

1:

Plan van aanpak

Huurdersparticipatie

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf per 01 september 2016

A. Aanleiding

Ter beëindiging van het geschil dat de Stichting Huurdersvertegenwoordiging had met haar voormalige Raad van Toezicht is op de zitting van het Kort Geding 306210 / KG ZA 16-158 van 26 april 2016 overeengekomen dat:

1. Het bestuur haar besluit van resp. 9 en 25 februari 2016, om de RvT op te heffen, intrekt;
2. De huidige Raad van Toezicht per 1 september 2016 wordt opgeheven;
3. De RvT voor 15 augustus 2016 het bestuur schriftelijk zal adviseren over de volgens haar meest wenselijke inrichting van de huurdersparticipatie binnen de stichting;
4. Het bestuur uiterlijk 1 september 2016 haar beleid zal formuleren, waarin het democratisch gehalte ten behoeve van de huurders is gewaarborgd;
5. Rond 1 september 2016 zullen Bestuur en RvT gezamenlijk een publicatie verzorgen in de regionale huis-aan-huisbladen, waarin melding wordt gemaakt van de opheffing van de RvT en het beleidsvoornemen van het bestuur voor huurdersparticipatie;
6. Het bestuur zal uiterlijk 1 september voor haar kosten een evaluatie door de Juridische afdeling van de Woonbond laten uitvoeren met betrekking tot de uitvoering van haar beleid inzake huurdersparticipatie;
7. Het bestuur draagt alle proceskosten;
8. Het kort geding is hierbij doorgehaald.

B. Doel van het plan van aanpak.

Richting, vorm en inhoud geven aan de punten 4, 5 en 6 van bovengenoemde punten. Het invulling geven van een democratische invulling van de huurdersparticipatie, die voldoet aan de eisen van de huidige leefomgeving.

C. Insteek van de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf.

Reeds een aantal jaren is het bestuur van StHVV bezig de contacten met de huurders, die zij vertegenwoordigd, op een moderne leest te schoeien. Zoals blijkt uit het Jaarverslag 2015 beweegt zij zich daarbij op een verscheiden aantal velden:

1. Het structureren van de contacten met Wijk- en Buurtcommissies;
2. Periodieke huurdersbijeenkomsten;
3. Periodieke Advertorials in huis-aan-huisbladen;
4. Een toegankelijke website, die voortdurend bij de tijd wordt gehouden;
5. Een toegankelijke en actuele facebookpagina;
6. Een telefonische antwoordservice tijdens kantooruren;
7. Een digitaal klantenpanel;
8. Een enquête.

Omdat de Juridische afdeling van de Woonbond is genoemd als de externe evaluator van het tot 1 juli 2017 gevoerde beleid van het bestuur inzake van de huurdersparticipatie, lijkt het voor de hand te liggen, dit plan van aanpak door de Woonbond te laten beoordelen.

D. Ambitie van de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf.

De ambitie van het bestuur is om aan bovengenoemde acht punten optimale invulling te geven.

Ad. 1. Wijk- en Buurtcommissies.

Toen de huurdersvertegenwoordiging van Woonbedrijf zich in 2011 transformeerde van vereniging naar stichting waren er +/- 120 wijk- en buurtcommissies, c.q. bewonerscommissies (BC's) min of meer actief. Het verenigingsleven verflauwd echter in deze digitaliserende moderne samenleving. Actieve BC's zijn steeds minder te vinden. Daarbij komt ook dat Woonbedrijf zich steeds meer op de individuele klant richt.

StHVV onderkent echter dat die BC's, die nog wel actief zijn, ook (vaak) zeer gedreven en een goede bijdrage kunnen leveren aan de huurdersparticipatie.

StHVV houdt een shortlist bij van actieve wijk- en buurtcommissies en blijft deze betrekken bij haar zoektocht naar wat leeft bij de huurders van Woonbedrijf, door hen gericht uit te nodigen voor haar bijeenkomsten, enquêtes, panels, e.d.

De organisatie hiervan moet geborgd worden.

Ad. 2. Periodieke huurdersbijeenkomsten.

Driemaal per jaar organiseert StHVVW een huurdersbijeenkomst.

1. In Januari een nieuwjaarsbijeenkomst;
2. In mei/juni een bijeenkomst waarin het jaarverslag centraal staat;
3. In september/oktober een bijeenkomst waarop we vooruitkijken naar de volgende jaren.

Naast de genoemde insteek kunnen per bijeenkomst actuele onderwerpen worden belicht.

Om deze bijeenkomsten zo dicht mogelijk bij de huurder te brengen, variëren we de locatie zodanig, dat we steeds andere districten/wijken bedienen.

Het lijkt zinnig een duidelijk protocol voor deze bijeenkomsten op te stellen en vast te leggen in het Huishoudelijk Reglement van de stichting.

Ad. 3. Advertorials.

Eens in de zes weken vult StHVVW een pagina in de huis-aan-huisbladen in de regio als advertorial. De advertorial is een pagina die naar believen mag worden ingevuld. StHVVW kiest er voor hier (naar haar mening) actuele zaken te behandelen en de uitnodigingen voor haar andere activiteiten te publiceren. Hiervoor is een redactiecommissie ingesteld en ook hiervoor geldt dat e.e.a. geborgd moet worden in het Huishoudelijk Reglement.

Ad. 4. Website.

De website is op orde en wordt wekelijks gevoed en vernieuwd.

Met enige trots kan StHVVW stellen, dat dit op orde is en alleen nog geborgd moet worden in het Huishoudelijk Reglement.

Ad. 5. Facebookpagina

Wat geldt voor de website geldt ook voor facebook. Er komen steeds meer vriendschapsverzoeken en de pagina wordt zeker wekelijks bijgewerkt. Ook het protocol hiervan zal opgenomen moeten worden in het Huishoudelijk Reglement.

Ad. 6. Telefonische Antwoordservice.

Het telefoonnummer van StHVVW is tijdens kantooruren doorgeschakeld naar een antwoordservice. De vragen, die de huurders hebben, worden door de antwoordservice per mail doorgezet naar de webmaster van StHVVW. Die zet de vraag uit naar het bestuurslid, dat het best in staat wordt geacht het antwoord te geven. Een protocol dat naar tevredenheid werkt, maar nog wel moet worden geborgd in het Huishoudelijk Reglement.

Ad. 7. Digitaal Klantenpanel.

Woonbedrijf heeft een uitgebreid digitaal klantenpanel, waarvan StHVW bij gelegenheid gebruik van kan en mag maken. Omdat dit altijd onder de paraplu van Woonbedrijf gebeurd kan nooit van een echte onafhankelijke raadpleging sprake zijn.

StHVW had de ambitie een eigen digitaal Huurderspanel te organiseren. Door de recente gebeurtenissen is deze ambitie veranderd in een must.

StHVW zal er naar streven om voor 1 september 2016 de organisatie van een eigen klantenpanel rond te hebben en zij zal een start gemaakt hebben met het vullen daar van.

Uiteraard zal ook dit protocol vastgelegd moeten worden in het Huishoudelijk Reglement.

Ad. 8. Enquête.

StHVW heeft de ambitie bij gelegenheid haar achterban te bevragen middels enquêtes.

De formats van veel enquêtes zijn via de Woonbond en andere organisaties op de markt te verkrijgen. StHVW zal indien noodzakelijk een enquête veeleer via de markt betrekken, dan zelf ontwikkelen.

E. Commissie Huurdersparticipatie.

Om handen en voeten te geven aan het plan van aanpak zal StHVW een commissie Huurdersparticipatie instellen.

Organisatie:

De commissie Huurdersparticipatie zal het bestuur adviseren en met betrekking tot de ambitie bestuursbesluiten voorbereiden.

De Voorzitter van de commissie is: Jack Zegveld

Commissieleden zijn: Henk Gernand

Frans Koller

Krien van Splunder (adviseur)

Afhankelijk van de gewenste inzet van capaciteit kunnen in overleg met het bestuur andere bestuursleden worden ingeschakeld.

5:



Tijd:

De commissie is ingesteld tijdens de bestuursvergadering van 26 juli 2016.

De werkzaamheden van de commissie worden afgerond voor 31 december 2017 en zijn gehouden aan de volgende deadlines:

15 augustus/1 september 2016 beoordeling visie RvT

1 september 2016 formulering beleid huurdersparticipatie

2017 formulering artikelen Huishoudelijk Reglement

Ca. september 2017 gereed voor evaluatie door Juridische afdeling Woonbond

Capaciteit:

De Voorzitter van de commissie moet minimaal 60 uren aan werkzaamheden voor de commissie vrijmaken; elk der commissieleden minimaal ca 30 uren.

Het totaal tijdsbeslag zal minimaal 150 uren bedragen tussen nu en 1 september 2017.

Interne Communicatie:

De commissie zal verslaglegging doen van haar activiteiten in de bestuursvergaderingen, waarin de huurdersparticipatie voorlopig een vast agendapunt wordt.

Zij zal de benodigde bestuurs-beslissingen voorbereiden en uitvoering geven aan de besluiten.

Externe Communicatie:

De commissieleden treden in overleg met de Woonbond om vooraf het plan van aanpak te laten toetsen op zijn validiteit.

Daar waar nodig zal de commissie contacten onderhouden met de (voormalige) RvT.

Informatie:

Voor de invulling van bovengenoemde haalt de Commissie huurdersparticipatie kennis op bij de Woonbond, AEDES, Woonbedrijf of andere relevante marktpartijen.

Geld:

Om vorm te geven aan bovengenoemde zal de Commissie Huurdersparticipatie via de geijkte interne afspraken opdrachten moeten verstrekken aan Woonbond (advies en evaluatie) en mogelijk andere marktpartijen (Digi-panel en enquête)

6:

Kwaliteit:

De kwaliteit van de output moet een positieve evaluatie van de Juridische afdeling van de Woonbond genereren op het beleid en de uitvoering betreffende de huurdersparticipatie binnen de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf.

Risico's

De risico's binnen dit project liggen bij:

- De benodigde capaciteit en inzet van de commissieleden. Deze capaciteit moet worden onttrokken aan de reguliere werkzaamheden van StHVW.
- De communicatie met de (voormalige) leden van de RvT
- De relatieve korte termijn waarop e.e.a. zijn beslag moet krijgen, waarbinnen ook de vakantieperiode valt.

26 april 2016 t/m 1 september 2016 met een evaluatieperiode van een jaar.
slechts vier maanden; 90 werkdagen; geen vakantie doorberekend.

160726

Jack Zegveld

Secretaris StHVW