

Meerjaren strategie

2020-2023



thuis

Meerjarenstrategie !WOON 2020-2023

2 januari 2020

Onze koers de komende jaren

Inhoudsopgave

1. De koers in het kort	2
2. Wat ging vooraf?	5
3. Wat zien we in onze omgeving?	6
4. Wat zien we in onze organisatie?	9
5. Waar staan we in 2023?	11
6. Wat gaan we doen?	14
6.1. Ondersteuning en advisering individuele bewoners	14
6.2. Ondersteuning en advisering bewonersgroepen	16
6.3. Ondersteuning, advisering en activering bewoners in programma's en projecten	18
7. Wat hebben we nodig?	22
7.1. Organisatie	22
7.2. Mensen	23
7.3. Financiën en ICT	25

WONINGEN STEEDS KLEINER



1. De koers in het kort

!WOON gaat in de jaren 2020-2023 door op de weg die bij de start in 2017 is ingeslagen. Ons bestaansrecht (“**the why**”) is sindsdien niet gewijzigd:

- wonen is een cruciale voorziening voor een goed en gezond leven;
- de positie van individuele bewoners is ten opzichte van verhuurders, verkopers en instituties zwak;
- de gekte op de woningmarkt verscherpt deze verhouding;
- rechten en regels zijn voor veel bewoners een doolhof;
- door bewoners wegwijs te maken en samen te brengen wordt hun positie versterkt.

We handhaven dan ook onze **missie**: *“!WOON maakt bewoners wegwijs in wonen (door het informeren, adviseren, ondersteunen en begeleiden van bewoners en bewonersgroepen bij al hun woonvragen en woonkwesties) en levert een bijdrage aan de stad (door te signaleren, te agenderen en de behoefte van bewoners te verbinden aan de gemeentelijke agenda). We zijn eigentijds, klantgericht, deskundig en onafhankelijk.”*

We consolideren de komende vier jaar de activiteiten die we al lang uitvoeren én de activiteiten die we meer recentelijk zijn gestart. Dat doen we in een turbulente omgeving die steeds meer van ons vraagt. Ons antwoord hierop is in de eerste plaats een verdere verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening, op alle fronten, ook digitaal. Hoe of waar een bewoner ook aanklopt, we leveren overal dezelfde goede ondersteuning. In de tweede plaats zetten we in op een sterkere verbinding tussen de verschillende typen dienstverlening en teams. De lokale teams worden actief gevoed door de stedelijke (programma)teams en andersom. Juist deze verbindingen vormen een onderscheidende kwaliteit van !WOON. We zijn één !WOON.

We kennen **drie typen dienstverlening**:

1. ondersteuning en advisering van individuele bewoners (via spreekuren, huisbezoeken, telefonische en digitale contacten);
2. ondersteuning en advisering van bewonersgroepen (bewonerscommissies, huurderskoepels, wooncoöperaties, VvE's);
3. ondersteuning, advisering en activering van bewoners in het kader van programma's en projecten (op gebied van woningkwaliteit, energie en aardgasvrij, ontwikkelbuurten, gewoon thuis).

We prioriteren niet in doelgroepen, we werken voor alle bewoners die een beroep op ons doen. Dat betekent dat we er zijn voor huurders aan de onderkant, maar ook voor expats, woningdelers en eigenaar-bewoners in VvE's. We zijn er voor Amsterdammers en – als daarover afspraken zijn gemaakt – ook voor bewoners van andere gemeenten in de metropoolregio Amsterdam.



We pakken niet alle verbeteringen die we ambiëren tegelijk op. Maar we starten met de meeste ambities toch al zoveel mogelijk per direct. Vrijwel alle ambities vergen vervolgens aandacht gedurende alle jaren, d.w.z. tot en met 2023. In de jaarplannen (op het niveau van !WOON en per team) zullen de ambities in meer concrete plannen en acties terug komen.

2. Wat ging vooraf?

!WOON is op 1 januari 2017 van start gegaan, als samenvoeging van het voormalig Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW) en de Wijksteunpunten Wonen (WSW). Die twee hoofdstromen bepalen nog steeds ons DNA. Het ASW kwam voort uit diverse actiegroepen die een rol speelden in de stadsvernieuwing en uit diverse categorale organisaties (vrouwen, migranten, woonwagbewoners, woongroepen, studenten). Kernactiviteiten waren scholing, beleidsadvisering en begeleiding bij participatie (bij renovaties, in de wijkaanpak). De WSW kwamen voort uit de huurteams, die in elk stadsdeel individuele huurders adviseerden (en o.a. puntentellingen verzorgden).

We werken inmiddels met ruim 100 medewerkers en bijna 150 vrijwilligers aan onze missie, zoals die bij de start van !WOON is geformuleerd: “!WOON maakt Amsterdammers wegwijs in wonen”. De medewerkers zijn verdeeld over zeven lokale en twee stedelijke teams, die worden ondersteund door een bedrijfsbureau. Een groot deel van het werk verrichten we in het kader van een structurele subsidie van de gemeente Amsterdam, die wordt toegekend op basis van een (jaarlijks geactualiseerd) prestatieaanbod. Aanvullend verrichten we werk in het kader van specifieke opdrachten, zoals het versterken van bewonersparticipatie in ‘ontwikkelbuurten’ en ‘proefwijken aardgasvrij’. Ook verrichten we werk in opdracht van bewonerscommissies en bewonerskoepels van woningcorporaties.

In de afgelopen twee jaar hebben we intern en extern intensief overlegd over onze ambities en ons perspectief. Er zijn diverse werkgroepen aan de slag geweest, we hebben strategiemiddagen georganiseerd voor (eerst) leidinggevend en (later) alle medewerkers, we hebben onze toezichthouders geraadpleegd en we hebben input opgehaald bij diverse stakeholders (waaronder corporatie- en stadsdeelbestuurders). Ook hebben we ontwikkelingen in onze omgeving verkend. Op basis van deze input is een concept versie opgesteld die rond de zomer van 2019 is besproken met de raad van toezicht en met alle teams. Het nu voorliggende document is het resultaat van dit traject.

3. Wat zien we in onze omgeving?

De dynamiek in onze omgeving is hoog. Sinds de start van !WOON in januari 2017 is het nodige gebeurd en veranderd. We noemen kort de belangrijkste ontwikkelingen, voor zover die consequenties hebben voor ons (toekomstige) werk:



De druk op de woningmarkt neemt met het jaar toe: steeds meer groepen bewoners komen in de knel. Tegelijk dienen zich nieuwe verhuurders met beperkte maatschappelijke ambities aan (zowel beleggers als ontwikkelaars). We zien dan ook meer ongewenst verhuurgedrag. De positie van de verhuurders wordt steeds sterker, de positie van zowel huurders als kopers steeds zwakker. Voor !WOON betekent dit meer klantcontacten op diverse niveaus (lokale spreekuren, Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag)



De toenemende flexibilisering van het wonen heeft eveneens invloed op de positie van huurders. Sinds 1 juli 2016 zijn er meer mogelijkheden voor tijdelijke verhuur. Die worden volop benut. Daarnaast is verkamering inmiddels een gebruikelijk verdienmodel, naast diverse vormen van vakantieverhuur. Voor !WOON betekent dit dat er steeds meer complexe (contract-)situaties worden voorgelegd. Ook VvE's melden zich met vragen over dit soort kwesties.



Sinds de WOZ onderdeel uitmaakt van het Woningwaarderingstelsel (1 oktober 2015) kunnen vrijwel alle woningen in Amsterdam worden geliberaliseerd. Vooral particuliere eigenaren benutten die mogelijkheid; betreffende woningen krijgen bij leegkomst een grote huursprong. !WOON krijgt dan ook steeds meer klanten met een geliberaliseerd contract. Die kunnen we waar het gaat om de huurniveaus overigens maar beperkt helpen.



De dynamiek in de stad heeft ook op andere terreinen betekenis. Als gevolg van de internationalisering zien we veel meer expats, deels omdat ze de weg niet weten, deels omdat verhuurders misbruik maken van hun onwetendheid. We zien meer initiatieven van goedopgeleide bewoners die invloed willen op hun eigen woonsituatie (zelfbouwinitiatieven, wooncoöperaties). We zien aan de andere kant een toename van kwetsbare bewoners, vooral in buurten waar

de leefbaarheid toch al onder druk staat. We zien meer bewoners die zichzelf niet goed weten te helpen bij het zoeken naar een woning of het oplossen van problemen met huur, servicekosten of onderhoudsklachten. Er kloppen meer daklozen bij ons aan, meer gescheiden mensen zonder woning en jongeren die als starter geen plek weten te vinden. De diversiteit aan ondersteuningsvragen wordt groter.



Er zijn door de gemeente Amsterdam belangrijke nieuwe programma's gestart en ambities geformuleerd. In de stadsdelen Noord, Nieuw West en Zuidoost zijn 32 ontwikkelbuurten aangewezen, waarin extra wordt geïnvesteerd in woningen, woonomgeving en leefbaarheid. Aan !WOON is de taak toebedeeld om bewoners in dat proces te ondersteunen. Het College van B&W heeft ook besloten om buurtbudgetten in te stellen, om te beginnen in 5 van de aangewezen ontwikkelbuurten. Voorts wil het College vóór 2025 ruim 50.000 woningen bouwen, deels in diezelfde buurten. Andere ambities liggen op het vlak van verduurzaming: Amsterdam aardgasvrij in 2040, het Amsterdams Klimaatakkoord. Voor !WOON liggen hier evenzovele uitdagingen, die er in de kern om gaan dat bewoners een serieuze positie krijgen in deze processen.



HEERLIJKE ROYALE KEUKEN VAN ALLE GEMAKKEN VOORZIEN

Ook bij de corporaties zien we in de afgelopen jaren weer groeiende ambities, zowel op fysiek vlak (woningverbetering, nieuwbouw, verduurzaming) als op sociaal vlak (leefbaarheid, participatie. Voor !WOON liggen hier diverse aanknopingspunten voor (bewoners-) ondersteuning. De focus ligt daar bij op vernieuwing van participatievormen en verbreding van het bereik.

Na enkele jaren afwezigheid is weer een stedelijke huurdersvertegenwoordiging actief, op twee niveaus. De bewonerskoepels van de corporaties hebben zich begin 2019 verenigd in de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) en vormen zo een platform waarmee corporaties en gemeente kunnen overleggen over de prestatieafspraken met de corporaties. Daarnaast is in het voorjaar van 2019 een nieuw Huurdersnetwerk Amsterdam (HNA) opgericht, waarin ook andere huurders zich verenigen om op stedelijk niveau het huurdersbelang in te kunnen brengen. !WOON biedt beide belangenbehartigers waar gewenst graag ondersteuning.

De druk op de woningmarkt blijft niet beperkt tot Amsterdam, ook omliggende gemeenten ervaren meer knelpunten op gebied van wonen. !WOON wordt dan ook regelmatig gevraagd om in andere gemeenten in de regio te acteren. Ook onze deskundigheid op o.a. duurzaamheid (energiecoaches) wordt gezien en gevraagd. Als gevolg hiervan nemen onze activiteiten in de regio toe.



4. Wat zien we in onze organisatie?

Na ruim 2 jaar !WOON kristalliseren zich verschillende aspecten uit. We noemen enkele punten die opvallen en/of aandacht verdienen:



!WOON is bij de eigen medewerkers goed geland. De samenvoeging van verschillende soorten dienstverlening is zonder veel noemenswaardige problemen verlopen, de verbreding van doelgroepen is gerealiseerd en de toegezegde prestaties zijn grosso modo gehaald. Ook de klanten zijn tevreden: bezoekers die in november 2018 zijn geënuquêteerd over onze dienstverlening beoordeelden ons gemiddeld met een 8,6. Bij de digitale enquête eind april 2019 lag de gemiddelde score op 8,1.



Door de eenwording ontstaat meer uitwisseling tussen medewerkers die voorheen vooral lokaal georiënteerd waren. Hierdoor zien we tegelijk dat de (kwaliteit van de) dienstverlening tussen de lokale teams op onderdelen verschilt. Het bewerkstelligen van meer uniformiteit vergt expliciet aandacht; proces- en kwaliteitsafspraken kunnen daarbij behulpzaam zijn. Ook in meer algemene zin is aandacht nodig voor het niveau van onze dienstverlening, mede gelet op de complexere wordende vragen van klanten. Dit vergt verdergaande inzet op onderlinge kennisuitwisseling en scholing.



Het eind 2017 gestarte cultuurtraject heeft medewerkers meer op elkaar betrokken en heeft geleid tot een aantal benoemde waarden, waar we de komende jaren op voortbouwen. De persoonlijke motivatie van alle medewerkers om bewoners te helpen is groot, tegelijk zijn er nog stappen te zetten als het gaat om een gedeeld “!WOON-gevoel” en een samenwerkingsgerichte grondhouding. Dat geldt zeker ook voor alle leidinggevenden, als dragers van de (gewenste) organisatiecultuur.



Naast het basisaanbod (advies en ondersteuning van individuele bewoners en bewonersgroepen), waarmee we al tientallen jaren ervaring hebben, nemen stedelijke programma's en projecten een steeds grotere plaats in. Ook in financieel opzicht is dat zo: in 2018 zorgden die voor 20% van onze inkomsten. In datzelfde jaar hebben we voor de programma's Ontwikkelbuurten en Aardgasvrij zes nieuwe

medewerkers aangetrokken. De wijze waarop we invulling geven aan de matrixstructuur in onze organisatie (de programma's en projecten staan naast of dwars op de lokale teams) wordt hierdoor steeds belangrijker. De bedoeling is dat het lokale en stedelijke werk elkaar versterkt, maar de organisatiestructuur is hierop nog niet goed ingericht.



In aanvulling hierop vergt ook de inrichting van de stedelijke teams aandacht. Het gaat dan om de aansturing van programmaleiders, maar ook om de wijze waarop diverse andere (deels ondersteunende) taken zijn toegedeeld. Dit geldt te meer nu enkele extra taken stedelijk georganiseerd (VvE en frontdesk).



Apart aandachtspunt is de communicatie. We hebben een Woonmagazine dat huis-aan-huis wordt verspreid, we hebben digitale nieuwsbrieven, we hebben een website die in de basis op orde is. Maar we hebben slechts beperkt zicht op segmentatie binnen onze doelgroepen, waardoor een op onderscheiden doelgroepen afgestemde communicatie grotendeels ontbreekt. Ook valt nog veel te winnen op het vlak van digitale communicatie (denk aan meer zichtbaarheid op bepaalde social media, webcare, interactieve dienstverlening via de website e.d.). De interne communicatie kan ook beter: er kan meer uitwisseling plaatsvinden tussen medewerkers, teams en programma's en relevante actuele informatie kan beter worden gedeeld en makkelijker vindbaar gemaakt.



Bij !WOON zijn bijna 150 vrijwilligers actief. Die leveren een belangrijke bijdrage aan de dienstverlening. In 2018 is vrijwilligersbeleid vastgesteld, waarmee de inzet van vrijwilligers een meer omliggende plek in de organisatie heeft gekregen. Wel kan de begeleiding en scholing van vrijwilligers nog beter worden geborgd in de organisatie. !WOON biedt tevens veel ruimte voor stagiaires. Ook hiervoor is in 2018 beleid opgesteld; ook hiervoor geldt dat we begeleiding en scholing beter willen borgen.

**Volg je onze activiteiten al op Youtube?
Abonneer je meteen even en wees als de eerste op de
hoogte van nieuws.**

5. Waar staan we in 2023?

!WOON is ook in 2023 dé organisatie voor bewonersondersteuning en bewonersparticipatie in de metropoolregio Amsterdam op het gebied van wonen. We leveren op drie niveaus ondersteuning en advies:

1. aan individuele bewoners (via spreekuren, huisbezoeken, telefonische en digitale contacten);
2. aan bewonersgroepen (bewonerscommissies, huurderskoepels, wooncoöperaties, VvE's);
3. aan individuele en groepen bewoners in het kader van diverse programma's en projecten (op gebied van woningkwaliteit, energie en aardgasvrij, ontwikkelbuurten, gewoon thuis).



We zijn er voor huurders in alle huursegmenten (goedkoop, duur, tijdelijk, vast, corporatie, particulier), voor eigenaar-bewoners in VvE's, voor expats, voor woningzoekenden. We prioriteren niet in doelgroepen; onze 'eerste hulp bij woonvragen' is niet doelgroep-specifiek. Wel stemmen we onze ondersteuning goed af op behoeften die we onderscheiden: de ene klant nemen we meer bij de hand dan de ander. We zijn er ook voor georganiseerde bewoners: bewonerscommissies, formele en informele bewonersorganisaties op buurtniveau, huurderskoepels en stedelijke organisaties zoals de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels, het Huurdersnetwerk Amsterdam en het Platform Wooncoöperaties regio Amsterdam. We bieden hen een breed palet aan ondersteuning (op alle mogelijke woonkwesties, maar ook op het vlak van participatiemethoden en community building).



We hebben geen eigen agenda: we werken vanuit de behoefte van bewoners. Maar we nemen het niet van hen over: we zetten onze deskundigheid in om bewoners zelf in positie te brengen en hun positie ten opzichte van andere partijen te versterken. Met andere partijen werken we samen als het kan (dat is onze grondhouding), als het nodig is organiseren we tegenspel.



Bewoners weten ons makkelijk te vinden en worden efficiënt en vak-kundig ondersteund. Onze website is goed vindbaar, wijst bewoners de weg naar !WOON en biedt naast alle mogelijke wooninfo tools om zelf aan de slag te gaan. Een frontdesk verzorgt de eerste intake van telefoons en mails. Lokale teams dragen zorg voor de verdere ondersteuning, die in alle teams van eenzelfde goed niveau is. Om complexere vragen en klanten goed aan te kunnen, wordt kennis binnen de organisatie gestructureerd uitgewisseld en wordt een breed palet aan scholing aangeboden via een op te zetten WOON-academie.



We zitten dicht op de ontwikkelingen in de stad en weten wat er leeft onder bewoners. Daarover informeren we onze stakeholders (gemeente, woningcorporaties, huurdersorganisaties) actief. We agenderen problemen, signaleren trends en voeden het stedelijke debat met feitelijke informatie. Lokale media weten ons te vinden vanwege onze kennis en deskundigheid.



We zijn één !WOON. Alle teams en medewerkers dragen bij aan en voelen zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van de hele organisatie. Er is veel ruimte om van elkaar en van anderen te leren. Medewerkers kunnen, al naar gelang de behoefte van henzelf en van de organisatie, makkelijk van team en rol wisselen.



Ons werkgebied is de Metropoolregio Amsterdam (MRA), met een accent op Amsterdam zelf. We doen niet overal alles; we maken pragmatische afwegingen. Kennen we de lokaal actieve partijen, is onze inzet te managen? En: hoe dichterbij Amsterdam, hoe logischer, al is het maar omdat we dan vaak al klanten uit betreffende gemeente krijgen. De inzet die we sinds 2019 in Amstelveen leveren, past goed bij deze criteria. Inzet in Diemen ligt vanuit dezelfde criteria voor de hand en gaan we actief onderzoeken. Inzet in Weesp komt, vanwege de samenvoeging met Amsterdam, binnenkort vanzelf aan de orde.

Wanneer zijn we tevreden?

1. Als bewoners ons vinden en vertrouwen!
2. Als professionals naar ons verwijzen!
3. Als medewerkers en vrijwilligers graag bij ons werken!
4. Als partners en overheden graag met ons samenwerken en ons (blijven) financieren!
5. Als we aantoonbare resultaten boeken en voor bewoners het verschil maken!

6. Wat gaan we doen?

6.1. Ondersteuning en advisering individuele bewoners

We zetten onze laagdrempelige dienstverlening aan individuele bewoners de komende jaren onverkort door. We handhaven de fijnmazige lokale infrastructuur, met meerdere spreekuurlocaties per stadsdeel. We versterken op allerlei fronten de kwaliteit van onze dienstverlening. Tegelijk versterken we de mogelijkheden voor bewoners om problemen direct digitaal op te lossen.

Het belangrijkste dat ons te doen staat is het verder verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. We beogen daarmee drie dingen. In de eerste plaats willen we dat een klant, ongeacht de locatie die hij bezoekt, overal kan rekenen op dezelfde kwaliteit ondersteuning. De klant krijgt overal dezelfde actuele, correcte en betrouwbare informatie en wordt snel en op vergelijkbare wijze geholpen. In de tweede plaats willen we adequaat kunnen reageren op de complexere vragen die op ons af komen. En in de derde plaats willen we onze dienstverlening preciezer afstemmen op onderscheiden klanttypes: klanten die zelfredzaam zijn meer zelf laten doen, klanten die kwetsbaarder zijn meer ondersteunen. We laten onze dienstverlening zo goed mogelijk aansluiten bij de behoefte van de klant. Dat geldt ook de wijze van bejegening, die per type klant kan en mag verschillen. Om aan deze ambities tegemoet te komen, geven we veel aandacht aan het kennisniveau en de deskundigheid van onze medewerkers, ook op het vlak van gespreks- en procesvaardigheden.

Hoe gaan we dit handen en voeten geven? We noemen alvast **acht verschillende activiteiten**.

1. Invoeren van een frontdesk (de WOON-Infolijn) waar de eerste intake van klantvragen (telefonisch, mail) plaatsvindt. Als de vraag niet direct afgehandeld kan worden, verwijzen we snel en adequaat door.
2. Uitschrijven van kernprocessen (met bv. stroomschema's, een stappenplan of afwegingskader – wanneer doe je iets zelf, wanneer laat je het bij de klant), benoemen van kwaliteitstandaarden (wat is minimaal het niveau van ondersteuning) en waar zinvol opstellen van concrete richtlijnen (bv. tijdsbesteding per klant).

3. Versterken van kennisuitwisseling tussen teams en teamleden en dit faciliteren met een actuele digitale vraagbaak, aanspreekbare experts/deskundigen, regelmatige afstemmingsoverleggen en een goed intern scholingsaanbod. Apart aandachtspunt in dit verband: regelmatige kennisuitwisseling tussen de lokale teams en de programma's/projecten.
4. Bevorderen dat medewerkers van elkaar leren door met elkaar mee te lopen (en hier ook daadwerkelijk tijd voor inruimen). Daar hoort bij dat medewerkers elkaar onderling durven aan te spreken. We besteden aandacht aan de vaardigheid om vruchtbare feedback te geven.
5. Bevorderen dat medewerkers en teamleiders makkelijker van team wisselen.
6. Zorgen voor voldoende basiskennis op juridisch, bouwtechnisch en energetisch terrein in eigen huis. Voor meer specialistische kennis bouwen we een netwerk van experts op die we snel en makkelijk kunnen inhuren.
7. Extra scholing verzorgen op nieuwe of lastige onderdelen van het werk (denk aan omgang met ingewikkelde klanten, conflicthantering, positionering t.o.v. opdrachtgevers).
8. Specifiek aandacht geven aan de spreekuren woningzoekers: die draaien grotendeels op vrijwilligers, terwijl de klanten vaak complexe problemen en vragen hebben. We gaan meer ondersteuning en begeleiding organiseren.

We willen weten of onze dienstverlening beter wordt van deze activiteiten. Daartoe halen we regelmatig feedback op, zowel van klanten als van medewerkers en stakeholders. We benutten daarvoor de huidige meetweek, maar onderzoeken ook de mogelijkheden van meer permanente digitale feedback. We benutten de bestaande klankbordgroepen (begeleidingscommissies), maar vragen ook andere stakeholders om hun bevindingen.

- A. Een andere ambitie op het vlak van de dienstverlening aan individuele bewoners (maar feitelijk ook voor alle andere typen dienstverlening) is het verder ontwikkelen van digitale tools en online dienstverlening. We geven prioriteit aan de doorontwikkeling van de website en het via de website aanbieden van meer interactieve vormen van

digitale ondersteuning. Daarbij letten we op een goede balans tussen inhoudelijke informatie (antwoorden op vragen van bewoners) en informatie over onze diensten (“wat kan !WOON voor je doen”). Vanuit de op te zetten centrale frontdesk onderzoeken we de meerwaarde van chatten, Skype-sprekuren en Instagram. Ook gaan we na of we meer moeten doen aan webcare.

- B. We willen onze vindbaarheid verder vergroten, zowel bij specifieke doelgroepen als bij professionals. Doelgroep-specifieke communicatie en de zojuist genoemde digitale tools kunnen daarbij helpen. We organiseren daarnaast dat professionals uit andere domeinen dan alleen Wonen ons beter leren kennen. Daartoe halen we contacten met andere maatschappelijke organisaties aan. Doel is niet zozeer het vergroten van het aantal klanten, als wel ervoor zorgen dat de mensen die ons het hardst nodig hebben ons ook weten te vinden. Andersom verwijzen we naar andere organisaties als zij onze klanten beter kunnen helpen.
- C. We kijken naar de spreiding van onze spreekuurlocaties. Zijn we in alle delen van de stad voldoende bereikbaar? West en Noord vergen in dit verband aandacht, maar ook in de andere stadsdelen houden we scherp in de gaten of de plekken waar we zitten voldoende logisch zijn. We onderzoeken de meerwaarde van een mobiel spreekuur (bv. in een bus).
- D. We zorgen voor voldoende basiskennis van het Engels (en van Engelse begrippen op ons werkveld), gelet op het sterk toenemende aantal klanten dat de Nederlandse taal niet machtig is. Onze website kent een Engelse versie, die houden we actueel. We zijn terughoudend in het vertalen van contracten; we wijzen zo nodig op passende hulpmiddelen zoals vertaalprogramma's.

6.2. Ondersteuning en advisering bewonersgroepen

De ondersteuning aan groepen bewoners (met name bewonerscommissies, huurderskoepels, wooncoöperaties en kleine VvE's) is de tweede pijler in ons aanbod.. We zijn beschikbaar in diverse rollen, zoals adviseur, coach, vraagbaak, facilitator, (mede)organisator, rapporteur en redacteur. Op onderdelen willen we onze ondersteuning verbeteren en vernieuwen.

- A. We ontwikkelen en benutten nieuwe participatievormen en -methodes, waaronder digitale peilingen en andere digitale instrumenten . We benutten en ontwikkelen methodes om bewoners met verschillende achtergronden meer te betrekken. We kijken naar relevante en/of nieuwe thema's waar bewoners mee te maken krijgen (vormen van zelfbeheer, toename kwetsbare huishoudens). Ook kijken we naar de kansen die de – per 1 januari 2021 van kracht wordende – Omgevingswet biedt voor participatie en invloed van bewoners.
- B. De ondersteuning aan VvE's vergt specifieke kennis en is gebaat bij interne organisatorische clustering. Die wordt bij de start van 2020 tot stand gebracht, in de vorm van een centraal VvE-team. We inventariseren de problematiek binnen gemengde (grotere) VvE's en ontwikkelen hierop zo nodig een nieuw aanbod. We gaan na in welke mate voorlichtingen en workshops ook in het Engels moeten worden aangeboden.
- C. We zien in de wijken verschillende initiatieven die naast elkaar bestaan, variërend van formele bewonerscommissies tot informele buurtnetwerken, van eenmalige beheeracties tot meerjarige duurzaamheidsinitiatieven. Waar passend willen we deze initiatieven op hun eigen lokale niveau meer verbinden, zodat ze van elkaar kunnen leren en elkaar versterken.
- D. Onze grondhouding is samenwerkingsgericht. Maar denkbaar is dat in sommige situaties een meer uitgesproken insteek effectiever is. We besteden aandacht aan de vaardigheid om te kunnen schakelen tussen die rollen. Dat betekent in de eerste plaats herkennen en erkennen van de onderscheiden rollen en belangen van de andere partijen in het krachtenveld. We overvallen andere partijen nooit met onze insteek, we zorgen ervoor dat de lijnen altijd open staan en we maken zo nodig afspraken over escalaties.
- E. We organiseren meer verbinding tussen de medewerkers die werken in opdracht van huurderskoepels en de medewerkers die bewonerscommissies begeleiden bij specifieke transformatietrajecten. Daarbij gaat het niet alleen om het delen van kennis, maar ook over rolopvatting en rolinvulling. We organiseren tevens meer verbinding tussen

medewerkers die ondersteuning aan bewonersgroepen leveren en medewerkers aan de programma's en projecten. In beide domeinen is actuele kennis over participatiemethoden en community building aanwezig; regelmatige kennisuitwisseling versterkt beide domeinen.

- F. Om onze positie te bestendigen moeten we permanent alert zijn op behoeften en kansen die zich aandienen (bij zowel bewoners als financiers). Dat vergt acquisitievaardigheden van de betreffende medewerkers, maar ook alertheid binnen de gehele organisatie. We geven aandacht aan deze vaardigheid in ons scholingsprogramma en letten erop bij werving van nieuwe medewerkers

6.3. Ondersteuning, advisering en activering bewoners in programma's en projecten

De programma's en projecten zijn niet meer uit het aanbod van !WOON weg te denken. Met programma's en projecten creëren we ruimte om tijdig op maatschappelijke ontwikkelingen in te spelen. We kunnen daarmee direct aansluiten bij veranderende gemeentelijke beleidsdoelstellingen en programma's. We creëren hiermee bovendien experimenteerruimte voor het ontwikkelen van een nieuwe aanpak, die bij goed resultaat kan worden geïntegreerd in de reguliere dienstverlening. De programma's geven vaak een verandering aan, die verder vorm krijgt in concrete activiteiten en projecten.

We zijn in 2018 gestart met twee grote nieuwe programma's: Aardgasvrij en Ontwikkelbuurten. De focus ligt de komende jaren op het verder ontwikkelen van de nu lopende programma's en projecten. Er is geen aanleiding om de vijf in het Prestatieaanbod onderscheiden programmaliijnen aan te vullen (Ruimte voor bewoners, Gewoon thuis, Woningkwaliteit, Energie besparen en Flexhuren/woningdelen). We willen de komende vier jaar vooral werken aan de hieronder genoemde aspecten.

- A. In de grote programma's Ontwikkelbuurten en Aardgasvrij werken we aan het versterken van de positie en invloed van bewoners. We ontwikkelen participatiemethoden (ook digitaal), die we nauw afstemmen op onze andere dienstverlening aan bewonersgroepen. Geleerde lessen borgen we, zodat bruikbare vormen van standaardisatie ontstaan. We versterken en verhelderen de samenwerking met



andere professionals en partijen in de wijk, waaronder de gebiedsmanagers in de stadsdelen. We hebben in die samenwerking geen eigen agenda; we zetten onze deskundigheid in om de wensen van bewoners te (helpen) verwoorden en de positie van bewoners ten opzichte van andere partijen te versterken.

We kijken goed naar koplopers en innovaties, maar zijn er in de eerste plaats voor de grotere groep volgers en achterblijvers. We zorgen voor de verbinding tussen deze groepen en verbreden zo – desgewenst – de inzet van koplopers.

- B. Bij het programma Langer Thuis staat het vergroten van het effect van de inzet van wooncoaches centraal. Door hen intensiever te ondersteunen en de samenwerking in de keten te verbeteren, kunnen meer ouderen goede voorlichting krijgen over de mogelijkheden op het vlak van WMO-ondersteuning, woningaanpassing of verhuizing. We willen daarbij meer expliciet aandacht geven aan de groep migrantenouderen. We werken in dit programma nauw samen met het programmateam Ouderenhuisvesting van de Gemeente.
- C. Bij het programma Huisvesting kwetsbare doelgroepen richten we ons meer op de individuele ondersteuning en op wat nodig is om

die voor deze doelgroep passend aan te bieden. Het gaat het om een zeer diverse groep, van jongeren die uitstromen uit instellingen tot eenoudergezinnen die dreigen te worden uitgezet, van statushouders die geen idee hebben van hun rechten tot personen met verward gedrag. We zien een grote toename van zowel cliënten uit deze groepen als vragen vanuit begeleidende instellingen. We zijn duidelijk in wat we te bieden hebben: geen woningen, wél advisering en ondersteuning. We versterken onze signaleringsrol op dit vlak en adresseren dat wat we zien bij de gemeente, corporaties en andere betrokken instellingen. En we geven aandacht aan de vaardigheden en kennis van onze medewerkers en vrijwilligers, zodat zij in staat zijn om adequaat met deze cliënten en hulpvragen om te gaan.

- D. De programma's en projecten op gebied van wooncoöperaties en zelfbeheer verdienen onverkort voortzetting. Met name op het vlak van wooncoöperaties is veel in beweging: de gemeente zet in op meer initiatieven, diverse groepen in en om Amsterdam vragen ons om ondersteuning. We vinden het passend om onze inzet hierop te vergroten. Dat geldt ook voor andere vormen van collectief wonen (o.a. woongroepen). Die krijgen vooral in het kader van het langer thuis wonen van ouderen de laatste tijd weer meer aandacht.

- E. Op het gebied van Energie verdienen het Energiecoach-project en het Project Energie en Woningkwaliteit blijvende scherpste, om onze bijdrage aan de duurzaamheidsambities van de gemeente en de afgesproken doelen te realiseren. Voor het Energiecoach-project bestaat ook bij corporaties en gemeenten buiten Amsterdam de nodige belangstelling; per geval wegen we af in welke mate de organisatie dit aan kan. Bij het Project Energie en Woningverbetering vergen vooral gemengde VvE's de komende tijd meer inzet; we stimuleren samenwerking tussen huurders en eigenaren op het vlak van verduurzaming via bv. duurzaamheidscommissies.



- F. Vanuit de programma's en projecten besteden we permanent en actief aandacht aan de verbinding met de medewerkers in de lokale teams. Daarbij gaat het niet alleen om kennisuitwisseling, maar ook om het delen van contacten, ervaringen en leerpunten.

7. Wat hebben we nodig?

Om onze ambities te verwezenlijken kunnen we niet zonder een goed gestructureerde organisatie en al helemaal niet zonder enthousiaste en gekwalificeerde medewerkers en vrijwilligers. Voldoende geld en een goed functionerende ICT-omgeving zijn twee belangrijke andere voorwaarden. We benoemen onze ambities op deze terreinen.

7.1. Organisatie

- A. Een goed gekwalificeerde organisatie vergt een eenduidige aansturing.. De interne overleg- en besluitvormingsstructuur moet hierop ingericht zijn. Met het instellen van een MT is daartoe een eerste stap gezet. De volgende stap is werken aan een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel in het MT: we staan voor de organisatie, niet voor een specifiek team. Hieraan besteden we expliciet aandacht (zie ook 7.2D).
- B. Een even belangrijk aandachtspunt is de aansturing binnen het matrixmodel (teams versus programma's). Dat model wijzigt in essentie niet, wel verstevigen we de verbindingen en verhelderen we de rollen. In het bijzonder gaat het om een versterking van de verbinding tussen programmaleiders en MT en om een duidelijke taakafbakening tussen programmaleiders en teamleiders. De programmaleiders krijgen de primaire verantwoordelijkheid voor de prestaties en aansturing van de programmamedewerkers.
- C. We versterken onze interne communicatie. Het wordt makkelijker om te zien waar medewerkers en teams voor staan. Intern nieuws wordt voor alle medewerkers direct zichtbaar. En de vindbaarheid van relevante informatie wordt verbeterd. Het intranet is bij deze ambities de belangrijkste sleutel.
- D. Ook op het vlak van externe communicatie ontwikkelen we ons verder, met name door meer aandacht te geven aan onderscheiden doelgroepen: we benutten verschillende strategieën en verschillende media voor verschillende doelgroepen.

- E. Een aparte vraag is of we op langere termijn in alle stadsdelen met complete teams willen zitten. Kunnen we onze klanten niet even goed bedienen als we de teams op iets minder plekken huisvesten? We onderzoeken de voor- en nadelen, mede in relatie tot onze ambitie om een professionaliseringslag te maken en een flexibele organisatie te zijn.
- F. We zetten ons op allerlei plekken in voor duurzaamheid, maar wat doen we hier in onze organisatie zelf aan? We gaan op alle locaties mogelijke maatregelen inventariseren om duurzamer te werken (van papierverbruik tot verlichting).

7.2. Mensen

We willen een lerende organisatie zijn, in de eerste plaats door medewerkers ruimte te geven om te leren, in de tweede plaats door een veilige omgeving te creëren waarin collega's elkaar makkelijk aanspreken en feedback geven. Daarbij staat ontwikkeling voorop, niet beoordeling.

- A. Gelet op de complexere vraagstukken die we voorgelegd krijgen, is het wenselijk om het algemene kennisniveau van onze medewerkers verder te verhogen. We stellen geen nieuwe BC1-functies open, de BC2-functies vullen we in beginsel op HBO-niveau in. Dat niveau geldt ook al als ondergrens voor de BC3-, adviseurs- en consulentfuncties.
- B. We dragen er zorg voor dat in eigen huis voldoende basiskennis aanwezig is op de belangrijkste kennisdomeinen (juridisch, bouwkundig en energetisch), alsmede op procesmatig vlak (participatiemethoden, methoden van besluitvorming). Dat doen we enerzijds door interne scholing, anderzijds door hierop te letten bij werving van nieuwe medewerkers. We zijn niet op zoek naar superspecialisten; wanneer we specialistische kennis nodig hebben, halen we die tijdelijk in huis. We organiseren hiertoe een netwerk van vaste specialisten die we kunnen raadplegen en reserveren hiervoor jaarlijks middelen op de begroting (inhuurbudget).
- C. De ambities op het vlak van scholing concretiseren we jaarlijks in een opleidingsplan. We zetten, om de ambities meer kracht bij te zetten, een 'WOON-academie' op. Vanuit de WOON-academie bie-

den we een samenhangend pakket trainingen, opleidingen en expertmeetings – in de eerste plaats voor onze eigen medewerkers en vrijwilligers, maar ook ten behoeve van bewoners(groepen). We geven binnen de WOON-academie ook aandacht aan andersoortige verdiepende leervormen, zoals intervisie en kennisdeelsessies met collega's. En we organiseren vanuit de WOON-academie periodiek een WOON-café, waarin een borrel wordt gecombineerd met een inhoudelijk thema.

- D. We werken aan een flexibele organisatie, waarin alle medewerkers bereid en in staat zijn om te rouleren van werkplek. Zo kunnen we het beste van elkaar leren, en tegelijkertijd de inzet leveren waar die het meest nodig is. Dat vergt een volgende stap in de samenwerkingsgerichtheid: we vragen iedereen, teamleiders voorop, te denken en werken vanuit (het belang van) de hele organisatie, en niet alleen vanuit het eigen team. We geven in dit perspectief aandacht aan de leiderschapskwaliteiten van de teamleiders.
- E. We letten erop dat ons personeelsbestand goed aansluit bij onze omgeving en de bewoners die we bedienen. Dat betekent dat we bij de werving van nieuwe medewerkers goed letten op (culturele) diversiteit. Ook ontwikkelen we leeftijdsbewust personeelsbeleid, met aandacht voor zowel passend seniorenbeleid als de instroom van nieuw jong talent.
- F. Vrijwilligers leveren een wezenlijke bijdrage aan de dienstverlening van !WOON. Daarvoor geven we hen graag aandacht, scholing en waardering terug. Door actief invulling te geven aan het in 2018 vastgestelde vrijwilligersbeleid, geven we hieraan handen en voeten. Dat betekent in de eerste plaats dat we de begeleiding en de scholing van vrijwilligers goed borgen in het takenpakket van een aantal medewerkers en in het opleidingsplan. In de tweede plaats roepen we voor vrijwilligers een vorm van medezeggenschap in het leven, zodanig dat zij het vrijwilligersbeleid mede vorm kunnen geven. Dit zal zowel het beleid zelf als hun binding met de organisatie ten goede komen.
- G. We bieden al jaren ruimte voor stagiaires van met name de Hogeschool van Amsterdam. Elk team neemt zo mogelijk elk jaar een sta-

giaire op. Dat is niet alleen goed voor de stagiaires en het onderwijs, maar ook voor !WOON: regelmatig stromen stagiaires door naar een reguliere functie. De begeleiding van stagiaires is onlangs beter gestructureerd. Komende jaren continueren we onze inzet op dit vlak.

7.3. Financiën en ICT

- A. Financiële continuïteit is een voorwaarde om ons werk te kunnen blijven doen. We willen een algemene reserve die niet te groot is (waardoor maatschappelijk kapitaal onbenut zou blijven), maar die wel minimale zekerheid biedt (en die ons, indien dit aan de orde zou zijn, in staat stelt om gedurende een voorzienbare periode aan onze personele en andere verplichtingen te voldoen). We koersen derhalve op een reserve van minimaal 10% en maximaal 15%. Dat sluit goed aan bij de gangbare richtlijn voor maatschappelijke instellingen als de onze.
- B. Wat ook bijdraagt aan de continuïteit van de organisatie is goed inzicht in de risico's en mogelijke beheersmaatregelen. We stellen een risicoanalyse op en actualiseren deze regelmatig. We benoemen daarin ook de kansen die we zien.
- C. Een andere voorwaarde om het werk goed te kunnen doen is een goed functionerende ICT-omgeving. Die wordt herzien: we besteden beheer en onderhoud van onze data-infrastructuur en de Windows-omgeving zoveel mogelijk uit. Daarmee reduceren we de kwetsbaarheid van ons systeem flink. Ook ons eigen klantvolgsysteem (de 'BOR') wordt in een extern datacentrum ondergebracht. Hiermee wordt het beslag op de interne ICT-capaciteit voor technisch beheer verminderd, zodat meer tijd beschikbaar komt voor het functioneel beheer van de WOON-specifieke werkprocessen.

We maken ook de overstap naar Office 365 en Sharepoint. Hierdoor kan !WOON gebruik gaan maken van moderne technieken voor interne communicatie en gegevensuitwisseling, terwijl het technisch beheer door een professionele partij wordt gedaan. Bij al deze ontwikkelingen is en blijft het uitgangspunt dat we medewerkers goed toerusten om flexibel en mobiel te kunnen werken.



Dit is onze algemene nieuwsbrief van december 2019. Deze verschijnt circa vier keer per jaar. We hebben ook gratis nieuwsbrieven over bewonersinitiatieven, energiebesparing en voor eigenaar bewoners in een VvE. Interesse? [Meld u hier aan](#).

Wat wordt de huurverhoging in 2020 ?

De cijfers voor de huurverhoging in 2020 zijn nog niet definitief maar al wel vrij duidelijk. Vooral in de particuliere sector stijgt de huur fors, want het optrekken van de huren gaat onverminderd door. Bij corporaties wordt de gemiddelde stijging beperkter, [Lees verder](#)



Bewoners verontrust over lood in drinkwater [video]



In deze video ziet u bewoners van de Kramatweg in Oost die ongerust zijn over lood in hun drinkwater. Loden leidingen zijn ongezond en moeten vervangen worden. Verhuurder Rappange kent het probleem, maar onderneemt nog geen actie.

[Lees verder](#)

Voortaan onze nieuwsbrief direct in mail ontvangen? Ga naar de website om u aan te melden: wooninfo.nl/nieuwsbrieven

YouTube

Volg je onze activiteiten al op Youtube?
Abonneer je meteen even en wees als de eerste op de hoogte van nieuws.



Toch dubbelglas terwijl de verhuurder niet mee wilde...



Huurders starten kort geding tegen verhuurder van...



Bewonerscommissie Sloterhof sch...



Lood in drinkwater verontrust bewoners in Amsterdam



Hoe huurster Realengracht toch een traplift kreeg



Mooie oplossing Oocco hofje goe...

Vraag het  **WOON**
thuis in de stad

www.wooninfo.nl