Prestatieaanbod !WOON 2017

Activiteitenverslag Stichting !WOON 2017

!WOON
thuis in de stad

Inhoud

1. Inleiding 2
   Toelichting op de dienstverlening 3
   Toelichting op de organisatie 5
   Kennisbank en experts 6
   Samenwerking stedelijk 7
   Lokale verankering, begeleidingscommissies 7
   Onderzoek klanttevredenheid 7
2. Activiteiten !WOON 9
   A – Online diensten 9
   B - Individuele bewoners 10
   C - Bewonersorganisaties op complexniveau en complex overstijgend niveau 12
   D - Bewonersinitiatieven 13
   E - Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling 14
   F – Signalering, van ontwikkelingen en knelpunten 16
3. Formatie en tarief derden 17
4. Bijlage 1: Activiteiten 18
   Bijlage bij A. Online diensten 18
   Bijlage bij B - Individuele bewoners 25
   Bijlage bij C - Bewonersorganisaties complexniveau en complex overstijgend niveau 33
   Bijlage bij D - Bewonersinitiatieven 41
   Bijlage bij E - Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling 43
5. Bijlage 2: Klantprofielen 54
6. Bijlage 3: Formatiebegroting 60
7. Bijlage 4: Begroting 64

1. Inleiding

Voor u ligt het Prestatieaanbod van !WOON voor het jaar 2017. De nieuwe stichting !WOON is het resultaat van de samenvoeging van het werk van de Wijksteunpunten Wonen en het Amsterdams Steunpunt Wonen. De samenwerking van lokale en stadsbrede teams die nu binnen !WOON vorm krijgt versterkt de kwaliteit van onze diensten. Maar het is meer dan dat: de dienstverlening is uitgebreid naar 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 bewoners 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. Het !WOON werkgebied is de Metropool Regio Amsterdam (MRA); werk buiten Amsterdam valt buiten de subsidie en moet afzonderlijk gefinancierd worden.

Naast steeds verder uitbreiden van de voor de bewoner zelf toepasbare informatie bewaken we onze doelmatigheid in hoofdzaak op twee manieren.
Ten eerste: we doen, m.u.v. pilots, niets zonder een vraag van een bewoner(sorganisatie). Zij zijn ook de eerste toets mb.t. de kwaliteit, bejegening en toegankelijkheid/bekendheid. Geen vraag, dan stoppen. Veel vraag, bijschakelen en kijken of we preventieve voorlichting of andere trajecten kunnen inzetten. Verder zijn onze medewerkers voor veel diensten geschikt dankzij de ondersteuning van trainingen, de kennisbank en de experts. Zij hebben de benodigde vaardigheden m.b.t. het uitvoeren van de werkprocessen voor diensten aan verschillende klantprofielen. We kunnen relatief snel bijsturen bij pieken en dalen.
Ten tweede overleggen we met Dienst Wonen over de accenten in ons werk n.a.v. de signalen, de halfjaarrapportage en over het inpassen van nieuwe vragen van de subsidiënt op grond van het beleid of aangenomen moties. Bij elke activiteit is aangegeven aan welk beleidsterrein deze een bijdrage levert. Elke activiteit heeft zijn eigen prestatie indicatoren. Deze worden waar mogelijk geüniformeerd 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.

In dit Prestatieaanbod geven wij aan voor welke zaken Amsterdammers bij !WOON terecht kunnen. Digitaal of bij een van de vele spreekuren in de stad.
Ook geven wij aan hoe de signaleringfunctie aan de gemeente (en andere partijen) vorm krijgt en hoe wij via programma's en pilotprojecten proactief inspelen op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van wonen en duurzaamheid.
Tot slot geven wij een overzicht van de benodigde capaciteit en middelen.

De missie van !WOON in de kern
Waar stichting !WOON in de kern voor staat, hebben we daarin als volgt samengevat

"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)

"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

"Deskundig en onafhankelijk"

Voor een uitgebreidere beschrijving van !WOON in de nieuwe organisatievorm verwijzen wij graag naar de Memo !WOON, die eerder aan u gepresenteerd is bij het B&W besluit van 30 augustus 2016.

Toelichting op de dienstverlening

We onderscheiden in het Prestatieaanbod 2017 vier typen diensten aan bewoners en twee aanvullende activiteiten:

A. Online diensten (voor alle klantgroepen)
B. Individuele bewoners
C. Bewonersorganisaties op complexniveau en complex-overstijgend niveau
D. Bewonersinitiatieven

Bewoners hebben online en via onze kantoren en spreekuren in de wijken toegang tot deze diensten. We bieden deze in elk stadsdeel. Het werk van de stedelijke teams draagt bij aan de uitvoering en zorgt - waar nodig- voor verdieping.

Daarnaast onderscheiden we de volgende activiteiten:
E. Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling
F. Signalering, van ontwikkelingen en knelpunten

De formatie en de tarieven vindt u in:
Formatieverdeling per team, tarieven derden

De concrete prestaties vindt u in de bijlage 1: Activiteiten.

!WOON heeft de kennis in huis om binnen een breed spectrum aan onderwerpen aan vragen tegemoet te komen. Van huurprijs en service kosten tot meer jaren onderhoudsplan tot veiligheid in huis en huisvesting jongeren en studenten.

Met de diensten en activiteiten voor bewoners draagt !WOON bij aan diverse doelstellingen van de gemeente Amsterdam:
- Inzicht in formele en informele woningmarkt voor woonruimte zoekenden;
- Programma Woningkwaliteit;
- Beperken woonlasten;
- Minder en schonere energie;
- Beperken van en hulp bij misstanden (waaronder handhaving vakantieverhuur);
- Zelfbeheer en -exploitatie, waaronder activeren koopappartement bewoners tot het verbeteren van het functioneren van hun VvE;
- Programma ouderenhuisvesting met o.a. wooncoaches, langer thuis wonen;
- Transparantie aanbod en vergroting beschikbaarheid woningen;
- Bestuurlijke opdracht Ruimte voor Maatschappelijk Initiatief.

Doordat we in de hele stad veel bewonersvragen oppakken kunnen we knelpunten in regelgeving, beleid of uitvoering opsporen en signaleren. Dat is een belangrijk resultaat van het werk. !WOON bespreekt een relevant ad-hoc signaal direct met de gemeente of samenwerkingspartners. !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 die beleid maken, erover adviseren en/of het uitvoeren.

Relevante signalen worden op verschillende manieren onder de aandacht gebracht: via periodieke rapportages, werkbezoeken, reguliere overleggen (zoals het AVO) en door de samenwerking met betreffende ambtelijke diensten op onderwerpen en programma's.
Ten behoeve van de verantwoording rapporteert !WOON twee maal per jaar over de ervaringen met en resultaten van haar inzet.

Kengetallen

Rood is afspraak Zwart zijn stuur/signalering kengetallen	**Prognose prestatieaanbod 2017**	**Prestatieaanbod 2016**
Individuele contacten, afspraak op weg naar 55.000 in 2019	48.000	41.000
Unieke contacten, afspraak op weg naar 12.400 in 2019.	10.700	9.000
Spreekuur contact	8.050	8.050
Woningopname / huisbezoek	2.200	2.060
Begeleide trajecten	2.000	1.905
Voorlichtingsbijeenkomsten	100	77
waarvan doelgroep VvE-leden	30	-
BC's waarmee contact	150	126
VvE's waarmee contact	50	-
Websitebezoek	*	-

* Websitebezoek: In 2016 bestaan er nog verschillende websites. In 2017 is er één website voor !WOON. In 2015 waren de unieke bezoekers op wswonen.nl 120.100, op huurders.info 463.200.[1] Het aantal spreekuurcontacten blijft constant, met een inhoudelijke verschuiving naar 20% nieuwe doelgroepen, waaronder VvE leden. Het is een groeimodel.

Toelichting op de organisatie

In de eerder aan de gemeente gepresenteerde Memo !WOON zijn de basisstructuur, doelgroepen en werkwijze weergegeven. Het feit dat we nu één organisatie zijn maakt het mogelijk om de dienstverlening voor de vele verschillende bewoners en bewonersgroepen op meer uniforme wijze in de hele stad beschikbaar te stellen.

!WOON grijpt de samenvoeging en taakverbreding per 1 januari 2017 aan om een kwaliteits- en efficiencyslag te maken en de dienstverlening anders te organiseren, met een stevige inzet op digitalisering. We gaan veel meer diensten óók online aanbieden, waardoor bewoners in staat zijn om snel de benodigde informatie te vinden en zo mogelijk al zelf aan de slag te gaan met het ondernemen van vervolgstappen, al dan niet in (digitale) interactie met onze medewerkers. Uiteraard is het altijd mogelijk om alsnog langs te komen voor een persoonlijk advies.
In 2017 gaat !WOON in overleg met gemeente en bestuurscommissies om nadere afspraken te maken over samenwerking en relatiebeheer. Bijvoorbeeld over bouw- en woningtoezicht en woningkwaliteit.

[1] Deze getallen tellen binnen 6 uur als 1 contact en een bezoek van meer dan 6 uur na het vorige wordt weer opnieuw geteld. We zijn op zoek naar een methode die beter en uniek meet. Volgens dit criterium zouden we 750.000 als indicator kunnen nemen voor eind 2018 als er geen overlap WSWonen/huurders.info zou zijn.

Kennisbank en experts

!WOON staat met de uitbreiding van dienstverlening en doelgroepen voor de opgave om:

- Op een aantal terreinen nieuwe of aanvullende kennis op te bouwen;
- Kwaliteit van kennis en informatie op peil te houden;
- Beschikbare en nieuwe kennis en expertise beschikbaar te maken voor de hele organisatie.

Dit bereiken wij enerzijds door de inzet van een interne digitale kennisbank en anderzijds door medewerkers met bepaalde deskundigheid binnen de organisatie de rol van expert te geven. De experts zetten hun expertise in voor de gehele organisatie, naast hun direct uitvoerende werk. De experts hebben hun basis binnen zowel lokale als stedelijke teams.

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 van andere medewerkers.

!WOON heeft experts op de volgende werkterreinen:

- Huurprijzen, huurcontracten, servicekosten, warmtewet
- Energie (besparen), duurzaamheid
- Woninggebruik, contract- en woonvormen, woonruimteverdeling, woonruimte zoeken, Woningnet, Funda, Rooftrack, bemiddelaars, ongewenst verhuurgedrag en vakantieverhuur
- Juridisch
- Erfpacht
- Bouwkunde
- Kaderafspraken, participatie bij transformatie
- Woningwet en overlegwet
- Vernieuwing participatievormen
- Langer thuis wonen (met zorg)
- Woongroepen, bijzondere woongroepen (doelgroep/woonzorg)
- 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

Samenwerking stedelijk

!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 in de eerste maanden van 2017 aan het opbouwen van dit stedelijke netwerk van stakeholders. 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. We denken aan deelnemers vanuit huurdersorganisaties, organisaties van eigenaar-bewoners, makelaars/vastgoed kringen, maar ook van maatschappelijke organisaties. 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.

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 het beleid, de kwaliteit en de uitvoering van het werk. Daartoe blijft er een begeleidingscommissie per stadsdeel bestaan met bewoners, stadsdeel en lokale organisaties/stakeholders.

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.

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.

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. Er wordt in 2017 gewerkt aan een nieuw opzet om periodiek 'de' klanttevredenheid te meten.

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 2017 een groot scala aan activiteiten voor bewoners. Deze lichten we per klantgroep toe in dit stuk en werken we uit in de bijlagen. Daarin beschrijven we per klantgroep de activiteit en de doelstelling(en), de geleverde diensten (in stappen of vormen), de geleverde prestaties en de indicatoren daarbij. De programma's vindt u bij E en bijlage E, hoe we rapporteren bij F en de wijze waarop de formatie wordt ingezet op hoofdlijnen bij G.

Naast de activiteiten uit het prestatieaanbod zijn er activiteiten voor en samen met andere subsidieverstrekkers of opdrachtgevers zoals bewonersorganisaties of woningcorporaties. Een meer uitgebreid overzicht van alle activiteiten per klantgroep is desgewenst beschikbaar. We hanteren daarbij tarieven die niet tot kruissubsidie leiden en laten de activiteit door Dienst Wonen verder toetsen op dubbele betaling en geschiktheid van de extra inzet bij de subsidiëring van !WOON door gemeente Amsterdam.
Bij de programma's is regelmatig sprake van cofinanciering door organisaties en fondsen. Ook dat i.o.m. de subsidiënt.

A – Online diensten

!WOON gaat de bewoner die online informatie zoekt veel beter bedienen. Online diensten zijn beschikbaar voor alle klantgroepen in de online omgeving: individuele bewoners, bewonersorganisaties actief in een complex, bewonersorganisaties op complex overstijgend niveau en bewoners die een nieuw initiatief willen ondernemen.
De online dienstverlening wordt verder ontwikkeld en qua doelgroep verder verbreed. De vernieuwde web-diensten worden in de loop van 2016 en 2017 ingevoerd. Daarbij ligt een accent op bepaalde thema's, zoals eigenaar-bewoners en woningkwaliteit. Er wordt nog gezocht naar de beste (informatiewaarde, tijdbeslag) methode om de klanttevredenheid van deze specifieke dienstverlening te meten.[2]

De website van !WOON is ingericht voor online dienstverlening aan bewoners met vragen over wonen, de woning of andere woonruimte zoeken in Amsterdam en daarmee direct samenhangende onderwerpen.

De klantgroepen zijn individuele bewoners en/of bewonersgroepen, tenzij anders aangegeven. Een belangrijk onderscheid binnen onze online benadering is dienstverlening die de bewoner geheel zelf kan uitvoeren, online dienstverlening waarbij een medewerker een of meer acties moet uitvoeren en online dienstverlening als voorportaal van persoonlijke dienstverlening. De bewoner maakt uiteindelijk zelf de keuze. Resultaten van de

[2] Als indicatoren voor meting van het resultaat maken we gebruik van Kern Prestatie Indicatoren (KPI) voor websites. Dit zijn meetbare eenheden die inzicht geven in het wel of niet behalen van de doelstellingen, vertaald in Kern Prestaties. De doelstellingen komen voort uit onze online dienstverleningskeuzes (in dit hoofdstuk). KPI's worden inzichtelijk gemaakt door middel van makkelijk toepasbare software voor Webanalyse. Daarnaast vragen we de bewoners op nog te bepalen momenten naar de tevredenheid. Deze moet snel te geven zijn en niet tot vertrek van of ergernis over de site leiden. Het is gebruikelijk daarbij te onderscheiden de conversieratio en de clickratio. Een conversie is wanneer een websitebezoeker precies dat doet wat we trachten te bereiken met de website. Op de !WOON website kan dit het bekijken van een video zijn of zelfs het eenvoudigweg downloaden van een bepaald document. De conversie ratio is dan het % bezoekers dat een bepaalde websitepagina view omzet in een bedoelde conversies. De conversie kan bijvoorbeeld een inschrijving, doorklik of het kijken van een video zijn.
Clickratio: klikfrequentie. De clickratio geeft aan hoeveel % bezoekers doorklikt op een hulplink, nieuwsbericht of online advertentie.

diensten meten we via het gebruik/bezoek van de voor de diensten relevante pagina's en het effect met onderzoek achteraf onder gebruikers die zich kenbaar hebben gemaakt.

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

A-1 FAQ website (veel gestelde vragen)
A-2 Zoekfunctie website
A-3 Nieuwsberichten website, met zoekfunctie
A-4 Abonnementen nieuwsbrieven per e-mail
A-5 Linken naar externe websites en organisaties
A-6 Online informatiefilmpjes
A-7 Chatfunctie website (testperiode)
A-8 Webformulier
A-9 Documenten uploaden
A-10 Voorbeeldbrieven
A-11 Online Checks: punten telling, woonlastencheck, digitale bespaarcalculator
A-12 Downloads pdf processtappen procedures Huurcommissie
A-13 Mijn !WOON (onderzoek en besluit over invoering)
A-14 Bel me terug-functie
A-15 Online meldformulier vakantieverhuur
A-16 Online woonagenda
A-17 WhatsApp (onderzoek en besluit over invoering)
A-18 Social media: Facebook, Twitter, LinkedIn
A-19 PowerPoint presentaties via Slide share
A-20 Basisaanbod E-learning via U course

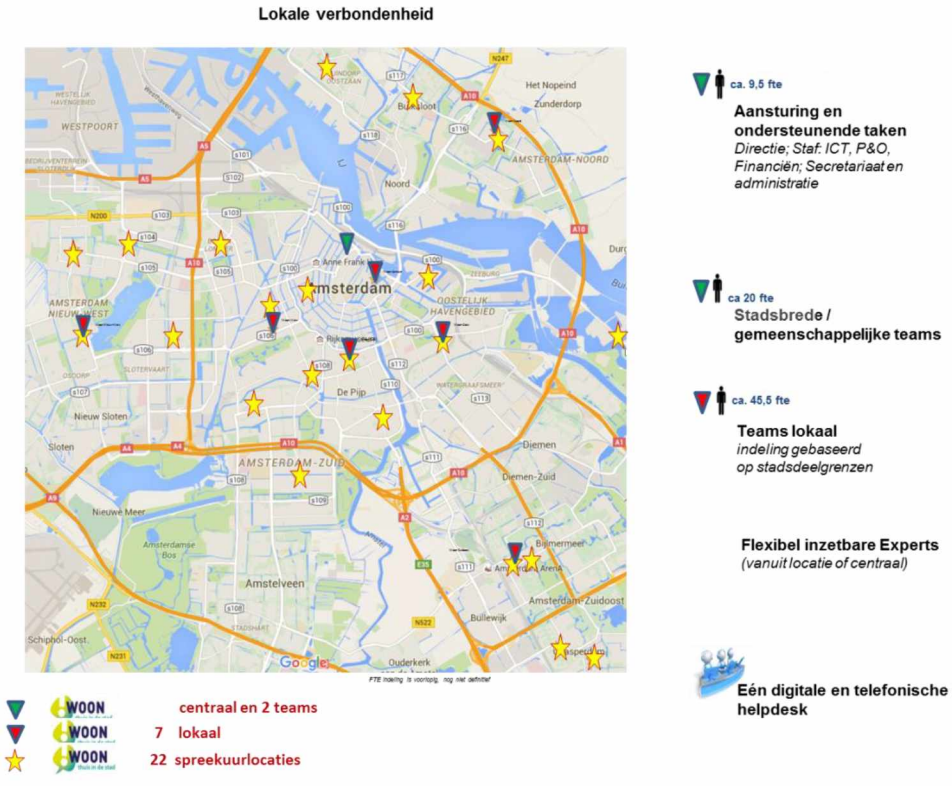
B - Individuele bewoners

!WOON voorziet individuele bewoners (dus ook individuele VvE-leden) van informatie en advies zodat rechten en plichten voor de bewoner duidelijk(er) worden, evenals de mogelijkheden om op basis daarvan keuzes te maken of actie te ondernemen. Naast en na online contact en advies kan er noodzaak of behoefte zijn aan persoonlijk contact om over een kwestie te overleggen. De start is telefonisch of aan de balie, per mail, webformulier (n.a.v. online contact), brief, of tijdens een inloopspreekuur. De manier waarop we dit organiseren beschrijven we in een afgestemd werkproces Intake/frontdesk.

Als afsluiting van het eerste contact bepalen we of vervolgtraject nodig is: een huisbezoek/ woningopname bij de bewoner thuis, en/of een vervolgafspraak voor advies waarbij de bewoner nadere stukken of documenten opstuurt of meebrengt. Zo nodig leveren we verdere begeleiding van een traject. Eén-op-één vervolgcontact per e-mail brengen we hier ook bij onder. 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 werkt 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.

Waar is !WOON te vinden?
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 ook er 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 woningnetspreekuren, als wooncoach en als energiecoach. !Woon heeft ook een werklocatie in Leiden vanwege de omvang van de activiteiten daar. De kosten worden uit de lokale opbrengsten gedekt. !Woon houdt daar vooralsnog geen spreekuren. Ook gemeenten en organisaties in gemeenten in de MRA kunnen !WOON subsidiëren voor ondersteuning van bewoners.

Daarnaast zijn er in Amsterdam twee uitvoerende teams die stadsbreed en, met extra middelen of in opdracht van de gemeente Amsterdam, regionaal inzetbaar zijn en in principe vanuit elke locatie kunnen werken. Door de digitalisering en het feit dat !WOON nu één organisatie is, kan de telefonische en digitale helpdeskfunctie efficiënt worden ingericht. Zo ontstaat een samenhangende infrastructuur voor bewonersondersteuning met een optimale bereikbaarheid voor zowel digitale als persoonlijke dienstverlening.



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

B-1 Front Desk
B-2 Informatiebijeenkomst open inschrijving en doelgroepen
B-3 Vervolgaanpak: huisbezoek/woningopname
B-4 Begeleiden vervolgtraject
B-5 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag
B-6 Begeleiden kwetsbare woningzoekenden bij benutten online informatie en aanbod
B-7 Wooncoach 65+
B-8 Woonlastencampagne
B-9 Bekend maken diensten !WOON

C - Bewonersorganisaties op complexniveau en complex overstijgend niveau

Bewonersparticipatie vindt plaats op verschillende niveaus en rondom verschillende thema's. !WOON onderscheidt participatie op het niveau van complexen en complex-overschrijdende participatie. Het is doorgaans de eigenaar en/of verhuurder die bepaalt of woningen of zelfs meerdere woongebouwen tot één complex behoren. Het kan dan gaan over een verzameling van appartementen of woningen in een woongebouw, straat of buurt.

Wanneer participatie complex-overstijgend is betreft het wijken, stadsdelen, het totale bezit van woningcorporaties en andere grote verhuurders, steden en regionale organisatieverbanden.
Op complexniveau organiseren bewoners, zowel huurders als eigenaar-bewoners (VvE's en VvE-leden) zich meestal rondom concrete thema's, zoals onderhoud, herstructurering, splitsen bij particuliere verhuur, verkoop van woningen, de (gemengde) VvE , de bewonerscommissie, de servicekosten, functioneren van installaties, schoonmaak, leefbaarheid of investeringen in energiebesparing. Wanneer de participatie complex-overschrijdend is lopen de thema's 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 politiek, woonruimteverdeling, doelgroepen in een wijk, stadsdeel, gemeente of corporatie, of fusies/reorganisatie/dienstverlening/participatie e.d..

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 VvE voeren. !WOON heeft hierbij ook 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 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 en voldoet de groep aan de Overlegwet als het om de relatie huurder/verhuurder gaat en aan de voorschriften appartements-/verenigingsrecht als het om VvE's gaat. 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 op kleine VvE's (kleiner dan 10 woningen). De kleine VvE's is het grootste deel van de eigen-woningvoorraad in Amsterdam.

De dienstverlening van !WOON aan complex-overschrijdende bewonersorganisaties is vraag-gestuurd. De bewoners zijn inhoudelijk opdrachtgever. Wij streven er naar om voor 2017 met huurdersorganisaties op stadsdeelniveau, koepelorganisaties binnen en buiten Amsterdam en met de Huurdersvereniging Amsterdam, Vereniging Eigen Huis en Stichting Erfpachters Belang Amsterdam (SEBA) samenwerkingsovereenkomsten. Daarnaast steven we naar samenwerkings-/afstemmingsafspraken met partners zoals AFWC, MvA, Vastgoedbelang en commerciële VvE ondersteuners, met name VvE gemak, VvE-Belang, VvE-advies en andere aanbieders.

De activiteiten van bewonersorganisaties op complexniveau en complex-overstijgend niveau zijn:

C-1 Informatie en advies bij onderhoud en gebreken
C-2 Informatie en advies bij woningsplitsing, uitponden en complexgewijze verkoop
C-3 Informatie en advies bij renovatie in de huursector
C-4 Informatie en advies bij beheer en servicekosten
C-5 Ondersteuning lokale belangenbehartiging in een stadsdeel
C-6 Bijdragen aan overleg huurderskoepels en HA
C-7 Stedelijke bewonerscommissie Woonwagenbelangen
C-8 Digitale communicatie bewonersorganisaties
C-9 Conferentie en seminar

D - Bewonersinitiatieven

Bewoners(groepen) ontwikkelen zelf initiatieven of komen met ideeën om tot een oplossing te komen van hun woonprobleem of de realisatie van een woonwens. Bewoners met een wooninitiatief kunnen voor informatie, hulp en advies terecht bij !WOON. Vaak hebben wij daar een standaard aanpak voor, die vindt u bij de klantgroepen Bewoners en Bewonersgroepen en ons online aanbod. Bij een niet standaard vraag kijken we eerst of we het initiatief met advies, voorlichting en sparren kunnen begeleiden. Zo ja, dan valt het onder het aanbod van dit hoofdstuk. Zo nee, en wij voorzien dat het ook ontwikkeling van onszelf vraagt die aansluit bij onze programma's (pilots van experimenteel karakter). Zie hoofdstuk E. Programma's.

Lokaal en online is er altijd basis(in)formatie beschikbaar. Het gaat dan om praktische tips, verwijzingen, checklists etc. Binnen de lokale vestigingen van !WOON is deze basiskennis paraat op de spreekuren. Hier krijgen de bewoners de basistips en worden zij zo nodig verwezen naar de experts op onderstaande thema's. Initiatieven verwijzen wij naar het stedelijke team Programma's en Beleidsadvies. !WOON ondersteunt bewoners(groepen) bij het realiseren van hun idee, altijd vanuit het perspectief en belang van bewoners. De dienstverlening voor bewonersinitiatieven richt zich op het realiseren van een bewonersinitiatief voor, door en mét bewoners.

De Wooninitiatieven richten zich in hoofdzaak op de thema's:
- Zelfbeheer van groen, schoonmaak, (klein) onderhoud, leefbaarheid/veiligheid
- Zelfbouw, zelfexploitatie, zelfbeheer van woningen en wooncomplexen (bijv. bij Wooncoöperaties)
- Collectieve ondersteuning bij Langer Thuis Wonen
- Energielasten besparing en CO2 reductie
- Gemeenschappelijke woonvormen

Tijdsbestek, financiering en positie van uitvoering
Met de beschikbare capaciteit uit het Prestatieaanbod 2017 aan de gemeente bieden wij een basis-dienstverlening aan bewonersinitiatieven. Daarnaast starten we zelf pilots samen met bewoners of werken we mee aan pilots waar ook de gemeente bij betrokken is. Ten laste van de subsidie brengen we alleen het 1e onderzoek, dan wel de begeleiding in de initiatief- en definitiefase in rekening, met inzet van een beperkt aantal uren. We kiezen op grond van betekenis, schaal, complexiteit en perspectief. Het zoeken naar en waar mogelijk regelen van cofinanciering maakt deel uit van de startbegeleiding.

De activiteiten voor bewonersinitiatieven, die we verder uitwerken in de bijlagen, zijn:
D-1 Aanbod reguliere bewonersinitiatieven

E - Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling

Bewonersinitiatieven vormen deels ook een proeftuin of voorloper op een werkterrein waar innovatie of verdere ontwikkeling bij !WOON zelf of stedelijk gewenst is. Voorbeelden uit het verleden zijn pilots en co-ontwikkeling rond zonnepanelen, wooncoöperaties of zelfbeheer in complexen en woonomgeving.

Een serie pilots van experimenteel karakter vraagt om een programmatische aanpak. Zo zijn er pilots op een beperkt schaalniveau ('model laboratoriumopstelling', bij groter risico's m.b.t. succes) en pilots van groter schaalniveau ('model proeffabriek', met meer zekerheid en behoefte aan tests). Zodat er van geleerd kan worden zonder grote verliezen als het tegenvalt.
Er is een belangrijkste verschil met onze inzet op een bewonersinitiatief. Het is 'zenden/agenderen' en gaat om activeren/bewustwording van bewonersgroepen m.b.t. een thema. In 2017 bijvoorbeeld 'de Gasloze wijk', waarvan wij en beleidsmakers weten dat deze ontwikkeling in een redelijk en toenemend tempo de komende jaren op bewoners(groepen) afkomt. Het gaat om experimenten met (o.a.) dienstverlening, ontwikkelen initiatieven, coproductie waarvoor !WOON ook nieuwe (combinaties van) methoden en/of kennis moet ontwikkelen die nog niet in onze dienstverlening voorkomt.

Hoe hoger het risico en de kosten, hoe kleinschaliger en beter beheersbaar het experiment of de pilot binnen een programma moet zijn.

Wonen is een dynamisch werkveld dat telkens nieuwe vragen oproept voor bewoners. Anticiperen op toekomstige bewonersvragen vraagt een organisatie die vooruitkijkt (proactief) en flexibel hierop kan inspelen. Vaak hebben nieuwe bewonersvragen

raakvlakken met gemeentelijke doelstellingen m.b.t. maatschappelijke ontwikkelingen en is een samenwerking om deze vraag te kunnen beantwoorden essentieel. Een programmatische werkwijze is passend bij deze samenwerkende manier van ontwikkelen. Bij het !WOON heeft een programma 4 uitgangspunten:

1. Een programma draagt bij aan het ontwikkelen van nieuwe tools en instrumenten voor bewoners waar !WOON in potentie stadsbreed uitvoering aan kan geven of aan kan bijdragen.
2. Een programma draagt bij aan gemeentelijke doelstellingen en anticipeert op nieuwe vragen van bewoners en beleidsontwikkelingen.
3. Een programma brengt samenhang aan tussen verschillende pilots en bestaande !WOON diensten in een complexe, zichzelf ontwikkelende, beleidsomgeving.
4. Een programma wordt door haar verschillende raakvlakken altijd ontwikkeld in samenhang met en/of ter aanvulling van en/of ter vervanging van de overige dienstverlening binnen de organisatie.

Het eindproduct van een programma is:

1. Gestandaardiseerde aanpak om bewoners van de juiste adviezen te voorzien. De kennis is klaar voor implementatie bij de reguliere dienstverlening van !WOON.
2. Inzicht van institutionele en/of commerciële partners in bewoners(organisatie), wensen en procesvereisten en de rol die !WOON daarbij kan en wil spelen en, indien gewenst, verbinding van de institutionele partners met het !WOON netwerk.
3. Verbeterde randvoorwaarden en faciliteiten die nodig zijn om bewoners te ondersteunen bij nieuwe vragen. Hier hoort signalering bij knelpunten bij.

Een programma op een thema bestaat vaak meerdere jaren uit verschillende pilotprojecten voor toekomstige diensten (schaal, complexiteit, specialisatie, toepassing nieuwe technologie). De beoogde diensten worden stap voor stap verder ontwikkeld en herijkt op basis van de resultaten. Een programma heeft dus een experimenteel karakter maar wordt van jaar tot jaar opgebouwd, vastgelegd en gedocumenteerd. Naast de inhoudelijke speerpunten van de programma's zelf zal in 2017 gewerkt worden aan de kwaliteitscriteria voor het goed kunnen monitoren en beoordelen van onze activiteiten binnen de programma's. Er wordt telkens een proces doorlopen van verkennen - ontwikkelen - evalueren - implementeren - integreren.

Een programma heeft meestal een breed geformuleerd, maatschappelijk doel. !WOON draagt aan dat doel bij door het ontwikkelen van projecten, tools en instrumenten. De programmadoelen zijn gerelateerd aan gemeentelijke programma's en/of maatschappelijke trends die relevant zijn voor bewoners. Binnen de programma's wordt samengewerkt met de gemeente en andere relevante partners.

De programma's waarvoor/waarbinnen in 2017 projecten (verder) worden ontwikkeld zijn:

E-1 Zelfbeheer directe woonomgeving
E-2 Wooncoöperaties Pilots
E-3 Versterken dienstverlening Langer zelfstandig Thuis Wonen

E-4 Duurzaamheid/energiebesparing door bewoners
E-5 Versterken VvE's: Activeren kleine VvE's, Gemengd beheer in VvE's
E-6 Ontwikkeling dienstverlening Woning kopen en erfpacht

F – Signalering, van ontwikkelingen en knelpunten

!WOON spoort knelpunten op die bewoners ondervinden door (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 AVO(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 tarief derden

Zie bijlage 3 voor de formatie per team, per functie en overzicht activiteit per functie. Hieronder een overzicht van de formatie per team.

Team	B2017 gem. FTE heel jr
!WOON Noord	3,56
!WOON Centrum	6,28
!WOON Oost	5,69
!WOON West	8,92
!WOON Nieuw-West	7,69
!WOON Zuid	9,50
!WOON Zuidoost	3,72
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	8,31
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	10,44
!WOON Algemeen en overhead	9,44
!WOON totaal 2017	**73,54**
!WOON Lokale productieteams	*45,35*
!WOON Stadsbrede productieteams	*18,75*
!WOON Algemeen en overhead	*9,44*

Voorlopige Vuistregels inzet formatie teams

- Circa 10% van de formatie is voor de Front Desk dienst t/m BC3 niveau.
- 5-10% van de formatie is voor de bijdrage aan programma's, m.u.v. team Stadsbrede programma's en beleidsadvisering.
- Experts werken in duo's, formatie 0,5 tot 2 dagdelen, lijst definitief in jaarplan
- Opvolging online diensten valt onder dienstverlening bewoners, complexen en initiatieven.
- Indeling formatie in teams is voorlopig, afhankelijk nog op te stellen jaarplan
- Teams krijgen formatie voor extra opdrachten van derden.
- Budget inhuur flex ter waarde van circa 0,5 - 1,0 fte.

Uurprijs

De uurprijs voor derden is gebaseerd op de bruto-bruto loonkosten met als opslag de percentages van de verschillende kostensoorten binnen de !WOON begroting.

4. Bijlage 1: Activiteiten

Bijlage bij A. Online diensten

A-1.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Uitbreiden FAQ Website, voorrang in planning voor veel gestelde vragen van bewoners uit grote klantprofielen.
Doelstelling	Vergemakkelijken van vinden van specifieke informatie
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio bezoekers FAQ t.o.v. bezoekers website en tevredenheidscore bewoners. Right first time; verhouding doorklikkers naar contactgegevens (omdat nog geen antwoord op vraag gevonden is) t.o.v. bezoekers FAQ . Aantal thema's/klantprofielen met FAQ's.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-2.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Versterken Zoekfunctie website
Doelstelling	Vergemakkelijken van vinden van specifieke informatie door o.a. toepassen beslisbomen en uitbreiden online checks. Nu aanwezig puntentelling, huurverhogingscheck IAH, woonlastencheck (i.s.m. NIBUD), digitale bespaarcalculator (i.s.m. Groene Mug Haarlem/Alliander).
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio bezoekers zoekfunctie t.o.v. bezoekers website en/of tevredenheidsscore bewoner. Right first time; verhouding doorclicks naar contactgegevens (omdat nog geen antwoord op vraag gevonden is) t.o.v. bezoekers zoekfunctie . Aantal online check faciliteiten en % website dat met beslisbomen ontsloten is.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-3.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Nieuwsberichten website met zoekfunctie
Doelstelling	Bewoners en stakeholders update geven over laatste ontwikkelingen (lokaal en landelijk) op het gebied van wonen en huren. Bekend maken diensten !WOON en de resultaten van de diensten, met bewoners als inspiratie en handelingsperspectief voor andere

	bewoners in dezelfde situatie. Vergemakkelijken van vinden van specifieke nieuwsberichten
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn verhelderd.
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.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-4.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Nieuwsbrieven via e-mail op abonnementsbasis. Betreft één algemene en drie specifieke e-mailnieuwsbrieven: - Nieuwsbrief !WOON: algemene ontwikkelingen in het werkveld, successen van en met bewoners als inspiratiebron voor anderen; - Social mediabulletin; - Bewoners besparen Energie; - VvE-nieuwsbrief.
Doelstelling	Aangemelde stakeholders en bewoners update geven over laatste ontwikkelingen (lokaal en landelijk) op het gebied van wonen en huren en over specifieke thema’s zoals optimaal benutten van sociale media, energie besparen en VvE’s.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. Bekend maken diensten !WOON en de resultaten van de diensten met bewoners als inspiratie en handelingsperspectief voor andere bewoners in dezelfde situatie.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal abonnees per nieuwsbrief. Tevredenheidscore abonnees.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-5.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Doorlinken naar externe websites/ andere organisaties.
Doelstelling	Snelle verwijzing naar relevante organisaties .
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio door-click links t.o.v. bezoekers website.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-6.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Online informatiefilmpjes
Doelstelling	Toegankelijker maken & verduidelijken van informatie, versnelling informatieoverdracht
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd. Uitbreiding films volgens plan.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio clicks op online filmpje t.o.v. bezoekers website. Tevredenheidsscore kijkers .

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 juli 2017

A-7.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Chatfunctie website, testperiode in 2017.
Doelstelling	Testen of chatfunctie website toegevoegde waarde heeft voor de klant. Toegankelijker maken van frontdesk en verbreden van bereikbaarheid door directe interactie tijdens kantoortijden.
Kern Prestatie(s)	Toegevoegde waarde chatfunctie website onderzocht. Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd. Casus analyseren met bewoner. Bewoner kort advies geven. Besluit of er vervolgafspraak nodig is of ander vervolgaanbod van !WOON of derden beschikbaar is.
Kern Prestatie Indicatoren	Chatfunctie getest, besluit over definitieve implementatie. Aantal chats. Tevredenheidsscore chat deelnemer.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 juli 2017

A-8.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Webformulier
Doelstelling	Overgang naar persoonlijke dienstverlening of gedeeltelijke persoonlijke dienstverlening. Toegankelijk en bereikbaar zijn. Webformulier wordt op werkdagen binnen 48 uur beantwoord door de frontdesk met antwoord of voorstel aanpak vervolg.
Kern Prestatie(s)	Informatie uitwisselen met bewoner. Casus analyseren met bewoner. Bewoner kort advies geven. Besluit of er vervolgafspraak nodig is of ander vervolgaanbod van

	!WOON of derden beschikbaar is.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio aantal gebruikers webformulier t.o.v. bezoekers website. Aantal webformulieren. Tevredenheidsscore afhandeling formulier.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-9.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Web advies, documenten uploaden > aanvulling op Web-activiteit: webformulier.
Doelstelling	Efficiëntie: bieden van de mogelijkheid om direct informatie toe te voegen aan het webformulier, noodzakelijk voor het antwoord per mail of op het spreekuur op een vraag.
Kern Prestatie(s)	Informatie uitgewisseld, handelingsperspectief verduidelijkt.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal documenten ge-up-load t.o.v. webformulierinvullers. Aantal online verkregen bruikbare documenten(sets).

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 april – 1 juli 2017

A-10.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Online voorbeeldbrieven.
Doelstelling	Bewoners e.a. stakeholders zelfredzamer maken door tools aan te reiken om hun woonprobleem in brede zin op te lossen of woonwens te realiseren. Efficiëntie voor interne bedrijfsvoering !WOON.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal downloads per briefsoort. Aantal clicks naar links Huurcommissie met standaard brieven.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 april 2017

A-11.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Online checks: puntentelling, woonlasten check, bespaarcalculator.
Doelstelling	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 je je de woonlasten van een aangeboden woning kan veroorloven. 3) Kijken hoeveel je met diverse bespaarproducten of gedragsaanpassing kan besparen op je energielasten.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt

Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio invullers online puntentelling t.o.v. bezoekers website. Clickratio doorlinken naar voorbeeldbrief huurverlagingsvoorstel (bij te hoge huurprijs) t.o.v. alle gebruikers van de online puntentelling.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A- 12.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Download PDF processtappen Huurcommissie procedures.
Doelstelling	Stakeholders zelfredzamer maken door tools aan te reiken om hun woonprobleem in brede zin op te lossen of woonwens te realiseren. Efficiëntie voor interne bedrijfsvoering !WOON.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. De positie, rechten, plichten en handelingsperspectief bewoner zijn verhelderd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal downloads.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 april 2017

A-13.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Mijn !WOON omgeving (onder voorbehoud nadere overweging in 2017 en voortgang overige online ambities).
Doelstelling	Het realiseren van een online omgeving om het inzien en toevoegen van informatie en proceshistorie van eigen adres/bewonerscommissie te vergemakkelijken. Dit kan ook persoonlijk contact ondersteunen en een of meer dossiers bevatten bij meer langdurige relaties bij bijvoorbeeld organisaties.
Kern Prestatie(s)	Implementeren online omgeving voor informatie-uitwisseling met klanten.
Kern Prestatie Indicatoren	Besluit implementatie mijn WOON voor 1 oktober 2017 genomen.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2018

A-14.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Bel me terug functie.
Doelstelling	Toegankelijker maken van belmogelijkheid voor bewoners zonder beltegoed.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio verzoeken om terug te bellen t.o.v. bezoekers website.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-15.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Online meldformulier overlast vakantieverhuur.
Doelstelling	Mogelijkheid om anoniem overlast te melden bij !WOON (onder voorbehoud: en/of gemeente), bestrijden illegale vakantieverhuur.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt. Wijze van melding en afhandeling afgestemd met de gemeente afd. Handhaving.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal ingevulde meldingen.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: Q2 2017

A-16.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Online woonagenda.
Doelstelling	Bewoners en hun organisaties online dataoverzicht geven van vergaderingen, bijeenkomsten en acties van !WOON en samenwerkingspartners.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt.
Kern Prestatie Indicatoren	Conversieratio bezoekers online woonagenda t.o.v. bezoekers website.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-17.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	WhatsApp (onder voorbehoud nadere overweging in 2017 en voortgang overige online ambities).
Doelstelling	Onderzoeken: toegankelijker maken van frontdesk en verbreden van bereikbaarheid door interactie op dezelfde dag tijdens kantoortijden.
Kern Prestatie(s)	Mogelijkheid invoeren contact via WhatsApp onderzocht.
Kern Prestatie Indicatoren	Besluit invoering contact via WhatsApp per 2018 genomen.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2018

A-18.	Web-activiteit
Activiteit beschrijving	Social media: Facebook, Twitter, LinkedIn.
Doelstelling	Bewoners en stakeholders update geven over laatste ontwikkelingen (lokaal en landelijk) op het gebied van wonen en huren. Bekend maken diensten !WOON en de resultaten van de diensten met bewoners als inspiratie en handelingsperspectief voor andere bewoners in dezelfde situatie. Bereik en naamsbekendheid vergroten bij mogelijke signaleringspartners (ketenpartners, politici, corporaties, particuliere

	verhuurders), partijen om mee te gaan samenwerken en kandidaten voor vacatures.
Kern Prestatie(s)	Informatie uitgewisseld. Contact gelegd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal (nieuwe) likes. Reactieratio op Facebook berichten binnen 2 dagen.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-19.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Online PowerPointpresentaties via Slide share.
Doelstelling	Stakeholders zelfredzamer maken door tools aan te reiken & efficiëntie voor interne bedrijfsvoering !WOON.
Kern Prestatie(s)	Informatie verstrekt, gedeeld.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal geplaatste presentaties. Aantal views.

Bestaande activiteit, Beoogde startdatum: 1 januari 2017

A-20.	**Web-activiteit**
Activiteit beschrijving	Basisaanbod E-learning via U course (en/of andere platforms).
Doelstelling	Bewoners uit alle klantgroepen en stakeholders goed informeren en zelfredzamer maken door het online aanbieden van cursussen via U course (en/of andere platforms).
Kern Prestatie(s)	Best-practice E-learning infrastructuur onderzocht en benut voor aanbod aan bewoners. Best practice vertaald in beschrijving !WOON gebruik U Course of alternatief platform.
Kern Prestatie Indicatoren	E-learning platform geïmplementeerd binnen aanbod !WOON. Aantal geplaatste E-learning modules basis.

Nieuwe activiteit, Beoogde startdatum: 1 juli 2017

Bijlage bij B - Individuele bewoners

B-1	Front Desk, eerste persoonlijk contact met !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 zijn goed geïnformeerd en hebben een handelingsperspectief om hun woonprobleem in brede zin op te lossen of hun woonwens te realiseren.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Passende informatie verschaffen, gebruik makend van de stedelijke kennisbank. Casus analyseren met bewoner. Bewoner kort advies geven of naar online aanbod verwijzen. Besluit of er vervolgafspraak nodig is of ander vervolgaanbod van !WOON of derden beschikbaar is.
Kern Prestatie(s)	De positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn verhelderd. Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat bewoners tevreden zijn over de bereikbaarheid en dienstverlening van !WOON.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal contacten eerste vraag Aantal contacten vervolgvraag, tweede+ vraag In rapportage onderscheid te maken naar: - type bewoner (huurders zelfstandig, onzelfstandig, corporatie, particulier, prijscategorie huurwoning, eigenaar/bewoner, VvE-leden woningzoekende, Expat); - type vraag (onderhoudsgebreken, huurprijs/bijkomende kosten, huurrecht, woonruimte zoeken, woningverbetering/renovatie/sloop, appartementsrecht, erfpacht, energie, langer thuis wonen, ongewenst verhuurgedrag; - leeftijdscategorie? (klandizie wooncoach en woningzoekenden) - inkomenscategorie (voorstel: rapporteren op basis van Klant Tevredenheids Onderzoek, verder KTO); - land/gebied herkomst (voorstel: rapporteren op basis van KTO). Aantal klanten dat vindt dat vraag is beantwoord (rapporteren op basis van KTO). Rapportcijfer over dienstverlening (gemiddeld rapportcijfer uit KTO minimaal een 7,5). Aantal respondenten in KTO dat !WOON aan anderen zou aanbevelen.

B-2	Informatiebijeenkomst open inschrijving en doelgroepen
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 bijeenkomsten 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; - Engelstalige voorlichting Expats (stedelijk i.s.m. Expatmeeting) - algemene 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 (duurzaamheid, woningkwaliteit, gezond en levensloop bestendig wonen), Bestuur en beheer, Huurders en de VvE; - Slim besparen met de Slimme Meter, in wijken waar Liander Slimme Meters plaatst (zie ook programmalijn); - aanvullende thema's op basis van actualiteit, bijvoorbeeld wijzigende wet- en regelgeving. *Voor complexgewijze voorlichtingsbijeenkomsten: zie diensten bij C-.*
Doelstelling	Geïnformeerde bewoners kunnen beoordelen of vervolgacties zinvol zijn en kennen de weg om dit zelf te doen, of naar hulp hierbij.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	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 (eigen actie en vervolgvragen).
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal bijeenkomsten met open inschrijving. Thematiek bijeenkomsten beschreven. Aantal middels voorlichtingen bereikte huishoudens (opkomst). Tevredenheid deelnemers (elke bijeenkomst sluit af met evaluatieformulier).

B-3	Vervolgaanpak: huisbezoek / woningopname
Activiteit beschrijving	Beschrijven en beoordelen van de feitelijke toestand in de woning op een of meer van de volgende thema's: woongenot schadende gebreken, bouwkundige mogelijkheden (incl. energiebesparing), kosten (huur, servicekosten, VvE-bijdrage), 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.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	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.

B-4	Begeleiden vervolgtraject
Activiteit beschrijving	Verhelderen van/begeleiding bij start en doorlopen individuele (juridische) vervolgtrajecten.
Doelstelling	Bewoners faciliteren om aan de slag te gaan met de tijdens de intake of woningopname gesignaleerde verbeterpunten in de eigen woonsituatie op het gebied van: - woonlasten en woningkwaliteit (incl. kansen op energiebesparing); - rechtszekerheid woonsituatie; - communicatie en (zakelijke) relatie huurder-verhuurder en appartement-bewoner - VvE (of beide); - langer zelfstandig wonen; - herkennen en direct melden en aangepakt krijgen van gevaarlijke situaties.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	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.
Kern Prestatie(s)	Bewoners zijn gefaciliteerd om rechtspositie of woonsituatie te handhaven of te verbeteren. Bewoners zijn tevreden over de begeleiding (KTO). Meer dan de helft van de door !WOON ondersteunde trajecten is positief afgerond.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal gestarte trajecten met behulp van !WOON. Aantal aan ons gemelde door bewoner eigenhandig gestarte trajecten. Begeleide trajecten huurprijs. Begeleide trajecten onderhoudskwaliteit/servicekosten huurders en eigenaar-bewoners. Begeleide trajecten woningverbetering energieverbruik. Begeleide trajecten verwerven/behoud woonruimte, waaronder woningruil. Aantal individuele trajecten geconverteerd naar collectieve, gerichte aanpak. Aantal voor bewoner positief afgeronde trajecten (bv: huurverlaging, woning opgeknapt, etc.).

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.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	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. Situaties zijn afgestemd met de afd. Handhaving. Aanpak '10 slechtste eigenaren' in overleg met de Gemeente voorbereid.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal situaties gemeld bij MOV door lokale teams. Aantal bewoners begeleid door MOV. Aantal verwijzingen naar gemeentelijke diensten. Aantal overleggen met stedelijke partners die bijdragen aan een oplossing: handhaving, bouwtoezicht, politie, advocatuur).

B-6	Begeleiden kwetsbare woningzoekenden bij benutten online informatie en aanbod
Activiteit beschrijving	Vrijwilligers helpen digibete 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, waar logisch of mogelijk 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.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Informatie verschaffen. Situatie analyseren met bewoner. Begeleiden.
Kern Prestatie(s)	Vrijwilligers Woningnetspreekuur 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.

B-7	**Wooncoach 65+**
Activiteit beschrijving	Per stadsdeel zijn enkele wooncoaches actief die 65-plussers o.m: 1. Adviseren over prettig en veilig wonen en Woningnet; 2. Informeren over de regelingen van Hoog naar Laag en van Groot naar Beter; 3. Doorverwijzen naar de WMO helpdesk of het Sociaal Loket voor vragen over zorg en welzijn.
Doelstelling	Het doel van het project is het ondersteunen van de groeiende groep 65+ in Amsterdam bij de mogelijkheden om langer thuis te wonen of om te verhuizen, door het vergroten van de bewustwording over hun woonsituatie met, indien gewenst, een advies op maat door een huisbezoek.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Informatie verschaffen. Situatie analyseren met bewoner. Begeleiden bij traject. Conversie naar individuele vervolgstappen (eigen actie, begeleiding door vrijwilligers 1.6 en vervolgvragen).
Kern Prestatie(s)	Positie, rechten, plichten en mogelijkheden t.a.v. de 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 wooncoach. Aantal voorlichtingsbijeenkomsten en deelnemers daaraan. Tevredenheid bewoner na bezoek over deskundigheid, bejegening bewoner. Aantal aangevraagde woningaanpassingen. Aantal verwijzingen naar spreekuur !WOON. Aantal beroepen op regelingen Hoog-Laag, Groot-Beter.

B-8	Woonlastencampagne
Activiteit beschrijving	Huis-aan-huis verspreiden van het Woonlastenmagazine en andere publicitaire uitingen die aandacht vragen voor de regelgeving over huurverhoging en andere woonlasten zoals energielasten en VvE-bijdrage. Daarin meteen aanbod !WOON voor Amsterdammers onder de aandacht brengen.
Doelstelling	Alle Amsterdammers informeren over huurprijzen en andere woonlasten.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Informeren en adviseren. Voorlichtingsbijeenkomsten.
Kern Prestatie(s)	Positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn verhelderd. Bewoners kennen !WOON (c.q. ASW/Wijksteunpunten Wonen, huurteams) en het aanbod.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal verspreide woonlastenmagazines. Aanpassing brochure Punt van de Huur. Aantal voorlichtingsbijeenkomsten Punt van de Huur (zie B-2).

B-9	Bekend maken diensten !WOON
Activiteit beschrijving	Maken en uitvoeren publiciteitsplan: 1. Inzet websites en social media; 2. Kansen free publicity in reguliere media (bijv. AT5, Parool); 3. Afspraken met partners, bijv. gemeente site, HA site, Woningnet, MvA; 4. 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; 5. Woonmagazine; 6. Programma gericht benaderen, bijvoorbeeld nieuwe bewoners van een huurwoning.
Doelstelling	!WOON onder Amsterdammers bekend als opvolger van ASW en Wijksteunpunten Wonen. !WOON bekend onder Amsterdammers die een woonvraag of probleem hebben of die recent een andere woning hebben betrokken. !WOON ook bekend onder eigenaar-bewoners als aanbieder van voor hen interessante diensten. Opschalen individuele trajecten (uit B-4) naar meerdere bewoners met (mogelijk) hetzelfde probleem.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Informatie verschaffen. Bewoner advies geven.

Kern Prestatie(s)	Bewoners kennen !WOON (c.q. ASW/Wijksteunpunten Wonen, huurteams) en het aanbod. Positie, rechten, plichten en mogelijkheden bewoner zijn basaal verhelderd. Flyerserie !WOON beschikbaar, thematisch naar door bewoners aangekaarte onderwerpen en gevraagde diensten. Brochures ter ondersteuning van diensten beschikbaar. Flyers verspreid over gemeentelijke publiekskantoren, Huizen van de Wijk, kantoren huurdersorganisaties e.d. Persberichten verstuurd over actuele ontwikkelingen. Artikelen over actuele ontwikkelingen verstuurd aan buurtmedia. Bijdragen aan radio- en Tv-uitzendingen van lokale en andere media.
Kern Prestatie Indicatoren	Indicator voor 1-6 bedenken en plan gemaakt en uitgevoerd. Meten via het brede tweejaarlijkse onderzoek Wonen In Amsterdam onder bewoners van zelfstandige woonruimte? Thema's beschikbare flyers en brochures. Aantal adressen gericht benaderd, verdeeld over aanleiding (nieuwe verhuur, aangepakt individueel probleem in zelfde complex (1.4), splitsingsvergunning, omgevingsvergunning). Zo mogelijk uitkomst meting bekendheid via WIA (incl. oude namen ASW, Wijksteunpunt Wonen, huurteam). Aandeel in vraag, hoe kent u !WOON? (meten via KTO).

Bijlage bij C - Bewonersorganisaties complexniveau en complex overstijgend niveau

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.

Bewonersorganisaties op complexniveau

C-1. Informatie en advies bij onderhoud en gebreken	
Activiteit beschrijving	Advisering en ondersteuning bij het complexmatig aanpakken van achterstallig onderhoud en gebreken. Daarbij ook aandacht voor brand- en inbraakveiligheid, duurzaamheid, binnenklimaat en eventuele woningaanpassingen voor ouderen en gehandicapten. Het in kaart brengen van de gebreken d.m.v. woningopnames, bij voorkeur in samenwerking met bewonerscommissie en/of VvE (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. Het organiseren van bewonersbijeenkomsten t.b.v. oprichten van een bewonerscommissie of VvE. Indien van toepassing in overleg en samenwerking met de huurderskoepel (sociaal) en/of lokale huurdervereniging (overig), of na melding. Waar mogelijk in overleg met en in samenwerking met verhuurder en/of VvE. Zo nodig aan de structuur werken van de bewonerscommissie en VvE (onderlinge samenwerking). De bewonerscommissie/panel en/of VvE adviseren m.b.t. strategie bepalen t.b.v. een efficiënte en doelmatige aanpak. Afspraken maken over de inzet van !WOON en bewoners zelf. Bewoners adviseren en ondersteunen in het overleg met hun verhuurder/ VvE m.b.t. de uitvoering en planning van onderhoudswerkzaamheden, woningverbetering, realiseren woningaanpassingen en wegnemen gebreken. Begeleiding bij conflicten door advisering en coaching (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, aanpassingen, duurzaamheid, woningverbetering in het algemeen en wegnemen gebreken met aandacht voor de gevolgen voor de huurprijs en het beperken/compenseren van de overlast.
Voor welke dienst in stappen of vorm	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 complexen met gezamenlijke aanpak achterstallig onderhoud. Aantal bewoners aangeschreven (actieve aanpak collectief). Aantal bewonerscommissies/VvE's mede opgericht. Aantal samenwerkingsverbanden in gemengde complexen mede opgericht. Aantal voorlichtingsbijeenkomsten. Aantallen voorstellen aan verhuurders/procedures. Aantal complexaanpakken succesvol afgerond.

C-2. 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 huurprijs en het beperken/compenseren van de overlast.
Voor welke dienst in stappen of vorm	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 complexen/panden met gezamenlijke aanpak woningsplitsing. Aantal bewoners aangeschreven (actieve aanpak). Aantal voorlichtingsbijeenkomsten. Aantal gestarte bewonerscommissies. Aantallen voorstellen aan verhuurders/procedures. Aantal splitsingstrajecten (positief) afgerond.

C-3. Informatie, advies en ondersteuning bij renovaties in de huursector	
Activiteit Beschrijving	Op basis van de Kaderafspraken uitwisselen van informatie over geplande projecten op het gebied van renovatie, sloop, nieuwbouw, etc. Het proactief benaderen van bewoners in complexen waar renovatie 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 bieden van kortlopend advies aan groepen op specifieke onderwerpen (bouwkundig, juridisch, energetisch). 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.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, 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 naar tevredenheid ondersteund in proces van overleg met verhuurder en waar nodig VvE (leden). Aantal kortlopende bouwkundige adviezen gegeven (infopunt herstructurering).

C.-4. Informatie, advies en ondersteuning bij beheer en servicekosten	
Activiteit Beschrijving	Het bieden van kortlopend advies aan bewonersgroepen/VvE's over 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/kleine VvE. 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.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Beoordelen, adviseren, ondersteunen, 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 begeleidingen rond kosten en type serviceposten uitgevoerd. - Aantal groepen kortlopend geadviseerd. - Aantal successen behaald (overeenstemming tussen partijen of gewonnen procedures). - Aantal bewonersgroepen mede opgericht. - Aantal commissies/VvE's naar tevredenheid ondersteund in proces van overleg met verhuurder.

Bewonersorganisaties complex overstijgend niveau

C-5 Ondersteuning belangenbehartiging 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 over beleid, tactiek en strategie ten behoeve van de adviesrol van huurdersorganisaties. Hiervoor wordt landelijk, regionaal en gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid, waaronder wet- en regelgeving, geanalyseerd; - Lokale initiatieven met woonbelangen kunnen om advisering verzoeken. !WOON legt in een overeenkomst met elke huurdersorganisatie, die van de ondersteuning gebruik wil maken, vast op welke diensten in deze lijst in welke mate een beroep kan worden gedaan.
Doelstelling	Lokale huurdersorganisaties en bewonersgroepen faciliteren, effectiever laten opereren en voorzien van signalerings-rapportages waardoor zij hun belangenbehartigingstaak beter kunnen uitvoeren en zich verder verbreden.
Voor welke dienst in stappen of vorm	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 gefaciliteerd en geadviseerd. Aantal contacten met vertegenwoordiger(s) van de lokale huurdersvereniging.

C-6 Bijdrage aan overleg 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 in de gemeente waarin de huurdersorganisatie haar werkgebied heeft. 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 deze gebruikt kunnen worden voor advisering en pleitbezorging richting corporaties en gemeente
Voor welke dienst in stappen of vorm	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.

C-7. 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 gelijkwaardiger en effectiever laten opereren in het overleg met de gemeente, de Dienst Wonen en de stadsdelen.

Voor welke dienst in stappen of vorm	Analyse, beleidsadvies, operationeel advies en ondersteuning, informeren, scholen.
Kern Prestatie(s)	De Bewonerscommissie geadviseerd over effectieve organisatievorm, vergaderwijze en algemeen functioneren. Knelpunten en ontwikkelingen worden gesignaleerd.
Kern Prestatie Indicatoren	Uitgebrachte adviezen, c.q. aantal begeleidde adviestrajecten. Aantal bemiddelingen. Betrokken bij aantal overleggen intern. Betrokken bij aantal overleggen extern.

C-8 Digitale communicatie bewonersorganisaties	
Activiteit beschrijving	Workshops nieuwe mogelijkheden van communiceren met de achterban via digitale platforms en social media voor bewonersorganisaties (bewonerscommissies en VvE's) (aansluitend op het in eerdere jaren georganiseerde programma over Wordpress, Twitter, Facebook, Instagram etc.) Helpdesk voor bewonersorganisaties met een website gemaakt in open-source platform Wordpress.
Doelstelling	Bevorderen twee-richtingscommunicatie en nieuwe vormen van digitale participatie tussen bewonersorganisaties en hun achterban.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Informeren. Informatie ontvangen.
Kern Prestatie(s)	Workshops georganiseerd. Helpdesk verzorgd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal workshops. Aantal deelnemers. Aantal vragen beantwoord via de helpdesk.

C-9 Conferentie en seminar	
Activiteit beschrijving	Het organiseren van twee stedelijke bijeenkomsten ten behoeve van in bewonersorganisaties 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 2017 organiseren we in elk geval: - !WOON Bewoners Energie Dag - Een Social Media Seminar.

Doelstelling	Uitwisseling van kennis en ervaringen van experts en actieve bewoners van praktisch toepasbare kennis en 'best practices' op het gebied van energie besparen en gebruik social media ten behoeve van het uitvoeren van hun taken.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Informeren, uitwisselen en bevorderen deskundigheid. Inspireren.
Kern Prestatie(s)	Actieve bewoners geïnformeerd en de deskundigheid bevorderd, vast te stellen aan de hand van tevredenheidsonderzoeken.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal deelnemers. Klanttevredenheid.

Bijlage bij D - Bewonersinitiatieven

Bewoners (groepen) informeren, adviseren en begeleiden zodat het initiatief helder is en zij

a. of zelfstandig in staat zijn om hun initiatief te realiseren, dan wel
b. dat de eventuele vervolginzet duidelijk is bepaald en er financiering voor verder ondersteuning is gevonden of
c. we besloten hebben dat verdere ondersteuning niet wenselijk is.

Als het ook voor ons nieuw is, dan overdragen aan een partner of oppakken in het kader van een bestaand programma onderdeel bij E.

D-1 Aanbod reguliere bewonersinitiatieven	
Activiteit beschrijving	**D.1.1** 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. **D.1.2.** Reality check/initiatief garage: advies haalbaarheid, condities haalbaarheid: analyse en definitiefase. **D.1.4** Ondersteuning Bewonersacademie, platform onderling hulp, uitwisseling, kennisvergroting. **D.1.5** Vangnet/steunstructuur in start- ontwikkelfase. **D.1.6** Second opinion contracten en offertes. **D.1.7** 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.
Voor welke dienst in stappen of vorm	- Intake: verhelderen van het initiatief, beoordelen van mate van zelfredzaamheid; - Informatie over mogelijke vormen van zelfbeheer en de rol hierbij van !WOON (gradaties van meedenken); - Advies over plan van aanpak, planning. - Advies rechtsvorm en vormgeving daarvan. - Begeleiden van zelforganisatie bewoners en realisatie van zelfbeheerplan. - Lobby, netwerkopbouw. - Ontwikkelen van methoden/instrumenten zelfbeheer (2e lijns) - helpen bij begroting; - advies financieringsmogelijkheden. - Organiseren van expertmeetings op het onderwerp zelfbeheer - implementeren en beschikbaar stellen van geschikte methoden etc.
Kern Prestatie(s)	Het beoogde resultaat bij de ondersteuning van bewonersinitiatieven: - Onderwerp, aard en omvang van het initiatief - Vorderingen van het initiatief in termen van ontwikkelfasen: - Initiatiefase (bewonersgroep zelf); - Definitiefase. - Zelfredzaamheid van de initiatiefnemer(s) vergroten. - Organisatiegraad/bereik vergroten t.o.v. doelstelling initiatief.

	- Voldoende beschikbare middelen/bestaande randvoorwaarden. - Mate van structurering: kennen betrokkenen hun rol, niveau van regie, zeggenschap, verantwoordelijkheid, organisatievorm (formeel, informeel). - Zie inleiding voor de grenzen aan de ondersteuning en he onderscheid met programma's.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantallen naar onderwerp en type vraag : - Hoeveel initiatieven, hoeveel faseovergangen - Welke onderwerpen: 1. Zelfbeheer van groen, schoonmaak, (klein) onderhoud, leefbaarheid/veiligheid; 2. Zelfbouw, zelfexploitatie, zelfbeheer van woningen en wooncomplexen (bijv. bij Wooncoöperaties); 3. Collectieve ondersteuning bij Langer Thuis Wonen; 4. Energielasten besparing en CO2 reductie; 5. Gemeenschappelijke woonvormen; 6. Kleine VvE oprichten. - Particulier bezit/Corporatie. - Welk gebied.

Bijlage bij E - Programma's, voor verdere vernieuwing en ontwikkeling

Dit aanbod is naast de 'reguliere' aanpassing van de diensten/activiteiten gerelateerd aan de actualiteit die wordt bewaakt en ondersteund door de experts, kennisbank en de trainingen. Dit betreft eerder actueel houden kennis/netwerk/praktijk. Aanpassing aan grotere maatschappelijke, beleids- of technologische ontwikkelingen hoort in dit onderdeel thuis.

E-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. Bewoners(groepen) in staat stellen zelf te bepalen welke vorm van zelfbeheer mogelijk is.
Voor welke dienst in stappen of vorm	- 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 van methoden/instrumenten zelfbeheer (2^e lijn). - Organiseren van expertmeetings op het onderwerp zelfbeheer - Implementeren en beschikbaar stellen Geschikte methoden etc.
Kern Prestatie(s)	Bewoners met een initiatief voorzien van informatie, advies en faciliteiten. Methodes ontwikkeld ten behoeve van verdere uitrol binnen !WOON en Amsterdam.
Kern Prestatie Indicatoren	Beschrijving en analyse van ondersteunde groepen naar onderwerp en type vraag: - Sociaal, fysiek; - Wijze van dienstverlening/interventie. - Vorm en mate van zelforganisatie/zelfbeheer . - Aanleiding zelfinitiatief nieuwe groep/bestaand. - Welke beheeronderwerpen (fysiek / sociaal). - Welk niveau of mate van zelfbeheer (light tot autonoom). - Welke interventie: informeren/adviseren/begeleiden. - Particulier bezit/corporatie/geografisch.

E-2 Wooncoöperatie pilots 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, zoals Amsterdams Wooncoöperatie Netwerk; Coöplink (samenwerking !WOON, Woonbond en WBV Gelderland). 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.	
Activiteit beschrijving	**E-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. Net werk heeft ook afvaardiging in het Actieteam. **E-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-2.3 Actieteam Wooncoöperaties** Deelname actieteam Wooncoöperaties Amsterdam, voorbereiding, opvolging. **E-2.4 Seminars, trainingen voor beginnende en bestaande initiatieven** Het aanbieden van seminars, trainingen voor beginnende en bestaande initiatieven.
Doelstelling	1. 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. 2. Bestaande en initiatief-wooncoöperaties ondersteunen op weg naar zelfwerkzaamheid. 3. Verbinden van initiatieven voor kennisuitwisseling voor meer zelfwerkzaamheid en economische zelfstandigheid.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Inzicht bewoners in benodigde planning, middelen, kansen en faalfactoren voor hun initiatief sneller vergroten, verbeteren. Bijdrage aan woonvisie gemeente op dit onderdeel.

Kern Prestatie(s)	- Bekendheid onder bewoners over de wooncoöperatie neemt toe. - Het aantal wooncoöperaties met zicht op duurzame zelforganisatie is toegenomen. - Wooncoöperaties wisselen onderling kennis uit in een netwerk. - Informatie over bestaande wooncoöperaties is breder, sneller en laagdrempeliger ontsloten, er is meer (web)info over de wooncoöperatie voor bewoners(groepen).
Kern Prestatie Indicatoren	Mate van realisatie pilotdoelstellingen.

E-3 Versterken dienstverlening Langer zelfstandig Thuis Wonen Bevorderen dat oudere Amsterdammers tijdig gaan nadenken over hoe zij op een goede manier zelfstandig en veilig kunnen blijven of gaan wonen. Dat vereist tijdig actie om een daartoe geschikte of aangepaste woning te krijgen door verhuizing of woningverbetering, verwerven voorzieningen. Het in 2015-2016 ontwikkelde stadsbrede project wooncoach 65+ is nu “regulier” en staat beschreven bij de klantgroep bewoners. Ook woongroepen voor ouderen en woonzorggroepen zijn beproefde concepten, onderdeel van de dienstverlening voor complexorganisaties en bewonersinitiatieven. Het gaat bij het programma om nieuwe pilots gericht op het bevorderen van bewustwording en vergroting van de mogelijkheden m.b.t. zelfstandig (blijven) wonen (huur, koop al dan niet collectief).	
Activiteit beschrijving:	E-3.1 Brede voorlichting-, informatie campagne(s) in samenwerking met lokale partners, zoals stadsdelen, stadsdorpen, wijkzorgteams en migrantenorganisaties. E-3.2 Op maat gemaakte voorlichting door en aan migrantenouderen. E-3.3 Wooncoach+ samen met corporaties complexgerichte inzet wooncoach aansluitend op het corporatie beleid waarbij Amsterdammers ouderen ondersteunen bij de stappen die nodig zijn om tot een levensloopbestendige woonsituatie te komen. E-3.4 Participeren in het project Verhuiscoöperatie Senioren, een samenwerkingsverband van bewoners en organisaties die verhuizen voor minder vermogenden ouderen toegankelijker maakt. E-3.5 Vormgeven samenwerking met de Latei, bewonersorganisatie van en voor woonzorggroepen. Doorlopen Definitiefase, Ontwerpfase, Voorbereidingsfase, Realisatiefase met de 5 pilots in 2017. Dus start in 2017.
Doelstelling	Ontwikkelen, al dan niet samen met partners, van nieuwe vormen van vergroten bewustwording bij en ondersteuning van ouderen bij hun afweging t.a.v. het ondernemen van stappen ten behoeve van langer zelfstandig thuis wonen.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Onderdeel programma ‘langer zelfstandig thuis wonen’. Draagt bij aan doelstellingen Gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting 2015-2018.

Kern Prestatie(s)	Het programma ontwerpt diensten die er toe leiden dat ouderen met vertrouwen en veilig langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De sub-prestaties worden per pilot nader gedefinieerd.
Kern Prestatie Indicatoren	Onderscheid maken tussen indicatoren op projectniveau en indicatoren op programmaniveau.

E-4 Programma Duurzaamheid en Energiebesparing, 4 pilots

De onderdelen vormen samen het programma vernieuwen/uitbreiden dienstverlening Energie !WOON. Ondersteunen van vragen van bewoners m.b.t. energie maakt onderdeel uit van het aanbod onder B, voor bewonersorganisaties onder C en initiatieven vallen onder D. Verder voeren we op verzoek van de gemeenteraad/Dienst Wonen het project Energiecoach/ bespaarmiddelen uit. E.e.a. wordt als "content" verwerkt als onderlegger van de verschillende web activiteiten onder A. Hieronder volgen de pilots of voorbereidings-projecten, die samen het programma vormen waarmee het aanbod op dit thema verder ontwikkeld wordt.

E-4.1 Verdere voorbereiding en eventuele uitvoering Pilot Slim besparen met de Slimme Meter	
Activiteit beschrijving	De uitrol Slimme Meters heeft nu de wijken met laag opgeleide bewoners met een laag inkomens bereikt. Inzicht, eenvoudige en betaalbare, directe displays bieden hen een kans om lasten te beperken door inzicht in de gevolgen van het eigen gedrag en het verbruik van apparatuur. Bewoners van net aangesloten wijken voorzien van online informatie over de Slimme Meter en hoe deze te gebruiken (loopt sinds 2016). Organiseren voorlichtingsbijeenkomsten in een aantal postcodegebieden waar de netbeheerder in 2017 de Slimme Meters uitrolt (loopt sinds 2016). In beeld brengen welke energieverbruiksmanagers en real time displays er op de markt zijn en hoe deze optimaal bijdragen aan besparing op energieverbruik (loopt sinds 2016). <u>Pilot 2017:</u> Bewaken en beoordelen van apps en real-timedisplays die volgens bewoners nut bewezen hebben en stimuleren dat ook andere bewoners deze gaan gebruiken. Onderzoeken van mogelijkheid voorfinanciering om real time display gratis of tegen heel lage kosten ter beschikking te stellen aan bewoners met een laag inkomen. Onderzoeken van cofinanciering om de voorlichtingen etc. in alle betreffende postcodegebieden te kunnen organiseren. Indien geslaagd: uitwerken en uitvoeren, zo niet stoppen. We werken samen met Quintens en dienen samen bij RVO een financierings-verzoek in. We onderzoeken steun Team Duurzaamheid en Woonbond.

Doelstelling	Bewoners stimuleren de Slimme Meter te accepteren. Daarbij wijzen op mogelijkheid directe connectie displays buiten energieleveranciers om. Bewoners voorlichten over hoe de Slimme Meter effectief te gebruiken is. Bewoners stimuleren tot gebruik van display of app gekoppeld aan de Slimme Meter. De pilot draagt bij aan de gemeente en landelijke doelstellingen t.a.v. energiebesparing door bewustzijn en gedrag en daarmee aan CO2 reductie.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Co-ontwikkeling, eventueel coproductie. Informeren. Adviseren. Signaleren.
Kern Prestatie(s)	4 Voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en bezocht door bewoners. Onderzoek gedaan naar energieverbruiksmanagers en displays t.b.v. advies aanschaf/bruikleen door bewoners. Opstarten pilot directe display bij financiering. Overzicht nut en kosten apps en/of displays benut door bewoners op Bewoners.info energie thema pagina's
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal geslaagde voorlichtingsbijeenkomsten (2 stuks 2016). Aantal bezoekers voorlichtingsbijeenkomst. Advies / model / financiering ontwikkeld t.a.v. uitrol display. Wel/niet opstarten pilot directe display.

E-4.2 Zonadvies voor bewoners: Van de pilots 2014-2016 naar herijking stadsbrede voorlichting en advies initiatieven.	
Activiteit beschrijving	Bewoners (zowel huurders als eigenaren) op basis van nieuwste kennis en ervaring voorzien van online (A) en persoonlijke informatie (B, C) over de drie bewezen hoofdmodellen om opwekken van energie met zonnepanelen te realiseren op wooncomplexen. Samen met bewonersinitiatieven organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten voor complex, buurt of wijk om enthousiasme en kans op succes van het initiatief te vergroten. Bewoners bijstaan in het afwegen van de verschillende bewezen modellen zodat zij daarmee aan de slag kunnen gaan. Bewoners actief verwijzen naar andere facilitators op dit gebied, subsidieregelingen etc.
Doelstelling	Bewoners van wooncomplexen faciliteren bij hun wens om zonne-energie op een wooncomplex te realiseren of deel te nemen aan een aanbod postcode roos of van de verhuurder/VvE. Dit draagt bij aan de gemeente en landelijke doelstellingen t.a.v. CO2 reductie en alternatieve energiebronnen.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Informeren. Ontwikkelen. Adviseren. Signaleren.

Kern Prestatie(s)	Voorlichting geactualiseerd, FAQ's drie vormen klaar, expertise geborgd. Bewonersinitiatieven kunnen lokaal advies krijgen over de drie hoofdvormen, zodat zij aan de slag kunnen gaan hun wens te realiseren.
Kern Prestatie Indicatoren	Realisatie kwalitatieve doelstellingen, en dan: Aantal geadviseerde initiatieven, waardering bewoners, realisatiepercentage (Zie D). Aantal bewoners dat aan individueel aanbod deelneemt na advies (Zie B). Aantal initiatieven die verder gaan met begeleiding andere facilitator.

E-4.3 Voorbereiden en uitvoeren eerste drie Pilots Bewoners betrekken bij de Gasloze wijk.	
Activiteit beschrijving	Gemeente en landelijke overheid werken aan het realiseren van aardgas onafhankelijke wijken (Gasloze). Voorlopig heel Nederland, verplicht, voor 2050, er wordt ook gesproken over 2030. De pilot richt zich op het realiseren hiervan in de bestaande voorraad. ASW heeft in 2016 meegewerkt aan de ontwikkeling van de aanpak in de stuur-/projectgroep. De voorbereiding betreft deelnemen aan stuur- en projectgroep met de gemeente, corporaties, (Al)Liander, NV Stadswarmte over de pilot Gasloze wijk in drie wijken in Amsterdam in 2017. In deze overleggroep brengen wij onze deskundigheid en ervaring in m.b.t. de positie en het betrekken van bewoners. In 2016 is de connectie van de stuurgroep met de HA gemaakt. In 2017 uitbreiden met de HA leden en VEH, VvE belang, huurderskoepels en de bewonersorganisaties in de proefwijken. Daarbij aansluiting zoeken bij onze ervaringen met bewoners en participatie bij woningverbetering, VvE onderhoud, duurzaamheid (fysiek, gedrag) en afspraken over rechten en voorzieningen voor bewoners zoals geregeld in de Kaderafspraken, warmtewet, BW, appartementsrecht en overlegwet. Voor de projecten zoeken we mee naar cofinanciering voor het meer intensief ondersteunen van bewoners(groepen) in de aanloop naar realisatie, overleg over Sociaal Plan huurders etc. bij de proefwijken.
Doelstelling	Bewoners uit de proefgebieden raken geïnformeerd en betrokken bij de voorbereiding van de pilots Gasloze wijk en praten actief mee over de voorbereiding, uitvoering en gevolgen. De institutionele partijen verwerven meer inzicht in het proces met bewoners en hun wensen en hun criteria voor deelname/instemming/medewerking en de rol die wij daarbij kunnen vervullen. De pilots in de proefwijken dragen bij aan de gemeente en landelijke doelstellingen t.a.v. CO2 reductie.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Co-ontwerp, Coproductie. Informeren. Adviseren. Ondersteunen. Bemiddelen. Signaleren.

Kern Prestatie(s)	Deelname !WOON aan de overleggen. Betrokkenheid HA, HA leden, VEH en VvE belang gerealiseerd. Selectie en start pilots.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal betrokken bewoners(organisaties) bij het project.

E-4.4 Bewonersorganisaties betrekken bij Programma Warmte/Koude Metropoolregio Amsterdam; Institutionele partijen het perspectief van de bewoner op basis van onze werkervaring/expertise laten zien.	
Activiteit beschrijving	Deelnemen aan overleggen van de Metropoolregio Amsterdam rond het programma Warmte/Koude. ASW is hierbij in 2016 betrokken geraakt als lid van de groep stakeholders/groep afnemers op grond van haar netwerk onder bewonersorganisaties. !WOON beschouwt dit als nuttig voor het Amsterdamse Transitie traject naar Gasloze wijken. Het ASW heeft met toestemming van NUON/Westpoort Warmte het met hen en de HA ontwikkelde participatie procesontwerp ter beschikking gesteld. Dit bevat een combinatie van de Amsterdamse Kaderafspraken (en daarmee BW, Overlegwet, gemeentelijk beleid), Warmte wet en technische procesvereisten voor de situatie vervanging blokketel door warmteaansluiting. In deze overleggroep specifiek aandacht vragen voor de positie en het betrekken van bewoners, de uiteindelijke afnemers van warmte en koude. Daartoe ook contact organiseren en onderhouden met HA en haar leden. In 2017 uit te breiden met VEH, VvE belang, huurderskoepels. Daarbij aansluiting zoeken bij de ervaringen en afspraken over rechten en voorzieningen voor bewoners zoals geregeld in de Kaderafspraken. Zoeken naar cofinanciering voor het meer intensief ondersteunen van bewoners(groepen) in de aanloop naar realisatie, overleg over Sociaal Plan etc.
Doelstelling	Amsterdammers en hun vertegenwoordigers raken meer betrokken bij de voorbereiding van de pilots Gasloze wijk en praten actief mee over de voorbereiding, uitvoering en gevolgen. Producenten en overheid zijn bekend met de belangen, mogelijke bezwaren en mogelijke oplossing daarbij van bewoners bij de transitie naar Warmte als verwarmingsbron. De pilot draagt bij aan de gemeente en landelijke doelstellingen t.a.v. CO2 reductie.
Voor welke dienst: wat is de stap of vorm	Informeren. Adviseren. Ondersteunen. Bemiddelen. Signaleren.

Kern Prestatie(s)	Deelname !WOON aan de overleggen. Betrokkenheid HA en huurderskoepels gerealiseerd.
Kern Prestatie Indicatoren	Aantal betrokken bewoners bij het project.

E-5 Programmalijn woningkwaliteit: Co-ontwerp pilot Verbetercoach; Versterken/activeren beheer in kleine VvE's; Versterken samenwerking bewoners (huur/koop) onderling en met de Eigenaar-verhuurder in gemengde VvE's

De reguliere aanpak kwaliteit huurwoningen en sinds 2016 onderhoud/verbetering in VvE's en het herijken van de samenwerking met BWT vanwege de uitbreiding doelgroep en de reorganisatie bij de gemeente, vindt u bij de onderdelen A-D. Dit programma is deels nodig voor de versterking van de aanpak van achterblijvende woningkwaliteit en deels ter aanvulling op het al ontwikkelde reguliere VvE bewoners aanbod (zie A t/m D) i.v.m. de doelstelling ten minste 20% van de activiteiten voor de nieuwe doelgroepen in te zetten. Versterking van het functioneren van kleine VvE's en gemengde VvE's draagt ook bij aan verbetering van de woningkwaliteit, inclusief beperking CO2 uitstoot. Vandaar dat we dit programma hebben gecombineerd.

Veel kleine VvE's worden pas actief als het moet. De regelgeving m.b.t. 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.

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. 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.

De ontwikkeling van de programmalijn
Het programma dient als aanjager voor de verdere opbouw van diensten ten behoeve van een begripvolle en productieve samenwerking tussen bewoners in een kleine VvE en tussen VvE, bewonerscommissie met de verhurende eigenaar(s) in een gemengde VvE.

E-5 Pilots Woningkwaliteit	
Voor de bewoners in een complex is het lokale team eerste aanspreekpunt en contact. In 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.	
Activiteit beschrijving	5.1 Verkennen en ontwikkeling pilot Verbetercoach met Dienst Wonen conform het gemeentelijk Programma Woningkwaliteit. 5.2 Versterken activeren kleine VvE's, (omgangsvormen, groen MJOP, kwaliteit, plichten, organisatie en overleg vereisten, tools) i.o.m. VvE gemak en ander geïnteresseerde partners. 5.3 Woningverbetering in een gemengde VvE. 5.4 Evalueren en versterken samenwerking huurders en eigenaar-bewoners in hun onderling overleg en hun overleg met de eigenaar-verhuurder. In de pilots 5.2-5.3 maken bewoners met elkaar afspraken. Samen regelen ze met het lid/verhuurder de formele afspraken. Ze leggen deze eventueel juridisch vast. !WOON zet naast haar netwerk als gevolg van beleidsadviesdiensten diverse participatie methoden in om bewoners te betrekken, te stimuleren, te enthousiasmeren en de deskundigheid te bevorderen. Ook kan het netwerk van de koepel en de verhuurder worden ingezet.
Doelstelling	Pilot verbetercoach ontwikkelen of er vanaf zien. Een nieuwe reeks !WOON diensten, die samen een aanpak vormen voor versterking van de aanpak van kwaliteitsachterstanden in de voorraad, direct én indirect via de lijn versterking kleine VvE's en gemengde VvE's. Inzicht verwerven hoe samenwerking, overleg en besluitvorming van bewoners en verhuurder in het gemengd beheer in goede banen te leiden. Leren of ontwikkelen van de werkwijze vanuit bewoners zodat de kans op succes groter wordt.
Klantprofielen	Gemengde VvE, bewoner gemengde VvE, Institutionele verhuurder/verkoper in gemengde VvE.
Voor welke dienst in stappen of vorm	We denken aan de volgende diensten: - Verbetercoach. - Advies aan bewoner "Hoe krijg ik mijn VvE actief" - Gebiedsgerichte activering kleine VvE's in blokken met lage kwaliteit en/of isolatiewaarde, afstemmen met Wonen actieprogramma en/of lokaal BWT. - Samenwerken in een gemengd (Huur/koop) complex.

	- Onderhouds- en investeringsprocedure voor huurder en/of appartement bewoner/eigenaar. - Advies complexstrategie. - Vormen wooncoöperatie. - Afspraken leefregels in kleine VvE en gemengde VvE. - Afspraken over warmte en energielevering, (afrekening) servicekosten. - Advies verduurzaming MJOP.
Kern prestaties	Pilots 5.1. Overeenstemming t.a.v. opzet/rol verbetercoach in pilot ontwikkelen op kleine ('Laboratorium') schaal met Dienst Wonen, start uiterlijk 2018. Pilot 5.2. Start 'proeffabriek' in stadsdeel of met Dienst Wonen af te spreken reeks prioriteitswijken. Pilot 5.3 Pilots gestart in 7 complexen met minder dan 50 woningen, 3 in grote complexen (bij voorkeur 100+ woningen). Pilot 5.4 Pilot gestart in 4 complexen.
Kern prestatie Indicatoren	10 kleine, 6 gemengde grotere complexen.

E-6 Programmalijn opbouw dienstverlening Woning kopen en erfpacht
Deze dienstverlening is nieuw in 2017. We zullen deze in overleg met de VEH, SEBA en gemeente ontwikkelen. We verwachten dat er behoefte is aan voorlichting bij herziening van de erfpachtcanon, bij overname particuliere erfpacht.

E-6.1 Ontwikkelen Pilots woning kopen en erfpachtvoorlichting	
Activiteit beschrijving	6.1 FAQ, checklist Woning kopen en woning kopen op erfpacht i.o.m. VEH (en SEBA). 6.2 FAQ, checklist herziening canon i.o.m. en steun van VEH en SEBA. 6.3 FAQ, checklist aankoop particulier erfpacht door gemeente. 6.4 Aandeel in gemeentelijk voorlichtingsprogramma, FAQ en checklist/beslisboom erfpachtconversie. 6.5 FAQ, checklist aankoop, kwaliteit/professionele VvE/omvang VvE spaarpot.
Doelstelling	Te komen tot een experimentele reeks !WOON diensten, die samen een aanpak vormen om bewoners inzicht te geven in wat er komt kijken bij en waarop te letten bij woning kopen en erfpacht in Amsterdam.
Klantprofielen:	Potentiële koper woning, Bewoner kleine en/of gemengde VvE, institutionele verhuurder/eigenaar appartementen in gemengde VvE.
Voor welke dienst in stappen of vorm	Online en persoonlijke voorlichting bewoners die een koopwoning overwegen en/of met vragen/wensen rond erfpacht in Amsterdam

Kern prestaties	Dienstverlening conform plan ontwikkeld.
Kern prestatie Indicatoren	Worden opgenomen bij de pilot. Basale voorlichting koop per 1 april 2017 i.s.m. VEH, gemeente (t.a.v. VvE is al veel ontwikkeld in 2016 dat deel uitmaakt van het aanbod bewoners en bewonersorganisaties, zie daar).

5. Bijlage 2: Klantprofielen

A.	Bewoners individueel					
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	Huurder ZW Niet-geliberaliseerd	Huurder ZW Geliberaliseerd	Huurder Tijdelijke contracten, huisbewaarder	Woningdelers	Huurders Onzelfstandig
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	231.000	50.000	Campus 6600; Tijdel. 7000 zw; OZW?	13.000, 20% volgens regels	7500 sociaal, kamers 5000?; Instellingen 20.000?

A.	Bewoners individueel vervolg				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	? Bewoner met Gebruiksovereen-komst, onderhuur e.d.	? Woongroep bewoner	Bewoners VvE	Bewoners EGW
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	Onderh. 900 ZW; GO 600 ZW; OZW?	5000-10000	80000	10000

B.	Bewonersorganisaties op complexniveau	Bewonerscommissies, klankbord- begeleidingsgroepen, VvE's, Huurdersverenigingen, coöperaties, verenigde zonnepaneeleigenaren, vormen van samenwerking huurders/appartement eigenaren in gemengde VvE complexen; activiteiten groepen, Facebook pagina's e.d.; (thematische) woongroepen, woonzorggroepen				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	BO complex startend, allen	BO complex corporatie, kan ook form ver. Zijn	BO complex particulier	(startende) (thematische) Woongroepen en woonzorggroepen	BO VvE gemengd: BC + VvE (50%), helft klein?
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	50-100	2000?	250?	300 (WgR), 50? (WZ groep)	10.000

B.	Bewonersorganisaties op complexniveau (vervolg)				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	VvE ongemengd (50% van 20000), veelal klein (75%)	Informele bw org. tijdelijke verh	Informele org, Studentencomplex	Voor alle profielen klantgroep
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	10.000	?	150-200?	

C.	Buurt-wijk/gebied/stad(sdeel)/verh. Bewonersorg.	Georganiseerde bewoners die in vrijwilligersorganisaties hun belangen willen behartigen en het volkshuisvestelijke beleid willen beïnvloeden, op buurt, wijk, stedelijk, regionaal of corporatie niveau in de metropoolregio, niet zijnde bewoners op complex niveau.				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	lokale huurdersverenigingen	lokale huurdersverbanden (verband bc's, initiatiefgroepen)	koepels corporaties	koepels particulier	verbanden overige eigendommen/woonvormen
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	8-12 afhankelijk weging	5 tot 15, variabel	12-14 klanten ASW,	0-? klanten, enkele ideeën van kansrijke groepen/verhuurders	zie bewoners actief

D.	Woningzoekenden	Bewoners op zoek naar een betere, vaste of tijdelijke woning, kamer of andere woonvorm.				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	Mensen die zoeken naar een woning via woningnet. Bij de WSW's komt een groep die een verscheidenheid aan redenen afstand heeft tot ICT vaardigheden door bijvoorbeeld ouderdom en moeite met nieuwe techniek, verstandelijke beperking of ongeletterdheid	Mensen met beperkte financiële mogelijkheden die (nog) niet voor een reguliere sociale huurwoning in aanmerking komen / studenten / kamerzoekers,werkende jongeren. Vragen over kamerhuur, tijdelijke verhuur, woning delen, contractrecht en bemiddelingskst.	Woningruilwensen Ouderen of mensen met een die door ziekte of ongeval een fysieke handicap op hebben gelopen die een beter geschikte woning zoeken. Of mensen die in een huurwoning wonen en graag binnen of buiten Amsterdam willen ruilen.	Mensen met algemene vragen aangaande contracten, buurten prijzen, valkuilen en tips	Aspirant Kopers, vrije sector huurwoningzoekenden

4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	In januari en februari 2016 zijn 1437 contacten geweest bij de WSW's + welzijn Zuid. Prognose 2016 ruim 10.000 contacten WIA: 75%van de inwoners in Amsterdam wil binnen 2 jaar verhuizen.	5000?	5000?	opzoeken in BOR, 500?	30000?

E.	Bewoners met initiatieven:	Bewoners die een deel of het geheel van de exploitatie van een pand willen overnemen. Dat kan variëren van samen schoonmaken van de portiek tot verhuur, onderhoud, huurprijsvaststelling en incasso, administratie. Daarnaast gaat het om bewoners die een pand willen overnemen als kopers in VvE of coöperatievorm of als coöperatie voor al dan niet sociale verhuur. Tenslotte kan het gaan om bewoners die een deel van de inrichting, onderhoud en schoonmaak van de openbare ruimte en/of wijkvoorzieningen willen overnemen en/of een sociale dienst in de buurt willen leveren.			
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	Collectief verband bewoners	Collectief verband bewoners in oprichting	professionele organisaties	(individuele bewoner)
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	Enige duizenden	Enige honderden	Honderden	10-50.000?

F.	Thema VvE:	VvE, groot klein in al dan niet gemengd complex met of zonder een professionele beheerder				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat	Kleine VVE's	grote VVE's	EB in VvE met alleen kopers	EB in VvE met huurders corporatie	EB in VvE met huurders particulier

	profiel overblijft)					
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	Er zijn circa 20.000 VvE's (WiA), naar schatting de helft in gemengde complexen, groei door splitsen/verkoop huurcomplexen, daling door volledige uitmonding. Naar schatting 75% kleine VvE's op basis gegevens belastingdienst				

F.	Thema VvE: (vervolg)	VvE, groot klein in al dan niet gemengd complex met of zonder een professionele beheerder				
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	Kopers	BC / HO	Eigenaar losse woning		
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	Er zijn circa 20.000 VvE's (WiA), naar schatting de helft in gemengde complexen, groei door splitsen/verkoop huurcomplexen, daling door volledige uitmonding. Naar schatting 75% kleine VvE's op basis gegevens belastingdienst				

G.	Financiers:	Iedere organisatie die diensten van onze organisatie aan bewoners(organisaties) vergoed.					
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	Particuliere verhuurders klein	Particuliere verhuurders groot	Corporaties/ Federatie	Partners*: Vrijwilligers, Lokaal welzijn, Wijkvoorziening, Zorgaanbieder; Fondsen	Leveranciers: NUON e.d., (Al)liander), Waternet, Lokale ondernemers, Installateurs	Opleidingen HvA SJD, HvA recht, HvA urban man.; HvA com econ. HvA Bouw techn bedr; UvA soc. Geografie
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	2400 (90%)	130 meer dan 100w	7Asd+20MRA+ 4 Leiden	7*3-5= ca 30	100?	ca 10

G.	Financiers: (vervolg)	Iedere organisatie die diensten van onze organisatie aan bewoners(organisaties) vergoed.						
	3. Welke klant profielen onderkent de werkgroep (probeer een profiel alleen verder te splitsen als er een redelijke groep klanten met dat profiel overblijft)	Hoofd financier Dienst wonen, B&W, Gemeenteraad	Team Duurzaamheid	Onderwijs-jeugd-zorg	DWI	Bestuurscie / gebiedsmanagers	Gem. belasting	14020
	4a. Hoeveel klanten zit in het profiel (ingeschat)	1	1	2	1	7+22	1	1

6. Bijlage 3: Formatiebegroting

FORMATIEBEGROTING !WOON 2017 CONCEPT
bijgewerkte versie 22-09-2016
(totaal, inclusief inzet voor derden, en voorlopig)

Team	Functie	B2017 schaal	B2017 gem. FTE heel jaar
!WOON Noord	Teamleider	9	0,42
!WOON Noord	Teamleider BC3+ deel	9	0,42
!WOON Noord	Bewonersconsulent 3	8	1,06
!WOON Noord	Bewonersconsulent 2	7	0,78
!WOON Noord	Adm.mdw/secretaresse 1	5	0,89
			3,56
!WOON Centrum	Teamleider	10	0,50
!WOON Centrum	Teamleider BC3+ deel	10	0,50
!WOON Centrum	Bewonersconsulent 3	8	2,08
!WOON Centrum	Bewonersconsulent 2	7	0,78
!WOON Centrum	Bewonersconsulent 1	6	2,19
!WOON Centrum	Bewonersconsulent 1 / secretaresse 2	6	0,22
			6,28
!WOON Oost	Teamleider	10	0,44
!WOON Oost	Teamleider BC3+ deel	10	0,44
!WOON Oost	Bewonersconsulent 3	8	1,46
!WOON Oost	Bewonersconsulent 2	7	0,78
!WOON Oost	Bewonersconsulent 1	6	1,73
!WOON Oost	Adm. medewerker 1	5	0,83
			5,69
!WOON West	Teamleider	10	0,44
!WOON West	Teamleider BC3+ deel	10	0,44
!WOON West	Assistent teamleider	9	0,44
!WOON West	Assistent teamleider BC3+ deel	9	0,44
!WOON West	Bewonersconsulent 3	8	1,33
!WOON West	Bewonersconsulent 2	7	4,25
!WOON West	Secretaresse 3	6	0,67
!WOON West	Woonspreekuurmdw.	5	0,89
			8,92

Team	Functie	B2017 schaal	B2017 gem. FTE heel jaar
!WOON Nieuw-West	Teamleider deel	10	0,44
!WOON Nieuw-West	Teamleider BC3+ deel	10	0,44
!WOON Nieuw-West	Bewonersconsulent 3	8	2,74
!WOON Nieuw-West	Bewonersconsulent 2	7	0,17
!WOON Nieuw-West	Bewonersconsulent 1	6	3,22
!WOON Nieuw-West	Secretaresse 3	6	0,67
			7,69
!WOON Zuid	Teamleider	10	0,39
!WOON Zuid	Teamleider BC3+ deel	10	0,39
!WOON Zuid	Assistent teamleider	9	0,39
!WOON Zuid	Assistent teamleider BC3+ deel	9	0,39
!WOON Zuid	Bewonersconsulent 3	8	4,05
!WOON Zuid	Bewonersconsulent 2	7	2,22
!WOON Zuid	Bewonersconsulent 1	6	1,45
!WOON Zuid	Secretaresse 3	6	0,22
			9,50
!WOON Zuidoost	Teamleider	9	0,33
!WOON Zuidoost	Teamleider BC3+ deel	9	0,33
!WOON Zuidoost	Bewonersconsulent 3	8	0,83
!WOON Zuidoost	Bewonersconsulent 2	7	0,89
!WOON Zuidoost	Bewonersconsulent 1	6	1,33
			3,72
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Teamleider	11	0,50
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Adviseur 3	11	1,89
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Adviseur 2	10	1,44
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Adviseur 1	9	0,89
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Senior consulent	10	0,78
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Consulent	9	1,08
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Bewonersconsulent 3	9	0,22
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Bewonersconsulent 2	7	0,78
!WOON Experts, stadsbrede en online diensten	Secretaresse 3	6	0,72
			8,31

Team	Functie	B2017 schaal	B2017 gem. FTE heel jaar
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Teamleider	11	0,50
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Adviseur 3	11	2,17
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Adviseur 2	10	3,39
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Adviseur 1	9	0,89
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Bewonersconsulent 3	9	1,56
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Projectsecretaris	8	0,89
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Secretaresse 3	6	0,39
!WOON Stedelijke prog. en beleidsadvies	Directeur	14	0,67
			10,44
!WOON Algemeen en overhead	Directeur	14	1,33
!WOON Algemeen en overhead	Staf PZ en bureaucoördinator	11	0,89
!WOON Algemeen en overhead	Business controller	11	0,89
!WOON Algemeen en overhead	Staf ICT	10	0,86
!WOON Algemeen en overhead	Secretaresse 3 met coördinerende taken	8	0,67
!WOON Algemeen en overhead	Secretaresse 3	6	1,56
!WOON Algemeen en overhead	Fin.adm. medewerker	6	1,00
!WOON Algemeen en overhead	Fin./personeeladm. medewerker	5	1,00
!WOON Algemeen en overhead	Receptiemedewerker	4	0,69
!WOON Algemeen en overhead	OR		0,56
			9,44

!WOON totaal 2017	**73,54**
!WOON Lokale productieteams	*45,35*
!WOON Stadsbrede productieteams	*18,75*
!WOON Algemeen en overhead	*9,44*

Functie	Formatie	Activiteiten
Adm. mw. 1	1,29	Onderst B t/m E en F
Secretaresse 3	3,66	Onderst B t/m E en F
Bewonersconsulent 1 /FD	10,15	Aandeel opvolging A, B 1-3, B6-B10, aandeel E
Bewonersconsulent 2	10,64	Aandeel opvolging A, B1—B10, C1-C5 ass., aandeel E en Expert
Bewonersconsulent 3	15,33	Aandeel opvolging A, C1-C5, D, aandeel E en Expert
Secretaresse 3	3,75	Onderst. A-F
Assistent Teamleider	0,84	Aandeel opvolging A, B-E, aandeel E en Expert
Teamleider	2,97	Aandeel opvolging A, B-E
Projectsecretaris	0,89	Aandeel opvolging A, C10, C11, C12
Consulent	1,08	Bouwen , beheren A, Training B-D, aandeel E en Expert
Senior consulent	0,78	Aandeel opvolging A, B5, aandeel E en Expert
Adviseur 1	1,78	Aandeel opvolging A, C, D, aandeel E en Expert
Adviseur 2	3,11	Aandeel opvolging A, C, D, aandeel E en Expert
Adviseur 3	3,56	Aandeel opvolging A, C, D, aandeel E en Expert
Programmaleider	0,89	Aandeel opvolging A, E en Expert
Communicatie	0,42	Aandeel opvolging A, B10, C8, C9, C18, C19, Onderst A-F
Woonspreekuurmedewerker	0,89	Aandeel opvolging A, B6
Directie	0,66	Aandeel opvolging A, C-F, Expert

7. Bijlage 4: Begroting

Gemeente Amsterdam						
Structurele subsidie	**€**	**5.297.000**				
Loonkosten	€	4.080.000			*77,0%*	
Lokale teams			€	2.595.000		*49,0%*
Stadsbrede teams			€	971.000		*18,3%*
Directie, staf, secr., adm. en OR			€	514.000		*9,7%*
Secundaire personeelskosten	€	214.000			*4,0%*	
Huisvestingskosten	€	335.000			*6,3%*	
Lokaal			€	232.000		
Centraal			€	103.000		
Afschrijvingskosten ICT / online dienstverlening	€	61.000			*1,2%*	
Overige organisatiekosten	€	281.000			*5,3%*	
Activiteitenkosten	€	175.000			*3,3%*	
Bijdrage risico en reserve	€	151.000			*2,9%*	
	€	***5.297.000***			*100,0%*	