Prestatieaanbod !WOON 2019

Inleiding en leeswijzer

!WOON
thuis in de stad

Inhoud

1 Inleiding 3

1.1 Leeswijzer 3

2 Ontwikkelingen op woningmarkt en gevolgen voor verschillende groepen bewoners en woningzoekenden 5

2.1 Keuzen en nieuwe prioriteiten 7

2.2 Ontwikkelingen in de organisatie 7

2.3 Overzicht dienstverlening: activiteiten en programma's 10

!WOON
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam

020 5230 130
info@wooninfo.nl
www.wooninfo.nl

IBAN NL84 INGB 0004 7905 02
IBAN NL85 SNSB 0635 1136 94
KVK 41207159

1 Inleiding

Hierbij biedt Stichting !WOON aan de Dienst Wonen van de gemeente Amsterdam haar prestatieaanbod 2019 aan. Voor het jaar 2019 vraagt !WOON subsidie aan ten behoeve van de uitvoering van haar activiteiten voor de Amsterdamse bewoners: huurders zowel als eigenaar-bewoners. Met onze dienstverlening maken wij bewoners sterker op de woningmarkt en leveren wij samen met bewoners een bijdrage aan een sociale, duurzame, levensloopbestendige en democratische stad.

Onze kernfuncties zijn informeren, adviseren en ondersteunen van individuele en georganiseerde bewoners, die vragen hebben over, of problemen ervaren op de Amsterdamse woningmarkt. Bewoners die in hun huisvestingssituatie willen weten wat hun rechten en mogelijkheden zijn of ondersteuning en advies willen bij het verduurzamen of verbeteren van hun woonsituatie of woonomgeving.
Amsterdammers kunnen daarvoor op verschillende plekken en tijden in de stad terecht voor een veelvoud aan diensten. Er is in elk stadsdeel een !WOON team of een spreekuur. De dienstverlening is laagdrempelig, toegankelijk en bewonersgericht. Waar nodig en nuttig gaan we ook actief naar de mensen toe. Bijvoorbeeld als we weten dat er problemen spelen in een heel complex (actieve benadering op complex niveau). Wij spelen in op nieuwe problemen die zich voordoen, zoals met het nieuwe programma voor het verbeteren van de informatievoorziening aan huurders met flexibele huurcontracten en woningdelers. !WOON ondersteunt, voor een groot deel met extra middelen, actief de betrokkenheid van bewoners bij de grote uitdagingen waar deze stad voor staat. Bijvoorbeeld het wijk voor wijk Aardgasvrij maken of het verdichten en verbeteren van de Ontwikkelbuurten, zodat bewoners vroegtijdig over de plannen mee kunnen praten. In beide trajecten werken we tegelijkertijd aan nieuwe methoden voor effectieve participatie, passend bij de complexe problematiek, leren daarvan en delen de kennis samen met de partners. Bewoners zetten zich ook op andere manieren in voor hun buurt of buurtgenoten, bijvoorbeeld als Energiecoach voor energiebesparingsadvies of als Wooncoach om ouderen voor te lichten over de regelingen om indien nodig naar een beter geschikte woning te verhuizen.

Voor een deel van die grote uitdagingen reiken de inspanningen verder dan waar dit basisaanbod in voorziet. Voor die onderdelen en projecten wordt separaat budget aangevraagd om de extra uitvoeringscapaciteit te bekostigen. Dit wordt steeds met de Dienst Wonen en betrokken andere diensten besproken en afgestemd. De aanpak en de financiële administratie is zo ingericht, dat er geen sprake kan zijn dubbelfinanciering. Dat geldt ook voor de projecten en diensten die door derden worden gefinancierd, zoals corporaties of andere gemeenten.

1.1 Leeswijzer

Het voor u liggende Prestatieaanbod 2019 bestaat uit drie delen. In dit eerste deel gaan wij in op een aantal relevante ontwikkelingen die wij het afgelopen jaar hebben waargenomen op de Amsterdamse woningmarkt, en de gevolgen die dat heeft voor bewoners en woningzoekenden. De beschrijving sluit aan bij de eerder aan u uitgebrachte rapportages en signaleringen over 2017 en over het eerste halfjaar 2018. De ontwikkelingen op de woningmarkt hebben hun weerslag op het soort vragen en problemen waar zowel huurders als kopers tegenaan lopen. !WOON speelt hier op in door haar dienstverlening aan te passen op wat mensen nodig hebben en door daar waar mogelijk, te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen met het creëren van nieuwe diensten en programma's. Dat zullen we in overleg met u ook doen in 2019. Nu is dit aanbod naar onze mening het meest passend. Wij besluiten dit eerste algemene deel met een paragraaf over ontwikkelingen in de organisatie van !WOON.

In het activiteiten overzicht beschrijven we de concrete activiteiten en programma's die wij in 2019 aanbieden. De meeste activiteiten en diensten zijn een voortzetting van 2018 omdat deze nog steeds in een grote behoefte voorzien. Zoals gemeld in de eerder uitgebrachte rapportages signaleren wij dat vragen complexer worden, meer tijd vragen en voor een deel ook nieuwe deskundigheid en kennis vereisen. Verschuiving in de vragen van bewoners als gevolg van nieuwe ontwikkelingen leiden op onderdelen tot aanpassingen en andere prioriteiten of aanpak in de dienstverlening.

Verschuivingen in de vraag zien wij onder andere in de toename van vragen rondom (tijdelijke) contracten, woningdelen, huurverhogingen in de vrije sector, onderhoudskwesties, appartementsrecht en gemengde complexen en servicekosten. Het aantal 'waarborgsom kwesties' bij expats blijft relatief hoog. De problemen met op cash inkomsten gerichte verhurende beleggers, in opkomst sinds 2017, blijven opvallend. Afname van vragen zien we bij de jaarlijkse huurverhoging (passendheidstoets, lage huursom, ervaring met de inkomensafhankelijke huurverhoging) en de huurprijstoetsen (minder puntentellingen, lage liberalisatiegrens t.o.v. de puntenwaarde).

Daarnaast herkennen wij dat bewoners te maken krijgen met maatschappelijke opgaven, zoals verwoord in de ambities van het gemeentebestuur, op het gebied van wonen, duurzaamheid, aardgasvrij, verdichten, langer thuis wonen met zorg en inspanningen voor huisvesting van specifieke doelgroepen. Onze projecten en programma's sluiten hier dan ook op aan. Participatie van bewoners is bij alle programma' s een cruciaal onderdeel. Of het nu gaat om Ontwikkelbuurten, Amsterdam Aardgasvrij, Energiebesparing, Woningkwaliteit of Langer Thuis Wonen; het gaat bewoners aan, dus het is logisch dat ze erover mee willen praten. Wij zijn blij dat het ook de ambitie van het gemeentebestuur is om de Amsterdammers meer zeggenschap te geven over hun eigen leef- en woonsituatie. En het blijft niet bij meepraten; velen zetten zich actief in voor hun buurt of hun medebewoners. Daar heeft de hele stad baat bij.

Tenslotte vindt u in het derde en laatste deel een overzicht naar kengetallen, in te zetten formatie en de organisatiebegroting op hoofdlijnen. De begroting omvat voor de volledigheid ook de door ons verwachte extra gefinancierde diensten, deels door gemeenten, bewonersorganisaties en corporaties.

2 Ontwikkelingen op woningmarkt en gevolgen voor verschillende groepen bewoners en woningzoekenden

De druk op de Amsterdamse woningmarkt heeft groot effect op de (rechts)positie en de keuze- en onderhandelingsmogelijkheden van de inwoners van Amsterdam. Dit geldt voor huurders(groepen) en voor kopers, eigenaar-bewoners, VvE's en woningzoekenden. Iedereen, die vindt dat huizen en buurten er primair zijn om in te wonen, en niet als handelswaar, ondervindt last en overlast van de huidige dynamiek op de woningmarkt.
De landelijke wet- en regelgeving is eerder gericht op stimulering van het "hoe dan ook" bouwen en hoge rendementen van ontwikkelaars en beleggers dan op bescherming van woonconsumenten en of ruimte voor lokale regie door de gemeente. Met als grote uitzondering de corporatiesector die met de verhuurdersheffing en stapeling van eisen/doelstellingen tot verkoop wordt "gedwongen". Dit moet weer tot meer ruimte voor beleggers leiden, zoals het ministerie van BZK het beleid in het buitenland uitlegt. De ontwikkel- en beleggerssector presteren echter niet in middensegment, waardoor een grote groep woningzoekers alsnog niet bedient wordt. Consumentenrechten worden beperkt, corporaties worden weggezet als "concurrent" en gemeenten worden onder druk gezet als die eisen aan gronduitgifte en/of woninggebruik proberen te verbinden, wat de mogelijkheden om bij te sturen van overheidswege of door consumentendruk verder beperkt. Het effect van deze prijsopdrijvende dynamiek en gebrek aan keuze is dat veel woningzoekenden, jongeren, studenten en starters bereid zijn veel te veel huur te betalen voor te kleine kamers en ondeugdelijke contracten accepteren. Tijdelijke huurders op de particuliere huurmarkt durven door korte duur contracten bij gebrek aan alternatieven regelmatig niet naar de huurcommissie te stappen uit vrees hun woonplek te verliezen.

Andere jongeren, zonder hulp of vermogen, blijven noodgedwongen langer bij hun ouders wonen of worden zonder alternatief uitgeschreven uit vrees voor de woningdelerskorting. Jonge starters met steun van vermogende ouders en geholpen door vrijstelling van de schenkbelasting, kopen noodgedwongen te duur en delen de kleine ruimte voor te hoge prijzen met medestudenten. Aan de andere kant zien we dat het 'verkameren' van etages voor beleggers juist daarom een lucratieve aangelegenheid wordt, waardoor zij bereidt zijn flink te overbieden, waardoor reguliere kopers (gericht op eigen bewoning) achter het net vissen. Kopers moeten snel een hoog bod doen en er is geen ruimte voor controle van een VvE, bouwkundige staat, energielabel of zelfs het regelen van de financiering. De MVA signaleerde dat bewoners niet durven te verkopen voor ze en nieuwe woning hebben. Dat drukt het aanbod verder omlaag en de kooprijzen verder omhoog.

Eigenaar-bewoners in gemengde complexen zien met lede ogen aan hoe voormalige gezinswoningen worden opgekocht door beleggers, worden verbouwd en verhuurd aan meerdere personen tegelijk, vaak jongeren en studenten. VvE's melden zich bij ons met vragen over wat zij hiertegen kunnen doen, buren en omwonenden klagen over geluidsoverlast en overbewoning. Huurders en eigenaar bewoners van gemengde complexen weten ons ook over andere zaken vaker te vinden. Besluitvorming rondom servicekosten, beheer en onderhoud gaan in gemengde complexen niet altijd vanzelf goed. Huurrecht en appartementsrecht zijn op onderdelen niet goed op elkaar afgestemd en dat kan ook in sociaal opzicht tot spanningen binnen een complex leiden. Overlast is ook een veelgehoorde klacht in de toch al drukke wijken, waar illegale verhuur en air B&B ondanks maatregelen nog volop plaatsvindt. De stad is en blijft populair, maar de leefbaarheid staat in steeds meer buurten onder druk.

Om toch aan de urgente groep woningzoekenden te voldoen komen corporaties met steeds meer variëteit en flexibilisering in contractvormen (campuscontracten, friendscontracten, jongerencontracten) en een aantal van hen nu met “passend wonen”. Wij denken dat met dat laatste veel schade kan worden aangericht aan de woonbeleving van de sociale huurder en daarmee ook diens inzet voor de woning en de buurt. Ogenschijnlijk “rechtvaardig” en vanuit het verdelingsframe doelmatiger, maar qua kerntaak en kosten waarschijnlijk penny wise, pound foolish. Voor starters en veel (jonge) woningzoekenden zijn lange tijdelijke contracten zoals het campus en jongeren contract een relatief nieuwe ingang naar de sociale sector, die er anders niet zou zijn tot circa hun 30e levensjaar en daarmee een uitkomst t.o.v. de geschetste jungle van (ultra) korte huurcontracten, gedwongen verhuurrisico’s bij woningdelen en gebruiksovereenkomsten. Verdere flexibilisering van het wonen heeft echter eerder genoemde prijs. Het “ongestoord woongenot”, het “my home is my castle” gevoel gaat teloor met eerder genoemde gevolgen. Wonen “as a service” is wezenlijk anders dan wonen. Allerlei regelgeving rond zelf aangebrachte voorzieningen of mee investeren in duurzaamheid kan de prullenbak in. Het wantrouwen naar verhuurders zal toenemen en het meewerken met maatschappelijke vragen in de buurt neemt af.

We zien bijvoorbeeld een grote inspanning van gemeente en corporaties om de zogeheten kwetsbare doelgroepen van huisvesting en daarmee een nieuwe start te voorzien. De doelstelling om 30% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan deze doelgroepen toe te wijzen wordt succesvol gerealiseerd, maar pakt als gevolg van de schaarste nadelig uit voor de ‘reguliere groep woningzoekenden’, die daardoor langer op de wachtlijst staan. De toename van kwetsbare bewoners, vooral in buurten waar de leefbaarheid toch al onder druk staat en waar mensen om andere redenen kwetsbaar zijn of door hun leeftijd kwetsbaarder worden, stelt ook eisen aan de zittende bewoners om complexen leefbaar te houden en vraagt om voldoende ondersteuning en de verbetering van het voorzieningen niveau in de buurt. Dat is al moeilijk genoeg, als je je passant voelt in de eigen buurt, zal de bereidheid tot inzet voor je buurt en medebewoners niet toenemen.

Kortom, de positie van de huurder en de goedwillende koper verzwakt. Mensen die teveel verdienen voor de sociale huur, maar geen aanbod vinden in de vrije sector of alleen zo duur dat ze dan beter kunnen kopen, worden uit de markt geprijsd door op intensieve bewoning gebaseerde business modellen gebaseerde op hoge biedingen van beleggers. En de particuliere huurder, vooral in de vrije sector, staat zwak ten opzichte van de verhuurder bij klachten over huurprijs, onderhoud, hoogte van de servicekosten of het aanbrengen van aanpassingen om de woningen te verduurzamen of geschikt te maken voor langer thuis wonen. Het uithollen van de investeringscapaciteit en het wettelijk wegdrukken uit het middensegment van corporaties leidt tot minder bouwen voor sociale en lage middenhuur en minder ruimte voor werken aan hedendaagse kwaliteit, verduurzaming en zorggeschikte woningen of nieuwe woonvormen, zoals kleinschalige gemeenschappelijke woonvormen waarin wonen en zorg voor elkaar te combineren is of woon coöperaties waarbij betaalbaar wonen in eigen beheer mogelijk is.

Uit de schets van ontwikkelingen mag duidelijk zijn dat de positie van de woonconsument op alle fronten versterking verdient. Wij zullen in onze rapportages(onderdeel F.) meer aandacht aan deze ontwikkelingen besteden en vaker met gerichte aanbevelingen komen, bijvoorbeeld in het AWO. Dat zal ook de inzet van de gemeente, zoals in het collegeakkoord vermeld, en andere partijen versterken voor zover e.e.a. in elkaars verlengde ligt. We signaleren dus ook naar de huurdersgroepen, de VEH, VVE belang en vastgoedpartners, de corporaties in het bijzonder. We besteden meer aandacht aan de kwalitatieve verschuivingen die we kunnen waarnemen of waarmee we de casussen kunnen verbinden.

En tenslotte zijn er steeds weer nieuwe, maar ook oude bewoners die !WOON (nog) niet weten te vinden, geen kennis hebben van hun rechten en mogelijkheden en niet weten waar zij terecht kunnen. Men gaat pas op zoek naar hulp, advies of informatie als zij met een vraag of probleem geconfronteerd worden. Daarom is het van belang dat wij continu aandacht blijven besteden aan het bekendmaken van onze diensten en daarmee dus onze zichtbaarheid. Zo kan men ons direct vinden wanneer het nodig is.

2.1 Keuzen en nieuwe prioriteiten

De bovenbeschreven ontwikkelingen leiden op onderdelen tot een verschuiving van thema's of aanpak in onze dienstverlening en de programma's. Dit is het geval bij de onderdelen B en C (zoals actieve complexgewijze benadering) en het eerder genoemde extra programma (flexibilisering en woningdelen). De inzet 2019 op de andere programma's bouwt voort op de eerdere inzet in 2017 en 2018. Het programma koop en erfpacht is vervallen omdat we het up-to-date brengen van de website (onderdelen A) en de checklist "overstappen?" verwachten in 2018 af te ronden nu de inzet van het nieuwe college duidelijk is. Aanpassingen van het beleid aan de zich nu ontwikkelende praktijk verrichten we zo nodig onder de A1 t/m A4, de Online dienstverlening.

Zie voor een overzicht van activiteiten en programma's de laatste paragraaf van deel 1.

Waar vindt u ons in 2019?

Bewoners kunnen ook in 2019 weer terecht op een van de 21 spreekuurlocaties, op verschillende dagen en tijden in de week (ook 's avonds). De spreekuren vinden plaats op laagdrempelige locaties, zoals in Huizen van de wijk, bibliotheken en andere ontmoetingsplaatsen. En in elk stadsdeel op de vestigingen van de lokale !WOON teams zelf. Uiteraard hoeven mensen niet wezenlijk langs te komen. Men kan ook bellen, mailen of direct de informatie van onze site halen. Zie voor alle actuele kantoor- en spreekuurlocaties en spreekuurtijden onze website: www.wooninfo.nl

2.2 Ontwikkelingen in de organisatie

Tot slot vermelden wij enkele ontwikkelingen in de organisatie zelf. !WOON, voortgekomen uit de samenvoeging van het voormalig Amsterdams Steunpunt Wonen en de Wijksteunpunten Wonen, bestaat op moment van schrijven een goede 1, 5 jaar en is hard op weg een onmisbare en herkenbare voorziening voor bewoners in Amsterdam te worden. De samenvoeging en de verbreding van de doelgroepen en dienstverlening is zonder veel noemenswaardige problemen verlopen. De website en de online dienstverlening komt steeds meer op orde en laat een toename van online gebruikers zien. We werken in 2019 verder aan de online dienstverlening en vergroting van het gebruiksgemak en de vindbaarheid. De centrale intake via de Front Desk is inmiddels goed ingeburgerd, mensen bellen gewoon het centrale nummer en worden dan ofwel gelijk geholpen of adequaat doorverwezen. We blijven dit in 2019 monitoren en verder verbeteren.

Oog voor de stad als geheel

Met !WOON is er meer oog voor de stad als geheel. Door de eenwording ontstaat er tussen medewerkers, die voorheen vooral lokaal georiënteerd waren, meer uitwisseling onderling. Hierdoor is er een beter beeld van het functioneren van de dienstverlening over de hele linie. De dienstverlening voor bewoners wint aan uniformiteit en kwaliteit. Hoewel medewerkers hun vaste uitvalsbasis hebben, is men in principe overal inzetbaar. Dat helpt om pieken in de werkdruk op te vangen, bij te springen waar dit nodig is en het vergroot de kennis van de medewerkers over effectieve werkwijzen in andere delen van de stad. Daarmee wordt de organisatie slagvaardiger en

nog beter afgestemd op wat bewoners van ons vragen. Om de slagvaardigheid nog verder te vergroten, hebben we er ook voor gekozen om een deel van het ziektevervangingsbudget in te zetten voor uitbreiding van de permanente vliegende keep functie van een naar twee voor de woningdiensten (B) en een voor de lokale complex/bewonersgroepen diensten (C, D) en daarmee voor het aandeel van de lokale diensten in de stadsbrede diensten (A, E, F). Dat is het voordeel van kunnen rekenen met de met beperkte statistische variatie op grotere getallen.

.. en oog voor lokale verschillen

De lokale inbedding van de !WOON teams en de samenwerking van met lokale partijen en lokale bewoners/huurdersorganisaties blijft ook na de eenwording van belang.
Niet alleen omdat de organisatie van de stad min of meer gestoeld is op de indeling in 22 gebieden en nog steeds in 7 stadsdelen, maar vooral omdat stedelijke problemen zich uiteindelijk altijd in de straat en de buurt vertalen. Daar wonen de mensen daadwerkelijk en zoeken zij in hun eigen omgeving en netwerk in eerste instantie de oplossingen bij problemen en antwoorden op hun vragen. Daar komen ook de eerste signalen vandaan als er zich problemen voordoen in een buurt of complex.

Stedelijke en lokale uitwisseling

!WOON vindt het belangrijk op stedelijk niveau relevante stakeholders bij haar organisatie te betrekken en wederzijds signalen en informatie uit te wisselen en zo de basis voor samenwerking aan gemeenschappelijke opgaven in stad en buurt te versterken. Deelnemers kunnen, afhankelijk van het onderwerp of de schaal afkomstig zijn uit kringen van bewoners- en huurdersorganisaties, organisaties van eigenaar-bewoners, corporaties, makelaars/vastgoed kringen, gemeentelijke diensten en maatschappelijke organisaties op gebied van welzijn of organisatie voor belangenbehartiging vanuit bewonersperspectief, zoals Cliënten Belang Amsterdam. En hopelijk kunnen wij 2019 ook weer een nieuwe sterke Huurdersorganisatie als samenwerkingspartner verwelkomen in ons netwerk.
Lokaal krijgt de uitwisseling vorm door regelmatige bijeenkomsten van het netwerk van lokale belanghebbenden of begeleidingscommissies. Stedelijk wordt dit gekoppeld aan bijeenkomsten over de meerjarenstrategie van !WOON, waarmee in 2018 een begin is gemaakt.

Bestuurswissel en meerjarenstrategie

Vanaf oktober 2018 is de heer Evert Bartlema de nieuwe bestuursvoorzitter van !WOON. Hij volgt de heer Eef Meijerman op, die per 1 oktober 2018 terugtreedt als bestuursvoorzitter. Hij blijft zich als Senior Programma ontwikkelaar bezighouden met projecten rond Duurzaamheid en Aardgasvrij.
Evert Bartlema vormt samen met mede bestuurder Jacqueline van Loon de Raad van Bestuur van de organisatie. Een goed moment om een nieuwe meerjarige visie op de strategie en het beleid van de organisatie te formuleren. Samen met de inbreng van de medewerkers zal dit leiden tot een concept koersdocument dat begin 2019 aan externe stakeholders en samenwerkingspartners wordt voorgelegd, voordat de koers definitief wordt vastgesteld. Deze stakeholders bijeenkomsten vinden in het voorjaar van 2019 plaats.

De regio

Bezinning op onze rol in de MRA regio is een onderdeel van de meerjarenstrategie. We merken dat de regionale vraag toeneemt en dat de effecten van de overspannen situatie van de Amsterdamse woningmarkt in de regio merkbaar worden. Er doen zich steeds meer vergelijkbare knelpunten voor, als gevolg waarvan bewoners meer behoefte krijgen aan informatie en advies. Als regiogemeenten een beroep doen op onze dienstverlening ten behoeve van hun bewoners zullen wij daar welwillend

naar kijken. Wij hebben inmiddels al goede ervaringen opgedaan met het spreekuur dat wij in Haarlem aanbieden op verzoek en kosten van de gemeente Haarlem. Uitbreiding van de uitvoerende capaciteit van !WOON kan, mits kostendekkend gefinancierd, ook het Amsterdamse werk versterken.

Vrijwilligersbeleid

Het aantal vrijwilligers dat zich inzet bij !WOON is het afgelopen jaar flink gegroeid tot ongeveer honderd in getal. Zij assisteren bij de spreekuren of zijn actief als wooncoach en/of Energiecoach. !WOON waardeert hun inzet enorm en spant zich in om goede voorwaarden te bieden voor haar vrijwilligers. Het in 2018 geformuleerde vrijwilligersbeleid voorziet in goede begeleiding, informatie, scholing, contactmomenten, vrijwilligersvergoedingen en een attentie op zijn tijd. Om de uitvoering van het vrijwilligersbeleid goed te doen slagen is een interne coördinator vrijwilligersbeleid aangesteld, die ook de medezeggenschap van vrijwilligers binnen de organisatie in 2019 verder vorm zal geven.

Onderzoek klanttevredenheid

Periodieke feedback van onze klanten, bewoners(groepen) die gebruik hebben gemaakt van onze dienstverlening blijft van groot belang voor de verbetering van onze dienstverlening. Ook voor de subsidiegever is deze informatie van belang om de dienstverlening - door de ogen van de gebruiker - te beoordelen. In 2019 willen we de klanttevredenheid op een systematische manier meten, met gebruik making van meerdere vormen van feedback van verschillende gebruikersgroepen.

Klachtbehandeling

Elke klacht zien wij ook als een kans op verbetering van de dienstverlening. We vinden het belangrijk dat bewoners op een laagdrempelige manier hun klachten kenbaar kunnen maken. !WOON publiceert een klachtenreglement op de website. Bewoners die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen we actief op dit reglement. We rapporteren één keer per jaar over de ontvangen klachten, afhandeling daarvan en eventuele gevolgen voor de werkwijze.

AVG

Sinds mei 2018 is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van kracht. !WOON heeft hiertoe haar wijze van het registreren van persoonsgegevens tegen het licht gehouden en waar nodig aangepast. !WOON voldoet hiermee aan de vereisten van de wet. Tevens heeft !WOON een Privacyreglement en een functionaris die toezicht houdt op de naleving.

Locaties

!WOON heeft naast de centrale vestiging aan de Nieuwezijds Voorburgwal in elk stadsdeel een lokaal team. De vestiging in Zuid heeft sinds oktober 2018 een nieuw adres in het Huis van de Wijk in Zuid en de vestiging in Noord heeft een kleine verbouwing en flinke opknapbeurt gehad. In 2019 voorzien wij een verhuizing van de vestiging in Nieuw West als gevolg van de stedelijke vernieuwingsplannen op de oude locatie. Alle actuele adressen van de lokale teams, spreekuurlocaties en -tijden vindt u op onze website www.wooninfo.nl.

2.3 Overzicht dienstverlening: activiteiten en programma's

In het activiteitenoverzicht van dit prestatieaanbod vindt u de concrete uitwerking van eerder genoemde ontwikkelingen en keuzes, vertaald naar de activiteiten en programma's. Deze worden weergegeven in een vast format, onderverdeeld naar:

A. Online diensten
B. Diensten voor Individuele bewoners
C. Bewonersorganisaties op complexniveau
D. Bewonersorganisatie complex-overstijgend niveau (wijk, stadsdeel, stad)
E. Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling
F. Signalering van ontwikkelingen en knelpunten

Wij geven bij de reguliere activiteiten steeds een korte beschrijving van doel en inhoud en wat de kernprestaties zijn, voorzien van de indicatoren waarmee bepaald kan worden of de prestatie geleverd is: kernprestatie indicatoren (kpi's).

Bij de programma's geven wij steeds een korte beschrijving van het doel van het programma en daarna een korte beschrijving van de projecten waarmee aan dit programma doel gewerkt wordt.