

Pal achter de bewoner



Koers 2025-2028
Meerjarenstrategie !WOON

Inhoudsopgave

Inleiding

De wereld om ons heen

De positie van !WOON

Onze uitgangspunten

Onze einddoelen voor 2028

Doelgroepen

Organisatie in beweging

Amsterdam, april 2025

WAT IS DE KOERS 2025-2028?

De 'koers' is het strategisch plan voor !WOON voor de komende vier jaar, gebaseerd op onze visie op de woningsector en onze rol daarin. In dit document geven we aan wat onze belangrijkste ambities, keuzes en prioriteiten zijn voor de komende jaren. De context waarin we ons werk doen beïnvloedt uiteraard onze koers en de keuzes die we (kunnen) maken.

De koers is zowel bedoeld om de organisatie intern focus te geven als om aan de buitenwereld te laten zien waar we voor staan, wat we doen en wat onze prioriteiten zijn. We maken duidelijk wat bewoners en opdrachtgevers de komende jaren van ons kunnen verwachten. In jaarlijkse teamplannen vertalen we deze ambities naar concrete doelstellingen en resultaten.

Inleiding

Huis, buren en buurt vormen een belangrijk fundament voor een prettig leven. Wij dragen bij aan een regio Amsterdam waar elke huurder eerlijk wordt behandeld en iedereen in een duurzame, betaalbare woning kan wonen. De praktijk is anders. De woningmarkt staat enorm onder druk. Heel veel mensen zoeken vergeefs naar woonruimte dan wel een passende woning. Bewoners worden te vaak geconfronteerd met illegale verhuurpraktijken, te hoge woonlasten en achterstallig onderhoud. !WOON heeft de afgelopen jaren op deze punten veel kunnen betekenen voor bewoners in de regio Amsterdam. Door advisering, door ondersteuning en het aankaarten van misstanden. Dat blijven we de komende jaren doen. We houden de organisatie lenig zodat we kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen, op nieuwe behoeften van bewoners en opdrachtgevers, in de hele Metropoolregio Amsterdam.

Onze kernopdracht (missie) is bij te dragen aan een betere woon- en leefsituatie en aan meer invloed en zeggenschap van bewoners.

Onze missie realiseren we door bewoners en bewonersgroepen te informeren, adviseren en ondersteunen bij al hun woonvragen en woonkwesties. Daarnaast signaleren we actief, agenderen we wat we belangrijk vinden en verbinden we bewoners aan elkaar en aan de (politieke) instituties. Aansturen op samenwerken is voor ons vanzelfsprekend, maar misstanden kaarten we zo nodig publiekelijk aan.

Onze kernwaarden:

- ***Klantgericht:*** we werken vanuit de behoefte van bewoners
- ***Deskundig:*** we weten waar we het over hebben, we adviseren vanuit kennis en ervaring
- ***Toegankelijk:*** we zijn bereikbaar voor iedereen
- ***Onafhankelijk:*** we zijn geen belangenbehartiger, wel kijken we primair vanuit bewonersperspectief.

We benoemen in deze meerjarenstrategie onze prioriteiten voor de komende vier jaar. We gaan door met waarin we dagelijks bewijzen goed te zijn: mensen met vragen op gebied van wonen van adequaat advies en ondersteuning voorzien. Dat bereiken we met een organisatie die op deze opdracht is toegerust en toegesneden. We doen aan continu leren en verbeteren en blijven zo efficiënt met publieke middelen omgaan.

De wereld om ons heen

We zitten midden in een **wooncrisis**. De krapte op de woningmarkt zorgt voor immer stijgende huizenprijzen en huren. Veel mensen in de regio zoeken geschikte woonruimte, zijn dakloos, wonen te duur, te klein of niet passend. De woningnood raakt steeds grotere delen van de samenleving, maar kwetsbare groepen nog het meest. De samenleving staat ook voor andere grote uitdagingen, zoals klimaatverandering en vergrijzing, die ons werk raken.

Sloop en verdichting: Er zijn veel extra woningen nodig om de woningnood te bestrijden. In bestaande wijken staan veel vernieuwingsplannen, met sloop- en verdichting, op de rol. We blijven een belangrijke rol te spelen in de participatie van bewoners bij deze projecten.

Particuliere verhuur: verhuurders benutten de woningnood geregeld op manieren die schuren tegen de wet of illegaal zijn. Nieuwe huurwetten zorgen voor een uitbreiding van het gereguleerde segment en bieden extra handvatten voor handhaving. We voorzien dat meer huurders een beroep zullen doen op onze ondersteuning. Ook zijn (nieuwe) afspraken nodig met de gemeenten over de onderlinge rolverdeling.

Energiekosten en verduurzaming: energiekosten zijn een groter onderdeel van de totale woonlasten geworden en blijven daarmee een belangrijk aandachtsgebied voor ons. We gaan door met de inzet van energiecoaches en de ondersteuning van huurders die hun verhuurder via het initiatiefrecht tot isolatiemaatregelen aansporen. De energietransitie stagneert momenteel. Daar moet een landelijke oplossing voor komen. In Amsterdam blijven wij meedenken over het nieuwe Warmteprogramma en de buurtuitvoeringsplannen.

Behoeftte aan participatie: maatschappelijke projecten slagen niet zonder draagvlak onder bewoners. Bewoners vragen zelf nadrukkelijker om een positie, plannen worden ook beter als bewoners vroegtijdig worden betrokken. In Amsterdam is het buurtplatformrecht opgenomen in de participatieverordening. Het past bij de brede expertise van !WOON onze deskundigheid indien gewenst ook op buurtniveau, en daarmee buiten het directe domein van de woning en het wooncomplex, aan te bieden.

De wereld om ons heen (vervolg)

Ontwikkelingen in onze doelgroepen

- Er is een toename van **minder zelfredzame mensen** die zelf de weg niet vinden. Dat maakt ons werk complexer: het vergt extra communicatieve vaardigheden en betere kennis van en contacten met de zorgsector. Zodat we kunnen verwijzen.
- Met de voortschrijdende **digitalisering** van de dienstverlening door overheden en corporaties kan een groep mensen niet mee. We zien het o.a. bij onze WoningNet-sprekuren. Wij en anderen geven ondersteuning. Het is belangrijk dat die ondersteuning vanuit fysieke plekken wordt geboden. Wij bieden die plekken en blijven dat doen.
- Ook de regio Amsterdam vergrijst. Een groeiend aantal **ouderen**, voor een aanzienlijk deel met een migratieachtergrond, heeft behoefte aan persoonlijke ondersteuning bij het maken van keuzes omtrent hun woonsituatie.
- De positie van **jongeren** en starters op de woningmarkt blijft dramatisch. De behoefte aan voorlichting over rechten en kansen is groot. Dat geldt zowel voor instromende studenten als thuiswonende jongeren.
- **Internationalisering**. We helpen steeds meer klanten in het Engels. Expats en buitenlandse studenten weten ons steeds beter te vinden. Ons streven is deze goed opgeleide groep zo efficiënt mogelijk (vooral online) te ondersteunen.
- De belangstelling voor collectieve woonvormen, zowel van starters als senioren, is blijvend. Maar het realiseren van initiatieven van en voor **wooncoöperaties** blijkt heel lastig. De uitgebreide expertise die !WOON op dit terrein heeft ontwikkeld, blijft zij aanbieden aan initiatiefnemers en gemeenten.
- Veel Amsterdamse woningen zijn onderdeel van een **VvE**, met vaak ingewikkelde eigendomsverhoudingen. De energietransitie en overige verduurzaming stelt leden en besturen de komende jaren voor complexe afwegingen. De gemeente Amsterdam biedt hen daarvoor inmiddels ook zelf ondersteuning aan. Dit vergt zorgvuldige afstemming met onze eigen rol, die vooral ligt op ondersteuning op het gebied van beheer.

De positie van !WOON

We zijn landelijk veruit de grootste organisatie die ondersteuning aanbiedt op het terrein van bewonersparticipatie, zowel als adviseur bij huurderskoepels, bewonerscommissies, buurtparticipatieprocessen als bij stedelijke vernieuwingsprocessen. We verzorgen in Amsterdam in alle stadsdelen een huurspreekuur, net als in vier naburige gemeenten. In vier andere gemeenten in de regio verzorgen we een meldpunt. We positioneren ons uitdrukkelijk als deskundig ondersteuner, niet – zoals bijvoorbeeld de Woonbond – als belangenbehartiger.

De organisatie is de afgelopen jaren gestaag gegroeid, van 100 begin 2020 naar 130 mensen eind 2024. We wisten daarbij de overhead zeer bescheiden te houden. Nog groter is het aantal vrijwilligers (eind 2024 zo'n 150).

We realiseerden diverse ambities uit onze vorige meerjarenstrategie: we bieden een breed palet aan ondersteuning en helpen alle bewoners die een beroep op ons doen. We reageren op actuele behoeften (denk aan onze inzet op nieuwe starterscomplexen) en zijn er steeds meer voor bewoners van andere gemeenten in de metropoolregio. We agenderen problemen, lokale media weten ons goed te vinden.

We realiseerden daarnaast diverse ambities voor de organisatie. Zo is een centrale helpdesk ingericht voor alle binnenkomende telefoontjes en is een centraal team geformeerd voor VvE-advies. Ook hebben we een !WOONacademie en een !WOONcafé opgezet. Door meer onderlinge uitwisseling versterken onze uiteenlopende activiteiten de deskundigheid van de organisatie als geheel.

We ontvangen een structurele subsidie van de gemeente Amsterdam en projectfinanciering van gemeenten en woningcorporaties. De komende jaren brengen zowel financiële risico's als kansen. Gemeenten koersen af op het 'ravijnjaar' 2026 en mogelijke bezuinigingen kunnen ook onze exploitatie raken. Anderzijds geven de nieuwe huurwetten gemeenten extra taken waaraan wij nu al in enkele gemeenten een bijdrage leveren.

Amsterdam is en blijft onze uitvalsbasis, de grenzen van ons werkgebied zijn die van de Metropoolregio Amsterdam. Binnen die grenzen liggen er nog groeimogelijkheden. We wegen bij nieuwe verzoeken altijd af of onze inzet voldoende toevoegt voor de huurders in betreffende gemeente en of we het organisatorisch aankunnen.

Uitgangspunten: waarop baseren we onze keuzes?

Vier kernwaarden

Klantgericht: we werken vanuit de behoefte van bewoners

Deskundig: we weten waar we het over hebben, we adviseren vanuit kennis en ervaring

Toegankelijk: we zijn bereikbaar voor iedereen, laagdrempelig

Onafhankelijk: we zijn geen belangenbehartiger, wel kijken we primair vanuit bewonersperspectief.

Samenwerken is vanzelfsprekend

De complexiteit van de opgaven noodzaakt tot samenwerking, zowel intern als extern met bewoners, organisaties en partners. We onderzoeken nieuwe vormen van samenwerking. In overleg positioneren we ons als onafhankelijk deskundige. We nemen de boosheid van bewoners niet over, maar brengen die wel over. Vanuit het perspectief van de bewoner zoeken we naar een oplossing. Overleg heeft altijd onze voorkeur. Maar indien nodig kaarten we misstanden publiekelijk aan.

Iedereen doet mee

We komen op voor de rechten van woningzoekenden, bewoners en met name huurders. We helpen zo laagdrempelig mogelijk, in begrijpelijke taal, we stemmen ons aanbod af op actuele behoeften. Met gemeenten, corporaties en bewoners werken we aan het versterken van buurten. Hoe eerder bewoners worden betrokken, hoe groter het draagvlak en hoe beter de plannen. We stimuleren een gelijkwaardige dialoog.

Woonzekerheid is een basisrecht voor iedereen

We maken ons sterk voor vaste huurcontracten, rechtvaardige woonlasten en een leefbare woning en woonomgeving.

We staan open voor vernieuwing en feedback

We staan open voor nieuwe mogelijkheden; in werkwijzen, in technologie, in doelgroepen die onze ondersteuning nodig hebben. We zijn een netwerkorganisatie met sterke teams die zelfstandig opereren. Daar hoort een cultuur van vertrouwen, eigenaarschap en beleidsvrijheid bij. Maar ook van aanspreken en feedback geven, van samenwerken en informatie delen.

Koers: wat zijn onze einddoelen voor 2028?

- **We hebben onze positie als deskundige dienstverlener in het woondomein behouden en versterkt.**
We blijven de vanzelfsprekende partner van huurderskoepels, bewonerscommissies en bewonerscollectieven. En van gemeenten als het om diensten voor bewonersondersteuning gaat.
- **We versterken de ondersteuning aan bewoners bij (leefbaarheids-)vraagstukken op buurtniveau.** We ondersteunen nieuwe en bestaande buurtplatforms en bewonersgroepen. We bouwen hiertoe onze expertise op gebied van communitybuilding en bemiddeling verder uit.
- **We beschermen huurders nog beter.** We bestrijden ongewenst verhuurgedrag en woonfraude door meldpunten, advies en samenwerking met gemeenten. Waar nodig en mogelijk ondersteunen we bewoners bij juridisch verweer. We maken afspraken met gemeenten over de rol die we spelen bij de Wet Goed Verhuurderschap en de Wet betaalbare huur.
- **We intensiveren onze contacten met buurtteams en sociale wijkteams.** Zo kunnen we onze impact in buurten vergroten en kwetsbare bewoners beter verwijzen.
- **We hebben een substantiële bijdrage geleverd aan een eerlijke energietransitie.** We ondersteunen bewoners - eigenaren en huurders - om actief en gelijkwaardig deel te nemen aan de verduurzaming van hun woningen en hun buurt. We zijn voor professionele partijen een vanzelfsprekende partner als het gaat om het betrekken van bewoners bij de transitie.
- **We letten extra op kwetsbare huurders en woningzoekenden.** We handhaven ons laagdrempelig ondersteuningsaanbod (met een groot aantal inloopspreekuren en een goed bereikbare telefonische helpdesk) en zorgen ervoor dat medewerkers en vrijwilligers goed zijn toegerust om deze groepen te kunnen ondersteunen.
- **We stimuleren goed opgeleide klanten en internationals meer tot zelfwerkzaamheid.** We geven prioriteit aan de meest kwetsbare groepen. We bouwen onze website uit om andere, digitaal vaardige, groepen beter online te kunnen ondersteunen.
- **We hebben bevorderd dat wooncoöperaties worden gezien als vanzelfsprekende betaalbare woonvorm,** niet alleen in Amsterdam maar in de hele regio.
- **We hebben onze dienstverlening buiten Amsterdam uitgebreid.** Ons werkterrein is de MRA, en binnen die begrenzing anticiperen we op mogelijkheden voor uitbreiding.
- We ondersteunen enkele specifieke doelgroepen uitgebreider (zie m.n. volgende pagina): **jongeren, senioren** en – zo nodig – **arbeidsmigranten**. Daarnaast blijven we **woningzoekenden** ondersteunen die hulp nodig hebben bij hun zoektocht.

DOELGROEPEN

Momenteel kan iedereen met een woonvraag bij ons aankloppen. Dat houden we zo. We doen geen inkomenstoets, we staan klanten zowel in het Nederlands als in het Engels te woord.

We onderscheiden drie groepen waarvoor we extra aandacht hebben, via aparte adviseurs en/of projectmatige ondersteuning:

Senioren

Komende jaren neemt het aandeel ouderen fors toe; passende huisvesting voor deze groep is een belangrijk (politiek) thema, ook vanwege de doorstroming. Het past bij onze opgebouwde expertise om een rol te spelen bij voorlichting en ondersteuning. Ons wooncoachproject bouwen we steviger uit, we zorgen voor basiskennis over zorgindicaties, we dragen actief bij aan voorlichting in buurten en we geven extra aandacht aan migrantenouderen.

Jongeren

Jongeren komen van alle groepen het lastigste aan een woning. We verzorgen voorlichting op MBO's, HBO's en universiteiten, we organiseren workshops voor jongerenraden en voor jongeren in bewonerscommissies, we zorgen ervoor dat de stem van jongeren wordt gehoord door beleidsmakers (bijvoorbeeld via een Jongerentop).

Woningzoekenden en daklozen

We handhaven onze inloopsprekuren voor woningzoekenden, waaronder ook daklozen. Deze spreekuren worden vooral bezocht door kwetsbare en niet-(digi)taalvaardige woningzoekers. We helpen hen met uitleg over de regels, inschrijven en reageren, bijeenzoeken van juiste documenten etc. De spreekuren draaien vooral op vrijwilligers, die op hun beurt ondersteuning en scholing krijgen van professionals.

ARBEIDSMIGRANTEN

Onder onze klanten zijn ook arbeidsmigranten. In een gemeente als Aalsmeer gaat dat om een behoorlijke groep, in Amsterdam hebben we daar veel minder een beeld van. In Haarlem hebben we ervaren dat ze als groep lastig te bereiken zijn.

We worstelen nog met deze doelgroep. We hebben hierop geen specifieke expertise in huis, terwijl er veel misstanden zijn in de huisvesting.

We onderzoeken of we meer kunnen betekenen voor deze groep, al dan niet met hulp van andere organisaties (zoals vakbonden en De Regenboog Groep).

!WOON – een organisatie in beweging

We hebben een goede uitgangspositie

We zijn een maatschappelijke organisatie met een groot sociaal hart, met veel betrokken medewerkers en een groot netwerk van vrijwilligers. Ondanks de groei wisten we de overhead de afgelopen jaren beperkt te houden. Het managementteam is verkleind; tegelijk hebben we met het aanstellen van assistent-teamleiders en coördinatoren een bredere basis gecreëerd en meer mogelijkheden om intern door te stromen. Onze communicatie- en ICT-uitgaven zijn relatief bescheiden, maar de ICT is wel ‘in control’ en onze website wordt goed bezocht. We onderzoeken diverse vervolgstappen richting cloud computing, AI-toepassingen en een beter doorzoekbare website.

Uitdagingen en kansen

Zoals voor veel organisaties is de krappe arbeidsmarkt ook voor !WOON een uitdaging. Dat vraagt om actief beleid om de goede mensen te ‘binden en boeien’. We laten aan (potentiële) werknemers, vrijwilligers en stagiairs zien dat je bij ons het verschil kunt maken, namelijk werken aan een eerlijker stad. We willen ons ook onderscheiden met een aantrekkelijk opleidingsprogramma (de !WOONacademie), veel onderlinge kennisuitwisseling en een op alle niveaus diverse organisatie, waarin iedereen zich thuis kan voelen.

Gelet op de almaar groeiende hoeveelheid klantcontacten werken we, om de drukte beheersbaar te houden, aan het verder stroomlijnen van onze belangrijkste werkprocessen. We geven in dit verband nadrukkelijk aandacht aan (tools voor) zelfwerkzaamheid van bewoners. We bewaken de grens tussen dienstverlening en hulpverlening. Voor hulpverlening verwijzen we door.

De komende jaren brengen zowel financiële risico's als kansen. Gemeentelijke bezuinigingen zouden onze werkzaamheden kunnen begrenzen. Anderzijds zijn de omstandigheden – de woningnood, de nieuwe huurwetten – zodanig dat de behoefte aan bewonersondersteuning en het type dienstverlening dat !WOON levert alleen maar zal toenemen. Door ons aanbod breed te houden, op inhoud en werkgebied, beperken we onze kwetsbaarheid.