



Bewonersondersteuning !WOON 2019

rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen



Inhoud

Voorwoord.....	2
1 Advies en ondersteuning individuele bewoners	3
1.1 Online informatie en contact	3
1.2 Contacten met bewoners in cijfers	3
1.3 Bereikbaarheid kantoren en spreekuren	3
1.4 Huisbezoek en begeleiding van trajecten	4
1.5 Voorlichtingsbijeenkomsten.....	4
1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds	4
1.7 Klanttevredenheid	5
2 Signaleringen en ontwikkelingen	5
2.1 Rechtspositie, woning delen en ongewenst verhuurbedrag.....	5
2.2 Huurprijzen, huurverhoging, Huurcommissie	6
2.3 Woonruimteverdeling, Woningnet	7
2.4 Onderhoud	8
3 Projecten en programma's en projecten	8
3.1 Woonlastencampagne.....	8
3.2 Verder ontwikkelen aanbod Verenigingen van Eigenaren.....	8
3.3 Extra aandacht voor woningkwaliteit, vocht en schimmel	9
3.4 Stimuleren Wooncoöperaties	9
3.5 Energiebesparing.....	10
3.6 Aardgasvrij Amsterdam	10
3.7 Gewoon Thuis en wooncoaches.....	11
3.8 Ruimte voor bewoners in ontwikkelbuurten	11
3.9 Reguliere ondersteuning bewonersorganisaties in complexen en wijken.....	11

Voorwoord

Dat de woningmarkt in Amsterdam en omgeving met het jaar meer gespannen wordt, behoeft geen betoog. De positie van de woonconsument op deze markt wordt daardoor steeds zwakker. Ook de ruimte die de wetgever sinds enkele jaren biedt voor meer flexibele en tijdelijke contractvormen draagt hieraan bij. De behoefte aan informatie en ondersteuning wordt juist met de dag groter. Niet alleen huurders in reguliere woningen, ook huurders van tijdelijke woonruimte, woningdelers, expats, eigenaar-bewoners (voornamelijk in verenigingen van eigenaren) én woningzoekenden kloppen in toenemende mate bij !WOON aan. In de cijfers over 2019 zien we de toegenomen drukte terug. Het aantal gerealiseerde bewonerscontacten ligt 6% hoger dan in 2018 en bedraagt 118% van wat we in ons Prestatieaanbod 2019 aan de gemeente hadden geraamd.

Wat niet direct in de deze cijfers zichtbaar is, is de achterliggende problematiek. Die wordt op meerdere manieren complexer. Dat geldt voor zowel de hulpvragen, de dossiers als de klanten zelf. Deze ontwikkeling is niet nieuw, we benoemden dit ook al in onze rapportage over 2018. Wel merken we dat de belasting van de organisatie en de medewerkers hierdoor steeds groter wordt. In onze Meerjarenstrategie 2020-2023, die aan het einde van het verslagjaar gereed kwam, besteden we aandacht aan de consequenties voor personeel en organisatie. Naast extra aandacht voor deskundigheid zetten we in op capaciteitsuitbreiding om de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te kunnen houden. We kunnen gelukkig ook een beroep doen op een groeiend aantal vrijwilligers, maar dit vraagt tegelijk meer inzet op het vlak van begeleiding en het scheppen van goede randvoorwaarden.

Kerngegevens !WOON 2019:

- wekelijks 49 spreekuren op 24 verschillende locaties
- spreekuren woning zoeken: 6.081 bezoekers
- reguliere spreekuren: 7.832 bezoekers
- totaal aantal bewonerscontacten: 50.718
- aantal unieke website-bezoekers: 286.000
- aantal huisbezoeken: 1.846
- per 31-12: 101 medewerkers (87,5 fte)
- per 31-12: 149 vrijwilligers

Naast onze inzet op individuele bewonersondersteuning via spreekuren, telefoon, mail en website (en de hieruit voortvloeiende signaleringen aan politiek, huurdersorganisaties en corporaties), hebben we in 2019 weer veel inzet gepleegd op diverse vormen van collectieve bewonersondersteuning. Dat gebeurde deels uit de reguliere financiering via het Prestatieaanbod (zoals voorlichting aan wooncoöperaties, inzet van wooncoaches, ondersteuning van kleine VvE's en kortlopende advisering aan bewonerscommissies), deels via aparte projectfinanciering (Energiecoachproject, Project Energie en Woningverbetering, Programma Aardgasvrij en Programma Ontwikkelbuurten). Ook leverden we via een aparte opdracht een bijdrage aan de totstandkoming van een stedelijk huurdersnetwerk. We ondersteunden verder 78 bewonerscommissies bij transformatieprocessen. Deze ondersteuning werd gefinancierd via de corporaties.

Vermeldenswaard is ten slotte dat onze dienstverlening zich verder heeft uitgebreid in de Metropoolregio Amsterdam; op verzoek en kosten van betreffende gemeenten verzorgen wij onder andere spreekuren (in Amstelveen en Haarlem) en energiecoachprojecten.



1 Advies en ondersteuning individuele bewoners

1.1 Online informatie en contact

Onze inzet om de vindbaarheid van wooninfo.nl via Google te verbeteren is steeds meer zichtbaar in de zoekresultaten en bezoekerscijfers. In 2019 kende de website ruim 755.000 pageviews door 286.000 unieke bezoekers tijdens 392.000 sessies (bezoeken, bron: Google Analytics). We zien een groei van 26% in de pageviews en 30% bij de sessies. We blijven werken aan een verbetering van onze vindbaarheid; een zoektocht naar een oplossing voor een woonprobleem start immers vaak via Google.

1.2 Contacten met bewoners in cijfers

!WOON gebruikt een registratiesysteem om de contacten met individuele bewoners via de telefoon, via e-mail en tijdens de gesprekken vast te leggen. Hiermee regelen we goede overdracht van informatie en dossiers tussen medewerkers en leggen we de basis voor verslaglegging. Naast de individuele contacten over woonkwesties zijn er de groepsgewijze contacten met bewonerscommissies, Verenigingen van Eigenaren en tijdens voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen. We registreerden afgerond 50.700 contacten met bewoners van 11.700 unieke adressen. Daarnaast was er contact met 140 bewonerscommissies en 80 VvE's. Deze cijfers zijn exclusief de contacten in de aanvullende gefinancierde projecten en programma's (Energiecoach, Project energie en woningverbetering, Aardgasvrij en Ontwikkelbuurten).

Realisatie vs. raming resultaten 2019:

	gerealiseerd 2019	geraamd 2019	% "op koers"
Aantal contacten	50.718	43.000	118%
Unieke adressen	11.698	10.000	117%
waarvan op spreekuur (incl. afspraak)	7.832	8.000	98%
Woningopname/huisbezoek	1.846	1.800	103%
Start begeleiding traject	2.208	2.200	100%
Voorlichtingsbijeenkomsten	126	125	99%
Bijeenkomsten met doelgroep VvE	24	30	80%
Bewonerscommissies waarmee contact	139	150	92%
VvE's waarmee contact	79	70	113%

1.3 Bereikbaarheid kantoren en gesprekken

De telefonische frontdesk van !WOON is volgens planning alle werkdagen van 9 tot 17 bereikbaar geweest. In de eerste helft van het jaar waren we op de dinsdagen en donderdagen ook 's avonds telefonisch bereikbaar, in de tweede helft van het jaar alleen op de donderdagavonden. Via de website kunnen bewoners 24/7 vragen en verzoeken via het webformulier indienen. Deze en andere contacten via e-mail volgen we binnen 2 werkdagen op.

Voor persoonlijk contact kunnen Amsterdammers terecht bij de zeven lokale teams. Tijdens de inloopsprekken (elk spreekuur gemiddeld twee uur) kunnen bewoners binnenlopen met al hun woonvragen. Deze 49 gesprekken zijn verspreid over de stad, ook in Huizen van de Wijk, bibliotheken of andere laagdrempelige locaties. Hiervan zijn 14 gesprekken speciaal voor (minder vaardige) woningzoekers. Zij krijgen hulp bij het reageren op Woningnet van een groot aantal betrokken vrijwilligers. Tot slot kennen we een apart spreekuur voor internationals bij InAmsterdam.



1.4 Huisbezoek en begeleiding van trajecten

Met name bij onderhoudsgebreken is een professioneel oordeel over de situatie van belang. Nogal eens zijn huurder en verhuurder het niet eens over de aard van de gebreken en de vraag wie ze moet oplossen. We voeren dan een huisbezoek uit. Circa twee derde van de huisbezoeken gaat over de onderhoudssituatie. In een kleiner aantal gevallen - veel minder dan in het verleden - voeren we een huisbezoek uit voor een beoordeling van de betaalde huur. Ook onze vrijwillige wooncoaches gaan regelmatig op huisbezoek. Totaal waren er 1.850 huisbezoeken.

Ruim 2.200 keer gaf de intake op het spreekuur of de woningopname aanleiding om een traject te starten. Dan begeleidt of verzorgt !WOON de correspondentie tussen huurder en verhuurder, helpt bij de beoordeling van reacties of de aangeboden oplossing. Zo nodig zetten we met een huurder de zaak door naar de Huurcommissie of kantonrechter/rechtbank.

1.5 Voorlichtingsbijeenkomsten

Met de voorlichtingsbijeenkomsten dragen we in korte tijd veel thematische kennis over aan groepen Amsterdammers. Met de 126 bijeenkomsten bereikten we 2.890 deelnemers. We lichtten hen voor over het aanbod van !WOON in het algemeen, energie besparen, langer thuis wonen (zie ook 3.7), wetgeving rond huurverhoging en servicekosten en woning zoeken. En natuurlijk was er het programma van cursussen voor VvE's (zie ook 3.2). In samenwerking met InAmsterdam verzorgden we meerdere presentaties voor de doelgroep internationals.

1.6 Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers meldden dit jaar 574 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV), een toename van ruim 20%. Bijna een derde deel van de meldingen speelde in stadsdeel Zuid. De top 5 van onderwerpen waarover meldingen zijn gedaan:

1. Intimidatie/druk/fatsoen	17%
2. Overtreding verordening/regels	16%
3. Huuropzegging/huurbescherming	15%
4. Bemiddelingsbureau	11%
5. Geweldpleging - inbraak – diefstal	10%
Huurcontract	10%
Ernstige / voortdurende gebreken	10%

Inhoudelijke bevindingen over ongewenst verhuurgedrag zijn vermeld in het hoofdstuk Signalerings. In het voorjaar heeft het MOV afspraken gemaakt met Dienst Wonen over samenwerking in het project "[Goed verhuurderschap](#)". Waar de gemeente de aandacht vooral richtte op de woning, komt nu projectmatig ook het gedrag van verhuurders in het vizier. MOV staat de gemeente bij met kennis en data. Dit kan de gemeente helpen bij de handhaving. Ook draagt het bij aan het ontwikkelen van de multidisciplinaire aanpak vanuit de gemeente (met onder andere !WOON, de fiscus, het OM en Bureau Bibob).

!WOON verwees dit jaar 339 maal een huurder naar het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF). Het EBF is een belangrijke aanvulling op de diensten van !WOON. Het fonds, beheerd door een zelfstandige stichting, dekt de kosten voor advocaat (volledig of eigen bijdrage), griffie, eventuele kostenveroordeling en zo nodig rapporten van deskundigen. !WOON voert het secretariaat voor het bestuur van het fonds.



1.7 Klanttevredenheid

In 2019 is tweemaal de tevredenheid gemeten van bewoners die gebruik maakten van onze dienstverlening.

In het voorjaar deden we een online meting onder bewoners met wie we contact hadden via telefoon of e-mail. De respondenten beoordeelden het contact met de medewerker als geheel met gemiddeld rapportcijfer 8,1. In het najaar herhaalden we deze online meting. Daarnaast is aan alle bezoekers van spreekuren gevraagd de vragenlijst via een tablet in te vullen. De waardering in dit onderzoek was gemiddeld een 8,4. Een uitgebreidere rapportage over deze onderzoeken is gedeeld met de gemeente Amsterdam.

2 Signaleringen en ontwikkelingen

Onze medewerkers signaleren tijdens hun werk vele trends en ontwikkelingen op de Amsterdamse woningmarkt. We geven hieronder een samenvatting van de belangrijkste punten.

2.1 Rechtspositie, woning delen en ongewenst verhuurgedrag

De lokale teams van !WOON en het MOV treffen in 2019 vele vormen van ongewenst verhuurgedrag, waaronder agressieve benadering door verhuurders, niet terugbetalen van borg, niet opvolgen van onderhoudsklachten, bemiddelingskosten, contractkosten en ongeldige opzeggingen.

Het overgrote deel van de meldingen en signalen betreft situaties waarin huurders een woning delen. Daarom publiceerden we de notitie *Woningdelen en verkamering*, met 180 praktijkvoorbeelden (een link is [te vinden in dit nieuwsbericht](#)). We zien in de onlangs vastgestelde Huisvestingsverordening onze belangrijkste aanbevelingen terug. Mede naar aanleiding van de wijzigingen in de regelgeving heerst bij heel veel woningdelers onrust vanwege dreigende huuropzeggingen, ondeugdelijke huurcontracten, flinke huurverhogingen en het niet mogen zoeken van een nieuwe bewoner als er iemand verhuist.

Vooraf bij het digitale spreekuur signaleren we een toenemend aantal vragen van internationals over een verbod op mogen inschrijven op het woonadres. Uit de vragen maken we op dat verhuurders op deze manier woningdeelregels proberen te ontduiken.

Corporaties hebben bezwaar gemaakt tegen het nieuwe woningdeelbeleid en het aanvragen van onttrekkingsvergunningen. Een aantal huurders merkt dit ook. Zo zijn bij !WOON twee dossiers bekend (Sparrenweg en Overslaghof) waarin huurders onder druk komen. Stadgenoot is in beide dossiers al jaren op de hoogte van de manier van bewoning en aantal bewoners. Tot op heden heeft Stadgenoot geen omzettingsvergunning aangevraagd, terwijl zij dit hadden behoren te doen. De advocaat dreigt boetes op huurders te verhalen als die door de gemeente wegens het ontbreken van de omzettingsvergunning aan Stadgenoot worden opgelegd, tenzij bewoners een eind maken aan de overbewoning.

We krijgen dit jaar weer geregeld hulpvragen van (nog of weer) bij hun ouders wonende volwassen kinderen die wegens mantelzorg medehuurderschap wilden aanvragen op het huurcontract, maar geen medewerking krijgen. In het voorjaar hebben wij hierover een notitie opgesteld voor de gemeente en AFWC. Daarna is besproken dat corporaties met meer zorgvuldigheid naar verzoeken gaan kijken en informatie vooraf gaan verbeteren. Opvallend is dat in de tweede helft van het jaar nog vier van dergelijke situaties op ons pad kwamen waarin de (al lang) volwassen kinderen geen medewerking kregen of op straat dreigden te komen. Het bemiddelen hiervoor is tijdrovend en gaat met veel emotie van de bewoner gepaard. In één geval was via het EBF de rechter nodig om dit te voorkomen. Een vergelijkbaar geval haalde eind 2019 de pers en is gelukkig inmiddels ook opgelost.



Wie zwanger wordt en huurt bij stichting Huisbewaring Lelylaan riskeert een boete van € 25 per dag, vanaf de geboorte van de baby. We hebben deze en vergelijkbare voorvallen onder de aandacht gebracht, en via de Tweede Kamer liet ook de minister weten dat zij dit ongewenst vindt.

Enkele eigenaren in Centrum en West vragen een vergunning aan voor het realiseren van een kelder onder een verhuurde woning. De huurders van deze woningen weten ons te vinden voor advies. Zij waren door de verhuurder niet geïnformeerd. Mogelijk kan de gemeente aanvragen hierop kritisch bekijken en/of zittende huurders verwijzen naar !WOON.

In 2018 kwam het MOV in contact met tientallen opgelichte expats. Een "makelaar" vroeg aan woningzoekenden in totaal tienduizenden euro's aanbetaling, maar leverde nooit. Eind 2018 werd hij opgepakt door de politie. In juli bleek hij in Amsterdam Oost opnieuw bezig. [Gelukkig wist de politie hem opnieuw op te pakken](#). We ondersteunen een aantal gedupeerden, ook bij de rechtszaak.

Op basis van een telling in het vierde kwartaal ramen we dit jaar ca. 200 probleemkwesities rond het niet of maar deels terugbetalen van de borg, vaak € 1000 of meer. Met name internationals zijn de gedupeerden. !WOON ondersteunt hen bij de terugvordering. In enkele gevallen lukt dit zonder rechtszaak. In andere gevallen zijn het vaak lang slepende kwesities.

2.2 Huurprijzen, huurverhoging, Huurcommissie

De kloof tussen vraag en aanbod op de Amsterdamse woningmarkt leidt tot steeds verder oplopende prijzen. In het eerste kwartaal troffen we zelfs [een kamer van 6,5 m² voor € 700](#). We zien steeds meer van dergelijke excessen en publiceren hierover met enige regelmaat via onze website en andere (social) media.


In de particuliere huursector zien we rond 1 juli veel creativiteit. Sjongerdepop komt met een huurverhoging van 8%. In het geliberaliseerde huurcontract staat over de huurverhogingen: "een door verhuurder te bepalen percentage" en dat de algemene bepalingen in dit geval niet gelden. In die algemene bepalingen staat keurig een huurverhoging gelijk aan het CPI. Met dergelijke bepalingen heeft de verhuurder de vrije hand en de huurder steeds extremere woonlasten.

Inkomensafhankelijke huurverhoging is niet altijd terecht en dan kan de huurder bezwaar maken. Vaak zijn persoonlijke omstandigheden de reden en dat vergt aandacht van de behandelaar van het bezwaar aan verhuurderszijde. Helaas lukt dat in eerste instantie lang niet altijd. Dan is onze ondersteuning nodig en daarmee lukt het vaak het voorstel alsnog te beperken. Gelukkig gaat het ook vaak wel goed en reageert de corporatie proactief op een verzoek om huurverlaging wegens gedaald inkomen.

In de particuliere vrije sector zien we meerdere gevallen waarbij huurders een flink bedrag huurverhoging ineens voorgesteld krijgen, naar een nieuwe "marktconforme huurprijs". Soms is de verhuurder bereid dit met jaarlijkse tussenstappen te doen. Groot probleem is dat het voor de huurders in veel gevallen gewoon niet meer betaalbaar is, en een alternatief niet zomaar voorhanden is.

Huurders met een huur boven de huurtoeslaggrens maar een contract van vóór 1994, vallen wettelijk onder het 'sociale' huurverhogingsregime. Dat betekent dat zij - hoewel de wetgever dat nooit zo heeft bedoeld - wél een inkomensafhankelijke huurverhoging kunnen krijgen, en dat is dan meteen een fors bedrag per maand. De inkomensstijging van huurders houdt dit niet bij, vooral bij huurders op leeftijd zal hun inkomen eerder dalen dan stijgen. Op termijn dreigen zij hun huur niet meer te kunnen betalen, zeker niet als een van de partners overlijdt.

In de vrije sector aarzelen huurders ook steeds vaker om werk te maken van onderhoudsklachten die de verhuurder niet oplost. Dit is ook lastiger dan in de gereguleerde sector, de huurder kan alleen naar de



kantonrechter en niet naar de Huurcommissie. Huurders kiezen er in dat geval soms ook voor om de reparatie zelf uit te laten voeren en betalen.

Huurders van Camelot, een grote speler op de particuliere huurmarkt voor starters, boekten het eerste kwartaal twee mooie successen. Veel aandacht kreeg de uitspraak over [MyCastle, de website van Camelot waarvoor alle huurders € 202,50 betaalden](#). De rechter bepaalde dat Camelot dit bedrag moet terugbetalen, evenals € 100 onterecht betaalde schoonmaakkosten. Na een goed gesprek met de directeur is de toezegging gedaan dat iedereen in Nederland die erom vraagt het geld terug krijgt. [Via de website en social media hebben we hier bekendheid aan gegeven](#) incl. een voorbeeldbrief. Enkele media hebben actief naar onze publicatie verwezen. Na lang wachten ontvingen huurders van Camelot in de Rijswijkstraat ook [een uitspraak over servicekosten 2016](#). Zij hebben over dat kalenderjaar allen recht op teruggave van € 500. In december kwamen we met Camelot en de eigenaar van een pand in de Rijswijkstraat tot overeenstemming over een juiste afrekening van de servicekosten. Dat levert de bewoners veel geld op en bespaart iedereen veel procedures. Hierover communiceren we in februari.

Intussen zien we steeds weer andere situaties waar projectontwikkelaars met name aan starters en internationals allerlei extra kosten in rekening brengen. Zo vraagt Holland2Stay in het net verbouwde Europahuis in Oost extreme servicekosten, BTW op de huur en een booking fee van € 150. Een aantal huurders heeft inmiddels steun van !WOON om hiermee aan de slag te gaan. In het complex [speelt in de zomer ook nog forse bouwoverlast](#).


Een nieuwe particuliere eigenaar stelt dat ze de plicht hebben elk kwartaal de woning te controleren. Huurders moeten daar vier keer per jaar aan meewerken, zich legitimeren en toegang verschaffen aan de controleur. Deze neemt foto's en de verhuurder dreigt met een boete als huurders niet thuis zijn. Door de manier van schrijven vermoeden we dat alle huurders van de eigenaar deze brief hebben ontvangen. Bij het ondersteunen van de reactie naar de eigenaar laten we weten dat ook voor andere huurders geldt dat er zonder concrete aanleiding geen rechtvaardiging is voor dergelijke controles.

We blijven alert op trage afhandeling van zaken bij de Huurcommissie. In het najaar organiseert de Huurcommissie enkele overleggen over de eigen werkprocessen en de mogelijkheid om tot verbetering te komen. Hieraan werken we natuurlijk graag mee, in 2020 gaat dit verder. De lange behandeltermijn maakt huurders moedeloos. De wens van de Huurcommissie zelf om zaken zonder uitspraak maar met bemiddeling af te doen, leidt in een aantal gevallen tot vertraging in plaats van versnelling. In één geval is met onze steun een formele klacht ingediend wegens een doorlooptijd van 32 maanden. Betreffende huurder is inmiddels vertrokken, de Huurcommissie wilde hierna geen uitspraak doen op basis van onze puntentelling. Bij kwesties over de servicekosten duren de procedures zo lang dat er mogelijk onnodig extra procedures nodig zijn.

Bij de afrekening stookkosten van een collectieve ketel zien we een opmerkelijke uitspraak. De Huurcommissie acht zich niet bevoegd, omdat *Amstelhof warmte* een andere BV is dan *Amstelhof properties*. Dit ondanks dat beide BV's geregistreerd staan op hetzelfde adres met dezelfde mensen. De intentie van de Minister om dergelijke constructies te voorkomen is helder. Er is daarom beroep bij de Kantonrechter aangetekend (de huurders zijn lid van de Woonbond, waardoor we kunnen samenwerken met hun proceskostenfonds).

2.3 Woonruimteverdeling, Woningnet

In november [wijzigt een en ander bij Woningnet](#). De AFWC betreft ons tijdig. Na de livegang doen zich nog een tijdje diverse problemen voor die we uiteindelijk via de AFWC opgelost krijgen.



We merken twee fraudegevallen op. Eén woningzoeker betaalde € 1.800 aan de Tellus Advies Groep te Rijswijk. Hij kreeg op basis van valse informatie een woning van Stadgenoot. Na ontdekking sommeerde Stadgenoot (o.i. terecht) tot vernietigen van de huurovereenkomst, waarna een schikking is getroffen de woning te verlaten. Een tweede zoeker werd benaderd door A & B Vastgoeddiensten in Zoetermeer. Hij betaalde € 2.000. Het bedrijf leek betrouwbaar: eigen kantoor, nette facturen en KvK-nummer. Het bedrijf regelde verandering van woonduur. Bij de woningtoewijzing viel het de corporatie op dat er iets mis was. Het bedrijf was niet meer bereikbaar en de woningzoekende heeft aangifte gedaan tegen het bureau.

We vragen dit najaar aandacht voor dakloze woningzoekers die nog in afwachting zijn van hun postadres. Voor postadressen geldt helaas soms een lange wachttijd, waardoor hij/zij geen woning mag huren (wat het probleem dakloosheid nodeloos in stand houdt).

2.4 Onderhoud

Jarenlang is er slechts een enkele keer een klacht over een loden leiding. Deze zomer begint de bal hard te rollen nadat een huurster dit bij een energiecoachbezoek aankaart. De gebrekenmelding bij Ymere leidt in eerste instantie tot niets. Pas nadat !WOON er twee maanden later tussen komt en het onderwerp in de krant staat, gaat Ymere aan de slag. Dit leidt na controle van meerdere complexen tot een flink project. Ook huurders elders trekken aan de bel. Particuliere verhuurders reageren helaas minder positief. Verhuurder Rappange kwam onder druk van een dreigend kort geding in beweging en gaat alsnog aan de slag. Gelukkig kunnen we met de gemeente afspreken dat we onder voorwaarden de kosten voor een onafhankelijk onderzoek naar de waterkwaliteit voor de bewoners kunnen betalen. We leggen op onze website uit wat bewoners kunnen doen als zij vermoeden nog loden leidingen te hebben.

Schadezaken na lekkages komen geregeld voor. Huurders kunnen de dupe worden van discussies wie de schade moet dekken. Verzekeraars van aansprakelijkheid bij de corporaties gaan in discussie over de mogelijkheid van uitkering door de eigen verzekering van de huurders en vice versa. Het zou goed zijn als de corporaties hierover goede afspraken maken met hun verzekeraars. Wanneer die garant staan voor uitbetaling aan de huurder, kan verrekening met de verzekering van huurders zo nodig achteraf.

3 Projecten en programma's en projecten

3.1 Woonlastencampagne

Tijdens de jaarlijkse Woonlastencampagne verspreiden we het WOON Magazine huis-aan-huis op 250.000 adressen. Dat zijn minder kranten dan voorheen; de financiële ruimte die dit opleverde is benut voor inzet van andere typen media. Het magazine is verspreid in wijken waar we het meest effect verwachten. Het is ook opgenomen in het mei nummer van de MUG. Het vrijgekomen budget is in dezelfde periode besteed aan nieuw ontwikkelde reclame in GVB-bussen en advertenties in wijkbladen, plus extra inzet op social media.

3.2 Verder ontwikkelen aanbod Verenigingen van Eigenaren

Er zijn 220 contacten met 79 Verenigingen van Eigenaren. Vaker is het contact niet met de VvE als organisatie maar met een eigenaar-bewoner als lid van een VvE. Met individuele eigenaar-bewoners in een VvE heeft !WOON dit jaar 780 contacten en 99 met eigenaar-bewoners zonder VvE.

VvE-leden hebben veel vragen over verhuur in de VvE. De meeste daarvan gaan over het verbieden van kamergewijze verhuur of verhuur aan toeristen. Enkele VvE's willen verhuur in het algemeen verbieden. In toenemende mate krijgen we ook vragen over verbouwingen, zoals het realiseren van een dakterras of uitbouw. We nemen dit mee in onze cursussen en online informatie. Ook het aantal vragen over



zonnepanelen op het gemeenschappelijke dak neemt toe. Hoe moet de VvE dit juridisch goed regelen? De gemeente heeft hiervoor een toolbox ontwikkeld, !WOON biedt hulp bij het uitwerken van de gebruikersovereenkomst.

Steeds meer Engelstalige eigenaar-bewoners zoeken contact. Het inzichtelijk maken van de regels in de VvE is hier de eerste stap. Een akte is al erg moeilijk te lezen in het Nederlands, laat staan in het Engels. Op de website geven we hierover de nodige uitleg.

In 2019 zijn er 24 cursussen georganiseerd voor VvE-leden, verspreid over heel Amsterdam. In totaal waren er 370 deelnemers. De aangeboden cursussen: VvE de basis (10 keer), Actualiteiten (1 keer), Bestuur & Beheer (2 keer), Financiën (3 keer), Groen MJOP (2 keer) en Verhuur (3 keer). Naast deze cursussen hebben we in samenwerking met de gemeente Amsterdam de workshop Inbraakpreventie georganiseerd, deze viel in de Week van de VvE. In het najaar hebben we 2 nieuwe workshops voor kleine VvE's georganiseerd: Wijzigen van de splitsingsakte en De gang naar de rechter. Voor twee gemengde VvE's in Nieuw-West organiseerden we cursussen op maat over de basisregels van de VvE en verduurzamingsmogelijkheden.

!WOON heeft actief deelgenomen aan de gemeentelijke Week van de VvE tussen 25 en 28 februari. We waren met een drukbezochte informatiestand aanwezig tijdens de plenaire bijeenkomst.

Er zijn inmiddels 146 VvE's die gebruik maken van het online beheerprogramma VvE123. Dit bieden wij kleine VvE's gratis aan, in samenwerking met VvE Gemak. Enkele gebruikers namen contact op met vragen. De reacties op het programma zijn positief. We merken wel dat actieve gebruikers behoefte hebben aan ondersteuning en hulp bij het gebruik van het programma.

3.3 Extra aandacht voor woningkwaliteit, vocht en schimmel

We organiseerden samen met de gemeente een bijeenkomst om ervaringen met verwijzingen naar woningkwaliteit@amsterdam.nl te bespreken en te verbeteren. In vervolg daarop zijn ook aanvullende afspraken gemaakt over samenwerking met ons Projectteam Energie en Woningverbetering.

We organiseerden een training Brandveilig Wonen voor onze medewerkers zodat zij bij huisbezoeken alerter zijn op dit thema.

We blijven ventilatieproblemen actief onder de aandacht brengen. We spraken af dat de gemeente de !WOON flyer met 10 ventilatietips verspreidt onder bewoners. We doen bij ventilatieproblemen altijd een debietmeting naar de ventilatiecapaciteit en dragen bij aan [media-aandacht over het onderwerp](#).

We zijn vanuit het programma ook actief geweest rond de aanpak van de loden leidingen. Daarover schreven we meer in 2.4.

3.4 Stimuleren Wooncoöperaties

Er is een groeiend aantal initiatieven van wooncoöperaties in de oriënterende fase. !WOON heeft in 2019 aan 16 initiatieven in verschillende stadia ondersteuning en advies geboden. Daarnaast geeft !WOON advies aan bewoners die interesse hebben in het onderwerp.

!WOON heeft in 2019 twee basiscursussen over de wooncoöperatie georganiseerd en één excursie. Deze laatste had als thema meer generatie wonen in Bonn. Voorts leverden we bijdragen aan meerdere bijeenkomsten in De Zwijger.

We namen actief deel aan de totstandkoming van het Amsterdamse Actieplan Wooncoöperaties en delen daarin de door de jaren opgedane ervaringen met het opzetten van wooncoöperaties. We leverden een



bijdrage aan de oprichting van het Amsterdams Platform Wooncoöperaties. Dit platform brengt initiatieven die nieuw willen bouwen of die hun woning collectief willen aankopen bij elkaar.

We droegen bij aan het versterken van het landelijke kennisnetwerk Cooplinc, dat we samen met de Woonbond en Woningbouwvereniging Gelderland hebben opgezet. Inmiddels heeft het Ministerie van BZK toegezegd Cooplinc financieel te ondersteunen.

3.5 Energiebesparing

Het beantwoorden van vragen over de mogelijkheden tot energie besparen is onderdeel van het reguliere werk van de lokale teams. Daarnaast zijn er de aanvullend gefinancierde projecten Energiecoach, Energie en Woningverbetering en het programma Aardgasvrij.

!WOON is in 2019 en 2020 nog actief in de landelijke Energie Display Alliantie (EDA). Positief resultaat is dat een goed en real-time werkend energiedisplay uit het Verenigd Koninkrijk is aangepast en beschikbaar gekomen voor consumenten op de Nederlandse markt. Onze inzet dit jaar is verder gericht op het participeren in het landelijk onderzoek vanuit PBL en de Universiteit Tilburg waarmee de EDA het nut van een real-time energiedisplay wil aantonen. Binnen dit onderzoek zijn 83 Amsterdammers ingeloot voor een display, een ongeveer even grote groep is ingedeeld bij een controlegroep. De onderzoeksperiode loopt tot 1 juni 2020, waarna de resultaten zullen verschijnen.

Op het gebied van zonne-energie bieden we huurders informatie op onze website, volgen we het aanbod van de Amsterdamse woningcorporaties aan hun huurders en adviseren we de gemeente over de redelijkheid van het aanbod van een particuliere verhuurder.

Over het Energiecoachproject en Project Energie en Woningverbetering (PEW) verschijnen nog aparte rapportages. De resultaten in het kort zijn:

- 1.425 adviesgesprekken energiecoach dit jaar;
- 72 projecten onder begeleiding bij het PEW, waarvan
- 28 gestart in 2019.

3.6 Aardgasvrij Amsterdam

!WOON neemt vanuit de basissubsidie deel aan de stedelijke stuurgroep City Deal. Op afstand volgen we de ontwikkelingen in het kader van de Regionale Energie Strategie. Daarnaast nemen we, ten laste van de aparte subsidie Aardgasvrij, deel aan de werkgroep Transitievisie warmte. We adviseren hier steeds vanuit een breed bewonersperspectief. We werken aan verbetering van de informatie en overlegpositie van bewoners(groepen), met oog voor hun grote diversiteit in achtergrond en (woon)situatie. Daarbij hoort blijvende aandacht voor betaalbaarheid van de transitie en betrouwbaarheid van de alternatieven voor aardgas en de informatie daarover. Signalen die we opvangen in buurten delen we met de betrokken partijen, zodat zij hier rekening mee kunnen houden bij hun aanpak. Daarnaast brengen we bewoners en betrokken partijen in deze buurten met elkaar in gesprek.

In de stuurgroep was de structurering van het werk en de participatie een belangrijk gesprekspunt. Dit resulteerde in de "Wijkaanpak Aardgasvrij Maken" (WAM), later door ons aangevuld vanuit het perspectief van participatieprocessen met bewoners tot de zogenaamde "contramal WAM".

Aardgasvrij speelt overigens ook veel bij het reguliere werk van !WOON. De VvE-experts krijgen er steeds meer vragen over. In de begeleiding van bewonerscommissies bij transformaties komen we aardgasvrij maken in toenemende mate tegen. Ons team aardgasvrij informeert de lokale collega's daarom over de ontwikkelingen, zodat zij ook in staat zijn om bewoners uit te leggen wat aardgasvrij voor hen betekent. Op



de website van !WOON hebben we uitgebreide informatie voor verschillende doelgroepen geplaatst. Door de hele stad verzorgt !WOON tijdens de gemeentelijke informatieavonden over aardgasvrij een informatiedeel speciaal gericht op huurders en op leden van VvE's.

3.7 Gewoon Thuis en wooncoaches

Binnen het programma Gewoon Thuis werken we aan goede informatie voor ouderen over regelingen en mogelijkheden om ofwel de woning aan te passen of te verhuizen naar een andere, meer geschikte woning, waardoor zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. !WOON werft, traint en begeleidt vrijwillige wooncoaches die huisbezoeken afleggen en organiseert voorlichtingsbijeenkomsten. We bespreken knelpunten en relevante signalen vanuit de huisbezoeken met de AFWC en het gemeentelijk programmateam Ouderenhuisvesting.

In 2019 waren 13 wooncoaches actief verspreid over de stadsdelen. Zij hebben in totaal 131 huisbezoeken afgelegd. Er zijn 3 wooncoaches geworven en opgeleid met een migrantenachtergrond om ouderen in de eigen taal uitleg te kunnen geven. Er waren themabijeenkomsten voor de wooncoaches over onderwerpen als woongroepen, aanpassingen in de woning, wijzigingen in Woningnet en WMO-voorzieningen.

Er zijn 33 voorlichtingsbijeenkomsten voor bewoners georganiseerd, waaraan 11 specifiek voor ouderen met een migrantenachtergrond. Er hebben in totaal 721 ouderen aan de voorlichtingen deelgenomen. De gemiddelde opkomst bedraagt 21 deelnemers, bij de bijeenkomsten voor migranten ligt deze doorgaans hoger. In de stadsdelen Centrum, Zuid, West en Nieuw-West namen we deel aan drukbezochte Informatiemarkten voor ouderen.

In stadsdeel Centrum startte eind 2019 een pilot in samenwerking met het gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting met als doel de ketensamenwerking te verbeteren en de wooncoaches te ondersteunen bij intensieve trajecten. De praktijkervaringen en knelpunten vanuit onze wooncoaches brachten we in bij de evaluatie van de verhuisregelingen. Dit heeft geleid tot aanpassing van de regelingen Van Hoog naar Laag en Van Groot naar Beter.

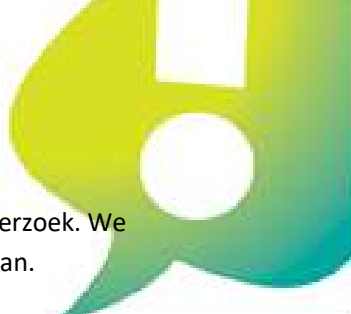
3.8 Ruimte voor bewoners in ontwikkelbuurten

!WOON informeert en ondersteunt bewoners in de ontwikkelbuurten, zodat zij goed geïnformeerd en georganiseerd invloed uitoefenen op de vernieuwing in hun buurt. De extra capaciteit in de wijken die hiervoor nodig is, wordt separaat gefinancierd en verantwoord. De reguliere subsidie faciliteert de bovenlokale activiteiten, zoals het bijdragen aan een gezamenlijke leeromgeving. In 2019 is !WOON gestart met twee stedelijke leerbijeenkomsten in samenwerking met de gemeente Amsterdam en de HvA. De opbrengst is benut om de generieke aanpak verder te ontwikkelen, te borgen en in de praktijk te brengen. De bijeenkomsten hielpen ook om de rol en inzet van !WOON als onafhankelijk ondersteuner van bewoners(netwerken) te verduidelijken.

3.9 Reguliere ondersteuning bewonersorganisaties in complexen en wijken

Met 139 bewonerscommissies hebben we 854 contacten. Meestal gaat dit om kort advies over servicekosten, (achterstallig) onderhoud of het beheer. Bewonerscommissies die te maken krijgen met een ingrijpend traject (woningverbetering, renovatie, sloop/nieuwbouw) helpen we vanuit de basis op weg om een beroep te doen op door de verhuurder betaalde, onafhankelijke ondersteuning. In 2019 hebben we met zulke externe financiering 78 bewonerscommissies kunnen ondersteunen.

We ondersteunen de stedelijke organisatie Woonwagenbelangen Amsterdam bij hun overleg met de gemeente Amsterdam. We bereiden met de bewonerscommissie het overleg voor en adviseren over de



input voor het nieuwe gemeentelijk beleidskader en daaraan voorafgaand woonbehoefteonderzoek. We hielpen de bewonerscommissie bij het organiseren van twee bijeenkomsten met hun achterban.

We leveren in overleg met de gemeente en de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) vanuit onze praktijkervaring een bijdrage aan de evaluatie van de Kaderafspraken 2015-2019 en input voor verbeteringen in de nieuwe editie. Parallel aan dit traject investeren we in de samenwerking tussen !WOON en de corporaties bij transformatietrajecten. We bespreken knelpunten over en weer, en maken zo mogelijk afspraken op uitvoeringsniveau.

We voorzien het bestuur van de FAH en de huurderskoepels van informatie over actuele ontwikkelingen. Ook voeren we rond de Kaderafspraken een onderzoeksopdracht voor hen uit. In het voorjaar was de oprichting van het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA) een feit. Daarmee is de ondersteuning door !WOON en het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) met goed resultaat afgesloten. Ten slotte vermelden wij nog een nieuw initiatief dat wij ondersteund hebben: het Netwerk Jongerenhuisvesting Amsterdam.