

Aan de slag met bewoners



Inhoud

3

Voorwoord

4

Kerncijfers 2023

5

H1 | Dienstverlening aan individuele bewoners

- Bewonerscontacten
- Inloopsprekuren in de wijken
- Onderwerpen
- Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds
- Klanttevredenheid
- Zichtbaarheid !WOON

10

H2 | Dienstverlening aan bewonersgroepen

- Huurders- en bewonersorganisaties
- VvE'S
- Wooncoöperaties

14

H3 | Programma's en projecten

- Flexhuren
- Ouderenhuisvesting
- Jongerenhuisvesting
- Woningkwaliteit en onderhoud
- Energie
- Programma Sterke Buurten

22

H4 | Over !WOON

COLOFON

Dit is het jaarverslag 2023 van Stichting !WOON

!WOON

Nieuwezijds Voorburgwal 32

1012 RZ Amsterdam

020 5230 130

info@wooninfo.nl

www.wooninfo.nl

Teksten en eindredactie:

Communicatie en directie

Vormgeving: Lila Design

Amsterdam, april 2024

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

KVK 41207159

IBAN NL84 INGB 0004 7905 02

IBAN NL85 SNSB 0635 1136 94

Voorwoord

Het jaar 2023 was voor !WOON een productief jaar. Of beter gezegd: er deden weer veel bewoners een beroep op ons en we wisten een groot aantal huurders, huurdersorganisaties, woningzoekenden en eigenaar-bewoners in VvE's te ondersteunen. Die ondersteuning leverden we aan individuele bewoners, via onze spreekuren, onze telefonische frontdesk en onze goed bezochte website. We leverden die ondersteuning ook aan bewonerscommissies, buurtgroepen en bewonersplatforms. We deelden onze expertise met de gemeenten waar we voor werken, onze jaarlijkse 'Staat van de huurder' bood inzicht in wat we zoal signaleren, we deelden onze expertise af en toe ook buiten ons werkgebied. Zo werden we twee keer uitgenodigd voor een expertsessie van de Tweede Kamer (resp. over wooncoöperaties en verduurzaming) en leverden we regelmatig



bijdragen aan landelijke programma's (zoals Kassa en Radar) over woongerelateerde onderwerpen. Een bijzonder moment was het werkbezoek van minister Hugo de Jonge medio november. We spraken met hem over het belang van de Wet betaalbare huur en de wijze waarop servicekosten steeds vaker worden benut als verdienmodel.

Werkbezoek van minister Hugo de Jonge.

In de regio wordt steeds meer een beroep op onze expertise gedaan. Voor ons drukbezochte spreekuur in Haarlem kregen we meer uren en we startten met een spreekuur in de gemeente Aalsmeer. In Amstelveen wonnen we de aanbesteding voor huurdersondersteuning, zodat we onze inzet hier komende jaren kunnen voortzetten. In Diemen vierden we in september het 1-jarig bestaan van ons huursteunpunt. We maakten met alle gemeenten afspraken over de taakverdeling in het kader van de nieuwe Wet Goed Verhuurderschap.

Onze organisatie is ondertussen voortdurend in beweging. We hadden op 31 december 130 mensen in dienst, er waren liefst 220 vrijwilligers die ons hielpen bij de dienstverlening aan bewoners (waarvan 179 energiecoaches). Op 1 mei namen we afscheid van medebestuurder Jacqueline van Loon, die het na bijna 17 jaar inzet voor !WOON en rechtsvoorganger ASW iets rustiger aan gaat doen. Ze werd voor al die inzet beloond met de Andreaspensing van de gemeente Amsterdam, die bij haar afscheid werd uitgereikt door locoburgemeester Van Dantzig.

In financiële zin boekten we in 2023 een iets minder goed resultaat, we sloten af met een – overigens voorzien – tekort van € 136.000. Gelet op de algemene reserve is dat niet direct bedreigend, wel is het zaak om hiervan geen gewoonte te maken. We zetten voor 2024 dan ook in op een resultaat van tenminste € 0.

Rest mij om al onze medewerkers en vrijwilligers, maar ook al onze opdrachtgevers, van harte te bedanken voor hun bijdrage en het in ons gestelde vertrouwen.

Evert Bartlema
directeur-bestuurder

Kerncijfers 2023

	Resultaat 2023	Resultaat 2022
Unieke bezoekers website	385.074	343.417
Totaal individueel contact	73.906	71.036
Unieke huishoudens op adres	16.579	15.538
Aantal uren spreekuur / locaties*	73 / 26	54 / 18
Nieuwe ondersteuningstrajecten opgestart	3.400	3.286
Voorlichting: webinars/bijeenkomsten, waarvan:	152	156
- doelgroep VvE	29	30
- voorlichting (migranten) ouderen	24	26
- voorlichting wooncoöperaties	7	14
- Engelstalig	2	2
Bewonerscommissies geadviseerd	188	160
VvE's waarmee contact	97	115
Aantal medewerkers per 31-12	130	117
Aantal vrijwilligers in Amsterdam per 31-12	220	217

* woonsprekuren + spreekuren woning zoeken

Dienstverlening aan individuele bewoners

De medewerkers van !WOON helpen bewoners met vragen en problemen over wonen. Bewoners kunnen terecht op de verschillende spreekuren van !WOON in Amsterdam en de regio. En kunnen daarnaast per e-mail of telefoon worden geholpen. Problemen lossen we zoveel mogelijk op in samenspraak tussen bewoners en de verhuurder. Als dit niet lukt, wordt de gang naar de Huurcommissie en de rechter gemaakt.

Bewonerscontacten

We hadden in 2023 contact met 16.579 unieke huishoudens, een lichte toename t.o.v. 2022 (16.178). Daarnaast hadden we 3.841 contacten waarbij geen adres is genoteerd. Totaal registreerden we bijna 74.000 contactmomenten. De telefonische frontdesk was op een enkele uitzondering na bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur. De frontdesk handelt de meeste vragen zelf af. Zo nodig gaat het contact over naar een van de lokale teams. De meeste contacten verliepen via het webformulier/e-mail/schriftelijk (35.833) of telefonisch (25.120).

Inloopsprekuren in de wijken

De drukte tijdens (inloop)spreekuren en de behoefte aan een afspraak nam dit jaar weer toe. Toch blijven veel bewoners ook gebruik maken van de mogelijkheid om het contact telefonisch of online/via e-mail te laten verlopen. Er waren 27 (inloop)woonsprekuren op 26 unieke locaties. Daarnaast waren er 16 spreekuren voor woningzoekers.

Waar het aantal spreekuurbezoeken nog duidelijk lager is dan "pre-corona", geldt dat niet voor het aantal huisbezoeken. Dit lag in 2022 vooral door de actieve lodaanpak in Amsterdam vrij hoog en is in 2023 ongeveer terug op "normaal" niveau. Er waren 4.936 spreekuurbezoeken en 1.847 huisbezoeken.

Spreekuren Amsterdam

Amsterdammers kunnen op 20 unieke locaties terecht in 8 stadsdelen (waaronder Weesp). In totaal waren er 68.903 contacten met 15.410 unieke huishoudens. Het aantal contacten (72.043) is met 4% licht gedaald t.o.v. 2022. Dit geldt ook voor het aantal huishoudens (15.546), dat met 1% is afgenomen. De meeste voorkomende 3 onderwerpen van bewonersvragen waren onderhoud van de woning (30%), huurprijs en bijkomende kosten (18%) en woning zoeken (12%).

Spreekuur Haarlem

Sinds 2017 biedt !WOON ondersteuning aan Haarlemmers en vanaf 2022 vanuit 2 locaties. Op 25 januari brachten de Raadscommissie Ontwikkeling en de wethouder Wonen een informatief werkbezoek aan ons spreekuur in de Cronjéstraat. In 2023 waren er 1.780 contactmomenten met 414 unieke huishoudens. Een stijging van respectievelijk 25% (1.424) en 34% (309) ten opzichte van 2022. De top 3 onderwerpen waar bewoners vragen over hebben: onderhoud (32%), gevolgd door vragen over huurcontracten en huuropzeggingen (21%) en huurprijs en bijkomende kosten (18%).

Spreekuur Amstelveen

!WOON is sinds 1 maart 2019 actief in Amstelveen vanuit twee locaties. Er waren in 2023 1.365 contacten met 339 unieke woningen. Het aantal individuele contacten is met 9% toegenomen t.o.v. 2022, het aantal unieke adressen is met maar liefst 23% gestegen (275 in 2022). Veruit de meeste vragen in Amstelveen betroffen de huurovereenkomst (29%). Op de tweede plaats staan vragen over huurprijs en bijkomende kosten (23%) en op de derde plaats onderhoudsvragen (20%).

Flinke huurverlaging van € 1.100 naar € 70

Een huurder betaalde € 1.100 voor een kamer in Amstelveen heeft op ons advies een procedure gestart om de aanvangshuurprijs te laten toetsen. De rapporteur van de Huurcommissie kwam langs en constateerde dat de kamer niet op slot kon; dit is een categorie A gebrek. In combinatie met de redelijke huurprijs betekent dit dat de huur wordt verlaagd naar € 70,52. Voordat er een uitspraak was, waren alle huurders echter al vertrokken (zij huurden op basis van een groepscontract).

De verhuurder trok vervolgens met zijn familie in het betreffende huis. De huurder wilde graag blijven voor € 70 per maand, echter niet samen met de familie van de verhuurder. Huurder en verhuurder zijn vervolgens overeengekomen – nog voordat er een uitspraak was – dat de verhuurder de te veel betaalde huur op basis van het rapport direct terugbetaalt in ruil voor het directe vertrek van de huurder.

Spreekuur Diemen

!WOON geeft sinds september 2022 invulling aan het Steunpunt Wonen Diemen. In 2023 zijn er in totaal 1.623 contacten geweest, waarvan 360 met unieke woningen. De meeste vragen werden gesteld over de huurprijs en bijkomende kosten (60%). Gevolgd door vragen over onderhoud (14%) en huurrecht (8%).

Opening spreekuur Aalsmeer met wethouder Kikkert (links).



Spreekuur Aalsmeer

In maart 2023 is !WOON een spreekuur in Aalsmeer gestart. Het spreekuur zit op een centrale locatie in het raadshuis. In totaal zijn er 235 contacten met 56 unieke woningen geweest. De meest voorkomende vragen hadden betrekking op het onderhoud van de woning (35%). Ook over de hoogte van de huurprijs en bijkomende kosten (17%) en woning zoeken (15%).

Onderwerpen

Tijdens de bijna 74.000 individuele contacten in alle gemeenten registreerden onze medewerkers 85.433 keer het onderwerp van de vraag. Bij een aantal contacten speelden dus meerdere kwesties. Onderhoud, huurprijs/bijkomende kosten en hulp bij het zoeken van een woning vormen de vertrouwde top drie van onderwerpen.

Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en Emil Blaauw Proceskostenfonds

Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag ontving 545 meldingen over ernstige problemen met de verhuurder, direct van bewoners of via medewerkers. Dat zijn ruim 100 meldingen meer dan in 2022.

Sinds 1 juli 2023 is de Wet Goed Verhuurderschap in werking getreden. In deze wet staan duidelijke regels waar een verhuurder zich aan moet houden. Houdt een verhuurder zich niet aan deze regels dan kan een huurder dit bij de gemeente melden. Het afgelopen jaar besteedden we de nodige aandacht aan de invoering van deze wet, ongetwijfeld een belangrijke reden voor de stijging in aanmeldingen.

Met de diverse gemeenten waar we een rol spelen bij meldingen van ongewenst verhuurgedrag zijn afspraken gemaakt over onderlinge uitwisseling en taakverdeling. De gemeenten benutten de bestuursrechtelijke weg, !WOON biedt de huurder (civielrechtelijke) ondersteuning.

Top 5 Meldingen Meldpunt

1. Overtreding verordeningen, regels	17%
2. Borg	17%
3. Bejegening	15%
4. Huurcontract/huuropzegging	12%
5. Ernstige/voortdurende gebreken	10%

In de top 5 van meldingen bij het meldpunt in Amsterdam zagen we het aandeel borgkwesties toenemen, net als het aandeel kwesties rond het huurcontract. Bij die laatste spelen de vele meldingen van woningdelers een rol.

Het Emil Blaauw Proceskostenfonds (EBF) blijft een belangrijke achtervang voor huurders die juridische bijstand nodig hebben tijdens een rechtszaak. We verwezen dit jaar 319 maal door naar het fonds, zeven keer vaker dan vorig jaar.

Klanttevredenheid

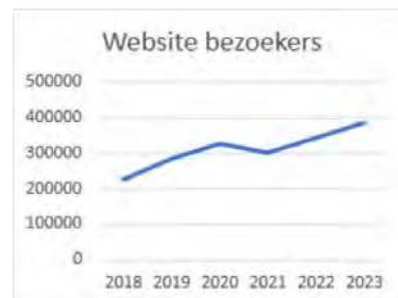
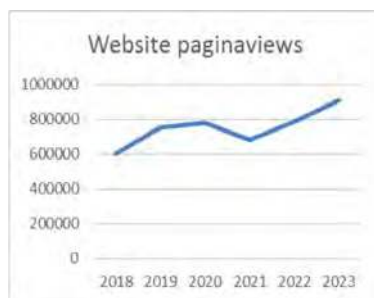
!WOON onderzocht in het najaar de klanttevredenheid onder bewoners met wie in de maanden september of oktober 2023 contact is geweest. Het onderzoek wijst uit dat 80% van de respondenten tevreden of heel tevreden was met de ontvangen informatie. 84% van de respondenten was tevreden of heel tevreden over de manier waarop hij/zij te woord is gestaan. De respondenten waardeerden de dienstverlening gemiddeld met een 8,2. De resultaten voldoen aan ons eigen streven om minimaal een 8 als waardering te krijgen. Toch zien we een lichte daling in alle resultaten. We vermoeden een relatie met de wat langere wachttijden bij de afhandeling van verzoeken; hierop zijn de nodige acties ondernomen.

Zichtbaarheid !WOON

!WOON is er voor bewoners. Het is daarom van groot belang dat onze dienstverlening goed vindbaar is. Zowel in de wijken in de verschillende regio's waar wij actief zijn, als in de media en op het internet. Wij werken dan ook met veel aandacht aan onze zichtbaarheid. In 2023 deden we dit op verschillende manieren.

Website

Het aantal websitebezoekers groeide in 2023 verder. Helaas stapte Google halverwege het jaar over op een nieuwe wijze van meten en rapporteren. Die cijfers zijn moeilijk vergelijkbaar met eerdere cijfers. Op basis van een eigen berekening hadden we in 2023 385.074 bezoekers (343.417 in 2022), een groei van 12%.



Social media en nieuwsbrieven

We waren in 2023 actief op de volgende social media kanalen:

Aantal volgers per 31-12-2023

LinkedIn	4.500
Facebook	2.870
X (voormalig twitter)	2.540
Instagram	1.170

Met vier verschillende nieuwsbrieven informeren we bewoners over actuele onderwerpen.

We stuurden 2x een algemene nieuwsbrief (4.600 abonnees), 4x een VvE-nieuwsbrief (2.450 abonnees), 2x een nieuwsbrief Energie (6.950 abonnees) en 2x een nieuwsbrief Bewonersinvloed (2.000 abonnees).

Campagnes

Met mediacampagnes wijzen we bewoners op hun rechten en op de manier waarop !WOON hen hierbij kan ondersteunen. In 2023 voerden we twee grote campagnes uit, over respectievelijk de jaarlijkse huurverhoging/afrekening servicekosten en energiebesparing/aanpak enkelglas. Daarnaast besteedden we in social media en buurt- en wijkkranten regelmatig aandacht aan andere thema's, zoals het functioneren van de VvE en het aanbod van !WOON in het algemeen.

Pers

De pers wist !WOON in 2023 goed te vinden. Misstanden en woningaanbod met hoge prijzen blijven aandacht trekken. **Kassa** en **Radar** zonden met onze input een item uit over schimmel.

We leverden een bijdrage aan **BOOS** voor een item over verhuurder **Van Hooijdonk**. Ook het **NRC**, **Vrij Nederland** en zelfs de **Financial Times** wisten ons te vinden. We leverden verder regelmatig bijdragen aan items en artikelen van **AT5** en Het **Parool**.

We hadden een actieve rol in de redactieraad van NUL20, waar we aandacht vroegen voor het bewonersperspectief.

Als onderdeel van onze signaleringstaak brachten we in het voorjaar de publicatie **Staat van de huurder** uit, waarin we een selectie presenteerden van de kwesties die we tegenkwamen op de woningmarkt in Amsterdam en omgeving. De publicatie werd o.a. besproken in de raadscommissie Woningbouw en Volkshuisvesting van de gemeente Amsterdam.



Dienstverlening aan bewonersgroepen

Samen bereik je meer. Bewoners en huurders die zich verenigen staan sterker in het overbrengen en het realiseren van hun ideeën en wensen. VvE's zijn een verplichte vereniging. Omdat kleinere VvE's zich daar niet altijd van bewust zijn, bieden wij vooral hen extra ondersteuning.

Huurders- en bewonersorganisaties

Huurdersorganisaties

!WOON ondersteunt vier van de zes grote huurdersorganisaties in Amsterdam en nog vijf huurdersorganisaties in de regio. Het werk is breed en divers: van secretariële ondersteuning tot het geven van beleidsadviezen, het begeleiden en voorzitten van bijeenkomsten en het organiseren van beleidsdagen.

Een grote opgave waaraan het afgelopen jaar is bijgedragen, betreft de nieuwe prestatieafspraken tussen de gemeente Amsterdam, de woningcorporaties en de huurderskoepels. !WOON ondersteunde de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) bij dit traject. Er zijn o.a. afspraken gemaakt over de verkoop van huurwoningen, de verbetering van de voorraad en de aanpak van schimmelwoningen.

Bewonerscommissies

Bij renovatie en sloopprojecten hebben bewonerscommissies een belangrijke functie. Zij zorgen ervoor dat het overleg met de verhuurder plaatsvindt en dat de wensen en belangen van de bewoners ingebracht worden. De formele rechten van een bewonerscommissie zijn vastgelegd in de Wet Overleg Huurders Verhuurder en uitgewerkt in de Amsterdamse Kaderafspraken. We ondersteunden in 2023 188 bewonerscommissies, merendeels in Amsterdam.

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 in Amsterdam zijn aanvullend afspraken vastgelegd in de 'Amsterdamse Kaderafspraken'.

Met name in Nieuw-West vindt veel renovatie en sloop-nieuwbouw plaats. We ondersteunden hier o.a. een bewonerscommissie in de Louis Couperusbuurt, waar zo'n 700 woningen worden gerenoveerd of gesloopt. De planvorming verliep in volle vaart, momenteel zijn nog intensieve gesprekken tussen de bewonerscommissie en verhuurder Stadgenoot gaande over het ontbinden van de contracten van bewoners wiens woning gerenoveerd wordt. Ook moet nog overeenstemming worden bereikt over de fasering van de aanpak, zodat zoveel mogelijk bewoners slechts een keer hoeven te verhuizen (en niet via een wisselwoning twee keer).

Woonwagenwerk

!WOON heeft ook dit jaar Woonwagenbelangen Amsterdam (WWBA) geadviseerd en ondersteund, o.a. bij het opzetten van een nieuwsbrief en het organiseren van een nieuwjaars-/achterbanbijeenkomst. Adviezen werden gegeven over het nieuwe beleidskader en de uitvoeringsagenda. Daarnaast gaven we advies bij de verkenningen die de gemeente uitvoert naar nieuwe locaties, ondersteunden we bij de zoektocht naar alternatieve locaties voor kermisexploitanten op de Zuiderzeeweg en hielpen we bewoners van het Ma Braunpad bij het overleg met de gemeente over uitbreiding van hun locatie.

VvE'S

Amsterdam telt ruim 23.000 Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Die zijn goed voor zo'n 294.000 woningen. Woon je in een appartement dan bezit je één van deze appartementsrechten en ben je van rechtswege automatisch lid van de VvE. Het lidmaatschap brengt een aantal verplichtingen, kansen en uitdagingen met zich mee. !WOON helpt eigenaar-bewoners met praktische informatie, ondersteunt bij vragen en organiseert gratis cursussen.

Dit jaar hadden we 1.134 contacten met individuele eigenaar-bewoners, waarvan 1.031 wonend in een VvE. Daarnaast hadden we 247 contacten met 97 VvE's (de organisatie). Iets meer dan de helft was een kleine VvE (51%). Het aandeel gemengde VvE's (met zowel eigenaar-bewoners als verhuurders) betrof ook 51%.

De rode draden in de vragen die VvE(-leden) stellen zijn:

- onderhoudskwesties: wie moet het regelen, wie betaalt wat?
- verbouwing en verduurzaming: hoe regelen we de financiën, wie mag waarover besluiten?
- wijzigen van aktes en reglementen;
- functioneren van de beheerder of het bestuur;
- kosten van collectieve verwarmingsinstallaties en de Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluitingen, de zgn. TTB-regeling.

WEBINARS VVE



Onze cursussen en nieuwsberichten op de website sluiten zoveel mogelijk aan bij deze vragen. We organiseerden dit jaar 29 cursussen met een grote diversiteit aan onderwerpen: Help, ik woon in een VvE (basiscursus), Bestuur & beheer, Financiën, Groen MJOP, Huishoudelijk reglement, Overtredingen, Verbouwen, Vergaderen, Verhuur van kamers, Verhuur aan toeristen en Wijzigen van de splitsingsakte. De meeste cursussen zijn als webinar aangeboden.

We bieden ook een gratis online beheerprogramma (VVE123) voor VvE-besturen met minder dan 10 appartementsrechten. Dat telt momenteel 286 accounts. We praatten dit jaar een aantal keer bij met het bestuur van de VvE Bond Amsterdam. We herkennen, ook vanuit het apart gefinancierde (tijdelijke) project voor VvE's in Zuidoost, dat besturen van VvE's al veel werk hebben aan beheerzaken naast de opgave die de energietransitie met zich meebrengt.

Wooncoöperaties

In totaal ondersteunden we dit jaar 24 groepen, zowel beheer- als wooncoöperaties die zelf willen bouwen of een gebouw willen overnemen. De cursussen zijn in 2023 aangepast aan de veranderende omstandigheden. Er is meer nadruk gelegd op financiële sturing en professionaliteit binnen de groepen, zodat ze zich beter kunnen voorbereiden op de rol van opdrachtgever bij zelfbouw. Naast het werk in Amsterdam adviseert !WOON de gemeente Utrecht op het gebied van wooncoöperaties.

We ondersteunden woningcorporatie Woonzorg bij het opzetten van een beheercoöperatie voor het project Stadsveteraan. Een uniek woonconcept voor ouderen die in de stad willen blijven wonen in een hechte woongemeenschap.



Kerngroep bewoners
Stadsveteraan.

In het voorjaar van 2023 was er een feestelijk moment: het complex van wooncoöperatie De Warren werd na een traject van vele jaren opgeleverd. Dat werd feestelijk ingeluid door wethouder Woningbouw Reinier van Dantzig. Voor veel andere wooncoöperaties was het voorjaar een moeilijke periode: stijgende rente en bouwkosten zorgden ervoor dat diverse initiatieven hun businesscase flink moesten aanpassen. Wooncoöperatie De Nieuwe Meent dreigde zelfs failliet te gaan, maar kreeg op de valreep de financiering rond. Eind 2023 staan de meeste wooncoöperaties er gelukkig beter voor. Vrijwel alle groepen die voor een kavel waren geselecteerd, hebben inmiddels een haalbaar plan van aanpak ingediend. Het ziet ernaar uit dat in 2024 verschillende wooncoöperaties beginnen met bouwen.

Clemens Mol (rechts),
adviseur Wooncoöperaties
tijdens het rondetafelgesprek.



IWOON heeft samen met het Platform Wooncoöperaties Amsterdam veel overleg gevoerd met de gemeente. Met de landelijke organisatie Cooplink is intensief samengewerkt over de opzet van een landelijk revolverend fonds. In oktober pleitten we als één van de deskundige partijen bij een rondetafelgesprek met de Tweede Kamer succesvol voor meer middelen en een duidelijkere definitie voor wooncoöperaties. Het Rijk stelde kort daarna 30 miljoen extra beschikbaar voor een revolverend fonds, in aanvulling op een al eerder beschikbaar gesteld budget van 10 miljoen.

Programma's en projecten

Flexhuren

Het programma Flexhuren ondersteunt huurders in grote 'jongeren'-complexen van particuliere verhuurders. Kenmerkend zijn tijdelijke contracten en doelgroepencontracten, alsmede hoge en onduidelijke service- en andere bijkomende kosten.

Change= is inmiddels de bekendste verhuurder in dit segment. Ze bieden een woonconcept voor werkende jongeren van 18 t/m 36 jaar. Voor grote groepen huurders van Change= was 2023 een spannend jaar, waarin intensieve juridische procedures werden gevoerd bij de Huurcommissie, kantonrechter en het Gerechtshof. De bewoners vragen sinds 2017 met ondersteuning van !WOON om opheldering over de te hoge servicekosten. In december deed de Huurcommissie uitspraak in de bijna 1.500 verzoeken over de servicekosten 2019 en 2020. De huurders boekten een overtuigende overwinning. Volgens de Huurcommissie hebben de huurders recht op teruggave van ruim € 1400 per jaar; bij elkaar gaat het hier om een bedrag van circa 2 miljoen.



Ouderenhuisvesting

IWOON merkt dat de informatiebehoefte over toekomstbestendig wonen toeneemt. Bezoekersaantallen aan markten en voorlichtingsbijeenkomsten groeien, de diversiteit van bezoekers is groot. We signaleren dat veel woonvragen verbonden zijn met het thema zorg. Ook zien we dat ouderen zich actief verenigen om langer thuis te kunnen blijven wonen. Een mooie beweging die we graag ondersteunen.

Informatiebijeenkomsten, Woonwijzer, Wooncoaches

In 2023 namen we, samen met o.a. buurtteams en corporaties, actief deel aan zeven 60+ informatiemarkten verspreid over de stad. We leverden in dit kader een bijdrage aan de publicaties *Prettig en veilig wonen als u ouder wordt* en de *Woonwijzer*, alsook aan een informatief filmpje. Tijdens het congres ZorgSaamWonen verzorgden we twee workshops.

We organiseerden 27 voorlichtingen *Langer zelfstandig thuis bij buurtorganisaties* verspreid over de stad. Daarbij richtten we ons ook op migrantenouderen, zo vonden voorlichtingen plaats bij moskeeën en migrantenorganisaties. In totaal waren er 480 contacten met bewoners of professionals die betrekking hadden op het thema Langer zelfstandig thuis, de meeste telefonisch. Onze wooncoaches (vrijwilligers die bij ouderen langsgaan om hen te informeren over hun opties om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen) legden 62 huisbezoeken af.



Informatiebijeenkomst bij buurtorganisatie.

Bewoners die een wooncoach aanvragen zijn merendeels 70+. Sommigen hebben de mogelijkheid om snel passende huisvesting te vinden of kunnen de eigen woning passend maken. Een steeds groter wordende groep heeft die mogelijkheid evenwel niet. Deze groep zien we ook steeds vaker op onze spreekuren 'Woning zoeken'. Zij komen pas naar het spreekuur als hun woonsituatie feitelijk niet meer veilig is. We willen ons komend jaar daarom meer richten op het vroegtijdig informeren en activeren van 65-plussers.

We leverden daarnaast het gehele jaar ondersteuning aan de Werkgroep Migrantenouderen. De werkgroep stelde o.a. een inspraaknotitie op over de Amsterdamse Aanpak Volkshuisvesting (AAV).

Jongerenhuisvesting

Vanuit het programma jongerenhuisvesting zijn 35 (voorlichtings-) bijeenkomsten georganiseerd of bijgewoond: 22 voor de doelgroep jongeren, 9 voor professionals en 4 voor een combinatie daarvan. In totaal waren er 1.184 deelnemers aan de verschillende activiteiten, waarvan 733 jongeren en 320 professionals.



Een geslaagde Woontop Jongerenhuisvesting vond vorig jaar mei plaats in Pakhuis de Zwijger. 100 bezoekers waren aanwezig, die alles konden leren over wonen en huren en in gesprek konden gaan met de Amsterdamse wethouder van Volkshuisvesting Zita Pels. In september richtten we ons op nieuwe studenten van HBO's en universiteiten; we stonden op introductiemarkten bij de VU, UvA en InHolland en organiseerden presentaties en workshops. We ontwikkelden hiervoor ook een nieuwe flyer, die o.a. in de tasjes is gestopt van alle nieuwe studenten op de VU en UvA.

In Nieuw-West leverden we een bijdrage aan de organisatie van burgerschapslessen voor jongeren (16-18 jaar) op VO- en MBO-scholen. In Zuidoost werkten we aan een lestraject voor het ROC; vanaf januari 2024 geven we daar lessen over huisvesting. Dit wordt mogelijk verder uitgerold in andere stadsdelen.

Gedurende het jaar ondersteunden we een groep jongeren die in het kader van het jongerenpanel van IWOON aan de slag gingen met een wooncoöperatie voor jongeren. Een actieve groep van 12 jongeren heeft een plan opgesteld en gepresenteerd aan externe professionals voor wooncoöperatie Het Nest.



Jongerenpanel
Het Nest.

Woningkwaliteit en onderhoud

Programma Woningkwaliteit

Het programma Woningkwaliteit volgt de ontwikkelingen rond gezondheid schadelijke gebreken. Naast de hierna beschreven onderwerpen gaat het om onder andere hittewoningen, ongedierte, cv-moederhaarden en gaskachels.

Aanpak loden leidingen

!WOON vervolgde samen met de gemeente het proactief blokgewijs opsporen van loden leidingen. Nog steeds hebben niet alle particuliere eigenaren een eigen inventarisatie gedaan. We komen sommige verhuurders herhaaldelijk tegen. Gelukkig zien we iets vaker blokken met nauwelijks tot geen loden leidingen meer. Gemiddeld troffen we in 13% van de onderzochte kruipruimtes loden leidingen. Het aantal bewonerscontacten over loden leidingen in 2023 was 1.259.

Vocht en schimmel

Het aantal vragen over schimmel in de woning groeit sinds een aantal jaar. In 2023 hadden we hierover 7.024 contacten, een stijging van 37% t.o.v. vorig jaar. De corporaties ontwikkelden in 2023 een gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak. !WOON dacht mee als ervaringsdeskundige. Ook ontwikkelden we in aanvulling op deze reactieve aanpak een pilot voor een proactieve, complexgewijze aanpak met bewonersprofessionals. Het is in 2023 nog niet gelukt hier daadwerkelijk mee te starten.



Open geiser in een huurwoning.

Open geisers

Er zijn nog altijd woningen met open geisers, verhuurd door installatiebedrijven. Steeds vaker stoppen deze met de verhuur en zit de huurder zonder warm water. !WOON biedt deze huurders ondersteuning; er waren hierover 531 contacten. We maakten voor de huurders een voorbeeldbrief. De rechter bekrachtigde het standpunt dat de woningverhuurder in dat geval in actie moet komen, er is dan sprake van een wettelijk gebrek.

Energie

Energietransitie

In het afgelopen jaar heeft !WOON zich intensief beziggehouden met de energietransitie en de impact hiervan op bewoners. Bewonersbetrokkenheid en vertrouwen zijn cruciaal voor het succesvol doorvoeren van deze transitie. Echter, toenemende onzekerheid over de kosten van toekomstige warmtevoorzieningen heeft het vertrouwen van bewoners in voorgestelde alternatieven doen afnemen.

Aansluiting warmtenet complex Zuidoost

In het project Hakfort-Huigenbos in Amsterdam Zuidoost werd aansluiting op het warmtenet als voldongen feit gepresenteerd. Na een stroef overleg en zelfs mediation mislukte het alsnog om 70% draagvlak onder bewoners te krijgen. In het project K-Flats Midden, ook in Zuidoost waren bewoners en de corporatie van meet af aan open in gesprek. Na vergelijking van een aantal alternatieven volgde een gezamenlijk plan dat voorziet in aansluiting op warmtenet; dit werd door meer dan 70% van de bewoners geaccepteerd. Dit illustreert hoe belangrijk het is om vroegtijdig met de bewoners en de bewonerscommissie in gesprek te gaan.

Blokverwarming in complexen

Energieconsulent Otas Elum geeft demonstratie koken zonder gas.



Ook dit jaar zijn er in complexen met blokverwarming weer (grote) betaalbaarheidsproblemen ontstaan na aanzienlijke stijgingen van het maandelijkse voorschotbedrag en de ontvangst van hoge jaarafrekeningen. Dit komt niet alleen doordat de verhuurder hogere tarieven voor zijn kiezen kreeg bij het afsluiten van nieuwe energiecontracten, maar ook door verouderde en slecht ingeregelde systemen en achterblijvende woningisolatie. Naast IWOON spannen buurtteams, de corporaties en de gemeente zich in om grote achterstanden en afsluitingen te voorkomen.

Programma Bewoners en Energietransitie

Vanuit ons programma Bewoners en Energietransitie (voorheen Aardgasvrij) verzorgden we in diverse buurten voorlichting aan bewonersgroepen, om hen in algemene zin voor te bereiden op de energietransitie. De nadruk lag hierbij vooral op energie besparen. Ook werden kookworkshops verzorgd, om bewoners te laten ervaren hoe je kookt zonder gas. In Zuidoost leverden we incidenteel extra ondersteuning aan VvE's om hen te helpen bij de voorbereiding op verduurzaming.

Project Energie en Woningverbetering Enkel glas eindelijk een gebrek?

We komen nog veel huurwoningen tegen met enkel glas. Dat vergt niet alleen vanwege de gestegen gaskosten aanpassing, maar ook vanwege de onnodige CO₂-uitstoot. Tijdens de Nationale Klimaatweek (30 oktober t/m 5 november) vroegen we hiervoor aandacht met onze enkelglas campagne. Op deze manier stimuleren we huurders met enkelglas om een beroep te doen op het initiatiefrecht uit BW7:243. Dat geeft huurders het recht om een redelijk voorstel voor woningverbetering te doen. Dit traject verloopt steeds vaker succesvol; zo organiseerden huurders in Zuid en de Jordaan dubbelglas in hun complex. Sommige particuliere verhuurders brengen nu snel na het ontvangen van een voorstel dubbelglas aan, soms zelfs zonder huurverhoging.



De oplopende marktprijzen voor isolerende maatregelen vormen ondertussen wel een groeiend knelpunt. Deze prijzen vormen de basis voor de 'redelijke' huurverhoging. Voor een woning aan de Droogbak bleek de 'redelijke' huurverhoging € 80 bij een

verwachte besparing van € 40 per maand. Huurders in de Argonautenstraat haakten vanwege de kosten alsnog af tijdens een gerechtelijke procedure. Zelfs een minder kostbare ingreep als voorzetramen is relatief duur. De berekeningswijze en marktdruk beginnen zo het initiatiefrecht te ondermijnen.

In monumentale woningen speelt dit des te meer door de extra eisen aan de uitvoering. Met het Amsterdamse Loket Duurzaam Erfgoed zijn inmiddels goede contacten gelegd om haalbare voorstellen voor monumenten voor te bereiden. Maar de prijs voor speciaal monumenten- of vacuümglas is tot wel vier keer hoger dan die van regulier HR++ glas. Aan huurders is een daarbij passende huurverhoging lastig uit te leggen, zeker omdat zij vaak al een hogere huur betalen omdat zij in een monument wonen. In de oudere steden hebben duizenden huurders hiermee te maken.

IWOON pleit er al langer voor om enkelglas tot gebrek aan de woning te verklaren. Hierbij ondersteunden we een huurster van een woning aan de Utrechtsestraat die een proefprocedure is gestart. Begin 2024 ontvingen we hierover een positieve uitspraak; we onderzoeken nu hoe die breder kan worden benut.



Projectleider Energiecoach Kelly Schwegler viert 10.000 bespaaradviezen.

Project Energiecoach

In het afgelopen jaar kwamen onze energiecoaches (door ons getrainde vrijwilligers) weer bij heel veel bewoners thuis om hen te voorzien van energieadvies en de nodige bespaarproducten. In Amsterdam gaven we 3.966 energiebespaaradviezen, in Zuid-Kennemerland (Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort) 288 en in Zaandam 17. Met name in de eerste helft van het jaar verstrekten we een recordaantal adviezen; in de tweede helft van het jaar zakte het aantal in. Uiteindelijk zijn hierdoor in alle regio's minder bespaaradviezen gegeven dan beoogd.

Eind 2023 waren er 179 vrijwilligers voor het project actief als energiecoach. We zetten hen in het zonnetje tijdens een feestelijke bijeenkomst ter gelegenheid van het 10.000ste energiebespaaradvies.

Ook ambtenaren van de gemeente Amsterdam zetten zich als vrijwilliger voor het project in. Zij ontvingen een gedegen training en kregen tussentijds intervisie.

In het najaar werd het energiecoachteam voor hun werk bekroond met de Zuidas Duurzaamheidsprijs 2023. Een mooie onderscheiding voor hun inzet.

Energiecoachteam neemt onderscheiding in ontvangst.



Programma Sterke Buurten

!WOON ondersteunt bewoners om mee te doen in de ontwikkeling van hun eigen buurt. Dit doen we voornamelijk in buurten waar veel op stapel staat (verdichting, herinrichten openbare ruimte, verduurzaming etc.). Maar ook in buurten waar veel leefbaarheidsproblematiek is en bewoners nog niet zijn georganiseerd. Wij ondersteunen bij het komen tot keuzes en standpunten, we verbinden bewoners, versterken bestaande netwerken en helpen bewoners zichzelf te organiseren.

In 2023 deden we dit in Nieuw-West (De Punt, Couperusbuurt, Knijptijzerpanden, Deysselbuurt), Zuidoost (Holendrecht, Venserpolder, G-buurt, Reigersbos, Gein) en Noord (Kleine Wereld, Vogelbuurt-IJplein). In Zuidoost ondersteunden we ook bewoners in diverse buurten bij het organiseren van de buurtbudgetten.



Bijeenkomst buurtplatform in Zuidoost.

Met ondersteuning van !WOON is de 'Proeftuin Buurtplatformrecht' opgezet, met als doel buurtplatforms meer rechten te geven. Een recht dat onderstreept dat de gemeente bewoners serieus neemt als het gaat om de toekomst van hun eigen buurt. Buurt- en bewonersplatforms doen in de Proeftuin aan kennisuitwisseling en leren zodoende van elkaar. Al snel bleek de Proeftuin (met 9 platforms in Nieuw-West, Noord en Zuidoost) een succesvolle leeromgeving.

Om meer bewonerspartijen de mogelijkheid te geven aan te haken, werd een groter stedelijk netwerk opgezet, de Coalitie van Buurten. Om de kennisuitwisseling tussen de platforms verder te bevorderen werkten we o.a. aan een [online kennisbank](#), dé plek om te leren over buurtplatforms en hoe je samen je buurt kunt verbeteren. Eind 2023 schreven we mee aan een evaluatie van de Proeftuin.



Masterplan Zuidoost, Nationaal Programma Nieuw-West en aanpak Noord.

!WOON heeft op verschillende niveaus meegedacht en meegewerkt aan de ontwikkeling van de masterplannen in Zuidoost en Nieuw-West. Als partner van het [Nationaal Programma Nieuw-West](#) leverden we inbreng voor het uitvoeringsprogramma '[Wij zijn samen Nieuw-West](#)'. Meer specifiek leverden we bijdragen aan de Werkgroep Doorstroom en aan de Werkgroep Jongeren en Wonen.

Partners Nationaal
Programma Nieuw-West.



Daarnaast ontwikkelden we een voorstel voor een complexgewijze aanpak van vocht en schimmel. We overlegden op verschillende niveaus met bewoners over de manier waarop bewonersbetrokkenheid vormgegeven kan worden. We ondersteunden bij de oprichting van een bewonersgroep die heeft geadviseerd bij het opgaveteam Wonen en Leefomgeving in Nieuw-West.

In Zuidoost maakten we, net als in Nieuw-West, onderdeel uit van het opgaveteam Wonen. Bij de Aanpak Noord leverden we o.a. een bijdrage via advisering van bewonersgroep Red Amsterdam Noord.

Over !WOON

!WOON is een dienstverlenende organisatie van deskundige en betrokken professionals, die samenwerkt met een groot aantal actieve bewoners en vrijwilligers. We geloven dat mensen beter wonen in een buurt en in een stad waar bewoners gebruik weten te maken van hun rechten en meer zeggenschap hebben over hun eigen woon- en leefsituatie. We zijn een onafhankelijke, betrokken bondgenoot voor bewoners en bewonersorganisaties, die primair werkt in het belang van de bewoners.

Missie

!WOON maakt bewoners wegwijs 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.

Overal in de stad en de regio

!WOON heeft 8 vestigingen in Amsterdam, in elk stadsdeel één en een centraal kantoor. We houden spreekuren op vele locaties in huizen van de wijk, bibliotheken en andere publiekslocaties. Daarnaast hebben we spreekuren in Amstelveen, Aalsmeer, Diemen en in Haarlem. Vanaf 2024 ondersteunen we gemeente Zaanstad met een Meldpunt ongewenst Verhuurgedrag.

Bestuur en Raad van Toezicht

!WOON kende tot 1 mei een tweehoofdig bestuur. Na het vertrek van Jacqueline van Loon per 1 mei is Evert Bartlema enig directeur-bestuurder.

!WOON kent daarnaast een Raad van Toezicht, die toezicht houdt op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Zij fungeren tevens als werkgever en deskundig klankbord van het bestuur.

De Raad van Toezicht bestond op 31 december 2023 uit de volgende leden:

Dhr. Quint Meijer, voorzitter

Dhr. Christoffel Klap

Mw. Anne Graumans

Dhr. Wim Klei-Overklift Vaupel Kleyn

Mw. Monique Brewster

Personeel

Gedurende het jaar gingen 10 medewerkers uit dienst en kwamen 12 nieuwe medewerkers in dienst. Eind 2023 waren 130 medewerkers in dienst; 24 hebben een fulltime contract en 106 zijn parttime in dienst. 102 medewerkers met een vaste- en 28 een tijdelijke aanstelling. De verhouding man-vrouw is mooi in balans (49% man-51% vrouw). Daarnaast waren 220 vrijwilligers actief bij !WOON.

Het ziekteverzuim was gedurende het gehele jaar hoog en lag met bijna 9% ruim een procentpunt hoger dan in 2022. Directie, HR-adviseur en MT besteedden hieraan veel aandacht. Zo kregen alle leidinggevenden een training verzuimbegeleiding, werd het verzuimprotocol aangepast en is een nieuwe casemanager van de Arbodienst aan de organisatie verbonden. Ook werd gedurende het gehele jaar op diverse manieren aandacht besteed aan de (als hoog ervaren) werkdruk.

Vrijwilligers

We konden in 2023 een beroep doen op een groot aantal vrijwilligers. Voor het energiecoachproject waren de meeste vrijwilligers actief (179) daarnaast hadden we 41 vrijwilligers die zich inzetten voor andere activiteiten (met name voor onze spreekuren woning zoeken en als wooncoach).

Stageplekken

!WOON had in 2023 in totaal 5 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 Ondernemingsraad bij !WOON bestaat uit 5 leden. Zij overlegden in 2023 zeven keer formeel en één keer informeel (artikel 24-overleg) met de directie. De belangrijkste onderwerpen waren: begroting en financieel perspectief 2024, werkdruk, evaluatie gecombineerd teamleiderschap, aanpassing klachtenregeling en regeling vertrouwenspersonen, OR-Medewerkerstevredenheids-onderzoek, invulling bestuursstructuur en actualisering loonfunctiegebouw.



Leren binnen de organisatie

Om medewerkers bij hun werk te ondersteunen en hun vaardigheden verder te ontwikkelen, wordt actief ingezet op leren en kwaliteitsverbetering. Dat doen we in de eerste plaats via de WOONacademie. In 2023 zijn vanuit de WOONacademie diverse trainingen verzorgd, waaronder twee keer een introductietraining voor nieuwe medewerkers (bestaande uit een reeks van 10 bijeenkomsten), een training praktisch leidinggeven voor assistent-teamleiders, trainingen voor bewonersconsulenten (zoals Omgaan met weerstand en emotie, Vocht en schimmel) en een training feedback geven/ontvangen voor de frontdeskmedewerkers.

Er werd daarnaast twee keer een WOONcafé georganiseerd (een kennissessie met borrel na), één over wooncoöperaties, één over de Wet Goed Verhuurderschap). Aan medewerkers én aan teams is ook de mogelijkheid geboden voor intervisie. Daarvan hebben diverse medewerkers en teams gebruik gemaakt.

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.

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 e-mailadres voor niet inhoudelijke vragen info@wooninfo.nl

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

Vestigingen van !WOON

!WOON team Centrum

Recht Boomssloot 52
1011 EC Amsterdam

!WOON team Nieuw-West

Groenpad 4
1068 EB Amsterdam

!WOON team Noord

J. Drijverweg 5
1025 BH Amsterdam

!WOON team Oost

2e Boerhaavestraat 46 HS
1091 AN Amsterdam

!WOON team West

1e Helmersstraat 106D
1054 EG Amsterdam

!WOON team Zuid

Tweede Van der Helststraat 66
1072 PG Amsterdam

!WOON team Zuidoost

Harriët Freezerstraat 117 A
1103 JP Amsterdam

!WOON Haarlem

Generaal Cronjéstraat 1A,
2021 JA Haarlem

Amstelveen: spreekuren in wijkcentrum Alleman en De Bolder

Aalsmeer: spreekuur op het Raadhuis

Diemen: spreekuur in 't Kruidvat