit aan? '!WOON heeft ons door het hele renovatietraject geloodst', vertelt Beentjes enthousiast. 'De adviseur is bij vergaderingen geweest, hielp bij het sociaal plan en met toepassen van de Kaderafspraken.' De bewoners kregen hulp in zaken waar ze niet dagelijks mee te maken hebben. 'Zonder !WOON waren we er niet zo goed uitgekomen als nu', zegt Beentjes. 'Zij fungeerden als tolk tussen de bewoners en de corporatie.'

De renovatie zelf duurde langer dan gepland. 'Laten we er van uitgaan dat we kerst vieren in onze wisselwoning, zeiden we tegen elkaar. In plaats van negen duurde het twaalf maanden', vertelt Beentjes met een lach. 'Het was fijn dat we door goed contact met de aannemer af en toe

TROTS OP RESULTATEN IN 2018

- !WOON heeft in 2018 75 bewonersgroepen geadviseerd en ondersteund bij ingrepen in hun wooncomplex. (Amsterdam West 10, Centrum 8, Noord 8, Nieuw-West 20, Oost 15, Zuid 10, Zuid-Oost 2, Regio 2)
- We bieden bewonersgroepen advies en ondersteuning bij het overleg met de verhuurder.
- We helpen bewoners zich te organiseren als er nog geen vertegenwoordiging is.
- We bieden maatwerk per project. We geven voorlichting over de kaderafspraken, adviseren over technische onderzoeken, het opstellen van een sociaal plan en interpreteren van woonwensonderzoeken. Ook voeren we raadplegingen onder bewoners uit.
- De advisering draagt bij aan een steviger positie in het overleg met de verhuurder. Bij de meeste projecten leidde dit tot verbeterde plannen en meer draagvlak bij bewoners.

een kijkje mochten nemen op de bouwplaats. Zo hadden we goed inzicht in de voortgang.'

De gouden tip van Beentjes voor huurders die met renovatie te maken krijgen: 'Ga naar !WOON. Doe het vooral niet alleen. Ga niet alleen zelf met een commissietje in de weer met buurmannen die denken dat ze goed kunnen vergaderen. Je spreekt de taal niet, je kent de regels en de wetten niet. Er werken mensen bij !WOON die je door zo'n traject heen sluizen. Het is het dubbel en dwars waard!'

6. Langer Zelfstandig Thuis

Iedereen wil het liefst Gewoon Thuis (blijven) wonen

Als mensen ouder worden kan het zijn dat de woning niet langer geschikt voor hen is. Met aanpassingen in huis of door te verhuizen – bijvoorbeeld van een boven- naar een benedenwoning – kunnen mensen langer zelfstandig wonen.

Een wooncoach kan samen met de bewoner bekijken wat de behoeften en mogelijkheden zijn om de woning aan te passen of dat verhuizen een betere optie is. De wooncoach kan mensen vertellen voor welke regelingen zij in aanmerking komen om met voorrang en mogelijk met een tegemoetkoming in de kosten te verhuizen en eventueel de oude huur mee te kunnen nemen. Met de Van Hoog naar Laag-regeling kunnen ouderen – onder voorwaarden – bijvoorbeeld 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, maar comfortabelere woning.

Van thuis in de wijk naar welkom in de wijk

In 2018 haakt !WOON aan bij het gemeentelijk programma Thuis in de Wijk, Huisvesting Kwetsbare Groepen. We nemen actief deel aan het stadscongres Thuis in de Wijk. Als medeorganisator van de workshop Voor en door de Buurt laten we bewoners hun 'best practices' delen. Ook is !WOON aanwezig op de informatiemarkt van het drukbezochte congres (bijna 600 deelnemers).

Steeds meer kwetsbare bewoners doen een beroep doen op onze dienstverlening. We bieden voorlichtingen, zodat bewoners weten met welke vragen of problemen ze bij !WOON terecht kunnen. Dit brengt ook nieuwe

PILOT PROJECT PASSEND WONEN MAKASSARPLEINBUURT -GESTART IN OOST

De Gemeente Amsterdam, corporaties, Civic welzijn en !WOON hebben in Oost een pilot ontwikkeld om ouderen in de Makassarpleinbuurt actief te benaderen en te begeleiden bij het vinden van een meer geschikte woning in de eigen buurt. Dit is inclusief extra begeleiding bij het werkelijk verhuizen.



hulpvragen met zich mee, 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. Samen met Cliënten Belang Amsterdam brengen we signalen onder de aandacht als we zien dat het beleid niet goed aansluit op de praktijk.

Een spannend jaar

‘Een lift, een dakterras en in een buurt die ik goed ken ... ik ben zo blij dat ik hier woon.’ Ton Trompert vond zijn woning midden in de levendige Dapperbuurt, de markt is onder zijn ramen. Met niet-aangeboren hersenletsel is hij een van de kwetsbare Amsterdammers die makkelijk verdwaald raken in de bureaucratische zoektocht naar een geschikte woning. ‘Het begon ermee dat ik niet meer op mijn

oude plek kon blijven, te veel trappen. En toen werd het wel een spannende tijd, met een hele papierwinkel.’ Zijn begeleider Janny (PNAH, professionals in niet-aangeboren hersenletsel) vult aan: ‘Op het Woningnet-spreekuur van !WOON bleek dat Ton geen zelfstandige woning achterliet. Dan heb je in dit systeem geen woonduur, reageren op woningen kan dan niet. Kortom, een erg lastig parket.’

Er was nog een andere route, adviseerde !WOON-consulent Deniece: probeer een medische urgentie aan te vragen, op basis van Tons aandoening. Ton en Janny gingen aan de slag: naar de GGD en het Sociaal Loket, overzichten van inkomsten en zorguren verzamelen, formulieren van de Belastingdienst aanvragen. ‘Het duurde lang, maar het lukte! Maar ja, hoe moest het verder? Want je wilt een woning in een omgeving die je kent’, vertelt Ton. Janny: ‘Zeker voor kwetsbare mensen als Ton is een vertrouwde buurt zo belangrijk, want ergens helemaal overnieuw beginnen is voor iedereen stressvol, en helemaal als je niet-aangeboren hersenletsel hebt.’

ANDERE TIJDEN



Voor Ton was de zoektocht inmiddels zo spannend dat hij bijna elke dag aan de telefoon zat. 'Deniece zei toen: "We bellen jou wel als er een woning is." Op een dag had ze twee woningen in Oost voor mij.' Op de eerste had hij al bijna ja gezegd – begeleider Janny drong aan om toch even bij die andere te kijken. 'Ik wilde niet, want het was al zo druk in mijn hoofd. Maar deze is zo veel beter, ruimer. En mijn tante heeft op deze plek gewoond!'

Hierna was de bureaucratie nog niet afgelopen: samen met de jurist van !WOON tekende Ton bezwaar aan tegen de afgewezen verhuiskostenvergoeding uit de Wmo, met succes, en vroeg huurtoeslag aan. 'Het was een spannend jaar. Gelukkig kan ik hier nu heel lang blijven wonen.'

Wooncoach helpt

Wooncoaches zijn vrijwilligers, opgeleid door professionals van !WOON, die 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. Via voorlichtingsbijeenkomsten wijzen we ouderen en hun familie en mantelzorgers op de mogelijkheid van een gratis bezoek van een wooncoach.

De bekendheid van de wooncoach verbetert in 2018, evenals de samenwerking met andere

WOONCOACHES IN 2018

16	wooncoaches (vrijwilligers)
90	huisbezoeken
300	bewoners met vragen geholpen
41	voorlichtingen voor ouderen

lokale organisaties. Met hen organiseren we een aantal bijeenkomsten speciaal voor potentiële verwijzers, onder meer aan de wijktafels. Daarnaast geven we 41 voorlichtingsbijeenkomsten over het thema Langer thuis wonen, met 540 aanwezigen. Een deel van de bijeenkomsten was speciaal op migrantengroepen gericht, waar zo'n 130 oudere migranten aan deelnamen. In 6 lokale radio-uitzendingen brengen we het thema onder de aandacht.

7. Wooncoöperatie

‘Bewoners weten zelf het beste hoe ze willen wonen’

Met wooncoöperaties voorzien bewoners in hun eigen woonbehoefte

De eerste wooncoöperatie van Amsterdam is begin 2018 een feit: de Warren krijgt groen licht voor haar bouw- en woonplannen. Om dit mogelijk te maken heeft de bewonersgroep een enorme berg werk verzet – 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.’

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: huurders nemen het

beheer van de woningcorporatie over, of de coöperatie neemt het gehele bezit over en verhuurt de woningen weer aan de bewoners. Ook zijn er steeds meer groepen die zelf een stuk grond willen bebouwen en de woningen aan hun leden willen verhuren.





!WOON en de bloeiende sociale wooncoöperaties

Met het programma willen we door informatie, ondersteuning en verbinden van initiatieven de kennis over wooncoöperaties en de slagingskans voor initiatieven verbeteren.

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

Belangrijke aandachtspunten binnen het programma Wooncoöperaties 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 Binnenlandse Zaken heeft in een kamerbrief onderzoek toegezegd naar toekomstige facilitering van Cooplink.

- Het aantal individuele initiatieven in de oriënterende fase groeit. !WOON biedt in 2018 aan 14 initiatieven in verschillende stadia ondersteuning en advies.
- 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.

Binnen het programma organiseert !WOON een cursus over zelfbouwcoöperaties en verzorgt 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 media verschijnen verschillende artikelen waarmee de bekendheid van deze woonvorm toeneemt. Mede door deze belangstelling neemt het aantal vragen over wooncoöperaties in het tweede halfjaar toe.

8. Advisering huurdersorganisaties

Samen Sterk in de huurderskoepel

Bewoners zijn per woningcorporatie verenigd in de zogenaamde huurderskoepels. De koepels overleggen met hun woningcorporatie bijvoorbeeld over huurbeleid, de dienstverlening, verkoop van huurwoningen en het servicekostenbeleid. Dat vereist specialistische kennis. In Amsterdam laat een aantal huurderskoepels zich daarom bijstaan door de beleidsadviseurs van !WOON.

!WOON adviseert en ondersteunt HYA (huurders van Ymere), Huurdersbelangenvereniging Amsterdam (huurders van De Alliantie), Huurgenoot, (huurders van Stadgenoot), Huurdersvereniging Arcade (huurders van de De Key) en Huurdersvereniging Duwoners (huurders van DUWO).

De koepels hebben een belangrijke en wettelijk geregelde positie* in het overleg met de woningcorporaties en de gemeente. Gezamenlijk komen zij op voor de huurdersbelangen van circa 200.000 Amsterdamse huishoudens. Ook in 2018 staan zij de huurders bij in de onderhandelingen met hun woningcorporaties. Ze geven beleidsadvies, advies bij organisatieopbouw en bewonersparticipatie. Daarnaast verzorgen zij scholingen en lezingen voor huurdersorganisaties.

Bewezen nut

'Je ziet dat een kleine beweging groot effect kan hebben. Huurders kwamen bij ons omdat Ymere bij de nieuwe huurcontracten hoge administratiekosten rekende. Daarvoor hebben we samen opgetrokken met andere huurderskoepels en een jurist van !WOON ingeschakeld voor één complex. Ymere ging voor dit complex overstag. Inmiddels zijn we met !WOON in gesprek om een rechtszaak aan te spannen zodat alle huurders hiervan profiteren.' Aan het woord is Peter Weppner, voorzitter van belangenbehartiger Huurders Ymere Amsterdam (HYA).

HUURDERS YMERE AMSTERDAM

10 bestuursleden
80 bewonerscommissies
2-3 ledenvergaderingen per jaar

Zijn werkplek is middenin het oude centrum van Amsterdam, en samen met zijn acht medebestuursleden onderhoudt hij contact met bewonerscommissies en overlegt met de regiomanagers en de directieraad van Ymere. Zo schuift HYA aan bij het jaarlijkse begrotingsoverleg van Ymere.

* wooninfo.nl/overlegwet

‘Daar hebben we ingezet op 0 procent huurverhoging, huurders hebben immers al zoveel kosten met hogere BTW en met een hogere energierekening.’

Voor !WOON is HYA een belangrijke partner, en andersom heeft de belangenbehartiger een budget voor de ondersteuning van !WOON. ‘We maken geregeld gebruik van hun diensten en expertise, juridisch, technisch en sociaal.

De gemeente, de landelijke overheid, corporaties ... zij komen allemaal met teksten, regels en beleid over volkshuisvesting, huurzaken. Voor ons bewijst !WOON zijn nut met analyses en samenvattingen, en wat de gevolgen van al die regels zijn voor huurders. Ook denk ik aan de kennis en de informatie waarmee we onze presentatie over duurzaamheid konden voorbereiden bij het bestuur van Ymere.’



HUURDESKOEPELS DIE !WOON ADVISEERT:

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)

Haarlem

Huurdersvereniging de Waakvlam

Leiden

Huurdersorganisatie Ons Doel

Huurdersvereniging BRES (DUWO)

Zaanstad

Bewonersraad Parteon

Metropoolregio / overkoepelend

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie

Samenwerkende huurdersorganisaties DUWO

Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere

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

Peter noemt nog enkele andere resultaten, zoals een succesvolle woningruil waar een !WOON- adviseur zich over boog nadat Ymere hier nee tegen zei, en een vastgelopen bewonerscommissie die met ondersteuning weer vlotgetrokken kon worden.

Voor HYA is 2018 vooral een overgangsjaar. ‘Zo willen we een diverser team met verschillende expertises. En na een jaar van reorganisatie is het nu tijd voor imagoverbetering en sterkere communicatie – ook daarvoor kloppen we bij !WOON aan.’

9. !WOON in Leiden en Haarlem

!WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden

Overal in Nederland kunnen bewoners hulp gebruiken bij vragen over hun woonsituatie. !WOON is actief in de hele Metropoolregio Amsterdam en in Leiden.

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

Mooie resultaten woonsprekuren in Haarlem

Sinds september 2017 kunnen de bewoners van de Transvaal- en de Frans Halsbuurt in Haarlem met hun woonvragen terecht bij een woonsprekuren. De gemeente Haarlem voert in de buurt het "project Lelie" uit. Onderdeel is het bestrijden van diverse misstanden. Bewoners die problemen hebben met hun woonsituatie kunnen terecht bij !WOON.



De overeenkomst tussen wethouder wonen van Amstelveen Rob Ellermeijer en Evert Bartlema, directeur van !WOON



Indien nodig is ook een collega van het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag beschikbaar.

In 2018 konden we 84 bewoners bijstaan met problemen als gebrekkig onderhoud en te hoge huur. Van die zaken is 94% inmiddels met succes afgerond. De gemiddelde huurverlaging voor deze bewoners is € 190 per maand. Opgeteld bespaarden deze bewoners bij elkaar op jaarbasis € 25.000. Inmiddels heeft de gemeente Haarlem besloten het project voort te zetten.

Energiecoach Haarlem

Na een geslaagde proef in Schalkwijk is ook Haarlem in november gestart met energie-advies aan huis. Samen met de corporaties Elan Wonen, Pré Wonen en Ymere en de Gemeente Haarlem zetten we ons in om zoveel mogelijk Haarlemmers te bereiken. De vrijwillige energiecoaches komen op afspraak bij bewoners thuis langs.

Zij krijgen praktisch en persoonlijk advies en een aantal producten waarmee ze gelijk energie kunnen besparen.

Woonspreekuur Amstelveen

In het najaar 2018 is op initiatief van de gemeente Amstelveen de voorbereiding van woonsprekuren aldaar gestart. Deze zijn in het voorjaar van 2019 van start gegaan.

Advisering van huurdersorganisaties en bewonerscommissies

!WOON ondersteunde in 2018 huurderskoepels in Zaanstad, Almere, Noordwijkerhout en Leiden en de samenwerkingsverbanden van de huurdersorganisaties van Ymere, de Alliantie en DUWO.

Ook zijn transformatietrajecten begeleid in Haarlem, Leiden en Zaanstad.

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 en 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

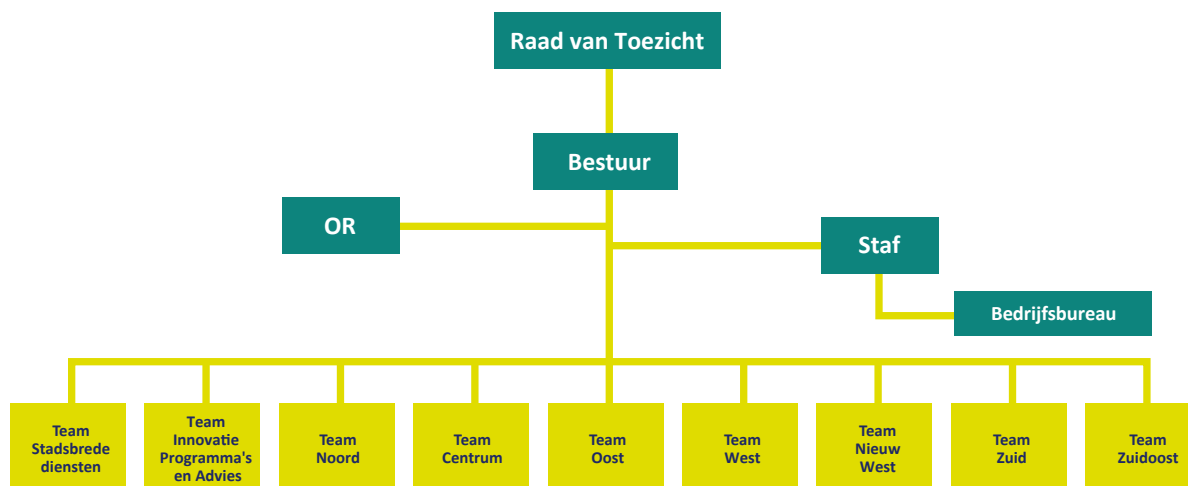
Het bestuur van Stichting !WOON bestond in 2018 uit Eef Meijerman en Jacqueline van Loon. Per 1 oktober 2018 is Eef Meijerman teruggetreden als directeur en bestuursvoorzitter. !WOON en haar voorgangers zijn Eef veel dank verschuldigd voor zijn enorme inzet gedurende meer dan dertig jaar en alles

wat hij heeft bereikt voor de stad en haar bewoners. We hebben dan ook met veel plezier een inhoudelijk én feestelijk afscheid voor Eef georganiseerd. Een grote blijk van waardering voor zijn werk was de uitreiking van de Frans Banninck Cocq penning door wethouder Laurens Ivens namens het gemeentebestuur. Eef Meijerman blijft aan de organisatie verbonden als senior programmaontwikkelaar. Als directeur is hij opgevolgd door de heer Evert Bartlema, die nu samen met Jacqueline van Loon de Raad van Bestuur vormt.

De Raad van Toezicht kende in 2018 de volgende leden:

Dhr. Omar Ramadan, voorzitter
Mevr. Lydia de Jong (t/m 9 oktober 2017)
Dhr. Eric van der Putten
Mevr. Guity Mohebbi (tot 1 juni 2018)
Mevr. Anne Wilbers
Mevr. Jenneke van Pijpen
Mevr. Carina Hooiveld (tot 1 augustus 2018)
Dhr. Quint Meijer (vanaf 25 juni 2018)





Personeel

Gedurende het jaar gingen 18 medewerkers uit dienst en kwamen 24 nieuwe medewerkers in dienst. Eind 2018 waren 102 medewerkers in vol- en deeltijd in dienst met 81 fte. Daarvan hebben er 23 een tijdelijk contract. Twaalf medewerkers hebben een fulltime contract, 90 werken parttime. De medewerkers zijn 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. De verhouding man-vrouw is vrijwel gelijk (52-48%). Verder zijn gedurende het jaar 5 ZZP-ers ingehuurd.

Stageplekken

!WOON had in 2018 in totaal 32 stagiaires, 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 2018 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.

Onmisbare vrijwilligers

De afgelopen jaren hebben we veel nieuwe vrijwilligers bij !WOON mogen verwelkomen. De meeste nieuwe vrijwilligers zijn als wooncoach of energiecoach aan de slag gegaan. Zij komen bij bewoners thuis om hen op weg te helpen naar een beter passende woning of om tips te geven voor energiebesparing. Ook zijn we blij met alle trouwe vrijwilligers, die zich elke week weer inzetten voor mensen die problemen ondervinden op deze gespannen woningmarkt. Een aantal woonsprekuren, met name in Centrum en Zuid, werkt al jaren met deskundige vrijwilligers.



Om goede randvoorwaarden te scheppen heeft !WOON in 2018 het Vrijwilligersbeleid herzien en vastgesteld.

AANTAL VRIJWILLIGERS IN 2018

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.

Klanttevredenheid

In november 2018 hielden we de !WOON Meetweek. We bevroegen bewoners 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
- 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.

VESTIGINGEN 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

Tweede Boerhaavestraat 46 HS
1091 AN Amsterdam

!WOON team West

Eerste Helmersstraat 106 D
1054 EG Amsterdam

!WOON team Zuid

Tweede Van der Helststraat 66
1072 PG Amsterdam

!WOON team Zuidoost

Harriët Freezerstraat 117 A
1103 JP Amsterdam

!WOON team Haarlem

Generaal Cronjéstraat 1A
2021 JA Haarlem

