Prestatieaanbod !WOON 2018

28 september 2017

!WOON
thuis in de stad

Inhoud

1 Inleiding 2

1.1 Over !WOON 3

1.1.1 Governance 3

1.1.2 Toelichting op de dienstverlening 4

1.1.3 Kaders en grenzen voor het aanbod aan derden en de dekking daarvan 5

1.1.4 Toelichting op de organisatie 5

1.1.5 Kennisbank en experts 6

1.1.6 Stedelijke samenwerking 7

1.1.7 Lokale verankering, begeleidingscommissies 7

1.1.8 Onderzoek klanttevredenheid 8

1.1.9 Klachtbehandeling 8

2 Activiteiten !WOON 9

2.1.1 A - Online diensten 9

2.1.2 B - Individuele bewoners 9

2.1.3 C - Bewonersorganisaties op complexniveau 11

2.1.4 D - Bewonersorganisaties complex overstijgend niveau (Wijk, Stadsdeel of Stad) 12

2.1.5 E - Programma's 13

2.1.6 F - Signalering van ontwikkelingen en knelpunten 14

3 Formatie en financiering derden 16

4 Bijlage 1: Activiteiten 18

4.1.1 Bijlage bij A - Online diensten 18

4.1.2 Bijlage bij B - Individuele bewoners 21

4.1.3 Bijlage bij C - Bewonersorganisaties complexniveau 28

4.1.4 Bijlage bij D - Bewonersorganisaties complex overstijgend niveau (Wijk, Stadsdeel of Stad) 33

4.1.5 Bijlage bij E - Programma's 36

4.1.6 Bijlage bij F - Signalering van ontwikkelingen en knelpunten 54

1 Inleiding

Voor u ligt het Prestatieaanbod van !WOON voor het jaar 2018. Dienstverlening voor álle Amsterdammers met woonvragen: huurders én eigenaar-bewoners. Dit betekent dat, waar wij de term bewoners gebruiken, beide doelgroepen worden bedoeld. De kernfunctie is informeren, adviseren en ondersteunen van individuele en georganiseerde bewoners, die vragen hebben over en zich inzetten voor een goede woonsituatie in een prettige woonomgeving. Amsterdammers kunnen daarvoor op vele plekken in de stad terecht voor een veelvoud aan diensten.

!WOON levert met haar werk, lokaal en stadsbreed, een bijdrage aan de vele onderwerpen die genoemd zijn in de Woonagenda van de gemeente Amsterdam. !WOON werkt in de Metropool Regio Amsterdam (MRA) en in Leiden. Buiten Amsterdam voert !WOON alleen door derden gefinancierde opdrachten uit. Maar ook binnen Amsterdam is sprake van derden-financiering. Deze opdrachten leveren een meerwaarde voor het reguliere werk. Dit vergroot de mogelijkheden om aan onze missie te werken, ons werkgebied valt hierdoor samen met het werkgebied van in Amsterdam werkzame woningcorporaties, het verruimt onze dienstverlening aan georganiseerde bewoners binnen en buiten Amsterdam, het vergroot onze kennis en ervaring en het versterkt het netwerk.

Naast het steeds verder uitbreiden van de voor de bewoner zelf toepasbare informatie bewaken we onze doelmatigheid in hoofdzaak op twee manieren.
Ten eerste: we werken vraaggericht, na een vraag van een bewoner(s)organisatie), met uitzondering van pilots. Bij deze laatste zijn voor wonen en onze missie relevante maatschappelijke ontwikkelingen, gemeentelijke programma's, en overige beleidsontwikkelingen bepalend. Bewoners zijn voor ons de eerste toets met betrekking tot het oordeel over de kwaliteit, bejegening en toegankelijkheid/bekendheid van onze diensten.
Ten tweede: we overleggen met Dienst Wonen als subsidiënt over de accenten in ons werk n.a.v. de signalen, de halfjaarrapportage en over het inpassen van nieuwe vragen op grond van het beleid of aangenomen moties.

In dit Prestatieaanbod geven wij aan voor welke zaken Amsterdammers bij !WOON terecht kunnen, bij een van de vele spreekuren in de stad, op afspraak, per telefoon, op door ons georganiseerde specifieke bijeenkomsten, per mail of via onze website en social media.
Ook geven wij aan hoe de signaleringsfunctie aan de gemeente (en andere partijen) vorm krijgt en hoe wij via programma's proactief inspelen op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van wonen, participatie en duurzaamheid.

Bij elke activiteit is aangegeven aan welk beleidsterrein deze een bijdrage levert. Elke activiteit heeft zijn eigen prestatie indicatoren voor de resultaten. Deze worden geregistreerd en zijn digitaal analyseerbaar. De scores zijn niet bedoeld om 'af te rekenen', maar om te leren en te sturen. Er is altijd meer vraag dan er middelen zijn. We staan open voor en geven gevolg aan feedback van bewoners, subsidiënt en stakeholders. We reageren op kwantitatieve en kwalitatieve pieken en dalen in de vraag/waardering en zijn daar transparant in. Tot slot geven wij een overzicht van de inzet van onze capaciteit en middelen.

De missie van !WOON in de kern

"Maakt u wegwijs in wonen"

Informeert, adviseert en ondersteunt Amsterdammers

- bij hun woonvragen en woonkwesties, individueel of collectief
- bij het realiseren van hun oplossing, nieuw idee of kans

Levert bijdrage aan de stad

- speelt in op gemeentelijke agenda's én de behoefte van bewoners
- signaleert, rapporteert en verbindt praktijk en beleid
- staat voor samenwerken aan oplossingen (niet concurreren)

"Is Eigentijds en klantgericht"

- goed bereikbaar, ook in de avonduren, zowel persoonlijk als digitaal
- faciliterend voor wie het zelf kan, ondersteunend waar dat nodig is
- zet veel voorkomende vragen en actuele kwesties om in proactieve inzet

"Is Deskundig en Onafhankelijk"

1.1 Over !WOON

1.1.1 Governance

!WOON is een sociaal culturele instelling, valt onder de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, neemt deel aan het Pensioenfonds Zorg en Welzijn en is in 2017 geregistreerd onder de governance code van Sociaal Werk Nederland. De instelling heeft de ANBI status. De stichting kent een Raad van Bestuur (RvB) van twee leden, een Raad van Toezicht (RvT) en een ondernemingsraad (OR). De onderlinge verhoudingen zijn naast de wet en CAO, geregeld in de statuten en de reglementen bestuur, Raad van Toezicht en Ondernemingsraad. De RvT heeft, in overleg met de RvB, een toezicht kader en plan vastgelegd. Dat moet ook de compliance met de diverse wetgeving en voorschriften en het toezicht daarop borgen. De stichting zorgt voor twee vertrouwenspersonen, heeft een in- en externe klachtenregeling, een klokkenluidersregeling en een integriteitscode. De stichting houdt zich aan de voorschriften voor door de gemeente Amsterdam gesubsidieerde instellingen. De beloningen binnen !WOON zijn onder de maxima van de WNT.

De governance code Sociaal Werk Nederland kent de volgende leidende principes voor goed bestuur en toezicht in het sociaal werk:

1. *Bij alles wat zij doet, houdt de sociaalwerkorganisatie haar maatschappelijke doelen steeds sterk voor ogen. Bestuur en toezichthouders hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht.*
2. *Bestuur en toezichthouders zijn verantwoordelijk voor (het in acht nemen van) de governance binnen de organisatie.*
3. *Bestuur en toezichthouders zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af*
4. *De sociaalwerkorganisatie investeert in de omgang en dialoog met interne en externe belanghebbenden.*
5. *Bestuur en toezichthouders zijn geschikt voor hun taak.*
6. *Het bestuur is verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken en de continuïteit van de sociaalwerkorganisatie.*

7.	*De toezichthouder verricht haar taak vanuit de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de sociaalwerkorganisatie.*

1.1.2 Toelichting op de dienstverlening

We onderscheiden in het Prestatieaanbod 2018 vier typen diensten aan bewoners(groepen) en twee aanvullende activiteiten:

A. Online diensten (voor alle klantgroepen)
B. Individuele bewoners
C. Bewonersorganisaties op complexniveau
D. Bewonersorganisaties complex overstijgend niveau (Wijk, Stadsdeel of Stad)
E. Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling
F. Signalering van ontwikkelingen en knelpunten

Bewoners hebben online en persoonlijk toegang tot deze diensten. We bieden spreekuren aan in elk stadsdeel. Het werk van de stadsbrede teams richt zich vooral op de onderdelen A, D (stad en regionaal), E en F en het uitvoeren van algemene onderdelen (bijvoorbeeld 2^{e} lijn van het meldpunt, de website, de registratievoorziening en algemene publieksvoorlichting) van de lokale diensten. De lokale teams spelen de voornaamste rol bij de onderdelen B t/m D (wijk, stadsdeel) maar nemen ook deel aan de voorbereiding van de website en andere digitale diensten (A), projectprogramma's (E) en de signalering (F).

Met de diensten en activiteiten voor bewoners draagt !WOON bij aan diverse doelstellingen van de gemeente Amsterdam: Amsterdamse Woonagenda 2025 en (uitwerking van de) samenwerkingsafspraken.

- Goede uitvoering Woonlastenakkoord.
- Koers 2025: Ruimte voor de stad, waaronder Strategische Buurtontwikkeling.
- Programma Woningkwaliteit en focusaanpak woningkwaliteit.
- Actieteam wooncoöperaties.
- Programma ouderenhuisvesting 2015-2018.
- Programma Thuis in de Wijk (herhuisvesting kwetsbare doelgroepen).
- Programma Jongeren en Studentenhuisvesting 2014-2018.
- Inzet op goede handhaving, beperken van en hulp bij misstanden (waaronder handhaving vakantieverhuur).
- Agenda duurzaamheid.
- Strategie "Naar een stad zonder aardgas".
- Erfpacht, m.n. voorlichting m.b.t. verstapregeling.

Doordat we in de hele stad reeksen bewonersvragen oppakken kunnen we knelpunten in regelgeving, beleid of uitvoering opsporen en signaleren. Dat is een belangrijk resultaat van het werk. !WOON verzamelt op basis van analyse van de ingevoerde gegevens en casussen alle signalen uit het werk en rapporteert deze aan de gemeente en aan andere organisaties. We brengen signalen op verschillende manieren onder de aandacht. Via kwartaalrapportages, werkbezoeken, reguliere overleggen (zoals het AWO) en door de samenwerking met de gemeente bij handhaving, voorlichting, programma's en de focusaanpak woningkwaliteit. !WOON bespreekt een relevant ad-hoc signaal direct met de gemeente of samenwerkingspartners.
Ten behoeve van de verantwoording rapporteert !WOON twee maal per jaar over de KPI's van de activiteiten en verder over haar bijzondere ervaringen en overige resultaten.

1.1.3 Kaders en grenzen voor het aanbod aan derden en de dekking daarvan.

Bij prestatieopdrachten en financiering daarvan door derden:
concurreren we niet met commercieel aanbod;
concurreren we niet met subsidiabele kerntaken van andere partijen;
moeten deze passen bij onze missie en visie;
moeten deze bijdragen aan het versterken van de resultaten van onze subsidiabele activiteiten;
mogen deze geen kruissubsidiëring veroorzaken;
moet cofinanciering met de subsidiënt zijn afgesproken.

Kengetallen

Rood is afspraak Zwart zijn stuur/signalering kengetallen	Prestatie aanbod 2018	Prognose 2017	Prestatie aanbod 2017	Werkelijk 2016
Individuele contacten, afspraak op weg naar 55.000 in 2019	*50.000*	45.000	*48.000*	45.728
Unieke contacten, afspraak op weg naar 12.400 in 2019	*11.500*	10.700	*10.700*	11.121
Spreekuur contact	8.000	7.800	8.050	8.364
Woningopname / huisbezoek	2.200	2.100	2.200	2.167
Begeleide trajecten	2.200	2.000	2.000	
Voorlichtingsbijeenkomsten	125	100	100	140
waarvan doelgroep VvE-leden	30	27	30	-
BC's waarmee contact	150	150	150	197
VvE's waarmee contact	70	50	50	-
Websitebezoek	*	*	*	-

* Websitebezoek: Bij de overgang naar één website voor !WOON in 2017 is de output nog niet geoptimaliseerd. In 2018 gaan wij ervan uit dat we werkelijke bezoekersaantallen kunnen opleveren en ontwikkelen we meer statistieken over het aantal bezoekers en het gebruik van de website.
In 2016 waren de unieke bezoekers op wswonen.nl 113.800, op huurders.info 521.800.

1.1.4 Toelichting op de organisatie

2017 was een jaar dat in het teken stond van de realisatie van de transitie naar !WOON en het benutten van het feit dat we nu één organisatie zijn. De eerste efficiëntieslagen zijn gemaakt. Daarvan zien we resultaten. Het optimaliseren en toerusten van werkprocessen loopt. We zullen daar in 2018 en 2019 nog meer de vruchten van plukken. Dat laatste geldt met name voor de digitalisering van werktools op grond van verder geüniformeerde werkprocessen. Daarbij zetten we ook in op zelfredzaamheid door het faciliteren van de bewoner. De uniformering tussen de teams en de samenwerking neemt stap voor stap toe. We hebben daar verder in geïnvesteerd door een financiële functie af te splitsen van de bedrijfscontroller, die zich daarmee meer op de doelstellingen met betrekking tot de werkprocessen kan richten. Doelmatiger, efficiënter, effectiever met behoud van de service aan en waardering van de bewoners. Interne uitwisseling maakt de organisatie minder kwetsbaar in de verschillende delen van de stad en de dienstverlening meer gelijk.
Met de vorming van !WOON zijn de doelgroepen en het dienstenaanbod uitgebreid. Om dit te realiseren met nagenoeg gelijkblijvend budget is een efficiency- en digitaliseringsslag (die zelf ook

een aanzienlijke investering vraagt) niet voldoende. !WOON heeft er daarom voor gekozen om meer dan voorheen met vrijwilligers te werken. Veel lokale !WOON teams werkten al met vrijwilligers, vooral op de (WoningNet)spreekuren. Zij zetten zich in omdat zij graag iets voor hun medebewoners willen betekenen, het werk interessant vinden en de organisatie een warm hart toedragen. In alle stadsdelen zijn sinds vorig jaar ook vrijwilligers als wooncoach actief in het Programma Langer Thuis en sinds een jaar zijn we aan de slag met de Energiecoach. Of de verbetercoach er komt en een vrijwilliger zal zijn, bespreken we najaar 2017 met het programmateam Woningkwaliteit. Door de samenvoeging en de uitbreiding van het werk telt !WOON inmiddels tegen de honderd vrijwilligers, die zich op verschillende manieren en in verschillende mate inzetten om de dienstverlening aan bewoners mogelijk te maken. Een dergelijk groot aantal vraagt ook aanpassing van de organisatie. Het vrijwilligersbeleid wordt daarom herzien en geüniformeerd, met als doel goede randvoorwaarden te scheppen voor de inzet van deze vele vrijwilligers. Daarbij gaat het zowel om budget als capaciteit voor coördinatie, werving en selectie, training en opleiding, professionele begeleiding, blijken van waardering, mogelijkheid tot medezeggenschap, verzekering en vrijwilligersvergoedingen. Van vrijwilligers die huisbezoeken doen wordt altijd een VOG gevraagd (door de gemeente af te geven Verklaring Omtrent Gedrag).

1.1.5 Kennisbank en experts

Op alle gebieden waarbij !WOON informeert, adviseert en ondersteunt zijn in de organisatie experts aanwezig, deels in lokale, deels in stedelijke teams. Dat is ons in 2017 goed bevallen. Deze experts volgen de ontwikkelingen en zorgen dat wij up-to-date zijn met betrekking tot onder meer informatie, wet- en regelgeving. Vanuit deze kennis zorgen zij voor bijscholing binnen de organisatie en assisteren zij bij de ingewikkelde casussen.
Ook spoort !WOON nieuwe ontwikkelingen op. Dit is mogelijk doordat we dicht bij de bewoners staan en al jaren gebruik maken van een uitgebreid registratieprogramma, wat we continu blijven verbeteren en bijstellen zodat we aan blijven sluiten bij de ontwikkelingen in de stad.
Dit bereiken wij ook door de inzet van een interne digitale kennisbank.
De experts hebben binnen !WOON de volgende rollen:
Bijhouden van de betreffende wet- en regelgeving/beleidsontwikkelingen;
Tweedelijns functie: advies geven aan collega's of overnemen van complexe casussen;
Bijhouden van de (digitale) kennisbank;
Bijhouden van het betreffende netwerk en samenwerking opbouwen;
(Inhoudelijk) verzorgen van of adviseren over training aan andere medewerkers.

!WOON heeft experts op de volgende werkterreinen:
- Huurprijzen, huurcontracten, servicekosten, warmtewet
- Energie (besparen), duurzaamheid
- Woninggebruik, contract- en woonvormen, woonruimteverdeling, woonruimte zoeken
- Ongewenst verhuurgedrag en vakantieverhuur
- Erfpacht
- Bouwkunde
- Kaderafspraken, participatie bij transformatie
- Woningwet en overlegwet
- Langer thuis wonen (al dan niet met zorg)
- Woongroepen, bijzondere woongroepen (doelgroep/woonzorg)
- Vernieuwing participatievormen
- Zelf doen, woon- en buurtcoöperaties
- Expats
- Kwetsbare huishoudens

- Woonwagenwerk
- VvE's en eigenaar-bewoners
- Gemengde VvE complexen
- Netwerk huurderskoepels, AFWC, HA
- Beleidsadvisering huurdersorganisaties:
    - Wonen Woonvisie, samenwerkings- en prestatieafspraken, corporatiebeleid, Amsterdam (primair), MRA en regio Leiden
    - Dienstverlening door verhuurders, collectieve contracten leveranciers e.d.
    - Versterking/verbreding achterban en communicatie
    - Integraal beleid per gebied
- Training en Scholingsvaardigheden
- Communicatie en Social Media voor bewonersorganisaties

1.1.6 Stedelijke samenwerking

!WOON vindt het belangrijk op stedelijk niveau relevante stakeholders bij haar organisatie te betrekken, wederzijds signalen en informatie uit te wisselen en zo de basis voor samenwerking aan gemeenschappelijke opgaven te versterken. !WOON werkt ook in 2018 aan het onderhouden en verder opbouwen van dit stedelijke netwerk van stakeholders. Door de uitbreiding van diensten en doelgroepen komen er ook nieuwe samenwerkingspartners en stakeholders in beeld. Belangrijk is dat de samenwerking voor zowel !WOON als de deelnemers een meerwaarde heeft en ertoe leidt dat we gezamenlijk meer bereiken dan afzonderlijk, als het gaat om een goede woonsituatie voor bewoners. !WOON organiseert in 2018 ten minste twee stedelijke bijeenkomsten voor stakeholders rond relevante thema's. We denken aan deelnemers vanuit huurders- en bewonersorganisaties, organisaties van (appartement)eigenaar-bewoners, makelaars/vastgoed kringen, maatschappelijke organisaties, corporaties en financiers. Voor bijzondere projecten stellen we een werkgroep of klankbordgroep/panel in. Ook de RvT leden hebben een band met verschillende sectoren in de stad en betrekken die bij hun werk.

1.1.7 Lokale verankering, begeleidingscommissies

!WOON vindt het voor de lokale binding en effectieve samenwerking belangrijk ook op lokaal niveau actieve bewoners en organisaties uit het netwerk te betrekken bij de kwaliteit en de uitvoering van het werk. Daartoe blijft er een begeleidingscommissie per stadsdeel bestaan met vertegenwoordigers van bewoners, stadsdeel en lokale organisaties/stakeholders.
De begeleidingscommissie heeft een adviesrol bij de signalering en rapportage, brengt lokale ontwikkelingen in (en bespreekt deze met de teamleider) en heeft een inbreng in het jaarplan en begrotingsproces van !WOON.
De lokale begeleidingscommissie kan bestaan uit:
Vertegenwoordigers van bewonerscommissies of andere actieve bewonersgroepen.
Vertegenwoordiger van de lokale huurdersvereniging.
Vertegenwoordiger van een huurderskoepel van een corporatie met veel bezit in het werkgebied.
Professionals van in het stadsdeel actieve organisaties zoals welzijnsorganisatie, MADI, opbouwwerk, corporaties.
Gebiedscoördinator uit stadsdeel.
Stadsdeel accounthouder Wonen.

De mate waarin de dienstverlening van !WOON is ingebed in de lokale infrastructuur verschilt per stadsdeel. In een aantal stadsdelen, met name buiten de ring, is een extra investering nodig om de samenwerking te verbeteren met als doel de dienstverlening aan bewoners goed op elkaar af te stemmen.

1.1.8 Onderzoek klanttevredenheid

Periodieke feedback van onze klanten, bewoners(groepen) die gebruik hebben gemaakt van onze dienstverlening blijft van groot belang voor de verbetering van onze dienstverlening. Ook voor de subsidiegever is deze informatie van belang om de dienstverlening - door de ogen van de gebruiker - te beoordelen.
Zeker nu !WOON één organisatie is en de digitale mogelijkheden zijn uitgebreid, kan een grotere variëteit aan feedback vormen aangewend worden. Begin 2018 voeren wij het klanttevredenheidsonderzoek uit over 2017.

1.1.9 Klachtbehandeling

!WOON biedt de bewoners de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier klachten over de dienstverlening kenbaar te maken. We vinden het belangrijk deze klachten te kennen, ook om op basis daarvan de dienstverlening aan te kunnen passen. !WOON publiceert een klachtenreglement op de website. Bewoners die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen we actief op dit reglement. We rapporteren één keer per jaar over de ontvangen klachten, afhandeling daarvan en eventuele gevolgen voor de werkwijze.

2 Activiteiten !WOON

!WOON onderneemt in 2018 een groot scala aan activiteiten voor bewoners. Deze lichten we, net als in 2017, hieronder per activiteitenbundel toe en werken we uit in de bijlagen. Daarin beschrijven we de activiteit, voor welke klantgroepen deze is, en de doelstelling(en), de prestaties en de indicatoren daarbij. De programma projecten vindt u bij E en bijlage E, hoe we rapporteren bij F en de formatie per activiteit en per team op hoofdlijnen bij hoofdstuk 3.

Naast de activiteiten uit het prestatieaanbod zijn er activiteiten voor en samen met andere subsidieverstrekkers of opdrachtgevers zoals bewonersorganisaties of woningcorporaties. We hanteren tarieven die niet tot kruissubsidie leiden. Bij de programma's is regelmatig sprake van cofinanciering door organisaties en fondsen. Dit wordt met de subsidiënt afgestemd. Zie ook de tekst in hoofdstuk 1.

2.1.1 A - Online diensten

Voor de online diensten staat het faciliteren van zelfredzaamheid centraal. Sommige bewoners redden zich met de site, anderen met begeleiding en tenslotte nemen we bij een deel van de bewoners het uitvoeringsproces over en is hun rol het maken van geïnformeerde keuzes. Door de site stap voor stap te versterken met zelfhulptools en samenwerkingsfaciliteiten proberen we ons bereik te vergroten door de rol van de bewoner(s) te vergroten. Zelfredzaamheid bevorderen we door processtappen met beslisbomen, checklists, rekentools, formulieren, standaardbrieven, een compleet VvE beheerprogramma, e-learning en duidelijke instructie filmpjes. Ook zullen de mogelijkheden van digitale communicatie met !WOON worden uitgebreid. We hebben de activiteiten van 2017 in het aanbod van 2018 dan ook gecomprimeerd op die thema's. De comprimatie van A in dit aanbod 2018 bevat nog het volledige aanbod van 2017, waar nodig aangevuld. Met uitzondering van de WhatsApp chatfunctie.

Er wordt nog gezocht naar de beste methode (informatiewaarde, tijdsbeslag) om de klanttevredenheid van deze specifieke dienstverlening te meten. Resultaten worden tenminste gemeten via de bezoekregistratie aan de verschillende pagina's.

De activiteiten, die we verder uitwerken in de bijlagen zijn:

A-1 Informatie online beschikbaar
A-2 Interactive checks, online interactie
A-3 Online contact met !WOON
A-4 Nieuws
A-5 e-learning

2.1.2 B - Individuele bewoners

!WOON voorziet individuele bewoners (dus ook individuele VvE-leden en woonruimte zoekenden) van informatie en advies zodat rechten en plichten voor de bewoner duidelijk(er) worden. Hierdoor heeft de bewoner inzicht in de mogelijke vervolgstappen en kan weloverwogen keuzes maken.

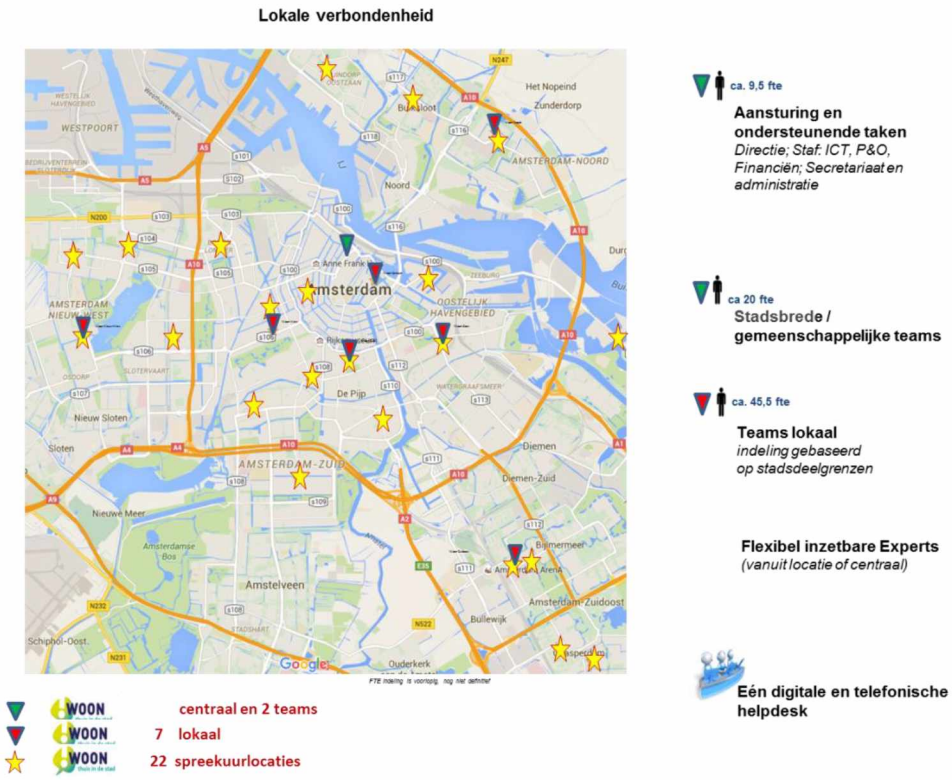
Het begint met de bereikbaarheid van !WOON. Middels telefoon (Frontdesk) en spreekuren zijn wij een groot deel van de dag en week persoonlijk bereikbaar en kunnen we de eerste vraag beantwoorden of in een intake de vraag verduidelijken. Via de website en e-mail (zie A.) kan een bewoner 24 uur per dag in contact komen met !WOON en via het webformulier een vraag stellen. Het vervolg is afhankelijk van de vraag, de persoonlijke situatie van de bewoner en daarom

maatwerk. Voor veel voorkomende vragen is meestal een standaardaanpak ontwikkeld of in ontwikkeling.

Als afsluiting van het eerste contact bepalen we of een vervolg nodig is. Denk daarbij aan een huisbezoek/woningopname bij de bewoner thuis en/of een vervolgafspraak voor advies, waarbij de bewoner nadere stukken of documenten opstuurt of meebrengt. Dit kan worden gevolgd door advies bij overleg met een verhuurder of andere woondienstverlener, in een VvE, in een bewonersgroep en/of bij een procedure. Al deze diensten dragen bij aan inzicht in de mogelijkheden voor de bewoner en advies over te maken keuzes, ondersteuning bij overleg en correspondentie en begeleiding bij een (juridisch) traject. Experts binnen de organisatie dragen - waar nodig - bij aan de kwaliteit van het werk of voeren gespecialiseerde onderdelen uit. Deze experts werken stadsbreed vanuit het team waar ze hun hoofdwerkplek hebben. Het werk leidt tot bewoners die zelf, maar nu goed toegerust, hun weg vinden t.a.v. hun vraag en indien noodzakelijk en gewenst daarbij ondersteund worden.

!WOON in de hele stad
Elke bewoner kan in elk stadsdeel op diverse spreekuurlocaties terecht, dichtbij en toegankelijk. De spreekuurtijden zijn goed gespreid door de week, ook in de avonduren. In elk stadsdeel is een basisvestiging, daarnaast zijn er ook spreekuren op andere laagdrempelige locaties, zoals in Huizen van de wijk, bibliotheken en andere ontmoetingsplaatsen. De meeste medewerkers zijn werkzaam in de lokale dienstverlening. Ook de vrijwilligers zijn vooral lokaal actief, onder andere voor de (woningnet)spreekuren, als wooncoach en als energiecoach.

Door de digitalisering en het feit dat !WOON nu één organisatie is, is de telefonische en digitale frontdeskfunctie efficiënt ingericht. Zo is de samenhangende infrastructuur voor bewonersondersteuning ingericht op optimale bereikbaarheid voor zowel digitale als persoonlijke dienstverlening.



De activiteiten voor individuele bewoners, die we verder uitwerken in de bijlagen, zijn:

B-1 Bereikbaarheid !WOON
B-2 Begeleiden individuele bewoners
B-3 Huisbezoek
B-4 Cursussen, scholing, training en voorlichting
B-5 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag
B-6 Begeleiden kwetsbare woningzoekenden bij benutten online informatie en aanbod
B-7 Wooncoach 65+
B-8 Campagnes
B-9 Bekend maken diensten !WOON

2.1.3 C - Bewonersorganisaties op complexniveau

Collectieve bewonersparticipatie vindt plaats op verschillende niveaus en rondom verschillende thema's. !WOON onderscheidt collectieve participatie op het niveau van complexen (zie C) en complex-overstijgend (zie D). Het is doorgaans de eigenaar en/of verhuurder die bepaalt of woningen of zelfs meerdere woongebouwen tot één complex behoren. Bij een VvE is dat de VvE zelf. Het kan dan gaan over een verzameling van appartementen of woningen in een woongebouw, straat of buurt.

Op complexniveau organiseren bewoners zich, zowel huurders als eigenaar-bewoners (VvE's en VvE-leden). Zij behandelen onderling concrete thema's, zoals onderhoud (begroting/bijdrage), woninggebruik, huisregels, (onder)verhuur, herstructurering, splitsen bij particuliere verhuur, verkoop van woningen, de (gemengde) VvE , de bewonerscommissie, de servicekosten, functioneren van installaties, schoonmaak, leefbaarheid of investeringen in energiebesparing.

Complex- en wijk/stadsdeelgroepen kunnen bij de lokale teams van !WOON terecht voor advies of ondersteuning in concrete situaties. In veel gevallen betreft dit bewoners die het overleg met hun verhuurder of in hun VvE voeren. !WOON heeft hierbij in het bijzonder oog voor het betrekken en activeren van groepen bewoners die een zwakke positie innemen op de woningmarkt. Wij spelen bij dit werk in op de wens van het college om, gegeven de maatschappelijke doelen, de behoeften van bewoners bij renovatieprojecten centraal te stellen.

!WOON is alert op de kwaliteit van vertegenwoordiging binnen de bewonerscollectieven: hoe is het bereik, is er voldoende contact met de achterban. Voldoet de groep huurders aan de Overlegwet als het om de relatie huurder/verhuurder gaat en - als het om VvE's gaat - aan de voorschriften appartements-/verenigingsrecht. Zo nodig stimuleren we bewonersgroepen, die dat minder gewend zijn, om ook actief te worden in hun complex of buurt. We werken daarbij samen met huurderskoepels, het reguliere opbouwwerk en andere partners in de branche. We vermijden commerciële activiteiten op de markt van VvE's en we focussen daarom op kleine VvE's (kleiner dan 10 woningen). Ruim 7.500 kleine VvE's omvatten een groot deel van de eigen-woningvoorraad in Amsterdam.

De activiteiten van bewonersorganisaties op complexniveau zijn:
C-1 Informatie en advies bij bewonerscommissies
C-2 Informatie, scholing, advies en ondersteuning bij beheer van VvE's
C-3 Informatie en advies bij lokale bewonersinitiatieven

2.1.4 D - Bewonersorganisaties complex overstijgend niveau (Wijk, Stadsdeel of Stad)

Betreft bewonersparticipatie op complex overstijgend niveau, Wijk, Stadsdeel of voor de hele stad. Wanneer participatie complex-overstijgend is betreft het wijken, stadsdelen, het totale bezit van woningcorporaties en andere grote verhuurders, steden en regionale organisatieverbanden. De thema's lopen hier verder uiteen: het kan dan gaan over het beleid m.b.t. leefbaarheid, betaalbaarheid huur en koop, beschikbaarheid, groot onderhoud en woningverbetering, nieuwbouw en verkoop, duurzaamheid/warmte, woonruimteverdeling of fusies/reorganisatie/dienstverlening/participatie.
De dienstverlening van !WOON aan complex-overstijgende bewonersorganisaties is vraag gestuurd. De bewoners zijn inhoudelijk opdrachtgever. Wij streven er naar om uiterlijk in 2018 te komen tot samenwerkingsovereenkomsten met:
- Huurdersorganisaties op stadsdeelniveau
- Koepelorganisaties binnen en buiten Amsterdam
- Huurdersvereniging Amsterdam
- Vereniging Eigen Huis
- VvE belang, de verenging

Daarnaast steven we naar samenwerkings-/afstemmingsafspraken met partners zoals AFWC, MvA, Vastgoedbelang, SEBA en commerciële VvE ondersteuners, met name VvE gemak, VvE-Belang (de beheerpoot), VvE-advies en andere aanbieders. Noot: VvE gemak is de ontwikkelaar, leverancier van het aan onze wensen aangepaste VvE beheerprogramma VvE 1,2,3 voor kleine VvE's. Zie A-2 en C-2.

De activiteiten voor het complex-overstijgend niveau zijn:
D-1 Ondersteuning lokale huurders/bewonersorganisaties in een stadsdeel
D-2 Bijdragen aan overleg tussen huurderskoepels en HA
D-3 Stadsbrede bewonerscommissie Woonwagenbelangen
D-4 Digitale communicatie bewonersorganisaties
D-5 Conferentie en seminar

2.1.5 E - Programma's

Wonen is een dynamisch werkveld dat telkens nieuwe vragen oproept bij bewoners of hen met nieuwe vraagstukken confronteert. Anticiperen op toekomstige bewonersvragen vraagt om een proactieve organisatie die vooruitkijkt en flexibel reageert. Vaak hebben nieuwe vragen of ontwikkelingen raakvlakken met rijks- en gemeentelijke doelstellingen m.b.t. maatschappelijke kwesties en is samenwerking met de gemeente om deze vraag te kunnen beantwoorden essentieel. Een programmatische werkwijze is passend bij deze samenwerkende manier van ontwikkelen. !WOON heeft door middel van een training geïnvesteerd in het verbeteren van programmatisch werken. Bij !WOON heeft een goed programma de volgende uitgangspunten:

1. Een programma past bij onze missie.
2. Een programma versterkt het handelingsspectrum en -perspectief voor bewoners(groepen) bij nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen.
3. Een programma draagt bij aan gemeentelijke beleidsdoelstellingen.
4. Een programma heeft een of meer "-er"[1] doelen op middellange termijn en brengt daarmee samenhang tussen verschillende projecten (met smart doelen) en de bijdrage van bestaande, reguliere !WOON diensten (met programma gerelateerde prestaties).

Een programma is meerjarig en de aanpak lerend en dus flexibel. De beoogde jaarlijkse stap wordt vastgelegd in de prestatieaanbiedingen. Deze moeten de benodigde SMART (pilot)projecten voor de tussendoelen op de weg naar het beoogde programmaresultaat bevatten. We werken daar geleidelijk naar toe.

Tevens wordt de bijdrage van het reguliere werk in dat jaar benoemd. Door succesvolle onderdelen te integreren in de reguliere dienstverlening blijft deze up-to-date en doelmatig. De programmadoelen worden op een passende middellange termijn gesteld. De programma's worden jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld of gestaakt.

De opzet van programmaprojecten wordt in het najaar verder uitgewerkt in het werkplan 2018, dat zal tot nadere keuzes leiden. Deze worden afgestemd met de Dienst Wonen.

De eindproducten van een programma zijn:

1. Een maatschappelijk gedragen nieuwe visie op de inzet, rol en faciliteiten voor bewoners en in afgeleide zin !WOON bij een maatschappelijke kwestie.
2. Een nieuwe, betere aanpak voor bewoners(groepen) of binnen !WOON.
3. Inzicht bij institutionele, maatschappelijke en/of commerciële partners op het bewonersperspectief bij hun aanbod, en wat dat voor goede dienstverlening van hen eist.
4. Verbeterde randvoorwaarden en faciliteiten voor bewoners of hun ondersteuning.
5. Signalering van knelpunten bij het niet (tijdig) halen van 1) tot en met 4).

Een programma heeft dus een experimenteel karakter. Het wordt opgebouwd, vastgelegd en gedocumenteerd. In 2018 werken we de criteria uit voor het goed kunnen monitoren en

[1] (bet-er, me-er, grot-er, mind-er, divers-er, doelmatig-er, effectiev-er,...)

beoordelen van het aandeel van onze reguliere activiteiten binnen de programma's. Er wordt telkens een proces doorlopen van verkennen - ontwikkelen - evalueren - bijstellen- implementeren - integreren.

De programma's waarvoor/waarbinnen in 2018 projecten (verder) worden ontwikkeld zijn:

E-1 Ruimte voor Bewoners.
- E1.1 Ruimte voor zelfbeheer
- E1.2 Bloeiende sociale wooncoöperaties
- E1.3 Versterken positie bewoners in de Ontwikkelbuurten
- E1.4 Effectieve en wervende formele participatie

E-2 Gewoon Thuis!
- E2.1 Versterken draagvlak, handelingsperspectief en effect wooncoaches
- E2.2 Welkom in de Wijk voor kwetsbare huishoudens

E-3 Woningkwaliteit, minder woningen die door de bodemkwaliteit zakken, de aanpak van tekortschietende kwaliteit beter borgen.
- E3.1 Focusaanpak vocht en schimmel
- E3.2 Focusaanpak VvE's
- E3.3 Versterken dienstverlening VvE's
- E3.4 p.m. (afhankelijk discussie najaar 2017) ontwikkelen verbetercoach of alternatief

E-4 Lagere energielasten, meer wooncomfort en veiliger wonen door minder, schoner energieverbruik en betaalbaar aardgasvrij wonen en gasloos koken:
- E4.1 Aardgasloze stad Amsterdam en programma Warmte-koude MRA
- E4.2 Pilot Slim besparen met de Slimme Meter
- E4.3 Zonadvies oor bewoners

E-5 Meer inzicht kopers in kopen algemeen en kopen in een VvE en op erfpacht in het bijzonder.
- E5.1 Versterken inzicht starters op (appartements)koopmarkt
- E5.2 Versterken inzicht kopers op erfpacht in hun mogelijkheden
- E5.3 Betere en situatie gestuurde checklist overstapregeling erfpacht

E-6 P.M. In 1e kwartaal 2018 overwegen of we i.s.m. de Dienst Wonen en andere partners een programma voorportal/souterrain woningmarkt vorm kunnen geven. Doel is beter in kaart brengen van/zorg voor meer samenhang in de voorlichting en andere inzet aan bewoners/ woonruimtezoekers van tijdelijke, onzelfstandige, gezamenlijke, onderhuur en gedeelde woonruimte. Kortom: over de niet reguliere woningmarkt, in overleg met de gemeente. !WOON en de gemeente beschikken, zeker op het terrein van handhaving en voorlichting, al over een reeks van activiteiten, waarbij op een aantal onderdelen intensief wordt samengewerkt.

2.1.6 F - Signalering van ontwikkelingen en knelpunten

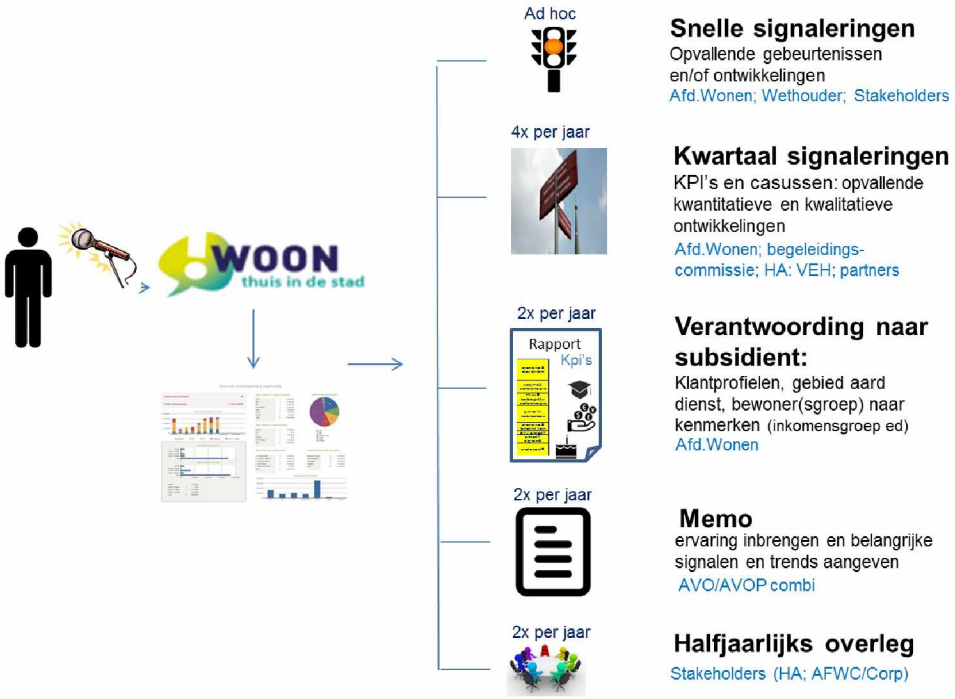
!WOON meldt de knelpunten waarvan zij in haar werk bemerkt dat bewoners deze ondervinden als gevolg van handelingen van partijen en (ontwikkelingen in) wet- en regelgeving, beleid en de uitvoering daarvan.

Acute signalen leggen we direct voor aan Dienst Wonen, wethouder en stakeholders.

Gebundelde signalen op grond van een analyse van de werkzaamheden, leggen we per kwartaal voor aan Dienst Wonen, wethouder en specifieke stakeholders.

Elk halfjaar verantwoorden we onze inzet aan de subsidiënt en stellen we een inhoudelijk memo op voor bespreking in AWO(P).

We dragen bij aan oplossen van knelpunten in dienstverlening aan bewoners(organisatie) door agendering hiervan bij organisaties die beleid bepalen en beïnvloeden. Zo nodig dragen we hiermee ook bij aan nieuwe diensten/activiteiten binnen !WOON.



De gedigitaliseerde registratie van activiteiten en casussen is de basis

3 Formatie en financiering derden

Hieronder staat een overzicht van de formatie per team, functie en activiteit. De verschillen in omvang van de teams houden verband met aantal woningen, aard van het woningbezit (particulier of corporatie) en enkele andere gebiedseigen kenmerken op grond waarvan we meer of minder benodigde capaciteit verwachten. Met name de vraag vanuit kleine/gemengde VvE's of individuele appartement bewoners is nog in ontwikkeling. Dat kan het "gewicht" van aantallen koop appartementen in de verdeling verzwaren. Overigens heeft elke !WOON medewerker, ongeacht de standplaats, een stedelijk, zelfs regionaal werkgebied in de arbeidsovereenkomst staan. Als de vraag in de praktijk niet "past" passen we de verdeling aan. Nieuwe ontwikkelingen op de woningmarkt, de beleidsinzet en de vraag in de gebieden leiden dus tot verschuiving van formatie.

FTE per team

Team	Concept begroting 2018
Centrum	6,17
Noord	3,61
Nieuw West	7,89
Oost	5,78
West	9,23
Zuid	10,83
Zuidoost	4,94
Programma's en Beleidsadvies	9,74
Stadsbrede diensten	11,12
Directie & Bureau	8,58
Totaal FTE	**77,89**

Voorlopige Vuistregels inzet formatie teams

- Circa 45% van de formatie is voor de individuele begeleiding aan bewoners.
- 5-10% van de lokale formatie is voor de bijdrage aan programma projecten. Bij team Stadsbrede diensten en vooral team Programma's en beleidsadvies is dat hoger naar behoefte.
- Op elk onderwerp zijn twee experts in de organisatie aanwezig, die hebben 1 tot 2 dagdelen voor hun experttaak.
- Omvang formatie in teams is voorlopig, afhankelijk van de vaststelling van de begroting.
- Teams krijgen formatie voor extra opdrachten van derden.
- Kosten derden evenredig toegerekend.

FTE per functie

Functie	Totaal
Teamleider	6,28
Assistent teamleider	2,33
BC 1	9,67
BC 2	12,72
BC 3	17,56
Consulent	2,42
Senior consulent	0,78
Secretaresse 2	0,83
Secretaresse 3	4,22
Adviseur 1	2,39
Adviseur 2	4,11
Adviseur 3	3,67
Trainee	0,89
Projectsecretaris	1,11
Directeur	2,00
Controller	1,00
Staf P&O	0,89
Staf ICT	1,00
Senior financieel medewerker	0,67
Financieel med.	1,00
Financieel (pz) med.	1,00
Secretaresse met coö. Taken	0,67
Receptiemedewerker	0,69
Totaal	**77,89**

* Teamleider en assistent teamleider werken voor 50% in productie

* Directeur werken voor 33% in productie

FTE per activiteitengroep

Activiteiten	FTE	percentage
A	1,05	1%
B	35,26	45%
C	2,08	3%
D	1,87	2%
E	5,40	7%
F	1,62	2%
Derden	10,30	13%
Niet declarabel	20,29	26%
Totaal	**77,89**	**100%**

* Niet declarabel betreft, leidinggevende taken, ondersteunende functies/taken en deels expertrollen

4 Bijlage 1: Activiteiten

4.1.1 Bijlage bij A - Online diensten

A-1 Informatie online beschikbaar	
Activiteit beschrijving	Informatie is beschikbaar, betrouwbaar, relevant en actueel.
Doelstelling	Vergemakkelijken van vinden van specifieke informatie. Snelle verwijzing naar relevante organisaties.
Functionaliteiten	Beschikbaar: Zoekfunctie. Veel gestelde vragen. Linken naar externe websites/andere organisaties. Download PDF processtappen Huurcommissie procedures en dergelijke.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	- Bezoekersaantallen - Aantal downloads digitale formulieren en clicks - Respons op website (tevredenheid bezoeker)

A-2 Interactive checks, online interactie	
Activiteit beschrijving	Beschikbaarheid van digitale tools en voorbeeldmateriaal.
Doelstelling	Bewoners en andere stakeholders zelfredzamer maken door tools aan te reiken om hun woonprobleem in brede zin op te lossen of woonwens te realiseren. 1) mogelijkheid om zelfstandig met behulp van een online tool een puntentelling van een kamer of woning te maken en de maximale huurprijs te berekenen. Tevens doorlink-mogelijkheid naar voorbeeldbrief huurverlagingsvoorstel. 2) Beoordelen of de woonlasten haalbaar zijn. 3) Kijken hoeveel er bespaard kan worden met diverse bespaarproducten of gedragsaanpassing. 4) Mogelijkheid om anoniem overlast te melden bij !WOON en/of gemeente, bestrijden illegale vakantieverhuur.
Functionaliteiten	Online voorbeeldbrieven. Online checks: puntentelling, woonlasten check, bespaarcalculator. Online meldformulier overlast vakantieverhuur.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd. Wijze van melding en afhandeling afgestemd met de gemeente afd. Handhaving.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal downloads per briefsoort. - Conversieratio invullers online puntentelling t.o.v. bezoekers website.

	- Clickratio doorlinken naar tools en downloads t.o.v. alle gebruikers van de website. - Aantal ingevulde meldingen.

A-3 Online contact met !WOON	
Activiteit beschrijving	!WOON is digitaal bereikbaar voor de bewoner.
Doelstelling	De bewoner kan 24 uur per dag digitaal vragen stellen aan en informatie uitwisselen met !WOON. De bewoner krijgt hierop binnen twee werkdagen een reactie.
Activiteiten Functionaliteiten	Beschikbaar hebben contactformulier op website. Het aanbieden/ontwikkelen van een Bel me terug functie. Het ontwikkelen van een online omgeving om het inzien en toevoegen van informatie en proceshistorie van eigen adres/bewonerscommissie te vergemakkelijken (Mijn !WOON). Het ontwikkelen van een chatfunctie op de website.
Kern Prestatie(s)	Contact gelegd met de bewoner. Informatie verstrekt en met de bewoner uitgewisseld. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd. Dossier opgebouwd en aangevuld. Ontwikkeling en Implementatie nieuwe diensten in de online communicatie.
Kern Prestatie Indicatoren	- Chatfunctie getest, besluit over definitieve implementatie. - Aantal chats. - Tevredenheid gebruikers. - Ontwikkeling nieuwe tools. - Tevredenheidsscore chat deelnemer.

A-4 Nieuws	
Activiteit beschrijving	Het digitaal aanbieden van nieuws op woongebied aan bewoners en stakeholders.
Doelstelling	Bewoners en stakeholders update geven over laatste ontwikkelingen (lokaal en landelijk) op het gebied van wonen en huren. Bekend maken resultaten van diensten van !WOON, met bewoners als inspiratie en handelingsperspectief voor andere bewoners in dezelfde situatie. Bewoners en hun organisaties online data overzicht geven van vergaderingen, bijeenkomsten en acties van !WOON en samenwerkingspartners.
Activiteiten	Nieuwsberichten website. Nieuwsbrieven via e-mail op abonnementsbasis. Betreft één algemene en tenminste twee specifieke e-mail nieuwsbrieven: - Nieuwsbrief !WOON: algemene ontwikkelingen in het werkveld, successen van en met bewoners als inspiratiebron voor anderen; - Bewoners besparen Energie; - VvE-nieuwsbrief. Online woonagenda.

	Social media: Facebook, Twitter, LinkedIn.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn verhelderd. Resultaten van de diensten met bewoners als inspiratie en handelingsperspectief voor andere bewoners in dezelfde situatie bekend gemaakt.
Kern Prestatie Indicatoren	- Conversieratio kliks bericht "lees verder" t.o.v. bezoekers nieuwsberichten pagina. - Clicks per onderwerp nieuwsbericht (welke onderwerpen zijn populair om te lezen?). - Conversieratio zoekfunctie opdracht. - Aantal abonnees per nieuwsbrief. - Tevredenheidsscore abonnees. - Conversieratio bezoekers online woonagenda t.o.v. bezoekers website. - Aantal (nieuwe) likes. - Reactieratio op Facebook berichten binnen 2 dagen.

A-5 E-learning	
Activiteit beschrijving	Het aanbieden van e-learning cursussen en korte filmpjes.
Doelstelling	Toegankelijker maken en verduidelijken van informatie en versnellen informatieoverdracht. Bewoners uit alle klantgroepen en stakeholders goed informeren en zelfredzamer maken door het online aanbieden van cursussen en korte filmpjes.
Activiteiten Functionaliteiten	Basisaanbod e-learning via U course (en/of andere platforms). Online PowerPointpresentaties van fysiek gegeven cursussen aanbieden via Slide share. Online informatiefilmpjes.
Kern Prestatie(s)	Uitbreiding basisaanbod e-learning met ten minste twee cursussen Uitbreiding online filmpjes. Informatie is overgedragen. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal geplaatste e-learning modules basis. - Aantal gebruikers online cursusaanbod. - Aantal geplaatste presentaties/instructies. - Aantal views filmpjes. - Tevredenheidsscore kijkers en cursisten.

4.1.2 Bijlage bij B - Individuele bewoners

B-1 Bereikbaarheid !WOON	
Activiteit beschrijving	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.
Doelstelling	Bewoners in Amsterdam en woningzoekenden hebben voldoende mogelijkheden om !WOON te bereiken.
Functionaliteiten	Intake middels: Telefonische frontdesk, 46 uur per week bereikbaar, 4.9 FTE; Spreekuren in de stad, 67,5uur per week, 4.2 FTE; Spreekuur in samenwerking met “IN Amsterdam”, 1,5 uur per week, 0.1 FTE Website met contactformulier; Via e-mail, algemeen en gericht.
Kern Prestatie(s)	Klanten worden via verschillende middelen snel en deskundig naar de juiste dienstverlener geholpen om hun hulpvraag beantwoord te krijgen. Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat bewoners tevreden zijn over de bereikbaarheid van !WOON.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal uur per week telefonisch bereikbaar, telefoon wordt binnen 20 seconden opgenomen (liever: 10 sec. of max. 4 x overgaan voor opnemen). Aantal spreekuren per week. Voor beide rooster in tijd en FTE. Contactformulier en e-mailadres bekend, bruikbaar en formulieren en mails worden binnen 2 werkdagen in behandeling genomen

B-2 Begeleiden individuele bewoners	
Activiteit beschrijving	Verhelderen van de vraag, begeleiding bij start en doorlopen individuele (juridische) trajecten.
Doelstelling	Bewoners in Amsterdam en woningzoekenden zijn goed geïnformeerd en hebben een handelingsperspectief om hun woonprobleem in brede zin op te lossen of hun woonwens te realiseren.
Taken	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. Regelen garantstelling proceskosten via Emil Blaauw Proceskosten Fonds (EBF) voor huurders. Afstemmen met BWT, corporaties en andere betrokkenen. Proactief programma onderdelen uit E koppelen aan vragen van de bewoner.
Kern Prestatie(s)	Bewoners zijn geïnformeerd en geadviseerd over mogelijke stappen. Bewoners zijn gefaciliteerd om rechtspositie of woonsituatie te handhaven of te verbeteren. Bewoners zijn tevreden over de begeleiding.
Kern Prestatie	Aantal en aard contacten.

Indicatoren	Aantal contacten met individuele bewoners. Aantal unieke adressen waarmee contact is. Aantal gestarte trajecten met behulp van !WOON, incl. resultaat, onderwerp, wetsartikel (check met registratie). Aantal Begeleide trajecten naar onderwerp en stadsdelen. Aantal vragen bij eerste contact afgehandeld. Feedback (cijfer) contact, direct en in KTO. Aantal individuele trajecten geconverteerd naar collectieve, gerichte aanpak.

B-3 Huisbezoek	
Activiteit beschrijving	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, in de loop van het jaar de VvE-bijdrage (nu nog expert werk), langer thuis wonen (aanpassingen) en, veiligheid m.b.t. brand, inbraak, gezondheid.
Doelstelling	In kaart brengen van feitelijke situatie bij bewoner thuis t.b.v. een advies op maat en/of rapportage. Dit kan een onderdeel zijn van verder overleg of begeleiding van een (juridisch) traject. Bewoners faciliteren om aan de slag te gaan met woonlasten en woningkwaliteit (incl. kansen op energiebesparing). Bewoners faciliteren naar langer zelfstandig wonen. Bewoners bijstaan in het herkennen en direct melden van gevaarlijke situaties.
Taken	Puntentelling maken m.b.v. app op tablet. Rapport onderhoud maken, foto's vastleggen via tablet. Rapport kans op energetische woningverbetering. Deze rapporten worden benut voor het vervolgtraject. Advies (vrijwillige) wooncoach: verhelderen situatie en in beeld brengen mogelijkheden woningaanpassing of verhuizen naar andere woning op basis inschrijfduur of regelingen. Advies over maatregelen om veiligheid thuis te vergroten (brand/CO-melder, gasslang, inbraak). Advies over vervolgstap(pen) en eventueel afspraak over begeleiding van vervolgstappen.
Kern Prestatie(s)	Positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn verhelderd. Conversie naar individuele vervolgstappen (eigen actie en vervolgtraject). Conversie naar groepsgewijze vervolgstappen. Conversie naar contact met Bouwtoezicht. De samenwerking met Bouwtoezicht wordt in het kader van het programma woningkwaliteit verder vormgegeven.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal uitgevoerde woningopnames/huisbezoeken. Onderscheiden naar doel opname (en/en): - check prijs/kwaliteit huurwoning; - check onderhoud huurwoning; - check onderhoud eigenaar-bewoners/VvE-leden; - check energetische situatie/verbeter kans huurwoning en eigenaar-bewoners; - check woonsituatie t.b.v. langer thuis wonen (wooncoach); - check veiligheid (Brand en CO risico/melder, inbraak).

B-4 Cursussen, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten	
Activiteit beschrijving	Bewoners aansluitend bij gesignaleerde vraag en/of actualiteit tijdens een thematische bijeenkomst informeren over de positie en mogelijkheden, rechten en plichten met betrekking tot de eigen woonsituatie. !WOON organiseert cursussen, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten met open inschrijving en biedt actief voorlichting aan via zelforganisaties van in de regel minder geïnformeerde doelgroepen. We organiseren in elk geval: Thematische voorlichting, vergezeld van extra inzet andere communicatie. Voorjaar: huurverhoging, woonlasten; zomer: woning zoeken, woning delen; najaar: onderhoud; woningaanpassingen/verhuisregelingen (ouderenhuisvesting). Engelstalige voorlichting Expats. Voorlichting wonen in Amsterdam (m.n. op verzoek/ via zelforganisaties doelgroepen). Eigenaar-bewoners algemene voorlichting appartementsrecht, verspreid over stad, minimaal 1 per stadsdeel. Eigenaar-bewoners specifieke voorlichting, 2x per thema, verspreid over de stad: Startende kopers, Financiën, MJOP, Bestuur en beheer, Huurders en de VvE. Aanvullende thema's op basis van actualiteit, bijvoorbeeld wijzigende wet- en regelgeving. Ouderen met verhuis/woningaanpassing wens (i.s.m. wooncoaches). Voor complexgewijze voorlichtingsbijeenkomsten: zie diensten bij C-. Spreekuur IN Amsterdam
Doelstelling	Geïnformeerde bewoners kunnen beoordelen of vervolgacties zinvol zijn en kennen de weg om dit zelf te doen, of naar hulp hierbij.
Taken	Informatie verschaffen, gebruik makend van de stedelijke kennisbank. Bewoner advies geven. Begeleiden traject. Oprichten bewonerscommissie. Verbeteren functioneren VvE's.
Kern Prestatie(s)	Positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn verhelderd. Bezoekers voorlichtingsbijeenkomsten zijn tevreden over de bijeenkomst. Onderwerpen voorlichtingsbijeenkomsten dekken breed terrein wonen. Conversie naar individuele vervolgstappen.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal bijeenkomsten met open inschrijving. Aantal deelnemers. Thematiek bijeenkomsten beschreven. Aantal middels voorlichtingen bereikte huishoudens (opkomst). Tevredenheid deelnemers (elke bijeenkomst sluit af met evaluatieformulier).

B-5 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag	
Activiteit beschrijving	Bewoners die te maken krijgen met ongewenst verhuurgedrag specifieke begeleiding aanbieden en ongewenst verhuurgedrag bestrijden.
Doelstelling	Bewoners die te maken krijgen met ongewenst verhuurgedrag grip laten houden op hun woonsituatie en (weer) prettig laten wonen. Normaliseren, bestrijden en preventie van misstanden, waaronder niet toegestane vakantieverhuur en leegstand.

Taken	Informatie verschaffen. Casus analyseren met bewoner. Bewoner advies geven. Correspondentie en/of gesprek met verhuurder begeleiden of voeren. Begeleiden (juridisch) traject. Regelen garantstelling proceskosten via EBF.
Kern Prestatie(s)	Bewoners zijn begeleid bij het handhaven en verbeteren van de rechtspositie of woonsituatie. Medewerkers lokale teams zijn door Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (MOV) ondersteund om zelf bewoners te blijven begeleiden of op het juiste moment op de juiste manier over te dragen aan het MOV. Periodiek overleg met de afd. Handhaving heeft plaatsgevonden.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal situaties gemeld bij MOV door lokale teams. Aantal bewoners begeleid door MOV. Goede relatie met benodigde stedelijke partners die bijdragen aan een oplossing: handhaving, bouwtoezicht, politie, advocatuur. Beschrijving resultaat en oorzaken, adequate spoedsignalering. Tips en tops partners. Tevredenheid bewoner over ondersteuning.

B-6 Begeleiden kwetsbare woningzoekenden bij benutten online informatie en aanbod	
Activiteit beschrijving	Vrijwilligers helpen digibeten of anderszins niet zelfredzame woningzoekenden met inschrijving bij Woningnet, aanmaken van een bij realistische woonwens passend zoekprofiel en reageren op het aanbod van Woningnet (en als mogelijk andere aanbieders als Rooftrack). Dit aanbod 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 en begeleidt vrijwilligers, bij voorkeur i.s.m. andere organisaties (bijv. ouderenwerk).
Doelstelling	De woningzoeker, die het zelf niet lukt, op weg helpen zo goed mogelijk zelf te zoeken naar een woning met een passend profiel en een zo realistisch mogelijke verhuiswens. Bewustwording van de mogelijkheden en vooral ook onmogelijkheden (vraag vs. aanbod, schaarste op de markt, inschrijfduur zoeker) en een verbreed spectrum van mogelijke oplossingen die kans op succes bepalen.
Taken	Informatie verschaffen. Situatie analyseren met bewoner. Begeleiden en werven van vrijwilligers.
Kern Prestatie(s)	Vrijwilligers spreekuur Woning zoeken geworven en begeleid. Digibeten of anderszins niet zelfredzame woningzoekers geholpen met WoningNet en zo mogelijk ander online aanbod. Woningzoekenden zijn beter bewust geworden van het spectrum van mogelijke oplossingen.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal vrijwilligers. Aantal bezoekers. Tevredenheid bezoekers over bejegening (NB situatie op woningmarkt maakt positief oordeel over de voorlichting onwaarschijnlijk).

B-7 Wooncoach 65+	
Activiteit beschrijving	Per stadsdeel zijn enkele wooncoaches actief die (met) 65-plussers: - Inventariseren wat de problemen en behoeften zijn; - Adviseren over prettig en veilig wonen op latere leeftijd; - Informeren over het belang van inschrijven op WoningNet; - Informeren over de regelingen van Hoog naar Laag en van Groot naar Beter; - Informeren over de WMO helpdesk voor vragen over woningaanpassingen; - Informeren over Sociaal Loket voor vragen over zorg en welzijn.
Doelstelling	Het doel van het project is het informeren van de groep 65+ over de mogelijkheden om langer thuis te wonen, in hun huidige woning of in een andere woning, met - indien gewenst - een advies op maat door een huisbezoek.
Taken	Informatie verschaffen over woningaanpassingen (via de WMO), de verhuisregelingen van de gemeente en veiligheid van de woning. Situatie analyseren met bewoner. Begeleiden bij traject. Conversie naar individuele vervolgstappen (eigen actie, begeleiding door vrijwilligers en vervolgvragen). Begeleiden en werven van vrijwilligers.
Kern Prestatie(s)	Positie, rechten, plichten en mogelijkheden t.a.v. de woonsituatie zijn voor de bewoner verhelderd. Bewoners zijn zich meer bewust geworden van het spectrum van mogelijke oplossingen voor hun vragen/wensen m.b.t. hun woonsituatie.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal huisbezoeken door de wooncoach. Tevredenheid van bewoner over het geleverde advies. Aantal verwijzingen naar WoningNet spreekuur voor aanpassen zoekprofiel. Aantal voor bewoner afgeronde trajecten met vermelding onderwerp en resultaat): - woning aangepast; - verhuizing naar gewenste woning gefaciliteerd. Aantal unieke contacten bij spreekuur, telefonisch, e-mail, webmail over langer thuis kunnen blijven wonen met beperkingen. Aantal voorlichtingsbijeenkomsten Gewoon Thuis! aan bewoners en het aantal en de waardering van de deelnemers.

B-8 !WOON Campagnes (Campagne Huurrecht, Woningkwaliteit, VvE rechten)	
Activiteit beschrijving	!WOON voert campagnes om de bewoners van Amsterdam te informeren over hun rechten en de diensten van !WOON ten behoeve van het benutten daarvan. Waar mogelijk doen we dit samen met Bureau Communicatie van de Gemeente Amsterdam en de communicatiemedewerkers van de RvE Wonen en R&D. Inzet van sociale media, drukwerk, mailingen en free publicity, deelname aan manifestaties/markten e.d. Onderdeel van deze campagnes is de productie van het

	Woon Magazine, dat eind april in Amsterdam huis aan huis wordt verspreid.
Doelstelling	Amsterdammers informeren over huurprijzen, positie bij kopen, erfpacht, VvE, onderhoud, woonlasten, woningverbetering, woningkwaliteit.
Taken	Informeren en voorlichten. Campagnes uitvoeren samen met gemeente.
Kern Prestatie(s)	Kennis van hun positie, rechten, plichten en mogelijkheden zijn voor de bewoners verhelderd. Meer bewoners van de doelgroep van de campagne kennen !WOON en het aanbod van !WOON en partners.
Kern Prestatie Indicatoren	Bereik campagnes. Respons op campagne specifieke posts. Aantal uitingen en eventueel verspreide campagne specifieke magazines/brochures/bezoek op "manifestaties/markten" e.d. Persaandacht, welke wanneer.

B-9 Bekend maken diensten !WOON	
Activiteit beschrijving	Uitvoeren publiciteitsplan: Kansen free publicity in reguliere media (bijv. AT5, Parool, lokale media, buurtkranten). Afspraken met partners, meedraaien in campagnes van bijv. gemeente, HA, Corporaties, WoningNet, MVA. Produceren en verspreiden van flyers en andere informatie via laagdrempelige locaties waar veel bewoners komen opdat het aanbod van !WOON goed bekend is in de stad. Programma gericht benaderen, bijvoorbeeld nieuwe bewoners van een huurwoning. Gericht gebruik van websites en sociale media.
Doelstelling	!WOON bekend onder Amsterdammers die een woonvraag of probleem hebben of die recent een andere woning hebben betrokken. !WOON ook bekend onder eigenaar-bewoners, kleine, gemengde VvE's als aanbieder van voor hen interessante diensten. Opschalen individuele trajecten (uit B-2) naar meerdere bewoners met (mogelijk) hetzelfde probleem.
Taken	Bekendmakingsactiviteiten verder ontplooien. Teksten schrijven. Materiaal verspreiden.
Kern Prestatie(s)	Bewoners kennen !WOON (voor zover nog nodig ook als voortzetter van het werk van ASW/Wijksteunpunten Wonen, huurteams) en het !WOON diensten aanbod. Flyerserie ingedeeld naar door veel bewoners aangekaarte onderwerpen en gevraagde diensten !WOON actueel. Brochures ter ondersteuning van (gezamenlijke) uitvoering diensten beschikbaar. Flyers permanent verspreid over gemeentelijke publiekskantoren, Huizen van de Wijk, kantoren huurdersorganisaties en andere partners op de partnerlijst. Persberichten verstuurd over actuele ontwikkelingen van belang voor een groter Amsterdams publiek aan Amsterdamse media. Artikelen over actuele lokale ontwikkelingen verstuurd aan buurtmedia. Bijdragen aan relevante radio- en TV-uitzendingen met goed bereik in Amsterdam of de buurt. Goed medianetwerk.
Kern Prestatie	Op voor veel bewoners relevante thema's zijn actuele en voor de doelgroep

Indicatoren	begrijpelijke flyers en brochures beschikbaar. Relevante adressen zijn tijdig gericht benaderd, verdeeld over aanleiding (nieuwe verhuur, aangepakt individueel probleem in zelfde complex, splitsingsvergunning, omgevingsvergunning). Aandeel mediakanaal in vraag, hoe kent u !WOON? (meten via KTO). Rapportage over de campagnes in 2018 zijn tijdig en relevant voor verdere sturing van diensten. Respons op tweets en posts. Aantal berichten in media n.a.v. persberichten, gerichte benaderingen. Actueel medianetwerkbestand.

4.1.3 Bijlage bij C - Bewonersorganisaties complexniveau

Ondersteuning van bewonersorganisaties vindt niet alleen plaats vanuit de basissubsidie van de gemeente Amsterdam, maar ook op basis van externe opdrachtgevers en externe financiering. Complexorganisaties zullen vaak eerst bij een lokale afdeling van !WOON aankloppen of zelfs op initiatief van !WOON worden opgericht. Afhankelijk van de omvang en duur van de advisering kan financiering worden gevraagd aan bijvoorbeeld woningcorporaties of huurderskoepels. Omgekeerd kunnen woningcorporaties en huurderskoepels !WOON verzoeken een overlegtraject met complexorganisaties te begeleiden, te adviseren en/of te scholen. Daar waar geen externe financiering mogelijk is, bijvoorbeeld omdat het gaat om huurders in de particuliere sector, kan tot zekere mate vanuit de basissubsidie ondersteuning verleend worden.

C-1.1 Informatie en advies bewonersgroep bij beheer en servicekosten huursector	
Activiteit Beschrijving	Het bieden van kortlopend advies aan bewonersgroepen bij de beoordeling servicekostenafrekeningen en ondersteunen van de groep en haar achterban, rekening houdend met wet, beleid en afspraken. Bevorderen van goed overleg huurders en VvE leden over inzet richting verhuurder en VvE in gemengde VvE's. Het organiseren van bewonersbijeenkomsten t.b.v. oprichten van een bewonerscommissie. Indien van toepassing in overleg met de huurderskoepel. Ondersteuning bieden bij het voeren van een (proef)procedure bij de Huurcommissie.
Doelstelling	Bevorderen van de deskundigheid en participatie van complexbewoners en complexorganisaties ten behoeve van de kwaliteit van het beheer en beperken van de woonlasten door het terugbrengen van de bijkomende kosten naar een redelijk niveau.
Taken	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, scholen, begeleiden, bemiddelen, signaleren.
Kern Prestatie(s)	De deskundigheid en participatie van de complexbewoners en complexorganisaties is bevorderd, de kwaliteit van het beheer is verbeterd, de woonlasten zijn beperkt. Knelpunten zijn gesignaleerd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal begeleide bewonerscommissies. Aantal groepen geadviseerd. Aantal bewonersgroepen mede opgericht. Aantal groepen geschoold.

C-1.2 Informatie en advies bewonersgroep bij onderhoud en gebreken huursector	
Activiteit beschrijving	Advies en ondersteuning bij complexmatige aanpak van de onderhoudstoestand en gebreken. Hierbij aandacht besteden aan brand- en inbraakveiligheid, duurzaamheid, binnenklimaat en eventuele woningaanpassingen voor ouderen en gehandicapten. D.m.v. woningopnames, bij voorkeur in samenwerking met bewonerscommissie (actieve bloksgewijze aanpak op verzoek). Organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor alle bewoners van het complex, waarbij informatie en advies wordt gegeven over de mogelijkheden om achterstallig onderhoud, aanpassingen en/of gebreken aan te pakken en/of ten behoeve van het oprichten van een bewonerscommissie.

	De bewonersgroep adviseren over de strategie t.b.v. efficiënte en doelmatige aanpak. Afspraken maken over de inzet van !WOON en bewoners zelf. Begeleiding bij conflicten door advisering en coaching bij (onderling) overleg en eventuele gang naar Huurcommissie of kantonrechter. Adviseren m.b.t. scholingen en trainingen ter versterking kennis en vaardigheden en daarmee versterken zelfredzaamheid en preventie (onderlinge) conflicten.
Doelstelling	Vanuit een gezamenlijk belang bewerkstelligen van een complexgewijze aanpak van onderhoudsachterstand, duurzaamheid, woningverbetering en het wegnemen van gebreken met aandacht voor de gevolgen voor de huurprijs en het beperken/compenseren van de overlast.
Taken	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, coachen, bij elkaar brengen, procederen, signaleren.
Kern Prestatie(s)	Onderhoudsgebreken in wooncomplex worden opgelost en woonlasten beperkt. Signaleren en rapporteren van knelpunten bij het realiseren van oplossingen om onderhoudssituatie te verbeteren.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal bewoners aangeschreven (actieve aanpak collectief). Aantal bewonerscommissies mede opgericht. Aantal voorlichtingsbijeenkomsten. Aantal voorstellen aan verhuurders/procedures.

C-1.3. Informatie, advies en ondersteuning bij renovaties en andere ingrijpende aanpak, huursector	
Activiteit Beschrijving	Op basis van de Amsterdamse Kaderafspraken uitwisselen van informatie over geplande projecten op het gebied van renovatie, sloop, nieuwbouw, etc. Het proactief benaderen van bewoners in complexen waar renovatie of andere ingrijpende aanpak gepland staat en bieden van een 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, zoals afgesproken in de Kaderafspraken en samenwerkingsovereenkomsten van Koepels en corporaties. 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 kortlopend advies aan groepen op specifieke onderwerpen (bouwkundig, juridisch, energetisch). Vervolgtrajecten gaan over naar externe financiering. Het voeren van een laatste kans gesprek met gezinnen die stadsvernieuwingsurgent zijn maar ieder aanbod van de corporatie weigeren. In een laatste kans gesprek worden alle (on)mogelijkheden nog eens doorgenomen en uitgelegd.
Doelstelling	Vanuit een gezamenlijk belang bewerkstelligen van een complexgewijze ondersteuning, met aandacht voor de rechtspositie van de huurder en zo nodig de relatie met de VvE en VvE leden, de ingreep in de woning, de gevolgen voor de huurprijs en het al dan niet (tijdelijk) uitplaatsen van bewoners.
Taken	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, scholen, begeleiden, bemiddelen, signaleren. NB: de financiering van de vervolgondersteuning is op grond van de Kaderafspraken

	bij corporatiewoningen voor de verhuurder.
Kern Prestatie(s)	De bewonerscommissie is bekend met de rechten en plichten en de procedures en mogelijkheden binnen de Amsterdamse aanpak van de herstructurering en zo nodig de mogelijkheden van de betrokken VvE. Daarnaast is zij in staat om als vertegenwoordigende groep te functioneren en de voorgelegde rapportages, sociale plannen, huurvoorstellen te beoordelen en hierover te adviseren. Knelpunten zijn gesignaleerd. Waar nodig, afspraken met VvE gemaakt.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal gestarte bewonerscommissies. Aantal commissies geschoold. Aantal commissies naar tevredenheid ondersteund in proces van overleg met verhuurder en waar nodig VvE (leden). Aantal kortlopende bouwkundige adviezen gegeven (infopunt herstructurering). Aantal begeleidingstrajecten over naar externe financiering.

C-1.4. Woningsplitsing, uitponding en complexgewijze verkoop	
Activiteit beschrijving	Complexgewijze voorlichting over de rechtspositie van huurders bij woningsplitsing, uitponden en complexgewijze verkoop. Voorlichting over kwaliteitseisen woningsplitsing en gedragscode. Het organiseren van bewonersbijeenkomsten t.b.v. oprichten van een bewonerscommissie. Indien van toepassing in overleg met de huurderskoepel. Advisering, ondersteuning en begeleiding bij het overleg met de verhuurder m.b.t. de uit te voeren werkzaamheden en de afspraken die gemaakt worden. Actief aanschrijven van huurders in complexen waar gesplitst wordt.
Doelstelling	Vanuit een gezamenlijk belang bewerkstelligen van een complexgewijze ondersteuning, met aandacht voor de rechtspositie van de huurder, de gevolgen voor de woonlasten beperken/ compenseren van de overlast.
Taken	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, begeleiden, bij elkaar brengen, signaleren.
Kern Prestatie(s)	Besluitvormingsproces en/of uitvoering van de splitsingsaanvraag naar tevredenheid van de bewoners. Signaleren van knelpunten bij splitsingsaanvragen.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal bewoners aangeschreven (actieve aanpak). Aantal voorlichtingsbijeenkomsten. Aantal begeleide bewonerscommissies. Aantal voorstellen aan verhuurders/procedures.

C-2. Informatie, scholing, advies bij beheer van VvE's	
Activiteit Beschrijving	Het beantwoorden van vragen van (het bestuur van) Verenigingen van Eigenaren. Het bieden van advies aan Verenigingen van Eigenaren met minder, bij kleine VvE's (minder dan 10) leden wordt ook ondersteuning geboden bij het beheer middels beschikbare tools. Onderwerpen van advies kunnen zijn: - splitsingsakte en huishoudelijk reglement; - meer jaren onderhoudsplan; - hoogte en afrekeningen VvE-kosten;

	- afspraken binnen de VvE over: verhuur en vakantieverhuur door eigenaren van een appartementsrecht; - (bevorderen van) goed overleg tussen VvE leden en huurders over inzet richting verhuurder en VvE in gemengde VvE's; - organisatie van bewonersbijeenkomsten t.b.v. het activeren van slapende VvE; - inzage bieden in de kansen op energiebesparing d.m.v. een aantal complexgewijze energiechecks i.s.m. de VvE; - organisatie van een voorlichtingsbijeenkomst voor alle bewoners van het complex, waarbij informatie en advies wordt gegeven over de mogelijkheden om achterstallig onderhoud, aanpassingen en/of gebreken aan te pakken.
Doelstelling	Bevorderen van de deskundigheid, participatie van de leden en goed beheer binnen Verenigingen van Eigenaren. Daarnaast faciliteren van kleine VvE's met beschikbare tools via de website.
Taken	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, begeleiden, bemiddelen, signaleren, faciliteren.
Kern Prestatie(s)	De deskundigheid en participatie van de leden en het bestuur van VvE's is bevorderd, de kwaliteit van het beheer is verbeterd, de woonlasten zijn beperkt. Knelpunten zijn gesignaleerd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal contacten met (leden van) VvE's. Aantal VvE's waarmee contact. Aantal VvE's geschoold. Aantal VvE's met een account op VvE 1,2,3. Aantal ondersteuningsverzoeken daarbij (VvE's die ondersteund worden door !WOON).

C-3 Informatie en advies bij bewonersinitiatieven	
Activiteit beschrijving	C-3.1 Bewoners (groepen) informeren, zodat zij of zelfstandig in staat zijn om hun initiatief te realiseren dan wel af te wegen of zij een vervolginzet wensen. C-3.2 Reality check initiatief: advies haalbaarheid, condities haalbaarheid: analyse en definitiefase. C-3.4 Vangnet/steunstructuur in start- ontwikkelfase. C-3.5 Second opinion contracten en offertes. C-3.6 Omgangsvormen en conflicthantering.
Doelstelling	Bewoners zijn in staat om als eigenaar van het initiatief zelf de regie en verantwoordelijkheid te dragen voor de uitvoering en hiermee een bijdrage te leveren aan verbetering van hun woon- en leefsituatie.
Taken	Intake: verhelderen van het initiatief, beoordelen van mate van zelfredzaamheid. Advies over plan van aanpak, planning. Advies rechtsvorm en vormgeving daarvan. Begeleiden van zelforganisatie bewoners en realisatie van bewonersinitiatief. Helpen bij begroting en advies financieringsmogelijkheden. Advies initiatief naar een volgende fase brengen. Ontwikkelen en documenteren van methoden/instrumenten bewonersinitiatieven. Implementeren en beschikbaar stellen van geschikte methoden. Evaluatie verzorgen.

Kern Prestatie(s)	Zelfredzaamheid van het initiatief is vergroot. Organisatiegraad van het initiatief is vergroot. Initiatief heeft zicht op de realisatie en financiering van hun initiatief. Betrokkenen kennen hun rol, niveau van regie, zeggenschap, verantwoordelijkheid, organisatievorm (formeel, informeel).
Kern Prestatie Indicatoren	Aantallen naar onderwerp en type vraag : - Hoeveel initiatieven, hoeveel faseovergangen. - Welke onderwerpen, in welk gebied met welk resultaat. - Evaluatie met het betreffende initiatief: Particulier bezit/Corporatie/VvE/Gemengd complex.

4.1.4 Bijlage bij D - Bewonersorganisaties complex overstijgend niveau (Wijk, Stadsdeel of Stad)

D-1 Ondersteuning lokale huurders/bewonersbelangen organisaties in een stadsdeel (aan lokale huurdersorganisaties en andere bredere bewonersgroepen met een woonbelang in het stadsdeel)	
Activiteit beschrijving	De dienstverlening aan een lokale huurders- en/of bewonersorganisatie kan structureel of incidenteel worden afgenomen. Het aanbod kan het volgende omvatten: - Faciliteiten als werkplek, computerfaciliteit, kopieerfaciliteit, vergaderruimte, ruimte voor opslag archief; - Deelnemen als adviseur of coach aan interne overleggen van de huurders/bewoners organisatie en op verzoek externe overleggen; - Inhoudelijke of organisatorische bijdrage aan informatiebijeenkomsten (voor leden); - Het leveren van rapportages met signalen (zie ook F.); - Het leveren van bijdragen aan of helpen bij de redactie van nieuwsbrieven; - Het geven van advies aan lokale huurders-/bewonersorganisaties. Hiervoor wordt landelijk, regionaal en gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid, waaronder wet- en regelgeving, geanalyseerd; - Samenwerking met netwerken als Bewonersacademie, Platform onderlinge hulp met als doel: uitwisseling, kennisvergroting; - Lokale initiatieven met woonbelangen kunnen om advisering verzoeken. !WOON spreekt op basis van hun werkplan met een lokale huurdersorganisatie, die van de ondersteuning gebruik wil maken, af welke activiteiten door haar (mede) worden uitgevoerd en welke (mede) door de vrijwilligers in de organisatie
Doelstelling	Lokale huurdersorganisaties, bewonersgroepen of bewoners netwerken zoals de Bewonersacademie faciliteren en adviseren, voorzien van informatie, signaleringsrapportages waardoor zij hun werk beter kunnen uitvoeren en zich verder ontwikkelen.
Taken	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, begeleiden, bemiddelen, signaleren.
Kern Prestatie(s)	Huurdersverenigingen op stadsdeelniveau en gebundelde bewonersgroepen zijn in staat om hun standpunten te adresseren en beleid te beïnvloeden.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal lokale huurdersorganisaties en bredere bewonersgroepen (zoals de Bewonersacademie of andere netwerken van actieve bewoners) gefaciliteerd en geadviseerd. Aantal contacten met vertegenwoordiger(s) van de lokale huurdersvereniging.

D-2 Bijdrage aan overleg tussen Huurderskoepels en Huurdersvereniging Amsterdam (HA)	
Activiteit beschrijving	Met de koepelorganisaties en HA wordt een samenwerkingsovereenkomst gesloten t.a.v. de door !WOON te leveren signaleringsrapportages (zie ook F. Signalering). Het geven van signalen aan de huurderskoepels en HA over de ontwikkelingen die zich voordoen. Via een bijdrage aan het koepeloverleg (organisatie door HA en koepels) leveren we een bijdrage aan de afstemming van onderlinge samenwerking tussen !WOON en de huurderskoepels en HA om ieders rol in de ondersteuning van huurders en complexorganisaties zo effectief en efficiënt mogelijk vorm te geven, de signaleringsfunctie optimaal te kunnen vervullen en de werkzaamheden m.b.t. programma's optimaal af te stemmen. Koepels en HA bepalen aan welke agendapunten we een bijdrage leveren.
Doelstelling	Huurderskoepels kennis laten nemen van signaleringsrapportages van !WOON, zodat zij deze kunnen benutten voor advisering en pleitbezorging richting corporaties en gemeente.
Taken	Signaleren en informeren.
Kern Prestatie(s)	Huurderskoepels, HA en andere stakeholders zijn geïnformeerd over de signaleringsrapportages van !WOON.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal signaleringsrapportages. Aantal bijgewoonde overleggen.

D-3 Stedelijke Bewonerscommissies Woonwagenbelangen	
Activiteit beschrijving	Advisering en ondersteuning van Bewonerscommissie Woonwagenbelangen in hun overleg met de verhuurder (gemeente Amsterdam, Dienst Wonen) over o.a. het huurbeleid, onderhoud van de standplaatsen, de toewijzing van standplaatsen, de uitbreiding van het aantal standplaatsen en de inrichting en het beheer van de woonwagenlocaties. Advisering en ondersteuning bij de omvorming van de bewonerscommissie van een informele naar een formele organisatie (rechtspersoon).
Doelstelling	Georganiseerde woonwagenbewoners gelijkwaardig en effectief laten opereren in het overleg met de gemeente, de Dienst Wonen en de stadsdelen.
Taken	Analyse, beleidsadvies, operationeel advies en ondersteuning, informeren, scholen.
Kern Prestatie(s)	De bewonerscommissie geadviseerd over effectieve organisatievorm, vergaderwijze en algemeen functioneren. Knelpunten en ontwikkelingen gesignaleerd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal contacten met de bewonerscommissie. Betrokken bij aantal overleggen.

D-4 Workshops en helpdesk Digitale communicatie bewonersorganisaties	
Activiteit beschrijving	Ten minste twee workshops: a) een workshop kennismaking voor nieuwe bestuursleden, b) een workshop uitwisseling/verdieping. De doelstelling is bij a) nieuwe, niet met het medium vertrouwde, vrijwilligers in bewonersorganisaties, kennis te laten maken met de effectiviteit en potentie van communiceren met de achterban via digitale platforms en social media voor

	bewonersorganisaties en bij b) om ingevoerde vrijwilligers bij bewonersorganisaties rond een thema te laten leren van elkaars ervaringen en zo hun bereik en effectiviteit te vergroten en foutmarge te verkleinen. We bouwen voort op onze eerdere workshops in de afgelopen jaren voor o.a. bewonerscommissies en VvE's over bijvoorbeeld Wordpress, Twitter, Facebook, Instagram, Google drive etc.). We verwijzen daarbij naar betrouwbare/vertrouwde externe partijen die kunnen begeleiden in digitale communicatie.
Doelstelling	Bevorderen twee-richtingscommunicatie en nieuwe vormen van digitale participatie tussen bewonersorganisaties en hun achterban.
Taken	Workshops organiseren. Ontwikkelingen en gebruik bij bewonersorganisaties bijhouden Informatie geven.
Kern Prestatie(s)	Ten minste twee goed bezochte en gewaardeerde workshops georganiseerd. Helpdesk verzorgd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal workshops. Aantal deelnemers en hun waardering. Aantal vragen beantwoord via de helpdesk.

D-5 Conferentie en seminars	
Activiteit beschrijving	Het organiseren van twee stedelijke bijeenkomsten ten behoeve van bewonersorganisaties en actieve bewoners. Daarmee bereiken we ook individuele bewoners en stimuleren we hen de krachten te bundelen. Eigen en externe experts delen hun kennis met actieve bewoners over nieuwe ontwikkelingen op het thema van de bijeenkomst. In 2018 organiseren we in elk geval: - Bewoners aan het woord - !WOON Energie Dag
Doelstelling	Uitwisseling van kennis en ervaringen van actieve bewoners van praktisch toepasbare kennis en 'best practices'.
Taken	Informeren, uitwisselen en bevorderen deskundigheid. Inspireren.
Kern Prestatie(s)	Actieve bewoners geïnformeerd en de deskundigheid bevorderd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal deelnemers. Klanttevredenheid (specifieke vragenlijst).

4.1.5 Bijlage bij E - Programma's

E-1. Ruimte voor Bewoners
!WOON werkt (mee) aan het versterken van de positie en zelfstandigheid van bewoners(groepen) rond wonen. Deels bouwen we voort op twee projecten van 2017 (zelfbeheer, wooncoöperaties) en deels haken we in op nieuwe ontwikkelingen, zoals strategische buurtontwikkeling en de wens tot vernieuwing en verbreding van de participatie. De inzet is dat bewoners echt positie krijgen als partners en coproducenten van de institutionele partijen bij de Stedelijke vernieuwing en de Ontwikkelwijken. Tenslotte zetten we in op verzakelijking en de effectiviteit van de formele participatie en de verbinding met informele participatie. We spelen in op de worsteling van veel bewonersorganisaties met hun nieuwe positie rond prestatieafspraken, met de reorganisatie van het gemeentebestuur en -werk en met de relatie met de achterban en governance. Tegelijkertijd zien we veel energie bij bewoners om zaken zelf aan te pakken, nieuwe woonvormen te ontwikkelen en een grotere rol in het beheer te spelen.
De inzet van bewoners zelf en onze ondersteuning draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen genoemd in de Woonagenda en de ambities van Ruimte voor de Stad.

E-1.1. Zelfbeheer directe woonomgeving (fysiek en sociaal/leefbaarheid)/complex	
Activiteit beschrijving	Bewoners(groepen) informeren, adviseren en begeleiden zodat zij de door hen gekozen vorm van zelfbeheer kunnen realiseren met de daarbij passende verantwoordelijkheden en organisatievorm.
Doelstelling	Bewoners(groepen) activeren, betrekken en afhankelijk van hun behoefte ondersteunen bij het beheer van woning en woonomgeving. Vergroten kennis en begrip van zelfbeheer en verlagen van de drempel. Bewoners(groepen) in staat stellen zelf te bepalen welke vorm van zelfbeheer mogelijk is.
Taken	Informatie verstrekken over mogelijke vormen van zelfbeheer en de rol hierbij van de bewoner (gradaties zelfbeheer van meedenken tot zelf doen). Adviseren over plan van aanpak. Begeleiden van zelforganisatie bewoners en realisatie van zelfbeheerplan. Ontwikkelen en documenteren van methoden/instrumenten zelfbeheer. Organiseren van expertmeetings op het onderwerp zelfbeheer. Implementeren en beschikbaar stellen geschikte methoden o.a. via de kennisbank Evaluatie verzorgen
Kern Prestatie(s)	Bewoners met een zelfbeheer-initiatief voorzien van informatie, advies en faciliteiten. Methodes ontwikkeld ten behoeve van ondersteuning zelfbeheer
Kern Prestatie Indicatoren	Registratie van: Aantal zelfbeheergroepen. Wijze van dienstverlening / interventie. Aanleiding zelfinitiatief nieuwe groep/bestaand. Welke beheeronderwerpen Evaluatie. Particulier bezit/corporatie/VVE/Gemengd complex.

E-1.2 Bloeiende sociale wooncoöperaties Het programma is er op gericht om de randvoorwaarden voor wooncoöperaties te versterken en belemmeringen weg te nemen d.m.v. nieuwe vormen van delen van ervaringen. Deelname aan actieprogramma wooncoöperaties en daaruit voortvloeiende nieuwe pilots en experimenten. Het aanbod startbegeleiding en startadvies voor nieuwe wooncoöperatie initiatieven maakt deel uit van het aanbod voor initiatieven voor bewonersgroepen (D-4)	
Activiteit beschrijving	**E-1.2.1 Amsterdams Wooncoöperatie Netwerk versterken** Het verbinden van wooncoöperaties door het opbouwen van een onderling lokaal netwerk van wooncoöperaties. Bevorderen dat deze wooncoöperaties daarnaast ook deelnemen aan het landelijk kennisnetwerk. Netwerk heeft ook afvaardiging in het Actieteam. **E-1.2.2 Coöplink versterken en verder ontwikkelen met Woonbond en Woningbouwvereniging Gelderland** Coöplink, informatie aan website Coöplink toevoegen, ervaringen filteren en vertalen in aanpassingen FAQ's, checklists, uitwisselfunctie, werven meer deelnemers, toevoegen functies ('web activiteiten'), 'live' event. **E-1.2.3 Actieteam Wooncoöperaties** Deelname actieteam Wooncoöperaties Amsterdam, voorbereiding, opvolging. **E-1.2.4 Seminars, trainingen voor beginnende en bestaande initiatieven** Het aanbieden van seminars, trainingen voor beginnende en bestaande initiatieven.
Doelstelling	1. Grotere bekendheid bij Gemeente, woningcorporaties en bewoners. 2. Bewonersinitiatieven beter in staat stellen een keuze te maken of de wooncoöperatie iets voor hen is door het beschikbaar stellen van vergelijkingsmateriaal en makkelijker maken van toegang tot het onderlinge netwerk. 3. Bestaande en initiatief-wooncoöperaties ondersteunen op weg naar zelfwerkzaamheid. 4. Verbinden van initiatieven voor kennisuitwisseling voor meer zelfwerkzaamheid en economische zelfstandigheid.
Taken	Inzicht bewonersinitiatieven in de benodigde planning, middelen, kansen en faalfactoren voor hun initiatief versnellen en vergroten. Bundelen ervaringen en in mede stand houden en voorbereiden van de uitwisselingsplatforms zoals Coöplink (bewonersgericht) en het Actieteam wooncoöperaties (beleidsgericht). Bijdrage aan Woonagenda 2025 gemeente op dit onderdeel.
Kern Prestatie(s)	Platform Amsterdam, opgericht en mede gedragen door deelnemers, meeste Amsterdamse initiatieven doen mee. Coöplink: Bewonersinitiatieven voor wooncoöperaties beschikken over een toegankelijk overzicht m.b.t. regelgeving wat nodig is, wat de meest voorkomende wijze van aanpakken zijn en welke faciliteiten er zijn. Twee seminars/trainingen .
Kern Prestatie Indicatoren	- Amsterdams platform wordt door deelnemers als "goed" gewaardeerd. - Waardering inbreng en aandeel in voorbereiding Actieteam door partners - Waardering Coöplink door bezoekers - Coöplink update volgens experts - Waardering onderwerp en uitvoering seminars resp. "actueel" en "goed" met 10-20 deelnemende Amsterdamse groepen (NB of in coproductie in een breder gebied)

E-1.3. Ontwikkelwijken: Ruimte voor bewoners en kansen voor de buurt	
Activiteit beschrijving	We brengen onze deskundigheid en ervaring met participatie van bewoners bij wijkverbetering, woningverbetering, transformatie, duurzaamheid en afspraken over rechten en voorzieningen voor bewoners zoals geregeld in BW, Overlegwet, Appartementsrecht en de Kaderafspraken in om de positie van bewoners binnen het proces van de Strategische Buurtontwikkeling te versterken. We leggen de verbinding tussen formele en informele vormen van participatie en documenteren de nieuwe aanpak. We brengen het bewonersperspectief in bij het overleg met institutionele partners. Voor het project overleggen we met de gemeente over de inzet en financiering van extra capaciteit voor de ondersteuning en toerusting van bewonersgroepen in de aangewezen Ontwikkelbuurten. Het gaat om de voorfase van realisatie (daarna is financiering door derden/corporaties een optie) .
Doelstelling	Bewoners zijn goed en tijdig geïnformeerd en ontwikkelen mee in de plannen voor verdichting en transformatie, verduurzaming (aardgasloos) en verbetering van de woonomgeving in de ontwikkelwijken. Bewoners hebben een actieve inbreng en serieuze rol en positie in de ontwikkelwijken en weten de visie van de grote diversiteit van bewoners en andere belanghebbenden effectief te vertalen in inbreng in het projectteam en bij de institutionele partijen.
Taken	Deelname aan overleg rondom ontwikkelwijken (DW en stadsdeel). Bijwonen en participeren in netwerkbijeenkomsten. Schakel zijn tussen bewoners en gemeente en instanties. Lokaal aanloop- en digitaal informatiepunt inrichten voor bewoners voor info en advies, verwijzing naar actieve commissies. Netwerk bewonerscommissies en actieve bewoners in betreffende gebied informeren, zo nodig scholen, samenwerking en dialoog faciliteren. Samenwerken met de HvA in het documenteren van de nieuwe aanpak en het monitoren van de effecten. Bewoners(cie's/organisaties) ondersteunen/toerusten bij vertaalslag op complex en buurtniveau en met projectteam in betreffende wijken.
Kern prestaties	Bewoners in de betreffende buurten zijn goed geïnformeerd en hebben positie om de visie van de buurt in het proces in te brengen.
Kern prestatie Indicatoren	Aantal en spreiding betrokken bewoners(organisaties/cie's) Mate waarin samenwerking, netwerk en vorming tot stand is gekomen. Tevredenheid bewoners over ondersteuning en betrokkenheid bij het proces.

E-1.4 Toolbox co-creatie voor betere participatie

!WOON ziet de afgelopen jaren een aantal huurdersorganisaties onder grote in- en externe spanning staan. Oorzaken zijn onder andere:

- de verzwaarde taken;
- hogere complexiteit van onderwerpen en grotere diversiteit van de achterban;
- hogere eisen aan de kwaliteit van de inbreng;
- nieuwe positie gemeente (woonvisie) en stadsdelen (gebiedsgericht integraal werken, meer uitvoerend);
- vergrijzing en krimp van het kader.

Deze veranderende omgeving vraagt om een vernieuwende samenwerking tussen corporaties/overheden en huurdersorganisaties. Een vernieuwing die zorgt dat de waarde van

huurdersorganisaties, namelijk de verbetering van kwaliteit van beleid vanuit huurdersbelang, gewaarborgd blijft.

Wij en anderen horen regelmatig kritiek van zowel financiers (corporaties/overheden) als huurdersorganisaties op formele participatietrajecten. De financiers ervaren de processen als vertragend en spreken over een eenzijdige, voorspelbaar klagende groep deelnemers en gaan het proces als een “moetje” beschouwen. Anderzijds horen we dat huurdersverenigingen teleurstelling ervaren in het pas achteraf geïnformeerd worden over beleidsbeslissingen, waardoor hun waarde niet wordt meegenomen. Daarnaast zien zij regelmatig dat beleidsafspraken niet goed worden uitgevoerd, wat voor wantrouwen zorgt en kribbige bejegening van de verhuurder/overheid. Dit leidt tot een neerwaartse spiraal. Hierdoor wordt de samenwerking door beide partijen vaak als stroef en vruchteloos ervaren en zijn er regelmatig door procedure of status gedreven conflicten. In plaats van samen zoeken naar de beste oplossing.
Tegelijkertijd zijn de rechten voor bewonersorganisaties (Overlegwet, inspraakverordening) en zeker die van woningcorporaties (Overlegwet, Woningwet, BTIV) groter dan ooit. De bewoners zouden wel gek zijn deze op te geven, aangezien de institutionele kracht van verhuurder en overheden fors is. Deze institutionele kracht moet worden gematcht door de kracht van huurders, beide van waarde voor de kwaliteit van het beleid. !WOON heeft in het aflopen jaar een reeks van huurderskoepels begeleid bij het vormgeven van en werken aan vernieuwing. Er is toegewerkt naar vormen van co-creatie waarbij aan de voorkant van het analytisch, ontwikkel- en besluitproces het beleid samen vanuit een gelijkwaardigere relatie wordt vormgegeven.

Dit leidt tot beleid van hogere kwaliteit en met meer extern én intern draagvlak, waarbij beide partijen er samen op toezien dat, naast de organisatie logica, ook het huurdersperspectief is meegenomen. De ervaringen die we hierin hebben opgedaan, onze kennis van doelgroepen, van vele formele procedures, de kennis van kansen van digitale contacten leidden tot de wens om een en ander. te vertalen in een Toolbox. Deze Toolbox ondersteunt een wervend en effectief model, waarmee het ook nog prettig werken is voor actieve bewoners en de medewerkers van hun overlegpartner/facilitator.

Het model voorziet in verzakelijkte verhoudingen (Middelen? Dan ook afspraken over prestaties en governance) en afspraken over werkwijze. Inclusief hoe elkaar te motiveren, te helpen en aan te spreken. Zo ontstaan prettige en effectieve werkvormen, wordt de communicatie met de huurders versterkt en verbeterd. De participatie wordt verbreed door een grotere variatie van mogelijke bijdragen van bewoners aan de huurdersvereniging.

E-1.4 Toolbox co-creatie voor betere participatie	
Activiteit beschrijving	Beschrijven bredere vormen van participatie en hoe daar aan te werken. Beschrijving elementen en hoofdlijnen verzakelijkte formele participatie, prestaties, vergoedingen/zittingstermijn/evaluatie voor HV, voor HV bestuurders, governance, behalen draagvlak/respons op inzet, verzakelijken samenwerkingsovereenkomst. Beschrijven nieuwe werkvormen voor veel voorkomende adviestrajecten op algemeen, gebieds- en complex niveau. Ontwikkelen, documenteren en verspreiden van methoden en instrumenten voor interne werkafspraken en periodiek evalueren daarvan. Relaties tussen huurdersorganisatie en verhuurder en binnen de huurdersorganisatie verbeteren.
Doelstellingen	Een aantrekkelijker en effectiever opererende bewonersorganisatie op corporatie, gebieds-, complexniveau en rond thema's. De formele participatie wordt door de deelnemers als effectief, te doen én motiverend/initiërend beleefd. De resultaten van de formele participatie zijn bekend bij en worden door de huurders en de betrokken medewerkers van de verhuurder/overheid gedragen. De deelnemende bewoners vertegenwoordigen de diversiteit van de huurderspopulatie en staan met huurders uit verschillende groepen, gebieden, complexen in verbinding. Het proces wordt door betrokkenen niet ervaren als een vereiste procedure maar als co-creatie. De beleidsbeïnvloeders (formele participatie) en "doe" participanten (informele participatie) voelen zich verbonden.
Taken	Benodigde/mogelijke hulpmiddelen geïdentificeerd en beschreven Structuur en instrumenten huurdersorganisaties aantrekkelijk vormgegeven en met oog voor good governance en transparantie naar achterban en financier. Beschrijven palet aan instrumenten voor gezamenlijke analyse, probleemstellig, verkenning oplossingen/aanpakken
Kern Prestatie(s)	Een Toolbox met de genoemde elementen. Vereenvoudigde Toolbox of afgeleide checklists o.i.d. op de site.
Kern Prestatie Indicatoren	Toolbox uiterlijk eind 2018 compleet en gereed. Aantal malen dat Toolbox wordt benut in trajecten. Vereenvoudigde versie opgenomen op de site.

E-2. Gewoon Thuis!

Het programma 'Gewoon Thuis! draagt bij aan doelstellingen Gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting 2015-2018 en het Programma Thuis in de Wijk in het kader van Huisvesting Kwetsbare Huishoudens.

Binnen de projecten van het programma Gewoon Thuis! richten we ons op het analyseren van knelpunten en het doorvoeren van verdere verbeteringen gericht op langer zelfstandig blijven wonen of opnieuw zelfstandig wonen, al dan niet met beperkingen. Dat geldt zowel de aanpak als de randvoorwaarden. De overige onderdelen van het programma Gewoon Thuis! (voorlichting, wooncoaches en huisbezoeken door vrijwilligers in de stadsdelen) zijn al onderdeel van de reguliere dienstverlening van !WOON. Zie o.a. B-7.

E-2.1. Intensivering aanpak wooncoaches Met onderstaande activiteiten/deelprojecten willen we de wooncoachaanpak verder ontwikkelen, de randvoorwaarden verbeteren en de aanpak intensiveren. Inmiddels bereiken ons ook vragen vanuit andere doelgroepen, zoals particuliere huur, koop en vrije sector. We oriënteren ons op de mogelijkheden om ook deze groep te informeren (denk aan informatie over de blijversleningen).	
Activiteit beschrijving:	E-2.1.1 Standaardiseren van brede voorlichting-, informatie campagne(s) in samenwerking met lokale partners, zoals stadsdelen, stadsdorpen, wijkzorgteams en migranten- en ouderenorganisaties. E-2.1.2 Specifieke doelgroepen definiëren binnen het programma langer thuis om de aanpak en voorlichting waar nodig meer op maat te maken. E-2.1.3 Pilots opzetten en uitvoeren in samenwerking (en op voorwaarde van cofinanciering) met corporaties en stadsdelen. Stadsdeel Centrum is de eerste partner waarmee een gebiedsspecifieke aanpak wordt ontwikkeld, zie 2.8. E-2.1.4 Complexgewijze benadering: samen met corporaties complexgerichte inzetten wooncoaches aansluitend op het corporatiebeleid (passend toewijzen/passend wonen) . Complexen met veel ouderen benaderen of ze een wooncoachgesprek willen. Senioren informeren en adviseren over langer zelfstandig wonen en mensen met een verhuiswens in contact brengen met corporaties. Pilot met Stadgenoot, Eigen Haard, Ymere is in bespreking. Voorbereidingen najaar 2017; Start pilot 2018 E-2.1.5 Experiment met WooncoachPlus vrijwilligers opleiden om senioren te ondersteunen gedurende het hele zoek (o.a. WoningNet), contract - en verhuisproces naar een nultrede woning tot en met het contract tekenen en te begeleiden bij alle zaken rond het proces van de verhuizing. Pilot in Oostelijke Binnenstad met stadsdeel Centrum, Dienst Wonen/afdeling ouderenhuisvesting en Wijkzorg Alliantie Centrum. Voorbereidingen 2017. Start pilot in 2018. E-2.1.6 Villa Bewust inzetten voor het programma Langer thuis. E-2.1.7 Werving en training van vrijwilligers herzien, passend bij de nieuwe aanpak. E-2.1.8 Verbeteren van de bekendheid onder verwijzers. E-2.1.9 Overleg voeren en samenwerken met de gemeente (in het kader van het programma Ouderenhuisvesting) en de AFWC (in verband met aanpassing en uitvoering van de regelingen van Hoog naar Laag en van Groot naar Beter) en met de corporaties en stadsdelen over complexgewijze aanpak en andere pilots. We willen de mogelijkheid onderzoeken om via WoningNet matches kunnen maken van bewoners die willen ruilen (d.m.v. in de plaats stelling).
Doelstelling	Bevorderen van bewustwording en vergroting van de mogelijkheden m.b.t. zelfstandig (blijven) wonen door middel van woningaanpassing of verhuizing naar een passender woning. Doel inzet intensivering aanpak: vergroten bereik onder ouderen en in samenwerking met partners vergroten van de mogelijkheden om passende woning te vinden.

Taken	- Verbeteren voorlichting, algemeen en meer maatwerk specifieke groepen, efficiënt benutten en vergroten bekendheid verwijscircuit, ketenaanpak verbeteren. - Verbeteren samenwerking met de woningzoekende spreekuren van !WOON lokaal. - Aanpassen van de training, werven van meer vrijwilligers. - Meer aanvragen voor huisbezoek genereren. - Wooncoach plus variant ontwikkelen en uittesten. - Elementen van succesvolle ervaringen van soortgelijke projecten elders, zoals via ActizAedes en een aantal corporaties integreren in aanpak. - Pilots opzetten met corporaties en stadsdeel Centrum (waar de nood het hoogst is) om de aanpak te intensiveren en te verbeteren. Onderdeel van de verbeterde aanpak zijn de complexgewijze aanpak en het WooncoachPlus concept, waarbij vrijwilligers die daartoe bereid en geschikt zijn de oudere door het hele traject heen begeleiden tot en met de verhuizing zelf en de nazorg. - Vila Bewust inzetten om mensen bewust te maken van risico's en mogelijkheden om langer thuis ook 'veilig thuis' te laten zijn (inzet domotica, aanpassingen om val- , inbraak- en brandgevaar tegen te gaan).
Kern Prestatie(s)	Ouderen in een ongeschikte woning voorgelicht (individueel, in de spreekuren, op voorlichtingen en huisbezoeken) over de mogelijkheden van verhuizen en woningaanpassingen
Kern Prestatie Indicatoren	Overzicht resultaten E-2.1.1 t/m E-2.1.9, resultaat of belemmeringen bekend, met - Rapportage over de pilots waaraan is deelgenomen. - Rapportage over samenwerking met de ketenpartners. - Rapportage over het effect van een nieuwe aanpak.

E-2.2 Van Thuis in de Wijk naar Welkom in de Wijk

Het programma Gewoon Thuis! wordt uitgebreid met een verkenning naar de effecten van het programma Huisvesting Kwetsbare Huishoudens, bekend als Thuis in de Wijk. Want niet alleen ouderen, ook andere doelgroepen worden geacht langer zelfstandig te blijven wonen of opnieuw, (soms met begeleiding) zelfstandig te gaan wonen, na verblijf in een GGZ instelling, maatschappelijke opvang of AZC (statushouders). Zij komen in veelal in corporatiewoningen terecht in wijken waar de mutatiegraad hoog is. Dat kan tot spanningen leiden. Mogelijk kan een bewonerscommissie daar een positieve rol in spelen. We willen dat op basis van signalen in een beperkte pilot onderzoeken. Ook spraken we af een uitwisseling op gang te brengen tussen onze lokale teams en het Programmateam Thuis in de Wijk. Zowel de nieuwe bewoner als diens buren zijn onze potentiële klant. Prettig en veilig wonen is voor beide het doel.

Activiteit beschrijving:	E.2.2.1 Wederzijdse kennisuitwisseling tussen Programma team 'Thuis in de Wijk' en vergroten bekendheid onder relevante ketenpartners (de woonbegeleiders, meldpunten Z&O, wijkteams). E.2.2.2.Actieve en adequate informatievoorziening verzorgen ten behoeve van zowel de relevante ketenpartners als de bewoners (zowel de nieuwkomer als de spreekwoordelijke buren). E.2.2.3. Twee pilots met bewonerscommissies opzetten over hoe zij een positieve rol kunnen spelen bij het 'landen in de wijk.

Doelstelling	Nieuw geplaatste bewoners beter doen 'landen' in de wijk. Buren, omwonenden, bewonerscommissies zijn bekend met achtergrond van het programma Thuis in de wijk. De nieuwe bewoner en de buren weten waar ze terecht kunnen bij problemen met de woning of de buren.
Taken	- Actief deelnemen aan uitwisselingsbijeenkomsten met programma team en andere relevante partners en de mogelijke follow up. - Zorgen voor adequate informatievoorziening (evt. aangepast folder) aan de nieuwe bewoners. - Twee kleine pilots uitvoeren met bewonerscommissies, op basis van signalen, om te bezien hoe Thuis in de Wijk ook Welkom in de Wijk kan betekenen.
Kern Prestatie(s)	Zinvolle inbreng werkervaring en signalen bij overleg met partners. Afstemming werkzaamheden. Uitvoering twee pilots samen met partners en bewonerscommissie.
Kern Prestatie Indicatoren	Rapportage E.2.2.1 t/m E2.2.3 met beschrijving: - Wederzijdse kennisuitwisseling tussen !WOON medewerkers en Programma team 'Thuis in de Wijk'. - Informatie over !WOON beter bekend bij nieuwe bewoners. - Beschrijving verkenning rol bewonerscommissie door middel van twee kleine pilots. - Toegespitst informatiemateriaal vervaardigd en verspreid.

E-3 Programmalijn woningkwaliteit

Het programma woningkwaliteit werkt aan gezonder, veiliger en comfortabeler wonen en verbetert de aanpak en preventie van onderhoudsklachten. Dit programma richt zich zowel op VvE's als op huurcomplexen en de mengvormen. Er is samenhang met projecten voor passend wonen voor senioren (in het kader van comfortabel en veilig).

Onder 3.1 wordt de inzet ten behoeve van de vocht- en schimmelproblematiek middels pilotprojecten beschreven, in 3.2 de aanpak gericht op kleine en gemengde VvE's en in 3.3 de opvolging van het besluit najaar t.a.v. coaching bewoners voor meer en tenminste een redelijke basiswoningkwaliteit.

De reguliere aanpak woningkwaliteit vindt u met name bij de onderdelen B en C. Spreekuren, woningopnames, complexgewijze benaderingen en cursusbijeenkomsten zijn alle in 2017 stadsbreed ook op VvE's gericht. Versterken VvE's ten behoeve van de woningkwaliteit was ook een van de campagnes in samenwerking met de gemeente (Zie B-8, B-9). In 2017 zijn de VvE cursussen goed bezocht na invoering van de gerichte benadering. Op 2 oktober 2017 wordt de door !WOON bij VvE gemak aangeschafte webtool VvE 1,2,3 gekoppeld aan onze website wooninfo.nl en gaat daarmee "live". De webtool is aan de wensen van !WOON aangepast en is gratis voor VvE's met minder dan 10 leden. In verband met de preventie van marktverstoring moeten grotere VvE's zich tot VvE gemak of de tools van ander VvE beheerders wenden. De kleine VvE's kunnen met deze o.i. eenvoudig te bedienen tool alle benodigde werkzaamheden voor de VvE uitvoeren en voor de leden transparant documenteren. Dat de tool gebruikt wordt registreren we. De VvE kan besluiten !WOON voor advies (tijdelijk) mee te laten kijken of niet. We doen in het najaar ervaring op in hoeverre en hoe deze tool wordt gebruikt door en hoe deze aanslaat bij de kleine VvE's en medewerkers. Het programma heeft

de potentie om goed beheer van kleine VvE's door bewoners zelf met een steuntje in de rug te flink te versterken en daarmee ook het onderhoud en/of investeringen in duurzaamheid en aardgasvrij.

De gemeente zet sinds najaar 2016 met haar partners, waaronder !WOON, zwaar in op het verhogen van de bodemkwaliteit van alle woningen, met als speerpunt (focus) een effectieve en vernieuwde aanpak van de vocht en schimmelproblematiek. In de eerste plaats vanwege de gezondheidsrisico's van schimmels, maar ook vanwege de hardnekkigheid van het probleem en de patstelling die hierbij regelmatig tussen huurder en verhuurder of in een VvE ontstaat omdat aan het probleem zowel technische als gedragsaspecten ten grondslag kunnen liggen. Vaak beide. In 2017 heeft !WOON een flinke bijdrage geleverd aan de labs en de daaruit voortkomende experimenten en procesverbeteringen. Zowel qua uitvoering als opzet. Afhankelijk van de ervaringen en evaluaties gaan we uitrollen, aangepast verder experimenteren of stoppen met onderdelen.

Veel kleine VvE's worden pas actief als het moet. De regelgeving voor VvE's wordt steeds strakker. Gelukkig zijn ook de financieringsmogelijkheden verruimd. Bij kleine VvE's (circa 75%) is de bandbreedte van kwaliteit op de as "zeer slecht- zeer goed" groter dan bij grote. De middelen om deskundigheid in te huren ontbreken meestal. Bij kleine VvE's zitten de bewoners dicht op elkaar en hangt het van ieders buurdiplomatieke en procesvaardigheden af of de mix wensen, vereisten en de vaak toevallige gemeenschap die de VvE leden vormen goed uitpakt. We zetten in op het breed en goed benutten van de webtool VvE 1,2,3 en het opvolgen van de experimenten uit de VvE labs gericht op stimuleren van uitwisseling tussen en onderlinge hulp van VvE leden.

Corporaties en particuliere verhuurders verkopen steeds meer woningen, ook in appartement complexen/gestapelde bouw. Veel huurwoningen maken deel uit van gemengde koop/huur complexen. Vaak met de meeste/veel stemmen in de VvE. De verhuurder moet ook aan zijn plichten als verhuurder voldoen. Koop- en huurappartement bewoners moeten samenleven. Het beheer en de onderlinge omgang van dergelijke complexen brengt nu vaak onvrede bij beide typen bewoners teweeg. Een uitpondende verhuurder luistert eerder naar medeleden in de VvE dan naar huurders i.v.m. de reputatie van een complex op de koopmarkt. Er zijn diverse modellen en praktijken m.b.t. inbreng van huurders in (commissies van) de VvE. Eigen Haard experimenteert met de VvE (leden) in haar overleg met de bewonerscommissie. !WOON heeft de kennis en het netwerk in huis met betrekking tot bewoner-complex-institutioneel verhuurder en past die ook toe (Zie C.)

Tot slot: in oktober van 2017 bespreken we het idee verbetercoach, een service aan bewoners (huurder en eigenaar-bewoner) die te lage kwaliteit van hun woning willen aanpakken. In 2018 bouwen we voort op de conclusies.

E-3.1 Verbetering en verbreding aanpak vocht en schimmel (o.a. focusaanpak)	
Ter versterking en versnelling van de reguliere aanpak om tot een aanvaardbaar woningkwaliteitsniveau te komen lopen er diverse pilots. !WOON heeft in 2017 input bij het ontwerp van deze pilots geleverd en levert een actieve bijdrage bij de uitwerking en uitvoering en evaluatie van 3 van de pilots. Deze lopen door tot in begin 2018. Aan de hand van de evaluatie op effectiviteit, doelmatigheid en haalbaarheid worden de uitkomsten geïntegreerd in de reguliere dienstverlening en samenwerking en afstemming met de partners.	
Activiteit beschrijving	!WOON nam en neemt deel aan de opzet en uitvoering van de werkgroepen Vochtadviesmeter, Schimmelmediation en Techniek en gedrag. De werkgroep Handhaving en Huurcommissie volgen we. Daar hebben we geen rol, dat is een zaak van de gemeente en verhuurders. De uitvoering gaat in samenwerking met

	gemeentelijke organisaties en verhuurders en is gericht op meer, betere en snellere resultaten voor de bewoners met een efficiëntere en effectievere aanpak. In 2018 komt de focus te liggen op het integreren van het aanbod in het reguliere werk en versterking van de samenwerking met de partners.
Doelstelling	Versnelde en doeltreffende aanpak van vocht- en schimmelproblematiek om de mogelijke gezondheidsschade en schade aan het woongenot te beperken.
Klantprofielen	Bewoners van woningen met ernstige en hardnekkige schimmelklachten.
Taken	Bijdragen aan uitvoering en evaluatie van de - pilot Vochtadviesmeter middels kennisinbreng, onderzoek en casuïstiek (concrete woningen/bewoners); - pilot 'versnelde interventies' middels aanleveren en aanpak casuïstiek; - pilot Combi-aanpak techniek en gedrag middels aanleveren en uitwerken casuïstiek; - op basis van evaluatie implementatie onderdelen in reguliere werkwijzen.
Kern prestaties	-(Ontwerp voor) integratie/uitbreiding dienstverlening en afstemming en samenwerking met de partners.
Kern prestatie Indicatoren	Geleverde woninganalyses (check technische gebreken). Behandelde casussen en uitkomst. Aantal afspraken, interventies m.b.t. verbetering van de resultaten en verlaging van onnodige inspanning.

E-3.2 Verder versterken woningkwaliteit VvE's

Goed functionerende VvE's dragen bij aan verbetering van woningkwaliteit en woongenot van de bewoners/eigenaren. Met name bij kleine VvE's ontbreekt het nog wel eens aan kennis die noodzakelijk is voor een goed functionerende VvE. Bij gemengde VvE's kan de driehoek grote verhuurder lid, eigenaar bewoner lid, huurder in relatie tot appartementsrecht, huurrecht en overlegwet tot stroef overleg en patstellingen in de driehoek leiden.

Voor VvE's doet !WOON al veel in het reguliere werk, denk aan het geven van advies aan individuele leden van een VvE, het geven van trainingen aan leden van VvE's en het ondersteunen van kleine VvE's.
Binnen dit programma onderdeel leggen we de aandacht op het verder ontwikkelen van trainingen, sluiten we aan bij de gemeente met de gerichte buurtaanpak bij het versterken van VvE's en "VvE zoekt VvE". Hierbij ligt de focus op het vergroten van kennis en uitbreiden van het netwerk bij leden van de VvE's.

Voor de bewoners in een complex is het lokale team het eerste aanspreekpunt en contact. Via een aparte, actieve benadering, maar ook via reguliere huisbezoeken of spreekuren. Als het een gemengd complex betreft kan er een aanbod gedaan worden voor een algemene bewonersbijeenkomst waarin de informatie over de wetgeving voor huurders, koopappartement bewoners en eigenaar-verhuurder wordt uiteengezet en de mogelijkheden tot samenwerking tussen bewoners worden verkend. Naast de bewonerscommissie en de VvE is ook de huurderskoepel van de verhuurder een mogelijke ingang en indien gewenst een partner.

VvE-labs 2017
Het focusteam van de gemeente heeft een tweetal labs georganiseerd gericht op VvE's in de Hoofddorppleinbuurt. Deze labs hebben drie experimenten tot gevolg:

1. Geïnformeerde kopers
   Hoe zorg je ervoor dat kopers kunnen overzien welke gevolgen wonen in een VvE met zich meebrengen.

2. VvE zoekt VvE Een experiment in de Hoofddorpplein buurt om te onderzoeken of het mogelijk is om een VVE platform (zoals VvE platform Schiedam) op te richten. Het doel is om kennis tussen de VvE's uit te wisselen (en daarmee de kennis te vergroten) en gezamenlijk kosten te besparen (bijvoorbeeld collectieve inkoop). De eerste bijeenkomst zal in september 2017 plaatsvinden. 3. Effectieve VvE campagne. Hoe kunnen VvE's het beste geactiveerd worden zodat zij voldoen aan de (wettelijke) verplichtingen. Deze experimenten zijn midden 2017 van start gegaan, maar zullen naar verwachting doorlopen in 2018. !WOON neemt deel aan alle experimenten.	
Activiteit beschrijving	E-3.2.1 Hoofddorpplein pilot, VvE zoekt VvE zo nodig nog afronden, mee evalueren, afhankelijk conclusies stapsgewijs uitrollen, aangepast breder herhalen in drie verschillende gebieden of staken. E-3.2.2 Versterken samenwerking bewoners (huur/koop) onderling en met de Eigenaar-verhuurder(s) in gemengde VvE's. E-3.2.3 Stimuleren gebruik VvE 1,2,3 door kleine VvE's, testen VvE 1,2,3, als stimulans goed gepland onderhoud, investeringen duurzaamheid en communicatiekanaal/samenwerkingsplatform met !WOON.
Doelstelling	Het percentage actieve en gezonde kleine VvE's stijgt de komende jaren. Conclusies evaluatie Hoofddorpplein opvolgen, zo nodig pilot afronden en evaluatie mee uitvoeren. Evalueren samenwerkingsvormen en pilots in opdracht gemengde VvE's i.s.m. partners. Verspreiden conclusies en aanbevelingen, verwerken in eigen werkwijze. Stimuleren gebruik VvE 1,2,3 door kleine VvE's en hun leden, wegnemen eventuele kinderziekten en beoordelen en per kwartaal bespreken effecten op VvE dienstverlening !WOON (Frontdesk, webvoorlichting, spreekuren, woningopnames, cursussen). Waar nodig aanpassen werkwijze
Klantprofielen	Kleine VvE, gemengde VvE, bewoner (gemengde) VvE, Institutionele verhuurder/verkoper in gemengde VvE.
Voor welke dienst in stappen of vorm	We denken aan verbeteren van de volgende diensten: - "De Verbetercoach of het alternatief". - Advies aan bewoner "Hoe krijg ik mijn VvE actief", website, mail, spreekuur. - Gebiedsgerichte activering kleine VvE's in blokken met lage kwaliteit en/of isolatiewaarde, afstemmen met Wonen actieprogramma en/of lokaal BWT. - Cursussen, begeleiding (in opdracht) samenwerken in een gemengd (Huur/koop) complex. - Onderhouds- en investeringsprocedure voor huurder en/of appartement bewoner/eigenaar. - Advies complexstrategie onderhoud en investeringen in kleine en gemengde VvE. - Afspraken leefregels in kleine VvE en gemengde VvE. - Afspraken over warmte en energielevering, (afrekening, verdeling) VvE lasten. - Advies verduurzaming MJOP. - Vormen wooncoöperatie.
Kern prestaties	Meewerken aan focusprojecten. Gerichte buurtaanpak bij het versterken van VvE's , VvE zoekt VvE en Geïnformeerde koper. Programma projecten i.s.m. partners uitgevoerd, gerapporteerd en geëvalueerd
Kern prestatie	Programma projecten goed gedocumenteerd.

Indicatoren	Aanbevelingen pilot Hoofddorpplein geïmplementeerd. Aantal en tevredenheid gebruikers VvE 1,2,3. Tevredenheid medewerkers over functionaliteit VvE 1, 2 3 voor hun werk.

E-3.3 P.M. Pilots Verbetercoach of alternatief	
In het najaar wordt besloten of en hoe we bewoners coachen die een tekortschietende woningkwaliteit willen aanpakken. Werktitel: de verbetercoach.	
Activiteit beschrijving	De in het najaar opgezette vorm(en) van coaching en het afgesproken aandeel van !WOON daarin wordt zo nodig nader vormgegeven en uitgevoerd.
Doelstelling	Met bewoners die onderhoud wel willen verbeteren, maar niet goed weten hoe of daarbij blokkades tegenkomen, sparren in samenwerking/afstemming met betrokken institutionele partijen en de bewoners zo nodig trainen.
Klantprofielen	Bewonerscomplexen met een langdurig onderhoudsprobleem, dat niet met de reguliere diensten of verwijzingen kan worden opgelost.
Taken	Vormgeven, uitvoeren, samenwerken, intervisie in- en extern rond afgesproken aanpak.
Kern prestaties	Bewoners gecoacht, toegerust en de aanpak van achterstallig onderhoud in de deelnemende complexen op gang gebracht.
Kern prestatie Indicatoren	Aanpak met partners vormgegeven. Waardering samenwerking over en weer. Aantal gecoachte bewoners. Aantal betrokken complexen/woningen. Aantal vlot getrokken onderhoudskwesties.

E-4 Programma Energie besparen

Het programma streeft naar lagere energielasten en energiebesparing, vergroting gebruik en goedkoper maken van schone energie, aardgasvrije wijken, beter wooncomfort en minder CO_2-uitstoot.

Energie besparen verbindt activiteiten van de lokale en stadsbrede teams. Het programma wordt gevuld met projecten en pilots en geeft richting aan het reguliere werk.

!WOON heeft daarbij de volgende doelen voor ogen:

1. Lagere woonlasten door lager verbruik door meer isolatie, feed back op gedrag, voorlichting over producten, lagere prijzen/investeringskosten door collectieve aanpakken/inkoop/innovatie en ontwikkelsubsidies en meer eigen schone productie.
2. Meer draagvlak voor energiebesparing en aardgasvrije wijken.
3. Energiezuiniger woongedrag.
4. Meer investeringen in verduurzaming van de woningvoorraad door bewoners en vastgoedeigenaren.
5. Comfortabeler en gezonder wonen.
6. Schonere energieproductie.

Het reguliere aanbod van de lokale teams draagt bij aan deze doelen:

- De website ontsluit online veel informatie over energie en de projecten van !WOON (A-1) , de Bespaarcalculator i.s.m. Watt voor Watt (A-2) en we informeren bewoners actief via de nieuwsbrief en social media (A-4).

- De Frontdesk en spreekuren van lokale teams (B-1) zijn rond energievraagstukken van bewoners het eerste aanspreekpunt. Zij leiden zo nodig door naar vervolgaanbod binnen het prestatieaanbod (de Energiecheck, zie hieronder), een huisbezoek van een Energiecoach of contact met het Projectteam Energie en woningverbetering (PEW). De laatste twee projecten realiseert !WOON met extra middelen van de gemeente en vallen buiten dit prestatieaanbod.
- De energiecheck tijdens een huisbezoek (B-3) geeft de bewoner het eerste inzicht in de kansen op energiebesparing door kleine klussen, of betaalbare woningverbetering door de verhuurder op grond van een redelijk aanbod van de huurder, dan wel advies bij de voorbereiding van een voorstel aan de VvE.
- Bij kansen tot woningverbetering op individuele basis (bijv. vervangen van een oude individuele CV ketel), kan het lokale team het redelijk voorstel tot woningverbetering begeleiden en bij hoge collectieve stookkosten de toetsing hiervan bij de Huurcommissie (B-2). Kansen op complexmatige woningverbetering begeleidt !WOON via het PEW. Lokale teams kunnen hieraan een bijdrage leveren met voorlichtingsbijeenkomsten in de wijk of het complex (B-4, C).
- Een van de thematische scholingsbijeenkomsten voor VvE's (B-4) heeft als onderwerp het Groen Meerjaren Onderhoudsplan.
- Villa Bewust, beheerd door !WOON Oost, inspireert bewonersgroepen op het gebied van energiezuinig, veilig en zorgeloos wonen. Bewonersgroepen uit de hele stad kunnen er terecht voor een rondleiding en !WOON benut de ruimte voor bijeenkomsten (B-4).
- Tijdens het begeleiden van de (voorbereiding) van groot-onderhoud of renovatie (C), spant !WOON zich in energiebesparing voor bewoners als doel te agenderen. Bij de Evaluatie van de Kaderafspraken (!WOON is gevraagd daaraan bijdrage te leveren) vragen we hier ook aandacht voor.
- De jaarlijkse !WOON Energie Dag (D-5) organiseren we om successen op energiebied van en met bewoners te vieren en zo anderen te inspireren om ook aan de slag te gaan.

Daarnaast omvat het programma de volgende projecten en pilots:

E-4.1 Aardgasloze stad Amsterdam en programma Warmte-koude MRA	
Activiteit beschrijving	Gemeente en landelijke overheid werken aan het realiseren van aardgasloze wijken. !WOON is al enkele jaren betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van dit project. In 2018 zet !WOON vanuit de reguliere subsidie de deelname voort aan de stuurgroep en projectgroep/stedelijke werkgroepen met de gemeente, corporaties m.u.v. de Key, Alliander (zowel Liander als DGO) en NV Stadswarmte/NUON warmte. Daarnaast delen we onze brede kennis van participatievormen en het ondersteunen van bewonersinitiatieven in de werkgroepen Communicatie en Uniform tarief. Vanuit onze deelname aan de overleggen voorzien we bewoners en bewonersorganisaties (o.a. online) van duidelijke informatie over hun rol bij deze transitie, het afwegingskader bij de alternatieven voor aardgas in de wijken, de praktische alternatieven in de thuissituatie. We werken hierbij graag samen met de deskundige partners uit het netwerk zoals HIER. In de laatste maanden van 2017 worden de eerste twee Amsterdamse startwijken gekozen. De ondersteuning in deze wijken voeren wij alleen uit wanneer daar uit extra middelen financiering voor is geregeld. Op complexniveau worden we door de verhuurder gefinancierd op grond van de overlegwet als de bewonersgroep !WOON als ondersteuner vraagt. Vanuit de reguliere subsidie leggen we hiervoor de basis. Stand van zaken september 2017 is dat !WOON met financiering van de RvE

	Duurzaamheid en Citydeal-partners gevraagd is met een voorstel te doen voor mede vormgeven aan de opzet en trekken aan de participatie en communicatie in de eerste wijken. Behalve in het gemeentelijke programma Aardgasloze stad is !WOON in 2016 en 2017 door de Metropoolregio Amsterdam gevraagd te participeren in het programma Warmte/koude. We zetten deze deelname in 2018 desgevraagd graag voort in relatie tot de Amsterdamse inzet. We onderzoeken in 2018 de mogelijkheid om in Villa Bewust het thema Aardgasloos wonen toe te voegen. De uitvoering daarvan is mede afhankelijk van de termijn die de ruimte van Villa Bewust nog beschikbaar is en financiering.
Doelstelling	Goede informatie aan bewoners die tegemoet komt aan hun vragen, wensen en mogelijke bezwaren bij de ontwikkelingen naar een Aardgasvrije stad en wijk en het MRA programma Warmte-koude. Meer begrip bij de institutionele partijen voor de positie van de verschillende bewoners bij de energietransitie en de Aardgasvrije stad en wijk en het programma warmte-koude van de MRA. - Minder onnodige weerstand. - Acceptatie en meer betrokkenheid bewoners bij energietransitie en aardgasvrije stad. - Inzicht in (on)mogelijkheden. - Meer participatie bij Aardgasvrije stad. Meer duidelijkheid over de rol die !WOON kan vervullen in de proefwijken en bij bewonersinitiatieven.
Taken	Informeren. Adviseren. Ondersteunen. Bemiddelen. Signaleren.
Kern Prestatie(s)	Voor bewoners en partners betekenisvolle en rolvaste deelname !WOON aan de stuur-, project- en stedelijke werkgroepen in relatie tot missie !WOON en doelen programma. Idem stakeholdersbijeenkomsten programma Warmte en Koude MRA Vormgeven en start participatie en communicatie startwijken.
Kern Prestatie Indicatoren	Opkomst bij overlegplatforms rond Aardgasvrije stad waarin !WOON participeert. Waardering partners voor inbreng in het overleg, Resultaten !WOON t.a.v. creëren ruimte bij partners voor brede en gedifferentieerde bewonersinbreng en hun wensen en zorgen. Aantal proefwijken waar !WOON met extra middelen een rol krijgt en het verslag van de resultaten daarbij.

E-4.2 Pilot Slim besparen met de Slimme Meter	
Activiteit beschrijving	De postcodewijze uitrol van de Slimme Meters gaat in 2018 onverminderd verder, ook in wijken met lagere inkomensgroepen. De Slimme Meter biedt vaker inzicht in verbruik, maar zit “inde kast”. Met een eenvoudig en betaalbaar en onafhankelijk verbruiksdisplay met directe feedback over gedrag en apparatuur wordt deze kans de woonlasten (verder) te beperken veel beter benut (aangetoond met Engels onderzoek). Ook t.o.v. complexe apparaten en Apps.

	Sinds 2016 informeert !WOON bewoners online en met voorlichtingsbijeenkomsten over de mogelijkheden van de Slimme Meter en hoe deze te gebruiken. We zetten dit in 2018 voort in een aantal gebieden. We brengen samen met partners in beeld welke online verbruiksmanagers en real time displays er op de markt zijn en hoe deze optimaal bijdragen aan besparing op energieverbruik (loopt sinds 2016). Samen met andere organisaties zijn we sinds voorjaar 2017 actief in de Energie Display Alliantie. De consumenten, ondersteuners en een aantal gemeenten verenigd in EDA lanceren eind 2017 als frontrunner op de markt een in het VK beproefd verbruiksdisplay op de Nederlandse Markt. Samen hebben we er 1.000 besteld bij GEO, genoeg om het VK display aan de Nederlandse en Europese markt aan te passen. De markt doet dit al jaren niet, maar zet in op allerlei apparaten via de leverancier of verbonden met andere vormen van datamining. Vanwege het belang dat zij hecht aan het ontwikkelen van een markt voor simpele onafhankelijke displays, werkt het Planbureau voor de Leefomgeving middels een wetenschappelijk verantwoord opgezet onderzoek aan verdere onderbouwing van de meerwaarde van het onafhankelijke energiedisplay op bewonersgedrag en energiebesparing. !WOON zet zich met dit project in voor goede deelname door Amsterdammers en financiering om het display gratis of tegen heel lage kosten ter beschikking te stellen aan bewoners met een laag inkomen. We onderzoeken in 2018 de mogelijkheden tot toekomstige cofinanciering om de voorlichtingsbijeenkomsten in alle betreffende postcodegebieden te kunnen organiseren. Indien geslaagd: uitwerken en uitvoeren, zo niet dan zullen we hier mee stoppen. We werken samen met Quintens en ondersteunen de aanvraag bij RVO voor financiering van hun inzet. We zoeken steun van wethouder en Team Duurzaamheid.
Doelstelling	Bewoners stimuleren de Slimme Meter te accepteren en goed voor zichzelf te benutten. Voor bewoners de informatie uit de Slimme Meter beter ontsluiten met een onafhankelijke, gebruiksvriendelijke, simpel als een klok af te lezen real-time display, onafhankelijk van internet en energieleverancier (voor de technici: op de P1 poort). Dit project draagt bij aan de gemeentelijke en landelijke doelstellingen t.a.v. energiebesparing door bewustzijn en gedrag en daarmee aan CO2 reductie.
Taken	Co-ontwikkeling, eventueel coproductie. Financiers prijskorting vinden. Distributie/verkoop 275 IHD's organiseren (zonder marge). Informeren. Adviseren. Signaleren.
Kern Prestatie(s)	Vanuit de reguliere subsidie minimaal twee voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en bezocht door bewoners in nieuwe gebieden. Onderzoek gedaan naar energieverbruiksmanagers en displays t.b.v. advies aanschaf/bruikleen door bewoners. Actieve bijdrage leveren aan de EDA-pilot i.s.m. Quintens, RVO, PBL. Informatie actueel en beschikbaar via wooninfo.nl.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal voorlichtingsbijeenkomsten. Aantal bezoekers en waardering voorlichtingsbijeenkomst. Aantal deelnemers aan EDA-pilot uit Amsterdam.

	Omvang korting op inkoopprijs vanwege cofinanciering.

E-4.3 Zonadvies voor bewoners: voorlichting diverse modellen zon op (huur)complexen en advies bewonersinitiatieven	
Activiteit beschrijving	!WOON voorziet bewoners van online (A) en persoonlijke informatie (B, C) over de modellen om zelf het opwekken van energie met zonnepanelen te realiseren op wooncomplexen middels een van de drie hoofdvarianten: - bewoners complex zelf samen, al dan niet met saldering via "Herman"; - bewoners samen in postcode roos en "huur/aandeel" aanbod; - verhuurder/VvE i.s.m. met ontzorger ESCO). !WOON onderhoudt het contact met aanbieders op basis waarvan huurders, zonder zelf te investeren, mee kunnen doen aan productie van zonnestroom (veelal via ESCO's waarin de verhuurder betrokken is) en draagt bij aan de informatievoorziening hierover. !WOON ondersteunt voorlichtingsbijeenkomsten van bewonersinitiatieven die in hun complex, buurt of wijk enthousiasme voor zonne-energie willen realiseren en draagt daarmee bij aan vergroting van de kans op succes. !WOON verwijst bewoners actief naar (zo veel mogelijk) andere facilitators en suppliers op dit gebied, subsidieregelingen etc. om hun project te realiseren. Daarbij hecht !WOON aan verwijzing naar organisaties of bedrijven die betrokkenheid bij bewoners tonen, deskundig zijn en een o.i. maatschappelijk verantwoord en consument gericht verdienmodel hanteren. De ondersteuning van bewonersgroepen op dit gebied vanuit de reguliere subsidie richt zich vooral op projecten waar opwekken van zonne-energie het enige doel is. Met de extra gemeentelijke middelen werkt het PEW ook aan projecten waar zonne-energie gerealiseerd wordt, maar dan in combinatie met investeringen in woningverbetering (isolatie en andere installaties).
Doelstelling	Bewoners van wooncomplexen faciliteren bij hun wens om zonne-energie op een wooncomplex te realiseren en/of deel te nemen aan een aanbod postcode roos of ander model via de verhuurder/VvE. Dit draagt bij aan de gemeentelijke en landelijke doelstellingen t.a.v. CO2 reductie en alternatieve energiebronnen.
Taken	Bewonersverhalen volgen en Informatie vergaren, ordenen en ontsluiten Informeren. Ontwikkelen. Adviseren. Signaleren.
Kern Prestatie(s)	Opbouw samenwerking met partners, partnerlijst met gegevens en afspraken. Voorlichting geactualiseerd, expertise geborgd. Bewonersinitiatieven ondersteund of naar wens verwezen, zodat zij aan de slag kunnen gaan om hun wens te realiseren.
Kern Prestatie	Partners en hun inbreng/reputatie.

Indicatoren	Bezoek en waardering webpagina's. Aantal geadviseerde initiatieven. Aantal initiatieven die verder gaan met begeleiding andere facilitator.

E-5 Versterken dienstverlening kopers en erfpachters

Deze dienstverlening bouwt voort op de voorzichtige start met de website (onderdeel van A-1), zie wooninfo.nl en de cursus startende koper (onderdeel B-9). De spreekuur medewerkers hebben een training erfpacht gekregen van grond en ontwikkeling (onderdeel B-2) We zullen deze in overleg met de VEH, SEBA, MvA en gemeente verder ontwikkelen. We verwachten dat er behoefte is aan voorlichting bij herziening van de erfpachtcanon, bij overname particuliere erfpacht.

E-5.1 Voorlichting woning kopen	
Activiteit beschrijving	- Checklist Woning kopen en woning kopen op erfpacht i.o.m. VEH (en SEBA). - Checklist aankoop, kwaliteit/professionele VvE/omvang VvE spaarpot. FAQ, - Verder trainen BC1/2 op bewoners diensten voor kopers/VvE's en BC3 medewerkers op VvE complex diensten als resultaat van programma E-3 Woningkwaliteit
Doelstelling	Eenvoudige Checklists toevoegen aan website en diepgaande checklists en achterliggende documentatie ontsluiten voor spreekuurmedewerkers (B-2). Ontwikkelen tools voor voorlichting m.b.t. keuzemogelijkheden.
Klantprofielen:	Potentiële koper woning, Bewoner kleine en/of gemengde VvE, institutionele verhuurder/eigenaar appartementen in gemengde VvE.
Taken	Online en persoonlijke voorlichting bewoners die een koopwoning overwegen.
Kern prestaties	Dienstverlening conform plan ontwikkeld.
Kern prestatie Indicatoren	Worden opgenomen bij de pilot. Voorlichting 2.0 kopen per 1 april 2018 i.s.m. VEH, gemeente (t.a.v. VvE is al veel ontwikkeld in 2016 dat deel uitmaakt van het aanbod bewoners en bewonersorganisaties).

E-5.2 Versterken inzicht erfpachters, m.n. in de nieuwe regelingen eeuwigdurende erfpacht nieuwbouw en voorraad en de afkoopregeling.	
Activiteit beschrijving	Versterken website wooninfo door maken FAQ's: - checklist Woning kopen en woning kopen op erfpacht i.o.m. VEH (en check SEBA). - checklist herziening canon i.o.m. en steun van VEH en SEBA. - checklist aankoop particulier erfpacht door gemeente. Aandeel in gemeentelijk voorlichtingsprogramma. Checklist/beslisboom overstappen naar eeuwigdurende erfpacht en afkoopregeling.
Doelstelling	Te komen tot een experimentele reeks !WOON diensten, die samen een aanpak vormen om bewoners inzicht te geven in wat er komt kijken en waarop te letten bij erfpacht, erfpachtconversie en overstappen in Amsterdam.
Klantprofielen:	Potentiële koper woning, Bewoner kleine en/of gemengde VvE, institutionele verhuurder/eigenaar appartementen in gemengde VvE.
Taken	Online en persoonlijke voorlichting bewoners met vragen/wensen rond erfpacht in Amsterdam.
Kern prestaties	Dienstverlening conform plan ontwikkeld.
Kern prestatie Indicatoren	Worden opgenomen bij de pilot. Voorlichting erfpacht 2.0 per 1 april 2018 i.s.m. VEH, gemeente.

E-6 Precair of flexibel, het souterrain van de woningmarkt

P.M. Overwegen in 1e halfjaar 2018 i.s.m. gemeente en sociale verhuurders opzetten programma Versterken positie bewoners en woonruimte zoekers op de tijdelijke, onzelfstandige, gezamenlijke, gedeelde, onderhuur, bemiddelde, anti-kraak, huisbewarings-, leegstandswetverhuur markt oftewel van bewoners aangewezen op het souterrain van de zelfstandige woningmarkt. Op de website is een eerste beeld geschetst. Bewoners die in de knel zitten kunnen terecht op de spreekuren en bij de Frontdesk (B-1), vragen stellen via mail en webformulier (B-2) en bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag (B-4). Aanbieders vertellen we hoe het o.i. juridisch en maatschappelijk hoort. We zijn voorportaal van de handhaving en nemen van hen de begeleiding van bewoners in de knel over.

4.1.6 Bijlage bij F - Signalering van ontwikkelingen en knelpunten

F-1 Expertrol	
Activiteit beschrijving	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 dergelijke. Bijhouden van het relevante netwerk en een bijdrage leveren aan de bekendmaking van nieuw overheidsbeleid binnen het stedelijk netwerk. Nieuwe kennis opdoen en verspreiden binnen de organisatie met betrekking tot nieuw werkgebied. Vervullen tweede lijn rol, adviseren, zo nodig overnemen van moeilijke casussen.
Doelstelling	!WOON functioneert als goede schakel tussen bewoners en stedelijke instanties en beleid.
Taken	Kennis vergaren, netwerk bijhouden, informeren, ondersteunen, adviseren en beoordelen.
Kern prestaties	Bijdrage leveren binnen de stedelijke netwerken. Op peil houden van het kennisniveau binnen de organisatie. Opvang complexe, diepere kennis vragende casussen.
Kern prestatie Indicatoren	Aantal lemma's website en intranet, bijdragen trainingen. Tevredenheid 1e lijn medewerkers. Actualiteit website en kennisbank.

F-2 Signalering van ontwikkelingen en knelpunten	
Activiteit beschrijving	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.
Doelstelling	Gemeente en stakeholders tijdig op de hoogte brengen van ontwikkelingen en knelpunten in de stad.
Taken	Rapporteren, verzamelen van signalen, actief en passiefs. Analyseren en beoordelen. Doorgeven aan de belanghebbende.
Kern prestaties	Tijdig, doelmatig informeren gemeente en stakeholders.
Kern prestatie Indicatoren	Rapportages tijdig en conform afspraken uitgebracht. Acuut bij belangrijke ontwikkelingen en voorts per kwartaal. Rapportages door ontvangers, met name gemeente, als helder, gegrond en zinvol beoordeeld.