

Midterm review MJS: beschouwing en aanpassingsvoorstellen op hoofdlijnen

definitieve versie 17 oktober 2022

1. Vooraf

We zijn bijna 3 jaar onderweg met onze Meerjarenstrategie 2020-2023 (MJS). Eind 2021 startten we het gesprek over een tussentijdse actualisatie (midterm review). We haalden op hoe het stond met de diverse voorgenomen acties, we bespraken met MT, OR en RvT de relevante ontwikkelingen die we erbij zouden moeten betrekken, we werkten tijdens een aparte sessie in de zomer aan een meer concrete invulling. Na de zomer spraken we de opbrengst hiervan nog een keer goed door. Dit document is de weerslag van al dit voorwerk. We zetten op een rijtje wat ons de komende 1,5 jaar te doen staat, we geven her en der ook vast een aanzet voor (het denken over) een volgende MJS (2024-2027). Daar gaan we in de loop van volgend jaar mee aan de slag. De diverse acties die in dit document zijn benoemd, zetten we op de termijnagenda van het MT.

1.1 Opzet

Eerst memoreren we kort wat al goed gaat (paragraaf 1.2). Daarna gaan we in op de meest relevante ontwikkelingen in onze omgeving (hoofdstuk 2). Vervolgens benoemen we wat dit betekent voor de organisatie, waar mogelijk afgehecht met concrete acties (hoofdstuk 3). We memoreren ook kort de acties uit de MJS die gewoon doorlopen, maar waaraan we in het kader van de midterm review geen aparte aandacht hebben besteed (paragraaf 3.4). Ook noemen we in deze paragraaf nog enkele andere punten die komende tijd aandacht behoeven. Ten slotte staan we stil bij onze missie, waarden en kernopgaven (hoofdstuk 4).

1.2 Beeld op hoofdlijnen en successen

Een eerste conclusie is dat we op hoofdlijnen in de pas lopen met de eind 2019 vastgestelde strategie. De drie kernopgaven die we toen onderscheidde (dienstverlening aan individuele bewoners, dienstverlening aan bewonersgroepen, ondersteuning via programma's en projecten) zijn een goed hanteerbaar frame gebleken, waarop we kunnen voortbouwen. Als we kijken naar waar we in 2023 wilden staan (zes ambities, zie hoofdstuk 5 van de MJS), zijn we goed op weg:

- We zijn er voor alle uiteenlopende groepen die we benoemden, we bieden een breed palet aan ondersteuning.
- We werken vanuit de behoefte van bewoners. Dat is de afgelopen jaren beslist gelukt. Denk aan onze (acute) inzet op lood en starterscomplexen als Change=, de ondersteuning van wooncoöperaties en buurtplatforms, ons meedenken over nieuwe vormen van ouderenhuisvesting, onze inzet op isolatie en verduurzaming.
- Bewoners weten ons makkelijk te vinden, onze website wordt goed bezocht, een front-desk verzorgt de eerste intake. Kennis binnen de organisatie wordt goed uitgewisseld, scholing wordt bevorderd via een op te zetten WOON-academie.
- We informeren onze stakeholders, we agenderen problemen, lokale media weten ons te vinden.
- We zijn één !WOON; iedereen voelt zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van ons werk, medewerkers kunnen makkelijk van team en rol wisselen.
- We focussen ons op de regio Amsterdam, daarbinnen willen we beheerst groeien.

Op alle zes punten hebben we stappen gezet. Ook op diverse kleinere punten die we in de MJS noemden is voortgang geboekt, zoals het invoeren van een centraal VvE-team, het actief invulling geven aan vrijwilligersbeleid en het introduceren van Office365 en uitbesteden van het beheer van de data-infrastructuur. Dat neemt niet weg dat we op vrijwel alle punten nog volgende stappen kunnen en willen zetten, mede gelet op de ontwikkelingen om ons heen.

2. Ontwikkelingen om ons heen: welke nieuwe aandachtspunten en acties volgen hieruit?

2.1 Wooncrisis

De spanningen op de woningmarkt in de MRA-regio zullen komende jaren niet verdwijnen. Dat betekent veel huurders in de knel, en tegelijk kansen voor verhuurders die de grenzen opzoeken of overschrijden. We verwachten komende jaren veel werk aan verhuurders als Change=. Wanneer het voornemen om het middenhuursegment te reguleren wordt doorgevoerd, verwachten we ook flink meer werk in dit segment (denk aan puntentellingen en hucozaken). Meer werk vergt – bij gelijkblijvende middelen – meer prioriteren in het huidige werk. Daartoe zetten we een aantal acties in gang (zie hierna, onder 3.1). Ook moeten we onszelf dan de vraag stellen of en wanneer anderen (zoals advocaten, juridisch loket, buurtteams) beter kunnen helpen (zie een eerste suggestie onder 3.3). Op dit moment is er nog geen aanleiding om vooraf te selecteren wie we wel en niet helpen; we zijn er voor iedereen met woonvragen. Maar op termijn moeten we wellicht eerder en vaker doorverwijzen. Dat is een fundamentele discussie die we moeten voeren bij de volgende meerjarenstrategie.

De wooncrisis manifesteert zich ook in de regio; ook hier hebben bewoners baat bij onze ondersteuning. Naast Amstelveen zijn we sinds kort stadsbreed aan de slag in Haarlem. Daarnaast starten we in Diemen en Weesp. Er staat nog een lijn naar Zaanstad uit. Verder willen we, om het voor de organisatie behapbaar te houden, nu niet actief op zoek naar werk in andere regiogemeenten.

Past bij de voortdurende wooncrisis een meer activistische instelling? Ja, op onderdelen wel. Voorop blijft staan dat we de belangenbehartigers die hierop nu al acteren (de huurdersorganisaties) goed ondersteunen. Soms past het ook dat we woordvoering voor hen doen. Verder hoeven we niet altijd te wachten op de bewoners, soms zetten we zelf een stap extra. Dat doen we bijvoorbeeld bij Change=; hier zoeken we bewoners actief op en behartigen hun belangen. We kunnen activisme ook vormgeven door nog wat nadrukkelijker aandacht te geven aan onze signaleringstaak (door bijvoorbeeld onze signaleringsdocumenten nog wat attractiever vorm te geven en breder te verspreiden). Een andere bij ons passende vorm van activisme (die we ook al wel hanteren) is het ter discussie stellen van kaders die worden meegegeven bij inspraaktrajecten. In dezelfde lijn ligt het informeren van bewoners over alternatieven voor voorgestelde warmtetransities.

2.2 Energiecrisis

Naast een wooncrisis is er inmiddels ook een energiecrisis. Energie wordt, naast huurprijs en onderhoud, een cruciaal thema waarop wij voor bewoners verschil kunnen maken. Een belangrijke taak voor !WOON is het geven van (elementaire) voorlichting. Daarnaast kunnen we huurders ondersteunen bij het overleg met hun verhuurder. Zeker als enkelglas landelijk

wordt bestempeld tot gebrek, zullen veel meer huurders op hun verhuurder afstappen. Maar ook als dit niet gebeurt, krijgen we extra werk, maar dan aan artikel 7.243 procedures. In alle gevallen vergt dit het meer standaardiseren van onze werkmethodeken op dit vlak.

2.3 Nieuwe woonconcepten en woonbehoeften

De belangstelling voor nieuwe woonconcepten en vormen van zelfbeheer groeit, niet alleen bij idealistische starters, maar ook bij ouderen, waarbij ook combinaties van wonen en zorg aan de orde kunnen zijn. Specifiek geldt dit voor ouderen met een migratieachtergrond. Op dit vlak liggen uitdrukkelijk kansen voor !WOON. De expertise die we al hebben op vlak van wooncoöperaties zou in deze lijn moeten worden aangevuld/verdiept.

2.4 Kwetsbare doelgroepen

Er zijn veel en uiteenlopende kwetsbare groepen met een woonvraag of woonprobleem. Uiteraard willen we er voor die groepen zijn. Dat vergt in de eerste plaats dat we laagdrempelig toegankelijk zijn, via voldoende en goed over de stad verspreide inloopsprekuren. De komende 1,5 jaar kijken we waar op dit vlak nog lacunes zitten. Ondersteuning van minder zelfredzame mensen vergt ook het nodige van onze medewerkers. We bieden hen (extra) training om klanten met complexe problematiek en gedrag te herkennen en te kunnen helpen. Niet in alle gevallen is !WOON de meest geschikte ondersteuner, dus helpen kan ook bestaan uit goed doorverwijzen. Daarvoor is vooral goede afstemming met de buurtteams van belang (zie punt 3.3).; zij zijn vaak beter toegerust om groepen met meervoudige problemen te ondersteunen. Een belangrijke afstemmingsvraag zal zijn: pakken wij de specifieke woonvraag van deze groepen zelf op of ondersteunen we het buurtteam hierbij?

Vaak gaat het bij kwetsbare groepen om laaggeletterden en/of anderstaligen. Op dit vlak kunnen we vrij eenvoudig iets doen: letten op ons foldermateriaal (veel is nu vanuit onszelf geschreven), letten op ons eigen (mondeline en schriftelijke) taalgebruik, bij publicaties op onze website een filmpje (of bijvoorbeeld een luisterknop) toevoegen. Ook kunnen we hiervoor aandacht vragen bij de bewonersorganisaties die we ondersteunen.

Een specifieke groep betreft arbeidsmigranten. Die zijn voor !WOON niet goed zichtbaar als apart te onderscheiden groep. Vraagstukken bij deze groep liggen veeleer op het terrein van de gemeente (handhaving); die weten we indien nodig goed te vinden. Voor de komende 1,5 jaar kiezen we ervoor geen aparte inzet op deze groep te plegen.

2.5 Veranderende rol gemeente op vlak van VvE's

De gemeente biedt in toenemende mate zelf ondersteuning aan VvE's. Dat betekent dat we onze eigen onderscheidende rol goed moeten definiëren. Die ligt vooral op het vlak van onafhankelijke voorlichting. Bewoners zien ons als onafhankelijke partij; vanuit die positie kunnen we aan VvE's informatie en uitleg verschaffen, met name op gebied van verduurzaming en aardgasvrij-opties. Daarnaast zullen we de praktische ondersteuning van kleine VvE's op het vlak van beheer voortzetten.

2.6 Toenemend belang buurtteams

De rol van de buurtteams groeit, ook op gebied van wonen. Zaak is om korte lijnen te houden, lokaal en stedelijk. Hierin moeten we komende tijd investeren. Met als oogmerk: we snappen elkaars positie, we verwijzen over en weer goed, bewoners met woonvragen worden op de juiste plek geholpen. Zie voor de meer praktische betekenis hierna, onder punt 3.3.

2.7 Buurtrechten en buurtplatforms

De aandacht voor buurtrechten, buurtinitiatieven en buurtplatforms groeit, bewoners eisen vaker in dit kader positie op, de gemeente ziet een belangrijke rol voor bewoners bij de ontwikkeling en uitvoering van masterplannen, wijkontwikkelingen en de Omgevingswet. !WOON kan op diverse manieren bijdragen aan het vergroten van bewonersbetrokkenheid en het versterken van buurtnetwerken en buurtinitiatieven. We haken daarbij aan op de relevante netwerken in Zuidoost, Nieuw West en Noord. We zien ook kansen om relevante netwerken binnen de Ring te versterken. Belangrijk daarbij is dat we bestaande partijen in de buurten niet in de weg lopen, maar daar juist mee samenwerken. !WOON heeft vaak een aanjaagrol, zij zorgen voor de continuïteit in de ondersteuning. De focus voor ons is ondersteuning op organisatieniveau en positionering, alsmede het verbinden van initiatieven op stedelijk niveau (lerend netwerk opzetten, link met centrale stad leggen). Het organiseren van middelen voor deze inzet is een uitdaging. Financiering is niet op voorhand geregeld, terwijl het aantal buurtgroepen dat voor ondersteuning aanklopt toeneemt. Dit vraagt goed overleg op zowel stadsdeel als stedelijk niveau. Intern vergt deze inzet actuele kennis van community-building en buurtdemocratie. Ook vergt dit een goede samenwerking tussen de lokale teams, team Sterke buurten en team Aardgasvrij.

3. Wat betekent dit voor de organisatie?

Uit de MJS destilleren we enkele hoofdpunten die in de resterende 1,5 jaar extra aandacht verdienen: het uitschrijven van kernprocessen, het werken aan één !WOON en het versterken van kennisuitwisseling tussen alle (sub)teams. Deze punten hangen nauw samen met kwesties die op dit moment voor de organisatie belangrijk zijn: groeiende vraag (meer klanten, meer thema's), groeiende werkdruk en een lastige arbeidsmarkt. In paragraaf 3.4 memoreren we enkele overige punten die nog aandacht verdienen in de resterende 1,5 jaar.

3.1 Aanpakken werkdruk, uitschrijven kernprocessen

De werkdruk in de organisatie is hoog, al ervaren teams dit niet in dezelfde mate. Werkdruk vergt op verschillende niveaus aandacht. Voorop staat het organiseren van werkplezier: mensen ervaren minder werkdruk als ze plezier in hun werk hebben. Daarvoor is (het uiten van) waardering belangrijk. En goed weten wat er van je wordt verwacht.

Dit is een aandachtspunt voor alle teamleiders en de directie.

Belangrijk is ook om te kijken of we sneller de stap kunnen zetten van het beoordelen (soms zelfs overnemen) van een probleem naar het handelingsperspectief van de klant: wat kan de klant zelf, welke tools kunnen daarbij helpen, kan een familielid of een andere organisatie worden ingeschakeld? Anders gezegd: pakken wij het zelf op of maken we de bewoners wijzigs? Het helpt sowieso als je meteen aan het begin van een contact duidelijk kan maken wat je voor de klant kan betekenen. Als dat niets is, zeg dat z.s.m. (nee is ook een antwoord).

Goed verwachtingsmanagement draagt bij aan het beperken van werkdruk.

Actie teamleiders: in je team bespreken wat hierop valt te doen.

Wat hierop aansluit is nog eens goed kijken naar de belangrijkste werkprocessen. Heldere werkprocessen helpen om het werk goed te kunnen prioriteren. Een aantal kernprocessen is al uitgeschreven (zoals borgzaken, huisbezoeken). Maar ze zitten niet altijd in het hoofd van de medewerkers. Ook zijn er werkprocessen die we weer eens tegen het licht moeten

houden: werken ze nog goed, moet het anders (ook vanwege bovengenoemde gedachte om goed te letten op wat de klant zelf kan)? Een aparte vraag daarbij is: welke werkprocessen lenen zich voor (meer) standaardiseren/digitaliseren? Een specifiek op te pakken werkproces: de trajecten in de BOR: daar wordt nu nogal verschillend mee omgegaan. *Afspreken in MT: welke processen pakken we op, wie neemt eigenaarschap?*

3.2 Eén !WOON, versterken (kennis)uitwisseling tussen teams en medewerkers

We werken al op uiteenlopende manieren aan één !WOON: via diverse vormen van kennisuitwisseling en intervisie, via gezamenlijke bijeenkomsten, via een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel in het MT voor de kwaliteit van werken in de hele organisatie. We zien zeker al effect, maar er zijn nog stappen te zetten. We merken ook dat de gehechtheid aan het eigen team nog groot is. We willen komende 1,5 jaar een extra slag maken met behulp van de volgende concrete inzet:

- Aan de opzet van de WOON-academie nu daadwerkelijk invulling geven, door alle genoemde trainingen te organiseren en alle BC2- en BC3-medewerkers hierop te betrekken. Volgende stap is uitbreiding naar de andere medewerkers.
Actie: PZ en teamleiders
- Ten minste vier keer per jaar een WOON-café organiseren. *Actie: periodiek in MT agenderen welke thema's in aanmerking komen en wie de volgende bijeenkomst initieert.*
- Suggestie: geef alle collega's de opdracht om elk jaar een dagdeel mee te lopen met een collega naar keuze uit een ander team. Organiseer dit, maak er een tijdschrijfcode voor.
Actie: bespreken in MT, dan onder regie PZ/Woonacademie uitvoeren?
- Zorgdragen dat de medewerkers van de programma's voldoende contact onderhouden met de lokale teams (door er bijvoorbeeld regelmatig te werken, door actief kennis op te halen én te brengen). Medewerkers van lokale teams willen graag kunnen vertellen wat bewoners mogen verwachten van onze programma's (Aardgasvrij, Energiecoaches, Sterke buurten), dat vinden ze nu vaak lastig. Let op, ook voor andere medewerkers van de stedelijke teams kan het zinnig zijn om af en toe vanuit een lokaal team te werken.
Actie: teamleiders en programmaleiders
- Net in gang gezet (en vooral voortzetten, want werkt goed): koepelaars en transformatie-medewerkers sluiten aan bij elkaars overleg.
- Opfrissen: de lijst deskundigen/experts en de bekendheid hierover bij de medewerkers. Checken binnen alle teams: wie is deskundig op een gebied, is hij/zij hierop ook door collega's buiten het team te bevragen? Mede in dit kader: de 'Wie-is-wie' waar nodig actualiseren. Aanvullende suggestie: deskundigen/experts brengen zichzelf onder de aandacht door jaarlijks een rondje teams te doen of een kennissessie te organiseren.
Actie: in MT bespreken wie dit trekt.
- Suggestie: zorg ervoor dat het Prestatieaanbod bij alle medewerkers bekend is, door bijvoorbeeld een korte samenvatting van het hele pakket op een A4tje te zetten. En in dezelfde sfeer, maar dan iets meer ten bate van onze acquisitiekracht: alle medewerkers krijgen een geplastificeerd dienstenoverzicht van !WOON, om altijd bij zich te hebben.
Actie: in een van de komende MT's bespreken of en hoe we dit oppakken.
- Vraag aan onszelf: het cultuurtraject (ruim vijf jaar geleden uitgevoerd bij de transitie naar !WOON) weer eens bekijken/opfrissen? *Actie: dit jaar agenderen in MT.*

3.3 Nieuwe coalities, samenwerking buurtteams

Het vormen van (nieuwe) coalities suggereert het aangaan van zware relaties, terwijl het meer gaat om goede, slimme samenwerkingen, om (deelnemen aan) netwerken, soms om

bondjes. Het mooiste is natuurlijk als we ervoor kunnen zorgen dat anderen graag met óns willen samenwerken. Cruciaal daarvoor is dat ons aanbod en onze positionering duidelijk is. Meer specifiek formuleren we voor de komende 1,5 jaar de volgende inzet:

- We moeten ons vooral (leren te) verhouden tot de buurtteams. Hun rol groeit, ook op gebied van wonen. Dat vergt permanente afstemming en korte lijnen vanuit de lokale teams (“elkaar kennen”). In elk stadsdeel wordt nu periodiek overlegd met de relevante contactpersonen; daarin zullen we komende jaren moeten blijven investeren. Om over en weer goed te verwijzen, moeten we onszelf goed positioneren: waarvoor moet je bij !WOON zijn? Kunnen we een praktische leidraad maken? (Denk aan een heldere lijst van wat wij wel en niet doen.) We kunnen onderzoeken of het toegevoegde waarde heeft als we (met spreekuren) vanuit dezelfde locatie werken. Aanvullende suggestie: netwerkborrel met buurtteams e.a. organiseren, op stadsdeelniveau. Met als vraag aan elkaar: hoe helpen we met z'n allen de bewoners het beste met hun woonvragen?
Actie op genoemde punten is primair aan de lokale teamleiders, ondersteund door de directie voor stedelijke afstemming.
- Specifiek aandachtspunt: de ondersteuning van woningzoekenden. We bieden nu deels dezelfde ondersteuning aan dezelfde groepen. Ook andere partijen acteren op dit vlak (bv. de Regenboog, MEE). We moeten scherper expliciteren welk aanbod wij op dit vlak leveren. Dat is vooral praktische digitale ondersteuning van woningzoekers zonder meervoudige problematiek. Bewoners met complexe problemen zijn vaak beter af bij de buurtteams. (Dus moeten we filteren op complexiteit. Gaat het alleen om woonvragen, dan !WOON.) *Actie: coördinator Woningnetspreekuren, met ondersteuning teamleiders.*
- NB: aandachtspunt is de introductie van nieuwe toewijzingsregels in 2023; dan zullen meer bewoners vaker vragen om praktische (digitale) ondersteuning. Als we hiervoor niet extra gefaciliteerd worden (zodat we meer vrijwilligers kunnen aantrekken en meer begeleiding kunnen organiseren in alle teams), zullen we vaker nee moeten zeggen en bewoners doorverwijzen naar andere instanties. *Actie: hierover in gesprek met gemeente en corporaties (directie/coördinator Woningnetspreekuren/teamleider Stad).*

3.4 Overige punten (geparkeerd/nog niet opgepakt)

Er zijn enkele punten uit de MJS die hier nog niet zijn genoemd, maar die komende 1,5 jaar nog wel aandacht behoeven (want niet afgerond). Het gaat om:

- versterken externe communicatie (meer doelgroepgericht);
- versterken interne communicatie (vindbaarheid informatie);
- vergroten acquisitiekraft;
- verder ontwikkelen digitale tools voor bewoners;
- vergroten effect inzet wooncoaches;
- bij werving letten op diversiteit (vooral bij leidinggevenden);
- letten op ons eigen duurzame gedrag.

Niet genoemd in de MJS, evenmin verder uitgewerkt in het kader van deze actualisering, maar zeker ook van betekenis in de komende 1,5 jaar is het scherp blijven op onze organisatiestructuur. Daarin zijn de afgelopen paar jaar stapsgewijs de nodige aanpassingen doorgevoerd, maar we moeten erop blijven letten dat de organisatie past bij alle ontwikkelingen om ons heen (zoals het werk in gemeenten om Amsterdam heen). Ook is aandacht nodig voor het loonfunctiegebouw. Past dat nog bij de complexere opgaven? We zullen deze vraagstukken komende tijd in het MT agenderen. Datzelfde geldt voor ons strategisch personeelsbeleid, onze wervingsstrategieën en de medezeggenschapscultuur.

4. Missie, waarden, kerndoelen en kernopgaven

Missie

Onze missie past op hoofdlijnen nog goed bij ons werk (en andersom!). Wellicht horen niet alle elementen formeel in een missie, maar we kunnen er goed mee uit de voeten en voeren nu alleen een paar kleine redactionele aanpassingen door. Daarmee wordt de missie als volgt:

“WOON maakt bewoners wegwijz in wonen (door het informeren, adviseren, ondersteunen en begeleiden van bewoners en bewonersgroepen bij woonvragen en woonkwesties) en levert een bijdrage aan de stad (door te signaleren, te agenderen en de behoefte van bewoners te verbinden aan elkaar en aan de gemeentelijke agenda’s). We zijn klantgericht, deskundig en onafhankelijk.”

Kerndoelen

Onze missie verwoordt wat we doen om onze doelen te verwezenlijken. Voor de doelen zelf hebben we nog eens teruggekeken in onze statuten: waarom zijn we ruim 5 jaar geleden ook alweer opgericht? In de statuten staan de volgende kerndoelen:

1. *Bijdragen aan een goede en duurzame woon- en leefsituatie voor bewoners en woningzoekenden in de Metropool regio Amsterdam en aangrenzende woningmarktgebieden.*
2. *Bevorderen van de invloed en zeggenschap van bewoners, bewonersorganisaties en woningzoekenden ten aanzien van de eigen woon- en leefsituatie en het creëren van goede voorwaarden daarvoor.*
3. *Innovatieve ontwikkelingen stimuleren die de kwaliteit van het wonen en leven in de ruimste zin des woords kunnen verbeteren.*

Achterliggende waarden en overtuigingen

Deze drie doelen stroken goed met de missie en met de drie kernopgaven die we later in de MJS hebben opgetekend (zie hieronder). Maar kunnen we nog iets meer zeggen over de achterliggende visie en waarden? Waarom vonden we het destijds belangrijk hier een aparte stichting voor in het leven te roepen? Waarom lieten we het niet gewoon aan de overheid over, of aan de markt of de corporaties? We doen een poging om dat zo adequaat mogelijk terug te halen en te benoemen.

Wat ons als onafhankelijke stichting drijft voert terug op vier diepgevoelde overtuigingen/waarden:

1. Wonen is een recht (onderdeel van art. 26 EVRM) en vormt de basis onder je bestaan.
2. Recht op een goede woon- en leefsituatie is niet vanzelfsprekend en niet voor iedereen goed geregeld. Daar is kennis, hulp, advies en soms actie voor nodig.
3. Bewoners willen, kunnen en mogen daar zelf mede vorm aangeven (zelfbeschikkingsrecht), het gaat immers om hún dagelijkse werkelijkheid.
4. Bewoners kunnen het niet alleen, wijzelf ook niet: om onze doelen te bereiken werken we actief samen met alle betrokkenen (bewoners, overheid, verhuurders, andere organisaties).

Kernopgaven: van drie naar vier

Voor de drie kernopgaven die we in de MJS hadden benoemd (ook wel: onze typen dienstverlening) geldt hetzelfde als voor de missie: ze passen nog goed bij ons werk. We actualiseren een enkel woord en voegen signalering en agendering als expliciete vierde opgave toe:

1. *Ondersteuning en advisering van individuele bewoners (via spreekuren, huisbezoeken, telefonische en digitale contacten)*
2. *Ondersteuning en advisering van bewonersgroepen (bewonerscommissies, huurderskoepels, buurtinitiatieven en buurtplatforms, wooncoöperaties, VvE's)*
3. *Ondersteuning, advisering en activering van bewoners in het kader van programma's en projecten (op gebied van woningkwaliteit, energie en aardgasvrij, ouderen- en jongerenhuisvesting)*
4. *Signalering en agendering, vanuit onze dagelijkse ervaring en vanuit bewonersperspectief.*