Prestatieaanbod !WOON 2021

Activiteitenoverzicht

29 september 2020

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 4
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 etc. 6
2.2 Informatie en advies bewonersgroepen bij renovatie en sloop/nieuwbouw 6
2.3 Informatie en advies bij beheer van VvE's 6
2.4 Informatie, advies en ondersteuning bij bewonersinitiatieven en nieuwe bewonersvragen 7
2.5 Stimuleren wooncoöperaties 7
2.6 Ondersteuning huurders- en bewonersorganisaties 8
2.7 Bijdrage aan overleg huurderskoepels en stedelijke huurdersorganisaties 8
2.8 Ondersteuning Woonwagenbewoners 8
3 Programma's en projecten 9
3.1 Langer zelfstandig thuis 9
3.2 Programma Woningkwaliteit 9
3.3 Programma Energie 10
3.4 Programma flexhuren en woningdelen 10
3.5 Jongerenhuisvesting 10
3.6 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten (nieuw) 10
3.7 Signalering van ontwikkelingen en knelpunten op de woningmarkt 11
3.8 Expertrol 11

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 inschatten energiebesparing met diverse bespaarproducten of gedragsaanpassing.
	- Downloads voorbeeldbrieven en procesbeschrijvingen.
	- Minimaal 2 nieuwsberichten per week.
	- Actuele woonagenda.
	- Nieuwsbrieven via e-mail op abonnementsbasis (gratis), in de vorm van
	  o 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). - Aantal nieuwsberichten. - Minimaal 4.500 abonnees 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. - Spreekuur in samenwerking met “INAmsterdam” (bij cofinanciering INAmsterdam). - Digitaal bereikbaar voor de bewoner via het contactformulier op de website. Het nader onderzoeken, ontwikkelen van werkwijzen en nemen van een besluit over de nieuwe mogelijkheden tot direct digitaal contact tijdens openingstijden: - Bel me terug functie op de website en/of - Chatfunctie via de website of andere opties. - Digitale ingang middels samenwerking met KOPPL, verwijzingszuil.

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 65 uur open spreekuur per week op ten minste 20 locaties, goed verspreid door de stad. - Spreekuur INAmsterdam 1,5 uur per week.

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. Meer specifiek: - Hulpvraag verduidelijken. - Informeren en adviseren. - Correspondentie en/of gesprek begeleiden of voeren, correspondentie m.b.v. voorbeeldbrieven in de Kennisbank (in aangepaste vorm ook online beschikbaar voor bewoners). - Procedure voeren voor huurders. - Regelen garantstelling proceskosten via Emil Blaauw Proceskosten Fonds (EBF) voor huurders. - Afstemmen met BWT, corporaties en andere betrokkenen. - Vragen van bewoners proactief verbinden aan stedelijke programma's van !WOON en de gemeente.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal bewonerscontacten: minimaal 50.000. - Aantal unieke huishoudens: minimaal 12.000. - 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. Dit kan een onderdeel zijn t.b.v. verder overleg of begeleiding van een (juridisch) traject. Specifieke acties kunnen zijn: - Puntentelling maken. - Rapport onderhoud maken. - Rapport opstellen voor kans op energetische woningverbetering. - Advies over maatregelen om veiligheid thuis te vergroten (brand/CO-melder, gasslang, inbraak). - Advies over vervolgstap(pen) en eventueel afspraak over begeleiding van vervolgstappen. Zo nodig doorzetten naar wooncoach (paragraaf 3.1).
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 met open inschrijving, zowel fysiek als online met webinars of e-learning video. Op verzoek voorlichting aanbieden via organisaties van in de regel minder geïnformeerde doelgroepen. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: - huurverhoging, woonlasten, servicekosten, woning zoeken, woning delen, onderhoud, woningaanpassingen. - de basis van de VvE, bestuur en beheer, het splitsingsreglement. - 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	- 125 trainingen verzorgd over algemene woonthema's. - 30 trainingen voor (leden van) VvE's. - 17 voorlichtingen voor (migranten) ouderen. - 13 voorlichtingen voor wooncoöperaties. - 2 Engelstalige voorlichtingsbijeenkomsten voor expats. - Aantal deelnemers gemiddeld: ten minste 20. - 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.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning beschikbaar gesteld voor alle lokale teams !WOON. - Ten minste twee keer per jaar rapportage over 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, aanmaken van een passend zoekprofiel en reageren op het aanbod van Woningnet (en voor zoekers in de vrije sector ook op aanbod van bijv. Rooftrack). 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 verschaffen informatie en analyseren situatie met bewoner. In 2021 is er extra inzet op informatie en advies over het nieuwe woonruimteverdelingssysteem.
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 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, in elk geval 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 onze partners in de stad over dienstverlening !WOON 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). We brengen het jaarlijkse WOON Magazine uit of benutten alternatieven om alle doelgroepen te informeren. 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 etc.

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.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 125 bewonerscommissies geadviseerd (incl. 2.2).

2.2 Informatie en advies bewonersgroepen bij renovatie en sloop/nieuwbouw

Activiteit	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. Het organiseren van bewonersbijeenkomsten t.b.v. oprichten van een bewonerscommissie (indien van toepassing in overleg met de huurderskoepel). Het ondersteunen van de bewoners(groep) bij het verwerven van financiering voor vervolgondersteuning die niet onder het basisaanbod valt. Het bieden van advies aan groepen op specifieke onderwerpen (bouwkundig, juridisch, energetisch). Het (bevorderen van) goed overleg tussen VvE leden en huurders over inzet richting verhuurder en VvE in gemengde VvE's;
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 125 bewonerscommissies geadviseerd (incl. 2.1).

2.3 Informatie en advies bij beheer van VvE's

Activiteit	Het beantwoorden van vragen van (het bestuur van) Verenigingen van Eigenaren. Het bieden van advies aan kleine Verenigingen van Eigenaren (minder dan 10 leden). Onderwerpen van advies kunnen zijn: - splitsingsakte en huishoudelijk reglement; - meer jaren onderhoudsplan, begroting, jaarrekening en maandelijkse bijdrage; - afspraken over verhuur en vakantieverhuur door eigenaren van een appartementsrecht; - overleg tussen VvE leden en huurders over inzet richting verhuurder en VvE in gemengde VvE's;

	Het bieden van ondersteuning aan kleine VvE's bij het beheer, mede via de gratis beschikbare online tool VVE123. Organisatie van bewonersbijeenkomsten t.b.v. het activeren van slapende VvE voor kleine VvE's.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal VvE's waarmee contact is minimaal 80. - 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.

2.4 Informatie, advies en ondersteuning bij bewonersinitiatieven en nieuwe bewonersvragen

Activiteit	Bewoners(groepen) informeren, zodat zij zelfstandig in staat zijn om afwegingen te maken rondom hun woon gerelateerde 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	- Bijzonderheden of trends gerapporteerd.

2.5 Stimuleren wooncoöperaties

Activiteit	Verzorgen van algemene informatie en promotie over wooncoöperaties. Faciliteren, ondersteunen en adviseren van het Platform Wooncoöperaties Amsterdam. Afstemmen en overleggen met coöplink. Bijdragen aan de ambities uit het Actieplan Wooncoöperaties, met name door het organiserend vermogen van bewonersinitiatieven te vergroten, potentiële groepen op weg te helpen en meer algemene bekendheid met de mogelijkheden op dit terrein te bewerkstelligen. 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 (zoals de landelijke regeling voor woonzorgarrangementen en de in ontwikkeling zijnde regeling stimulering wooncoöperaties) en energiesubsidies Voortzetting van (ondersteuning aan) het traject om tot een studentencoöperatie te komen. Verhelderen en beter ontsluiten van de informatie over wooncoöperaties op de website van !WOON. Binnen het programma wordt actief gezocht naar cofinanciering vanuit Europa en Provincie, daarnaast worden andere bronnen gezocht om de wooncoöperatie verder op de kaart te zetten.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal ondersteunde initiatieven: 15. - 7 basiscursussen. - 4 groepscursussen. - 2 basiscursussen financiën. - Platform ondersteund en gefaciliteerd. - Actuele info op website.

2.6 Ondersteuning huurders- en bewonersorganisaties

Activiteit	Lokale huurders/bewonersorganisaties desgevraagd incidenteel of structureel 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.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning is desgewenst geleverd. - Rapportage over ondersteunde huurdersorganisaties.

2.7 Bijdrage aan overleg huurderskoepels en stedelijke huurdersorganisaties

Activiteit	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	Aantal uitgebrachte beleidssignalen (minimaal 2) en rapportages (minimaal jaarlijks). Beschikbaarheid voor bespreking daarvan.

2.8 Ondersteuning Woonwagenbewoners

Activiteit	Advisering en ondersteuning van Woonwagenbelangen Amsterdam bij hun overleg met de gemeente als bepaler van het beleid en als verhuurder. Advisering en ondersteuning bij de omvorming van Woonwagenbelangen Amsterdam van een informele naar een formele huurdersorganisatie (rechtspersoon). Advisering en ondersteuning van bewonerscommissies op locaties waar meer ingrijpende situaties spelen, zoals herstructurering van het Ma Braunpad.
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	Het programma omvat activiteiten die een bijdrage leveren aan de doelstelling van het Gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting en het Programma Thuis in de Wijk. We informeren ouderen actief over de mogelijkheden om langer zelfstandig te blijven wonen in het eigen huis of in een geschiktere woning of alternatieve woonvorm. We organiseren voorlichtingsbijeenkomsten en leiden vrijwillige wooncoaches op die advies aan huis geven, met extra aandacht voor migranten ouderen. We werven voor dit doel onder andere meertalige wooncoaches (met migratie achtergrond) en geven zo nodig voorlichting in eigen taal. Op beleidsniveau dragen we bij aan samenwerkingsverbanden die gericht zijn op het realiseren van (nieuwe) woonoplossingen, zoals geclusterd wonen, wooncoöporaties en meergeneratiewoningen (o.a. door deelname in de Coalitie Ouderenhuisvesting). We ontwikkelen een aanpak om (groepen) ouderen, inclusief migranten, die geïnteresseerd zijn in deze nieuwe woonvormen te adviseren en hen vroegtijdig te betrekken bij de ontwikkeling en het ontwerp van nieuwe concepten en concrete pilots. We bundelen en analyseren de signalen vanuit de lokale spreekuren, bewonerscommissies, bewonersorganisaties en wooncoaches en doen op basis hiervan suggesties voor verbetering van beleid en regelgeving. We maken onze dienstverlening aan ouderen bekend bij lokale welzijnsorganisaties / de buurtteams en maken afspraken over adequate verwijzing (over en weer).
Kern Prestatie Indicatoren	- Ten minste 150 huisbezoeken aan ouderen. - Jaarlijkse (bij)scholing wooncoaches/vrijwilligers. - Aantal voorlichtingsbijeenkomsten ten minste 17, waarvan 14 aan migrantenouderen. - Rapportage over bereik en signalering knelpunten, met aandacht voor migrantenouderen. - Aanpak ontwikkeld voor betrekken van de doelgroep bij het realiseren van nieuwe woonoplossingen. - Inbreng geleverd in stedelijke en lokale overleggen over huisvesting ouderen

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. !WOON neemt deel aan relevante stedelijke overleggen die over genoemde kwesties worden geïnitieerd en levert 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 de veelplegers onder de vastgoedeigenaren.

3.3 Programma Energie

Activiteit	Gemeente en landelijke overheid werken aan het realiseren van aardgasvrije wijken en een klimaatneutraal Amsterdam. De activiteit betreft alle inzet 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 en woningdelen

Activiteit	Actief informeren en adviseren van startende huurders met flexibele contracten, zodat zij hun positie kennen en hun rechten benutten. 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. - Aantal panden actief benaderd. - Rapportage over bevindingen en resultaten.

3.5 Jongerenhuisvesting

Activiteit	Schaarste op de woningmarkt is ook voor jongeren een groot probleem. Het vinden van gepaste betrouwbare en betaalbare woonruimte lijkt soms haast onmogelijk voor deze groep. Jongeren zijn vaak niet op de hoogte van hun rechten en mogelijkheden. We zien de laatste jaren dat jongeren ons steeds beter weten te vinden, vooral vanwege problemen met (tijdelijke) contracten en woningdelen. !WOON verbreedt haar netwerk binnen jongerenorganisaties en complexen. Hierdoor kunnen we jongeren gerichte ondersteuning bieden bij juridische vraagstukken. Met dit programma willen we meer samenhang aanbrengen in het ondersteuningsaanbod aan jongeren en hen preventief wijzen op hun rechten en plichten door middel van voorlichting en gerichte communicatie. Ook ondersteunen we de actieve participatie en netwerkvorming van jongeren zodat zij hun eigen wensen en ideeën kunnen inbrengen in beleid en participeren in concrete pilots.
Kern Prestatie Indicatoren	- Gericht programma ontwikkeld m.b.t. voorlichting en ondersteuning jongeren(netwerk).

3.6 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten (nieuw)

Activiteit	Meedenken met gemeente, corporaties en bewoners over nieuwe ontwikkelingen en nieuwe initiatieven; nadenken over en ontwikkelen van nieuw aanbod op basis van de actualiteit.
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd op actuele gespreksthema's op gebied van wonen en leefbaarheid,

	- Inzet en goede afspraken m.b.t. (lokale) samenwerking tussen Wonen en Sociaal Domein (zoals rond buurtteams, woonwaaier). - Voorstellen ontwikkeld voor nieuwe, bij de actualiteit aansluitende programma's en projecten. - Aansluiten bij stedelijk overleg rondom actualiteiten.

3.7 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 ter 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.

3.8 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.