Prestatieaanbod Bewonersondersteuning !WOON 2022

toelichting, kengetallen en begroting

september 2021

!WOON
thuis in de stad

Hierbij bieden wij ons Prestatieaanbod Bewonersondersteuning !WOON 2022 aan ten behoeve van onze subsidieaanvraag voor het informeren, adviseren en ondersteunen van individuele en georganiseerde bewoners in Amsterdam. In onderstaande toelichting gaan we in op onze belangrijkste opgaven, de kengetallen en de begroting voor 2022. In een aparte bijlage vindt u het complete activiteitenoverzicht.

Ontwikkelingen en opgaven op hoofdlijnen

Onze kernopgave blijft in 2022 onverkort relevant en dus ongewijzigd: bewoners en bewonersgroepen adviseren en ondersteunen bij hun vragen en problemen op gebied van wonen in Amsterdam. De spanningen op de woningmarkt zorgen ervoor dat het aantal bewonerscontacten nog steeds groeit. We zien in 2021 wat kleine verschuivingen in de onderwerpen waarover bewoners ons benaderen. Als gevolg van de beperkte huurverhoging per 1 juli dit jaar kregen we wat minder vragen over de huurprijs en is de top drie van onderwerpen nu: 1. onderhoud (voorheen 2), 2. woning zoeken (voorheen 4), 3. huurprijs en servicekosten (voorheen 1). Bij ons Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag, dat zich toelegt op de 'zwaardere gevallen', is de top 3 als volgt: 1. overtredingen regels (voorheen 4), 2. problemen met borg (net als vorig jaar) en 3. bejegening (voorheen 5). Klachten over woningdelen/kamergewijze verhuur en over het huurcontract staan nu op resp. plaats 4 en 5.

Zoals ook al in 2020 het geval was, hebben de coronabeperkingen niet geleid tot minder bewoners-contacten (integendeel), maar wel tot een andere manier van werken: veel meer telefonisch en digitaal, veel minder fysiek (tijdens inloopspreekuren en huisbezoeken). Direct na de zomer van 2021 startten we in vrijwel alle stadsdelen weer met een inloopspreekuur, ook het aantal huisbezoeken neemt weer toe. In 2022 willen we de ervaringen uit de coronatijd combineren met de oorspronkelijke dienstverlening: als iets digitaal kan, doen we het digitaal, als fysiek contact en/of huisbezoek iets toevoegt, doen we het fysiek. Omdat we niet altijd vooraf weten hoe een klant geholpen wil worden, behouden we in elk stadsdeel inloopspreekuren. Ook onze scholingen en voorlichtingen willen we zowel digitaal als fysiek aanbieden.

De kernopgave verandert in 2022 niet, we brengen in ons aanbod wel enkele accenten aan die aansluiten op ontwikkelingen in de stad, de vraag van bewoners en de politieke prioriteiten. Deze accenten liggen in belangrijke mate in lijn met de accenten die we vorig jaar al noemden. We voeren deze accenten uit met hetzelfde budget als in 2021 (met inflatiecorrectie), vooral door intern scherpe prioriteiten te stellen en door efficiënter te werken (zoals meer digitaal en telefonisch).

- We geven in 2022 extra aandacht aan voorlichting over het nieuwe woonruimteverdelingssysteem. Dat doen we vooral via onze vrijwilligers bij de spreekuren woning zoeken; we ondersteunen en scholen hen op de nieuwe regelgeving (zie Activiteitenoverzicht par. 1.7). We gaan met de corporaties in gesprek over verdere professionalisering van deze spreekuren.
- We zien een groeiende behoefte aan ondersteuning van huurders bij renovaties in particuliere huurcomplexen. Omdat hier geen kaderafspraken gelden zoals bij de corporaties, leveren we deze ondersteuning vanuit de basissubsidie. We benoemen deze inzet in paragraaf 2.2 van het Activiteitenoverzicht.
- We ondersteunen in 2022 onverkort kleinere VvE's met vragen over het beheer en geven voorlichtingen aan VvE-leden over beheer, financiën en het opstellen van een 'groen MJOP' (zie Activiteitenoverzicht par. 2.3). Vaker dan voorheen bieden we dit aan via webinars.

- Eind 2020 al hebben we extra capaciteit ingezet op wooncoöperaties, naar aanleiding van het gemeentelijk actieplan wooncoöperaties en de toegenomen vraag van bewonerscollectieven. We verwachten ook komende jaren meer behoefte aan advies en ondersteuning op dit thema; de extra inzet wordt in 2022 dus voortgezet. We passen ons cursusaanbod aan op eisen die de gemeente stelt aan nieuwe groepen, zodat ze in het vervolgtraject goed beslagen ten ijs kunnen komen (zie Activiteitenoverzicht, par. 2.5).
- We zetten onze ondersteuning aan woonwagenbewoners ook in 2022 voort, zowel op stedelijk niveau (Woonwagenbelangen) als op lokaal niveau (drie bewonerscommissies). We adviseren hen in hun overleg met de gemeente als verhuurder en beleidsbepaler (zie Activiteitenoverzicht par. 2.8).
- Ouderenhuisvesting groeit als aandachtsveld. !WOON heeft in 2020 de intentieverklaring 'Zelfstandig geclusterd wonen voor ouderen 2020-2025' mede ondertekend en denkt beleidsmatig mee over vervolgacties en het opzetten van concrete pilots. We nemen deel aan de Coalitie Ouderenhuisvesting, we inventariseren de behoefte aan (alternatieve) woonvormen onder oudere migranten. We gaan door met het actief informeren van ouderen over hun mogelijkheden (langer thuis, verhuisregelingen, alternatieve woonvormen). We hervatten mede hiertoe de huisbezoeken via onze vrijwillige wooncoaches (die vanwege corona in 2020-2021 beperkt actief zijn geweest). We zetten in 2022 extra capaciteit in op dit programma (zie Activiteitenoverzicht par. 3.1).
- Vanwege de met de gemeente in gang gezette blokbenadering bij de aanpak van lood hebben we hier medio 2021 tijdelijk extra capaciteit op ingezet. Die extra inzet zal naar verwachting ook in 2022 nodig zijn. Om tevens voldoende aandacht te kunnen blijven geven aan andere complexe onderhoudskwesties (vocht en schimmel, 'hittewoningen'), handhaven we deze extra capaciteit in 2022 (binnen het programma woningkwaliteit, Activiteitenoverzicht par. 3.2).
- We gaan er vanuit dat de toegenomen vraag naar ondersteuning van huurders in grotere starterscomplexen (Camelot, Changes=, Fizz e.a.) in 2022 aanhoudt. Daarom zetten we hiervoor meer structureel capaciteit in (zie Activiteitenoverzicht programma 3.4., flexhuren en woningdelen).
- We hebben in de zomer van 2021 een aparte medewerker aangetrokken voor het programma Jongerenhuisvesting (Activiteitenoverzicht par. 3.5). De extra aandacht die we hierdoor aan deze doelgroep kunnen geven, zetten we in 2022 uiteraard voort. We willen jongeren binnen dit programma actief voorlichten over hun rechten en plichten (met gerichte communicatie, o.a. via social media). Ook ondersteunen we participatie en netwerkvorming van jongeren.
- We rekenen erop dat we in het kader van de masterplannen die voor Zuidoost en Nieuw-West zijn opgesteld een rol zullen spelen bij het (tijdig) betrekken van bewoners. In paragraaf 3.6 hebben we hebben we hiervoor enige ruimte ingerekend (vooral om op beleidsniveau waar nodig inbreng te kunnen leveren; voor de financiering van concrete bewonersondersteuning zal binnen betreffende plannen ruimte moeten worden gevonden).
- We zien dat bewoners vaker met complexe vragen komen die niet alleen op het terrein van wonen liggen, maar ook op het sociale domein. Omgekeerd merken de nieuw ingestelde buurtteams dat veel klanten óók een woonvraag hebben. Een goede afstemming van ons werk op dat van de buurtteams zal ook in 2022 de nodige extra aandacht vergen. We zullen zorgdragen voor regelmatig overleg en adequate informatie-uitwisseling, zowel centraal als via onze teams in de stadsdelen.
- Apart aandacht verdient onze rol in Weesp, nu deze gemeente op 24 maart 2022 onderdeel van Amsterdam wordt. Vooralsnog rekenen we niet op een apart fysiek spreekuur hier; Weespenaren kunnen vanaf genoemde datum wel terecht bij onze spreekuren in aangrenzende stadsdelen

(vooral Oost en Zuidoost). De praktijk zal moeten uitwijzen of het lukt om de vraag vanuit deze nieuwe klantenkring binnen de huidige capaciteit te bedienen. Dit hangt natuurlijk ook af van de mate waarin Weespenaren over onze dienstverlening worden geïnformeerd.
We zullen met de gemeente overleggen over de gewenste communicatie. Ook zal een (eenmalige) aanpassing in ons registratiesysteem nodig zijn.

Nota bene: de inzet van onze ruim 110 professionals wordt op onderdelen aangevuld met de inzet van een groot aantal vrijwilligers. Medio 2021 zijn dat er ongeveer 140. De meesten zijn actief voor het apart gefinancierde project Energiecoaches. Binnen het Prestatieaanbod zijn vrijwilligers vooral actief bij de spreekuren woning zoeken en de voorlichting aan ouderen (wooncoaches). We dragen zorg voor goede begeleiding en ondersteuning.

Nadere toelichting activiteitenoverzicht

Het activiteitenoverzicht is op inhoud in grote mate gelijk aan voorgaand jaar, met her en der enkele actualiseringen, vooral in aansluiting op bovengenoemde accenten. Onze activiteiten zijn, net als vorig jaar, onderscheiden in drie werksoorten:

- dienstverlening aan individuele bewoners (hoofdstuk 1);
- dienstverlening aan bewonersgroepen (hoofdstuk 2);
- dienstverlening in het kader van programma's en projecten (hoofdstuk 3).

De categorie waarop ook in 2022 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 (op inloop of op afspraak) wordt verzorgd. We onderzoeken 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. 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 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 2022 op hetzelfde budget als in 2021 plus een inflatiecorrectie van 1,5%: €5.713.533 plus € 85.703 = € 5.799.236. We hebben ondanks dit gelijkblijvend budget de belangrijkste kengetallen

voor 2022 weer iets naar boven bijgesteld (zie tabel), mede gelet op onze ervaringen in de eerste acht maanden van 2021 en de verwachte uitbreiding van de dienstverlening naar Weespenaren.
We rekenen vooral op meer contactmomenten met bewoners. Net als vorig jaar binden we ons niet aan een specifieke vorm waarin dat contact plaatsvindt (spreekuur, huisbezoek, telefonisch, digitaal), wel zullen we over het type contact blijven rapporteren, bij wijze van nadere toelichting op onze dienstverlening. Het aantal verwachte voorlichtingen ligt iets lager dan in 2021. Dit komt vooral doordat we meer digitale voorlichtingen (webinars) organiseren; die vergen meer voorbereidingstijd dan fysieke voorlichtingen.

Kengetallen	**Prestatieaanbod 2022**	**Prestatieaanbod 2021**
Unieke bezoekers website	275.000	275.000
Totaal individueel contact	60.000	50.000
Unieke huishoudens op adres	12.500	12.000
Aantal uren spreekuur / locaties	64 / 20	65 / 20
Nieuwe trajecten	2.200	2.200
Voorlichting: webinars / bijeenkomsten	115	125
- Waarvan doelgroep VvE	30	30
- Voorlichting (migranten) ouderen	12	17
- Voorlichtingen wooncoöperaties	13	13
- Engelstalig voor expats	2	2
Bewonerscommissies geadviseerd	150	125
VvE waarmee contact	100	80

Begroting prestatieaanbod 2022

Subsidieaanvraag:	**€**	**5.799.236**				
Loonkosten	€	4.861.108			*83,8%*	
Lokale teams			€	2.801.447		*48,3%*
Stadsbrede teams			€	1.368.335		*23,6%*
Directie, staf, secr., adm. en OR			€	691.327		*11,9%*
Secundaire personeelslasten	€	210.200			*3,6%*	
Huisvestingslasten	€	274.190			*4,7%*	
Lokaal			€	172.390		*3,0%*
Centraal			€	101.800		*1,8%*
Afschrijvingskosten	€	56.408			*1,0%*	
Overige organisatiekosten	€	319.123			*5,5%*	
Activiteitenkosten	€	106.775			*1,8%*	
Bijdrage risico en reserve	€	-28.567			*-0,5%*	
	€	**5.799.236**			*100,0%*	

* Begroting is exclusief opbrengsten en kosten derden!

FTE per activiteitengroep

	2022		2021	
Activiteiten	**FTE**	**percentage**	**FTE**	**percentage**
1	44	47%	42	47%
2	5	5%	5	6%
3	6	6%	5	6%
Derden	20	22%	20	22%
Indirect en Overhead	18	19%	18	20%
Totaal	**93**	**100%**	**90**	**100%**