

1:

Beleidsplan

Huurdersparticipatie

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf

Inleiding

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 onder punt 4 overeengekomen dat het bestuur van de Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVV) uiterlijk 1 september 2016 haar beleid met betrekking tot de huurdersparticipatie zal formuleren, waarin het democratisch gehalte ten behoeve van de huurders is gewaarborgd.

Hiertoe is in de bestuursvergadering van 26 juli 2016 een plan van aanpak vastgesteld, dat de onderlegger is voor deze beleidsnotitie.

Het bestuur van StHVV vertegenwoordigt de belangen van alle huurders van Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl (Woonbedrijf).

StHVV is een stichting en geen vereniging.

Haar wettelijke status is derhalve, die van een stichting en niet van een vereniging.

Hiervoor is in 2011 gekozen, omdat de huurdersvertegenwoordiging in een verenigingsvorm met ca. 70.000 leden niet slagvaardig kan optreden.

In tegenstelling tot een vereniging is het mandaat van een stichting vastgelegd in de statuten en wordt achteraf aan de huurders van Woonbedrijf verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid.

Dit beleid legt het bestuur van StHVV jaarlijks vast in een Missie/Visie/Strategie beleidsstuk, waarin zij richting geeft aan haar werkzaamheden van het lopende jaar. Dit jaarplan wordt voordat het bestuur dit vaststelt, via de social media ter visie gelegd aan de huurders van Woonbedrijf.

Jaarlijks legt het bestuur verantwoording af in de vorm van een jaarverslag, dat via verschillende media wordt gedeeld met onze achterban en andere belanghebbenden.

StHVV geeft in dit beleidsstuk richting aan de huurdersparticipatie van de huurders van Woonbedrijf.

Het beleidsstuk behandelt de volgende hoofdstukken:

- A. Samenstelling van het bestuur, benoeming en herbenoeming;
- B. Wie zijn de actieve huurders van Woonbedrijf;
- C. De (te ontwikkelen) instrumenten van StHVV voor huurdersparticipatie;
- D. Samenvatting;
- E. Tenslotte.

A. Samenstelling van het bestuur, benoeming en herbenoeming.

De meest directe manier voor huurders van Woonbedrijf om te participeren in de belangenbehartiging is zitting te nemen in het bestuur van StHVW.

In principe kunnen alle meerderjarige huurders van Woonbedrijf zitting nemen in het bestuur van StHVW. Er zijn slechts een enkele voorwaarden:

1. De kandidaat moet passen in het bestuur;
2. De kandidaat moet in teamverband kunnen werken;
3. De kandidaat moet proactief kunnen handelen en eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen;
4. De kandidaat moet meerwaarde hebben voor het bestuur;
5. Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Van de kandidaat wordt inzet en inspanning verwacht.

Het aantal bestuursleden is niet begrensd in de statuten, maar om de vergaderingen beheersbaar te houden wordt gestreefd naar maximaal 12 bestuursleden.

Per juli 2016 waren 8 bestuursfuncties vervuld en is StHVW nog op zoek naar een viertal bestuursleden.

Procedure van benoeming van bestuursleden:

1. De kandidaat meldt zich (schriftelijk) aan of wordt voorgedragen;
2. De kandidaat wordt door het Dagelijks Bestuur (DB) uitgenodigd voor een intakegesprek;
3. In het intakegesprek worden de antecedenten van de kandidaat gecontroleerd en wederzijds de verwachtingen gepeild.
4. Indien het DB tot de conclusie komt dat de kandidaat geschikt is voor een bestuursfunctie en de kandidaat zijn verzoek handhaaft, zal het DB de kandidaat in de eerstvolgende bestuursvergadering voordragen voor een proefperiode van ca. drie maanden.
5. Indien het bestuur instemt, wordt de kandidaat uitgenodigd voor de eerstvolgende bestuursvergadering en gaat de proefperiode in.
6. Na de proefperiode besluit het bestuur de kandidaat al dan niet te benoemen.
7. Als het besluit positief is en de kandidaat handhaaft zijn kandidatuur, stelt het bestuur een voorgenomen besluit tot benoeming op.
8. Dit voorgenomen besluit wordt via de social media aan de huurders van Woonbedrijf voorgelegd. Deze hebben 6 weken de mogelijkheid om te reageren.
9. Als er geen gefundeerde en onderbouwde bezwaren worden ingediend, zal de kandidaat als bestuurslid worden bevestigd voor een periode van drie jaar.

Procedure van herbenoeming van bestuursleden:

1. Volgens een vastgesteld rooster zijn de zittende bestuursleden om de drie jaar aftredend.
2. Het bestuur besluit in een bestuursvergadering het bestuurslid al dan niet te herbenoemen. Bij een positief besluit stelt zij hiertoe een voorgenomen besluit tot herbenoeming op.
3. Dit voorgenomen besluit wordt via de social media aan de huurders van Woonbedrijf voorgelegd. Deze hebben 6 weken de mogelijkheid om te reageren.
4. Als er geen gefundeerde en onderbouwde bezwaren worden ingediend, zal het bestuurslid worden herbenoemd voor een periode van drie jaar.

Om slagvaardig te kunnen optreden en professioneel tegenwicht te kunnen geven aan haar gesprekspartners heeft het bestuur besloten:

A. adviseurs toe te voegen.

Deze adviseurs nemen deel aan de bestuursvergaderingen, maar hebben geen stemrecht.

Per juli 2016 waren er twee adviseurs:

- * Voor de social media; met name voor de Advertorial, de website en het facebook e.d.
- * Voor algemene volkshuisvestelijke inbreng en als smeeolie voor de contacten met Woonbedrijf.

B. Een managementassistent (m/v) te gaan werven. Deze moet het secretariële werk op zich nemen en de actiepuntenlijst, de jaaragenda en correspondentie van de stichting gaan beheren en dient tevens kennis te hebben van de volkshuisvestelijke taken van een woningcorporatie.

B. Wie zijn de actieve huurders van Woonbedrijf

Voor de eeuwwisseling was dit geen issue. Het verenigingsleven stond hoog in het vaandel. Elke wijk had zijn wijk-, buurt- of bewonerscommissie (BC). Binnen het bestel van Woonbedrijf waren meer dan 120 BC's actief.

Helaas, de animo om zich in deze vorm te organiseren is na de eeuwwisseling met rasse schreden achteruitgegaan. Steeds meer BC's bleken niet meer levensvatbaar. Met het verdwijnen van zoveel BC's werd de achterban voor de huurdersvereniging steeds moeilijker te bereiken en de dekking van de BC's over het huurdersbestand van Woonbedrijf wordt steeds schraler.

Het verenigingsleven is tanend. Dit is geen reden om de huurders, die zich nog steeds organiseren te verwaarlozen. We moeten ons extra inzetten om deze BC's te vinden en hen te vinden en deze te betrekken bij de werkzaamheden van StHVW. De BC's zijn evenwel niet meer de speelkaart waar StHVW al haar geld op zet. Dit wordt ook ingegeven door het feit, dat Woonbedrijf, met haar klantgestuurd werken, zich steeds meer op de individuele huurder richt.

De samenleving is aan het individualiseren, dus moet StHVW op zoek naar de individuele actieve huurder en zal zij instrumenten moeten ontwikkelen, waarbij zij deze actieve huurders bij haar werk kan betrekken. Niet zozeer door te proberen hen als vrijwilligers te binden, maar door af en toe wat aandacht en wat tijd te vragen om StHVW te vertellen, hoe zij over bepaalde issues denken en eventueel op onderdelen bij te dragen aan woon- en woningbehoefte onderzoek onder de huurders van Woonbedrijf.

C. De (te ontwikkelen) instrumenten van StHVW voor huurdersparticipatie.

Reeds een aantal jaren is het bestuur van StHVW bezig de verbinding en communicatie met de huurders van Woonbedrijf te versterken en te moderniseren. Zoals blijkt uit de laatste jaarverslagen is zij op een breed vlak actief om instrumenten te ontwikkelen met als doel om de huurders van Woonbedrijf bij haar werkzaamheden te betrekken. De stand van zaken met betrekking tot de volgende werkvelden zullen we de revue laten passeren:

1. Het structureren van de contacten met BC's en de individuele huurders;
2. Periodieke huurdersbijeenkomsten;
3. Periodieke Advertorials in huis-aan-huisbladen;
4. Een toegankelijke website, die up-to-date wordt gehouden;
5. Een toegankelijke en actuele facebookpagina;
6. Een telefonische antwoordservice tijdens kantooruren;
7. Een digitaal klantenpanel;
8. Een enquête.
9. De huurdersconsulent

Ad. 1. Wijk- en Buurtcommissies.

Zoals reeds is gememoreerd bestonden er -toen de huurdersvertegenwoordiging van Woonbedrijf zich in 2011 transformeerde van vereniging naar stichting- meer dan 120 wijk- en buurtcommissies, c.q. bewonerscommissies (BC's), welke min of meer actief waren.

In deze digitaliserende moderne samenleving verflauwt het verenigingsleven echter. Actieve BC's zijn steeds minder te vinden en daarbij komt nog 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 zijn en een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de huurdersparticipatie.

StHVW zal de huurdersparticipatie dus op twee sporen inrichten:

1. Zij zal de samenwerking van Woonbedrijf en haar districten zoeken om de actieve BC's te inventariseren en te benaderen:
2. Zij zal via de social media op zoek gaan naar de actieve individuele huurder en deze benaderen met gerichte vragen.

Ad. 2. Periodieke huurdersbijeenkomsten.

Driemaal per jaar organiseert StHVW een huurdersbijeenkomst.

1. In Januari een nieuwjaarsbijeenkomst, waarbij terug wordt geblikt op het afgelopen jaar;
2. In mei/juni een bijeenkomst, waarin het jaarverslag en verantwoording centraal staat;
3. In september/oktober een bijeenkomst waarop we vooruitkijken naar de volgende jaren en de Missie/Visie/Strategie voor het komende jaar presenteren.

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 in andere districten/wijken aanwezig zijn. Uiteraard worden voor deze bijeenkomsten alle huurders uitgenodigd via de social media en alle BC's in een persoonlijke email.

voor deze bijeenkomsten moet een duidelijk protocol opgesteld worden en vastgelegd in het Huishoudelijk Reglement van StHVW.

Tot op heden is de opkomst van huurders op deze bijeenkomsten teleurstellend. De issue voor de komende tijd in deze is dus:

Hoe maak ik de bijeenkomsten aantrekkelijker zodat er een groter groep huurders zich aangesproken voelen om te deel te nemen.

Ad. 3. Advertorials.

Periodiek vult StHVW een pagina in de huis-aan-huisbladen in de regio als advertorial. De advertorial is bedoeld om actuele zaken te belichten en om activiteiten aan te kondigen. Hiervoor is een redactiecommissie ingesteld en ook hiervoor geldt dat e.e.a. geborgd moet worden in het Huishoudelijk Reglement.

De reacties van de huurders op deze advertorials zijn zeer divers en sterk afhankelijk of de huurder in de artikelen StHVW herkent of haar eigen situatie. Duidelijk is dat we deze vorm van publiciteit moeten doorzetten, maar ons moeten herbezinnen op hoe we:

- Herkenbaar zijn als huurdersvertegenwoordiging;
- Puntige artikelen brengen, die prikkelen en om reactie vragen;
- Ontwikkelen tot instrument van huurdersparticipatie;

Ad. 4. Website.

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

Met enige trots kan StHVW stellen, dat dit op orde is en alleen nog geborgd moet worden in het Huishoudelijk Reglement. De website ondersteunt de Advertorials en de facebook pagina met de uitdieping van de daar geïntroduceerde onderwerpen.

Ad. 5. Facebookpagina

Wat geldt voor de website geldt ook voor facebook. Er komen steeds meer vriendschapsverzoeken en de pagina wordt met grote regelmaat aangevuld. Ook het protocol hiervan zal opgenomen moeten worden in het Huishoudelijk Reglement. Op facebook bestaat de mogelijkheid om “evenementen” aan te maken waar de vrienden van facebook op worden geattendeerd.

Van het aanmaken van evenementen op facebook moet als PR mogelijkheid meer gebruik gemaakt worden.

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. Deze meldt de beller dat zijn vraag is ontvangen en zet de vraag uit naar het bestuurslid, dat het best in staat wordt geacht het antwoord te geven. Het is een protocol dat naar tevredenheid werkt.

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 gaat een eigen digitaal Huurderspanel organiseren.

StHVW zal er naar streven om voor 1 september 2017 de organisatie van een eigen klantenpanel rond te hebben en zij zal een start gemaakt hebben met het vullen daar van.

De kennis om dit te realiseren is niet binnen de organisatie van StHVW aanwezig. Zij zal zich dus laten bijstaan door een deskundige derde, welke ook de uitvoering zal begeleiden.

De BC's zowel als de individuele actieve huurder van Woonbedrijf zal gevraagd en aangemoedigd worden om aan dit panel deel te nemen.

Opdracht zal worden verstrekt om voor 1 september 2017 een Digitaal Klantenpanel voor huurders van Woonbedrijf operationeel te maken.

Ad. 8. Enquête.

Een goede enquête is bij uitstek een middel om meningen te peilen. Het stellen van de juiste vragen is een kwaliteit die niet binnen de organisatie van Woonbedrijf aanwezig is.

StHVW heeft de ambitie bij belangrijke issues de mening van haar achterban te vragen door middel van een enquête.

StHVW zal indien hiervoor aanleiding is, enquêtes via marktpartijen uitzetten.

8:



Ad. 9. De Huurdersconsulent.

In het verlengde van de telefonische antwoordservice gaat StHVW in 2017 onderzoeken of de aanstelling van een huurdersconsulent zinnig en haalbaar is. De huurdersconsulent is geen instelling die problemen oplost, maar wel een persoon die de weg kan wijzen om tot een oplossing te komen. StHVW is er niet voor de individuele klachtenbehandeling en vindt dat deze moet vooral bij Woonbedrijf, de klachtencommissie, de huurcommissie en de rechter moet blijven, maar onderkent bij de huurders een behoefte aan ondersteuning.

De beste invulling van dit instrument zou één consulent per district zijn. Om in te leren is het veiliger de functionaliteit eerst centraal uit te proberen.

Onderzoek naar het nut en de werkzaamheid het instellen van een huurdersconsulent en dit uit te proberen in de centrale omgeving.

D. Samenvatting.

Ter beëindiging van het geschil met haar RvT is het bestuur van de Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVW) de verplichting aangegaan om voor 1 september 2016 haar beleidsvoornemen Huurdersparticipatie te formuleren, waarin recht wordt gedaan aan het democratisch gehalte met betrekking tot de huurders van Woonbedrijf.

Voor 1 september moet StHVW invulling hebben gegeven genoemd beleid en dit ter evaluatie voor leggen aan de Juridische afdeling van de Woonbond.

Hiertoe is in de bestuursvergadering van 26 juli 2016 een plan van aanpak vastgesteld, dat de onderlegger is voor deze beleidsnotitie.

StHVW onderkent negen instrumenten, die het democratische gehalte van de huurdersparticipatie moeten waarborgen:

1. Het structureren van de contacten met BC's en individuele huurders;
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. De huurdersconsulent

Uit de analyse van deze negen instrumenten zijn de volgende activiteiten afgeleid, die voor 1 september 2017 moeten zijn geïmplementeerd

1. StHVW zal de samenwerking met Woonbedrijf en haar districten zoeken om de actieve BC's te inventariseren en te benaderen;
2. StHVW zal via de social media op zoek gaan naar de actieve individuele huurder en deze benaderen met gerichte vragen;
3. StHVW gaat proberen de huurdersbijeenkomsten zo aantrekkelijk te maken, dat de huurder van Woonbedrijf wel komt.
4. StHVW zal m.b.t. de advertorials:
 - Herkenbaar worden als huurdersvertegenwoordiging;
 - Puntige artikelen brengen, die prikkelen en om reactie vragen;
 - De advertorial ontwikkelen tot instrument van huurdersparticipatie;
5. StHVW zal het aanmaken van evenementen op facebook ontwikkelen als PR-mogelijkheid en instrument voor huurdersparticipatie;

10:



6. StHVV zal opdracht verstrekken om voor 1 september 2017 een Digitaal Klantenpanel voor huurders van Woonbedrijf operationeel te krijgen.
7. StHVV zal over belangrijke issues enquêtes via marktpartijen uitzetten
8. StHVV zal een onderzoek instellen naar het nut en de werkzaamheid van een huurdersconsulent en dit uitproberen in de centrale omgeving.

11:



E. Tenslotte.

De commissie huurdersparticipatie die in de bestuursvergadering van 26 juli 2016 via de goedkeuring van het plan van aanpak is benoemd, zal het voortouw nemen bij de implementatie van de acht hierboven genoemde punten en hiervan elke bestuursvergadering tot 1 september 2017 verslag doen.

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 de huurdersparticipatie, lijkt het voor de hand te liggen, het plan van aanpak en deze beleidsnotitie vooraf met Woonbond te bespreken.

Hiervoor is in september 2016 een BOT-overleg (benen op tafel) gepland waar ook Woonbedrijf aan zal deelnemen.

160816

Jack Zegveld

Secretaris StHVV

Voorzitter commissie Huurdersparticipatie.