Prestatieaanbod Bewonersondersteuning !WOON 2023

Toelichting, kengetallen en begroting

september 2022

!WOON informatie en advies

1 Toelichting

Hierbij treft u de toelichting op het Prestatieaanbod Bewonersondersteuning !WOON 2023 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 2023. In een aparte bijlage vindt u het complete Activiteitenoverzicht.

1.1 Ontwikkelingen en opgaven op hoofdlijnen

Onze kernopgave blijft in 2022 ongewijzigd: bewoners en bewonersgroepen adviseren en ondersteunen bij hun vragen en problemen op gebied van wonen in Amsterdam. Door twee jaar coronabeperkingen hebben we geleerd meer telefonisch en digitaal te werken; we zullen de positieve kanten daarvan zoveel mogelijk vasthouden. Maar als fysiek overleg, fysiek contact en/of huisbezoek iets toevoegt, kiezen we daarvoor. Dat betekent o.a. dat we in elk stadsdeel een ruim aantal spreekuren (inloop en op afspraak) handhaven. Scholingen en voorlichtingen bieden we zowel digitaal als fysiek aan.

We noemen enkele nieuwe accenten en aandachtspunten in ons aanbod:

- We zijn medio 2022 gestart met een huurspreekuur in Weesp. Dat is nu opgenomen in ons basisaanbod (in paragraaf 1.2 van het Activiteitenoverzicht). Ook al onze andere activiteiten (zoals ondersteuning van bewonersgroepen) zijn nu voor Weesp beschikbaar. We hebben hiervoor een extra bijdrage ingerekend van € 50.000,00 (zie hierna, onder begroting).
- We hebben het aantal bewonerscontacten in 2023 gesteld op 65.000, het aantal unieke huishoudens op 13.000 (paragraaf 1.3). Dat is weer flink hoger dan in het aanbod voor 2022 (resp. 60.000 en 12.500), maar sluit goed aan bij de vraag van bewoners in 2021 en 2022.
- We verwachten, zoals aangegeven in paragraaf 1.7, veel extra werk als gevolg van de introductie van nieuwe toewijzingsregels in 2023 (zoekpunten!). Vooral digitaal minder vaardige woningzoekers zullen fysieke ondersteuning nodig hebben. Vooralsnog zijn er voor hen nauwelijks loketten in de stad. Om deze extra toeloop op te vangen, zouden we onze ‘spreekuren woning zoeken’ extra moeten bemensen. Dat vergt niet alleen meer vrijwilligers (die deze spreekuren draaien), dat vergt ook extra begeleiding en organisatie. Daarin is in deze aanvraag nog niet voorzien; we rekenen erop dat hiervoor aparte (al dan niet tijdelijke) middelen beschikbaar komen, zo mogelijk ook van de corporaties. Als dat niet lukt, zullen we deze woningzoekenden vaker moeten verwijzen (naar de corporaties zelf of de buurtteams).
- Nieuw is (in paragraaf 2.3) dat we expliciet de ondersteuning van buurtplatforms noemen, naast ondersteuning van andere bewonersinitiatieven. De inzet vanuit de basissubsidie betreft vooral het op weg helpen (en informeren) van nieuwe initiatieven. We vragen hiervoor in het kader van deze aanvraag geen extra subsidie aan. Zodra vervolgondersteuning aan de orde is, zullen we daarvoor apart middelen (en capaciteit) proberen te genereren.
- Het programma Ouderenhuisvesting hebben we hernoemd in Langer zelfstandig thuis (paragraaf 3.1). Voorheen focusten we in dit programma vooral op de inzet van wooncoaches, nu bieden we in dit programma een bredere ondersteuning aan van allerlei uiteenlopende initiatieven op dit vlak. Daar zullen we ook extra capaciteit voor aantrekken (vanuit de huidige middelen, door herschikking formatie).

- We zetten onze inzet op het programma flexhuren onverkort voort (paragraaf 3.4). We leveren vanuit dit programma ondersteuning aan huurders in diverse starterscomplexen (zoals Change=). Dit programma vergde in 2022 veel extra inzet, we gaan er vanuit dat dit in 2023 ook weer zo is.
- We zetten onze inzet op gebied van Jongerenhuisvesting in 2023 onverkort voort (zie paragraaf 3.5), zij het nu zonder de middelen vanuit het project Uplift (dat in 2022 is afgesloten). Ook deze inzet leveren we vanuit de huidige middelen.
- Ook meer expliciet genoemd (paragraaf 3.6) is de inbreng die we leveren (met name op stuurgroepsniveau en in beleidsmatige werkgroepen) bij de ontwikkeling van de Masterplannen in Nieuw-West en Zuidoost en de Aanpak Noord. Onze inbreng is primair gericht op de borging van de positie van bewoners binnen deze plannen. Voor de concrete ondersteuning van bewoners op uitvoeringsniveau zal aparte of aanvullende financiering beschikbaar moeten worden gesteld.

1.2 Opzet en context activiteitenoverzicht

Het Activiteitenoverzicht is op inhoud in grote mate gelijk aan voorgaand jaar; her en der leggen we enkele nieuwe accenten. In hoofdstuk 2 zijn enkele paragrafen voor de overzichtelijkheid samengevoegd; in hoofdstuk 3 is onze inzet voor de Masterplannen en Aanpak Noord nu als aparte paragraaf opgenomen. Elk hoofdstuk behandelt een van onze drie werksoorten: dienstverlening aan individuele bewoners (hoofdstuk 1), dienstverlening aan bewonersgroepen (hoofdstuk 2) en dienstverlening in het kader van programma's en projecten (hoofdstuk 3).

De categorie waarop ook in 2023 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 ten minste 17 locaties een spreekuur (op inloop of op afspraak) wordt verzorgd. Weesp is als nieuwe locatie toegevoegd. We onderzoeken vanuit de lokale teams (met ondersteuning van specialisten in de stedelijke teams) onderhoudskwesties, beoordelen huurprijzen, servicekosten en huurcontracten en ondersteunen waar nodig actief bij vervolgstappen. Waar nodig leggen we huisbezoeken af.
De dienstverlening aan bewonersgroepen omvat de inzet ten behoeve van VvE's, wooncoöperaties, woonwagenbewoners en andere bewonersgroepen op complex-, buurt- of stedelijk niveau. De ondersteuning van buurtplatforms bij de start van hun werk is expliciet toegevoegd. Onder de dienstverlening in het kader van programma's en projecten scharen we onze inzet voor specifieke doelgroepen, zoals ouderen en jongeren. Ook onze aparte inzet op gebied van woningkwaliteit en flexhuren (o.a. in huurcomplexen met tijdelijke contracten) scharen we onder dit hoofdstuk.

Naast de basisactiviteiten in dit Prestatieaanbod werken we voor de gemeente Amsterdam ook aan enkele additioneel gefinancierde programma's: Energietransitie, Energiecoach en PEW (Project Energie en Woningverbetering). 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.

2 Kengetallen en begroting

In de kengetallen is sprake van enkele kleine verschuivingen; die sluiten aan bij de ontwikkelingen (en verwachte inzet) in 2022.

We vragen voor 2023 een subsidie aan van € 6.094.812,00 (voor 2022 is € 5.799.236,00 toegekend). De stijging t.o.v. 2022 komt voort uit een ingerekend accres van 3,2% (conform opgave van de gemeente), alsmede uit een ingerekende arbeidsmarkttoeslag die begin 2022 is afgesproken in de CAO Sociaal Werk voor uitvoerende medewerkers in zorg en welzijn (1,13% voor alle medewerkers tot en met schaal 9). Alle zorg- en welzijnsinstellingen in Amsterdam willen deze toeslag uitkeren; !WOON sluit zich hierbij aan (de loonkosten nemen hierdoor met ca. € 60.000,00 toe.) Ook hebben we in de aanvraag € 50.000,00 extra opgenomen vanwege onze extra inzet in Weesp.
Voor onze extra inzet op gebied van buurtplatforms / buurtplatformrecht, Langer zelfstandig thuis en Jongerenhuisvesting hebben we in deze aanvraag geen extra middelen ingerekend. Dat geldt ook voor de verwachte extra inzet die nodig zal zijn vanwege de introductie van nieuwe toewijzingsregels.

We begroten ondanks de iets hogere aanvraag een negatief jaarresultaat van € 139.563,00. Dat is vooral het gevolg van extra personele inzet in de basisformatie (zie ook fte-overzicht hieronder).
Een onzekere factor is nog wat er wordt afgesproken in de CAO Sociaal Werk, die halverwege 2023 afloopt. We rekenen voor de tweede helft een extra loonsverhoging van 2% in, maar goed denkbaar is dat er de onderhandelingen leiden tot een hogere stijging. Het negatieve jaarresultaat zal dan nog wat verder oplopen. Gelet op de omvang van onze actuele reserve kunnen we het voorziene tekort in 2023 opvangen. In de loop van 2023 zullen we nagaan wat er nodig is om het tekort in de jaren daarna terug te dringen.

2.1 Kengetallen

Kengetallen	Prestatieaanbod 2023	Prestatieaanbod 2022
Unieke bezoekers website	275.000	275.000
Totaal individueel contact	65.000	60.000
Unieke huishoudens op adres	13.000	12.500
Contacten zonder adres	4.000	(niet genoemd)
Aantal uren spreekuur / locaties	55 / 16	64 / 20
Nieuwe trajecten	2.200	2.200
Voorlichting: webinars / bijeenkomsten	115	115
- Waarvan doelgroep VvE	30	30
- Voorlichting (migranten) ouderen	10	12
- Voorlichtingen wooncoöperaties	13	13
- Engelstalig voor expats	2	2
Bewonerscommissies geadviseerd	125	125
VvE waarmee contact	100	100

2.2 Begroting

Begroting prestatieaanbod 2023						
Subsidieaanvraag:	**€**	**6.094.812**				
Loonkosten	€	5.249.685			*86,1%*	
Lokale teams			€	2.868.412		*47,1%*
Stadsbrede teams			€	1.608.439		*26,4%*
Directie, staf, secr., adm. en OR			€	772.834		*12,7%*
Secundaire personeelslasten	€	204.076			*3,3%*	
Huisvestingslasten	€	325.760			*5,3%*	
Lokaal			€	189.672		*3,1%*
Centraal			€	136.088		*2,2%*
Afschrijvingskosten	€	51.262			*0,8%*	
Overige organisatiekosten	€	317.854			*5,2%*	
Activiteitenkosten	€	85.737			*1,4%*	
Bijdrage risico en reserve	€	-139.563			*-2,3%*	
	€	**6.094.812**			*100,0%*	

* Begroting is exclusief opbrengsten en kosten derden!

2.3 FTE overzicht

FTE per activiteitengroep	2023		2022	
Activiteiten	**FTE**	**percentage**	**FTE**	**percentage**
1 (Individuele dienstverlening)	48	47%	45	48%
2 (Collectieve dienstverlening)	5	5%	5	5%
3 (Programma's en projecten)	7	7%	5	5%
Derden	24	23%	20	22%
Indirect en overhead	19	18%	18	20%
Totaal	**103**	**100%**	**93**	**100%**