

A photograph of two women in an office setting. On the left, a woman with short brown hair, wearing a blue denim jacket, is seen from the back, gesturing with her hands. On the right, a woman wearing a black hijab and a blue sweater is smiling and looking towards the first woman. They are standing at a wooden desk. In the background, there is a computer monitor and a window with a view of a brick building. The overall lighting is bright and natural.

Bewoners voorop

!WOON - jaarverslag 2020

COLOFON

Dit is het inhoudelijk jaarverslag 2020
van Stichting !WOON

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

Fotografie: Brenda Serree en
Gemeente Amsterdam
Video's: Brenda Serrée

Eindredactie: Tjerk Dalhuisen,
Jacqueline van Loon, Helen Meesters
Vormgeving: Lila Design

Amsterdam, mei 2021

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

INHOUDSOPGAVE

5	Voorwoord
7	Samenvatting
10	Over !WOON
12	Overzicht activiteiten van !WOON:
1	Individuele dienstverlening: laagdrempelig en makkelijk bereikbaar
2	Energie besparen: energiecoach, isoleren woningen en aardgasvrij
3	Versterken en activeren kleine VvE's
4	Wooncoöperaties
5	Bewonersinvloed - Invloed in de buurt - Jongeren over hun huisvesting - Adviseren bewonersgroepen bij renovatie - Advisering huurdersorganisaties
6	Langer Zelfstandig Thuis
7	!WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden
33	Organisatie: Wij zijn !WOON



VOORWOORD

Dienstverlening in tijden van corona

Thuis was nog nooit zó belangrijk!

Beste lezers,

Zelden hebben we over zo'n bijzonder jaar verslag gedaan over onze activiteiten. En nooit was 'thuis' zo belangrijk voor ons allemaal. Niet eerder brachten zoveel mensen zoveel tijd thuis door, om te werken, te studeren en soms ook nog kinderen les te geven. Dat gold voor onze eigen medewerkers, maar uiteraard ook voor al die bewoners die niet meer naar onze spreekuren of voorlichtingsbijeenkomsten of vergaderingen konden komen. Al deze zaken moesten ineens ook vanuit huis gebeuren.

En als je ineens zoveel thuis bent en zeker als je de toch al kleine ruimte moet delen met huisgenoten, merk je eens te meer hoe belangrijk het is dat je woning in orde is. Dat het niet tocht, niet lekt, dat het goed te verwarmen is, dat je niet teveel overlast hebt of geeft aan je burens... Gelukkig bleven wij het hele jaar goed bereikbaar voor alle onderhoudsklachten en andere vragen van bewoners. Waar nodig fysiek op afspraak, maar vooral via mail, telefoon en videobellen. Zo konden we bijna 13.000 huishoudens helpen. In dit verslag leest u wat de meest voorkomende problemen waren. En de mensen waren gelukkig ook blij met onze hulp, ze gaven ons gemiddeld een ruime 8 voor onze dienstverlening en daar zijn we trots op. Bijzonder om te noemen is het acute probleem van de loden leidingen. Veel mensen maakten zich ernstig zorgen of hun drinkwater nog veilig was. Mede dankzij de gemeente en !WOON wordt dit probleem nu versneld aangepakt.

Ook andere belangrijke zaken lagen niet stil: de geplande renovaties, sloop en nieuwbouw activiteiten in de stad liepen gewoon door. Evenals de voorbereidingen om buurten aardgasvrij te maken. Allemaal zaken die ingrijpende gevolgen hebben voor bewoners. De adviseurs van !WOON zetten zich er voor in dat bewoners goed geïnformeerd werden en serieus mee konden praten over de ingrepen in hun woning of hun buurt. Ook al was dat vaker via een scherm dan op locatie. En soms, bij mooi weer, gewoon buiten aan een picknicktafel.

De voorlichtingsbijeenkomsten, die we vroeger in een zaaltje hielden, hebben we in sneltreinvaart omgezet in 'webinars'. We zagen aan het groeiend aantal deelnemers dat veel mensen dit een fijne manier vinden om zich te informeren. Die webinars blijven we daarom aanbieden, ook na corona.

Helaas gooide corona soms ook roet in het eten. Huisbezoeken vonden minder vaak plaats. Ook onze vrijwillige wooncoaches en energicoaches konden niet meer zo vaak bij bewoners thuis langs. We zijn blij dat ze desondanks toch aangehaakt zijn gebleven. Hopelijk kunnen ze binnenkort weer volop aan de slag om hun medebewoners te informeren over woningaanpassingen of om slimme tips te geven over energiebesparing.

Wij hopen dat het jaar 2021 de versoepelingen brengt waar we allemaal zo naar verlangen. En dat we ons samen kunnen blijven inzetten voor goed, betaalbaar, prettig en duurzaam wonen in Amsterdam en de omliggende gemeenten. Wij bedanken iedereen voor hun inzet en onze partners voor de goede samenwerking, ook in dit bijzondere jaar.

Jacqueline van Loon en Evert Bartlema





**Beter
bereikbaar
voor álle
bewoners**

SAMENVATTING

Meer vragen en contacten met bewoners ondanks de coronacrisis

Bewoners wisten ons ondanks de coronacrisis prima te vinden. We hadden 55% meer contacten dan in het vorige jaar en 29% meer trajecten om bewoners te helpen. We bereikten meer Verenigingen van eigenaren en bewonerscommissies. We adviseerden huurderskoepels en hielpen actieve bewoners in de ontwikkelbuurten met het oprichten van buurtplatforms. Natuurlijk verliep alles door corona veel meer online en telefonisch. We boekten mooie resultaten, al kunnen we niet alle problemen oplossen in de bijzonder gespannen woningmarkt.

Voor alle vragen over wonen in de stad

Alle bewoners van Amsterdam kunnen bij !WOON terecht met al hun vragen over wonen in de stad. In hun buurt kunnen ze een afspraak maken of spreekuur bezoeken voor advies en hulp bij het oplossen van problemen.

Via de centrale Frontdesk helpen we mensen direct per telefoon of mail bij een korte vraag of verwijzen ze naar de juiste instantie. Als het nuttig is, gaan wij op huisbezoek, op veilige wijze. 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.

Weer meer mensen geholpen in 2020

In 2020 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.

Voorlichtingsbijeenkomsten, nu vooral digitaal

Op 12 maart was de laatste fysieke voorlichtingsbijeenkomst voor bewoners. Gelukkig biedt ons nieuwe ICT-systeem goede faciliteiten om webinars te verzorgen. Een aantal medewerkers is hiermee snel aan de slag gegaan en heeft interne trainingen en begeleiding verzorgd. Ook is geïnvesteerd in apparatuur ten behoeve van de kwaliteit.

Voor Verenigingen van Eigenaren startten we nog met fysiek aanbod. Daarna zijn deze cursussen omgezet in webinars, Basis van de VvE, Groen MJOP, Bestuur en Beheer, Wijzigen Splitsingsakte, Huishoudelijk Reglement en Verhuur van Kamers. Lokale teams en andere programma- of projectteams organiseerden voorlichtingsbijeenkomsten en webinars over een grote diversiteit aan onderwerpen.

Advies en hulp aan actieve bewoners

Bewoners in ontwikkelbuurten in Amsterdam richtten met onze hulp buurtplatforms op. Huurderskoepels waren blij met onze adviezen en we stonden vele bewonerscommissies bij om tot goede afspraken te komen bij renovatie.

E-learning

Op onze website hebben we eerder ontwikkelde e-learning programma's gratis beschikbaar gesteld. Deze programma's zijn vooral gericht op bewoners die actief zijn in bewonerscommissies en huurdersorganisaties.

Spreekuur Haarlem

!WOON verzorgt twee keer per week een spreekuur in de Haarlemse Transvaal- en Frans Halsbuurt.

Dat werd door de coronacrisis een stuk lastiger, we werkten vooral op afspraak. In 2020 waren er 665 contacten (-20% t.o.v. 2019) met de bewoners van 144 woningen (gelijk aan 2019).

Spreekuur 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 1260 contacten met bewoners van 242 woningen.

Website, online diensten, nieuwsbrieven en social media

De website biedt een schat aan informatie en nieuws voor bewoners, woningzoekers en organisaties in ons netwerk. Bezoekers kunnen direct vragen voorleggen via het contactformulier. In 2020 zagen we ondanks een duidelijke coronadip in het voorjaar een groei van het aantal bezoekers met 14% naar 326.000 met 777.000 pageviews. We hebben onze nieuwsvoorziening versterkt met wekelijks diverse nieuwsberichten op de website en berichten op onze sociale media. Geïnteresseerden kunnen zich abonneren op vier verschillende

KERNGEGEVENS !WOON VOOR AMSTERDAM

- 118 medewerkers (95 fte) per 31.12.2020
- 150 vrijwilligers per 31.12.2020 waarvan 102 in Amsterdam
- wekelijks 49 spreekuren op 24 verschillende locaties (op afspraak in coronatijd)

e-nieuwsbrieven: de algemene, de VvE-nieuwsbrief, de nieuwsbrief Energie besparen en de nieuwsbrief Bewonersinvloed. We hadden eind 2020 ruim 5.000 unieke abonnees op de nieuwsbrieven, 1.892 volgers op Twitter (+15%), 2.523 op Facebook (+53%) en 2.207 op LinkedIn (+107%).

Project Energiecoach in steeds meer gemeentes

Het Energiecoachproject had veel last van corona. Huisbezoeken waren lange tijd niet mogelijk. 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.

Aanpak slecht geïsoleerde woningen

Het Project Energie en Woningverbetering zat net voor de coronacrisis in een versnelling. De jarenlange investering in contacten met bewoners, experts en leveranciers van energiebesparende maatregelen en juristen werpt zijn vruchten af. Verhuurders accepteren sneller een redelijk

Belangrijkste resultaten in cijfers	2018	2019	2020
Individuele contacten	48.000	51.700	66.700
Unieke contacten	11.000	11.700	12.900
Op woonspreekuur (incl. afspraak)	8.300	7.800	2.900
Woningnetspreekuur		6.100	4.800
Woningopname/huisbezoek	1.750	1.850	1.100
Huisbezoeken energiecoaches	1.173	1.427	
Begeleide trajecten	1.800	2.200	2.800
Voorlichtingsbijeenkomsten	123	126	69
waarvan voor VvE's	25	24	30
Bewonerscommissies waarmee contact	157	139	150
VvE's waarmee contact	77	79	129
Aantal pageviews wooninfo.nl	599.000	754.000	777.000
Aantal unieke bezoekers website	226.000	286.000	326.000

!WOON EN CORONA

Corona heeft onze manier van werken in ieder geval flink veranderd. We hadden geluk met de timing van onze ICT-vernieuwing; daardoor beschikten we vanaf eind februari over de mogelijkheid om via Teams digitaal te vergaderen. We hebben onze voorlichtingen succesvol omgezet in webinars en onze telefonische frontdesk organiseerden we zo dat medewerkers vanuit huis telefoondiensten konden draaien. Door fysieke aanpassingen in onze kantoren, konden we – als het echt nodig was – ook daar bewoners ontvangen. De meeste medewerkers werkten een groot deel van 2020 vanaf huis. Voor huisbezoeken stelden we een apart protocol op.

voorstel van de bewoners, de degelijkheid van de voorstellen staat minder ter discussie en de enkele verhuurder die het toch op een rechtszaak laat aankomen trekt aan het kortste eind. Een versnelling is nodig, want 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 een grote bijdrage aan de duurzaamheidsopgave van de gemeente. Daarom hebben we in het najaar onze energiecampagne speciaal op dit onderwerp gericht. Met Publex borden vroegen we in de hele stad aandacht voor de noodzaak om enkelglas te vervangen door dubbelglas. We stonden bewoners bij in 73 projecten met in totaal 6.000 woningen.

Wooncoöperatie 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. Daarom is de wooncoöperatie als nieuwe woonvorm in opkomst. !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 werken actief mee aan het door de gemeente Amsterdam opgestelde Actieplan Wooncoöperaties en ondersteunen het Platform Wooncoöperaties regio Amsterdam.

Langer Thuis wonen

Het overheidsbeleid is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen, al dan niet met zorg. De meeste mensen willen dat ook graag. Maar lang niet alle woningen zijn geschikt om prettig en veilig oud te worden. Soms zijn daartoe aanpassingen in de woning nodig. Als dat onvoldoende helpt is verhuizen naar bijvoorbeeld

een traploze woning de enige oplossing. Regelingen als Van Hoog naar Laag en Van Groot naar Beter kunnen dan uitkomst bieden. Met als voordeel dat de oude huurprijs in veel gevallen ‘meegenomen’ kan worden. !WOON heeft enkele tientallen vrijwilligers opgeleid tot Wooncoach. Zij gaan op verzoek bij de mensen thuis langs en kunnen hen voorlichten over woningaanpassingen, verhuisregelingen en andere manieren om aan een 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 en ondersteunt bewoners bij dat proces. Dat doen we in de ontwikkelbuurten en de startwijken aardgasvrij. Het is belangrijk om bewoners vroegtijdig bij de plannen te betrekken. Daarom gebruikt !WOON verschillende en vernieuwende vormen van bewonersparticipatie. !WOON werkt aan het opzetten van ‘meedenk-netwerken’ van bewoners, waarin verschillende thema’s aan de orde komen. Doel is om zo veel mogelijk verschillende bewoners (en buurtondernemers) te betrekken op de thema’s die voor hen van belang zijn. Dat heeft in 2020 bijgedragen aan de oprichting van een zestal buurtplatforms.

OVER !WOON

Thuis in de stad

Voor veel mensen is !WOON vier jaar na de oprichting al een begrip. Anderen leren ons kennen als ze met een concrete vraag of een probleem in hun woonsituatie op zoek gaan naar hulp en advies. Het is belangrijk dat ze ons juist dan kunnen vinden. Daarom werken we voortdurend aan het bekend maken van onze diensten en ons aanbod. We zorgen dat onze kennis en informatie altijd betrouwbaar en up to date is. Ontstaan uit de Wijksteunpunten Wonen en het Amsterdams Steunpunt Wonen bouwt !WOON voort op meer dan dertig jaar ervaring in de volkshuisvesting én bewonersparticipatie.

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

cursussen. Als het nuttig en mogelijk is doen we een huisbezoek. Bij !WOON werken zo'n 110 mensen dag in dag uit voor de bewoners van de stad en omstreken. Daarnaast zetten nog eens 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.

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.

‘Betrokken bewoners bouwen sterke wijken.’

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 2020 kunt u vanaf juni vinden bij de [jaarverslagen](#) op onze website.

Voor gedetailleerde informatie over de resultaten van onze basis ondersteuning in Amsterdam en de signalen die daar uit voort komen kunt u onze [Jaarrapportage basis Amsterdam 2020](#) 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 projecten en programma's waar we trots op zijn. We bouwen aan netwerken, kennis en ervaring. Daarmee boeken we successen die vaak het gevolg zijn 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 of via ons online contactformulier. Wie al contact heeft met een medewerker of vestiging kan met vervolgvragen direct daar naartoe. Zo maken we het bewoners zo gemakkelijk mogelijk. Natuurlijk kunnen zij ook persoonlijk langskomen op afspraak of op een van onze vele spreekuren.

- 1 **Individuele dienstverlening: laag-drempelig en makkelijk bereikbaar**
- 2 **Energie besparen: energiecoach, isoleren woningen en aardgasvrij**
- 3 **Versterken en activeren kleine VvE's**
- 4 **Wooncoöperaties**
- 5 **Bewonersinvloed in de buurt**
 - Invloed in de buurt
 - Jongeren over hun huisvesting
 - Adviseren bewonersgroepen bij renovatie
 - Advisering huurdersorganisaties
- 6 **Langer Zelfstandig Thuis**
- 7 **!WOON in de metropoolregio Amsterdam en Leiden**

1. !WOON is er voor u

!WOON is er voor iedereen

De medewerkers van !WOON staan mensen bij met woonvragen en –problemen. Met name in de particuliere huursector zijn veel veranderingen en is de druk hoog. Geschillen over huurprijzen, onderhoud, servicekosten, huurcontracten en borgkwesties komen veel voor. We spreken ook 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.

Uiteraard kunnen individuele bewoners ook vragen stellen bij de voorlichtingsbijeenkomsten, die het afgelopen jaar vooral online plaatsvonden. Ze kunnen voor zover de situatie rond corona dat toeliet of toelaat terecht 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 2020

Onderhoud	24%
Huurprijs/bijkomende kosten	22%
Opzeggen huurcontract	14%
Woning zoeken	13%

Complexe vragen

De bewoners melden zich vooral telefonisch en via de spreekuren bij de lokale teams. De telefonische frontdesk is vijf dagen per week bereikbaar. De inloopsprekuren van de zeven lokale kantoren zijn op wisselende tijden door de week, ook in de avond. Voor zover de situatie rond corona dat toelaat uiteraard. 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 feitelijke situatie, de met de verhuurder gemaakte afspraken en de bepalingen in het huurcontract nodig is. Lastig zijn de discussies over afrekening van servicekosten en andere bijkomende kosten in grote woongebouwen. 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.

- We registreerden contact met bijna 13.000 unieke Amsterdamse huishoudens op een vast adres (+10%), daarnaast waren er bijna 5.600 contacten zonder adres.
- De meest voorkomende vragen van bewoners gaan over onderhoud (24%), de huurprijs/bijkomende kosten (22%), en het huurcontract of huuropzegging (14%).
- Met 28% van de bewoners is éénmalig contact, en met 45% vier maal of vaker.
- Er is vooral contact via e-mail, webformulier of brief (48%), telefoon (39%) en in dit coronajaar veel minder op afspraak/spreekuur en huisbezoek (13%).
- Woningzoekenden verzorgen 9% van de contacten.
- Van de contacten is 4% is woningdeler.
- 2700 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 beoordelen wat er aan de hand is. De belangrijkste aanleidingen hiervoor: problemen met het onderhoud (64%), beoordelen relatie prijs/kwaliteit (17%), en de energiecheck (7%).



DE MENS EN HET BELEID

Huurster woonde tijdelijk in een woongroep. Toen ze een kind kreeg wilden zij en de woongroep de huisbewaring omzetten in voordracht. De corporatie zei nee, omdat hun algemene beleid is om bij onzelfstandige woonruimte geen kinderen toe te laten. !WOON trok aan de bel, omdat het beleid niet zinvol is voor woongroepen die zelf hun medehuurlers voordragen. Ook de huurderskoepel stelde vragen. De corporatie gaf toe dat het beleid niet generiek op woongroepen toegepast moest worden.

Huurster reageerde als volgt:

“Gister kreeg ik het getekende huurcontract terug, het is officieel! Ik wil je enorm bedanken voor je hulp. Ik kan bijna niet onder woorden brengen wat het voor me betekent. Ik heb een ongelooflijk rotjaar achter de rug waarin ik eerst al dakloos werd, onverwacht een kind kreeg en daarbovenop nog even een pandemie die al mijn inkomsten wegnam. Je hebt ons gered. Dankzij jou kan ik mijn leven verder opbouwen. Weet ik zeker dat ik mijn kind niet verlies en heb ik moed om de rest ook weer op te pakken. Ik ben je eeuwig dankbaar.”

Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers melden 533 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV). Dat is een lichte daling in vergelijking tot het jaar ervoor.

DE TOP VAN MELDINGEN in 2020:

1.	Problemen met borg	15%
2.	Problemen bij woningdelen	14%
3.	Slechte bejegening door verhuurder	13%
4.	Problemen met huurcontract	12%
5.	Overtreding regelgeving	11%
6.	Huuropzegging/huurbescherming	8%

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 2020 zijn 359 rechtszaken gestart dan wel is daar een aanzet toe gegeven.

DE MENS EN DE REGELS

Huurder neemt contact op met team Zuid. Mevrouw geeft aan dat haar inwonende zoon binnenkort zal uitvliegen. Gezien haar inkomen, zal ze een beroep moeten doen op de huurtoeslag. Echter de rekenhuur die zij betaalt ligt 53 eurocent boven de grens waarop huurtoeslag aanvragen mogelijk is! Ze huurt van een particuliere verhuurder die haar niets verplicht is. Ze kan niet terugvallen op afspraken zoals die zijn gemaakt met de woningbouwcorporaties in Amsterdam. Dat ze afhankelijk is van de welwillendheid van haar huisbaas maakt haar enorm zenuwachtig en ze vreest voor de toekomst. Die angst blijkt gelukkig onterecht, want met hulp van !WOON vraagt ze in een brief medewerking van de verhuurder. Ze krijgt binnen een dag een antwoord: ‘Geen enkel probleem. Bij deze mijn goedkeuring!’ Voor de verhuurder een kleine moeite, voor de huurder een megagroot verschil!

2. Energie besparen en op weg naar aardgasvrij

Bewoners op weg naar meer comfort en lager energieverbruik

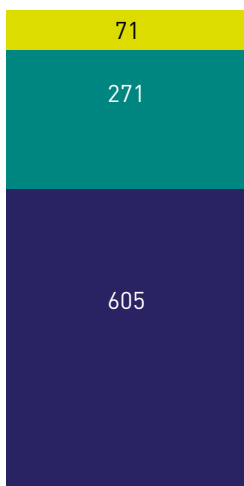
Lagere woonlasten, meer comfort en minder broeikasgassen: energie besparen levert veel op. Bewoners kunnen met een paar simpele ingrepen zelf besparen en de energiecoach kan daarbij helpen. Isolatie van de buitenschil van de woning levert nog meer op. We helpen groepen bewoners om plannen op te stellen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

Simpele energie besparen

Onze energiecoaches – vrijwilligers begeleid door !WOON – gaven advies aan 947 bewoners. Bezoek was in een groot deel van de corona-crisis lastig, dat vulden we aan met videobellen. Met een gratis advies op maat, handige tips en bespaarspullen kunnen bewoners direct beginnen met besparen. Met de energiecoach-app lopen de coaches 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 73 projecten (600 woningen), waarvan 17 gestart in 2020. Ook bij renovatietrajecten krijgen we de vraag om met onze expertise mee te kijken met de bewonerscommissie naar energiebesparing.



Aantal huisbezoeken energiecoaches

- Zaanstad
- IJmond & Zuidkennemerland
- Amsterdam





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 (vergunnings)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 onderstaande verhaal.

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

Succes met dubbelglas

Tweede Boerhavestraat – Amsterdam Oost

Al in 2017 vroegen de huurders met hulp van !WOON een offerte voor het aanbrengen van dubbelglas. Op grond daarvan deden ze een voorstel aan de verhuurder. De verhuurder reageerde niet, ook niet op een herhaalde oproep in december 2019 en mei 2020. Hij zou geen budget hebben. Daarop kozen de huurders toch voor juridische stappen. Op de zitting bij de kantonrechter stemde de verhuurder alsnog in met het voorstel. De drie huurders krijgen dubbelglas voor een huurverhoging van € 20 tot € 25 per maand (afhankelijk van het oppervlakte aan glas in de woning).

Palmgracht – Amsterdam Centrum

Na bestuderen van de offerte en communicatie met advocaat stemt de makelaar in met aanbrengen van dubbelglas. Dit tegen de door de huurder voorgestelde € 14,30 huurverhoging per maand. Mooi is dat de burens hetzelfde aanbod krijgen. Dit voorbeeld toont dat ook een individuele huurder met succes een voorstel kan doen en dat de burens daar ook de vruchten van kunnen plukken.



Andere successen met vervangen van enkelglas

- Dubbelglas voor 44 huurders in Amsterdam West
- Kramatweg in Amsterdam Oost
- Huurders Watergraafsmeer in Amsterdam Oost
- Aireyflats Amstelhof in Amsterdam Zuid
- Deurloostraat en Westlandgracht in Amsterdam Zuid
- Esmoreitsstraat in Amsterdam West
- Plantage Kerklaan in Amsterdam Centrum
- Occohofje in Amsterdam Centrum



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 liep tot 1 juni 2020. Het mooie resultaat is dat een display een besparing van 5% kan opleveren.

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.

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 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 informatie-avonden over aardgasvrij een informatiedeel speciaal gericht op huurders en op leden van VvE's.

3. 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 eigenaars-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 en verduurzaming. In de eerste 2,5 maand van 2020 hebben we fysieke bijeenkomsten georganiseerd voor VvE's en eigenaars-bewoners in Amsterdam. Ook hebben we met een kraam op de informatiemarkt van de week van de VvE van de gemeente Amsterdam (in de Posthoornkerk) en Vereniging Eigen Huis (in de RAI) gestaan.

Vanwege de coronamaatregelen hebben we vanaf half maart alle fysieke bijeenkomsten geannuleerd. In mei zijn we gestart met webinars, waarbij deelnemers vanuit huis via hun computer, tablet of telefoon kunnen deelnemen. We organiseerden 21 webinars over 8 onderwerpen.

Deze webinars zijn een online cursus van 45 minuten, waarbij deelnemers via de chat vragen kunnen stellen. Een deel van de deelnemers vindt het een mooie aanvulling op ons aanbod en hopen dat we hiermee doorgaan als het 'normale' leven wordt hervat. Een ander deel geeft de voorkeur aan een fysieke bijeenkomst, vooral vanwege het gebrek aan interactie en de mogelijkheid om achteraf in persoon nog vragen te kunnen stellen.

In toenemende mate worden vragen gesteld over verbouwingen. Uitbouwen, opbouwen en onderbouwen zorgen steeds vaker voor discussies in de VvE. Niet iedere bewoner ziet het belang om gezamenlijk afspraken te maken voor de huidige en toekomstige eigenaren. 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 2020 telde VVE123 197 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 2020

316 contactmomenten met 129 VvE's
30 cursussen gegeven, waarvan 21 webinars
822 deelnemers aan
197 VvE's aan de slag met VVE123

4. Wooncoöperaties

‘Bewoners weten zelf het beste hoe ze willen wonen’

De wooncoöperatie is in opkomst. De gemeente Amsterdam stimuleert deze voor Nederland vrij nieuwe vorm van organisatie. !WOON heeft een actief programma wooncoöperaties en levert 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.

!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 2020 aan 23 initiatieven in verschillende stadia ondersteuning en advies geboden.
- Daarnaast geven we advies aan bewoners die interesse hebben in het onderwerp.
- We hebben in 2020 basiscursussen over de wooncoöperatie georganiseerd en er zijn, toen dat nog kon, verschillende keren bij bijeenkomsten over het thema geweest. (Bind Zaandam en in Zuidoost).

- 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 Cooplink, dat we samen met de Woonbond en Woningbouwvereniging Gelderland hebben opgezet. Inmiddels ondersteunt het Ministerie van BZK Cooplink met een financiële bijdrage.

5. Bewonersinvloed

We helpen bewoners te betrekken bij zaken die hen direct aangaan. Ze kunnen op verschillende niveaus invloed uitoefenen: In hun buurt, op een thema zoals jongeren-huisvesting, bij renovatie of op het beleid van de woningcorporatie.

Bewoners actief voor hun buurt

Belangrijke rol voor bewonersplatforms



In Amsterdam zijn 32 gebieden aangewezen als ontwikkelbuurt. Dat betekent dat daar ingrijpende vernieuwing en verdichting gepland wordt of al aan de gang is. Vooral in Nieuw-West waar 19 van de 32 gebieden liggen komen er veel nieuwe woningen bij, is grootschalige

renovatie gepland in flats waar al jarenlang achterstallig onderhoud is en worden ook hele bouwblokken gesloopt om plaats te maken voor 'stadsstraten'; hoogbouw met een meer grootstedelijke allure en omgeving.

Het is de bedoeling dat bewoners meeprofiteren van deze grootschalige buurtverbetering, niet alleen in fysieke zin maar ook sociaal economisch. En dat tegelijkertijd de woningen worden verduurzaamd (energie zuinig en aardgasvrij) en ook de woonomgeving wordt opgeknapt. De gemeente vindt het belangrijk dat de bewoners nauw bij deze ontwikkelingen betrokken worden.

'Stadswarmte, hoge temperatuur, middentemperatuur... allemaal nieuwe materie voor mij. Voor mij zijn deuren geopend, voor anderen moet dit ook gebeuren. Vertaal dit, maak het inzichtelijk en toegankelijk voor iedereen. Geef keuze. Geen dwang. Daarom zit ik hier.'

!WOON ondersteunt de bewoners hierbij. De !WOON medewerkers informeren de mensen over wat er gaat gebeuren en organiseren overleg met de bewoners, zodat zij hun zorgen en ideeën kunnen uitwisselen en goed geïnformeerd en voorbereid het gesprek met de gemeente en de corporatie aan kunnen gaan. !WOON heeft contact met actieve bewoners in de wijk en brengt deze bij elkaar in zogeheten 'meedenk netwerken' of bewonersplatforms.

'Er wonen veel kwetsbare mensen in de buurt. Als er vernieuwd gaat worden, moeten we wel zorgen dat deze mensen in onze buurt kunnen blijven wonen.'

Elke buurt is anders

Juist in de coronacrisis zien we hoe belangrijk een stevige sociale basis is om buurten en wijken door deze moeilijke tijden heen te helpen. De solidariteit is enorm, vooral in buurten waar mensen het al niet breed hebben. Dat toont de veerkracht van de lokale communities. Precies deze netwerken spreken we aan.

!WOON was in 16 ontwikkelbuurten op verschillende manieren actief. Elke buurt heeft andere behoeften en zit in een andere fase. In de ene buurt organiseren we bewonersnetwerken en de samenwerking met de gemeente. 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.

'Ik wil best meedenken, maar ik wil dan wel weten of er iets met mijn mening gedaan wordt. Kijk, als het al besloten is, dan heeft meedenken geen zin. Dan blijf ik liever thuis op mijn vrije avond.'

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 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, en bewoners versterken in hun rol als community organizers. 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.

Onze aanpak gaat niet over de korte termijn, maar is gericht op een duurzame, structurele plek van bewoners aan tafel. !WOON is hierin onafhankelijk, zonder eigen inhoudelijke agenda, maar we houden nauw contact met het gemeentelijke projectteam en corporaties.

Trots op resultaten:

- 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 en ondernemers en in elke buurt zijn gesprekken gevoerd met participatiepartners.
- Het programmateam is uitgebreid tot een divers team met groot netwerk in de buurten en verschillende expertises in jongeren, zorg, hulpverlening en participatie.

Jongeren over hun huisvesting

Woontop en project UPLIFT

Project Uplift

Je bent jong en je wilt wat. Wonen in Amsterdam bijvoorbeeld. Dat is bepaald niet makkelijk. !WOON staat dichtbij de jongeren en werkt samen met de Key, gemeente Amsterdam en de TU Delft aan een project in het kader van het Europese programma UPLIFT. Binnen dit project staan de jongeren

Succesvolle Jongeren Woontop

Maar liefst 1400 jongeren namen deel aan de interactieve online Woontop over de toekomst van de jongerenhuisvesting. Deze startbijeenkomst krijgt een vervolg in een jongerenpanel. De jongeren spreken met woningmarktprofessionals over de grootste knelpunten, mogelijke oplossingen en hoe jongeren beter betrokken raken bij de totstandkoming van het woonbeleid.

“Als ik minister van Volkshuisvesting was? Ik wil een stukje meer zekerheid voor jongeren. Ze kampen soms best wel met hoge woonlasten en wonen niet in zekere huisvesting, dus dat maakt het best wel lastig om je plek te vinden.”

centraal. Samen denken ze na over het huidige en toekomstige huisvestingsbeleid in Amsterdam. !WOON ondersteunt hen daarbij.



De Woontop was het op 1 na best bezochte evenement van Pakhuis de Zwijger in 2020.



Adviseren bewonersgroepen bij renovatie

Overleg over renovatie en sloop in coronatijd

In 2020 had !WOON contact met 150 bewonerscommissies. Bij 78 projecten hebben we de bewoners geadviseerd en begeleid bij een renovatie- of sloopproject. 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.

Overleg in tijden van Corona

Natuurlijk heeft de Coronacrisis de nodige invloed op projecten voor renovatie en sloop. Toch lopen veel projecten door, zij het vaak wat langzamer. Andere liepen vertraging op. Wel ging de planvorming door corporaties meestal door. Waar de planvorming stil kwam te liggen, betrof het meestal projecten die al in een impasse zaten of net waren opgestart.

VOORBEELD

Jan de Louterstraat, Eigen Haard, Stadsdeel Nieuw-West

Op het moment dat de coronacrisis uitbrak zouden er net huisbezoeken door Eigen Haard starten. De commissie heeft erop aangedrongen het onderzoek door te zetten. Eigen Haard is akkoord gegaan en heeft de gesprekken telefonisch gevoerd, na een aankondiging per brief.

Voor bewoners was het vooral in het begin lastig om in groepen samen te komen, zeker als je elkaar nog niet kent. Dat gaat online toch wat lastiger. Dus zijn overleggen op veel plekken vertraagd. De bewonersparticipatie kwam daarom vooral bij beginnende projecten op een laag pitje te staan. In enkele gevallen leidde dit tot frictie tussen bewoners en corporatie.



De meeste projecten die al in uitvoering waren gingen redelijk voorspoedig door. Veel aannemers werken door en grote vertragingen lijken mee te vallen. Uitzondering daarop is de aanpak in bewoonde staat. Die is toch vaak stil komen te liggen omdat bouwers en bewoners moeilijk aan de anderhalve meter regel kunnen voldoen. Dat zien we bijvoorbeeld bij een ingreep in bewoonde staat aan het Osdorpplein van Stadgenoot. Dat project is in aangepaste vorm verder gebouwd.

VOORBEELD

Hillegomstraat, De Key, Stadsdeel Zuid

Dit project zou begin april 2020 van start gaan. Het gaat om aanbrengen van ventilatie en achtergevelisolatie in bewoonde staat. De maatregelen rond Covid-19 maakten het onmogelijk om te starten, ook omdat er veel kwetsbare huurders wonen. De aanpak is nu uitgesteld tot na de bouwvakvakantie.

VOORBEELD

Amsteldorp, Ymere, Stadsdeel Oost

Ymere liet eind maart 2020 per brief aan de bewoners weten dat zij een deel van haar bezit in Amsteldorp wil renoveren en een ander deel wil slopen en verdichten. In de brief gaven ze aan zo snel mogelijk de participatie te willen opstarten. Dat was echter midden in de coronacrisis, terwijl er nog geen bewonerscommissie was. Dat gaf behoorlijk wat ophef en leidde vervolgens tot uitstel van het overleg over sloop. !WOON heeft vervolgens geholpen bij het opzetten van een bewonerscommissie.

Advisering huurdersorganisaties

Samen Sterk in de huurderskoepel

Bewoners zijn per woningcorporatie verenigd in de zogenaamde huurderskoepels. De koepels overleggen met hun woningcorporatie bijvoorbeeld over huurbeleid, de dienstverlening, verkoop van huurwoningen en het servicekostenbeleid. Dat vereist specialistische kennis. In Amsterdam laat een aantal huurderskoepels zich daarom bijstaan door de beleidsadviseurs van !WOON. Verder werken we prettig samen met de twee stedelijke huurdersorganisaties: de Federatie Huurderskoepels Amsterdam (de FAH) en het Huurdersnetwerk Amsterdam (de HNA).

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



Koepeladviseur Guido de Groot

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 2020 staan de adviseurs van !WOON 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.

2020 was een speciaal jaar, ook voor de huurderskoepels en hun adviseurs. Zij zijn op zoek gegaan naar nieuwe manieren om de huurders te bereiken. Bij HYA zijn digitale filmpjes gemaakt door de bestuursleden om actieve huurders zo 'persoonlijk' mogelijk uit te nodigen voor kleine digitale vergaderingen via Microsoft Teams. Het werkte geweldig en daardoor zijn er vele mini-meetings gehouden tussen het bestuur en bewonercommissieleden. Maar er was ook iemand bij die zei: wat een gedoe: we bellen gewoon wel even!

!WOON ondersteunde in 2020 huurderskoepels in Almere, Amstelveen en Leiden en de samenwerkingsverbanden van de huurdersorganisaties van Ymere, de Alliantie en DUWO.



Koepeladviseur Ria Heldens



Zee is sterker dan de SWOT-analyse

Bij HYA zijn er tussen de lockdowns door Beleidsdagen georganiseerd aan het strand. Op een groot A2 vel had het bestuur een SWOT-analyse gemaakt om zo haar sterkte en haar zwaktes te analyseren. !WOON zette in op creatieve werkvormen, niet alleen maar in zaaltjes praten: ze werkten lekker op het strand. Het vel lag prachtig in het zand, totdat een grote golf kwam. De zee verzwoeg de SWOT...

Advisering van huurdersorganisaties in Amstelveen, Haarlem en Leiden

Leiden

Huurdersorganisatie BRES hielpen we met adviezen aan het bestuur tijdens vergaderingen. Het ging dan vooral om problemen van individuele huurders, zoals niet uitgevoerde reparatieverzoeken, onterechte boetes voor een rommelige gang of miscommunicatie.

Amstelveen

We hebben VBU Vooral bijgestaan in het overleg met DUWO kantoor Amsterdam en geholpen met het opleiden en bijspijkeren van nieuwe bestuursleden.

Haarlem

Zo hielpen we De Waakvlam naast het ondersteunen en adviseren in het reguliere bestuurswerk ook om een uitgebreide wervingscampagne op te zetten voor nieuwe bestuursleden en vrijwilligers. Hier kwamen veel reacties op en dit jaar zijn we druk bezig om deze vrijwilligers en potentiële bestuursleden in te werken en op te leiden.

Daarnaast heeft !WOON De Waakvlam ondersteund in het opzetten van een nieuw Algemeen Sociaal Plan in Haarlem (vergelijkbaar met de Kaderafspraken in Amsterdam). Dat treedt in 2021 in werking en zorgt ervoor dat Haarlemse huurders meer inzicht hebben in hun rechten bij renovatieprojecten en sloop/nieuwbouw.

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

Huurgenoot (Stadgenoot)

Haarlem

Huurdersvereniging de Waakvlam

Leiden

Huurdersvereniging BRES (DUWO)

Metropoolregio / overkoepelend

Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere

Stichting Huurderbelangenverenigingen Alliantie

6. Langer Zelfstandig Thuis

Veel woningen niet geschikt om lang zelfstandig thuis te blijven wonen

We werken via ons programma Gewoon Thuis aan goede informatie voor ouderen. We besteden aandacht aan regelingen en mogelijkheden om de woning aan te passen of te verhuizen naar een andere, 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 signalen met corporaties en gemeente. Vanwege corona en de kwetsbare doelgroep vond de dienstverlening aan ouderen dit jaar vooral telefonisch plaats en zijn er minder huisbezoeken afgelegd.

Een wooncoach kan uitkomst bieden

Een wooncoach helpt ouderen om prettig en langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Er zijn speciale voorrangregelingen 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. Ze 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 naar een andere woning, zo mogelijk met behoud van de oude huur.

RESULTATEN PROJECT WOONCOACH 2020

Er zijn 534 vragen behandeld over de mogelijkheden om langer zelfstandig thuis te wonen. Dit gebeurde in verband met corona vooral telefonisch. Om dezelfde reden konden de wooncoaches, sommigen zelf ook al op leeftijd, minder huisbezoeken afleggen (55) en zijn er maar vier fysieke voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, waaraan 46 ouderen hebben deelgenomen. Wel zijn er zeven nieuwe wooncoaches geworven en getraind, waarvan vijf met een migratie en/of vluchtelingenachtergrond.



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 van de coaches.



Safiye vertelt waarom ze wooncoach is en wat ze voor mensen kan betekenen.

WOONCOACHES IN 2020

- 20 wooncoaches (vrijwilligers)
- 55 huisbezoeken
- 534 bewoners met vragen geholpen
- 4 voorlichtingen voor ouderen

Door de coronacrisis werkten de coaches vooral op afstand.

Speciaal voor ouderen met een migranten-achtergrond, die moeite hebben met de taal en het vinden van informatie op de website van instanties, hebben wij wooncoaches advies en informatie kunnen geven in de eigen taal. Daarnaast organiseert !WOON wanneer dit mogelijk is voorlichtingsbijeenkomsten voor groepen ouderen over de voorrangsregelingen en WMO voorzieningen.

Op beleidsniveau, 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. !WOON nam verder deel aan de Coalitie Ouderenhuisvesting Amsterdam, een samenwerkingsverband dat zich inzet voor de realisatie van geclusterd wonen. Ook leverden we een bijdrage aan het actualiseren van de gemeentelijke Woonwaaier, waarmee de toekomstige buurtteams gaan werken.

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 vorig jaar ruim honderd migranten ouderen op de bijeenkomst af. Dat was ook het geval bij een bijeenkomst in een van de honingraatflats in Zuidoost. Om meer zicht te krijgen op de specifieke woonwensen, informatiebehoefte en zoekpatronen van migrantenouderen is !WOON samen met een Turkse en Marokkaanse zelforganisatie eind 2020 een kwalitatief onderzoek gestart.

Jacqueline van Loon, directeur van !WOON tekent de Intentieverklaring voor realisatie van 2000 geclusterde ouderenwoningen.



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.

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'."

Informeer tijdig 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. Amstelveen, Haarlem en regio

Woonspreekuren in Amstelveen en Haarlem

Overal 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.

Huurders bijstaan in Haarlem

Sinds enkele jaren kunnen de bewoners van de Transvaal- en de Frans Halsbuurt in Haarlem met hun woonvragen terecht bij een woonsprekkuur. 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. Vanwege de corona situatie werkten we vooral op afspraak.

Het aantal contacten nam iets af, maar we hielpen toch evenveel bewoners als vorig jaar.

In 2020 hielpen we 144 bewoners met problemen als gebrekkig onderhoud en te hoge huur. Dat leidde tot 42 trajecten om via overleg of een procedure een probleem op te lossen.. Van deze 42 trajecten zijn 27 in 2020 afgerond waarvan 79% met een positief resultaat. Dit heeft geleid tot een gemiddelde huurverlaging van € 168 per maand.



Haarlem



Amstelveen

Energiecoach Haarlem

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.

Woonspreekuur 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.

In 2020 heeft een groeiend aantal mensen hun vragen gesteld aan ons. Het aandeel vragen van corporatiehuurders, in Amstelveen voornamelijk Eigen Haard, nam na het eerste jaar wat af. Steeds vaker zien we typische problemen van de overspannen Amsterdamse woningmarkt ook terug in Amstelveen.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de mensen blij zijn met de hulp. Het cijfer ligt zelfs net iets hoger dan in Amsterdam. De meest gestelde vragen liggen op het vlak van de huurprijs en servicekosten (31%), gevolgd door het overige huurprijzenrecht (18%), waaronder veel zaken over niet terug betalen van de waarborg. De derde plaats is voor het onderwerp contracten (16%), met name tijdelijke contracten roepen veel vragen op. Onderhoud staat in Amstelveen op plaats vier met 11% van de vragen.

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.

Overall 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

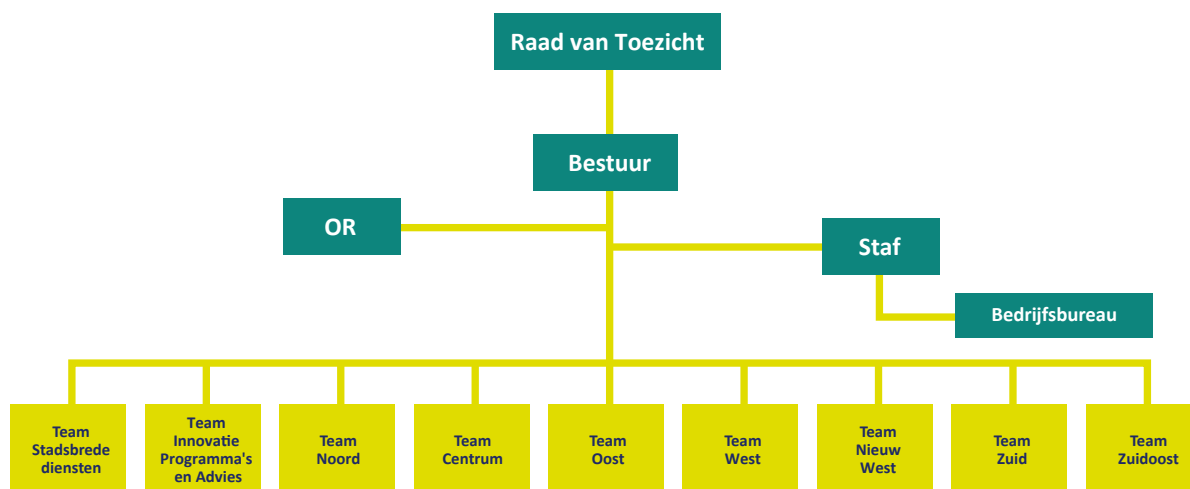
De raad van bestuur van Stichting !WOON bestond in 2020 uit Jacqueline van Loon en Evert Bartlema. Zij vormen ook de uitvoerende directie en leveren een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe programma's en projecten. !WOON kent ook een Raad van Toezicht, die – de naam zegt het al – toezicht houdt op het bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie. Ook fungeren zij als werkgever en deskundig klankbord voor de raad van bestuur.

De Raad van Toezicht kende in 2020 de volgende leden

Dhr. Quint Meijer, voorzitter
Mw. Yesim Candan
Mw. Anne Graumans
Dhr. Eric van der Putten
Mw. Anne Wilbers

Personeel

Gedurende het jaar gingen 12 medewerkers uit dienst en kwamen 25 nieuwe medewerkers in dienst. Eind 2020 waren 118 medewerkers in vol- en deeltijd in dienst met 95 fte. Daarvan hebben er 34 een tijdelijk contract. Dertien medewerkers hebben een fulltime contract, 105 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 flink verschoven naar (43% man -57% vrouw). Daarnaast waren eind 2020 150 vrijwilligers actief bij !WOON.

Stageplekken

!WOON had in 2020 in totaal 10 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 acht maal per jaar met de directie. De belangrijkste onderwerpen waren: coronabeleid, meerjarenstrategie, begroting, aanpassing reiskosten woon-werkverkeer vanwege thuiswerken, omzetten regeling functioneringsgesprekken naar een regeling Ontwikkelgesprekken, Voordacht vertrouwenspersonen. Verder zijn o.a. volgende onderwerpen besproken: Vacatures, Werving en Selectie, Opleidingsbeleid, Huisvesting in tijden van corona, Arbo gerelateerde zaken en de Risico-Inventarisatie en Evaluatie.

VRIJWILLIGERS IN AMSTERDAM

- 34 spreekuren algemeen en woning zoeken
- 20 wooncoaches
- 48 energiecoaches

VRIJWILLIGERS IN ANDERE GEMEENTES

- 48 energiecoaches

Onmisbare vrijwilligers

Met trots kunnen we concluderen dat de vrijwilligers met een goede dosis aanpassingsvermogen weer een groot aantal bewoners en woningzoekenden hebben geholpen in 2020.

Aan het begin van het jaar werden de vrijwilligersactiviteiten in één keer stop gezet. Na een tijdje heeft !WOON gezamenlijk met de vrijwilligers bekeken hoe de activiteiten Corona-proof voortgezet konden worden. Sommige vrijwilligers zijn (tijdelijk) gestopt en anderen bleven actief. Spreekuurlocaties zijn ingericht met plastic scheidingswanden, flessen desinfectiegel en dubbele beeldschermen. Woningzoekenden zijn grotendeels telefonisch ondersteund, wooncoach-bezoeken vonden buiten of telefonisch plaats en de Energiecoaches gebruikten zelfs videobellen om energiebesparende adviezen te geven.

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 2020 wordt zodra deze klaar is gepubliceerd op onze website.

Klanttevredenheid

In november 2020 is de tevredenheid gemeten van bewoners die gebruik maakten van onze dienstverlening. De respondenten beoordeelden het contact met de medewerker als geheel met gemiddeld rapportcijfer 8,5.

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.

Met alle klagers is nader overlegd en besproken of en hoe ondersteuning desgewenst zou kunnen worden aangepast.

AANTAL VRIJWILLIGERS ACTIEF IN 2020

Energiecoaches	101
Wooncoaches	13
Spreekuurvrijwilligers	36
Totaal	150

Gegevens rechtspersoon

Stichting !WOON is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41207159

Adres hoofdvestiging:

Nieuwezijds Voorburgwal 32,
1012 RZ, Amsterdam

Algemeen telefoonnummer 020 5230 130

Algemeen mailadres voor niet inhoudelijke
vragen info@wooninfo.nl

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

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

Haarlem

spreekuren in Generaal Cronjéstraat 1A,
2021 JA Haarlem

Amstelveen:

spreekuren in wijkcentrum Alleman en
De Bolder

