



Jaarverslag Aalsmeer 2023

Rapportage 1 maart t/m 31 december 2023




Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	De cijfers.....	4
3	Signaleringen.....	6
4	Tijdsbesteding.....	6

Contactpersoon !WOON

Guust Augustijn

 aalsmeer@wooninfo.nl

 020 5230160



1 Inleiding

Begin maart 2023 is !WOON gestart met een woonspreekuur in Aalsmeer. Al enkele jaren geleden is er vanuit de lokale huurdersorganisaties en de gemeenteraad een pleidooi gehouden om bewoners van Aalsmeer goed te informeren over en te ondersteunen bij hun huursituatie. De officiële opening van het woonspreekuur vond op maandag 6 maart plaats in aanwezigheid van wethouder Willem Kikkert (zie het [nieuwsartikel](#) op de website van !WOON). !WOON heeft een speciale Aalsmeer [flyer](#) gemaakt om het spreekuur te promoten.

We spraken bij de start van het spreekuur ook met de [Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart](#) (HAK). De HAK heeft het woonspreekuur onder de aandacht gebracht van haar leden.

Naast het woonspreekuur kunnen alle bewoners van Aalsmeer hun vragen stellen aan de frontdesk van !WOON. De frontdesk is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9 tot 17:30 uur. Simpele vragen worden direct beantwoord en afgehandeld. Als de vraag wat complexer is, dan wordt de bewoner doorverwezen naar het lokale team van !WOON. Dat gebeurt zowel per e-mail als telefoon. !WOON heeft een informatieve website (wooninfo.nl), waar over een groot aantal woonvraagstukken nuttige informatie staat, inclusief een aantal praktische voorbeeldbrieven. De website is voorzien van een webformulier waarmee bewoners vragen kunnen stellen. De website bevat uiteraard ook informatie over het fysieke spreekuur.

Om de bewoners goed te kunnen adviseren en ondersteunen maken we gebruik van een door onszelf ontwikkeld registratieprogramma. Daartoe zijn alle adressen van de gemeente Aalsmeer (waaronder ook Kudelstaart, Calslagen en Oosteinde) in de database opgenomen. Bij vervolcontacten kunnen de medewerkers van !WOON teruglezen wat eerder is besproken. De contactinformatie wordt opgeslagen op adresniveau en wordt vanzelfsprekend vertrouwelijk behandeld. Het registratieprogramma wordt ook gebruikt ten behoeve van de rapportage en verslaglegging.

In de periode maart t/m december is het spreekuur door 72 bewoners bezocht. Daarnaast heeft !WOON ook via de e-mail en telefoon bewoners geadviseerd en ondersteund. Er zijn 235 contactmomenten geweest, we hebben 4 huisbezoeken afgelegd.

Begin 2024 hebben we de definitieve bevestiging ontvangen dat !WOON ook in 2024 huurders mag blijven adviseren en ondersteunen in Aalsmeer. Om het spreekuur nog beter bekend te maken onder de bewoners zal in overleg met de gemeente extra publiciteit worden gezocht.

13 maart 2024



2 De cijfers

Aantal contacten naar soort en wijk

In totaal zijn er in de periode vanaf 1 maart tot eind december 235 contacten geregistreerd, verdeeld over 56 woningen. Het spreekuur werd door 72 bewoners bezocht en er zijn 4 huisbezoeken afgelegd. In onderstaande tabel zijn deze getallen per wijk gespecificeerd.

Contacten naar soort en wijk	totaal ind. contacten	waarvan unieke woningen	regulier spreekuur/ afspraak	huis-bezoek
Buurt				
Aalsmeer	136	29	27	4
Kudelstraat en Calslagen	21	9	4	0
Oosteinde	59	18	21	0
zonder adres	28	-	20	-
Totaal	235	56	72	4

Eén van de huisbezoeken vond plaats in aanwezigheid van wethouder Kikkert en Eigen Haard. Aanleiding was een klacht van een huurster uit de Begoniastraat over enorme stankoverlast en slechte isolatie/ventilatie. De stankoverlast is inmiddels opgelost en Eigen Haard heeft een plan in voorbereiding om de begane grondvloer te isoleren. De andere huisbezoeken betroffen puntentellingen en onderhoudssituaties.

Contact met

80% van onze contacten was een contact een huurder. We adviseerden ook woningzoekers (6%) en eigenaar/bewoners (3%). Daarnaast hadden we contact met verhuurders en andere organisaties (9%). Dat was dan om een situatie helder te krijgen of om een geschil op te lossen. In onderstaande tabel zijn deze getallen per deelgebied gespecificeerd.

Contacten per deelgebied

Buurt	huurder	eigenaar bewoner in VvE	eigenaar bewoner niet in VVE	woning-zoeker	verhuurder/ Makelaar	Organisatie/ Instantie	totaal
Aalsmeer	118	2	2	0	10	4	136
Kudelstraat en Calslagen	18	0	0	1	0	0	21
Oosteinde	40	0	2	3	3	2	50
zonder adres	11	0	0	10	1	0	28
Totaal	187	2	4	14	14	6	235
percentage van totaal	80%	1%	2%	6%	6%	3%	



Type contact

In 37% van de gevallen vond het contact met de bewoner plaats per e-mail/brief. Dat is voor de bewoner vaak het makkelijkst. Documenten die van belang zijn (zoals huurovereenkomsten of correspondentie) worden dan veelal meegestuurd. In 31% betrof het een spreekuur bezoek en 30% van de contacten was per telefoon. En zoals eerder genoemd hebben we 4 huisbezoeken afgelegd. In de volgende tabel zijn deze getallen per wijk gespecificeerd.

Type contact	telefoon/		regulier		totaal
	brief/ e-mail	videobellen/ frontdesk	spreekuur/ afspraak	huisbezoek/ woningopname	
Buurt					
Aalsmeer	66	39	27	4	136
Kudelstraat en Calslagen	5	12	4	0	21
Oosteinde	15	14	21	0	50
zonder adres	2	5	20	0	28
Totaal	88	70	72	4	235
percentage van totaal	37%	30%	31%	2%	

Onderwerpen

De meeste vragen hadden betrekking op de onderhoudstoestand van de woning (35%). Onze inzet is er altijd op gericht om de verhuurder te bewegen iets aan het onderhoud te gaan doen. In een enkel geval was daarvoor een procedure bij de Huurcommissie nodig. Andere veel gestelde vragen hadden betrekking op de hoogte van de huurprijs en bijkomende kosten (17%). We rekenden aanvankelijk op een groot aantal vragen van woningzoekers, o.a. betrekking hebbende op het nieuwe systeem van WoningNet. In totaal ging 15% van de vragen over woningzoeken. Ook is er advies gegeven over huurcontracten/huuropzegging (13%), energie (5%) en overlast (3%).

Contacten naar onderwerp

Buurt	huurprijs woning		huurcontr/		energie	overlast	overige	totaal
	onderhoud	bijk. kosten	zoeken	opzegging				
Aalsmeer	77	22	11	25	6	6	7	170
Kudelstraat en Calslagen	10	0	7	4	2	0	2	25
Oosteinde	9	24	7	3	3	1	4	54
zonder adres	1	1	17	3	2	0	5	30
Totaal	97	47	42	35	13	7	14	279
percentage van totaal	35%	17%	15%	13%	5%	3%	5%	

Per contact kunnen meerdere onderwerpen gekozen worden. Daardoor ligt het totaal hoger dan het aantal contacten



3 Signaleringen

!WOON ziet het als haar taak om uit alle bewonerscontacten waar nodig signalen te destilleren. Die delen we uiteraard graag.

WoningNet heeft begin 2023 een aantal wijzigingen doorgevoerd, waarna woningzoekenden hulp zochten bij !WOON voor het instellen van hun zoekprofiel en het uploaden van bestanden. Tegen het einde van 2023 namen die vragen in aantal weer wat af.

Ook arbeidsmigranten wisten het spreekuur van WOON te vinden. Veelal waren dat bewoners met een Poolse afkomst. Soms is er een taalbarrière om deze groep bewoners goed te kunnen helpen. Arbeidsmigranten die zich slecht in het Nederlands of Engels kunnen uitdrukken adviseren wij om iemand mee te nemen die als tolk kan fungeren.

4 Tijdsbesteding

!WOON kan tot aan maximaal 440 uur declareren conform de offerte/opdracht. De offerte had betrekking op 12 maanden. Aangezien !WOON begin maart 2023 gestart is met het spreekuur en er wat minder vervolgactiviteiten nodig waren, zijn we net onder de 300 uur gebleven. Alleen deze uren zijn bij de gemeente Aalsmeer gedeclareerd.

Daarnaast is conform de offerte €500,- uitgegeven t.b.v. startpubliciteit (waaronder een speciale Aalsmeer flyer) en is € 1.000 gestort in het proceskostenfonds (ten behoeve van externe juridische ondersteuning). Het proceskostenfonds is in 2023 niet aangewend; het bedrag staat nu gereserveerd voor juridische ondersteuning in 2024.

	Budget 2023	Gerealiseerd 2023
Organisatie / rapportage	52	29
Systeem onderhoud	4	4
Opstart project	20	20
Uitvoering spreekuur (incl. reistijd)	208	158,5
Vervolg activiteiten (incl. reistijd)	156	83
Totaal	440	294,50