

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk JA Wel Huis aan Huis bladen

84

100

116

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

86

102

118

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk JA Wel Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

88

120

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

Amsterdam
Oktober 2017

Door en voor huurders

Evaluatie huurdersparticipatie

St. Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf

122

92

124

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

Rapportage
door drs. G. Jager

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk JA Wel Huis aan Huis bladen

94

126



WOONBOND

KENNIS - EN ADVIESCENTRUM

Colofon

Door en voor huurders
Evaluatie huurdersparticipatie HVW
Oktober 2017

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
tel. 020 551 77 00
fax 020 551 77 99
info@wka-centrum.nl
www.wka-centrum.nl
Twitter: @WKAcentrum
Facebook:
www.facebook.com/
woonbondkennisenadvies

samenstelling

Drs. Gerard Jager, senior onderzoeker

© auteursrechten

Alle rechten voorbehouden

Door en voor huurders

Evaluatie huurdersparticipatie

St. Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf

Rapportage

door drs. Gerard Jager

Inhoud

1. Samenvatting en aanbevelingen	7
1.1 Samenvatting	7
1.2 Conclusies en aanbevelingen	9
2. Opzet evaluatie	13
2.1 Aanleiding en doel	13
2.2 Aanpak	13
3. Resultaten	17
3.1 Stichting met doel de belangen van huurders te behartigen	17
3.2 Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders	17
3.3 De huurders informeren over activiteiten	19
3.4 De huurders betrekken bij standpuntbepaling	19
3.5 Het houden van een jaarvergadering	20
3.6 Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten	21
3.7 Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten	22
Bijlagen	24
Bijlage 1: Documentenlijst	25
Bijlage 2: Verslag interview HVW dd 17 maart 2017 ten behoeve van de tussenevaluatie	28
Bijlage 3: Verslag interview HVW dd 18 september 2017 ten behoeve van de evaluatie	31

1. Samenvatting en aanbevelingen

1.1 Samenvatting

Aanleiding en doel

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW) behartigt de belangen van alle (toekomstige) huurders van Woonbedrijf. Woonbedrijf is een woningcorporatie met ongeveer 30.000 woningen in Eindhoven en omgeving.

HVW heeft in de zomer van 2016 nieuw beleid geformuleerd om 'het democratisch gehalte ten behoeve van de huurders' te waarborgen. Aanleiding hiertoe was de gerechtelijke uitspraak in het kort geding 306210 / KG ZA 16-158 van 26 april 2016. Het kort geding was aangespannen door de toenmalige Raad van Toezicht van de HVW waarin huurders van Woonbedrijf zitting hadden.

De relevante artikelen uit het proces-verbaal:

- [4] Het bestuur zal uiterlijk 1 september 2016 beleid formuleren waarin het democratisch gehalte ten behoeve van huurders is gewaarborgd.
- [6] Het bestuur zegt toe uiterlijk 1 september 2017 een evaluatie uit te voeren door de juridische dienst van de Woonbond over de vraag of het tot dan toe gevoerde beleid in overeenstemming is met de onder 4. genoemde waarborg.

Het bestuur heeft besloten om in maart 2017 een tussenevaluatie uit te laten voeren om te zien of HVW op de goede weg is en zo nodig bij te kunnen sturen. Vanaf eind augustus 2017 heeft het bestuur de evaluatie laten uitvoeren zoals in het proces-verbaal is gesteld. Deze rapportage is het verslag van de evaluatie.

Om het 'democratisch gehalte' van de HVW te meten is onderzocht of de HVW voldoet aan de vereisten die in de Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) aan een huurdersorganisatie worden gesteld. In deze eisen wordt ingegaan op de relatie tussen de huurdersorganisatie en haar achterban. De onderzoeksvraag wordt daarmee:

Heeft het bestuur van de stichting Huurdersvertegenwoordiging voldoende beleid geformuleerd om te voldoen aan de eisen die de Overlegwet aan een huurdersorganisatie stelt?

Aanpak

In Artikel 1.f. van de Overlegwet worden de volgende eisen aan een huurdersorganisatie gesteld:

De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders en:

- 1°. van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt;
- 2°. die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;
- 3°. die tenminste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en
- 4°. die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten.

Het onderzoek is in twee rondes uitgevoerd door een documentenanalyse en twee interviews met het bestuur van de HVW.

Resultaten

De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders

In de statuten van de HVW is opgenomen dat de HVW een stichting is met als doelstelling het behartigen van de belangen van huurders.

Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders

De statuten zijn in strijd met art. 1.f.1° van de Overlegwet. Er is in het bestuur nu ruimte voor anderen dan huurders van woongelegenheden die in eigendom zijn van de verhuurder.

Huurders zijn volgens de statuten of het Beleidsplan niet betrokken bij het kiezen of aanwijzen van nieuwe bestuursleden, met uitzondering van de huurders die zitting hebben in het bestuur. In het huidige bestuur hebben alleen huurders van Woonbedrijf zitting. De HVW heeft het voornemen de statuten en de beleidsstukken over verkiezing te wijzigen in 2017.

De huurders informeren over activiteiten

De HVW is actief in het informeren van de huurders over de activiteiten. De HVW laat advertorials maken. De oplage is 180.000 huishoudens in de regio Groot-Eindhoven en in omliggende gemeenten via het lokale huis-aan-huisblad. De HVW plaatst artikelen in het blad van de verhuurder. De HVW

heeft een website en Facebookpagina, beiden met informatie over de activiteiten van de HVW in 2017. Er is beperkt informatie beschikbaar over hoeveel huurders deze informatie bekijken. Dit gaat om enkele honderden huurders.

De HVW is daarmee op diverse manieren actief in het verspreiden van informatie. Het is niet altijd duidelijk hoeveel mensen deze informatie ook lezen.

De huurders betrekken bij standpuntbepaling

De HVW probeert huurders te betrekken bij de standpuntbepaling. Huurders worden bijvoorbeeld uitgenodigd hun mening te geven op jaarvergaderingen en in enquêtes en deel te nemen aan werkgroepen. De uitkomsten leiden ertoe dat de HVW standpunten inneemt. De HVW reflecteert op de wijze waarop het signalen van huurders in standpunten omzet.

Het houden van een jaarvergadering

De HVW houdt jaarlijks vergaderingen om verantwoording af te leggen over de activiteiten en de plannen te bespreken. Er zijn geen verslagen of presentaties beschikbaar om te beoordelen hoe bijvoorbeeld de verantwoording over 2016 is afgelegd.

Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten

Huurders hebben diverse mogelijkheden om zich aan te sluiten bij de HVW (Facebook, panel, lidmaatschap bestuur). Er is geen ambitie geformuleerd over het aantal huurders dat zich aansluit.

Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten

In de diverse stukken zijn er beperkt mogelijkheden benoemd voor huurders om bezwaar te maken tegen een standpunt of een besluit van het bestuur van de HVW. Andersom beschikt het bestuur over weinig criteria om een bezwaar op te beoordelen. Het bestuur wil de criteria en procedures nog in 2017 vaststellen.

1.2

Conclusies en aanbevelingen

Het doel van de evaluatie is om in kaart te brengen in welke mate het democratisch gehalte van de HVW is gewaarborgd. In deze rapportage is op onderbouwde wijze de stand van zaken weergegeven. Uit de rapportage rijst het beeld van een huurdersorganisatie die sinds de zomer van 2016 actief is geweest om de huurdersparticipatie verder te ontwikkelen. De HVW is op zoek gegaan naar bevestiging dat haar inspanningen worden gedragen door de achterban en naar manieren om de signalen van de achterban om te zetten in standpunten.

De volgende stap na de beschrijving in de evaluatie is het trekken van conclusies: dienen er door het bestuur aanvullende stappen gezet te worden om het democratisch gehalte te waarborgen? Welke stappen dienen er dan eventueel als eerste gezet te worden?

De vereisten uit de Overlegwet aan een huurdersorganisatie laten ruimte voor interpretatie. Om een voorbeeld te noemen: de huurdersorganisatie dient huurders in de gelegenheid te stellen zich bij haar aan te sluiten. Deze bepaling laat ruimte open voor de vraag hoeveel huurders zich dan dienen aan te sluiten en of alleen het bieden van de gelegenheid voldoende is.

Om de opdrachtgever houvast te geven om aan de slag te gaan met de resultaten uit deze evaluatie en zich in de gelegenheid te stellen zich te verantwoorden, is er voor gekozen om toch per vereiste aan te geven in hoeverre het democratisch gehalte is gewaarborgd. De volgende vierdeling is er:

- Er ontbreekt beleid.
- Er is nog geen zicht op uitvoering van beleid
- De uitvoering lijkt te kort te schieten om het doel te behalen.
- Het democratisch gehalte is gewaarborgd.

- *De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders*
Het democratisch gehalte is gewaarborgd
- *Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders*
Er ontbreekt beleid
- *De huurders informeren over activiteiten*
Het democratisch gehalte is gewaarborgd.
- *De huurders betrekken bij standpuntbepaling*
Het democratisch gehalte is gewaarborgd. Het omzetten van signalen in standpunten is een aandachtspunt voor het bestuur van de HVW.
- *Het houden van een jaarvergadering*
Het democratisch gehalte is gewaarborgd. De verslaglegging van de vergaderingen is een aandachtspunt voor het bestuur van de HVW.
- *Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten*
Het democratisch gehalte is gewaarborgd. Het formuleren van een ambitie in aantal deelnemende huurders is een aandachtspunt.
- *Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten*
Er ontbreekt beleid.

In 2017 is nog een aantal activiteiten gepland om het democratisch gehalte nader te waarborgen. De HVW merkt zelf op dat ze graag verder hadden willen zijn. De HVW balanceert tussen zorgvuldigheid en snelheid.

2. Opzet evaluatie

2.1 Aanleiding en doel

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW) behartigt de belangen van alle (toekomstige) huurders van Woonbedrijf. Woonbedrijf is een woningcorporatie met ongeveer 30.000 woningen in Eindhoven en omgeving.

HVW heeft in de zomer van 2016 nieuw beleid geformuleerd om 'het democratisch gehalte ten behoeve van de huurders' te waarborgen. Aanleiding hiertoe was de gerechtelijke uitspraak in het kort geding 306210 / KG ZA 16-158 van 26 april 2016. Het kort geding was aangespannen door de toenmalige Raad van Toezicht van de HVW waarin huurders van Woonbedrijf zitting hadden.

De relevante artikelen uit het proces-verbaal:

- [4] Het bestuur zal uiterlijk 1 september 2016 beleid formuleren waarin het democratisch gehalte ten behoeve van huurders is gewaarborgd.
- [6] Het bestuur zegt toe uiterlijk 1 september 2017 een evaluatie uit te voeren door de juridische dienst van de Woonbond over de vraag of het tot dan toe gevoerde beleid in overeenstemming is met de onder 4. genoemde waarborg.

Het bestuur heeft besloten om in maart 2017 een tussenevaluatie uit te laten voeren om te zien of HVW op de goede weg is en zo nodig bij te kunnen sturen. Vanaf eind augustus 2017 heeft het bestuur de evaluatie laten uitvoeren zoals in het proces-verbaal is gesteld. Deze rapportage is het verslag van de evaluatie.

In overleg met het bestuur zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Heeft het bestuur van de HVW voldoende beleid geformuleerd om te komen tot een democratische organisatie?
2. Weet het bestuur wat het te doen staat als huurders het niet eens zijn met het voorgestelde beleid of de uitvoering van het afgesproken beleid?

2.2 Aanpak

Het democratisch gehalte waarborgen

Om het 'democratisch gehalte' van de HVW meetbaar te maken is gebruik gemaakt van de vereisten die in de Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) aan een huurdersorganisatie worden gesteld. In deze eisen

wordt ingegaan op de relatie tussen de huurdersorganisatie en haar achterban.

De eerste onderzoeksvraag wordt daarmee:

- *Heeft het bestuur van de stichting Huurdersvertegenwoordiging voldoende beleid geformuleerd om te voldoen aan de eisen die de Overlegwet aan een huurdersorganisatie stelt?*

In Artikel 1.f. van de Overlegwet worden de volgende eisen aan een huurdersorganisatie gesteld:

De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders en:

- 1°. van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt;*
- 2°. die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;*
- 3°. die tenminste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en*
- 4°. die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten.*

Voor deze evaluatie is per eis onderzocht of de HVW er aan voldoet en wel op de volgende wijze:

De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders

- Wat is hierover opgenomen in de statuten?

1°. van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt

- Onderzocht is: Is dit opgenomen in de statuten of andere stukken en is dit feitelijk zo?

2°. die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepalingen

- Onderzocht is: Heeft de HVW voldoende beleid geformuleerd en voert ze dat uit?

3°. die tenminste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt

- Onderzocht is: Heeft de HVW voldoende beleid geformuleerd en worden de vergaderingen zo gehouden?

4°. *die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten*

- Onderzocht is: Welke mogelijkheden hebben huurders om zich bij de HVW aan te sluiten? Maken huurders gebruik van deze mogelijkheden?

De tweede onderzoeksvraag is:

- *Weet het bestuur wat het te doen staat als huurders het niet eens zijn met het voorgestelde beleid of de uitvoering van het afgesproken beleid?*

Deze onderzoeksvraag is onderzocht door te kijken wat hierover is opgenomen in beleidsstukken van de HVW. Bijvoorbeeld de statuten, het huishoudelijk reglement, beleidsplannen. En er is gekeken wat de feitelijke situatie is.

Gewenste opbrengst

De evaluatie brengt de stand van zaken in beeld. Aan de stand van zaken kunnen de volgende conclusies verbonden worden:

- Er ontbreekt beleid.
- Er is nog geen zicht op uitvoering van beleid
- De uitvoering lijkt te kort te schieten om het doel te behalen.
- Het democratisch gehalte is gewaarborgd.

Tussenevaluatie

In maart 2017 heeft de HVW een tussenevaluatie laten uitvoeren door het WKA. Van de tussenevaluatie is een rapport gemaakt, 'Door en voor huurders - Tussenevaluatie huurdersparticipatie'. Naar aanleiding van de tussenevaluatie heeft een adviseur van het WKA een notitie geschreven met conclusies en aanbevelingen bij het rapport. In deze notitie werd geoordeeld dat er drie onderwerpen zijn waar het democratisch gehalte niet gewaarborgd is:

- Is het bestuur gekozen of aangewezen door en uit huurders?
- Hoe worden huurders betrokken bij standpuntbepaling?
- Hoe kunnen huurders bezwaar maken tegen besluiten van het bestuur en heeft het bestuur criteria om die bezwaren op te (laten) beoordelen?

Wijze van dataverzameling

Het onderzoek is uitgevoerd door het doen van een documentenanalyse en twee interviews met het bestuur van de HVW. De eindevaluatie is een

aanvulling op de tussenevaluatie. Er zijn aanvullende documenten opgevraagd en opgezocht. Er is een tweede interview gehouden.

- Documentenanalyse

De HWW is verzocht om alle documenten beschikbaar te stellen die nodig zijn om de onderzoeksvragen te onderzoeken. De HWW heeft onder meer het Beleidsplan Huurdersparticipatie Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, het Plan van aanpak Huurdersparticipatie Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, de Missie Visie en strategie 2017, de statuten en huishoudelijk reglement en het jaarverslag 2016 beschikbaar gesteld.

De onderzoeker is daarnaast op zoek gegaan naar informatie voor de huurders als uitnodigingen, oproepen, nieuwsbrieven, informatie op de website en op Facebook. In bijlage 1 is de lijst met alle geraadpleegde documenten opgenomen.

- Interviews met het bestuur van de HWW

Er hebben twee interviews plaatsgevonden met het bestuur van de HWW. Een interview vond plaats in maart 2017 ten behoeve van een tussentijdse evaluatie. Een interview vond plaats in september 2017. Het waren beide semigestructureerde interviews: het bestuur ontving voor het interview een aantal open vragen. In het interview is de onderzoeker dieper op onderwerpen ingegaan en heeft aan de hand van de antwoorden nieuwe vragen gesteld.

De onderzoeker heeft de interviews tot een verslag verwerkt. Dit verslag is in conceptvorm aan de geïnterviewde bestuursleden voorgelegd. De geïnterviewde bestuursleden hebben schriftelijk kunnen reageren op het verslag. De onderzoeker is inhoudelijk verantwoordelijk voor het verslag. De verslagen zijn opgenomen in bijlage 2 en 3.

3. Resultaten

3.1 Stichting met doel de belangen van huurders te behartigen

In de statuten van de HVW is opgenomen dat de HVW een stichting is met als doelstelling het behartigen van de belangen van huurders.

3.2 Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders

Bevindingen uit de evaluatie

De benoeming van het bestuur is in verschillende documenten beschreven.

Statuten

De benoeming van de bestuursleden is geregeld in de statuten. Daar staat dat de benoeming van de bestuursleden geschiedt door het bestuur. Het bestuur zelf dient voor ten minste drie/vierde te bestaan uit (mede)huurders van een object dat in beheer of in eigendom is van Woonbedrijf.

Functieprofiel

In de Functieomschrijving Bestuurslid Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf is de procedure voor de *verkiezing* van bestuursleden beschreven. Het bestuur dient promotie te maken zodat zoveel mogelijk kandidaten zich aanmelden voor een functie binnen het bestuur.

De promotie is terug te vinden op bijvoorbeeld de website en de advertorials van de HVW. De advertorials worden breed verspreid onder huurders van Woonbedrijf. Hierover later meer.

Huishoudelijk reglement

In het huishoudelijk reglement is vastgelegd dat voor ieder nieuw te benoemen bestuurslid er een wederzijdse proefperiode geldt van drie maanden. In de laatste bestuursvergadering voor het verstrijken van de proefperiode is het bestuur bevoegd het bestuurslidmaatschap van de kandidaat te doen beëindigen.

Volgens de Functieomschrijving dient een kandidaat die in de proefperiode zit, al gemeld te worden aan de huurders. Uit het interview met het bestuur en de advertorials blijkt dat alleen de benoeming van de kandidaat tot bestuurslid aan de huurders wordt gemeld. Huurders wordt bijvoorbeeld via de advertorials gewezen op de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken.

Beleidsplan

In het Beleidsplan is de benoeming van het bestuur ook beschreven. Dit Beleidsplan lijkt leidend te zijn voor de praktijk, zo blijkt uit het eerste interview. In het Beleidsplan staat dat alle *huurders* zitting kunnen nemen in het bestuur, en dat er enkele voorwaarden zijn. Bijvoorbeeld: De kandidaat moet passen in het bestuur. De kandidaat moet meerwaarde hebben voor het bestuur. De beoordeling of de kandidaat past in het bestuur gaat, hoewel er wel een competentieprofiel is, in wezen op gevoel.

Beleidsplan Huurdersparticipatie

In het Beleidsplan Huurdersparticipatie staat een aantal beleidsvoornemens over onder meer de benoeming van bestuursleden en het wijzigen van de statuten. De voorstellen in het plan zullen worden besproken door een werkgroep. Ze staan gepland om te worden vastgesteld op de algemene vergadering in november 2017. De voornemens zijn daarmee nog geen staand beleid.

De huidige bestuursleden zijn allen huurder in de zin van de Overlegwet.

Stand van zaken

De statuten zijn in strijd met art. 1.f.1^o van de Overlegwet

1. Er is in het bestuur nu ruimte voor anderen dan huurders van woongelegenheden die in eigendom zijn van de verhuurder.
2. Huurders zijn volgens de statuten niet betrokken bij het kiezen of aanwijzen van nieuwe bestuursleden, met uitzondering van de huurders die zitting hebben in het bestuur.

Volgens het Functieprofiel wordt huurders meegedeeld wie de kandidaat-bestuursleden met een proefperiode zijn. Volgens het Beleidsplan wordt huurders alleen meegedeeld welke kandidaten het bestuur na de proeftermijn wil benoemen tot bestuurslid. Na de tussenevaluatie zijn er nog geen nieuwe statuten vastgesteld. Er zijn wel voornemens gemaakt voor aanvullend beleid voor werving, selectie en benoeming. Deze voornemens zijn nog geen vastgesteld beleid. Huurders worden alleen betrokken bij het benoemen van bestuursleden doordat ze bezwaar kunnen maken tegen een voorgenomen benoeming.

In het huidige bestuur hebben alleen huurders van Woonbedrijf zitting.

3.3

De huurders informeren over activiteiten

Bevindingen uit de evaluatie

De HVW is op allerlei manieren actief in het informeren van de huurders over de activiteiten. De HVW laat advertorials maken. De oplage is 180.000 huishoudens in de regio Groot-Eindhoven en in omliggende gemeenten via de lokale huis-aan-huisbladen. Daarmee is het hele werkgebied van de HVW gedekt. Alleen huurders met een nee/nee sticker op de brievenbus worden zo niet bereikt. Naar schatting van de HVW heeft echter minder dan 10 procent van de bewoners zo een sticker.

De HVW plaatst artikelen in het blad van de verhuurder. Dat blad gaat naar alle huurders. De HVW verspreidt ook posters en flyers.

De HVW heeft een website en Facebookpagina, beiden met informatie over de activiteiten van de HVW uit 2017. Dit gaat om enkele honderden huurders op Facebook en 7.000 individuele bezoekers op de website.

De HVW plaatst stukken in het blad 'buurten!', het blad van Woonbedrijf voor alle huurders.

Stand van zaken

De HVW is op diverse manieren actief in het verspreiden van informatie. De HVW verspreidt de informatie zowel op papier als digitaal. Het is niet altijd duidelijk hoeveel mensen deze informatie ook lezen.

3.4

De huurders betrekken bij standpuntbepaling

Bevindingen uit de evaluatie

Huurders worden op de volgende wijzen betrokken bij standpuntbepaling:

- Er is een jaarlijkse vergadercyclus (*huurdersbijeenkomsten*), waar alle huurders voor worden uitgenodigd. In het najaar wordt de Missie/Visie/Strategie voor het volgend jaar gepresenteerd. Daar kunnen huurders inbreng leveren. Er is door een huurder kennelijk ook inbreng geleverd.
- Actieve huurders komen vooral op de wijkbijeenkomsten. De bijeenkomsten leveren vragen op die bruikbaar zijn voor standpuntbepaling. Bijvoorbeeld huurders stellen vragen over de warmtemeters. De HVW neemt dan een standpunt in.
- De HVW houdt een database bij met alle binnengekomen vragen van huurders. Dat leidt er ook toe dat er aandachtspunten worden vastgesteld. In die database legt de HVW de antwoorden vast. Daardoor neemt HVW standpunten in.

- De HVW heeft het initiatief genomen om de huurverhoging aan te kaarten bij de huurders-commissaris. Daar is een reactie op gekomen ook naar de huurders. Die reactie is positief ontvangen door de huurders: “Wat goed dat jullie het hebben aangekaart.” In die zin zijn huurders ook achteraf betrokken bij de standpuntbepaling omdat de HVW bevestiging krijgt dat de inspanning gedragen is.
- De HVW heeft een enquête gehouden over een renovatie.
- De HVW heeft in 2017 enkele enquêtes gehouden, onder meer over renovatie, de mening over bewonerscommissies en duurzaamheid. Via een enquête hoort de HVW wat er leeft onder huurders. De mate waarin HVW de signalen vertaalt in standpunten varieert. In het stuk ‘Open vragen en antwoorden huurdersenquête’ uit maart 2017 is de rol van de HVW in de meeste gevallen om uit te leggen wat de regels zijn die van toepassing zijn op de vraag of opmerking van een huurder. Naar aanleiding van de enquête over duurzaamheid heeft de HVW de top-3 belangrijke onderwerpen aangepast. In het interview merkt het bestuur op dat signalen uit enquêtes niet altijd een-op-een te vertalen zijn naar standpunten.
- Voor de HVW is het de vraag in hoeverre huurders belangstelling hebben voor het huurderswerk. In het jaarverslag 2016 schrijft de voorzitter dat het bestuur van de HVW het heel jammer vindt, dat er bij de huurders van Woonbedrijf weinig animo is voor de onderwerpen, die het met Woonbedrijf bespreekt. De HVW erkent wel de noodzaak om de inbreng van de huurders te betrekken. De HVW is op zoek naar de manier om de inbreng te vertalen naar standpunten.
- In 2017 zijn er werkgroepen ingesteld die openstaan voor huurders van buiten het bestuur. De werkgroepen bereiden beleidsstukken voor.

Stand van zaken

De HVW probeert huurders te betrekken bij de standpuntbepaling. Huurders worden bijvoorbeeld uitgenodigd hun mening te geven op jaarvergaderingen en in enquêtes. De uitkomsten leiden ertoe dat de HVW standpunten inneemt. De HVW reflecteert op de wijze waarop het signalen van huurders in standpunten omzet.

3.5

Het houden van een jaarvergadering

De huurdersorganisatie dient minstens een maal per jaar een vergadering uit te schrijven waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt

Bevindingen uit de evaluatie

De HVW houdt meer keren per jaar een algemene vergadering (Huurdersbijeenkomsten). De plannen voor 2017 zijn volgens het Beleidsplan gepresenteerd in oktober 2016. Uit de beschikbare informatie over deze bijeenkomst blijkt alleen dat het thema Wonen en Zorg behandeld is. Er is niet uit af te leiden of het plan voor 2017 is besproken en of het naar aanleiding van deze bijeenkomst is gewijzigd. In de bijeenkomst in januari 2017 (tevens nieuwjaarsbijeenkomst) werd teruggeblikt op het afgelopen jaar.

In de bijeenkomst in mei 2017 is het jaarverslag over 2016 gepresenteerd. In het jaarverslag van 2016 geeft de HVW een uitgebreide beschrijving van de activiteiten. Van de bijeenkomst zijn geen verslagen of presentaties beschikbaar. Het is daardoor niet vast te stellen hoe de verantwoording is afgelegd.

Stand van zaken

De HVW houdt jaarlijks vergaderingen om verantwoording af te leggen over de activiteiten en de plannen te bespreken. Er zijn geen verslagen of presentaties beschikbaar om te beoordelen hoe bijvoorbeeld de verantwoording over 2016 is afgelegd.

3.6

Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten

Bevindingen uit de evaluatie

Huurders hebben op verschillende manieren de gelegenheid om zich aan te sluiten bij de HVW:

- Bestuurslidmaatschap van de HVW,
- Wijk- en buurtcommissies,
- Huurdersbijeenkomsten,
- De Facebookpagina volgen
- Lid worden van het panel

Er is geen ambitie in een bepaalde deelnamegraad, bijvoorbeeld x-procent van de huurders liket onze Facebookpagina. Voor de HVW is het net als bij het betrekken van huurders bij de standpuntbepaling een belangrijke vraag in hoeverre huurders belangstelling hebben voor het huurderswerk. Huurderparticipatie en communicatie hangen voor de HVW nauw samen. HVW heeft te kampen met een onderbezetting van de commissie communicatie en daarom de commissie communicatie en de commissie participatie samengevoegd.

Stand van zaken

Huurders hebben diverse mogelijkheden om zich aan te sluiten bij de HVW. Er is geen ambitie geformuleerd over het aantal huurders dat zich aansluit.

3.7

Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten

Bevindingen uit de evaluatie

In deze paragraaf wordt ingegaan op de tweede onderzoeksvraag:

Weet het bestuur wat het te doen staat als huurders het niet eens zijn met het voorgestelde beleid of de uitvoering van het afgesproken beleid?

In de diverse stukken zijn er weinig mogelijkheden benoemd voor huurders om bezwaar te maken tegen een standpunt of een besluit van het bestuur van de HVW.

Huurders worden uitgenodigd om bezwaar te maken tegen de voorgenomen benoeming van een bestuurslid van de HVW. Er zijn beperkt criteria om te beoordelen of bezwaren die huurders hebben tegen een besluit tot benoeming gefundeerd en onderbouwd zijn. Enerzijds verwijst het bestuur naar de criteria die in het profiel staan. Die criteria zijn niet openbaar. Anderzijds wordt er in het interview op gewezen dat het bij het bezwaar maken niet om inhoud van de kandidaat gaat, maar om maatschappelijk gedrag. Daarbij ontbreken de criteria voor maatschappelijk gedrag.

De kandidaat die zelf wordt afgewezen heeft geen mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het besluit van het bestuur.

Huurders kunnen op diverse manieren zich aansluiten bij de HVW en hun mening kenbaar maken. Er is dan niet vastgelegd hoe de inbreng van huurders leidt tot standpuntbepaling of hoe bezwaren van huurders tegen een besluit in behandeling genomen worden.

Om de statuten te wijzigen is er op dit moment alleen instemming nodig van het bestuur van de HVW. Huurders hebben geen rol bij een wijziging van de statuten.

Het is de bedoeling dat een werkgroep de wijziging van de statuten gaat oppakken. Het is de planning dat de wijziging van de statuten in het najaar van 2017 verder vorm krijgt. Het bestuur heeft werkgroepen ingesteld die aanvullende regelingen moeten maken voor de statuten, werving, verkiezingscommissie en het huishoudelijk reglement. In deze regelingen kunnen criteria en procedures worden vastgesteld waarmee huurders bezwaar kunnen maken.

Stand van zaken

In de diverse stukken zijn er beperkt mogelijkheden benoemd voor huurders om bezwaar te maken tegen een standpunt of een besluit van het bestuur van de HVW. Andersom beschikt het bestuur over weinig criteria om een bezwaar op te beoordelen. Het bestuur wil de criteria en procedures nog in 2017 vaststellen.

Bijlagen

Bijlage 1: Documentenlijst

Documenten in bezit

Beschikbaar voor de tussenevaluatie

1. De advertentie van 21 september 2016 over het zich opheffen van de RvT.
2. Het Beleidsplan Huurdersparticipatie van 2 augustus 2016
3. De uitnodiging voor de Nieuwjaarsbijeenkomst op 28 januari 2017
4. Het plan van aanpak huurdersparticipatie van rond 21 februari 2017
5. De missie, visie en strategie 2017, mogelijk van 17 oktober 2016
6. De oprichtingsstukken van de stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf van 2 augustus 2011
7. Het huishoudelijk reglement van de HVW van 6 maart 2012
8. Jaarverslag 2014 van 27 april 2015
9. Jaarverslag 2015 waarschijnlijk ten onrechte gedateerd op 27 april 2015
10. De samenwerkingsovereenkomst
11. Advertorial juli 2016
12. Advertorial november 2016
13. Advertorial januari 2017
14. Functieomschrijving Bestuurslid St. HVW
15. Competentieprofiel vrijwilliger/bestuurslid St. HVW concept

Beschikbaar voor de eindevaluatie

16. Jaarverslag 2016, 2 mei 2017
17. Open vragen en antwoorden huurdersenquête maart 2017
18. Oproep ALV HVW op 10 mei 2017
19. Een advertorial 0% Huurverhoging, alleen gezien op de website van de HVW, ongedateerd.
20. Een oproep aan huurders zich te melden voor het digitale huurderspanel, via de website van de HVW, ongedateerd.
21. Een oproep aan huurders voor deelname aan werkgroepen, via de website van de HVW, ongedateerd
22. Uitslag enquêtes Huurderspanel HVW over Bewonerscommissies, Ik zou graag meer weten over..., en uitslag Klantenpanel Woonbedrijf op de website van de HVW
23. Notitie inzet Prestatieafspraken 2018, mei 2017
24. Interview in 'Buurten!' over de HVW, voorjaar 2017
25. Beleidsplan Huurdersparticipatie – Werving, selectie en benoeming bestuursleden - ongedateerd, waarschijnlijk september 2017
26. Notitie oprichting en ondersteuning bewonerscommissies – ongedateerd
27. Stukken enquête duurzaamheid, juni 2017
28. Editorial in het huis-aan-huisblad voor de regio Groot-Eindhoven (juli/april 2017)
29. Lijst bewonerscommissies

Vragen en antwoorden over de advertorials

- Kunt u van de laatst verschenen advertorial vermelden waar die in verschenen is.

Oplage Groot-Eindhoven, 180.000 huishoudens en in omliggende gemeenten via het lokale huis-aan-huisblad.

- Kunt u aangeven in welk deel van het werkgebied van de HWV daarmee gedekt is?

Het hele werkgebied

- Is u (globaal) bekend hoeveel huishoudens een nee/nee sticker hebben?

Dat is naar opgave van de HWV minder dan tien procent.

Vragen over de uitnodiging Nieuwjaarsbijeenkomst

- Hoe is de uitnodiging voor de nieuwjaarsbijeenkomst in januari 2017 verspreid?

Via een uitnodiging op Facebook, op de website, in de huis-aan-huisbladen in de regio Groot-Eindhoven en rond de 800 flyers verspreid in de buurt van de bijeenkomst. Verder via een mailing naar bekende contacten (ongeveer 200). De uitnodiging wordt ook verspreid als posters in bijvoorbeeld Albert Heijn. En we informeren de telefonistes van het Woonbedrijf over de bijeenkomsten.

- Kunt u opzoeken hoeveel huurders de aankondiging van de bijeenkomst op uw website en op Facebook bekeken hebben?

Eerste plaatsing op de Facebookpagina 223 unieke bezoekers, tweede plaatsing 170. De website trekt per jaar 7.000 individuele bezoekers.

Over het Beleidsplan

- Zijn er documenten met criteria om te kunnen beoordelen of een kandidaat past in het bestuur en/of meerwaarde heeft voor het bestuur?

Zie het profiel, in bezit.

- Zijn er documenten met criteria om te kunnen beoordelen of bezwaren van huurders tegen benoeming van een kandidaat-lid gefundeerd of onderbouwd zijn?

Nee

Over het Plan van Aanpak

- Er wordt voorgesteld dat er in het Huishoudelijk Reglement een aantal protocollen worden opgenomen. Het Huishoudelijk Reglement is uit 2012. Klopt het dat de voorgestelde protocollen nog niet zijn opgenomen in het

Huishoudelijk Reglement? Zijn er eventueel wel conceptteksten beschikbaar?

Het huishoudelijk reglement is niet aangepast. Er zijn nog geen conceptteksten beschikbaar.

- Kan ik een lijst met actieve bewonerscommissies ontvangen?

Die is er, hij volgt bij de eindevaluatie.

Over de statuten

- Heeft de HVW een (voorlopig) overzicht met punten die ze zou willen wijzigen aan de statuten?

Alleen een aanzet.

Aanvullende stukken

Heeft de HVW aanvullende documenten over aantallen binnenkomende telefoontjes of over websitebezoek?

- Er is een bestand
- Er is een flyer in de welkomstmap voor nieuwe huurders.

- HVW heeft de afspraak dat ze vanaf april 2017 op regelmatige basis in het blad Buurten van het Woonbedrijf komt.

Bijlage 2: Verslag interview HVW dd 17 maart 2017 ten behoeve van de tussenevaluatie

Aanwezig Jack Zegveld, Henk Gernand, Alex Remie, Gerard Peeters, Theo van den Broek

Ad Beleidsplan;

1. Hebben er zich kandidaten aangemeld voor het bestuur? Kunt u beschrijven hoe de aanmelding en de beoordeling van de kandidaatstelling in zijn werk ging aan de hand van onder A beschreven stappen?

Er hebben zich kandidaten aangemeld. De laatste is geworven door een bestuurslid. Hij heeft naar inschatting van het bestuurslid een aantal vaardigheden (taalvaardigheden, ambitie, motivatie). Hij heeft daarna kennisgemaakt met de andere bestuursleden. Hij is aangenomen voor een proefperiode. Hij is ingewerkt en heeft daarna zitting genomen in een werkgroep. Na afloop van de proefperiode is hij voorgedragen als bestuurslid en dat is gecommuniceerd via onder meer de advertorials.

2. Zijn er criteria om te beoordelen of de kandidaat past in het bestuur?

Dat gaat in wezen op gevoel. Er is een proefperiode en er is een bestuursprofiel.

3. Zijn er criteria om te beoordelen of een kandidaat meerwaarde heeft voor het bestuur?

Ja, zie het profiel

4. Wat gebeurt er als het DB een kandidaat die zich aanmeldt niet voordraagt voor de eerstvolgende bestuursvergadering?

Dat wordt door het bestuur gemotiveerd meegedeeld aan de kandidaat, mondeling en/of schriftelijk. Schriftelijk nagekomen: En het dagelijks bestuur meldt dat aan het bestuur.

5. Zijn er criteria om te beoordelen of bezwaren die huurders hebben tegen een voorgenomen besluit tot benoeming gefundeerd en onderbouwd zijn?

Deels via het profiel. Er is nu geen mogelijkheid nu voor de huurder om bezwaar te maken tegen dit bestuursbesluit. Schriftelijk nagekomen: "het gaat daarbij niet om inhoud van de kandidaat, maar om maatschappelijk gedrag."

6. Lukt het om via social media op zoek te gaan naar actieve huurders? Lukt het om de actieve huurders te benaderen met gerichte vragen? Levert dat informatie op die voor de HVW bruikbaar is voor de standpuntbepaling?

Social media leiden op zich niet tot het vinden van actieve huurders. Actieve huurders komen vooral op de wijkbijeenkomsten. De bijeenkomsten leveren

vragen op die bruikbaar zijn voor standpuntbepaling. Bijvoorbeeld huurders stellen vragen over de warmtemeters. De HVW neemt dan een standpunt in. De HVW houdt een database bij met alle binnengekomen vragen. Dat leidt er ook toe dat er aandachtspunten worden vastgesteld. In die database leggen we onze antwoorden vast. Dat leidt dus tot standpuntbepaling.

Ad Plan van aanpak

7. Hoe leveren wijk- en buurtcommissies een bijdrage aan de standpuntbepaling van de HVW?

Ten opzichte van het plan van aanpak is de situatie anders. De wijk- en buurtcommissies zijn veelal onbekend. Ze zijn vaak bezig met de directe leefomgeving. Woonbedrijf richt zich op de individuele huurder en probeert de invloed van bewonerscommissies te verkleinen. Wel zijn er nu gelegenheidscommissies, bijvoorbeeld bij renovatie een klankbordgroep. De HVW probeert de klankbordgroepen en bewonerscommissies te informeren en te ondersteunen. Er is een enquête gehouden via een bewonerscommissie.

8. Komt er via de website of Facebook informatie die bruikbaar is voor de standpuntbepaling van de HVW? Kunt u dat eventueel onderbouwen?

Facebook is meer zenden. De website heeft een contactformulier. En via de website komt er wel eens een vraag binnen. Via de hierboven beschreven weg kan dat leiden tot standpuntbepaling.

9. Huurders moeten de gelegenheid hebben om zich aan te sluiten bij de HVW. Klopt het dat huurders kunnen zich aansluiten bij de HVW via bestuurslidmaatschap, wijk- en buurtcommissies, huurdersbijeenkomsten, facebookbezoek of een panel? Zijn er naast deze mogelijkheden nog andere mogelijkheden? Streeft de HVW naar een bepaalde deelnamegraad, bijvoorbeeld x-procent van de huurders liket onze Facebookpagina?

De mogelijkheden kloppen. Er is geen ambitie gemaakt. Voor de HVW is het een belangrijke vraag in hoeverre huurders wel belangstelling hebben voor participatie of het huurderswerk.

10. Wat is het onderscheid tussen een panel en een enquête? Klopt het bijvoorbeeld dat een huurder zich wel kan aansluiten bij een panel maar niet bij een enquête?

Een panel werkt op basis van opt-in per mail. Een enquête wordt openbaar verspreid buiten panelleden om. De vraagstelling is verder gelijk. Op dit moment is er een enquête uitgezet. Er is niet vastgelegd hoe de resultaten verwerkt zullen worden tot standpunten.

Ad Missie, visie en strategie 2017

11. Hoe zijn huurders betrokken bij het opstellen van de missie, visie en strategie 2017?

De eerste missie kwam uit het bestuur zelf. Het is een levend document. Hij wordt jaarlijks bijgesteld. Hij wordt gepresenteerd op de eindejaarsbijeenkomst. Huurders wordt uitgenodigd om er op te reageren. Er is een reactie binnengekomen.

12. Bij de visie staat een aantal keuzes. Om een voorbeeld te noemen: "Geen huurverhoging dus." Kunt u aangeven in hoeverre het bestuur huurders betrokken heeft bij de standpuntbepaling ten behoeve van de keuzes? Kunt u aangeven bij welke keuzes uit het stuk huurders betrokken zijn? Kunt u aangeven hoe huurders dan bij die keuzes betrokken zijn?

We hebben het initiatief genomen om de huurverhoging aan te kaarten bij de huurders-commissaris. Daar is een reactie op gekomen ook naar de huurders. Die reactie is positief ontvangen door de huurders: Wat goed dat jullie het hebben aangekaart. In die zin zijn huurders ook achteraf betrokken bij de standpuntbepaling.

13. Hoe vindt de HVW bevestiging dat de inspanningen worden gedragen door de achterban?

Zie boven. Let er op dat huurders beperkte interesse in beleidszaken.

Ad statuten en huishoudelijk reglement

14. Is de HVW van mening dat de statuten en het huishoudelijk reglement in overeenstemming zijn met de eisen die de Overlegwet stelt aan een huurdersorganisatie? Kan de HVW aangeven welke punten ze zou willen wijzigen?

Niet helemaal. De lijst met aanpassingen staat gepland voor april. Model statuten en het Huishoudelijk reglement van de Woonbond is het uitgangspunt. Een sanctie ontbreekt echter.

Bijlage 3: Verslag interview HVW dd 18 september 2017 ten behoeve van de evaluatie

Aanwezig Jack Zegveld, Henk Gernand, Alex Remie, Gerard Peeters

Na de tussenevaluatie werden er in de conclusies en aanbevelingen drie vragen benoemd die met urgentie aandacht verdienen:

- Is het bestuur gekozen of aangewezen door en uit huurders?
- Hoe worden huurders betrokken bij standpuntbepaling?
- Hoe kunnen huurders bezwaar maken tegen besluiten van het bestuur en heeft het bestuur criteria om die bezwaren op te (laten) beoordelen?

In het interview wordt op deze vragen ingegaan.

1. Hebben er zich sinds maart 2017 kandidaten aangemeld voor het bestuur? Kunt u beschrijven hoe de aanmelding en de beoordeling van de kandidaatstelling in zijn werk ging?

Ja, er hebben zich twee kandidaten aangemeld. Een heeft zich in de proefperiode wegens privéomstandigheden teruggetrokken. De tweede heeft de proefperiode doorlopen. Ze is nu voorgedragen als bestuurslid.

Ze heeft wel vragen over de communicatie binnen HVW en de communicatie tussen HVW en Woonbedrijf. Het bestuur wil naar aanleiding van vragen en de ervaringen de procedure van benoeming aanpassen en bijvoorbeeld de vergadering van huurders meer zeggenschap geven over de benoeming. En het bestuur wil een mentoraat toevoegen aan de procedure om de inwerkperiode van de kandidaten te verbeteren. Het wijzigen en aanvullen van de procedure wordt in handen gelegd van een werkgroep Statuten, Huishoudelijk Reglement en Verkiezing.

Verder heeft de HVW gemerkt dat het belangrijk is om de verwachtingen duidelijker te omschrijven. De HVW is vooral bezig om het beleid van de HVW te beïnvloeden en heeft daar in wisselende mate invloed op. Het kan lang duren voordat de HVW zaken gewijzigd krijgt bij het Woonbedrijf.

2. Zijn er sinds maart 2017 criteria om te beoordelen of de kandidaat past in het bestuur? Is het competentieprofiel inmiddels definitief geworden?

Het vaststellen van de stukken wordt ook in handen gelegd van de werkgroep Statuten (zie ook vraag 9). Tot die tijd blijven de bestaande profielen op de achtergrond. Ze zijn extern niet leidend. De HVW heeft de luxe niet om streng te selecteren op kandidaten. Uiteindelijk zijn vooral om motivatie en de gelegenheid er tijd in te steken het belangrijkste.

3. Zijn er inmiddels meer criteria om te beoordelen of een kandidaat meerwaarde heeft voor het bestuur?

Nee, het bestuur let op motivatie en is in wezen blij met iedereen. De richtlijnen uit het functieprofiel helpen meer om te bepalen wat HVW nodig heeft, dan als middel om kandidaten te selecteren. Wat ontbreekt er? Wat is misschien te hoog gegrepen om aan kandidaten te vragen en wat moet HVW dus inkopen?

4. Heeft een kandidaat die wordt afgewezen de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen dit besluit van het bestuur?

Dit is nog niet nader geregeld.

5. Zijn er criteria om te beoordelen of bezwaren die huurders hebben tegen een voorgenomen besluit tot benoeming gefundeerd en onderbouwd zijn?

Bij de voordracht van de nieuwste kandidaat is er één bezwaar gekomen tegen de gevolgde procedure, niet tegen de kandidaat. De persoon die bezwaar maakte heeft zich aangesloten bij de werkgroep Statuten.

Over het betrekken van huurders bij de standpuntbepaling

6. Is er verslag gemaakt van de ALV in mei 2017?

Nee. Er was wel een agenda met het jaarverslag van 2016. Het bestuur heeft een presentatie gegeven over het jaarverslag. Daar is één vraag op gekomen (over de warmtewet). Een deel van de vergadering is live gestreamd op Facebook. Dit blijft beschikbaar als verslag. Het volgend overleg wordt de vergadering in zijn geheel als filmbestand beschikbaar.

a. Is er op de vergadering getracht om verantwoording af te leggen over de activiteiten in 2016?

Het verslag stond op de agenda. Het is digitaal beschikbaar. Het leidt niet tot respons uit de zaal. De volgende keer zal HVW de zaal duidelijker om een reactie vragen: zijn jullie het er mee eens?

b. Is er al vastgelegd hoe in oktober de plannen voor 2018 zullen worden besproken en vastgesteld?

Dat wordt november. Dan heeft de werkgroep de stukken over statuten en huishoudelijk reglement hopelijk afgerond. Dan liggen de concept prestatieafspraken er ook. En het werkplan van de HVW moet er dan liggen. De strategie voor vier jaar wordt vastgelegd. Per jaar hoort daar een werkplan bij. HVW moet dan ook aan de vergadering vragen: wat vind je ervan? HVW overweegt nu om een dagvoorzitter uit te nodigen om de agenda te behandelen en de vergadering nadrukkelijker bij de standpuntvorming te betrekken.

7. Ad 'Open vragen en antwoorden huurderenquête':

a. Is dit een bijlage uit een enquête?

Ja. HVW heeft de uitkomsten geselecteerd die voor meer mensen interessant waren. Daarna is er per vraag een antwoord geformuleerd. Bij de antwoorden is er meestal eerst uitleg gegeven over wat de regels of het beleid is. Daarna legde HVW uit welke vervolgstappen een huurder eventueel zou kunnen zetten. Soms was het een onderwerp waar de HVW al actief mee bezig was.

b. Welke antwoorden op open vragen hebben geleid tot standpuntbepaling van HVW?

Bij deze enquête is dat moeilijk te zeggen. Bij de enquête over duurzaamheid is het duidelijker. Op basis van de uitkomsten is er een top-3 samengesteld van onderwerpen die belangrijk zijn. Deze top-3 is anders dan het bestuur van tevoren had opgesteld had.

Het bestuur wordt bij de agendavorming ook beïnvloed door Woonbedrijf. Als die CO2-neutraal wonen op de agenda zet, dan wordt het onderwerp voor de HVW ook belangrijker. Voor huurders komt duurzaamheid vaak pas na betaalbaarheid, beschikbaarheid en woningkwaliteit.

8. Ad 'inzet notitie prestatieafspraken': Op bladzijde 7 staat: "dit stuk is door de Huurders van Woonbedrijf geschreven in november 2016 en bijgesteld in mei 2017." Kunt u aangeven hoe huurders zijn betrokken bij de bijstelling?

Dit is gebaseerd op de missie, visie, strategie. Die is naar vermogen getoetst op de mening van huurders. De toetsing in het interview in maart besproken.

HVW is er nu meer op gespist om signalen te halen uit de uitingen van huurders. Als huurders boos zijn, dan is er een vertaalslag nodig om het achterliggende standpunt uit te vinden. Mensen formuleren maar zelden standpunten, maar als je goed luistert hoor je ze wel. Dat kost wel veel tijd.

De HVW heeft een enquête laten aansluiten op een jaarvergadering. Dan moet je er rekening mee houden dat er een selecte groep naar de vergadering komt: meer ouderen, meer mensen van Nederlandse afkomst. Die meningen kan je niet een-op-een vertalen naar standpunten van de HVW.

Huurdersparticipatie en communicatie hangen nauw samen. De commissie Communicatie is onderbezet. Dat maakt het lastig voor de HVW om de participatie op de rit te houden. Daarom zijn de twee commissies nu samengevoegd.

9. Over toegankelijkheid van de HVW

Er hebben zich na de oproepen van de HVW zes kandidaten aangemeld voor deelname aan een werkgroep. Op 26 september, de week na het interview, is er een bijeenkomst om doel en werkwijze van de werkgroepen te bespreken. Vier van de zes kandidaten gaan deelnemen aan een werkgroep Statuten, Huishoudelijk Reglement, verkiezingen. Twee anderen worden inhoudelijk betrokken. De kandidaten deden nog geen werkzaamheden voor de HVW. Ze hebben interessante profielen, bijvoorbeeld zijn er twee juridisch geschoold.

Het eisenpakket in het competentieprofiel en de functieomschrijving is prima, maar de HVW wil in de gaten houden of ze daarmee nog wel een doorsnede van de huurderspopulatie behoudt. De HVW wil toegankelijk zijn voor iedereen en aan verschillende mensen verschillende mogelijkheden bieden om zich aan te sluiten. Bij de Dag van de Huurder zou je andere mensen kunnen betrekken dan bij de werkgroep Statutenwijziging. Het is aan de werkgroepen om nieuwe leden te betrekken.

De profielen die nu beschikbaar zijn zullen nog worden vastgesteld door de werkgroep werving en selectie. Deze werkgroep moet aan gaan sluiten op de werkgroep Statuten. Verder overweegt de HVW of ze het werkgebied misschien in districten wil opdelen en per district misschien een vertegenwoordiger in het bestuur wil hebben.

10. Heeft het bestuur nog aanvullingen op het bovenstaande?

Het bestuur had graag verder willen zijn. HVW ziet dat zorgvuldigheid belangrijker is dan snelheid. Verder is de Huurderstelefoon nu ook buiten kantooruren bereikbaar.

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
tel. 020 551 77 00
fax 020 551 77 99
info@wka-centrum.nl
www.wka-centrum.nl

Twitter: @WKAcentrum
Facebook:
www.facebook.com/
woonbondkennisadvies

