Stichting !WOON Prestatieaanbod 2023
Activiteitenoverzicht

!WOON
informatie en advies

Inhoud

1 Individuele dienstverlening 2

1.1 Beschikbaarheid actuele informatie en tools 2

1.2 Bereikbaarheid !WOON 2

1.3 Begeleiden individuele bewoners 3

1.4 Huisbezoek 3

1.5 Cursussen, trainingen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars 4

1.6 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag 4

1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekenden 5

1.8 Actieve benadering 5

1.9 Campagnes en actieve publiciteit over thema's en diensten !WOON 5

2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (van complex tot stedelijk niveau) 6

2.1 Informatie en advies bewonersgroepen bij beheer, onderhoud, renovatie en sloop/nieuwbouw (samenvoeging van 2.1 en 2.2 uit 2022) 6

2.2 Informatie en advies bij beheer van VvE's 6

2.3 Informatie, advies en ondersteuning van bewonersinitiatieven en buurtplatforms 7

2.4 Stimuleren wooncoöperaties 7

2.5 Ondersteuning huurders- en bewonersorganisaties op lokaal en stedelijk niveau (samenvoeging van 2.6 en 2.7 uit 2022) 7

2.6 Ondersteuning Woonwagenbewoners 8

3 Programma's en projecten 9

3.1 Langer zelfstandig thuis 9

3.2 Programma Woningkwaliteit 10

3.3 Programma Energie 10

3.4 Programma flexhuren 10

3.5 Jongerenhuisvesting 11

3.6 Programma masterplannen Zuidoost en Nieuw-West en Aanpak Noord (nieuw) 11

3.7 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten 11

3.8 Signalering van ontwikkelingen en knelpunten op de woningmarkt 11

3.9 Expertrol 12

1 Individuele dienstverlening

Doelstelling	Informeren, adviseren en ondersteunen van bewoners met vragen of problemen inzake hun woonsituatie (middels spreekuren, huisbezoeken, telefonische en digitale contacten en goed vindbare actuele informatie).

1.1 Beschikbaarheid actuele informatie en tools

Activiteit	Bewoners van Amsterdam kunnen zelfstandig online informatie en tools vinden die hen verder helpen bij hun vraagstuk op het gebied van wonen. Daartoe bieden wij online informatie en nieuwsberichten op het gebied van wonen aan bewoners en stakeholders. Informatie is beschikbaar, betrouwbaar, relevant en actueel. Beschikbaar zijn:
	- Teksten.
	- Zoekfunctie.
	- Veel gestelde vragen.
	- Online tools:
	  o berekening maximale huurprijs van kamer of zelfstandige woning;
	  o huurverhogingscheck;
	  o liberalisatiecheck;
	  o zelfscan wooncoöperatie.
	- Downloads voorbeeldbrieven en procesbeschrijvingen.
	- Minimaal 2 nieuwsberichten per week.
	- Actuele woonagenda.
	- Nieuwsbrieven via e-mail op abonnementsbasis (gratis), in de vorm van één algemene en tenminste drie specifieke nieuwsbrieven: Energie Nieuwsbrief; VvE-nieuwsbrief; Nieuwsbrief Bewonersinitiatieven en -invloed;
	- Berichten op social media: Facebook, Twitter, LinkedIn.
	- Links naar externe websites en andere organisaties.

Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 275.000 unieke websitebezoekers (volgens Google Analytics). - Regelmatig nieuwsberichten. - Minimaal 4.500 abonnees (totaal) op de verschillende nieuwsbrieven. - Minimaal 10 nieuwsbrieven per jaar. - Minimaal 5.500 volgers op de verschillende social media.

1.2 Bereikbaarheid !WOON

Activiteit	De mogelijkheid voor bewoners om direct persoonlijk contact te hebben en vragen voor te leggen, stukken te overleggen en te bespreken via telefoon, inloopspreekuur of e-mail/webformulier. De feitelijke vraag en situatie in kaart brengen om een kort passend advies te geven óf de vraag door te zetten naar een spreekuur/afspraak met advies over mee te nemen gegevens/documenten. Intake middels: - Telefonische frontdesk. - Spreekuur op locatie (inloop en op afspraak); vanaf september 2022 ook in Weesp. - Digitaal bereikbaar voor de bewoner via het contactformulier op de website. - In stand houden en verbeteren van digitaal contact (videobellen, digitaal meekijken/huisbezoek e.d.).
Kern Prestatie Indicatoren	- Op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 17:30 (42 uur). - 75% telefoon wordt binnen 30 seconden opgenomen. - Op 80% van de contactformulieren en eerste contacten via algemene e-mailadressen wordt binnen 2 werkdagen gereageerd. - Tenminste 55 uur spreekuur per week op ten minste 16 locaties, goed verspreid door de stad.

1.3 Begeleiden individuele bewoners

Activiteit	Algemeen: Verhelderen van de vraag, duidelijk maken wat het handelingsperspectief van de klant is richting een mogelijke oplossing. Begeleiding bij start en doorlopen individuele (juridische) trajecten. Uitleg hoe de trajecten uitgevoerd worden, ook voor resultaten op complexniveau. Meer specifiek: - Hulpvraag verduidelijken. - Informeren en adviseren. - Correspondentie en/of gesprek begeleiden of voeren. - Voorbeeldbrieven beschikbaar voor bewoners. - Procedures voeren voor huurders. - Regelen garantstelling proceskosten via Emil Blaauw Proceskosten Fonds (EBF) voor huurders. - Afstemmen met Bouw en Woning Toezicht, corporaties en andere betrokkenen. - Bewoners attenderen op voor hen relevante stedelijke programma's van !WOON en de gemeente.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal bewonerscontacten: minimaal 65.000. - Aantal unieke huishoudens: minimaal 13.000. - Tevredenheid klanten is minimaal een 8. - Twee keer per jaar rapportage over verdeling naar onderwerpen en stadsdelen.

1.4 Huisbezoek

Activiteit	Beschrijven en beoordelen van de feitelijke toestand in de woning op één of meer van de volgende thema's: woongenot schadende gebreken, bouwkundige mogelijkheden (incl. energiebesparing), kosten (huur, servicekosten) en veiligheid m.b.t. brand, inbraak, gezondheid. Huisbezoek is meestal één van de activiteiten om informatie te verzamelen voor verder overleg met de verhuurder of begeleiding van een (juridisch) traject. De huisbezoeken dragen ook bij aan het Programma Woningkwaliteit. Specifieke acties kunnen zijn: - Puntentelling maken. - Rapport onderhoud maken. - Rapport opstellen voor kans op energetische woningverbetering. - Woonsituatie opnemen in het kader van specifieke regelingen (langer thuis/wooncoach). - Wijzen op mogelijke maatregelen om de veiligheid thuis te vergroten (bv. brand/CO-melder). - Advies over vervolgstap(pen) en eventueel afspraak over begeleiding van vervolgstappen.
Kern Prestatie Indicatoren	- Rapportage over aantal huisbezoeken en de belangrijkste aanleidingen daartoe (het aantal op zich is geen doel of KPI).

1.5 Cursussen, trainingen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars

Activiteit	Organiseren van cursussen, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten, zowel fysiek als online met webinars en e-learning. We richten de voorlichting op bewoners, professionals en op verzoek op organisaties van in de regel minder geïnformeerde doelgroepen. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: - huurverhoging, woonlasten, servicekosten, woning zoeken, woning delen, onderhoud, woningaanpassingen, verhuisregelingen. - de basis van de VvE, bestuur en beheer, het splitsingsreglement, verduurzaming in de VvE. - Engelstalige voorlichting Expats. - voorlichting wonen in Amsterdam (m.n. op verzoek/via zelforganisaties doelgroepen). - aanvullende thema's op basis van actualiteit, bijvoorbeeld wijzigende wet- en regelgeving.
Kern Prestatie Indicatoren	115 trainingen/voorlichtingen verzorgd over algemene woonthema's waaronder: - 30 trainingen voor (leden van) VvE's. - 10 voorlichtingen voor (migranten)ouderen. - 13 voorlichtingen voor wooncoöperaties. - 2 Engelstalige voorlichtingsbijeenkomsten voor Expats. - Aantal deelnemers gemiddeld: ten minste 20. - 10 voorlichtingen rondom jongerenhuisvesting. - Tevredenheid deelnemers is gemiddeld een 8.

1.6 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag

Activiteit	Algemeen: bewoners die te maken krijgen met ongewenst verhuurgedrag specifieke begeleiding aanbieden en ongewenst verhuurgedrag bestrijden. Meer specifiek: - informatie verschaffen. - casus analyseren met bewoner. - bewoner advies geven. - correspondentie en/of gesprek met verhuurder begeleiden of voeren. - begeleiden (juridisch) traject; zo nodig regelen garantstelling proceskosten via EBF. - aandacht voor de nieuwe wet Goed verhuurderschap.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ten minste twee keer per jaar in de stedelijke rapportage verslaglegging van aantal meldingen en analyse trends. - Indien actualiteit daarom vraagt, aanvullende signaleringsrapportages geleverd.

1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekenden

Activiteit	Vrijwilligers, met ondersteuning van medewerkers, helpen digibeten en niet zelfredzame woningzoekenden met inschrijven bij WoningNet Regio Amsterdam, instellen van een passend zoekprofiel; zoeken en reageren op het aanbod van WoningNet. Daarnaast geven zij advies over voorrangsregels en verwijzen naar het juiste loket. Deze ondersteuning is er voor woningzoekers die dit niet zelf in hun netwerk kunnen organiseren: vaak oudere, niet taalvaardige, of anderszins kwetsbare woningzoekenden die wekelijks kort hulp nodig hebben bij het reageren. !WOON werft, begeleidt en traint de vrijwilligers; de vrijwilligers geven informatie en analyseren situatie met bewoner. In 2023 is er extra inzet nodig voor het geven van informatie en advies over het nieuwe woonruimteverdelingssysteem. Gelet op het nieuwe toewijzingssysteem in 2023 (waarbij regelmatig reageren de kans op een woning vergroot) wordt flinke extra aanloop verwacht. Zonder extra middelen (ten behoeve van meer professionele begeleiding en meer vrijwilligers) kunnen die niet worden geholpen. We geven extra aandacht aan de samenwerking met de buurtteams.
Kern Prestatie Indicatoren	- In alle stadsdelen op minimaal één locatie een spreekuur voor woningzoekenden. - Actuele informatie paraat over nieuwe woonruimteverdelingssysteem in regio Amsterdam. - Jaarlijkse bijscholing/training/begeleiding vrijwilligers verzorgd.

1.8 Actieve benadering

Activiteit	Het gericht benaderen van huurders en eigenaar-bewoners om hen te wijzen op de mogelijkheid ondersteuning en advies te krijgen bij het oplossen van een woon gerelateerd probleem wanneer we op grond van informatie vermoeden dat het aanwezig is.
Kern Prestatie Indicatoren	- Actieve benaderingen gerealiseerd indien omstandigheden (en/of gemeente) daarom vragen, bijvoorbeeld nieuwe huurders en complexen met misstanden. - Rapportage over en beschrijving van respons en resultaat.

1.9 Campagnes en actieve publiciteit over thema's en diensten !WOON

Activiteit	!WOON voert campagnes om de bewoners van Amsterdam te informeren over hun rechten en de diensten van !WOON. We informeren ook onze partners in de stad over onze dienstverlening en de mogelijkheid om klanten te verwijzen (huizen van de wijk, stadsdelen, welzijnslocaties, wijkcentra, buurtteams). We zetten hiervoor diverse middelen in: drukwerk, mailingen, social media, deelname aan manifestaties en markten, benutten van gratis publiciteit (bijv. AT5, Het Parool, lokale media, buurtkranten). Waar mogelijk werken we voor onze campagnes samen met Bureau Communicatie van de Gemeente Amsterdam en de communicatiemedewerkers van Wonen en Ruimte & Duurzaamheid. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met huurdersorganisaties en corporaties.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal twee campagnes per jaar op de thema's huur, VvE en/of energie. - Flyers en brochures over relevante onderwerpen zijn beschikbaar. - Deelname aan manifestaties/markten e.d.

2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (van complex tot stedelijk niveau)

Doelstelling	Bevorderen van deskundigheid en gelijkwaardige participatie van bewoners en bewonersorganisaties op complex-, buurt, stadsdeel en stedelijk niveau op diverse terreinen (goed beheer, renovatie, verduurzaming, woonlasten, stedelijke vernieuwing) en hen voorzien van signalen uit de praktijk.

2.1 Informatie en advies bewonersgroepen bij beheer, onderhoud, renovatie en sloop/nieuwbouw (samenvoeging van 2.1 en 2.2 uit 2022)

Activiteit	Het bieden van - over het algemeen - kort advies aan bewonersgroepen. Indien nodig en wenselijk het organiseren van een bewonersbijeenkomst t.b.v. het oprichten van een bewonerscommissie (indien van toepassing in overleg met de huurderskoepel). Ondersteuning bij overleggen met beheerder, verhuurder en/of eigenaar. Ondersteuning bij het voeren van (proef)procedures bij de Huurcommissie of kantonrechter. Overdragen van kennis en deskundigheid. Het bevorderen van goed overleg tussen huurders en VvE leden in gemengde VvE's. Het proactief benaderen van bewoners in complexen waar renovatie of andere ingrijpende aanpak gepland staat. Het bieden van basisondersteuning aan groepen om hen in staat te stellen een goede start te maken, goed en effectief te overleggen met de verhuurder en contact te hebben met hun achterban. De Amsterdamse Kaderafspraken en samenwerkingsafspraken tussen huurderskoepels en corporaties zijn hiervoor de basis. Bewonersgroepen bij particuliere verhuurders bieden wij ondersteuning vanuit de basis als er geen andere financiering mogelijk is. Het bieden van advies aan groepen op specifieke onderwerpen (bouwkundig, juridisch, energetisch).
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 125 bewonerscommissies geadviseerd.

2.2 Informatie en advies bij beheer van VvE's

Activiteit	Het beantwoorden van vragen van leden van (het bestuur van) Verenigingen van Eigenaren. Het bieden van advies aan kleine Verenigingen van Eigenaren (minder dan 10 appartementsrechten). Onderwerpen van advies kunnen zijn, splitsingsakte en huishoudelijk reglement een (groen) meerjarig onderhoudsplan, begroting, jaarrekening en maandelijkse bijdrage, het activeren van slapende VvE en regels en afspraken (vakantie)verhuur. Daarnaast bieden wij ondersteuning aan kleine VvE's bij het beheer, mede via de gratis beschikbare online tool VVE123. Verder brengen wij met regelmaat een nieuwsbrief uit en plaatsen nieuwsberichten op onze website.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal VvE's waarmee contact is minimaal 100. - Aantal VvE's met account op VVE123 is minimaal 200. - Aantal voorlichtingsbijeenkomsten voor VvE's is minimaal 30. - Aantal nieuwsbrieven over/voor VvE's: minimaal 3 per jaar.

2.3 Informatie, advies en ondersteuning van bewonersinitiatieven en buurtplatforms

Activiteit	Bewoners(groepen) informeren, zodat zij zelfstandig in staat zijn om afwegingen te maken rondom hun woongerelateerde initiatief en ondersteuning bij vervolg te regelen. Met elkaar verbinden van bewoners(groepen) in een gebied rondom dergelijke initiatieven. Reality check van initiatieven: advies haalbaarheid, condities haalbaarheid, advies voor vervolgondersteuning en/of financiering of verwijzing.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning geboden bij buurtplatforms en bewonersinitiatieven. - Bijzonderheden of trends gerapporteerd.

2.4 Stimuleren wooncoöperaties

Activiteit	Verzorgen van algemene informatie en promotie over wooncoöperaties. Faciliteren, ondersteunen en adviseren van het Platform Wooncoöperaties Amsterdam. Afstemmen en overleggen met landelijke organisaties (Cooplink). Bijdragen aan de ambities uit het Actieplan Wooncoöperaties. Overleg voeren met de gemeente Dienst wonen en grond en ontwikkeling over knelpunten en ontwikkelingen. Aanbieden van seminars en trainingen voor beginnende en bestaande initiatieven. Informeren van beginnende en bestaande initiatieven over relevante subsidiemogelijkheden Voortzetting van (ondersteuning aan) het traject om tot een studentencoöperatie te komen. Onderzoek of er nog andere specifieke vormen wenselijk zijn. Informatie over wooncoöperaties op de website van !WOON.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal ondersteunde initiatieven: 15. - 7 basiscursussen. - 6 groepscursussen (over visie, financiering, governance en kaartenbak). - Platform ondersteund en gefaciliteerd. - Actuele info op website.

2.5 Ondersteuning huurders- en bewonersorganisaties op lokaal en stedelijk niveau
(samenvoeging van 2.6 en 2.7 uit 2022)

Activiteit	Lokale huurders/bewonersorganisaties desgevraagd (incidenteel) ondersteunen op praktisch, organisatorisch en inhoudelijk gebied, bijvoorbeeld: - Op verzoek deelnemen als adviseur of coach aan intern en extern overleg; - Vraagbaak over het woonbeleid; - Inhoudelijke of organisatorische bijdrage aan informatiebijeenkomsten; - Het bespreken van rapportages met signalen; - Redactie van nieuwsbrieven. Specifieke signalen uit de praktijk over beleid en uitvoering daarvan onder de aandacht brengen van stedelijke huurdersbelangenbehartiger(s) en de huurderskoepel per corporatie. Bijdrage aan de ontwikkeling en onderlinge samenwerking van de stedelijke huurdersorganisaties en beschikbaar zijn voor bespreking daarvan.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning is desgewenst geleverd. - Rapportage over ondersteunde huurders/bewonersorganisaties. - Aantal uitgebrachte beleidssignalen (minimaal 2) en rapportages (minimaal jaarlijks). - Beschikbaarheid voor bespreking daarvan.

2.6 Ondersteuning Woonwagenbewoners

Activiteit	Advisering en ondersteuning van Woonwagenbelangen Amsterdam bij hun overleg met de gemeente in de onderscheiden rollen van beleidsbepaler en verhuurder als bepaler van het beleid en als verhuurder. Advisering en ondersteuning van bewonerscommissies op locaties waar meer ingrijpende situaties spelen, zoals vaststellen van een nieuw bestemmingsplan (Zuiderzeeweg), herstructurering (Ma Braunpad) of andere locatie gebonden kwesties.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning geleverd. - Gerapporteerd over aard en resultaat van de ondersteuning.

3 Programma's en projecten

Doelstelling	Ondersteunen, adviseren en activeren van bewoners en specifieke doelgroepen (jongeren, ouderen) in het kader van diverse programma's en projecten (o.a. op gebied van woningkwaliteit, energie en duurzaamheid, buurtontwikkeling en participatie).

3.1 Langer zelfstandig thuis

Activiteit	In dit programma willen we meer samenhang aanbrengen in onze activiteiten op het gebied van ouderenhuisvesting: voorlichting, inzet wooncoaches, ondersteuning van nieuwe woonvormen en concepten als geclusterd wonen (nieuwbouw en in de bestaande voorraad) en het matchen van vraag en aanbod op gebied van gemeenschappelijk wonen. De inzet van wooncoaches, die ouderen thuis informeren over de mogelijkheden en regelingen, zal worden geïntensiveerd. Daarnaast dragen we bij aan goede, doelgroepgerichte voorlichtingsactiviteiten en campagnes van de gemeente en stadsdelen. We ondersteunen bewonersgroepen die zelf een wooninitiatief willen starten of willen participeren op beleidsniveau in hun stadsdeel of stedelijk (participatie bij woon-zorg visie). We organiseren netwerkbijeenkomsten voor initiatieven die van elkaar willen leren. We onderzoeken of we gezamenlijk een matchpoint kunnen ontwikkelen om de toeleiding tot geclusterd wonen en gemeenschappelijke woonvormen te vergemakkelijken. We nemen deel aan relevante overleggen en netwerken gericht op het realiseren van (nieuwe) woonoplossingen om langer thuis wonen mogelijk te maken. We dragen bij aan de ontwikkeling van concrete pilots om het concept van geclusterd wonen in de bestaande voorraad te realiseren. Daarbij betrekken we ook de uitkomsten van ons woonwensen onderzoek onder oudere Marokkaanse en Turkse bewoners. Op verzoek van de gemeente werken we de aanbevelingen van dit onderzoek uit tot concreet plan van aanpak.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 10 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. - 150 ouderen goed geïnformeerd via huisbezoek van wooncoaches of op andere wijze. - Voldoende (ook meertalige) wooncoaches geworven en opgeleid. - Netwerk van bewonersgroepen en wooninitiatieven opgestart. - Drietal netwerkbijeenkomsten georganiseerd. - Voorstel ontwikkeld voor een matchpoint geclusterd wonen. - Inbreng geleverd in stedelijke en lokale overleggen over huisvesting ouderen. - Plan van aanpak voor beter bereik en betrekken van ouderen met migratie achtergrond gereed.

3.2 Programma Woningkwaliteit

Activiteit	!WOON levert een actieve bijdrage aan effectieve aanpakken van schimmel- en vochtoverlast, loden waterleidingen, hitteproblematiek en andere kwesties. Maatwerk is daarbij nodig, vanwege het casuïstische karakter van veel van de meldingen. De lokale teams worden vanuit dit programma ondersteund bij complexgewijze aanpakken van genoemde thema's. Ook nemen we vanuit dit programma deel aan relevante stedelijke overleggen die over genoemde kwesties worden geïnitieerd en leveren we input vanuit de eigen praktijk (casuïstiek, veel voorkomende problemen en mogelijke oplossingen).
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd in overleggen en aanpakken (mede) ontwikkeld en uitgevoerd. - Signaleringen gedeeld met gemeente over vastgoedeigenaren die structureel in gebreke blijven.

3.3 Programma Energie

Activiteit	Gemeente en landelijke overheid werken aan het realiseren van aardgasvrije wijken en een klimaatneutraal Amsterdam. Actueel is ook de bij iedereen steeds hoger oplopende energierekening, en de toenemende groep bewoners die dit niet meer kunnen betalen. Vanuit het programma kunnen we inzet leveren die niet is terug te voeren op de apart gefinancierde programma's Aardgasvrij, PEW en Energiecoach. Ook gaat het om het ontwikkelen van en meedenken over nieuwe initiatieven op het vlak van energiebesparing en duurzaamheid. We dragen verder zorg voor de verbindingen tussen het werk in de lokale teams en de inzet vanuit de aparte programma's.
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd in overleggen/meegedacht over nieuwe initiatieven.

3.4 Programma flexhuren

Activiteit	Actief informeren en adviseren van startende huurders met flexibele contracten, zodat zij hun positie kennen en hun rechten benutten. Bewoners bijstaan in vaak langslepende trajecten over servicekosten en diensten. Gemeente geïnformeerd houden over de ontwikkelingen in dit segment van de markt. Ontwikkelen van informatiemateriaal en checks waarmee bewoners inzicht verwerven in hun feitelijke juridische status. Onderzoeken van verbetering werkwijzen en aanpak juridisch lastige casuïstiek. Gerichte aanpak panden waar een sterk vermoeden is van misstanden. Benutten van uiteenlopende communicatiemiddelen (met name directe contacten en social media).
Kern Prestatie Indicatoren	- Actuele juridische informatie beschikbaar. - Rapportage over aantal benaderde panden, bevindingen en resultaten.

3.5 Jongerenhuisvesting

Activiteit	Uit recente pilots blijkt dat jongeren zeer bereid zijn om mee te denken over innovatieve oplossingen voor hun woonproblemen, maar ze weten vaak niet hoe. In 2023 zetten we ons daarom actief in om jongeren preventief op hun rechten te wijzen, geven we off- en online voorlichting in (starters)complexen. We versterken gerichte communicatie en netwerkvorming via o.a. social media en het oprichten van een platform om tips en best practices met elkaar uit te wisselen (jongeren voor jongeren) en als kanaal om eigen wensen en ideeën te vertalen naar beleid van corporaties en gemeente.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 10 voorlichtingsbijeenkomsten, met name in starterscomplexen. - Netwerk versterkt en vindbaar gemaakt via diverse mediakanalen. - Digitaal jongerenplatform opgericht voor en door jongeren. - Jongeren event georganiseerd om innovatie oplossingen en beleidsvoorstellen onder de aandacht te brengen.

3.6 Programma masterplannen Zuidoost en Nieuw-West en Aanpak Noord (nieuw)

Activiteit	Er is vanuit !WOON specifiek aandacht voor de masterplannen Zuidoost, Nieuw-West en Aanpak Noord, deze is gericht op de borging van de positie van bewoners binnen deze plannen. Daarnaast zullen wij onze positie in de uitvoering van plannen verder vorm gaan geven. Uitvoerend werk wordt alleen uitgevoerd vanuit aanvullende of aparte financiering.
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd bij ontwikkeling van de Masterplannen in Nieuw-West en Zuidoost en Aanpak Noord.

3.7 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten

Activiteit	Meedenken met gemeente, corporaties en bewoners over nieuwe ontwikkelingen en initiatieven; ontwikkelen van nieuw aanbod op basis van de actualiteit.
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd op actuele gespreksthema's op gebied van wonen, leefbaarheid en participatie. - Voorstellen ontwikkeld voor nieuwe, bij de actualiteit aansluitende programma's en projecten. - Aansluiten bij stedelijk overleg rondom actualiteiten.

3.8 Signalering van ontwikkelingen en knelpunten op de woningmarkt

Activiteit	Middels periodieke rapportage signaleren van ontwikkelingen en knelpunten vanaf de werkvloer. Benoemen van mogelijke oorzaken, (ontwikkelingen in) wet- en regelgeving, (nieuw) beleid, trends in de stad. Doorgeven van deze signalen aan de Gemeente en andere stakeholders, op reguliere basis en acuut wanneer nodig. Mogelijke voorstellen doen voor oplossing van de knelpunten. Inspraakreacties geven op relevante gemeentelijke en landelijke beleidsvoorstellen betreffende de volkshuisvesting.
Kern Prestatie Indicatoren	- Twee keer per jaar rapportage aan gemeente en andere stakeholders. - Indien de actualiteit daarom vraagt worden ook naast de periodieke rapportages knelpunten gesignaleerd en verwoord in notities en signalen.

3.9 Expertrol

Activiteit	Bijhouden van het relevante netwerk en een bijdrage leveren aan de bekendmaking van nieuw overheidsbeleid. Bijdragen aan de rol van !WOON als kenniscentrum, ook in de tweedelijnsrol, adviseren, zo nodig overnemen van moeilijke casussen. Het op peil houden van de kennis ten behoeve van de website en de kwaliteit van de persoonlijke voorlichting en ondersteuning d.m.v. bijdragen aan de interne kennisbank, bijscholing en interne trainingen aan medewerkers over wijzigingen binnen wet- en regelgeving en beleid. We zijn in deze rol ook aanspreekbaar voor gemeente en andere externen.
Kern Prestatie Indicatoren	n.v.t.