Prestatieaanbod !WOON 2022
Activiteitenoverzicht

29 september 2021

!WOON
thuis in de stad

Inhoud

1 Individuele dienstverlening....2
1.1 Beschikbaarheid actuele informatie en tools....2
1.2 Bereikbaarheid !WOON....2
1.3 Begeleiden individuele bewoners....3
1.4 Huisbezoek....3
1.5 Cursussen, trainingen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars....4
1.6 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag....4
1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekenden....4
1.8 Actieve benadering....5
1.9 Campagnes en actieve publiciteit over thema's en diensten !WOON....5
2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (van complex tot stedelijk niveau)....6
2.1 Informatie en advies bewonersgroepen bij beheer, onderhoud etc.....6
2.2 Informatie en advies bewonersgroepen bij renovatie en sloop/nieuwbouw....6
2.3 Informatie en advies bij beheer van VvE's....6
2.4 Informatie, advies en ondersteuning bij bewonersinitiatieven en nieuwe bewonersvragen....7
2.5 Stimuleren wooncoöperaties....7
2.6 Ondersteuning huurders- en bewonersorganisaties....7
2.7 Bijdrage aan overleg huurderskoepels en stedelijke huurdersorganisaties....8
2.8 Ondersteuning Woonwagenbewoners....8
3 Programma's en projecten....9
3.1 Ouderenhuisvesting....9
3.2 Programma Woningkwaliteit....9
3.3 Programma Energie....10
3.4 Programma flexhuren en woningdelen....10
3.5 Jongerenhuisvesting....10
3.6 Ruimte voor nieuwe programma's en projecten (nieuw)....11
3.7 Signalering van ontwikkelingen en knelpunten op de woningmarkt....11
3.8 Expertrol....11

1 Individuele dienstverlening

Doelstelling	Informeren, adviseren en ondersteunen van bewoners met vragen of problemen inzake hun woonsituatie (middels spreekuren, huisbezoeken, telefonische en digitale contacten en goed vindbare actuele informatie).

1.1 Beschikbaarheid actuele informatie en tools

Activiteit	Bewoners van Amsterdam kunnen zelfstandig online informatie en tools vinden die hen verder helpen bij hun vraagstuk op het gebied van wonen. Daartoe bieden wij online informatie en nieuwsberichten op het gebied van wonen aan bewoners en stakeholders. Informatie is beschikbaar, betrouwbaar, relevant en actueel.
	Beschikbaar zijn:
	- Teksten.
	- Zoekfunctie.
	- Veel gestelde vragen.
	- Online tools:
	  o berekening maximale huurprijs van kamer of zelfstandige woning
	  o huurverhogingscheck
	  o liberalisatiecheck
	  o zelfscan wooncoöperatie
	- Downloads voorbeeldbrieven en procesbeschrijvingen.
	- Minimaal 2 nieuwsberichten per week.
	- Actuele woonagenda.
	- Nieuwsbrieven via e-mail op abonnementsbasis (gratis), in de vorm van
	  o één algemene en tenminste drie specifieke nieuwsbrieven: Energie Nieuwsbrief; VvE-nieuwsbrief; Nieuwsbrief Bewonersinitiatieven en invloed;
	- Berichten op social media: Facebook, Twitter, LinkedIn.
	- Links naar externe websites en andere organisaties.

Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 275.000 unieke websitebezoekers (volgens Google Analytics). - Aantal nieuwsberichten. - Minimaal 4.500 abonnees (totaal) op de verschillende nieuwsbrieven. - Minimaal 10 nieuwsbrieven per jaar. - Minimaal 5.500 volgers op de verschillende social media.

1.2 Bereikbaarheid !WOON

Activiteit	De mogelijkheid voor bewoners om direct persoonlijk contact te hebben en vragen voor te leggen, stukken te overleggen en te bespreken via telefoon, inloopspreekuur of e-mail/webformulier. De feitelijke vraag en situatie in kaart brengen om een kort passend advies te geven óf de vraag door te zetten naar een spreekuur/afspraak met advies over mee te nemen gegevens/documenten. Intake middels: - Telefonische frontdesk. - Spreekuur op locatie (inloop en op afspraak). - Spreekuur in samenwerking met “INAmsterdam” (bij cofinanciering INAmsterdam). - Digitaal bereikbaar voor de bewoner via het contactformulier op de website. - In stand houden en verbeteren van digitaal contact (videobellen, digitaal meekijken/huisbezoek e.d.). - Digitale ingang middels samenwerking met KOPPL, verwijzingszuil.
Kern Prestatie Indicatoren	- Op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 17:30 (42 uur). - 75% telefoon wordt binnen 30 seconden opgenomen.

	- Op 80% van de contactformulieren en eerste contacten via algemene e-mailadressen wordt binnen 2 werkdagen gereageerd. - Tenminste 64 uur spreekuur per week op ten minste 20 locaties, goed verspreid door de stad. - Spreekuur INAmsterdam 1,5 uur per week.

1.3 Begeleiden individuele bewoners

Activiteit	Algemeen: Verhelderen van de vraag, duidelijk maken wat het handelingsperspectief van de klant is richting een mogelijke oplossing. Begeleiding bij start en doorlopen individuele (juridische) trajecten. Uitleg hoe de trajecten uitgevoerd worden, ook voor resultaten op complexniveau. Meer specifiek: - Hulpvraag verduidelijken. - Informeren en adviseren. - Correspondentie en/of gesprek begeleiden of voeren. - Voorbeeldbrieven beschikbaar voor bewoners. - Procedures voeren voor huurders. - Regelen garantstelling proceskosten via Emil Blaauw Proceskosten Fonds (EBF) voor huurders. - Afstemmen met Bouw en Woning Toezicht, corporaties en andere betrokkenen. - Bewoners attenderen op voor hen relevante stedelijke programma's van !WOON en de gemeente.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal bewonerscontacten: minimaal 60.000. - Aantal unieke huishoudens: minimaal 12.500. - Tevredenheid klanten is minimaal een 8. - Twee keer per jaar rapportage over verdeling naar onderwerpen en stadsdelen.

1.4 Huisbezoek

Activiteit	Beschrijven en beoordelen van de feitelijke toestand in de woning op één of meer van de volgende thema's: woongenot schadende gebreken, bouwkundige mogelijkheden (incl. energiebesparing), kosten (huur, servicekosten) en veiligheid m.b.t. brand, inbraak, gezondheid. Dit kan een onderdeel zijn t.b.v. verder overleg of begeleiding van een (juridisch) traject. Specifieke acties kunnen zijn: - Puntentelling maken. - Rapport onderhoud maken. - Rapport opstellen voor kans op energetische woningverbetering. - Wijzen op mogelijke maatregelen om de veiligheid thuis te vergroten (b.v. brand/CO-melder). - Advies over vervolgstap(pen) en eventueel afspraak over begeleiding van vervolgstappen. Zo nodig doorzetten naar wooncoach (paragraaf 3.1).
Kern Prestatie Indicatoren	- Rapportage over aantal huisbezoeken en de belangrijkste aanleidingen daartoe (het aantal op zich is geen doel of KPI).

1.5 Cursussen, trainingen, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars

Activiteit	Organiseren van cursussen, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten, zowel fysiek als online met webinars en e-learning video. Naast bewoners geven we ook voorlichting aan professionals. Op verzoek bieden we voorlichting aan via organisaties van in de regel minder geïnformeerde doelgroepen. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: - huurverhoging, woonlasten, servicekosten, woning zoeken, woning delen, onderhoud, woningaanpassingen, verhuisregelingen. - de basis van de VvE, bestuur en beheer, het splitsingsreglement, verduurzaming in de VvE. - Engelstalige voorlichting Expats. - voorlichting wonen in Amsterdam (m.n. op verzoek/via zelforganisaties doelgroepen). - aanvullende thema's op basis van actualiteit, bijvoorbeeld wijzigende wet- en regelgeving.
Kern Prestatie Indicatoren	115 trainingen verzorgd over algemene woonthema's waaronder: - 30 trainingen voor (leden van) VvE's. - 12 voorlichtingen voor (migranten) ouderen. - 13 voorlichtingen voor wooncoöperaties. - 2 Engelstalige voorlichtingsbijeenkomsten voor expats. - Aantal deelnemers gemiddeld: ten minste 20. - Tevredenheid deelnemers is gemiddeld een 8.

1.6 Begeleiding bij ongewenst verhuurgedrag

Activiteit	- Algemeen: bewoners die te maken krijgen met ongewenst verhuurgedrag specifieke begeleiding aanbieden en ongewenst verhuurgedrag bestrijden. Meer specifiek: - Informatie verschaffen. - Casus analyseren met bewoner. - Bewoner advies geven. - Correspondentie en/of gesprek met verhuurder begeleiden of voeren. - Begeleiden (juridisch) traject; zo nodig regelen garantstelling proceskosten via EBF.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ten minste twee keer per jaar rapportage over aantal meldingen en analyse trends. - Indien actualiteit daarom vraagt, aanvullende signaleringsrapportages geleverd.

1.7 Informeren en begeleiden kwetsbare woningzoekenden

Activiteit	Vrijwilligers met ondersteuning van medewerkers, helpen digibeten en niet zelfredzame woningzoekenden met inschrijven bij WoningNet Regio Amsterdam, instellen van een passend zoekprofiel; zoeken en reageren op het aanbod van WoningNet. Daarnaast geven zij advies over voorrangsregels en verwijzen naar het juiste loket. Deze ondersteuning is er voor woningzoekers die dit niet zelf in hun netwerk kunnen organiseren: vaak oudere, niet taalvaardige, of anderszins kwetsbare woningzoekenden die wekelijks kort hulp nodig hebben bij het reageren. !WOON werft, begeleidt en traint de vrijwilligers; de vrijwilligers geven informatie en analyseren situatie met bewoner. In 2022 is er extra inzet nodig voor het geven van informatie en advies over het nieuwe woonruimteverdelingssysteem.

	We geven extra aandacht aan de samenwerking met de buurtteams.
Kern Prestatie Indicatoren	- In alle stadsdelen op minimaal één locatie een spreekuur voor woningzoekenden. - Actuele informatie paraat over nieuwe woonruimteverdelingssysteem in regio Amsterdam. - Jaarlijkse bijscholing/training vrijwilligers verzorgd.

1.8 Actieve benadering

Activiteit	Het gericht benaderen van huurders en eigenaar-bewoners om hen te wijzen op de mogelijkheid ondersteuning en advies te krijgen bij het oplossen van een woon gerelateerd probleem wanneer we op grond van informatie vermoeden dat het aanwezig is.
Kern Prestatie Indicatoren	- Actieve benaderingen gerealiseerd indien omstandigheden (en/of gemeente) daarom vragen, in elk geval nieuwe huurders en complexen met misstanden. - Rapportage over en beschrijving van respons en resultaat.

1.9 Campagnes en actieve publiciteit over thema's en diensten !WOON

Activiteit	!WOON voert campagnes om de bewoners van Amsterdam te informeren over hun rechten en de diensten van !WOON. We informeren ook onze partners in de stad over onze dienstverlening en de mogelijkheid om klanten te verwijzen (huizen van de wijk, stadsdelen, welzijnslocaties, wijkcentra, buurtteams). We zetten hiervoor diverse middelen in: drukwerk, mailingen, social media, deelname aan manifestaties en markten, benutten van gratis publiciteit (bijv. AT5, Het Parool, lokale media, buurtkranten). Waar mogelijk werken we voor onze campagnes samen met Bureau Communicatie van de Gemeente Amsterdam en de communicatiemedewerkers van Wonen en Ruimte & Duurzaamheid. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met huurdersorganisaties en corporaties.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal twee campagnes per jaar op de thema's huur, VvE en/of energie. - Flyers en brochures over relevante onderwerpen zijn beschikbaar. - Deelname aan manifestaties/markten e.d.

2 Dienstverlening aan bewonersgroepen (van complex tot stedelijk niveau)

Doelstelling	Bevorderen van deskundigheid en gelijkwaardige participatie van bewoners en bewonersorganisaties op complex-, buurt, stadsdeel en stedelijk niveau op diverse terreinen (goed beheer, renovatie, verduurzaming, woonlasten, stedelijke vernieuwing) en hen voorzien van signalen uit de praktijk.

2.1 Informatie en advies bewonersgroepen bij beheer, onderhoud etc.

Activiteit	Het bieden van - over het algemeen - kort advies aan bewonersgroepen. Indien nodig en wenselijk het organiseren van een bewonersbijeenkomst t.b.v. het oprichten van een bewonerscommissie (indien van toepassing in overleg met de huurderskoepel). Ondersteuning bij overleggen met beheerder, verhuurder en/of eigenaar. Ondersteuning bij het voeren van (proef)procedures bij de Huurcommissie of kantonrechter. Overdragen van kennis en deskundigheid. Het bevorderen van goed overleg tussen huurders en VvE-leden in gemengde VvE's.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 125 bewonerscommissies geadviseerd (incl. 2.2).

2.2 Informatie en advies bewonersgroepen bij renovatie en sloop/nieuwbouw

Activiteit	Het proactief benaderen van bewoners in complexen waar een renovatie of andere ingrijpende aanpak gepland staat. Het bieden van basisondersteuning aan groepen om hen in staat te stellen een goede start te maken, goed en effectief te overleggen met de verhuurder en contact te hebben met hun achterban. Op grond van de Amsterdamse Kaderafspraken en samenwerkingsafspraken tussen huurderskoepels en corporaties krijgen bewonersgroepen bij corporaties middelen om vervolgondersteuning in te kopen. Bewonersgroepen bij particuliere verhuurders bieden we ondersteuning zolang de verhuurder geen aanvullende financiële middelen beschikbaar stelt. Het organiseren van bewonersbijeenkomsten t.b.v. oprichten van een bewonerscommissie (indien van toepassing in overleg met de huurderskoepel). Het bieden van advies aan groepen op specifieke onderwerpen (bouwkundig, juridisch, energetisch). Het (bevorderen van) goed overleg tussen VvE leden en huurders over inzet richting verhuurder en VvE in gemengde VvE's.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 125 bewonerscommissies geadviseerd (incl. 2.1).

2.3 Informatie en advies bij beheer van VvE's

Activiteit	Het beantwoorden van vragen van leden van (het bestuur van) VvE's. Het bieden van advies aan kleine VvE's (minder dan 10 appartementsrechten). Onderwerpen van advies o.a.: splitsingsakte en huishoudelijk reglement, (groen) meerjarenonderhoudsplan, begroting, jaarrekening en maandelijkse bijdrage, het activeren van een slapende VvE, regels en afspraken over (vakantie)verhuur. Het bieden van ondersteuning aan kleine VvE's bij het beheer, mede via de gratis beschikbare online tool VVE123. Regelmatig uitbrengen van nieuwsbrieven en plaatsen van nieuwsberichten op de website.

Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal VvE's waarmee contact is minimaal 80. - Aantal VvE's met account op VVE123 is minimaal 200. - Aantal voorlichtingsbijeenkomsten voor VvE's is minimaal 30. - Aantal nieuwsbrieven over/voor VvE's: minimaal 3 per jaar.

2.4 Informatie, advies en ondersteuning bij bewonersinitiatieven en nieuwe bewonersvragen

Activiteit	Bewoners(groepen) informeren, zodat zij zelfstandig in staat zijn om afwegingen te maken rondom hun woon gerelateerde initiatief en ondersteuning bij vervolg te regelen. Met elkaar verbinden van bewoners(groepen) in een gebied rondom dergelijke initiatieven. Reality check van initiatieven: advies haalbaarheid, condities haalbaarheid, advies voor vervolgondersteuning en/of financiering of verwijzing.
Kern Prestatie Indicatoren	- Bijzonderheden of trends gerapporteerd.

2.5 Stimuleren wooncoöperaties

Activiteit	Verzorgen van algemene informatie en promotie over wooncoöperaties. Faciliteren, ondersteunen en adviseren van het Platform Wooncoöperaties Amsterdam. Afstemmen en overleggen met Coöplink. Bijdragen aan de ambities uit het Actieplan Wooncoöperaties, met name door het organiserend vermogen van bewonersinitiatieven te vergroten, potentiële groepen op weg te helpen en meer algemene bekendheid met de mogelijkheden op dit terrein te bewerkstelligen. Overleg voeren met de gemeente dienst wonen en grond en ontwikkeling over knelpunten en ontwikkelingen. Aanbieden van seminars en trainingen voor beginnende en bestaande initiatieven. Informeren van beginnende en bestaande initiatieven over relevante subsidiemogelijkheden (zoals de landelijke regeling voor woonzorgarrangementen en de in ontwikkeling zijnde regeling stimulering wooncoöperaties) en energiesubsidies Voortzetting van (ondersteuning aan) het traject om tot een studentencoöperatie te komen. Onderzoek of er nog andere specifieke vormen wenselijk zijn. Verhelderen en beter ontsluiten van de informatie over wooncoöperaties op de website van !WOON. Binnen het programma wordt actief gezocht naar cofinanciering vanuit Europa en Provincie, daarnaast worden andere bronnen gezocht om de wooncoöperatie verder op de kaart te zetten.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal ondersteunde initiatieven: 15. - 7 basiscursussen. - 6 groepscursussen (over visie, financiering, governance en kaartenbak). - Platform ondersteund en gefaciliteerd. - Actuele info op website.

2.6 Ondersteuning huurders- en bewonersorganisaties

Activiteit	Lokale huurders/bewonersorganisaties desgevraagd (incidenteel) ondersteunen op praktisch, organisatorisch en inhoudelijk gebied, bijvoorbeeld: - Op verzoek deelnemen als adviseur of coach aan intern en extern overleg; - Vraagbaak over het woonbeleid;

	- Inhoudelijke of organisatorische bijdrage aan informatiebijeenkomsten; - Het bespreken van rapportages met signalen; - Redactie van nieuwsbrieven.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning is desgewenst geleverd. - Rapportage over ondersteunde huurders/bewonersorganisaties.

2.7 Bijdrage aan overleg huurderskoepels en stedelijke huurdersorganisaties

Activiteit	Specifieke signalen uit de praktijk over beleid en uitvoering daarvan onder de aandacht brengen van stedelijke huurdersbelangenbehartiger(s) en de huurderskoepel per corporatie. Bijdrage aan de ontwikkeling en onderlinge samenwerking van de stedelijke huurdersorganisaties en beschikbaar zijn voor bespreking daarvan.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal uitgebrachte beleidssignalen (minimaal 2) en rapportages (minimaal jaarlijks). - Beschikbaarheid voor bespreking daarvan.

2.8 Ondersteuning Woonwagenbewoners

Activiteit	Advisering en ondersteuning van Woonwagenbelangen Amsterdam bij hun overleg met de gemeente in de onderscheiden rollen van beleidsbepaler en verhuurder als bepaler van het beleid en als verhuurder. Advisering en ondersteuning van bewonerscommissies op locaties waar meer ingrijpende situaties spelen, zoals vaststellen van een nieuw bestemmingsplan (Zuiderzeeweg), herstructurering (Ma Braunpad) of andere locatie gebonden kwesties.
Kern Prestatie Indicatoren	- Ondersteuning geleverd. - Gerapporteerd over aard en resultaat van de ondersteuning.

3 Programma's en projecten

Doelstelling	Ondersteunen, adviseren en activeren van bewoners en specifieke doelgroepen (jongeren, ouderen) in het kader van diverse programma's en projecten (o.a. op gebied van woningkwaliteit, energie en duurzaamheid, buurtontwikkeling en participatie).

3.1 Ouderenhuisvesting

Activiteit	Het leveren van een bijdrage aan de doelstelling van het Gemeentelijk Programma Ouderenhuisvesting en tegemoet komen aan de vragen van bewoners(groepen) die actief zijn op het vlak van ouderenhuisvesting. We informeren ouderen actief over de mogelijkheden om langer zelfstandig te blijven wonen in het eigen huis of in een geschiktere woning of alternatieve woonvormen. We organiseren voorlichtingsbijeenkomsten over verschillende onderwerpen, we leiden vrijwillige wooncoaches op die advies aan huis geven, we ondersteunen bewonersgroepen die zelf een wooninitiatief willen starten of willen participeren op beleidsniveau in hun stadsdeel of stedelijk. We organiseren netwerkbijeenkomsten voor initiatieven die van elkaar willen leren. We onderzoeken of we een netwerk van wooninitiatieven kunnen opbouwen om gezamenlijk een matchingpoint te ontwikkelen. Extra aandacht geven we aan weinig zelfredzame ouderen (waaronder migranten) die niet (digi)taalvaardig zijn, maar wel met een urgente woonvraag zitten. Het aantal vragen van deze categorie neemt toe. Op beleidsniveau dragen we bij aan netwerken en samenwerkingsverbanden die gericht zijn op het realiseren van (nieuwe) woonoplossingen, zoals geclusterd wonen, wooncoöperaties en meer generatie-woningen (o.a. door deelname in de Coalitie Ouderenhuisvesting). We dragen bij aan de ontwikkeling van concrete pilots om het concept van geclusterd wonen ook in de bestaande voorraad te realiseren, met veel eigen inbreng van ouderen zelf. Daarbij betrekken we ook de uitkomsten van ons woonwensen onderzoek onder oudere Marokkaanse en Turkse bewoners. We delen onze ervaringen met het Lerend Netwerk Ouderenhuisvesting, waaraan ook de corporaties en gemeente deelnemen. Op verzoek van de gemeente nemen we actief deel aan informatiemarkten, bus tours en (online) conferenties om ouderen te bereiken en te betrekken.
Kern Prestatie Indicatoren	- Aantal voorlichtingsbijeenkomsten ten minste 12, totaal bereik ca. 150 ouderen (met aandacht voor bereik onder ouderen met een migranten achtergrond). - Voldoende wooncoaches geworven en opgeleid, ook meertalig (minimaal 3 per stadsdeel). - 150 ouderen zijn goed geïnformeerd, middels huisbezoeken door wooncoaches of op andere wijze. - Aanpak ontwikkeld voor betrekken van de doelgroep bij het realiseren van nieuwe woonoplossingen. - Inbreng geleverd in stedelijke en lokale overleggen/netwerken..

3.2 Programma Woningkwaliteit

Activiteit	Het leveren van een actieve bijdrage aan effectieve aanpakken van schimmel- en vochtoverlast, loden waterleidingen, hitteproblematiek en andere kwesties. Maatwerk is nodig, vanwege het casuïstische karakter van veel meldingen. Het deelnemen aan relevante stedelijke overleggen die over genoemde kwesties worden geïnitieerd en leveren van input vanuit de eigen praktijk (casuïstiek, veel voorkomende problemen en mogelijke oplossingen).

Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd in overleggen en aanpakken (mede) ontwikkeld en uitgevoerd. - Signaleringen gedeeld met gemeente over vastgoedeigenaren die structureel in gebreke blijven.

3.3 Programma Energie

Activiteit	Gemeente en landelijke overheid werken aan het realiseren van aardgasvrije wijken en een klimaatneutraal Amsterdam. De activiteit betreft alle inzet die niet is terug te voeren op de apart gefinancierde programma's Aardgasvrij, PEW en Energiecoach. Ook gaat het om het ontwikkelen van en meedenken over nieuwe initiatieven op het vlak van energiebesparing en duurzaamheid. We dragen verder zorg voor de verbindingen tussen het werk in de lokale teams en de inzet vanuit de aparte programma's.
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd in overleggen/meegedacht over nieuwe initiatieven.

3.4 Programma flexhuren en woningdelen

Activiteit	Actief informeren en adviseren van startende huurders met flexibele contracten, zodat zij hun positie kennen en hun rechten benutten. Bewoners bijstaan in vaak langslepende trajecten over servicekosten en diensten. Gemeente geïnformeerd houden over de ontwikkelingen in dit segment van de markt. Ontwikkelen van informatiemateriaal en checks waarmee bewoners inzicht verwerven in hun feitelijke juridische status. Onderzoeken van verbetering werkwijzen en aanpak juridisch lastige casuïstiek. Gerichte aanpak panden waar een sterk vermoeden is van misstanden. Benutten van uiteenlopende communicatiemiddelen (met name directe contacten en social media).
Kern Prestatie Indicatoren	- Actuele juridische informatie beschikbaar. - Rapportage over aantal benaderde panden, bevindingen en resultaten.

3.5 Jongerenhuisvesting

Activiteit	Actieve inzet om jongeren preventief op hun rechten te wijzen. Geven van off- en online voorlichting in (starters)complexen. Versterken van gerichte communicatie en netwerkvorming via o.a. social media en het oprichten van een platform om tips en best practices met elkaar uit te wisselen (jongeren voor jongeren) en als kanaal om eigen wensen en ideeën te vertalen naar beleid van corporaties en gemeente. Toelichting: door het gebrek aan passende, betrouwbare en betaalbare woonruimte zijn jongeren (niet alleen studenten) geneigd bijna alles maar te accepteren, waardoor misbruik van hun situatie op de loer ligt. Veel jongeren zijn ook niet op de hoogte van hun rechten en mogelijkheden. We zien veel onrechtmatigheden in huurprijzen, (tijdelijke) contracten en met woningdeelsituaties. Uit recente pilots blijkt tegelijk dat jongeren zeer bereid zijn om mee te denken over innovatieve oplossingen voor hun woonproblemen, maar ze weten vaak niet hoe.
Kern Prestatie Indicatoren	- Minimaal 10 voorlichtingsbijeenkomsten, met name in starterscomplexen. - Netwerk versterkt en vindbaar gemaakt via diverse mediakanalen. - Digitaal jongerenplatform opgericht voor en door jongeren. - Jongeren event georganiseerd om innovatie oplossingen en beleidsvoorstellen onder de aandacht te brengen.

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

Activiteit	Meedenken met gemeente, corporaties en bewoners over nieuwe ontwikkelingen en nieuwe initiatieven; ontwikkelen van nieuw aanbod op basis van de actualiteit. In 2022 is er vanuit !WOON specifiek aandacht voor de masterplannen Zuidoost en Nieuw-West, deze is gericht op de borging van de positie van bewoners binnen deze plannen. Daarnaast zullen wij onze positie in de uitvoering van plannen verder vorm gaan geven.
Kern Prestatie Indicatoren	- Inbreng geleverd op actuele gespreksthema's op gebied van wonen, leefbaarheid en participatie. - Voorstellen ontwikkeld voor nieuwe, bij de actualiteit aansluitende programma's en projecten. - Aansluiten bij stedelijk overleg rondom actualiteiten. - Inzet geleverd bij ontwikkeling en uitvoering van de Masterplannen in Nieuw-West en Zuidoost.

3.7 Signalering van ontwikkelingen en knelpunten op de woningmarkt

Activiteit	Middels periodieke rapportage signaleren van ontwikkelingen en knelpunten vanaf de werkvloer. Benoemen van mogelijke oorzaken, (ontwikkelingen in) wet- en regelgeving, (nieuw) beleid, trends in de stad. Doorgeven van deze signalen aan de Gemeente en andere stakeholders, op reguliere basis en acuut wanneer nodig. Mogelijke voorstellen doen ter oplossing van de knelpunten. Inspraakreacties geven op relevante gemeentelijke en landelijke beleidsvoorstellen betreffende de volkshuisvesting.
Kern Prestatie Indicatoren	- Twee keer per jaar rapportage aan gemeente en andere stakeholders. - Indien de actualiteit daarom vraagt worden ook naast de periodieke rapportages knelpunten gesignaleerd en verwoord in notities en signalen.

3.8 Expertrol

Activiteit	Bijhouden van het relevante netwerk en een bijdrage leveren aan de bekendmaking van nieuw overheidsbeleid. Bijdragen aan de rol van !WOON als kenniscentrum, ook in de tweedelijnsrol, adviseren, zo nodig overnemen van moeilijke casussen. Het op peil houden van de kennis ten behoeve van de website en de kwaliteit van de persoonlijke voorlichting en ondersteuning d.m.v. bijdragen aan de interne kennisbank, bijscholing en interne trainingen aan medewerkers over wijzigingen binnen wet- en regelgeving en beleid. We zijn in deze rol ook aanspreekbaar voor gemeente en andere externen.
Kern Prestatie Indicatoren	n.v.t.