Prestatieaanbod Bewonersondersteuning !WOON 2021

toelichting, kengetallen en begroting

september 2020

WOON
thuis in de stad

Hierbij treft u de toelichting op het Prestatieaanbod Bewonersondersteuning !WOON 2021 aan ten behoeve van onze subsidieaanvraag voor het informeren, adviseren en ondersteunen van individuele en georganiseerde bewoners in Amsterdam. In deze toelichting gaan we in op onze belangrijkste opgaven, de kengetallen en de begroting voor 2021. In een aparte bijlage vindt u het complete activiteitenoverzicht.

Ontwikkelingen en opgaven op hoofdlijnen

Onze kernopgave om bewoners en bewonersgroepen te adviseren en te ondersteunen bij hun vragen en problemen op gebied van wonen in Amsterdam blijft ook in 2021 onverkort relevant. Dat leiden we in de eerste plaats af uit de hoeveelheid bewoners die contact met ons zoekt; die is in de eerste 8 maanden van 2020 ondanks de coronapandemie weer verder gegroeid. We leiden het ook af uit alle berichten en cijfers over de woningmarkt. Corona heeft de spanning nauwelijks verminderd. Wel nam als gevolg van corona het aantal vragen over huuropzeggingen en huurverhogingen toe. De top drie van onderwerpen waarover we vragen krijgen blijft evenwel al jaren zo goed als onveranderd: huurprijs en servicekosten staan op één, op de voet gevolgd door onderhoud en huurcontract / huuropzegging. Bij ons Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag staan klachten over woningdelen/ kamergewijze verhuur op één, op de voet gevolgd door borgsommen en ook weer het huurcontract.

Corona heeft in 2020 weliswaar geen invloed op de hoeveelheid contacten met bewoners, wel is onze werkwijze hierdoor flink beïnvloed: we hebben veel meer telefonische en digitale contacten, we gaan veel minder op huisbezoek en helpen minder mensen tijdens inloopspreekuren. Scholingen geven we nu vooral digitaal (webinars). We verwachten dat dit beeld in 2021 niet erg verandert.

Zoals de kernopgave op hoofdlijnen niet verandert, zo blijft ook ons aanbod voor 2021 op hoofdlijnen gelijk. Wel brengen we een aantal nieuwe accenten aan, die aansluiten op ontwikkelingen in de stad, de vraag van bewoners en de politieke prioriteiten. Zo rekenen we erop dat in het verlengde van de gemeentelijke ambitie en het actieplan wooncoöperaties meer vragen aan ons worden gesteld en meer initiatieven ontstaan die begeleiding behoeven. We maken hiervoor meer ruimte in ons aanbod, dat we ook concreet hebben omschreven.
Ook geven we explicieter aandacht aan twee specifieke doelgroepen: ouderen en jongeren. Ouderen ondersteunen we met name door het geven van voorlichting (huisbezoeken, bijeenkomsten) over langer thuis wonen en verhuismogelijkheden, maar ook door hen te informeren over en betrekken bij initiatieven voor nieuwe (geclusterde) woonvormen. We geven speciale aandacht aan migranten-ouderen. Jongeren ondersteunen we bij concrete (juridische) vraagstukken, maar ook door bij te dragen aan actieve participatie en netwerkvorming.
We geven in 2021 ook extra aandacht aan voorlichting over het nieuwe woonruimteverdelingssysteem, dat er dan naar verwachting is of wordt geïntroduceerd. Dat doen we vooral met behulp van een groot aantal vrijwilligers, die we hierop ondersteunen en scholen.
Woningkwaliteit blijft in 2021 een belangrijk thema. Binnen dit programma dragen we actief bij aan o.a. de aanpak van loden leidingen. Door de prioriteit die hieraan in 2020 is gegeven, is er iets minder aandacht geweest voor de aanpak van schimmel en vocht. Maar ook dit blijft een permanent aandachtspunt. Nieuw is de aandacht voor hitteproblematiek in met name nieuwbouwwoningen.
Een even belangrijk thema in 2021 blijft de inzet op flexhuren en woningdelen. Nieuwe verhuurders als Change= en Camelot hebben een verdienmodel gemaakt van bijkomende kosten. We zien ook andere

nieuwe verhuurders op dit vlak acteren. In 2021 maken we voldoende ruimte om huurders in deze complexen hierop desgevraagd bij te staan.
We ondersteunen in 2021 onverkort kleinere VvE's met vragen over het beheer en we geven diverse trainingen aan VvE-leden over beheer, financiën en het opstellen van een 'groen MJOP'.
Apart vermelden we nog onze ondersteuning aan woonwagenbewoners, zowel op stedelijk niveau (Woonwagenbelangen) als op lokaal niveau (drie bewonerscommissies). We adviseren hen zorgvuldig in hun overleg met de gemeente als verhuurder en beleidsbepaler.

Wat niet apart in het aanbod terugkomt is de extra aandacht die we intern geven aan verdere verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat doen we in de eerste plaats door te werken aan een goed scholingsaanbod voor al onze medewerkers. In de tweede plaats werken we aan een verbetering van diverse interne processen, zodat de lokale teams van elkaar leren en in vergelijkbare omstandigheden vergelijkbaar werken.

Nota bene: de inzet van onze ruim 110 professionals wordt op onderdelen aangevuld met de inzet van een groot aantal vrijwilligers. Momenteel zijn dat er ongeveer 150. Zij zijn ten behoeve van dit Prestatieaanbod vooral actief bij de spreekuren voor woningzoekenden en de voorlichting aan ouderen (wooncoaches). Daarnaast werken veel vrijwilligers voor het apart gefinancierde project Energiecoaches. We dragen zorg voor goede begeleiding en ondersteuning.

Nadere toelichting activiteitenoverzicht

Het activiteitenoverzicht is op inhoud in grote mate gelijk aan voorgaand jaar, met de eerder genoemde nieuwe accenten. Wel is de opbouw veranderd: we hebben al onze activiteiten nu toegedeeld aan een van de drie takken van dienstverlening zoals we die in onze meerjarenstrategie onderscheiden. De eerder onderscheiden zes hoofdcategorieën zijn teruggebracht tot drie hoofdstukken:
- dienstverlening aan individuele bewoners;
- dienstverlening aan bewonersgroepen;
- dienstverlening in het kader van programma's en projecten.

De categorie waarop ook in 2021 de meeste inzet (en formatie) wordt geleverd, is de dienstverlening aan individuele bewoners. We zijn opnieuw op een groot aantal locaties in de stad bereikbaar voor Amsterdammers met woonvragen. In elk stadsdeel is een !WOON-team aanwezig, van waaruit op meer dan 20 verschillende plekken een spreekuur wordt verzorgd. We onderzoeken onderhoudskwesties, beoordelen huurprijzen, servicekosten en huurcontracten en ondersteunen waar nodig actief bij vervolgstappen. Waar nodig leggen we huisbezoeken af. We maken wel een voorbehoud bij de manier waarop we bewonerscontacten daadwerkelijk vormgeven: zolang het coronavirus niet onder controle is, zullen we onze inzet meer telefonisch en digitaal verzorgen dan via inloopspreekuren en huisbezoeken.

De dienstverlening aan bewonersgroepen omvat de inzet ten behoeve van VvE's, wooncoöperaties, woonwagenbewoners en andere bewonersgroepen op complex-, buurt- of stedelijk niveau. Onder de dienstverlening in het kader van programma's en projecten scharen we nu o.a. onze specifieke inzet voor bepaalde doelgroepen, zoals ouderen en jongeren. Ook onze aparte, projectmatige inzet op gebied van woningkwaliteit en huurcomplexen met tijdelijke contracten scharen we onder dit

hoofdstuk. Waar mogelijk hebben we t.o.v. het Prestatieaanbod 2020 de KPI's weer een slag concreter geformuleerd.

Naast de basisactiviteiten in dit Prestatieaanbod werken we voor de gemeente Amsterdam ook aan vier additioneel gefinancierde programma's: Ontwikkelbuurten, Aardgasvrij, Energiecoach en Project Energie en Woningkwaliteit. Hiervoor worden aparte aanvragen en verantwoordingen opgesteld. !WOON voert daarnaast activiteiten uit in opdracht van verschillende bewonersorganisaties en soms ook corporaties. Ten slotte voeren wij in enkele andere gemeenten in de metropoolregio Amsterdam activiteiten uit, op verzoek van en gefinancierd door de betreffende gemeente. Deze activiteiten dragen mede bij aan de dekking van onze organisatiekosten. In de begroting die u verderop aantreft, beperken we ons tot de kosten en opbrengsten die verband houden met dit Prestatieaanbod. Dit betreft bijna driekwart van onze baten en lasten.

Kengetallen en begroting

We rekenen in 2021 op hetzelfde budget als in 2020 plus een inflatiecorrectie van 2,6%: €5.618.027 plus € 146.069 = € 5.764.096 . We hebben desalniettemin de belangrijkste kengetallen voor 2021 naar boven bijgesteld (zie hierna), mede gelet op onze ervaringen in de eerste acht maanden van 2020. Dat betekent vooral dat we rekenen op meer contactmomenten met bewoners. Mede gelet op de ervaringen met corona – en de verwachting dat het virus ons nog wel even vergezelt – binden we ons niet langer aan een specifieke vorm waarin dat contact plaatsvindt (spreekuur, huisbezoek, telefonisch, digitaal). Wel zullen we over het type contact blijven rapporteren, niet als kernprestatie-indicator (KPI), maar als nadere toelichting op onze dienstverlening.

Kengetallen	Prestatieaanbod 2021	Prestatieaanbod 2020
Unieke bezoekers website	275.000	
Totaal individueel contact	50.000	43.000
Unieke huishoudens op adres	12.000	10.000
Aantal uren spreekuur / locaties	65 / 20	
Nieuwe trajecten	2.200	2.200
Voorlichting: webinars / bijeenkomsten	125	125
- Waarvan doelgroep VvE, - Voorlichting (migranten) ouderen - Voorlichtingen wooncoöperaties - Engelstalig voor expats	30 17 13 2	30
Bewonerscommissies geadviseerd	125	150
VvE waarmee contact	80	70

FTE per activiteitengroep Activiteiten	2021		2020	
	FTE	percentage	FTE	percentage
1	42	47%	39	45%
2	5	5%	5	6%
3	5	5%	8	9%
Derden	20	23%	17	19%
Indirect en overhead	18	21%	18	21%
Totaal	**90**	**100%**	**87**	**100%**

Begroting prestatieaanbod 2021					
Subsidieaanvraag:	**€**	**5.764.096**			
Loonkosten	€	4.716.164		*81,8%*	
Lokale teams			€ 2.762.673		*47,9%*
Stadsbrede teams			€ 1.283.306		*22,3%*
Directie, staf, secr., adm. en OR			€ 670.185		*11,6%*
Secundaire personeelslasten	€	218.857		*3,8%*	
Huisvestingslasten	€	274.370		*4,8%*	
Lokaal			€ 172.600		*3,0%*
Centraal			€ 101.770		*1,8%*
Afschrijvingskosten	€	96.105		*1,7%*	
Overige organisatiekosten	€	329.140		*5,7%*	
Activiteitenkosten	€	129.459		*2,2%*	
Bijdrage risico en reserve	€	0		*0,0%*	
	€	**5.764.096**		*100,0%*	

* Begroting is exclusief opbrengsten en kosten derden!