



Bewoners voorop

!WOON - jaarverslag 2019

COLOFON

Dit is het inhoudelijk jaarverslag 2019
van Stichting !WOON

Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam
020-5230130
info@wooninfo.nl
www.wooninfo.nl

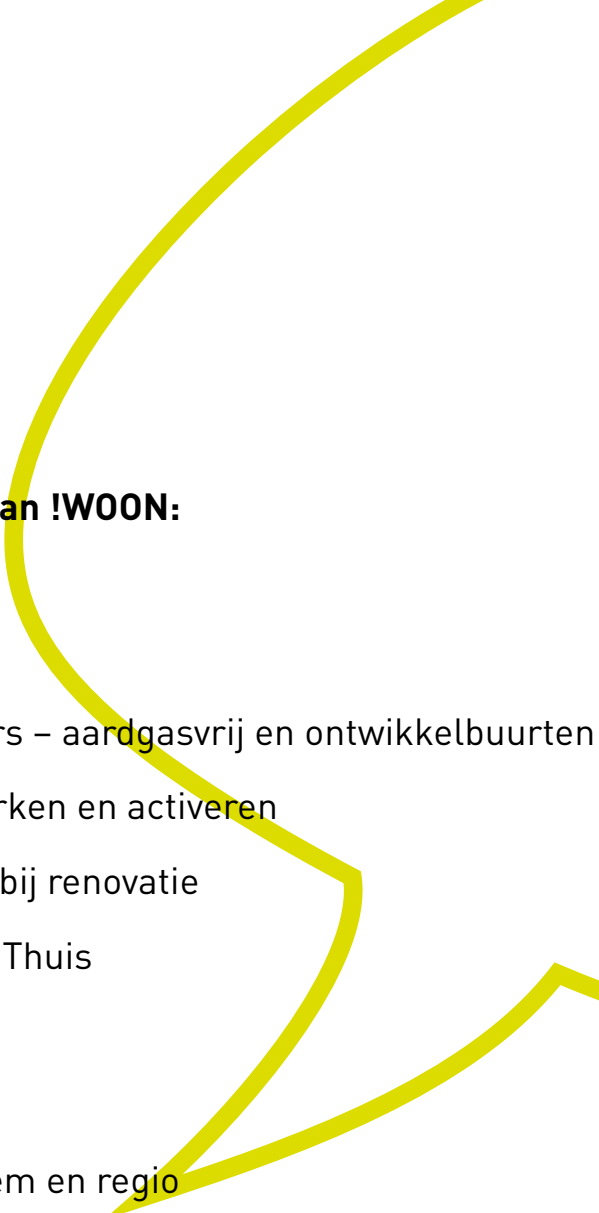
Fotografie: Brenda Serree, Kees Winkelman,
Pleuni Koopman, Susan Meijerink,
Ingrid Houtepen, Erik Veld
Video's: Brenda Serrée
Teksten: Brenda Serree, Barbara van Male,
Tjerk Dalhuisen
Eindredactie: Tjerk Dalhuisen,
Jacqueline van Loon, Helen Meesters
Vormgeving: Lila Design

Amsterdam, juni 2020

Gebruik van onderdelen van deze
uitgave door middel van digitale media,
druk, fotokopieën, geautomatiseerde
gegevensbestanden of op welke andere
wijze ook is welkom, maar graag wel met
bronvermelding en verwijzing naar
www.wooninfo.nl



INHOUDSOPGAVE

- 
- 5** Voorwoord
- 7** Samenvatting
- 10** Over !WOON
- 13** **Overzicht activiteiten van !WOON:**
- H1 !WOON is er voor u
 - H2 Energie besparen
 - H3 Betrokken bewoners – aardgasvrij en ontwikkelbuurten
 - H4 Kleine VvE's versterken en activeren
 - H5 Professionele hulp bij renovatie
 - H6 Langer Zelfstandig Thuis
 - H7 Wooncoöperaties
 - H8 Bewonersinvloed
 - H9 Amstelveen, Haarlem en regio
- 36** **Organisatie: Wij zijn !WOON**



VOORWOORD

Samen aan de slag voor een goede woonsituatie !

“Wat goed, jullie zijn er echt voor de bewoners!” Meer dan eens hoorden we deze opmerking afgelopen jaar. Voor veel mensen is het niet makkelijk om hun weg te vinden in deze drukke stad als het om wonen gaat. Zij lopen tegen tal van zaken aan: het vinden van andere huisvesting, problemen met het huurcontract of met de huisbaas, de aanpak van achterstallig onderhoud of de afrekening van de servicekosten. Hoe maak je samen met je burens een plan om de woningen

‘!WOON is er voor de bewoners, we zijn laagdrempelig, goed bereikbaar en overal in de buurt te vinden’

te verduurzamen, hoe zet je een woningcoöperatie op, hoe activeer je de VvE of hoe kun je meepraten over het Aardgasvrij maken van de hele wijk? En nog veel meer. Voor al dit soort vragen is er één instantie waar je altijd terecht kan voor hulp, ondersteuning en deskundig advies. Dus ja, !WOON is er inderdaad voor de bewoners; we zijn laagdrempelig, goed bereikbaar en overal in de buurt te vinden. Er zijn spreekuren in de

hele stad, voor wie persoonlijk advies wil, maar ook op onze informatieve website zijn al veel antwoorden te vinden. Die wordt dan ook veelvuldig geraadpleegd.

“Wat doen jullie toch veel!” is een ander veel gehoord compliment. In dit verslag over 2019 kunt u een indruk krijgen van wat we in 2019 deden en wat het resultaat daarvan is. We zijn er trots op dat bewoners ons in de ‘klanttevredenheidsmeting’ opnieuw hoge cijfers gaven. En we zijn als directie natuurlijk vooral trots op al onze medewerkers, zowel op de ruim 100 professionals als op de 150 vrijwilligers. Zij hebben zich ook in 2019 weer met hart en ziel ingezet voor de bewoners in Amsterdam en de regio.



En in het bijzonder nu. Op het moment van schrijven zitten we nog midden in de corona crisis, maar onze medewerkers staan nog steeds paraat om de mensen per telefoon, mail en via webinars met hun vragen te helpen. En ook persoonlijk - zij het op gepaste afstand - tijdens de spreekuren en bij huisbezoeken. Ook de vergaderingen met bewonerscommissies en buurtorganisaties vinden gewoon doorgang, meestal digitaal en soms in de buitenlucht. Nu mensen wegens corona meer thuis zijn, wordt des te meer duidelijk hoe belangrijk een goede woonsituatie is.

Wij zijn daarom blij dat we in 2019 weer een bijdrage hebben kunnen leveren aan het verbeteren van de woonsituatie van veel mensen in de stad en de regio. Dat doen we natuurlijk niet alleen; samen met de corporaties, gemeenten, andere instanties en actieve bewonersorganisaties hebben wij ons ingezet om het woonklimaat voor veel bewoners een beetje duurzamer, betaalbaarder en prettiger te maken. En daar gaan we in 2020 graag samen mee verder!



Wij danken de medewerkers en vrijwilligers voor hun grote inzet en de gemeente, opdrachtgevers en partnerorganisaties voor de goede samenwerking en het in ons gestelde vertrouwen.

Jacqueline van Loon en Evert Bartlema,
Directie !WOON



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

SAMENVATTING

Meer bewoners geholpen en nieuwe initiatieven gestart

Een verder gestegen aantal adviezen aan bewoners, actief inspringen op ontwikkelingen, kansen en knelpunten signaleren, en de organisatie verder vooruit brengen: dat was ons motto in 2019. We hebben op al deze punten mooie resultaten bereikt, al kunnen we niet iedereen helpen op de bijzonder gespannen woningmarkt.

Voor alle vragen over wonen in de stad

Alle bewoners van Amsterdam en omgeving 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 voor advies en hulp bij het oplossen van problemen. Via de centrale Frontdesk – telefonisch en per e-mail bereikbaar – helpen we mensen direct bij een korte vraag of verwijzen we ze naar de juiste persoon of instantie. En als het nuttig is, gaan wij op huisbezoek. Op de website delen we veel informatie en handige tools plus nieuws over de woningmarkt. Ook huurders uit Amstelveen en delen van Haarlem kunnen bij !WOON terecht.

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.

Weer meer mensen geholpen in 2019

In 2019 deden vele bewoners uit Amsterdam, Amstelveen, Haarlem en de regio een beroep op de dienstverlening van !WOON. We zagen een groei van het aantal (unieke) contacten met bewoners, bewonerscommissies en met VvE's. Het aantal online bezoekers nam sterk toe.

KERNGEGEVENS !WOON VOOR AMSTERDAM

- wekelijks 49 spreekuren op 24 verschillende locaties
- 105 medewerkers (87,5 fte) per 31.12.2019
- 149 vrijwilligers per 31.12.2019

Belangrijkste resultaten in cijfers	2018	2019
Individuele contacten	48.000	51.700
Unieke adressen	11.000	11.700
Woonspreekuur (incl. afspraak)	8.300	7.800
Woningnetspreekuur		6.100
Woningopname/huisbezoek	1.750	1.850
Huisbezoeken energiecoaches	1.173	1.427
Begeleide trajecten	1.800	2.200
Voorlichtingsbijeenkomsten	123	126
waarvan voor VvE's	25	24
Bewonerscommissies waarmee contact	157	139
VvE's waarmee contact	77	79
Aantal pageviews wooninfo.nl	599.000	775.000
Aantal unieke bezoekers website	226.000	286.000

In 2019 zagen we een groei van het aantal bezoekers met 26% naar 286.000 met 775.000 pageviews.

In 2019 is de nieuwsvoorziening verder verbeterd met wekelijks diverse nieuwsberichten op de website en flinke verhoging van frequentie van berichten op sociale media. Geïnteresseerden kunnen zich abonneren op vier verschillende e-nieuwsbrieven: de algemene, de VvE-nieuwsbrief, de nieuwsbrief Energie besparen en de nieuwsbrief Bewonersinitiatief en Invloed. Deze laatste verscheent medio 2019 voor het eerst. We hadden eind 2019 bijna 1.800 unieke abonnees op de drie nieuwsbrieven, 1.645 volgers op

Twitter (+25%), 1.646 op Facebook (+25%) en 1.069 op LinkedIn.

Spreekuur Haarlem

!WOON verzorgt twee keer per week een spreekuur in de Haarlemse Transvaal- en Frans Halsbuurt. In 2019 waren er 778 contacten (+54% t.o.v. 2018) met de bewoners van 145 woningen (+73%).

Spreekuur Amstelveen

!WOON is sinds 1 maart 2019 actief met spreekuren in Amstelveen. Bewoners hebben ons snel en goed weten te bereiken met allerhande vragen over huisvesting, onderhoud, woningverbetering en verwante vragen. Afgelopen jaar waren er 1101 contacten met bewoners van 256 woningen (van 1.3.2019 tot 1.3.2020)

Project Energiecoach in steeds meer gemeentes

Het Energiecoachproject kwam verder op gang, met 1.427 huisbezoeken in Amsterdam. Het proefproject in Haarlem werd positief geëvalueerd en vanaf het najaar voortgezet. Ook in Zaanstad gingen coaches aan de slag onder begeleiding van !WOON. Gesprekken met andere gemeentes werden succesvol afgerond zodat vanaf februari ook energiecoaches actief zijn in de gemeentes Beverwijk, Bloemendaal, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

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.

Aanpak slecht geïsoleerde woningen

Het Project Energie en Woningverbetering komt nu echt op stoom. De goede contacten van !WOON met bewoners, experts en leveranciers van energiebesparende maatregelen en juristen werpen hun vruchten af. Verhuurders zijn sneller





bereid een redelijk voorstel van de bewoners te accepteren, de degelijkheid van de voorstellen staat minder ter discussie en de verhuurders die het toch op een rechtszaak laten aankomen trekken aan het kortste eind. Amsterdam heeft nog meer dan 100.000 woningen met (deels) enkelglas (cijfers O&S gemeente Amsterdam). Naar schatting nog eens eenzelfde aantal woningen heeft oud dubbelglas met slecht rendement. De inzet van dit project levert dan ook een belangrijke bijdrage aan de duurzaamheidsopgave van de gemeente.

Wooncoöperatie in opkomst

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. !WOON is kenniscentrum voor bewoners met interesse en groepen bewoners die een project willen starten. We brengen de mogelijkheden van de wooncoöperatie op verschillende manieren onder de aandacht, verzorgen trainingen en begeleiden groepen. Verschillende initiatiefgroepen kregen ondersteuning en advies bij het verder ontwikkelen van hun plannen. We hebben ook actief meegewerkt aan het door de gemeente Amsterdam opgestelde Actieplan Wooncoöperaties.

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 gingen bij 131 ouderen op huisbezoek om hen voor te lichten over woningaanpassingen, verhuisregelingen en andere manieren om aan een geschikte woning te komen, waardoor ze langer prettig en zelfstandig kunnen blijven wonen.

Ontwikkelbuurten en Aardgasvrije wijken: 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 meeprofiten van projecten voor verbetering en vernieuwing in hun buurt. !WOON informeert, organiseert bijeenkomsten 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 werkte in 2019 in verschillende buurten aan het opzetten van 'meedenk-netwerken' van bewoners, waarin verschillende thema's aan de orde komen. Op die manier bouwen bewoners mee aan de buurt waarin ze zelf wonen.

OVER !WOON

Thuis in de stad

Voor veel mensen is !WOON drie jaar na de oprichting 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. 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 41 spreekuren in de stadsdelen en ze kunnen telefonisch of via de website contact opnemen. Daarnaast organiseert !WOON voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen.

Als het nuttig 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 150 vrijwilligers zich in als energiecoach, wooncoach of hulp bij het invullen van woningnet of de spreekuren.

MISSIE

!WOON maakt bewoners wegwijs in wonen (door het informeren, adviseren, ondersteunen en begeleiden van bewoners en bewonersgroepen bij al hun woonvragen en woonkwesties) en levert een bijdrage aan de stad (door te signaleren, te agenderen en de behoefte van bewoners te verbinden aan de gemeentelijke agenda). We zijn eigentijds, klantgericht, deskundig en onafhankelijk.



‘Betrokken bewoners bouwen mee aan sterke wijken.’

Ontwikkelingen signaleren

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

bij de gemeente en corporaties. Ook 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 2019 kunt u vinden bij de jaarverslagen op onze website.

Voor gedetailleerde informatie over Bewonersondersteuning door !WOON in 2019 kunt u het document 'Rapportage bewonerscontacten, signalering en ontwikkelingen' raadplegen.



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

Overzicht activiteiten van !WOON

In dit jaarverslag zetten we de schijnwerper op een aantal projecten en programma's waar we trots op zijn. We bouwen aan netwerken, kennis en ervaring. Dat is nodig, want successen zijn vaak het gevolg van jarenlange opbouw en inzet van betrokken bewoners en beleidsmakers. We werken voortdurend aan uitbreiding en vernieuwing van onze dienstverlening om ook bij nieuwe vragen en ontwikkelingen bewoners zo goed mogelijk te helpen.

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

- 1 **!WOON is er voor u**
- 2 **Energie besparen**
- 3 **Betrokken bewoners – aardgasvrij en ontwikkelbuurten**
- 4 **Kleine VvE's versterken en activeren**
- 5 **Professionele hulp bij renovatie**
- 6 **Langer Zelfstandig Thuis**
- 7 **Wooncoöperaties**
- 8 **Bewonersinvloed**
- 9 **Amstelveen, Haarlem en regio**

1. !WOON is er voor u

Hulp bij woonvragen en problemen

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.

Makkelijk bereikbaar

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 per week klaar om te helpen als mensen in hun woonsituatie tegen problemen aanlopen. Ze kunnen ons bellen, mailen, een afspraak maken of langskomen op een van onze spreekuren.





Bijeenkomst Koningin Wilhelminaplein

Uiteraard kunnen individuele bewoners ook vragen stellen bij de voorlichtingsbijeenkomsten, bij onze inloopsprekuren 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. We helpen bewoners hun problemen op te lossen. Bij voorkeur in overleg met de verhuurder, maar als dat niet of niet snel genoeg tot een oplossing leidt maken we gebruik van de geschillenbeslechting van de Huurcommissie of desnoods de kantonrechter. Bij ingrijpende kwesties tussen huurder of verhuurder of misstanden op de woningmarkt staan 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.

!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.

DE MEEST VOORKOMENDE ONDERWERPEN VAN BEWONERSVRAGEN IN 2019

Onderhoud	23%
Huurprijs/bijkomende kosten	21%
Woning zoeken	16%
Opzeggen huurcontract	11%

Complexe vragen

De bewoners melden zich vooral telefonisch en via de spreekuren bij de lokale teams. De telefonische frontdesk is vijf dagen per week overdag 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.

Woningdelers en tijdelijke huurders vragen regelmatig om advies over hun situatie. Dit zijn intensieve contacten, waarbij steeds een individuele beoordeling van de bepalingen in het huurcontract nodig is. Andere complexe vragen komen 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 (23%), de huurprijs/bijkomende kosten (21%), een woning zoeken (16%) en het huurcontract/huuropzegging (11%).
- Met 34% van de bewoners is éénmalig contact, en met 41% vier maal of vaker.
- Er is vooral contact via e-mail, webformulier of brief (40%), telefoon (28%) en op afspraak/spreekuur (15%).
- De meeste contacten (50%) zijn met mensen met een zelfstandige huurwoning en een huur tot € 720. Van de contacten betaalt 13% meer dan € 710 per maand voor hun woning. Woningzoekenden verzorgen 14% van de contacten.
- Van de contacten woont 5% onzelfstandige woonruimte en 2% is woningdeler.
- Een kleine 4.000 adressen zijn gericht benaderd. Dit zijn adressen met een nieuwe woonvergunning zodat bewoners tijdig de huurprijs kunnen checken en complexen met jongerenwoningen waaruit signalen komen dat bewoners mogelijk te veel betalen voor huur of bijkomende kosten.
- 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 (63%), beoordelen relatie prijs/kwaliteit (17%), en de energiecheck (7%).

Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers melden 574 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV). Dat is een stijging van 20% in vergelijking tot het jaar ervoor.

DE TOP 5 VAN MELDINGEN:

1. Intimidatie/druk/fatsoen	17%
2. Overtreding verordening/regels	16%
3. Huuropzegging/huurbescherming	15%
4. Onterechte bemiddelingkosten	11%
5. Geweldpleging – inbraak – diefstal	10%

Hierna volgen problemen met huurcontract en ernstige/voortdurende gebreken, beide ook 10%. De meeste meldingen komen uit stadsdeel Zuid, gevolgd door Centrum, Nieuw-West, Oost en West.

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 2019 zijn 339 rechtszaken gestart dan wel is daar een aanzet toe gegeven.

2. Energie besparen

Bewoners op weg naar meer comfort en lager energieverbruik

Lagere woonlasten, meer comfort en minder broeikasgassen: energie besparen levert veel op. Bewoners kunnen met een paar simpele ingrepen zelf besparen en de energiecoach kan daarbij helpen. Isolatie van de buitenschil van de woning levert nog meer op. We helpen groepen bewoners om plannen op te stellen en te onderhanden met de verhuurder. Met een ruim aanbod kunnen huurders, VvE-leden en verhuurders aan de slag met energiebesparing.

Simpel energie besparen

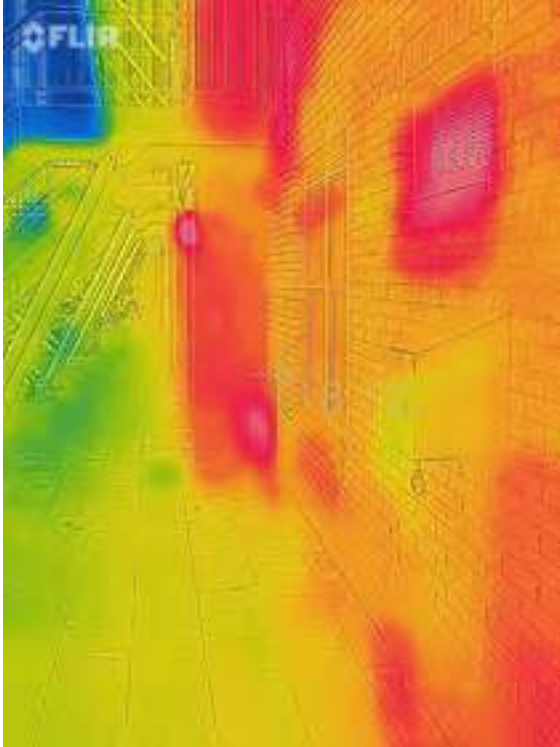
Onze energiecoaches – vrijwilligers begeleid door !WOON – gingen bij 1425 bewoners op bezoek om advies te geven. Met gratis tips en bespaarspullen kunnen zij direct beginnen met besparen, met het advies dat het beste bij zijn of haar situatie past. Met de energiecoach-app lopen de coaches tijdens het huisbezoek door de vragenlijst. Daar rolt een bespaarrapport

uit. Ook is het makkelijker om aanvullende bewonersvragen (onderhoud, dubbel glas, isolatie en installatie) door te geven aan de lokale teams.

Betere energieprestatie op initiatief van de bewoners

Huurders kunnen in ruil voor een beperkte huurverhoging de verhuurder voorstellen om





dubbelglas of andere isolerende voorzieningen aan te brengen. Ons projectteam Energie en Woningverbetering helpt bewoners met opstellen van een plan en in de onderhandelingen.

!WOON ondersteunde 71 projecten (2500+ woningen), waarvan 28 gestart in 2019. Ook bij renovatietrajecten krijgen we de vraag om met onze expertise mee te kijken met de bewonerscommissie naar energiebesparing.

De trajecten om tot betere energieprestatie te komen kunnen lang duren. Van idee van enkele huurders tot onderzoek, een voorstel uitwerken, brede steun onder de bewoners verwerven, onderhandelen met de verhuurder en dan soms nog (vergunning)technische obstakels overwinnen. Toch gaan ze steeds sneller, omdat de technische en procedurele hobbels inmiddels grotendeels geslecht zijn.

Dat het de moeite loont, toont onder andere het volgende verhaal.





Toch dubbel glas terwijl verhuurder niet meewerkt



DUBBELGLAS TERWIJL DE VERHUURDER EERST NIET WILDE

Diana Wyatt woont in de Watergraafsmeer in Amsterdam Oost. “In de woning zat heel dun enkelglas en ik had hele hoge stookkosten. Ik vroeg !WOON erbij medio 2014. Ze hadden een inloopspreekuur en daar ben ik toen naar toe gegaan. Ik vertelde dat ik graag dubbelglas wilde in de woning en dat de huiseigenaar dat niet wilde. En dat ik graag hulp wilde om dat voor elkaar te krijgen.”

Vincent Feith van het projectteam vult aan: “Diana vertelde dat een aantal burens ook dubbelglas wilden. Diana was al heel actief. Zij had offertes opgevraagd bij glaszetters en op basis van die offertes hebben wij berekend wat dan de maximale huurverhoging is die de verhuurder mag vragen. We kwamen uit op € 23 per maand. Vervolgens hebben we dat aan de verhuurder voorgelegd, maar die wilde dat niet doen voor de zittende bewoners helaas. Via het Emil Blaauw Proceskostenfonds hebben we een advocaat bij dit proces betrokken. Toen ging de verhuurder redelijk snel overstag en akkoord met een huurverhoging van 23 euro per maand.

Diane is er heel blij mee. “Ik kwam uiteindelijk tot de berekening dat ik wel € 40 tot 50 aan gas per maand bespaar. Daarvan afgehaald natuurlijk de verhoging die ik heb moeten betalen, zit je zo op ongeveer op een besparing van 25 euro per maand. Dus op jaarbasis 300 euro. Het huis is echt een stuk comfortabeler geworden.”

Energiedisplay

!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.

Zonne-energie

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.

3. Betrokken bewoners – aardgasvrij en ontwikkelbuurten

Bewoners maken hun buurt veerkrachtig

Bewoners verbinden zodat ze als groep een serieuze en stevige positie hebben bij beslissingen over hun buurt, dat is waar !WOON werk van maakt. We bouwen bewonersnetwerken op, of helpen daarbij, en dragen eraan bij dat die participatie en netwerken duurzaam zijn. Immers, de stem van bewoners is essentieel om buurten te ontwikkelen, levendig en veerkrachtig te maken.

!WOON heeft in september 2019 een meerjarige aanvullende subsidie van de gemeente Amsterdam ontvangen – hiermee kunnen we extra capaciteit inzetten om bewoners in de ontwikkelbuurten te ondersteunen en bewonersnetwerken op te bouwen.

“Er wordt wel heel veel van bewoners gevraagd. We moeten het vaak beter doen dan de professionals en daarom moeten wij ons nog sterker organiseren”

Hart voor de K-buurt

De 32 ontwikkelbuurten liggen in de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost. De aanpak verschilt per buurt, omdat elke buurt anders is.

In plannen voor gebiedsontwikkeling staan bewonersnetwerken en bewonersplatforms sterker dan losse, individuele bewoners. We merken dat die verbindingen en netwerken echt tijd nodig hebben om te groeien, te verstevigen, dat bewoners tijd nodig hebben om zich goed te informeren, een mening te vormen en tot een gezamenlijke visie te komen. Zo worden bewoners een serieuze en interessante partij aan tafel met gemeente en corporaties.

Elke buurt is anders

Op het moment dat we dit verslag over 2019 schrijven, zijn we midden in de coronacrisis beland. Juist nu zien we hoe belangrijk een stevige sociale basis is om buurten en wijken door deze moeilijke tijden heen te helpen. De solidariteit is enorm, juist in buurten waar mensen het al niet breed hebben. Dat toont de veerkracht van de lokale communities. Precies deze netwerken spreken we aan.

BEWONERS ALS SERIEUZE GESPREKSPARTNER

Om buurten te ontwikkelen is de stem van bewoners essentieel. Met de ondersteuning en informatie van !WOON kunnen bewoners hun rol en inbreng versterken. Zo worden zij een serieuze gesprekspartner en kunnen zij invloed uitoefenen op hoe de buurt levendig en veerkrachtig wordt. Onze methodiek is bestaande sleutelfiguren, actieve bewonersgroepen en netwerken in buurten aan elkaar te verbinden en uit te breiden. Zichtbaar is dat bewoners veel zorgen en veel ideeën hebben. En dat het voor hen moeilijk is om inzicht, overzicht en grip te krijgen op alle verschillende processen van verbetering, vernieuwing, verdichting en verduurzaming die in hun buurt op stapel staan. Meedenken begint met goede informatie, vragen stellen en met elkaar in gesprek gaan over wensen, beperkingen en mogelijkheden. Daarbij is het niet altijd makkelijk om het met elkaar eens te worden en een gezamenlijke visie op de buurt te ontwikkelen. !WOON helpt daarbij, zodat een constructief gesprek op gang komt met nieuwe uitkomsten en oplossingen. Eerst onderling en later ook met de betrokken partijen in het gebied. Doel is mee te bouwen aan een buurt, waarin het voor iedereen, in welke situatie ook, goed toeven is.

Onze aanpak gaat niet over de korte termijn alleen. We richten ons ook op een duurzame, structurele plek van bewoners aan tafel bij de beleidsmakers en bouwers. Zodat 'samen aan de slag voor de buurt' echt betekenis krijgt.

In 2019 is !WOON in 16 ontwikkelbuurten op verschillende manieren actief geweest. Elke buurt heeft andere behoeften en zit in een andere fase. In de ene buurt werden we ingezet via de gemeente en organiseren we bewonersnetwerken. In een andere buurt kwamen bewoners zelf naar ons toe. Die verschillen in aanpak per buurt hebben te maken met verschillende factoren: in welke fase zo'n buurtproces is, hoe ingrijpend de plannen zijn, hoe de samenwerking met het stadsdeel verloopt, hoe bewoners een beroep op ons doen en de mate waarin bewoners invloed en inspraak hebben.

“Wat goed om te horen dat meer bewoners willen meepraten over de toekomst van de buurt. Als we samen optrekken, kunnen we meer bereiken,”

Bewoner Slotermeer

De meeste buurtnetwerken stonden in 2019 nog aan het begin van het proces. !WOON helpt hen zich voor te bereiden op de volgende fase van daadwerkelijk invloed uitoefenen op de gebiedsplannen. Bewoners hebben daarin ook verschillende interesses: fysieke ingrepen, groen, leefbaarheid, voorzieningen enzovoorts.

In welke buurten waren we actief in 2019:

- Actief in 16 buurten in Amsterdam: de Couperusbuurt, de Lodewijk van Deysselbuurt, de Dichtersbuurt, De Wildemanbuurt, Banne Noord en Banne Zuid, de Molenwijk, De Vogelbuurt, IJplein, De Kleine wereld, De Volewijck, Reigersbos, De G-buurt, De K-buurt, de H-buurt en Venserpolder.
- !WOON heeft 52 bijeenkomsten met groepen bewoners georganiseerd. Er waren ruim 1500 contactmomenten met bewoners en ondernemers.
- Het programmateam was wekelijks in de buurten actief en in gesprek met bewoners én ondernemers en in elke buurt zijn gesprekken gevoerd met participatiepartners.



Projectteam

Aardgasvrij Amsterdam

!WOON is nauw betrokken bij het aardgasvrij maken van delen van Amsterdam. We informeren en betrekken bewoners, want begrip en draagvlak zijn belangrijke pijlers voor succes. 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.

- We nemen deel aan de stedelijke stuurgroep City Deal en helpen met structuren van het werk en de participatie. Dit resulteerde in de "Wijkaanpak Aardgasvrij Maken" (WAM), door ons aangevuld vanuit het perspectief van participatieprocessen met bewoners tot de zogenaamde "contramal WAM".
- We volgen de ontwikkelingen in het kader van de Regionale Energie Strategie.
- We nemen deel aan de werkgroep Transitievisie warmte.

Aardgasvrij speelt 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.

4. Kleine VvE's versterken en activeren

'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.

Een belangrijk onderdeel van ons aanbod zijn onze cursussen, bijvoorbeeld over de basis, (vakantie)verhuur en de financiën van de VvE. In 2019 hebben we ook twee workshops georganiseerd over het wijzigen van de splitsingsakte en de gang naar de rechter.

In toenemende mate worden vragen gesteld over verbouwingen. Uitbouwen, opbouwen en onderbouwen zorgen steeds vaker voor discussies in de VvE. Het belang om gezamenlijk afspraken te maken voor de huidige en toekomstige eigenaren is niet voor





iedere bewoner vanzelfsprekend. Bewoners met vragen kunnen contact opnemen met !WOON voor advies en hulp.

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 2019 telde VVE123 146 gebruikers. 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 2019

220 contactmomenten met 79 VvE's
 24 cursussen gegeven
 370 deelnemers aan cursussen
 146 VvE's aan de slag met VVE123

5. Professionele hulp bij renovatie

Sloop in de Kolenkit: spannend proces met bewoners

In 2019 had !WOON contact met 139 bewonerscommissies. Bij 78 projecten hebben we de bewoners geadviseerd en begeleid bij een renovatie- of slooproject. Een renovatie is voor de meeste huurders een ingrijpende gebeurtenis: vaak moeten ze – al dan niet tijdelijk – verhuizen. Ook gaat de huurprijs omhoog, al staat daar dan wel meer comfort en vaak betere isolatie tegenover.

Huurders krijgen het advies zich te organiseren in een bewonerscommissie als ze te maken krijgen met renovatie of sloop en nieuwbouw. Op die manier kunnen zij beter opkomen voor de gezamenlijke belangen van de bewoners. 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.

Sloop in de Kolenkit: spannend proces met bewoners

Renovatie of sloop van je woning is een ingrijpende gebeurtenis. Je rustige en veilige plek gaat op de schop. Alleen al de gedachte bezorgt bewoners soms slapeloze nachten. Kan ik hier wel blijven wonen in mijn vertrouwde buurt met al mijn contacten, in mijn huis met al mijn herinneringen? Wat krijg ik terug, wat ga ik betalen? Wat kan ik doen, welke wensen kan ik realiseren? De verhuurder wil het meestal graag goed doen, iets moois neerzetten van goede kwaliteit dat weer lang mee kan. Voor beide partijen is een goed proces van groot belang. Plannen gemaakt zonder inbreng van bewoners hebben vaak weinig draagvlak en zijn daarom slecht uitvoerbaar. Plannen die samen

met bewoners zijn opgesteld hebben wél draagvlak en zijn sneller uit te voeren. !WOON helpt bewoners in onderhandelingen met de verhuurder. Zodat ze goed beslagen ten ijs komen en een meer gelijke partij zijn tegenover de professionele verhuurder. In dit drieluik in beeld, tekst en geluid bieden we een inkijk hoe de verschillende partijen dit proces ervaren. Welke afwegingen maakt de verhuurder en wat beweegt de bewoners? Hoe verloopt het overleg en wat kan !WOON betekenen? We voeren een open gesprek met een bewoner, met de projectleider van woningcorporatie Stadgenoot en met de bewonersondersteuner.

Stel, je woont in de Kolenkitbuurt in de wijk Bos en Lommer in AmsterdamWest. Er zijn al jaren sloopplannen voor je gebouw. Toch ben je blij met je woning, wilt hier blijven wonen en wilt het liefst een renovatie. Wegens de crisis worden de bouwplannen uitgesteld. Dat betekent een paar jaar pas op de plaats. Dan ineens duiken de sloopplannen weer op. Officieel is de periode van besluitvorming en inspraak vanuit de bewoners voorbij. Toch wil je invloed hebben op de plannen, zeker als er aanpassingen komen. Dat wil je goed aanpakken en je vraagt !WOON om hulp bij het opzetten van een bewonerscommissie.

Alice Hughan nam het initiatief om een bewonerscommissie op te richten, met hulp van !WOON adviseur Kevin van Beek. Kevin ondersteunde de bewonerscommissie en loodst hen door ingewikkelde processen, jurisprudentie, beleid, bouwkundige tekeningen en begeleidde de groepsdynamiek. Met succes, want de bewonerscommissie kon alsnog meedenken over de aangepaste plannen. Bovendien bereikte ze dat er veel sociale huurwoningen terugkwamen.



zich overvallen: “Ik zit straks in de schaduw en dan kijk ik tegen zo’n kolos op.” De gemeente zegt dat ze het bekend hebben gemaakt. Weet je, mensen worden pas wakker zoals wij toen... Het kan best zijn dat het bekend is gemaakt in een krantje of zo, maar dat is ons ontgaan. Pas toen de plannen al op de tekentafel lagen kregen wij er notie van. Dus die mensen idem dito. Dus die zijn al boos. Ik zei daarom tegen die mensen “Hebben jullie geen bewonerscommissie? Zorg dat je een bewonerscommissie opricht. Dan kun je begeleiden, dan kun je kijken hoe het wordt. Dan sta je samen sterk.”

**Hans Rietdijk, projectleider
Stadgenoot:**

“In eerste instantie heb je altijd een achterstand met bewoners als het gaat om vertrouwen”

“Nou, de bewonerscommissie was eigenlijk kwaad op het feit dat wij achter hun rug om – wat ook zo was – met de gemeente hadden afgesproken deze woningen te renoveren en daarna te verkopen. Toen zijn we voorbijgegaan aan de wensen van die bewoners waarvan wij dachten dat we de nieuwbouw aan de overkant aan het maken waren voor hen. Maar die mensen wilden helemaal niet naar die nieuwbouw, die wilden in hun eigen vertrouwde woninkje blijven wonen.”

“De bewoners kwamen daar achter en zeiden ‘Wacht eens even. Oorspronkelijk zouden deze gebouwen gesloopt worden en nu zeggen jullie ineens ‘Ze worden gerenoveerd’ en jullie gaan ze verkopen?’ De bewoners werden er boos over. En dat vond ik ook wel terecht ook. De bewoners voelden zich belazerd en die hebben toen behoorlijk aan de bel getrokken. We hebben toen een hele hectische eerste bijeenkomst gehad waar de toenmalige directeur Gerard Andriessen heeft

Bewoonster Alice Hughan:

“Van de zes blokken zijn er vier sociale huur gebleven. Dat is een belangrijk resultaat van de overleggen”

Ze kregen inbreng in de plattegronden van de nieuwbouw. Bovendien kwam er de mogelijkheid voor bewoners terug te keren en is huurmatiging toegepast.

Hans van Rietdijk was ten tijde van het Kolenkitproject senior projectmanager op de afdeling Projectontwikkeling bij woningcorporatie Stadgenoot. Hij vertelt over het aanvankelijke wantrouwen bij de bewoners en hoe uiteindelijk toch een goede relatie ontstond die voor iedereen vruchten afwierp. In deze drie afzonderlijke interviews kunt u vanuit ieders perspectief over de invloed van de bewoners in de Kolenkitbuurt zien, horen en lezen. De volledige interviews zijn ook als audio te beluisteren op ons Youtube kanaal. Hier vlakbij, in een ander deel van de Kolenkitbuurt, was ik bij een vergadering en daar wordt nu gebouwd. De bewoners daar tegenover voelden



gezegd: 'Ik vind dat jullie gelijk hebben. We gaan het anders doen. We gaan toch nog van een deel van de te renoveren woningen uitvoeren als sociale huurwoningen. En jullie mogen daar blijven wonen.' Daar waren de bewoners wel blij mee.

Kevin van Beek, adviseur:

“Uiteindelijk zijn de bewoners heel serieus genomen”

“Doel van de ondersteuning van !WOON is om de bewoners in meer gelijke positie te zetten. We helpen hen met het opzetten van een bewonerscommissie. Als ze eenmaal een bewonerscommissie zijn, hebben ze allemaal rechten en een positie om te participeren. En gedurende het hele participatieproces adviseren en ondersteunen wij hen met alle stappen die ze kunnen zetten. Je moet het zo zien, zo'n bewonersgroep het zijn geen professionals. Ze komen in een participatietraject terecht waar allemaal ingewikkelde wetgeving van toepassing is, jurisprudentie, beleid, je hebt met bouwkundige kennis te maken, groepsdynamiek, je hebt een vertegenwoordigende rol voor alle bewoners in het complex. Die belangenbehartigende rol moet je goed kunnen uitvoeren. Daar kun je als !WOON adviseur je werk doen en je waarde creëren.”

“Op zich hebben de bewoners veel rechten. En die zijn in eerste instantie niet toegepast. Maar als je naar de praktijk kijkt, denk ik wel degelijk dat het een succesvol verhaal is, omdat bewoners heel serieus zijn genomen, ze hebben een uitgebreid participatietraject gekregen en daar ook resultaat in behaald. Dan zie je ook dat wanneer er naar de bewoners

wordt geluisterd, dat de sfeer om gaat slaan. Dat de gevoelens van wantrouwen naar mate het constructiever wordt, kantelen en dat je soms ook hele leuke bijeenkomsten hebt.”

“We hebben dus voor elkaar gekregen dat er weer een participatieproces is opgestart; dat proces heeft gezorgd dat de mening van de bewoners goed naar voren kwam. Wat er uiteindelijk in heeft geresulteerd dat de woningen wel zijn gesloopt maar de nieuwbouw qua plattegrond exact hetzelfde is als de oude woningen. Want dat vonden ze zo prettig. Echt van die jaren 50 plattegronden. Dat merk ik in andere projecten ook, bijna nergens kom ik bewoners tegen die zo enthousiast zijn over plattegronden als in de jaren 50 bouw. Het zijn vaak geen grote woningen, maar aan het einde van de rit hebben alle slaapkamertjes toch minstens 8 vierkante meter, alle woonkamers zijn tenminste 17 vierkante meter en dan heb je in een woning van 50m² toch 2 slaapkamers en een woonkamer en een keuken. Goede vertrekken dus. Tegenwoordig zie je grotere gangen en een apart washok. Dat is bij weinig ruimte toch niet waar de prioriteiten liggen. Dat zag je hier ook. Bewoners wilden heel graag die plattegronden behouden. Nou, dat is gelukt in die nieuwbouw. Ondanks dat het dus nieuwbouw is en niet oudbouw. En daarnaast konden de bewoners terugkeren. Dat was eerst niet de bedoeling en dat werd later toch geboden. Dus dat was al winst. En daarbij is minstens de helft teruggekomen in een sociale huurwoning wat in het begin ook niet de bedoeling was. Soms valt dat ook weer een beetje terug omdat er iets gebeurt, maar ik denk uiteindelijk dat er best iets moois is ontstaan. Tussen de partijen en zeker tussen de bewoners onderling, dat is ook belangrijk. Die komen dan in zo'n traject terecht en kennen elkaar hooguit van gedag zeggen op straat. Die gaan dan heel intensief met elkaar zo'n traject in. Dat is een mooie opbrengst, denk ik. Ze worden best wel hecht met elkaar. Je hebt dan direct na de aanpak een flinke groep bewoners die een soort van kern van de buurt vormen. Dat nog een soort collectief geheugen draagt over wat er is gebeurd. En daarmee een stuk van de oude buurt meebrengen naar de nieuwe buurt waardoor het oude niet helemaal met de grond gelijk wordt gemaakt, zoals met de stenen wel gebeurt.”



6. Langer Zelfstandig Thuis

Een wooncoach kan uitkomst bieden

Veel woningen zijn niet geschikt om lang zelfstandig thuis te blijven wonen. Onze wooncoaches informeren ouderen over regelingen en mogelijkheden om ofwel de woning aan te passen of te verhuizen naar een meer geschikte woning. Doel is dat ouderen langer zelfstandig en prettig 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 corporaties en gemeente.

Wat doet de wooncoach?

Een wooncoach helpt ouderen om prettig en langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Er zijn speciale voorrangsregelingen voor ouderen, die willen verhuizen. Ook zijn er aanpassingen in huis mogelijk via de wet Maatschappelijke ondersteuning.

De wooncoach gaat op verzoek bij ouderen thuis langs om alles rustig te bespreken. De wooncoaches geven informatie en adviseren bij alle zaken die geregeld moeten worden en of de oudere in aanmerking komt voor regelingen als 'Van Groot naar Beter' en 'Van Hoog naar Laag'. Deze regelingen geven voorrang op doorstroom

SUCCES DANKZIJ DE WOONCOACH

Een mevrouw met een huurcontract van De Key kwam in aanmerking voor beide voorrangsregelingen ('Van Groot naar Beter' en 'Van Hoog naar Laag'). Sinds 1 januari 2018 viel de huurprijs van haar woning in de vrije sector en viel de woning onder het vastgoedbedrijf van de Key: Lieven de Stad. Die wilde de regelingen niet toepassen. Haar beleid is om leegkomende huurwoningen te verkopen of te verkameren voor jongerenhuisvesting. De wooncoach had contact met de bewonerscommissie, die al met een rechtszaak bezig was in verband met de overname door Lieven de Stad. Toen de bewonerscommissie deze zaak gewonnen had, lukte het om de dame in hetzelfde wooncomplex naar een woning op de begane grond te laten verhuizen met behoud van haar eigen huur. Zo kan ze in haar vertrouwde omgeving zelfstandig blijven wonen.



naar een andere woning, zo mogelijk met behoud van de oude huur.

De wooncoaches zijn vrijwilligers en staan in nauw contact met de medewerkers van !WOON in hun stadsdeel. Er zijn in elk stadsdeel twee of drie wooncoaches. !WOON zorgt voor training en begeleiding. Speciaal voor ouderen met een migratieachtergrond, die moeite hebben met de taal en het vinden van informatie op de website van instanties, hebben wij wooncoaches die advies en informatie kunnen geven in de eigen taal. Daarnaast organiseert !WOON in de hele

stad voorlichtingsbijeenkomsten voor groepen ouderen over de voorrangsregelingen en WMO voorzieningen.

WOONCOACHES IN 2019

13	wooncoaches (vrijwilligers)
131	huisbezoeken
328	bewoners met vragen geholpen
33	voorlichtingen voor ouderen

PROJECT WOONCOACH 2019

De coaches hadden **727** contacten met bewoners van **328** woningen. De verdeling over de stadsdelen is als volgt: Centrum 128, Nieuw-West 100, Noord 115, Oost 82, West 42, Zuid 83, Zuidoost 177.

Huisbezoeken

Veel vragen zijn op de spreekuren beantwoord. Daarnaast vonden er **131** huisbezoeken plaats, waarvan in Centrum 60, Nieuw West 49, Noord 46, Oost 29, West 29, Zuid 46, Zuidoost 52.

Voorlichtingsbijeenkomsten

Er waren in totaal **33** groepsvoorlichtingen en er is deelgenomen aan informatie-markten per stadsdeel. Verdeling over de stadsdelen: Centrum 3, Nieuw-West 8, Noord 3, Oost 8, West 2, Zuid 4, Zuidoost 5.

In de contacten met de gemeente en de federatie zet !WOON zich in om de regelingen te verruimen en voor meer aandacht voor passende woonvormen voor ouderen. De signalen die wij van de wooncoaches krijgen, vormen daarbij belangrijke input. Ook voert !WOON samen met de gemeente Amsterdam een pilot uit in stadsdeel centrum om de verwijzing in de keten te verbeteren.

Veel behoefte aan informatie bij migranten ouderen

De voorlichtingsbijeenkomsten blijken een goed middel om migrantenouderen te bereiken, de belangstelling is steeds groot. In Geuzenveld/Slotermeer kwamen ruim honderd migranten ouderen op de bijeenkomst af. Dat was ook het geval bij een bijeenkomst in een van de honingraatflats in Zuidoost. Daarna volgt vaak een vervolg afspraak of huisbezoek.



WOONCOACH MARJA ADVISEERT OVER LANGER ZELFSTANDIG WONEN

Marja Heimering (75) woont midden in de Jordaan. We zitten aan tafel met uitzicht op haar prachtige binnentuin. Vijf jaar geleden, tijdens een bijeenkomst in buurtcentrum Het Claverhuis, viel Marja's oog op de folder Word wooncoach! Anderen zeiden meteen 'Dat is echt iets voor jou, Marja!' 'Ik was voor mijn pensionering namelijk altijd werkzaam bij de overheid, gaf vaak trainingen en coachte mensen. Dus dit zou wel eens iets voor mij kunnen zijn.' Ze nam contact op met !WOON, volgde een interne training en startte met het vrijwilligerswerk in de Jordaan.

Ze vond het vanaf het eerste moment leuk om bewoners in haar stadsdeel thuis te bezoeken. "Mensen vinden het prettig dat ik van hun leeftijd ben en de buurt goed ken. Zij denken dat ik me goed kan inleven in hun woonsituatie en dat is ook zo. Ze omschrijven een bezoek van mij vaak als gezellig, leuk en informatief." Lachend vult Marja aan: "In principe duurt een adviesgesprek een uur, maar regelmatig loopt het uit op anderhalf tot twee uur. Dan drink ik nog een kopje koffie en hebben we het vaak over de wijk en veranderingen in de buurt."

De moed er in houden

Zodra Marja via !WOON de gegevens van de aanvrager ontvangt, belt zij om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Dit is kosteloos en bedoeld om mensen te informeren over langer zelfstandig thuis wonen. Vaak gaat het over aanpassingen in de woning, maar ook over mogelijkheden om te verhuizen. Marja vertelt enthousiast over hoe een bewoonster op het Bickerseiland tussen wal en schip dreigde te vallen toen haar woningcorporatie de woningen in beheer gaf aan een andere organisatie. "Toen bleken de regelingen Van hoog naar Laag en Van Groot naar Beter niet meer van

toepassing. Deze dame liep slecht en had een maisonnette op 3 en 4 hoog. 's Nachts moest zij bij het naar de toilet gaan op de derde verdieping steeds de trap op en af. Zij was al een paar keer gevallen. Uiteindelijk is het haar met heel veel gedoe wel gelukt om intern naar een leegstaande begane grond woning te verhuizen. Zij is echt helemaal gelukkig. En dan zegt zij: 'Dat komt door jou hoor, Marja! Door jou hield ik de moed erin'."

Informeertijdig naar de mogelijkheden om zelfstandig te blijven wonen

En daar doet Marja het voor. "Want best veel mensen wachten tot het te laat is. Het beste is om al te informeren naar de mogelijkheden als je nog goed ter been bent. Want mensen willen vaak in hun vertrouwde buurt blijven wonen en liefst in hun eigen huis", aldus de wooncoach. Heel leuk vindt zij het voor een bewoonster die op 3 hoog woonde in de Jordaan en vond dat zij te groot woonde. "Zij wilde wel kleiner wonen nu het nog kon en was bereid om de Jordaan te verruilen voor het WG terrein. Daar heeft ze nu een fijne plek en vindt ze het heel leuk. Ze bouwt daar ook weer een vriendengroep op."

7. Wooncoöperatie

'Bewoners weten zelf het beste hoe ze willen wonen'

Met wooncoöperaties voorzien bewoners in hun eigen woonbehoefte

De wooncoöperatie is in opkomst. De gemeente Amsterdam stimuleert deze voor Nederland vrij nieuwe vorm van organisatie. !WOON heeft een actief programma wooncoöperaties en leveren informatie en advies aan belangstellenden en groepen. Ook zijn we betrokken bij verschillende netwerken die tot doel hebben de komst van nieuwe wooncoöperaties te stimuleren.

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.





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

!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. Belangrijke aandachtspunten binnen het programma Wooncoöperaties zijn:

- 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 geven we advies aan bewoners die interesse hebben in het onderwerp.
- We hebben 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.

8. Bewonersinvloed

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. Verder werken we prettig samen met de twee nieuwe stedelijke huurdersorganisaties die in 2019 zijn opgericht.

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

De koepels hebben een belangrijke en wettelijk geregelde positie (zie wooninfo.nl/overlegwet) 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.





Vertegenwoordiging van huurders in Amsterdam

Federatie Amsterdamse Huurderskoepels

Eind februari 2019 is de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) opgericht. De FAH vertegenwoordigt de Amsterdamse corporatiehuurders en zal plaatsnemen aan de overlegtafels met de Gemeente Amsterdam en Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. De FAH heeft bij haar oprichting aangegeven open te staan voor overleg met andere groepen die huurders vertegenwoordigen en/of huurdersbelangen behartigen.

Huurders Netwerk Amsterdam

Begin maart 2019 is het Huurders Netwerk Amsterdam (HNA) opgericht. Dit netwerk staat open voor alle huurders in de stad 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).

HUURDESKOEPELS DIE !WOON ADVISEERT:

Almere

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie Almere

Amstelveen

Vereniging Bewoners Uilenstede (DUWO)

Amsterdam

HBO Argus (Eigen Haard)
 Huurdersbelangenvereniging de Alliantie Amsterdam
 Huurdersvereniging Arcade (De Key)
 Huurders Ymere Amsterdam
 Huurgenoet (Stadgenoot)

Haarlem

Huurdersvereniging de Waakvlam

Leiden

Huurdersvereniging BRES (DUWO)

Metropoolregio / overkoepelend

Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere

9 ■ Amstelveen, Haarlem en regio

Woonspreekuren in Amstelveen en Haarlem

Overall in Nederland kunnen bewoners hulp gebruiken bij vragen over hun woonsituatie. !WOON is actief in de hele Metropoolregio Amsterdam en in Leiden. We adviseren bewonersorganisaties, organiseren energiecoaches en verzorgen woonspreekuren in Amstelveen en Haarlem.

Mooie resultaten woonspreekuur in Haarlem

Sinds enkele jaren kunnen de bewoners van de Transvaal- en de Frans Halsbuurt in Haarlem met hun woonvragen terecht bij een woonspreekuur. 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. Indien nodig is ook een collega van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag beschikbaar.

In 2019 hielpen we 145 bewoners (+73%) met problemen als gebrekkig onderhoud en te hoge huur. Dat leidde tot 51 trajecten om via overleg of een procedure een



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



probleem op te lossen. Alle 44 trajecten die in 2019 zijn afgerond leidden tot succes. De 33 zaken die in 2019 zijn gestart leverden de bewoners een besparing van € 38.000 op jaarbasis op.

Energiecoach Haarlem en Zaanstad

Na een geslaagde proef heeft Haarlem besloten door te gaan met het Energiecoach project. 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 praktische en persoonlijke en een aantal producten waarmee ze gelijk energie kunnen besparen. Ook in Zaanstad zijn onze energiecoaches aan de slag gegaan in het kader van het energiebesparingsproject van de gemeente Zaanstad.

Woonsprekuren Amstelveen

!WOON is sinds 1 maart 2019 actief met spreekuren in Amstelveen. Bewoners hebben ons snel en goed weten te bereiken met allerlei vragen over huisvesting, onderhoud, woningverbetering en aanverwante vragen. Afgelopen jaar waren er 1101 contacten met bewoners van 256 woningen (van 1.3.2019 tot 1.3.2020).

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.

Leiden aardgasvrij

Tot eind 2019 hebben we in Leiden meegewerkt aan de stuurgroep Aardgasvrij en leverden ondersteuning aan bewoners in Leiden Zuidwest.

ORGANISATIE

Wij zijn !WOON

!WOON is een dienstverlenende organisatie van deskundige en betrokken professionals, die samenwerkt met een groot aantal actieve bewoners en vrijwilligers. We geloven dat mensen beter wonen in een buurt en in een stad waar bewoners meer zeggenschap hebben over hun eigen woon- en leefsituatie en gebruik weten te maken van hun rechten. We willen een onafhankelijke, betrokken bondgenoot voor bewoners én organisaties zijn, in het belang van de bewoners. Samen werken we aan een sociale, duurzame en fijne stad voor iedereen.

Overal in de stad en de regio

!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 spreekuren in Amstelveen en in Haarlem.

Bestuur en Raad van Toezicht

De raad van bestuur van Stichting !WOON bestond in 2019 uit Jacqueline van Loon en Evert Bartlema. Zij vormen ook de uitvoerende

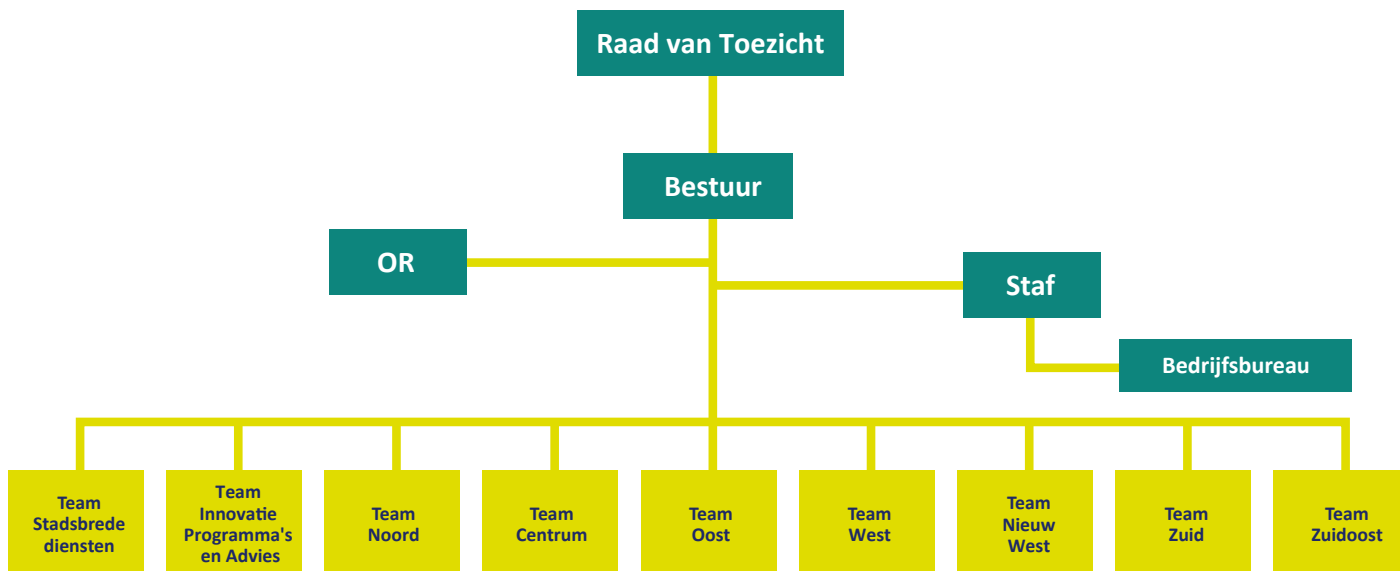
directie en leveren een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe programma's en projecten. !WOON kent ook een Raad van Toezicht, die – de naam zegt het al – toezicht houdt op het bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie. Ook fungeren zij als werkgever en deskundig klankbord voor de raad van bestuur.

Het verslag van de Raad van Toezicht over 2019 is eveneens te vinden op [onze site](#).

De Raad van Toezicht kende in 2019 de volgende leden:

Mw. Jenneke van Pijpen
Dhr. Eric van der Putten
Mw. Anne Wilbers
Mw. Yeşim Candan
Dhr. Quint Meijer





Meerjarenstrategie

Het bestuur heeft eind 2019 na een uitgebreide consultatieronde onder personeel, OR en RvT de Meerjarenstrategie van !WOON vastgesteld. Daarin wordt geschetst hoe de organisatie de komende jaren werkt aan verdere professionalisering en verbetering van de kwaliteit van onze diensten. We blijven ons inzetten voor zowel individuele als collectieve bewonersondersteuning. En we werken via programma's en projecten verder aan thema's als duurzaamheid, participatie, woningkwaliteit en innovatieve woonvormen, zoals coöperaties.

Personeel

Gedurende het jaar gingen 12 medewerkers uit dienst en kwamen 12 nieuwe medewerkers in dienst. Eind 2019 waren 105 medewerkers in vol- en deeltijd in dienst met 87,5 fte. Daarvan hebben er 16 een tijdelijk contract. Tien medewerkers hebben een fulltime contract, 95 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%]. Daarnaast waren eind 2019 149 vrijwilligers actief bij !WOON.

Stageplekken

!WOON had in 2019 in totaal 14 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 overleggen gemiddeld acht maal per jaar met de directie. De belangrijkste onderwerpen waren: het instellen van een telefonische frontdesk en veranderen van teams binnen de organisatie, begroting, beleidsplan, budgetvergelijkingen, regeling nevenfuncties, vrijwilligersbeleid, reiskostenregeling en agressiebeleid. In een achterbanoverleg zijn de frontdesk en de werkdruk besproken. De OR heeft een werknemerstevredenheidsonderzoek gehouden en op basis daarvan een advies uitgebracht aan de directie.

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 het Vrijwilligersbeleid herzien en vastgesteld.

AANTAL VRIJWILLIGERS IN 2019

Energiecoaches	94
Wooncoaches	13
Spreekuurvrijwilligers	42

Zaterdag 16 november was het !WOON vrijwilligersdag. Met deze dag en het betrekken van de vrijwilligers tonen we waardering voor hun zo ontzettend belangrijke inzet voor de bewoners. Met een opkomst van circa 70 vrijwilligers en 15 medewerkers zat de Schreierstoren gezellig vol. Na een welkomstwoord en een korte voorlichting en een lunch stapte iedereen in de rondvaartboot voor een mooie tocht over het IJ en de grachten. De dag werd afgesloten met een borrel en een hapje waarbij wij samen met de vrijwilligers werkten aan het thema medezeggenschap. De energiecoaches, wooncoaches en medewerkers van woonsprekuren en spreekuren woning zoeken gaven op een invulkaart aan waar zij graag over mee willen praten en denken. Er zijn flink wat kaarten ingeleverd! Met deze input geven we samen met de vrijwilligers verder vorm aan hun inbreng in de organisatie.

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. De jaarrekening 2019 is gepubliceerd op onze website.

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. De waardering in dit onderzoek was gemiddeld een 8,4.

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. 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. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

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

2e Boerhaavestraat 46 HS
1091 AN Amsterdam

!WOON team West

1e Helmersstraat 106D
1054 EG Amsterdam

!WOON team Zuid

Tweede Van der Helststraat 66
1072 PG Amsterdam

!WOON team Zuidoost

Harriët Freezerstraat 117 A
1103 JP Amsterdam

!WOON team Haarlem

Generaal Cronjéstraat 1A,
2021 JA Haarlem

Amstelveen:

spreekuren in wijkcentrum Alleman en
De Bolder

