

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 StHVW 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.
9. Huurdersconsulent

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 negen 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.

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

StHVW 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 StHVW 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 StHVW een pagina in de huis-aan-huisbladen in de regio als advertorial. De advertorial is een pagina die naar believen mag worden ingevuld. StHVW 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 StHVW 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 StHVW is tijdens kantooruren doorgeschakeld naar een antwoordservice. De vragen, die de huurders hebben, worden door de antwoordservice per mail doorgezet naar de webmaster van StHVW. 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 gebeurt 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.

Ad 9. Huurdersconsulent.

StHVW spreekt met Woonbedrijf over alle beleidswijzigingen, die zij initieert en die de huurders aangaan. In principe behandelt StHVW geen individuele klachten of problemen van huurders.

Via de telefoon, website en facebook komen echter tal van vragen van individuele huurders.

Als service naar haar achterban overweegt StHVW de Huurdersconsulent aan te stellen.

Deze zou niet de klachten van de huurder in behandeling moeten nemen, maar (indien mogelijk) hem verwijzen naar de instantie (Woonbedrijf, Klachtencommissie, Urgentiecommissie, Huurcommissie, kantonrechter enz.), die hem kan helpen met zijn probleem.

Let wel: StHVW neemt de instelling van een huurdersconsulent in 2016/2017 in onderzoek.

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.

5:



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.

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.

6:



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)

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

Voortgangsrapportage Plan van Aanpak Huurderparticipatie.

Ad. 1. Bewonerscommissies:

18-10-2016

Het BOT (benen op tafelgesprek) is bepaald op 8 november 2016.

Hierin wil StHVW de medewerking van Woonbedrijf vastleggen om de BC's te vinden.

28-01-2017

Het vinden van actieve BC's blijkt zeer moeizaam. Ook Woonbedrijf houdt hier geen staat van.

Het lijkt er meer en meer op, dat we de actieve BC's die ons bekend zijn moeten blijven betrekken bij ons werk en dat we daarnaast op zoek moeten naar de actieve individuele huurder. De huurder van Woonbedrijf, die bereid is wat uurtjes per jaar te besteden aan een bepaald onderwerp en/of die bereid is hiervoor in een werkgroep plaats te nemen.

Voor we op zoek kunnen gaan naar deze mensen, moeten het intern duidelijk zijn, wie deze mensen zijn en wat we van hen verwachten. Henk en Eefje gaan hiermee aan de slag.

21-02-2017

In de bestuursvergadering wordt een competentieprofiel vrijwilliger/bestuurslid StHVW behandeld ingediend door Henk en Eefje.

ad. 2. Periodieke Huurdersbijeenkomsten.

18-10-2016

We proberen met onze huurdersbijeenkomsten nader aan te sluiten op de vragen van de huurders, die wij vertegenwoordigen.

De volgende huurdersbijeenkomst wordt gehouden op 27 oktober as. in de wijk de Tempel in Woensel. Hier presenteert StHVW haar beleidsvoornemen voor 2017.

Daarnaast is als thema van de avond gekozen "wonen en zorg". Dit sluit aan op de vergrijzende wijk. Naast een advertorial wordt in de wijk geflyerd. De avond wordt muzikaal opgeluisterd en sprekers van Woonbedrijf, WIJEindhoven en de zorginstelling, die in de wijk werkzaam is.

30-01-2017

De huurdersbijeenkomst van 28 januari jl. was een nieuwjaarsreceptie. Als proef is deze op een zaterdagmiddag gehouden en zijn er activiteiten georganiseerd om kinderen bezig te houden. Een zeventigtal huurders hebben de middag bezocht. Medewerkers van WIJEindhoven, Woonbedrijf en bestuursleden van StHVW zijn in gesprek gegaan met de huurders over voor hen relevante zaken.

8:

21-02-2017

De huurdersbijeenkomst die voor mei 2017 gepland staat, gaat een heel andere invulling krijgen. We willen dan onze jaarvergadering houden, waar we het jaarverslag van 2016 zullen presenteren en het beleidsplan voor 2017 zullen toelichten.

2017 is een jubileumjaar voor de BC Hanevoet; zij bestaat dan 25 jaar.

We hebben de bewonerscommissie uitgenodigd de tijd na de Jaarvergadering gezamenlijk in te vullen en op deze manier aandacht te geven aan hun jubileum. Eind maart gaan we in gesprek met de BC Hanevoet om een en ander handen en voeten te geven.

Ad. 3. Advertorials.

18-10-2016

In september is er een redactiecommissie geïnstalleerd, die vorm moet geven aan de advertorials. De onderwerpen komen uit de items waar de bestuursvergadering mee bezig wordt gehouden. De redactiecommissie geeft daar vorm aan. De commissie heeft gekozen voor een flexibel contract met Groot Eindhoven, zodat enige vrijheid is in formaat en omvang van de advertorial al naar gelang de behoefte.

In september is een advertorial gewijd aan het afscheid met de RvT, in oktober is aan de promotie van de Huurdersbijeenkomst op 27 oktober 2016.

21-02-2017

De advertorials worden multifunctioneel ingezet. In januari zijn er twee gewijd aan de nieuwjaarsbijeenkomst. In de loop maart zal ongetwijfeld aandacht worden besteed aan de jaarlijkse huurprijsaanpassing en in mei aan onze jaarvergadering.

Hiermee kunnen we vaststellen, dat de advertorials zijn ingebed in de organisatie en vanuit het beleidsplan Huurderparticipatie geen verdere bijzondere aandacht behoeft.

21-02-2017

Buurten:

De Commissie Communicatie heeft gesproken met de redactie van het blad "Buurten" van Woonbedrijf. StHVW krijgt ruimte in het blad om voor haar relevante onderwerpen aan te snijden. Op 15 februari jl. zijn de voorzitter (Jack Zegveld) en de secretaris (Theo van den Broek) geïnterviewd. Het onderwerp was: Wie zijn StHVW, wat doen zij voor de huurders en hoe kan ik daar als huurder zeggenschap over krijgen. In maart 2017 komt het blad uit. We bezinnen ons op volgende relevante onderwerpen.

Ad. 4. Website.**18-10-2016**

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

Met enige trots kan StHVV stellen, dat dit op orde is en alleen nog geborgd moet worden in het Huishoudelijk Reglement. Het herschrijven van het huishoudelijk reglement is gepland in 2017 na het aanpassen van de statuten.

Ad. 5. Facebookpagina**18-10-2016**

De facebookpagina is op orde en wordt periodiek gevuld met artikelen en items. Het protocol hiervan zal opgenomen moeten worden in het Huishoudelijk Reglement. Het herschrijven van het huishoudelijk reglement is gepland in 2017 na het aanpassen van de statuten.

Ad. 6. Telefonische Antwoordservice.**18-10-2016**

Het telefoonnummer van StHVV is tijdens kantooruren doorgeschakeld naar een antwoordservice. De vragen, die de huurders hebben, worden door de antwoordservice per mail doorgezet naar de webmaster van StHVV. Die zet de vraag uit naar het bestuurslid, dat het best in staat wordt geacht het antwoord te geven.

Of en in hoeverre de vragen moeten gaan lopen via de te installeren huurdersconsulent, moet worden onderzocht. Het gekozen protocol moet nog wel moet worden geborgd in het Huishoudelijk Reglement. Het herschrijven van het huishoudelijk reglement is gepland in 2017 na het aanpassen van de statuten.

21-02-2017

Om de webmaster te ontlasten worden de vragen die gesteld worden via de telefonische antwoordservice rechtstreeks doorgezet naar de manage assistent (Jetty van Gastel), die via Woonbedrijf per 1 januari 2017 bij StHVV is gedetacheerd.

Zij belt alle vragenstellers terug en verwijst deze (zo mogelijk) naar het juiste loket voor het geopperde probleem. Overblijvende vragen brengt zij onder bij de bestuursleden, die het onderwerp in portefeuille hebben. Zaken die resteren legt zij voor aan het DB.

Ad. 7. Digitaal Huurderspanel.**18-10-2016**

De eerste vingeroefeningen om te komen tot een digitaal huurderspanel zijn uitgevoerd.

In de advertorial van september zijn de huurders al opgeroepen om zich voor dit panel aan te melden. Om de vaart er in te houden lijkt het noodzakelijk de opdracht tot het werkzaam maken van een digitaal Huurderspanel moet worden uitbesteed.

Het ligt voor de hand de verantwoordelijkheid hiervoor te legen bij de Commissie Communicatie.

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

31-01-2017

De Commissie Communicatie heeft een gesprek gevoerd met de redactie van het digitale panel van Woonbedrijf en heeft afgesproken een proef te doen met een digitale enquête van StHVW die wordt uitgezet op het digitale panel van Woonbedrijf en onder de huurders, die zich tot op heden hebben opgegeven voor het digipanel van StHVW. Het concept voor de enquête is gereed en is voorgelegd aan Woonbedrijf.

Ad. 8. Enquête.

18-10-2016

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. Enquêtes worden uitgezet via de advertorials, de contacten met de BC's en het digitale huurderspanel en zogewenst aan specifieke doelgroepen binnen het huurdersbestand. Het ligt voor de hand de verantwoordelijkheid hiervoor te leggen bij de Commissie Communicatie.

31-01-2017

Er wordt momenteel een enquête voorgelegd via het digitale huurderspanel van Woonbedrijf en StHVW. (zie onder ad. 7 digitaal huurderspanel)

20-02-2017

Om inzicht te krijgen in de beleving van de huurders m.b.t. een renovatie in de wijk D'Ekker in Veldhoven heeft de Commissie Sloop/Renovatie/Nieuwbouw en Servicekosten in overleg met de Commissie Communicatie een enquête gemaakt en uitgezet onder 150 huurders. Er kwam een respons van meer dan 50%, hetgeen een goed beeld gaf van hoe de huurders deze renovatie ervaren.

Het instrument enquête blijkt handzaam en waardevol voor StHVW ook voor het benaderen van doelgroepen.

Ad 9. Huurdersconsulent.

18-10-2016

Via de telefoon, website en facebook komen tal van vragen van individuele huurders.

Als service naar haar achterban onderzoekt StHVW de optie tot het aanstellen van een Huurdersconsulent.

Deze zou niet de klachten van de huurder in behandeling moeten nemen, maar (indien mogelijk) verwijzen naar de instantie (Woonbedrijf, Klachtencommissie, Urgentiecommissie, Huurcommissie,

11:

kantonrechter enz.), die hulp kunnen bieden bij het specifieke probleem.
In de bestuursvergadering van 18 oktober staat de instelling op de agenda.

Het lijkt voor de hand liggend, dat voor de vragen die via telefoon, website en facebook binnenkomen dezelfde procedure gevolgd wordt als beschreven staat onder ad. 6.
Hiermee vervullen we als bestuur als geheel de functie van Huurdersconsulent.
Het aanstellen van een individu als huurdersconsulent is hiermee vooralsnog van de baan.

Gerelateerde items:

(Her)Benoeming bestuursleden.

- Vast stellen van de criteria van benoeming door het bestuur.
- Vaststellen van de criteria voor afwijzing door de achterban na publicatie van de voorgenomen benoeming.

18-10-2016

Nog geen voortgang te melden

31-01-2017

De proefperiode van Theo Genezs als bestuurslid liep in december 2016 af.
Het bestuur heeft in een advertorial in november 2016 gemeld, dat zij voornemens was Theo per 1 januari 2017 te benoemen als bestuurslid. Tegen dit voornemen is binnen de periode van 6 weken, die hiervoor staan, niet geprotesteerd, waarop Theo is benoemd.

21-02-2017

Het competentieprofiel voor bestuursleden en vrijwilligers is in concept gereed en wordt voorgelegd aan de bestuursvergadering. Aan de hand van dit document worden bestuursleden gezocht. De aspirant bestuursleden worden voor een proefperiode van 3 maanden benoemd. Daarna beslist het bestuur over een voorgenomen besluit tot benoeming als bestuurslid. Dit voorgenomen besluit wordt gepubliceerd.

Waarom moet een bezwaar vanuit de achterban voldoen om acceptabel te zijn.

De competenties zijn beoordeeld. Maatschappelijk protest?

We moeten dit nog overdenken en vastleggen.

12:



Aanpassen van de statuten.

18-10-2016

Nog geen voortgang te melden

31-02-2017

Henk en Jack gaan hiermee aan de slag.

Ook de huurdersparticipatie zal hierin (en in het huishoudelijk reglement) opnieuw moeten worden beschreven.

Aanpassen van het huishoudelijk reglement.

18-10-2016

Nog geen voortgang te melden

31-01-2017

Loopt mee in het proces van de statuten.

Namens de Commissie Huurdersparticipatie

Jack Zegveld

Commissie Voorzitter.