



Resultaat samen met bewoners

!WOON - jaarverslag 2021

COLOFON

Dit is het jaarverslag 2021 van Stichting
!WOON

Nieuwezijds Voorburgwal 32, 1012 RZ
Amsterdam

020-5230130 / info@wooninfo.nl
www.wooninfo.nl

Foto's: Brenda Serrée, p.31 Richard Mouw

Video's: Brenda Serrée

Teksten: Tjerk Dalhuisen,

Eindredactie: Tjerk Dalhuisen, Jacqueline
van Loon, Helen Meesters

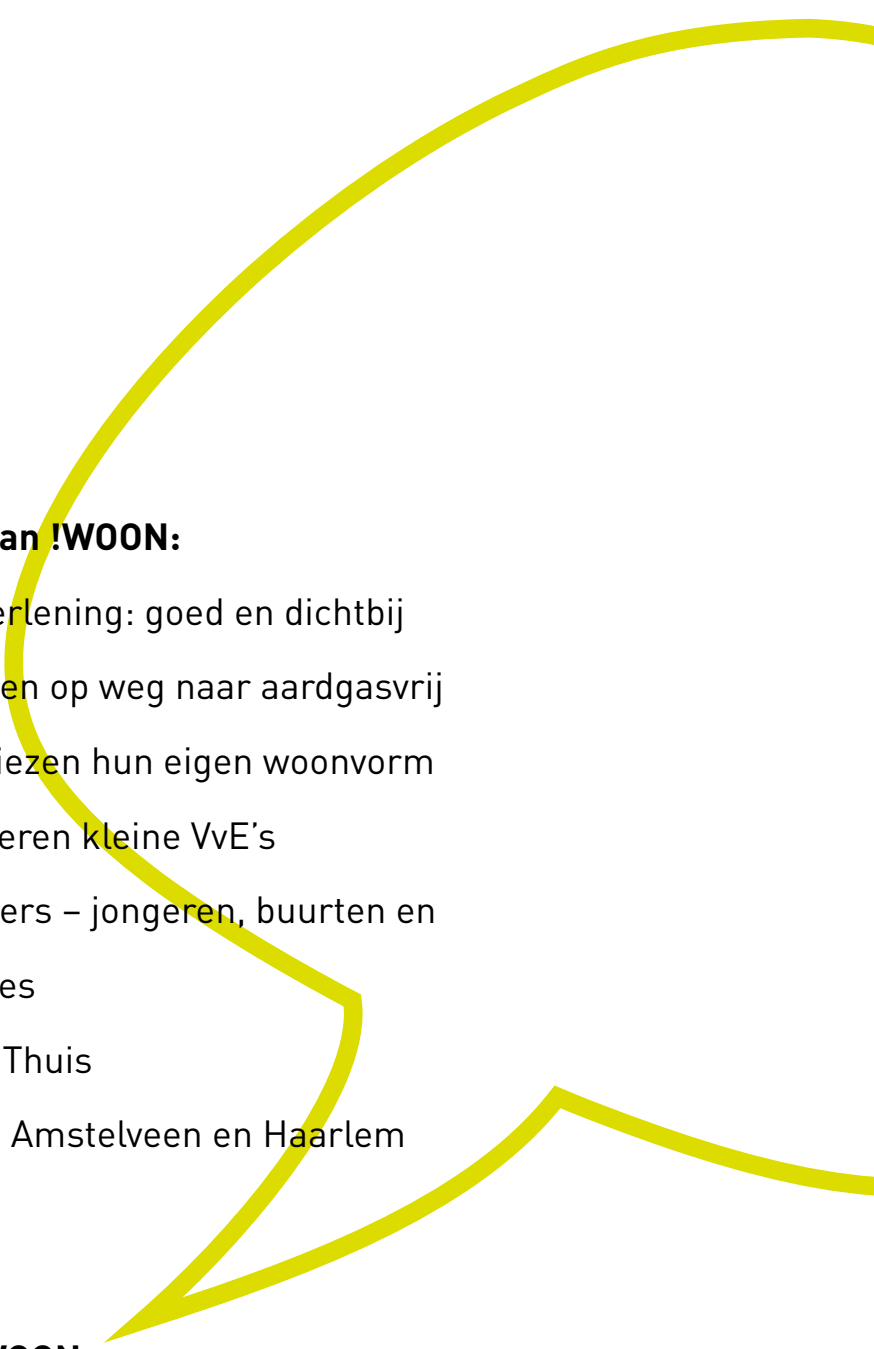
Vormgeving: Lila Design

Amsterdam, juli 2022

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** **Thuis in de stad**
 - 12** **Overzicht activiteiten van !WOON:**
 - 1 Individuele dienstverlening: goed en dichtbij
 - 2 Energielek dichten en op weg naar aardgasvrij
 - 3 Wooncoöperaties kiezen hun eigen woonvorm
 - 4 Versterken en activeren kleine VvE's
 - 5 Ruimte voor bewoners – jongeren, buurten en huurdersorganisaties
 - 6 Langer Zelfstandig Thuis
 - 7 Woonsprekuren in Amstelveen en Haarlem
 - 33** **Organisatie: Wij zijn !WOON**



VOORWOORD

Meer contacten en belangrijke ontwikkelingen

Beste lezer,

Je kan niet zeggen dat we eraan gewend raakten: corona was in 2021 op verschillende manieren in ons werk en leven prominent aanwezig. Maar we zagen gelukkig ook dat veel meer mensen hun weg vonden in deze omstandigheden. Dat gold zowel voor onze organisatie als voor de bewoners die onze ondersteuning zochten. We hadden meer klantcontacten dan ooit: bijna 75.000, tegenover ruim 66.000 in 2020 en 50.000 in 2019. Deels zal dat juist het gevolg zijn van corona: we hadden meer korte digitale en telefonische

contacten in plaats van wat langere fysieke (spreekuur)contacten. Maar ook onze inzet op loden leidingen en een sterk toenemend aantal vragen uit enkele grote starterscomplexen in Amsterdam (vooral van Change=) hebben bijgedragen aan het hoge aantal contacten.

Het jaar kenmerkte zich ook door belangrijke ontwikkelingen om ons heen. Wonen was eindelijk weer een prominent thema bij de landelijke verkiezingen, met als eerste resultaat

dat er weer een aparte minister voor volkshuisvesting is. En na de zomer was er een groot landelijk woonprotest, waardoor alle problemen in ons werkveld nog wat manifester werden gemaakt. Tegelijk groeide de aandacht voor verduurzaming en energieverbruik, niet in de laatste plaats vanwege de sterk stijgende energieprijzen in het najaar. Dit leidde tot een flinke extra belangstelling voor onze energiecoaches en ons project energie en woningverbetering.

Naast alle uiteenlopende ondersteuning van individuele bewoners ondersteunden we in 2021 ruim 150 bewonerscommissies, 100 VvE's en diverse actieve buurtgroepen en buurtplatforms in met name de stadsdelen buiten de ring (waaronder de voormalig ontwikkelbuurten en de aardgasvrij-proefbuurten). Kijk vooral verder in dit verslag voor een meer precieze uiteenzetting van al die uiteenlopende vormen van ondersteuning. Ook gaan we hier wat preciezer in op ons werk in de gemeenten in de regio, waaronder met name Amstelveen en Haarlem.

We leverden al deze bewonersondersteuning met behulp van een groot aantal gedreven medewerkers én een vrijwel even groot aantal gedreven vrijwilligers. Die willen we op deze plaats graag bedanken voor hun niet aflatende inzet om Amsterdammers en bewoners in de regio fijn, betaalbaar en duurzaam te laten wonen.

Jacqueline van Loon en Evert Bartlema
Directie !WOON

**We hadden meer
klantcontacten dan ooit:
bijna 75.000**





!WOON
is er
voor álle
bewoners

SAMENVATTING

Veel vragen en contacten met bewoners

Bewoners wisten ons ondanks de coronacrisis prima te vinden. In Amsterdam hadden we opnieuw meer contacten dan in het vorige jaar (+12%). We bereikten meer Verenigingen van eigenaren en bewonerscommissies. We hielpen huurderskoepels en stonden actieve bewoners in de ontwikkelbuurten bij in het oprichten en bundelen van buurtplatforms. Natuurlijk verliep alles door corona veel meer online en telefonisch. Maar ook langs die weg slaagden we erin om weer duizenden mensen te helpen met hun woonproblemen en boekten we ook mooie resultaten met onze voorlichtingen (webinars) en onze projecten in de stedelijke vernieuwingsgebieden. We zien en ervaren dat bewoners blij zijn met een instantie is waar ze terecht kunnen voor deskundig advies en ondersteuning. Zeker in de overspannen woningmarkt en bij de vaak erg ingewikkelde regelgeving is dat van belang.

Voorlichtingsbijeenkomsten - vooral digitaal

Ons ICT-systeem biedt goede faciliteiten om webinars te verzorgen. We hebben geïnvesteerd om de kwaliteit verder te verbeteren. Een aantal medewerkers is getraind in organiseren en begeleiden van online bijeenkomsten. We organiseerden bijeenkomsten over energie, voor huurders en VvE's. Lokale teams en andere

programma- of projectteams organiseerden voorlichtingsbijeenkomsten en webinars over diverse onderwerpen.

Spreekuur Haarlem

Het spreekuur in de Transvaalbuurt biedt sinds 2017 ondersteuning aan Haarlemmers. Ondanks onze beperkte aanwezigheid op de locatie Cronjé 1A waren er 664 contacten met 169 unieke huishoudens. Vrijwel al het contact is op afstand gegaan (98% e-mail en/of telefoon). De top 3 qua onderwerpen is nog steeds de hoogte van de huur (36%), huuropzegging (20%) en onderhoud (19%). Het Haarlemse spreekuur is primair gericht op bewoners van de Tranvaalbuurt, maar steeds meer andere Haarlemmers weten het te vinden. Het is mooi nieuws dat we in 2022 op een tweede locatie open gaan en dan ook formeel voor alle Haarlemmers beschikbaar kunnen zijn.

Spreekuur Amstelveen

!WOON is sinds 1 maart 2019 actief in Amstelveen vanuit twee locaties, dit jaar grotendeels op afspraak. Er waren 1.320 contacten met bewoners van 242 woningen. Verreweg de meeste vragen in Amstelveen betroffen de huurprijs of bijkomende kosten (29%). Op de tweede en derde plaats staan vragen over overig huur(prijs)recht (19%) en onderhoud (16%).

KERNGEGEVENS !WOON VOOR AMSTERDAM

- 116 medewerkers (94 fte) per 31.12.2021
- 149 vrijwilligers per 31.12.2021 waarvan 108 in Amsterdam
- wekelijks 48 spreekuren op 24 verschillende locaties (op afspraak in coronatijd)

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 2021 ging voor de meeste bewoners de huurverhoging niet door en hadden we niet de gebruikelijk piek aan website bezoekers in die periode. Het aantal bezoekers daalde met 13% naar 302.000 gebruikers met 679.000 pageviews.

We hebben onze nieuwsvoorziening voortgezet met wekelijks diverse nieuwsberichten op de website en berichten op onze sociale media. Geïnteresseerden kunnen zich abonneren op vier verschillende e-nieuwsbrieven: de algemene, de VvE-nieuwsbrief, de nieuwsbrief Energie besparen en de nieuwsbrief Bewonersinvloed. Voor bewoners van de panden van Change= is een speciale nieuwsbrief opgezet om de communicatie te vergemakkelijken met 1100 abonnees. We hadden eind 2021 ruim 7.000 unieke abonnees op de nieuwsbrieven, 2.125 volgers op Twitter (+12%), 2.649 op Facebook (+5%) en 3.095 op LinkedIn (+40%).

Project Energiecoach

Het Energiecoachproject had veel last van corona. Het project in Haarlem werd positief geëvalueerd en vanaf het najaar voortgezet. Ook in Zaanstad ging het energiecoachen door onder begeleiding



van !WOON. Vanaf september '21 zagen we over gehele regio een groei in het aantal aanmeldingen. In Amsterdam, Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zaanstad was !WOON het hele jaar actief met energiecoaches. In het eerste halfjaar van 2021 gaven we ook energieadviezen in de gemeenten Beverwijk, Velsen en Zandvoort.

Aanpak slecht geïsoleerde woningen

Amsterdam kent nog altijd meer dan 100.000 woningen met deels enkelglas. Een even groot aantal andere woningen heeft verouderd dubbelglas. Ook zijn er heel veel woningen zonder enige vorm van vloer- en dankisolatie. Hier is een enorme energiebesparing te realiseren. Het Project Energie en Woningverbetering zet zich in om daar iets aan te doen.

Resultaten Amsterdam in cijfers	2019	2020	2021
Individuele contacten*	51.700	66.700	74.500
Unieke contacten*	11.700	12.900	13.500
Op woonsprekkuur (incl. afspraak)	7.800	2.900	1.700
WoningNet	6.100	4.800	
Woningopname/huisbezoek	1.850	1.100	1.750
Huisbezoeken energiecoaches	1.427		1.010
Begeleide trajecten	2.200	2.800	1.800
Voorlichtingsbijeenkomsten	126	69	102
waarvan voor VvE's	24	30	
Bewonerscommissies waarmee contact	139	150	157
VvE's waarmee contact	79	129	100
Aantal pageviews wooninfo.nl	754.000	777.000	679.000
Aantal unieke bezoekers website	286.000	326.000	302.000

!WOON EN CORONA

Het tweede jaar corona heeft onze manier van werken flink veranderd. 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 in 2021 deels vanaf huis. Voor huisbezoeken stelden we een apart protocol op.

De jarenlange investering in contacten met bewoners, experts en leveranciers van energiebesparende maatregelen en juristen werp zijn vruchten af. Verhuurders accepteren sneller een redelijk 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. Daarnaast ontvingen verschillende Verenigingen van Eigenaren een advies over mogelijkheden tot verduurzaming van hun complex. We stonden bewoners bij in 83 projecten met in totaal 5.600 woningen.

Wooncoöperatie in opkomst

Mensen zoeken naar creatieve oplossingen om in hun woonbehoefte te voorzien en een woonvorm te kiezen die bij hen past. Daarbij past de wooncoöperatie als nieuwe woonvorm. !WOON is kenniscentrum voor bewoners met interesse en groepen bewoners die een project willen starten. We brengen de mogelijkheden van de wooncoöperatie 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. Voor mensen met een migratieachtergrond hebben we vaak ook wooncoaches in eigen taal beschikbaar.

Participatie in de Ontwikkelbuurten en Aardgasvrije wijken: betrek bewoners!

De 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 baat hebben 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. We gebruiken verschillende en vernieuwende vormen van bewonersparticipatie. !WOON helpt met opzetten van buurtplatforms, 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.

Jongeren en 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 centraal. !WOON organiseert jongerenpanels, die meedenken over het huidige en toekomstige huisvestingsbeleid in Amsterdam.

Thuis in de stad

In het voorjaar van 2022 vierden we ons vijfjarig bestaan als fusie van ASW en wijksteunpunten wonen. Voor veel mensen is !WOON een begrip. Anderen leren ons kennen als ze zoeken naar hulp en advies. Juist dan moeten ze ons goed kunnen vinden. Daarom werken we voortdurend aan het bekend maken van onze diensten en ons aanbod. We zorgen dat onze kennis en informatie up-to-date is. !WOON bouwt op eigentijdse wijze 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 24 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 zo'n 150 vrijwilligers zich in als energiecoach, wooncoach of bieden zij hulp op het spreekuur woning zoeken bij het zoeken op WoningNet.

Ontwikkelingen signaleren

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

MISSIE

!WOON werkt met bewoners aan een prettig, goed onderhouden en betaalbaar thuis voor iedereen. Met hulp bij renovaties, informatie over woonlasten, onderhoud en VvE, advies en ondersteuning bij zelfbeheer en verduurzaming leveren we een bijdrage aan een veilige, prettige woonomgeving, waarin mensen betrokkenheid tonen en zelf initiatieven kunnen nemen. Want wij geloven dat iedereen het recht heeft om goed te wonen en zich thuis te voelen in huis en in de buurt.

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 adviseert !WOON ook bewonersgroepen en bewonerscommissies in projecten voor renovatie of sloop en nieuwbouw. We leveren een bijdrage aan belangrijke maatschappelijke opgaven zoals langer thuis wonen, energiebesparing, ontwikkelbuurten, aardgasvrij en bewonersparticipatie. Daarin werken we 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.

Bewoners praten mee op alle niveaus

!WOON helpt ook georganiseerde bewoners in bewonerscommissies, VvE's en huurdersorganisaties. Zij vervullen een actieve rol bij de aanpak van problemen en vinden van oplossingen. Met innovatieve programma's en projecten spelen we in op maatschappelijke ontwikkelingen en gemeentelijke doelstellingen. We zijn met project UPLIFT actief in de jongerenhuisvesting en staan jonge bewoners bij in discussie over servicekosten in ons programma Flexhuren.

Aanbod voor VvE's

Ook VvE-leden en potentiële kopers kunnen 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. We bieden gratis cursussen om VvE-leden beter te informeren over hun rechten en plichten. We adviseren ook bewoners in gemengde VvE's over hun positie en helpen VvE's bij het opstellen van plannen voor het verduurzamen van de woningen.

Bewoners helpen met initiatieven en wooncoöperaties

Wie anders wil wonen, een zelfbeheer project wil starten of een wooncoöperatie wil realiseren, kan bij ons terecht voor deskundig advies en ondersteuning bij het proces.

Financiering

!WOON is een onafhankelijke stichting en heeft een ANBI status. De Gemeente Amsterdam financiert een groot deel van de activiteiten. Huurderskoepels en bewonerscommissies huren ons in voor begeleiding en ondersteuning, betaald door de betreffende woningcorporatie. Een aantal specifieke projecten is mogelijk dankzij projectpartners als woningcorporaties, bewonersorganisaties, overheden en partners op energiegebied. De financiële verantwoording over 2021 kunt u vinden [bij de jaarverslagen op onze website](#).

Betrokken bewoners bouwen betere buurten

We helpen bewoners met buurtbudgetten en oprichten van buurtplatforms. We staan vele bewonersgroepen bij met woningverbetering en energiebesparing en aanpak van achterstallig onderhoud. We stimuleren een actieve rol in het aardgasvrij maken van wijken. We organiseren bewonersbetrokkenheid in de buurten en zorgen dat bewoners goed geïnformeerd meepraten over vernieuwing en verbetering van hun buurt.

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 2021](#) raadplegen. Een rapportage over onze signaleringen is te vinden in [De staat van de huurder, 2021](#).



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

Overzicht activiteiten van !WOON

In dit jaarverslag lichten we een aantal projecten en programma's uit 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 steeds aan uitbreiding en vernieuwing van onze dienstverlening om ook bij nieuwe vragen en ontwikkelingen bewoners zo goed mogelijk te helpen.

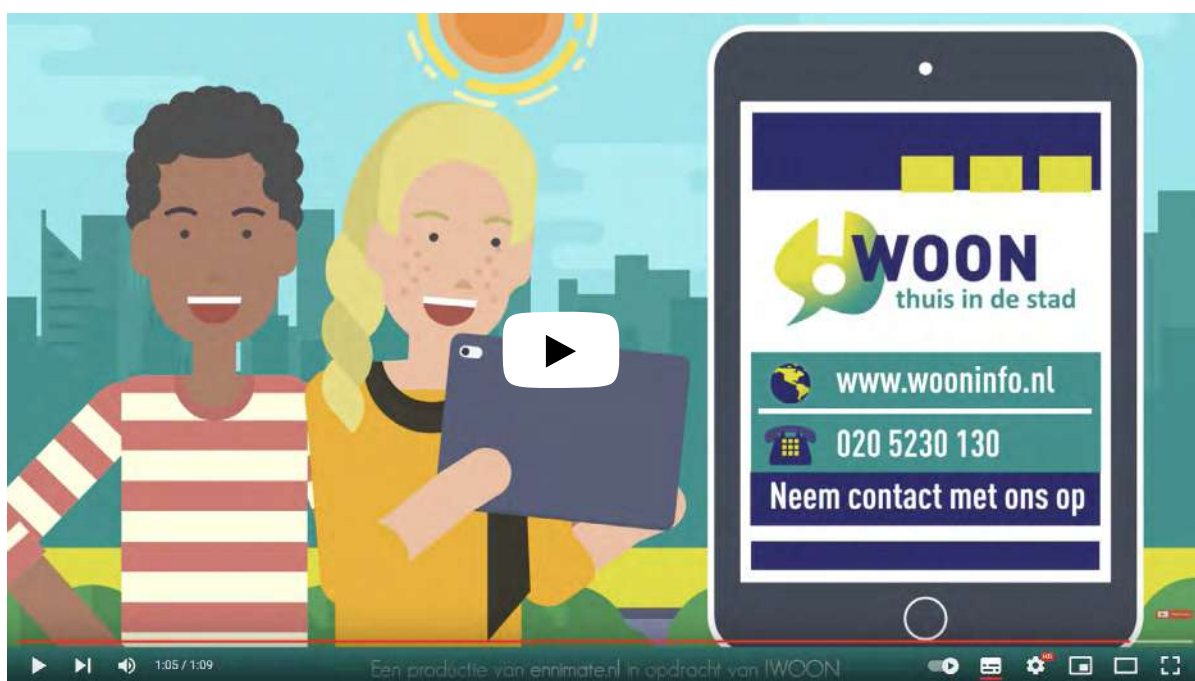
Bewoners met vragen kunnen terecht op één centraal telefoonnummer of via ons online contactformulier. Wie al contact heeft met een medewerker of vestiging kan direct bij hen terecht met vervolgvragen. Zo maken we het bewoners zo gemakkelijk mogelijk. Natuurlijk kunnen zij ook persoonlijk langskomen op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

- 1 **Individuele dienstverlening: goed en dichtbij**
- 2 **Energielek dichten en op weg naar aardgasvrij**
- 3 **Wooncoöperaties kiezen hun eigen woonvorm**
- 4 **Versterken en activeren kleine VvE's**
- 5 **Ruimte voor bewoners – jongeren, buurten en huurdersorganisaties**
- 6 **Langer Zelfstandig Thuis**
- 7 **Woonspreekuren in Amstelveen en Haarlem**

1. Individuele dienstverlening: goed en dichtbij

!WOON is er voor iedereen

De medewerkers van !WOON helpen mensen met vragen en problemen over wonen. We spreken veel bewoners over energiebesparing of over het opzetten of functioneren van een Vereniging van Eigenaren. We helpen bij het oplossen van geschillen over huurprijs, onderhoud, servicekosten, huurcontracten en borg.



!WOON helpt bij onderhoudsklachten, VvE zaken en energie besparen

Makkelijk bereikbaar

De medewerkers van !WOON staan vijf dagen per week klaar om te helpen. Bewoners kunnen ons bellen, mailen, een afspraak maken of langskomen op een van onze spreekuren. Vragen beantwoorden we ook op onze (vooral online) voorlichtings-bijeenkomsten. Zover de situatie rond corona dat toeliet zagen we bewoners op afspraak, bij een huisbezoek of op een van onze vele inloopsprekuren. Vrijwilligers helpen in de hele stad de mensen die moeite hebben met zoeken van een woning op WoningNet.

Problemen lossen we samen met bewoners op. Dat doen we bij voorkeur in overleg met de verhuurder. Lukt dat niet of gaat het te traag, dan schakelen we de geschillenbeslechting van de Huurcommissie of desnoods de

kantonrechter in. Waar een verhuurder het mensen erg lastig maakt staan de medewerkers van het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag paraat met hulp en advies. Zij werken nauw samen met de afdeling Handhaving van de gemeentes Amsterdam en Haarlem.

Eenvoudige en complexe vragen

De telefonische frontdesk is vijf dagen per week bereikbaar. De bewoners melden zich ook telefonisch en via de spreekuren bij de lokale teams. De inloopsprekuren van de



DE MEEST VOORKOMENDE ONDERWERPEN VAN BEWONERSVRAGEN IN 2021

- onderhoud van de woning 29% (was 24%)
- huurprijs of bijkomende kosten 16% (was 24%)
- zoeken van een (andere) woning 17% (was 13%)
- huurcontract en huuropzegging 10% (was 14%)
- overig huur(prijzen)recht 7% (was 7%)

zeven lokale kantoren zijn op wisselende tijden door de week, ook in de avond. Voor zover de situatie rond corona dat toeliet uiteraard. Alle openingstijden en het contactformulier zijn te vinden op www.wooninfo.nl/contact.

Iets minder nieuwe zaken, wel veel uitspraken

De Huurcommissie slaagde er in haar achterstand flink weg te werken. Dat leidde tot een groot aantal uitspraken. Verschil van



Ventilatieprobleem opgelost, debietmeter toont gebrekkige ventilatie

mening bleef bestaan over de toetsing van een huurprijs na vertrek van een huurder met een tijdelijk huurcontract. Die regel is speciaal bedacht door de wetgever voor huurders die de stap naar de Huurcommissie niet durven maken uit angst dat het contract niet wordt verlengd. Zuur voor de bewoners om dan achteraf te horen dat de Huurcommissie je contract toch niet tijdelijk vond, omdat de verhuurder er een slimme bepaling in had verwerkt. Gelukkig wonnen we een aantal van dit soort zaken alsnog bij de kantonrechter en daarmee konden we de Huurcommissie bewegen het beleid aan te passen.

Desondanks blijft de rechtspositie van huurders met een tijdelijk contract slecht. Bewoners zijn bang om van hun rechten gebruik te maken.

We startten minder nieuwe zaken dan in het voorgaande jaar. Dat kwam deels omdat de huurverhoging niet doorging voor de meeste huurders. Daardoor waren er op dat vlak minder geschillen. Ook lukte het bij een aantal grote complexen de zaken te bundelen, wat het aantal individuele zaken minder maakte. Bij een aantal complexen kwamen we in overleg met de verhuurder tot overeenstemming en ook dat scheelt veel zaken. Dat lukte onder andere bij Camelot, XIOR en Socius.

Flexhuren

Een geval apart blijft Change= met haar bijzondere constructie. Naast huurovereenkomst met servicekosten moeten de huurders in de twee panden in Nieuw-West en Zuidoost ook een verplicht apart dienstencontract afsluiten. In een zaak met 250 huurders werd deze constructie ongeldig verklaard. Daarmee zijn we er nog niet, want er volgde een oplopende discussie over teruggave van teveel betaalde kosten en afrekening van de servicekosten. Deze loopt in 2022 door. We hebben de discussie met de ruim 1000 bewoners gestructureerd, een speciale nieuwsbrief georganiseerd en houden goed contact met de bewonersvertegenwoordiging in beide panden. Juridisch, logistiek en qua communicatie was het een uitdagend proces.

Een korte impressie uit Oost: brandgevaarlijk kattenluikje?

We zagen nog steeds veel zaken over de borgsom die huurders niet terug krijgen. Ook nog veel vragen over woningdelen. Onderhoud kwam weer met stip op 1. Aanpak van loden leidingen in verschillende woonblokken. Discussies in een complex op de Duivendrechtsekade over huurprijs en administratiekosten. Een geschil bij een complex woningen in de Edisonstraat over stookkosten, zaken verloren bij de Huurcommissie en nu in beroep. Een lastige verhuurder voerde en verloor inmiddels 7 rechtszaken tegen de huurder, waaronder als laatste een zaak over verwijderen van een kattenluikje omdat het brandgevaarlijk zou zijn. Bijzonder waren ook de discussies over hittewoningen in meerdere complexen op IJburg.

Weg met loden waterleidingen

Loden leidingen zijn een gevaar voor de gezondheid. We zetten onze actieve aanpak voort en kregen steun van de gemeente en het ministerie. De Huurcommissie verlaagde de norm en besloot dat een foto van een loden leiding voortaan voldoende is voor een oordeel. Dat scheelt dure metingen en bespaart veel tijd. Ook kwamen de eerste huurverlagingen binnen en wisten de huurders eindelijk hun langverwachte gelijk te halen. Dit was ook belangrijk voor de huurders van Ymere, omdat HYA en !WOON afspraken hadden gemaakt dat deze uitspraken gevolgd zouden worden voor vergelijkbare gevallen.



Huurders die onder deze afspraken vielen kregen alsnog huurkorting ter compensatie van het gebrek, of een eenmalig bedrag dat niet verrekend hoefde te worden met de huurtoeslag.

In 2021 zijn veel loden leidingen opgespoord en vervangen. De corporaties ronden grotendeels hun inventarisatie en vervanging af. In de particuliere sector bleek nog veel onopgemerkt lood, of lood dat bewust met rust gelaten is. !WOON ging samen met de afdeling Woningkwaliteit van de gemeente Amsterdam actief op zoek. Bij enkele blokken bleek bijna de helft van de beoordeelde panden nog loden leidingen te bevatten.

De loodproblematiek blijkt omvangrijk, en zeker nog niet ten einde. !WOON leverde cijfers aan voor raadsbrieven, droeg een steentje bij aan het debat 'Huren met kuren' en was aanwezig op de expertmeeting van de gemeenteraad.

Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Bewoners en medewerkers melden 558 zaken bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag (MOV). Dat is een kleine stijging vergeleken met het jaar ervoor.

DE TOP VAN MELDINGEN

1.	Problemen met borg	20%
2.	Overtreding regelgeving	16%
3.	Ernstige en voortdurende gebreken	13%
4.	Slechte bejegening door verhuurder	13%
5.	Huuropzegging/huurbescherming	8%



Riet en Cor op hun erf in Amsterdam Osdorp, waar ze al 60 jaar wonen

Bron: EenVandaag

Huurders onder druk

Bewoners staan soms flink onder druk. Hét gezicht van dit probleem werden Cor en Riet uit Osdorp. Hun verhuurder wilde hen graag weg hebben. Dat leidde tot veel problemen. Bij werkzaamheden vanwege een lekkage ontstond brand in hun woning. Vervolgens waren ze elke dag op hun stoeltjes voor de woning te vinden, omdat ze zo snel mogelijk terug wilden. Met advocaat en gemeente hebben we de zaak stevig aangepakt, al ging dat veel trager dan we wilden. Het leidde uiteindelijk wel tot herstel, na civiele en bestuursrechtelijke procedures, het opleggen van dwangsommen en overname van het beheer door de gemeente. Uitzendingen op EenVandaag en AT5 kregen heel veel reacties: iedereen zag voor zich hoe hun opa en oma uit hun huis gepest werden.

Ook in deze zaak was het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) van belang. Het fonds 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 318 rechtszaken gestart dan wel is daar een aanzet toe gegeven.

Advocaat Jeroen is vrijwilliger op het spreekuur



2. Energielek dichten 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.

Simpel energie besparen

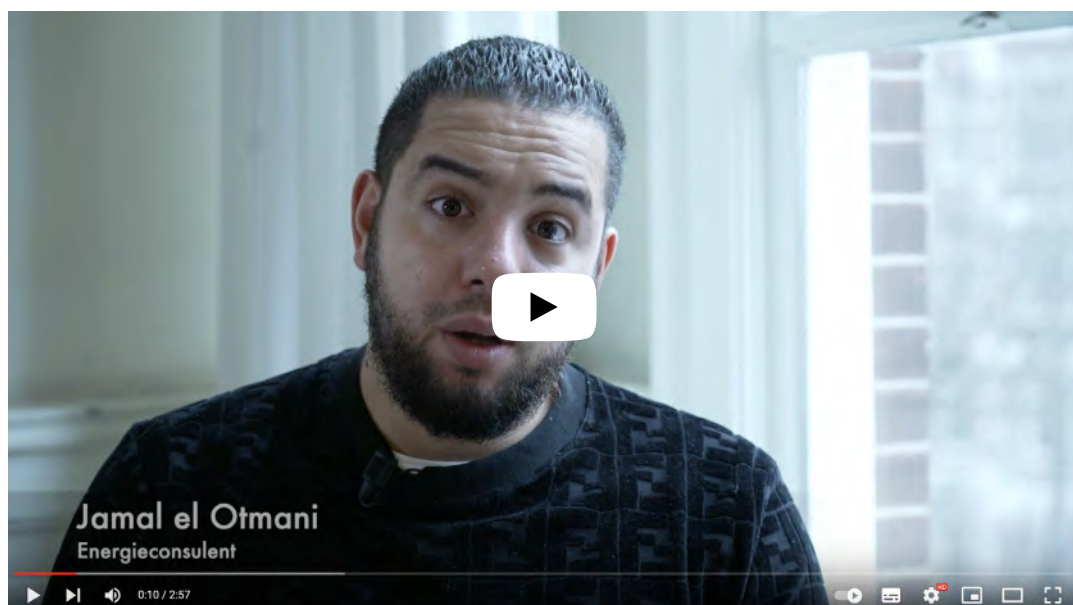
Onze energiecoaches – vrijwilligers begeleid door !WOON – gaven advies aan 947 bewoners. Bezoek was in een groot deel van de coronacrisis lastig, dat vulden we aan met videobellen. Met een gratis advies op maat, handige tips

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

- 1.246 adviesgesprekken energiecoach: 1.009 in Amsterdam, 177 in IJmond & Zuid-Kennemerland en 60 in Zaanstad.
- 83 projecten onder begeleiding bij het PEW, waarvan 27 gestart in 2020

Betere energieprestatie op initiatief van de bewoners

Huurders kunnen in ruil voor een beperkte huurverhoging de verhuurder



Campagne 'Enkelglas, niet meer van deze tijd'



Onder het motto "Enkelglas, niet meer van deze tijd" maken we met onder meer advertenties in buurt- en wijkbladen Amsterdammers alert op de mogelijkheid in actie te komen. We schreven een beschouwend artikel over het grote energielek in

Amsterdam. Met de oplopende gasprijs besteedden we aandacht aan de toenemende energiearmoede

en de mogelijkheden hier iets aan te doen. We delen op onze website ook de kleinere successen om hiermee bewoners te inspireren aan de slag te gaan. Met name via Facebook doen we korte campagnes, gericht op buurten waar nog veel woningen met enkelglas zijn. We maken hierbij onder meer gebruik van een nieuw ontwikkelde korte wervingsfilm over de mogelijkheden voor huurders. Een vergelijkbare wervingsfilm gericht op VvE's komt in 2022.

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 83 projecten (5600 woningen), waarvan 27 gestart in 2021.



Bewoner: "Jamal, dank grote dank voor al je enthousiasme, kennis en kunde die je deelde, het was fijn om dit samen te hebben kunnen doen! Je hebt je fantastisch ingezet!"

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 bewoners tot onderzoek, een voorstel uitwerken, brede steun onder de bewoners verwerven, onderhandelen met de verhuurder of VvE en dan soms nog (vergunnings)technische obstakels overwinnen. Toch gaan ze steeds sneller, omdat de technische en procedurele hobbels inmiddels grotendeels geslecht zijn.

"Sinds de voorlichtingsavond van Stichting !Woon over plaatsing van dubbel glas, heb ik werkelijk geen moment het gevoel gehad dat er ook maar iets aan jullie werkwijze niet klopte, heel betrouwbaar. Jullie maken absoluut waar jullie voor staan! Jullie weten waar je over praat, hebben ruime ervaring en werken, net als jullie zelf doen, samen met mensen die kennis en kwaliteit bezitten en uitdragen; achter de telefoon, jij als projectleider, je collega's en de advocaat!"

Bij !WOON werken de juiste mensen op de juiste plek en gaan professionaliteit en humaniteit hand in hand om het beoogde doel te bereiken! Doortastend en strijdbaar, dat zijn jullie. Vele malen heb ik dat ervaren op momenten waarbij de eigenaar zich stilhield.

Ik ervoer samenwerking, omdat er altijd overleg mogelijk was, een telefoontje, een mail, een nieuwe richting die uitgestippeld moest worden, alles was bespreekbaar! Goede heldere communicatie! Stichting !WOON is ondersteunend in woord en gebaar!"

Aardgasvrij Amsterdam

Steeds minder schoorstenen in de stad

In 2040 wil Amsterdam aardgasvrij zijn. Alle bewoners krijgen met deze verandering te maken. Om ervoor te zorgen dat zij hier ook invloed op kunnen uitoefenen is !WOON nauw betrokken bij de plannen. Voor huurders verandert er iets aan hun verwarmings- en warmwatersysteem, wat in veel gevallen een aanpassing in de woning vraagt, en mogelijk invloed heeft op de energierekening. Dit geldt ook voor eigenaar bewoners. Zij moeten investeren in de aanpassingen.



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.

We zijn met name actief in Amsterdam Noord, Nieuw-West en Zuidoost, in de buurten waar gemeente en corporaties onderzoeken of het voorkeursalternatief uit de transitievisie warmte hier haalbaar is. Het voorbereiden van bewoners op aardgasvrij is een belangrijk deel van het werk van ons programmateam Aardgasvrij. We bieden voorlichtingen, advies en procesondersteuning.

- Deelname stuurgroep City Deal, samen met de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels
- Deelname aan werkgroepen van de Amsterdamse Warmte Motor, waarbij we contact onderhouden met de FAH als vertegenwoordiger van de corporatiehuurders
- Deelname aan het kernteam Warmte-Koude van de metropoolregio Amsterdam, om op verzoek van de gemeente het bewonersperspectief in te brengen

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

Proces ondersteuning

- Ondersteuning VvE besturen bij overleg met de gemeente over aardgasvrij
- Vooral in Zuidoost vragen van VvE's voor ondersteuning in het proces
- Gerichte voorlichting aan VvE's



Enkele voorbeelden van de inzet in 2021 Voorlichtingen zowel fysiek als digitaal

- Voorlichtingen energiebesparen
 - Tips om te besparen, met aandacht voor de energiecoach
 - Werking radiator
 - Energiewandeling
 - Radioshow voor Afrikaanse gemeenschap
- Algemene voorlichting over aardgasvrij:
 - Aardgasvrij, wat betekent dat voor mij?
 - Waarom? Wat zijn alternatieven?
 - Welke invloed heb je als bewoner?
- Voorlichting voor VvE's over aardgasvrij
 - Welke aanpassingen moet je doen?
 - Welke keuzes maak je collectief of individueel?
 - Hoe regel je de financiering?
- Kookworkshops
 - Samen met bewoners op inductie koken om te laten zien hoe het werkt

Aardgasvrij als onderdeel van woning transformatie

Bij steeds meer renovatieprojecten gaat het ook over aardgasvrij maken. Andere verwarming van de woningen brengt andere kosten met zich mee. Bewoners vragen ons om mee te kijken en te helpen om de vergelijkingen te begrijpen. We zagen wisselende vergelijkingen en stelden voor een Amsterdams model voor een uniforme vergelijking voor energielasten te maken. Samen met corporaties, gemeente en in afstemming met de FAH hebben we dit in 2021 uitgewerkt. Vervolgens werken we naar een werkbare tool die bruikbaar is voor professionals én bewoners.

3. Wooncoöperaties kiezen hun eigen woonvorm

Met wooncoöperaties voorzien bewoners in hun eigen woonbehoefte

De wooncoöperatie biedt mogelijkheden, zelfs of juist vooral in de gespannen woningmarkt. De gemeente Amsterdam stimuleert deze voor Nederland vrij nieuwe vorm van organisatie. !WOON levert met een actief programma wooncoöperaties informatie en advies aan belangstellenden en groepen. We zijn betrokken bij verschillende netwerken om 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:

- We boden in 2021 aan 16 initiatieven in verschillende stadia ondersteuning en advies.
- We gaven advies aan bewoners die interesse hebben in het onderwerp.
- We organiseerden twee basiscursussen over de wooncoöperatie.
- We leverden bijdragen aan bijeenkomsten in De Zwijger.
- We zijn betrokken bij het Amsterdamse Actieplan Wooncoöperaties en delen onze ervaringen met het opzetten van wooncoöperaties.
- We adviseren 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.



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 en verduurzaming. Waar en wanneer mogelijk hebben we fysieke bijeenkomsten georganiseerd voor VvE's en eigenaar-bewoners in Amsterdam.

Vanwege de coronamaatregelen hebben we veel fysieke bijeenkomsten geannuleerd. In plaats daarvan organiseren we webinars, waarbij deelnemers vanuit huis via hun computer, tablet of telefoon kunnen deelnemen. We organiseerde 30 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 hoopt 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.



VVE'S BIJ !WOON IN 2021

1300 contactmomenten met eigenaar-bewoners in een VvE
207 contactmomenten met 100 VvE's
30 webinars verzorgd gericht op VvE's
232 VvE's aan de slag met VVE123

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 die voor de huidige en toekomstige eigenaren is niet voor iedere bewoner vanzelfsprekend. Bewoners met vragen kunnen contact opnemen met !WOON voor advies en hulp.

Hulp aan kleine VvE voor beheer

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 2021 telde deze tool 232 gebruikers. Ze zijn blij met het aanbod, al vinden ze het programma soms moeilijk te gebruiken. Een aantal gebruikers kreeg met een-op-een ondersteuning een duwtje in de rug om zelfstandig aan de slag te gaan.

5. Ruimte voor bewoners – jongeren, buurten en huurdersorganisaties

Bewoners kunnen invloed uitoefenen op zaken die hen direct aangaan. In hun buurt, op een thema zoals jongerenhuisvesting, bij renovatie of op het beleid van de woningcorporatie. Wij helpen ze daarbij.

Doe je mee met Uplift?

Onze consulent Jongerenhuisvesting nam tweemaal deel aan de (besloten) co-creatie sessie Betaalbaar & Bereikbaar in het kader van het Nieuw Amsterdam Akkoord. Een vervolg vond plaats in oktober in de reeks: Ruimte Ruimte Ruimte, onderdeel: 'Waarom is mijn huis zo duur'. Het programma keek vanuit diverse perspectieven naar de woningmarkt en het formuleren van mogelijke oplossingen. Onderdeel was een video waarin jongeren in de stad vertellen over de hoogte van hun huur en wat ze daarvan vinden.



UPLIFT EN NIEUWE MW JONGERENHUISVESTING

- Na de succesvolle Woontop zijn we met heel veel jongeren het gesprek aangegaan over Jongerenhuisvesting (Tijdelijkheid + Woonconcepten). Samen nieuwe oplossingen (beleidsvoorstellen) ontwikkelen.
- Aflopende jongerencontracten (informer en signaleren)
- Voorlichtingen over rechten en plichten voor huurders
- Hulp bij grote procedures zoals Change=
- Betrokkenheid co-creatie team Pakhuis de Zwijger, betaalbaarheid en bereikbaarheid
- Jongeren koppelen aan de Masterplannen Nieuw-West en Zuidoost

Project UPLIFT

Dit project, gefinancierd door de Europese Unie, wijst op kansenongelijkheid onder jongeren en geeft hen zelf de kans het gesprek aan te gaan en voorstellen te doen om hun positie te verbeteren. In Amsterdam denken de jongeren onder begeleiding van onder andere !WOON mee over jongerenhuisvesting in de stad. We hebben een netwerk aan actieve jongeren met een diverse achtergrond weten op te bouwen.

Bewonersparticipatie in de buurten

In Amsterdam zijn 32 gebieden aangewezen als ontwikkelbuurt. Daar is ingrijpende vernieuwing en verdichting gepland of al aan de gang. Vooral in Nieuw-West waar 19 van de 32 gebieden liggen worden veel nieuwe woningen bij gebouwd. Ook is grootschalige renovatie gepland in flats waar al jarenlang achterstallig onderhoud is. Ook worden hele bouwblokken gesloopt om plaats te maken voor 'stadsstraten'; hoogbouw met een meer grootstedelijke allure en omgeving.

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

“We hebben vooral tijd nodig om ons in de materie te verdiepen en de buurt goed te informeren. Het vervelende is dat we ons nog maar net aan het organiseren zijn en toch de plannen zo snel mogelijk moeten goedkeuren.”

Brahim Bouzaiza, [Buurtplatform Van Deyssel uit Nieuw-West in beeld](#)

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’ sessies.

“Wij zijn heel blij met !WOON en andere instellingen die ons bijstaan. Terwijl we natuurlijk liever DOEN dan erover praten. Ook willen we graag budgettaire onafhankelijkheid. Dat we erkenning krijgen en dat er niet langs ons heen wordt gewerkt. We zien dat graag vastgelegd in buurtplatformrecht. Mede daarom hebben we samen met andere buurtorganisaties onlangs een Noodkreet uitgegeven en met platforms uit andere ontwikkelbuurten het B5 manifest aangeboden aan de verantwoordelijk wethouders.”

Mike Brantjes, [Hart voor de K-buurt in beeld](#)



“Wat ik mee zou geven? Focus je niet alleen op je eigen groepje, dit is een grote valkuil. Werk met diversiteit: er wonen meer doelgroepen in de wijk dan één. Je hebt witte Hollanders, Syriërs, Afrikaanse landen, Brazilianen, enzovoorts. Deze verschillende doelgroepen moet je verschillend benaderen. Zorg ook voor een diverse kerngroep, dan bereik je ook die achterban. Heb vertrouwen en doe het voor de buurt. Wees niet uit op veertjes, want dan lukt het niet.”

Leila Azzam, [Platform 1106 Holendrecht in beeld](#)



TROTS OP RESULTATEN 2021

- Investeren in verbinding en vereniging van bewoners in buurtplatforms
- Verder ontwikkelen van invloed voor buurtplatforms
- Ontwikkelbuurten onderbrengen in de masterplannen
- Bewoners en buurtplatforms meer stem geven in de masterplannen
- 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 Volewijk, Reigersbos, De G-buurt, De K-buurt, de H-buurt en Venserpolder. Vanaf 1 juli 2021 actief in 8 buurten: Couperus buurt en Lodewijk van Deyssel buurt, Banne-Noord, Banne-Zuid, De Kleine Wereld, Venserpolder, Reigersbos en de G-Buurt.
- !WOON heeft circa 60 bijeenkomsten met groepen bewoners georganiseerd. Er waren ruim 3000 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. Tijdens de diverse lockdowns heeft het team veelvuldig contact gehad middels loopjes in het park, MS Teams en WhatsApp.
- Het programmateam is uitgebreid tot een divers team met groot netwerk in de buurten en verschillende expertises in jongeren, zorg, hulpverlening en participatie.

Professionele hulp bij renovatie

In 2021 had !WOON contact met 157 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.

Met name in Nieuw-West vindt veel renovatie en sloop-nieuwbouw plaats. De komende jaren zal dit in hogere versnelling toenemen. Professionele hulp voor bewoners is daarbij van groot belang voor draagvlak en geslaagde projecten.



De aanhouder wint bij renovatie Haarlemmerpoort



Mooi proces met bewoners Slotershof bij renovatie



ONDERSTEUNING TRANSFORMATIE 2021

Binnen Amsterdam 72 commissies
 Buiten Amsterdam 11 commissies
 (Haarlem, Almere, Zaandam, Leiden, Spaarndam)

Raadplegingen: 5 commissies

Verdeling ondersteunde commissies binnen Amsterdam

Centrum	2
Noord	9
Nieuw-West	35
Oost	8
West	5
Zuid	10
Zuidoost	3

Samen sterk in de huurderskoepel

!WOON adviseerde en ondersteunde in het verslagjaar verschillende Amsterdamse huurderskoepels. Te weten: Huurders Ymere Amsterdam (HYA), Huurdersbelangenvereniging Alliantie Amsterdam (HBVA), Huurgenoot (huurders van Stadgenoot), Huurdersvereniging Arcade (huurders van De Key) en Vereniging Bewoners Uilenstede (VBU). De koepels hebben een belangrijke en wettelijk geregelde positie in het overleg met de woningcorporaties en de gemeente. Gezamenlijk komen zij op voor de huurdersbelangen van circa 200.000 Amsterdamse huishoudens.

Daarnaast hebben de adviseurs van !WOON ondersteuning en advies geleverd aan de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH), waarin alle Amsterdamse koepels verenigd zijn. En aan het Huurdersnetwerk Amsterdam (HNA) waar 30 Amsterdamse huurdersorganisaties bij aangesloten zijn.

Buiten Amsterdam ondersteunde !WOON in 2021 huurderskoepels in Almere, Amstelveen en Leiden en de samenwerkingsverbanden van de huurdersorganisaties van Ymere, de Alliantie en DUWO.

De adviseurs van !WOON staan de huurders bij in de overleggen en onderhandelingen met woningcorporaties en soms ook met de gemeente. Ze geven beleidsadvies, advies en ondersteuning bij de organisatieopbouw en bij communicatie en participatie met de achterban. Daarnaast verzorgen zij scholingen en lezingen voor huurdersorganisaties en hun achterban.

Voor het overleg met bewoners speelde corona net als in 2020 een grote rol. De adviseurs hebben huurdersorganisaties geholpen bij een grote digitaliseringsslag die gemaakt moest worden. Ook was er extra aandacht voor het contact onderhouden met de achterban in coronatijd. Zo heeft HYA grote digitale enquêtes gehouden waarbij ze hun achterban (bewonerscommissies) ondervroegen op verschillende onderwerpen. Dit leverde veel gerichte input op die ze kon gebruiken in de overleggen met en de advisering aan de corporatie.

Ondanks de beperkingen van corona hebben veel huurdersorganisaties grote stappen gezet om nog sterker te kunnen opkomen voor het huurdersbelang en nog beter het huurdersperspectief naar voor voren te brengen binnen het beleid van corporaties. De huurdersorganisaties hebben inzet gepleegd en adviezen gegeven op vele onderwerpen. Zo hebben onder meer de onderwerpen (participatie bij) de energietransitie, energiearmoede, woonruimteverdeling, stedelijke vernieuwing, verhuisregelingen, klachtenafhandeling, lood in de leidingen en de positie van huurders in gemengde complexen veel aandacht gekregen. Omdat in 2021 de huren voor de sociale sector werden bevroren, was het jaarlijks overleg over het huurbeleid met corporaties een stuk gemakkelijker dan normaal.

HUURDERSKOEPELS DIE !WOON ADVISEERT:

Almere

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie Almere

Amstelveen

Vereniging Bewoners Uilenstede (DUWO)

Amsterdam

Federatie Amsterdamse Huurderskoepels

Huurders Netwerk Amsterdam

Huurdersbelangenvereniging de Alliantie Amsterdam

Huurdersvereniging Arcade (De Key)

Huurders Ymere Amsterdam

Huurgenoot (Stadgenoot)

Haarlem

Huurdersvereniging de Waakvlam

Metropoolregio / overkoepelend

Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere

Stichting Huurderbelangenverenigingen Alliantie



6. Langer Zelfstandig Thuis

Een wooncoach kan uitkomst bieden

Ons programma Langer Thuis biedt informatie aan ouderen. We wijzen op 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 relevante signalen vanuit de huisbezoeken met corporaties en gemeente. Door de coronacrisis was in het bijzonder dit werk extra lastig vanwege de kwetsbare doelgroep.

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.

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.





WOONCOACHES IN 2021

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

Door de coronacrisis werkten de coaches vooral op afstand.

De wooncoaches zijn vrijwilligers en staan in nauw contact met de medewerkers van !WOON in hun stadsdeel. Er zijn in elk stadsdeel één tot drie wooncoaches. !WOON zorgt voor training en begeleiding van de !WOON coaches. Speciaal voor ouderen met een migrantenachtergrond, 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 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.

RESULTATEN PROJECT WOONCOACH 2021

Er zijn 472 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 (62). Wel zijn er 20 voorlichtingen georganiseerd waarbij langer thuis wonen op de agenda stond, waarvan 2 aan migrantenouderen.

“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.”

Wooncoach Marja



ONDERZOEK WOONWENSEN 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. Eind 2021 rondde we het onderzoek af naar woonwensen en informatiebehoefte van Turkse en Marokkaanse ouderen. Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de stedelijke Marokkaanse en Turkse zelforganisaties. Met o.a. Stadgenoot ontwikkelden we in 2021 een pilot 'geclusterd wonen in bestaande bouw'.

Dit project is in de tweede helft van het jaar van start gegaan en wordt uitgevoerd in twee complexen in Nieuw-West. De pilot, die mede wordt gefinancierd vanuit het gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting, loopt door in 2022.

7. Amstelveen, Haarlem en regio

Woonsprekuren in Amstelveen en Haarlem

Overal in Nederland kunnen bewoners hulp gebruiken bij vragen over hun woonsituatie. !WOON is actief in de hele Metropoolregio Amsterdam. We adviseren bewonersorganisaties, organiseren energiecoaches en verzorgen woonsprekuren 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 woonsprekuur. 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 coronasituatie werkten we vooral op afspraak.



Haarlem

In 2021 hielpen we 169 bewoners met problemen als gebrekkig onderhoud en te hoge huur. Dat leidde tot 31 trajecten om via overleg of een procedure een probleem op te lossen. In 2021 zijn 45 trajecten afgerond, met in 98% een positief resultaat.

De gemeente Haarlem is tevreden met deze hulp aan bewoners. Daarom is besloten vanaf 2022 de spreekuren open te stellen voor bewoners van heel Haarlem.

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 informatie 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 verwante vragen.

In 2021 heeft een gegroeid aantal mensen hun vragen gesteld aan ons. We hadden 1320 contacten met bewoners van 242 woningen. 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 (29%), gevolgd door het overige huurprijzenrecht (19%), waaronder veel zaken over niet terug betalen van de waarborg. De derde plaats is voor het onderwerp onderhoud (16%). Ook tijdelijke contracten roepen veel vragen op.



Amstelveen

ORGANISATIE

Wij zijn !WOON

!WOON is een dienstverlenende organisatie van deskundige en betrokken professionals. We werken samen 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

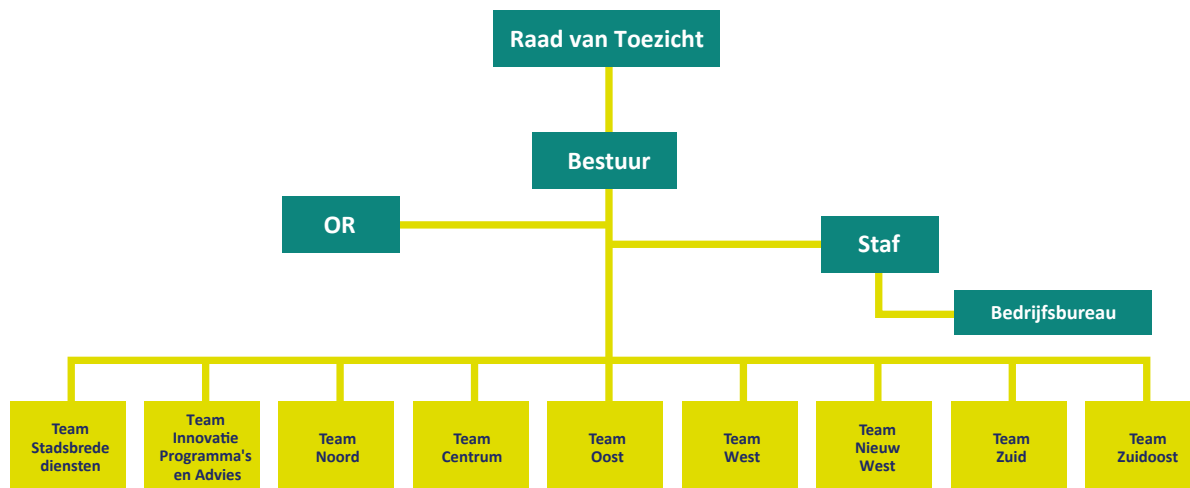
De raad van bestuur van Stichting !WOON bestond in 2020 uit Jacqueline van Loon en Evert Bartlema. Zij vormen ook de uitvoerende directie en leveren een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe programma's en projecten. !WOON kent ook een Raad van Toezicht, die – de naam zegt het al – toezicht houdt op het bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie. Ook fungeren zij als werkgever. Het jaarverslag van de Raad van Toezicht is [hier](#) te vinden.

De Raad van Toezicht kende in 2021 de volgende leden

Dhr. Quint Meijer, voorzitter
Dhr. Eric van der Putten
Dhr. Christoffel Klap
Mevr. Anne Graumans
Dhr. Wim Klei
Mevr. Monique Brewster

Personeel

Gedurende het jaar gingen 12 medewerkers uit dienst en kwamen 25 nieuwe medewerkers in dienst. Eind 2021 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 Bewonersinvloed. Verder heeft ieder stadsdeel een team: Centrum, Oost, West, Noord, Zuid, Nieuw-West en Zuidoost. Eind 2021 waren 149 vrijwilligers actief bij !WOON.



Stageplekken

!WOON had in 2021 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.

Onmisbare vrijwilligers

Met trots kunnen we concluderen dat de vrijwilligers met een goede dosis aanpassingsvermogen weer een groot aantal bewoners en woningzoekenden heeft geholpen in 2021.



Vrijwilligster Elly in the spotlight

!WOON heeft gezamenlijk met de vrijwilligers bekeken hoe de activiteiten coronaproof voortgezet konden worden. Sommige vrijwilligers zijn (tijdelijk) gestopt en anderen bleven actief. Spreekuurlocaties zijn ingericht met plastic scheidingswanden, flessen desinfect en dubbele beeldschermen.

AANTAL VRIJWILLIGERS ACTIEF IN 2021

Energiecoaches	97
Wooncoaches	13
Spreekuurmedewerkers	36
Totaal	138

Woningzoekenden zijn grotendeels telefonisch ondersteund, wooncoach-bezoeken vonden buiten of telefonisch plaats en de energiecoaches gebruikten zelfs videobellen om energiebesparende adviezen te geven.

VRIJWILLIGERS IN AMSTERDAM

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

VRIJWILLIGERS IN ANDERE GEMEENTES

- 48 energiecoaches

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 2021](#) is gepubliceerd op onze website.

Klanttevredenheid

Bij ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (alleen digitaal) scoorden we een overall rapportcijfer van 8,5 (vorig jaar 8,4). De tevredenheid over de inhoud van de verstrekte informatie en de wijze van te woord staan lagen een fractie lager dan in 2020, maar lag met respectievelijk 85% en 88% (zeer) tevreden klanten nog altijd hoog.

Daarnaast is over klanttevredenheid bekend:

- deelnemers aan de cursussen en voorlichtingsavonden waarderen deze gemiddeld met een 8
- op Facebook en Google krijgen wij overwegend goede recensies
- we handelden twee klachten af

!WOON in het nieuws

We wisten in 2021 niet alleen onze klanten tevreden te houden, we werden ook veelvuldig gevonden door zowel landelijke als lokale media, met vragen over o.a. de wooncrisis, lood, woningisolatie en servicekosten. Diverse medewerkers konden zo hun expertise delen.

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 hoofdkantoor

Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam

!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 Haarlem

Generaal Cronjéstraat 1A,
2021 JA Haarlem

Amstelveen

spreekuren in wijkcentrum Alleman,
Den Bloeyenden Wijngaardt 1 en
De Bolder, Groenhof 40