

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf,
Hemelrijken 171, 5612 WN EINDHOVEN



Beleidsplan

2018 - 2022



Inhoudsopgave

Onderwerp:

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	4
2. Wie zijn we	6
2.1 Missie	6
2.2 Visie	6
2.3 Positie	7
2.4 Cultuur	7
3. Wat doen we	8
3.1 Strategie	8
3.2 Waarden	9
3.3 Samenwerking	9
4. Hoe denken we dit te bereiken	10
4.1 Onze opdracht	10
4.2 Hoe gaan we dit doen	10
4.3 Huurdersparticipatie	12
4.3.1 Wijk- en Buurtcommissies	12
4.3.2 Periodieke huurdersbijeenkomsten	12
4.3.3 Advertorials	13
4.3.4 Website	13
4.3.5 Facebookpagina	13
4.3.6 Telefonische Antwoordservice	13
4.3.7 Digitaal Klantenpanel	13
4.3.8 Enquête	14
4.3.9 De huurdersconsulent	14
4.4 Gedrag	14

5.	De beoogde resultaten	15
5.1	Waardecreatie	15
5.2	Inzet van StHVV voor de prestatieafspraken	15
5.2.1	Beschikbaarheid	16
5.2.2	Betaalbaarheid	17
5.2.3.	Kwaliteit (Duurzaamheid)	17
5.2.4.	Meetbaar	18
5.2.5	Wonen en Zorg	18
5.2.6	Leefbaarheid	18
5.2.7	Innovatie	19
5.2.8	Ambitie	19
5.3	Beleid van Woonbedrijf, dat de huurder aangaat	20
1.	Verhuurbeleid	20
2.	De jaarlijkse huurprijsaanpassing en huursombenadering	20
3.	Financieel beleid en inzet van het vermogen van Woonbedrijf	21
4.	Beleid bij renovaties, sloop en grootonderhoud	21
5.	Privacywetgeving	21
6.	Aankoop, verkoop en ruil van woningbezit	21
7.	Incidentele onderwerpen	22
6.	Tot slot	23

Beleidsplan 2018 – 2022

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf

1. Inleiding

De Stichting huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf is een stichting die de belangen van alle huidige - en daar waar mogelijk ook toekomstige huurders – van Stichting Woonbedrijf SWS-Hhvl (Woonbedrijf) behartigt. De huurdersvertegenwoordiging kent geen individuele leden, omdat er gekozen is voor de stichtingsvorm. Hierdoor zijn alle huurders automatisch aangesloten bij de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVW).

Om maximale invloed en controle voor de individuele huurder te waarborgen heeft de stichting een transparante organisatie. Deze organisatie is formeel vastgelegd in de Statuten van de stichting, in het Huishoudelijk Reglement en in de Samenwerkingsovereenkomst met Woonbedrijf.

De afgelopen periode hebben we de ontwikkelingen geïnventariseerd, die invloed hebben op de huurdersvertegenwoordiging, haar organisatie en haar inzet in de Gemeenten binnen de Regio Eindhoven. In het Beleidsplan 2018 – 2022 worden de opbrengsten van die inventarisatie op een rij gezet en worden er conclusies uit getrokken. Die conclusies zijn de basis voor de doelen en activiteiten die voor de komende periode worden opgesteld.

Om richting te geven aan haar werkzaamheden hebben de Huurders van Woonbedrijf (StHVW) dit beleidsplan opgesteld. Hierin legt zij haar Missie, Visie en Strategie voor de komende vijf jaren neer. Jaarlijks zal onder dit beleidsplan een werkplan worden gehangen, waarin geplande activiteiten zullen worden benoemd.

Het beleidsplan geeft de richting aan waarin de organisatie zich moet gaan ontwikkelen. De jaarplannen duiden de logische stappen, die moeten worden gezet om tot realisatie van het beleid te komen.

Er is van alles aan het veranderen. Er dienen zich nieuwe vraagstukken aan, als:

6. Gewijzigde bevolkingssamenstelling;
7. Druk op de woningmarkt;
8. Toestroom nieuwe doelgroepen;
9. Energiebesparing en duurzaamheid;
10. De naweeën van de financiële crisis;
11. enz.

We zitten in een overgangsfase naar nieuwe manieren van organiseren en samenwerken; vooral met de huurders.

Een van de belangrijkste opgaven voor StHVW is het zoeken naar nieuwe manieren, waarmee ze de huurders aan zich kunnen binden. Zie hiervoor de nota “Huurdersparticipatie” op onze website.

http://www.hvwoonbedrijf.nl/uploads/2/4/4/5/24457222/plan_van_aanpak_huurdersparticipatie_per_1_september_2016.pdf

Deze nota is het uitgangspunt voor een transparante organisatie en het handvat voor een open communicatie met onze achterban, de huurders. Er wordt daarin nog nadrukkelijker gezocht naar wederzijdse communicatie, dan in de afgelopen tijd het geval is geweest.

Door de Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf zijn in de afgelopen vijf jaren de eerste stappen gezet om een sterke en competente gesprekspartner van Woonbedrijf te worden. Volgende stappen moeten StHVW een sterke organisatie voor de huurders van Woonbedrijf maken.

De rol van de huurdersvertegenwoordiging heeft twee kanten:

1. Belangenbehartiging van alle huurders van Woonbedrijf;
2. Belangenbehartiging voor de individuele huurders, mits dit in het belang is van alle huurders.

De eerste rol is wettelijk vastgelegd in de Woningwet 2015. Iedere Woningcorporatie moet overleg houden met haar huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie heeft daarbij een aantal rechten, die in de Woningwet 2015 omschreven staan. Het bestuur van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf heeft in haar contacten met Woonbedrijf gekozen voor de volgende uitgangspunten:

- Bewoners als gelijkwaardige partner;
- Eerder samenwerking dan belangenstrijd.

Dus niet onmiddellijk de barricaden op; niet gelijk naar de huurcommissie of naar de rechter, maar redelijk overleg en de weg van de overtuiging.

Wij realiseren ons, dat -met name- de tweede opgave lastig is. Enerzijds willen wij niet inbreken in de individuele werkprocessen van Woonbedrijf; anderzijds zijn wij in het verleden geconfronteerd met individuele zaken, die bij grotere groepen huurders spelen. Zorgvuldig afwegen en kritisch vragen en luisteren zijn daarbij onontbeerlijk.

Van oudsher is StHVW de belangenbehartiger van de huurders van Woonbedrijf.

Zo hebben wij ons sterk gemaakt voor:

- ✓ Voldoende woningen;
- ✓ Betaalbare woningen;
- ✓ Kwalitatief hoogwaardige woningen;
- ✓ Een leefbare woonomgeving;
- ✓ Duurzame en energiezuinige woningen;
- ✓ Minimale huurprijsaanpassingen.

Wij hebben daartoe - gevraagd en ongevraagd – adviezen gegeven op het gebied van de ontwikkeling van de vastgoedportfolio, over renovatie en groot-onderhoud, over het verhuurbeleid, het woningtoewijzingsbeleid, over energiebesparende maatregelen en de kostenverdeling daarvan en over tal van andere zaken. U kunt deze terugvinden in onze jaarverslagen.

Ook de komende jaren zullen wij ons sterk maken voor voldoende woningen van een goede kwaliteit tegen betaalbare prijzen. Energiezuinig gebouwd of aangepast, in een fijne leefbare woonomgeving en die door een klantvriendelijke organisatie professioneel en efficiënt beheerd worden.

Het bovenstaande willen we bereiken door partnerschap en overleg.

Voor de ontwikkeling van onze plannen hebben wij u nodig; huurders, die samen met ons aan een degelijke samenwerking met onze belangrijkste partners willen bouwen.

Deze partners zijn:

- Alle huurders van Woonbedrijf;
- Woonbedrijf zelf;
- De Gemeenten in het werkgebied van Woonbedrijf;
- De overige huurdersorganisaties in dit werkgebied;
- De overige corporaties in dit werkgebied in het kader van prestatieafspraken.

Het bestuur van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf.

Mei 2018

2 Wie zijn we

2.1. Missie

De missie van StHVW blijft onveranderd:

“Het behartigen van de belangen van alle huidige en toekomstige huurders van Woonbedrijf”

StHVW beperkt zich willens en wetens niet alleen tot de huidige huurders van Woonbedrijf, maar zet zich ook in voor de toekomstige huurders van Woonbedrijf door mee te praten over het verhuur- en toewijzingsbeleid van Woonbedrijf.

Hierin onderschrijft StHVW de inzet van Woonbedrijf:

“Het voorzien in een betaalbare woning van goede kwaliteit in een omgeving waar het prettig wonen is. En hierbij wordt niemand uitgesloten.”

StHVW is er zich terdege van bewust, dat Woonbedrijf dit beziet vanuit haar organisatieperspectief en dat StHVW dit beoordeeld vanuit haar eigen Waarden.

De kracht van de StHVW ligt in haar achterban. Om haar missie te laten slagen moet StHVW streven naar een maximale participatie van de huurders.

Het motto blijft onverkort:

“DOOR EN VOOR HUURDERS”

2.2 Visie

Om adequaat in te kunnen spelen op de zaken die spelen binnen de sociale woningsector, moet StHVW zich een mening vormen over tal van onderwerpen. Een doordachte opstelling die StHVW kan inzetten bij haar gesprekken met Woonbedrijf, de gemeenten, andere corporaties, huurdersverenigingen en de overige belanghebbenden.

De mening over de majeure onderwerpen dient in de genen van StHVW te zitten. Het zijn de kernthema's voor de huurders, welke ook als een rode draad terugkomen in de prestatieafspraken met de tien gemeenten waarin Woonbedrijf bezit heeft.

Beschikbaarheid, Betaalbaarheid, Leefbaarheid, Transparantie en Duurzaamheid zijn de voornaamste hiervan.

Daarnaast zijn er thema's die bilateraal met Woonbedrijf moeten worden uit onderhandeld. Hierbij valt te denken aan de jaarlijkse huurprijsaanpassing, verhuurbeleid, streefhuurbeleid, financieel beleid.

In het hoofdstuk Processen, waarbinnen ook de inzet voor prestatieafspraken aan de orde komt, zal hier aandacht aan worden besteed.

Daarnaast komen er legio thema's aan de orde die afgetikt moeten worden, maar daarna in de lopende organisatie worden ingebed. Hierbij valt te denken aan onderwerpen als de Warmtewet, privacywetgeving, woningwaarderingstelsel, enz. Dergelijke onderwerpen worden niet behandeld binnen dit beleidsplan, maar worden indien noodzakelijk opgenomen in het jaarlijks werkplan van StHVV.

De visie op al deze items wordt verbonden met de Waarden en daarna vertaald naar Samenwerking.

2.3 Positie

Bij de fusie in 2011 van de Corporaties Hhvl en SWS heeft de nieuwe corporatie voor de stichtingsvorm gekozen onder de naam van Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl. De huurders van de nieuwe corporatie waren georganiseerd in meer dan honderd wijk- en bewonerscommissies, die in meerdere of mindere mate zich bezighielden met het wel en wee van hun wijk of complex. Uit de gesprekspartners van de oude corporaties Hhvl en SWS is een bewonersplatform ontstaan, dat uit praktische overwegingen de stichtingsvorm heeft aangenomen.

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf bespreekt op bestuurlijk niveau met Woonbedrijf alle zaken die relevant zijn voor de huurders. Binnen de districten van Woonbedrijf worden de contacten op wijk-, buurt- en complexniveau onderhouden.

De Overlegwet en de nieuwe Woningwet bepalen hoe en waarover Woonbedrijf en StHVV dienen te overleggen. Om hier structuur aan te geven hebben StHVV en Woonbedrijf een samenwerkings-overeenkomst gesloten.

De Overlegwet bepaald tevens, dat StHVV de mening van de huurders van Woonbedrijf moet betrekken bij haar beleid en besluitvorming. U hebt al eerder kunnen lezen, dat Huurdersparticipatie een speerpunt is van dit beleidsplan. Onder het punt Leiderschap wordt dit verder uitgewerkt.

2.4 Cultuur

Als je de positie van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf of kortweg "Huurders van Woonbedrijf" beschouwt en vertaalt naar cultuur, moeten we onze beginselen zoeken in de sociale woningbouw. Wonen is een recht en dat geldt voor iedereen- niemand uitgezonderd. De corporaties zijn oorspronkelijk opgezet om dit recht te waarborgen, ook voor de maatschappelijk minder gefortuneerden. Een goede woning tegen een betaalbare huur in een wijk waar het prettig wonen is. Begrippen als Beschikbaarheid, Betaalbaarheid, Kwaliteit, Duurzaamheid, Wonen en Zorg en Leefbaarheid komen dan op. Verder op in dit beleidsstuk zullen we hierop nader ingaan.

3. Wat doen we

3.1 Strategie

Door en voor de huurders van Woonbedrijf betekent, dat het bestuur in haar denken en handelen er bewust van moet zijn, dat zij niet in de eerste plaats moet varen op haar eigen kennis en bekwaamheden, maar dat zij zich bij elk onderwerp dat zich aandient afvraagt, wat de mening van de huurders van Woonbedrijf is. Het bestuur van StHVW zal constant actief bezig moeten zijn met het ophalen van meningen bij haar achterban. In de volgende hoofdstukken Leiderschap, Processen en Huurdersparticipatie wordt behandeld hoe hieraan vorm wordt gegeven.

Om haar missie en visie en daarmee de mening van de huurders voor het voetlicht te brengen, communiceert, overlegt en onderhandelt StHVW namens de huurders van Woonbedrijf met tal van belanghebbenden in de corporatiewereld, waarvan de voornaamste zijn:

- a. Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl (Woonbedrijf):
een vergadercyclus van zes weken.
- b. De tien gemeenten waar Woonbedrijf bezit heeft:
Eindhoven, Helmond, Veldhoven, Best, Geldrop/Mierlo, Nuenen, Bladel, Son en Breugel, Valkenswaard en Waalre.
De vergadercyclus is afhankelijk van de grootte van het bezit en het onderwerp.
- c. Platform Eindhovense Klantenraden (PEK):
viermaal per jaar.
- d. Het Bestuurlijk Overleg Wonen van de gemeente Eindhoven (BOW) bestaande uit de vier corporaties, huurdersvertegenwoordigingen en de gemeente Eindhoven:
acht vergaderingen per jaar om te komen tot prestatieafspraken.
- e. De wethouder van Eindhoven met Wonen in zijn portefeuille:
viermaal per jaar.
- f. Politiek (lokale en landelijke politiek en gemeenteraden):
ad hoc.
- g. De Woonbond (landelijke organisatie voor Huurdersraden):
viermaal per jaar een regiovergadering en diverse symposia.

Om goed tegenspel te kunnen geven aan de onderhandelingstafel moet StHVW professionaliseren. Zelf kennis vergaren over de onderwerpen is een noodzaak en als expertise noodzakelijk is, die zij niet bezit, zal ze die in moeten kopen. Daarnaast moet de kennis en ervaring, die StHVW wel bezit, geborgd worden in de organisatie en zoveel mogelijk gezorgd worden voor continuïteit in het bestuur.

Dit lijkt een schier onmogelijke taak voor de kleine groep mensen, die het bestuur van StHVW vormt. Onderhandelingspartners als Woonbedrijf en de gemeenten hebben een hoog gekwalificeerde organisatie achter zich staan.

Het creëren van een bestuur van generalisten, waar iedereen een beetje van alle onderwerpen afweet, heeft geen zin.

Hoe StHVW dit in zijn organisatie heeft ingericht leest u in het hoofdstuk Processen.

3.2 Waarden

Positie, Cultuur en Waarden liggen in elkaars verlengde. Respectievelijk de plaats in de markt, de sociale achtergrond en het gemeenschapsgevoel. Dit zijn in Jip-en-Janneke-taal de onderbuikgevoelens, die de huurders van Woonbedrijf hebben en die meetellen in onze uitgangspunten. Het zijn moeilijk grijpbaar begrippen, maar bij uitstek moet dit uitkomsten geven, die we bij onze achterban moeten ophalen.

- StHVV is van sociale woningbouw, dus moet een van onze waarden “sociaal” zijn.
- Geen van de huurders van Woonbedrijf wil “moeder aarde” ten gronde richten, dus we moeten duurzaamheid in onze genen hebben om een leefbare aarde na te laten voor hen, die na ons komen.
- Maar zelfs duurzaamheid heeft een grens, die betaalbaarheid heet.
- Iedereen heeft recht op wonen. Voor alle doelgroepen binnen de sociale woningbouw moet een passende woning beschikbaar zijn.
- Leven en laten leven betekent gemeenschapszin. Een goede buur is beter dan een verre vriend. Een wijk die bij je past en voelt als een warme deken.

Deze opsomming is niet uitputtend, maar geeft een goed beeld van de sociale waarden, die wij aan onze visie willen meegeven om voor de huurders van Woonbedrijf tot goede processen te komen.

3.3 Samenwerking

StHVV staat participatief leiderschap voor. Dit wil zeggen, dat elke huurder van Woonbedrijf gerechtigd is om inbreng te hebben in het doen en laten van de stichting. Vandaar ook het motto van de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf:

“Door en voor Huurders”

De nieuwe Woningwet en de Overlegwet vragen om een hoog democratisch gehalte van StHVV. Wij willen niet de koers uitdragen, zoals wij die als bestuur van de stichting zien, maar de koers, die we bij onze achterban – de huurders van Woonbedrijf – ophalen.

Daarmee is ook de achilleshiel van StHVV aangeduid. We doen onze uiterste best om de mening van onze achterban op te halen, maar tot op heden lukt dit niet tot onze tevredenheid.

Hoe ziet StHVV de participatie van de huurders:

Participatie uit zich in verschillende gradaties van betrokkenheid van de huurder:

- I. Informeren;
- II. Inspreken;
- III. Consulteren;
- IV. Samenwerken;
- V. Delegeren;
- VI. Zelfbestuur.

Met informeren bereiken we de meeste huurders, maar hoe hoger de ambitie, hoe minder huurders bereid zullen zijn om te participeren; feit is dat het aantal betrokken huurders afneemt.

Dat is niet erg, zolang voldoende actieve huurders betrokken blijven bij het proces.

Het hoogste niveau van participatie zullen we in de looptijd van dit beleidsplan (2018-2022) waarschijnlijk niet bereiken. Het blijft ons streven, maar als we het niveau van samenwerking met onze huurders bereiken ligt onze ambitie al tamelijk hoog.

Voor de huidige stand van zaken verwijzen wij kortheidshalve naar het onderzoek naar het democratisch gehalte van StHVV, dat de stichting door Woonbond eind 2017 heeft laten uitvoeren.

U vindt deze rapportage op de website van StHVV onder de link

http://www.hvwoonbedrijf.nl/uploads/2/4/4/5/24457222/rapportage_eindevaluatie_hvw_1.pdf

4. Hoe denken we dit te bereiken.

4.1 Onze opdracht

Hierover kunnen we kort zijn. Wat hebben we als StHVW in portefeuille.

Materieel gezien praten we over het beleid van Woonbedrijf ten aanzien van het bezit van Woonbedrijf. Maatschappelijk gezien komt StHVW op voor de belangen van de huurders van Woonbedrijf. Niet alleen de zittende huurder, maar ook de toekomstige huurder. Dit impliceert dat we onder de noemer Verhuurbeleid ook wensen te praten over toewijzingsbeleid, doorstroming, urgentie, e.d.

4.2 Hoe gaan we dit doen

In het hoofdstuk Strategie is reeds ter sprake gekomen, dat StHVW moet professionaliseren, kennis moet vergaren en deze kennis moet borgen in de organisatie. Het is ondoenlijk voor de bestuursleden van StHVW om op alle gebieden en onderwerpen, die de vergadertafel passeren expertise te hebben. Daarnaast heeft het voor de organisatie ook geen nut een bestuur te hebben, dat bestaat uit generalisten (mensen, die overal wat van weten).

Voor de complexe onderwerpen hebben we daarom binnen het bestuur commissies ingesteld. Daarnaast hebben we voor onderwerpen, die gerichte aandacht vragen "Eigenaars" aangewezen.

StHVW kent volgende commissies:

1. Commissie Externe Betrekkingen
Deze commissie onderhoudt de contacten met "stakeholders" van StHVW, als gemeenten, andere corporaties, overige huurdersorganisaties, landelijke en regionale politiek, sociale en maatschappelijke organisaties, enz. Het zwaartepunt van de werkzaamheden van de commissie betreft het maken van de jaarlijkse prestatieafspraken in de tien gemeenten waar Woonbedrijf woningbezit heeft.
2. Commissie Huur- en Verhuurbeleid
Het huurbeleid betreft de jaarlijkse huurprijsaanpassing en de streefhuur; het verhuurbeleid omvat onderwerpen als passend toewijzen, toewijzingsbeleid, doorstroming, urgentie, enz. Deze commissie richt zich op het beleid van Woonbedrijf op deze onderwerpen.
3. Commissie Communicatie en Participatie
Uit praktische overwegingen heeft het bestuur besloten beide onderwerpen in een commissie te behandelen, omdat participatie staat of valt met een goede communicatie met de achterban. Onder het hoofdstuk Waardecreatie wordt e.e.a. verder uitgewerkt.
4. Commissie Sloop, Renovatie, Nieuwbouw en Servicekosten
Deze commissie richt zich op het beleid van Woonbedrijf op deze onderwerpen. Hierbij moet worden aangestipt, dat StHVW met betrekking tot servicekosten instemmingsrecht heeft op het beleid van Woonbedrijf.
5. Commissie Organisatie Huurdersbijeenkomsten
Driemaal per jaar organiseert StHVW huurdersbijeenkomsten om haar plannen te delen met haar achterban en/of verantwoording af te leggen voor haar beleid. Hiermee wil StHVW draagvlak creëren voor haar handelen.

StHVW kent “Eigenaars” voor:

1. Financiële Zaken
Onderwerpen zijn o.a.:
 - * de jaarlijkse biedingen van Woonbedrijf in het kader van de prestatieafspraken;
 - * het financieel jaarverslag van Woonbedrijf;
 - * de begroting van Woonbedrijf;
 - * de inzet van het vermogen van Woonbedrijf;
 - * financiële impact op onderwerpen als DAEB/niet-DAEB, koop en verkoop door Woonbedrijf.
2. Contacten met Woonbond en andere huurders- en verhuurdersorganisaties en andere ondersteunende organisaties.
3. Wonen en Zorg.
De politiek heeft wonen en zorg gescheiden en tegelijkertijd beslist, dat ouderen langer zelfstandig moeten blijven wonen.

De expertise die benodigd is binnen de organisatie van StHVW te ontwikkelen en te borgen is schier onmogelijk. Daar waar ons de expertise ontbreekt zullen we die extern moeten halen en indien noodzakelijk inkopen.

De werkdruk binnen het bestuur van StHVW is groot. De basis is smal, wat een groot afbreukrisico geeft. Professionaliseren, zover als het in het vermogen van een betrekkelijk kleine groep vrijwilligers mogelijk is, is noodzakelijk. Uiteraard willen wij hierbij hulp.

We zijn daarom naarstig op zoek naar meer “handjes”. We hopen die te vinden onder actieve huurders van Woonbedrijf, waarbij we een dubbelslag proberen te slaan:

- Er wordt het bestuur werk uit handen genomen;
- Meer huurders gaan participeren waardoor StHVW kennis en meningen ophaalt bij haar achterban.

Hoe we dit willen doen en welke middelen we hiervoor aanwenden wordt verder uitgewerkt in het hoofdstuk Waardecreatie.

Van de commissies en eigenaars wordt zelfwerkzaamheid verwacht.

Zij rapporteren in de bestuursvergaderingen, die maandelijks plaatsvinden.

Het Dagelijks Bestuur (DB) bestaande uit voorzitter, secretaris en penningmeester met ondersteuning van een managementassistente bereidt de vergaderingen voor en bewaakt de in de vergadering gemaakte afspraken. Het DB vergadert alle weken, dat er geen bestuursvergadering is. Alle besluiten worden in de bestuursvergadering genomen.

Het DB, de eigenaars en de commissies zijn het voorbereidings- en uitvoeringsorgaan van StHVW.

Let wel:

Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar als je het aangaat niet vrijblijvend. Het verenigingsleven in Nederland is op een steeds lager pitje komen te staan en de animo lijkt nog steeds verder af te nemen. Toch blijft in het proces van de belangenbehartiging namens de huurders van Woonbedrijf de mening van de huurders centraal staan.

We constateren, dat het verzilveren van onze contacten met de achterban de achilleshiel van StHVW is en daar dient wat aan te gebeuren. Huurdersparticipatie is het voornaamste speerpunt in deze beleidsperiode.

4.3 Huurdersparticipatie

Omdat Huurdersparticipatie de achilleshiel van onze organisatie is en is aangewezen als voornaamste speerpunt van de periode 2018 – 2022 werken we dit proces en de middelen, die ons daarvoor ter beschikking staan, nader uit.

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 de huurders van Woonbedrijf bij haar werkzaamheden te betrekken.

Volgende middelen heeft StHVW ter beschikking om de communicatie met haar achterban te optimaliseren:

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;
7. Een digitaal klantenpanel;
8. Een enquête;
9. De huurdersconsulent.

4.3.1. Wijk- en Buurtcommissies.

Bij de fusie van SWS en Hhvl tot de Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl in 2012 bestonden meer dan 120 wijk- en buurtcommissies, c.q. bewonerscommissies (BC's), welke min of meer actief waren.

In deze digitaliserende moderne samenleving is het verenigingsleven echter verflauwd. Er verdwijnen steeds meer actieve BC's en Woonbedrijf richt zich daarnaast steeds meer op de individuele klant. 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.

Met betrekking tot huurdersparticipatie zal StHVW zich dus op twee sporen richten:

1. Zij heeft (in samenwerking met Woonbedrijf) de nog bestaande BC's geïnventariseerd en zal deze actief gaan benaderen;
2. Zij zal via social-media op zoek gaan naar de actieve individuele huurder en deze benaderen met gerichte vragen.

Het uitgangspunt hierbij zal zijn, dat ondersteuning niet per definitie het lidmaatschap van het bestuur behoeft te zijn, maar dat elk uurtje, dat bijgedragen kan worden in een onderzoek, werkgroep, enquête of gevraagd en ongevraagd advies, van harte welkom is.

4.3.2. Periodieke huurdersbijeenkomsten.

Driemaal per jaar organiseert StHVW een huurdersbijeenkomst:

1. In januari een nieuwjaarsbijeenkomst, waarbij terug en vooruit wordt geblikt;
2. In mei/juni een bijeenkomst, waarin het jaarverslag van het voorgaande jaar en verantwoording centraal staat;
3. In september/oktober een bijeenkomst waarop we vooruitkijken naar de volgende jaren en met als onderligger van dit meerjarenplan een werkplan voor het komende jaar wordt gepresenteerd.

Naast de genoemde insteek kunnen per bijeenkomst actuele onderwerpen of thema's 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 bekende BC's en actieve huurders met een persoonlijke email.

4.3.3. Advertorials.

Periodiek vult StHVW een kwart 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. Indien we een evenement aankondigen bestaat de mogelijkheid om met een redactioneel artikel hierbij aan te sluiten. Dit wordt per onderwerp met de uitgever besproken.

Huurders die reageren op deze advertorials mogen er op rekenen, dat persoonlijk wordt teruggekoppeld, wat StHVW met hun inbreng doet.

De advertorial is bij uitstek een PR-middel om:

- Herkenbaar te zijn als huurdersvertegenwoordiging;
- Puntige artikelen brengen, die prikkelen en om reactie vragen;
- Ons te onderscheiden, onze successen te vieren en “misstanden” aan de kaak te stellen.

4.3.4. Website.

Zoals we onder ad. 3 hebben gesteld, moeten we onze successen vieren. Een van onze successen is onze website, die op orde is en regelmatig wordt gevoed en vernieuwd.

De website ondersteunt de advertorials en de facebookpagina door met links te verwijzen naar de uitdieping van de daar geïntroduceerde onderwerpen.

4.3.5. Facebookpagina.

Wat geldt voor de website geldt ook voor facebook. Er komen steeds meer likes en de pagina wordt met grote regelmaat bezocht. Op facebook bestaat de mogelijkheid om “evenementen” aan te maken waar de bezoekers van onze facebookpagina op worden geattendeerd.

4.3.6. Telefonische Antwoordservice.

Het telefoonnummer van StHVW is tijdens werkdagen 24 uur doorgeschakeld naar een antwoordservice.

De vragen, die de huurders hebben, worden door de antwoordservice per mail doorgezet naar de webmaster van StHVW en doorgesluist naar de managementassistente 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. De vragen worden in een databestand gezet en de beantwoording wordt bewaakt. Het is een protocol, dat tot op heden naar tevredenheid werkt.

4.3.7. Digitaal Klantenpanel.

Woonbedrijf heeft een uitgebreid digitaal klantenpanel, waarvan StHVW bij gelegenheid gebruik maakt. Omdat dit altijd onder de paraplu van Woonbedrijf gebeurt kan nooit van een echte onafhankelijke raadpleging van huurders van Woonbedrijf door StHVW sprake zijn.

StHVW is daarom doende een eigen digitaal Huurderspanel te organiseren.

Bij al haar acties, advertorials, enquêtes, e.d. attendeert StHVW de huurders op het bestaan van haar klantenpanel en vraagt huurders zich daarbij aan te sluiten. Het aantal deelnemers groeit langzaam maar (hopelijk) gestaag.

De juiste vragen in een klantenpanel stellen is een vak op zich en voor belangrijke issues zal StHVW daar de kennis voor in moeten kopen.

4.3.8. Enquête.

StHVW benut de mogelijkheden om enquêtes uit te zetten via haar eigen panel, het panel van Woonbedrijf (in samenwerking met Woonbedrijf), via haar site, haar facebookpagina en advertorials. Een goede enquête is bij uitstek een middel om meningen te peilen. Het stellen van de juiste vragen is een kwaliteit die niet per definitie binnen de organisatie van StHVW aanwezig is en moet derhalve indien nodig ingekocht worden.

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

4.3.9. De huurdersconsulent.

De huurdersconsulent is geen persoon, maar een loket. Alle vragen van huurders, die via de telefoondienst of social-media binnenkomen worden naar het secretariaat/managementassistent gesluisd. Het secretariaat bekijkt de vraag en bepaald wie binnen het bestuur de juiste kennis heeft om de vraag te beantwoorden.

De managementassistente houdt staat van de binnengekomen vragen en bewaakt dat tijdig antwoord wordt gegeven.

Het loket Huurdersconsulent is geen klachtenbureau. Het is een service aan de huurders van Woonbedrijf om hen te helpen hun vraag of klacht bij de juiste persoon of instantie neer te leggen. Met ingang van maandag 7 mei 2018 wordt er een pilot gestart waarbij iedere maandag (behalve op feestdagen) een inloopspreekuur wordt gehouden op Hemelrijken 171. Hierbij zijn van 10.00 tot 12.00 uur twee bestuursleden van StHVW aanwezig. Een afspraak maken is niet nodig, wel handig.

Conclusie:

De conclusie van de paragraaf Huurdersparticipatie staat in de volgende paragraaf: Gedrag

4.4 Gedrag

Welke houding moet het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging aannemen en welk gedrag moet zij tonen om de huurdersparticipatie in de praktijk neer te zetten.

Het informeren is wel op orde, maar dat is eenrichtingsverkeer. Het bestuur van StHVW zal naast de huurder moeten gaan staan en niet zeggen dit vind ik van dit onderwerp, maar:

- Heb jij hier een mening over;
- Hoe vind jij dat wij ons moeten opstellen;
- Wat kunnen wij hierin voor jullie betekenen.

Het is niet de mening van het bestuur dat bepaald, het is de mening van de huurder van Woonbedrijf, die ertoe doet en StHVW zal wegen moeten gaan zoeken om de mening van de huurders van Woonbedrijf in alle lagen op te gaan halen. De mening van jong en oud; autochtoon en allochtoon; welgesteld en minder welgesteld.

Geen geringe opgave, maar in de looptijd van het beleidsplan 2018 – 2012 gaan we hier hard aan werken.

5. De beoogde resultaten

5.1 Wat willen we bereiken.

Het uiteindelijke doel is de realisatie van de missie van StHVW. We doen dit allemaal voor de huurders van Woonbedrijf. We willen dit niet doen door hen bij de hand te nemen, maar door hen te vragen hoe wij de belangen van de huurders van Woonbedrijf het beste kunnen verwezenlijken. Een betaalbare kwalitatief goede woning in een leefbare omgeving. Wat vindt de huurder van Woonbedrijf dat StHVW voor hem moet doen om dit te bereiken.

De Overlegwet bepaald tevens dat StHVW de mening van de huurders van Woonbedrijf moet betrekken bij haar beleid en besluitvorming.

Dezelfde Overlegwet en de nieuwe Huurwet van 2014 bepalen, dat de huurders een volwaardige gesprekspartner zijn van gemeenten en corporatie. Dit is makkelijk gezegd, maar vraagt nogal wat van de huurdersorganisaties. Zij worden geacht professioneel tegenspel te geven in de overleggen met hun corporatie en in het tripartiet (driehoeks)overleg tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties voor het maken van prestatieafspraken.

Om mee te kunnen praten in:

- a. Het overleg met betrekking tot de jaarlijkse prestatieafspraken (5.2);
- b. Het periodieke bilaterale overleg met Woonbedrijf (5.3);

gaat StHVW voorsorteren op de onderwerpen en thema's van die overleggen. Dat wil zeggen, dat StHVW zich vooraf een mening moet vormen over deze onderwerpen en thema's.

Onder de paragraaf Huurdersparticipatie is het ons voornemen naast onze huurders te gaan staan en hen te vragen, wat hun mening is over de relevante onderwerpen, die in de overleggen aan de orde komen. Natuurlijk gaan we dit doen op de innoverende wijze, zoals we die in de paragraaf hebben beschreven, maar vaak achterhaalt de actualiteit de mogelijkheden om tot een voor de huurders van Woonbedrijf zo optimaal mogelijk resultaat te komen.

5.2 Inzet StHVW voor de Prestatieafspraken.

Prestatieafspraken worden gemaakt tussen een gemeente, de corporaties, die in de gemeente actief zijn en hun huurdersorganisatie op basis van gelijkwaardigheid.

Woonbedrijf heeft woningbezit in 10 gemeenten: Eindhoven, Helmond, Geldrop/Mierlo, Veldhoven, Son en Breugel, Nuenen, Best, Bladel, Valkenswaard en Waalre.

Gelukkig zijn de thema's voor prestatieafspraken in alle gemeenten nagenoeg gelijk en verandert de mening/opvatting van StHVW over die thema's niet als zij een gemeentegrens overschrijdt.

De corporaties moeten jaarlijks aan de gemeente een proportionele bieding doen. Dit betekent een aanbod ten aanzien van de hieronder genoemde thema's, dat in verhouding is met het bezit van de corporatie in de gemeente.

Dit is de reden waarom niet in alle gemeenten de prestatieafspraken hetzelfde zijn.

De tweede reden komt, doordat elke gemeente een visie op wonen moet ontwikkelen, waaraan de prestatieafspraken worden getoetst. De visie op wonen geeft de gemeente een eigen identiteit.

Voor StHVW zijn de acht voornaamste thema's hieronder benoemd in volgorde van het belang, dat zij hieraan hechten.

De speerpunten van de huurders zijn:

- 1) Beschikbaarheid;
- 2) Betaalbaarheid;
- 3) Kwaliteit (lees duurzaamheid).

Dit zijn de belangrijkste items, die wat StHVW betreft als een rode draad door de prestatieafspraken dienen te lopen.

Daarnaast dient er aandacht te zijn voor (in willekeurige volgorde):

- 4) Meetbare en Transparante afspraken;
- 5) Wonen en Zorg;
- 6) Leefbaarheid.

Daarnaast herkent StHVW de belangen van de gemeenten als tot uiting gebracht in hun visies op wonen:

- 7) Innovatie;
- 8) Ambitie.

Ad. 1. Beschikbaarheid

We hebben de acht thema's waarop we onze inzet willen bepalen in orde van belangrijkheid voor de huurders van Woonbedrijf neergezet. Het is een bewuste keuze van StHVW om Beschikbaarheid op de eerste plaats te zetten; zelfs voor Betaalbaarheid.

We realiseren ons terdege, dat het hele proces van prestatieafspraken begint met de beschikbare voorraad.

Op de eerste plaats zal moeten worden beoordeeld of voor alle doelgroepen binnen de sociale woningbouw voldoende woningen binnen de gemeente beschikbaar zijn.

Voor de reguliere huurder moeten woningen beschikbaar blijven. De druk op de huursector wordt in het stedelijk gebied Eindhoven steeds groter. Niet in het minst doordat steeds meer mensen vinden, dat hun woningnood urgent is.

Vanuit de politiek zijn de groepen, waaraan urgentie moet worden verleend uitgebreid en ook de slechte situatie in de koopmarkt en de terughoudendheid van de financiële markt om hypotheek te verstrekken, heeft de druk hierop verhoogd. Ook nu de economie weer aantrekt wordt deze druk op de markt nog steeds gevoeld.

Binnen het stedelijk gebied is afgesproken, dat maximaal 25% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan statushouders en andere urgentiegevallen mogen worden toegewezen. Hetgeen over het algemeen in de prestatieafspraken is overgenomen. StHVW vindt, dat dit het maximum moet blijven. Wel willen we meedenken in hoe door slim te bouwen en het creëren van flex-woningen de druk op de sociale woningmarkt kan worden verlicht.

Sterker nog: wij vinden dat flex-wonen een regulier product hoort te zijn, dat door de corporaties moet worden aangeboden aan spoedzoekers, urgenten, kenniswerkers, starters, arbeidsmigranten, e.d. Omdat dit een product is waarop de reguliere woningzoekende van Woonbedrijf zich niet direct richt, moet het mogelijk zijn om (een gedeelte van) dit product buiten het reguliere platform om toe te wijzen. Wel dient de corporatie hier transparant mee om te gaan.

Eenzelfde transparantie verwacht StHVW van de regionale urgentiecommissie, die in juni 2016 met haar werkzaamheden is begonnen.

Vrijvallende woningen moeten transparant en controleerbaar worden toegewezen, zowel aan de reguliere huurder, de urgente huurders als de flex-huurder.

Ad. 2. Betaalbaarheid

Wonen is een recht. Dus moet er een woning zijn voor iedereen. Ook voor de mensen met een krappe beurs. Om betaalbare woningen te kunnen blijven aanbieden, moet de ijzeren voorraad van Eindhoven minimaal op het bestaande peil worden gehandhaafd, maar liefst worden aangevuld. StHVV vindt, dat dit niet alleen het aantal van 30.800 sociale woningen moet zijn, maar dat ook de onderverdeling hiervan in goedkoop, midden en duur in aantallen per groep gelijk moet blijven. Met lede ogen ziet StHVV aan, dat het aantal goedkope huurwoningen van jaar tot jaar afneemt. Er dient actief beleid te worden gevoerd om ook het aantal van de goedkoopste woningen te handhaven. Dat Woonbedrijf bij nieuwbouw zoveel mogelijk wil bouwen met huren onder de eerste aftoppingsgrens en daarmee woningen toevoegt aan de betaalbare voorraad ondersteunen wij van harte.

Ad. 3. Kwaliteit (Duurzaamheid)

Duurzaamheid staat hoog in het vaandel van StHVV, maar het staat niet voor niets in rangorde na Betaalbaarheid en Beschikbaarheid.

Dus: Duurzaamheid ja, maar niet ten koste van betaalbaarheid en beschikbaarheid.

- Duurzaam energetisch;
- Duurzaam materiaalgebruik;
- Duurzaam veilig;
- Duurzaam levensloopbestendig;
- Duurzaam toegankelijk;
- Enz.

De optelsom van het bovenstaande maakt Duurzaam onbetaalbaar.

Binnen de randvoorwaarden Betaalbaar en Beschikbaar zullen met betrekking tot duurzaamheid keuzes gemaakt moeten worden.

Bovenstaande betekent niet dat StHVV zich onttrekt aan de verantwoordelijkheid en de ambitie, die door de milieupgaven van gemeente, staat en/of de wereldgemeenschap worden opgelegd. Zeker niet! Maar het moet een proportionele inspanning zijn en naar de draagkracht van de huurders van Woonbedrijf.

Als de wet het niet voorschrijft kan/wil Woonbedrijf zijn huurders niet dwingen om duurzaamheidsprojecten in/aan de huurwoning uit te voeren. Deze projecten kunnen alleen uitgevoerd worden met toestemming van de huurder. De grootte van de duurzaamheidsinslag die Woonbedrijf kan maken, hangt dus af van de bereidheid van de huurder om deze voorzieningen in zijn woning toe te laten.

Het is daarom van doorslaggevend belang de huurders bewust te maken van de noodzaak om duurzaamheidsmaatregelen toe te (laten) passen in de huurwoningen.

Daarnaast is het van evenredig belang, dat de huurder zijn gedrag zodanig aanpast, dat de voorzieningen maximaal effect hebben.

StHVV streeft er naar om samen met Woonbedrijf en de andere belanghebbenden de huurders bewust te maken van de noodzaak van een Duurzame maatschappij.

Duurzaamheid moet tussen de oren komen en vanzelfsprekend worden voor de huurders van Woonbedrijf. Uiteraard dient hierbij de betaalbaarheid niet uit het oog verloren te worden.

De opgaven, die met betrekking tot duurzaamheid gesteld worden, liegen er niet om:

- a) Gemiddeld label B in 2020;
- b) Circulair bouwen voor 2025;
- c) CO2 neutraal (geen fossiele brandstoffen meer) in 2050.

StHVV begrijpt, dat de maatregelen die nodig zijn om deze opgaven te volbrengen zeer kostbaar zijn, maar toch zal zij er zich voor inzetten dat de maatregelen niet alleen kostenneutraal worden uitgevoerd, maar tevens bij zullen dragen aan het verlagen van de woonlasten van de bewoners.

Ad. 4. Meetbaar

Om het geloof in het nut van prestatieafspraken te houden, dienen de afspraken zo veel mogelijk helder, meetbaar en controleerbaar te zijn.

De prestatieafspraken zijn in het nieuwe concept in een cyclus van vijf jaar geplaatst, waarbij de afspraken in het eerste jaar hard zijn en waarbij er een doorkijk (prognose) wordt gegeven naar de vier volgende jaren. Elk jaar schuift de cyclus één jaar op. Periodiek (tweemaal per jaar) dient, naar de mening van StHVV, de voortgang te worden geëvalueerd en dienen de afspraken -zo nodig- bijgesteld te worden.

Deze periodieke voortgangsrapportages dienen in een planning gezet te worden: "Meten is weten" Overeenkomstig de Woningwet 2015 dient jaarlijks in mei te worden gerapporteerd in hoeverre de afspraken zijn gehaald.

Gedegen en herhaaldelijk behoefteonderzoek is noodzakelijk willen de afspraken valide zijn en blijven.

Ad. 5. Wonen en Zorg

Wonen en Zorg zijn door de politiek gescheiden. De corporaties moeten zich bezighouden met stenen stapelen en de Zorg aan derden overlaten. Tegelijkertijd bepaald diezelfde politiek, dat ouderen langer zelfstandig moeten blijven leven. De intramurale zorg moet zolang mogelijk worden uitgesteld. Via de achterdeur worden de corporaties gevraagd zgn. pluspakketten ter beschikking te stellen en zoveel mogelijk levensloopbestendige woningen te bouwen om de zorg aan huis zo goed mogelijk te faciliteren. Zolang de corporatie hier niet in het werkgebied van de WMO treedt ondersteunt StHVV dit.

Naar mening van StHVV moet de corporatie een beleid voeren, dat inspeelt op de keerpunten in het leven van haar huurders. Tot op heden is het gebleven bij het benoemen van enkele van deze keerpunten, maar is dit nog niet ontwikkeld tot hanteerbaar beleid.

Ad. 6. Leefbaarheid

Als je nagaat wat over het item leefbaarheid in de nieuwe Woningwet 2015 staat, is er voor de gemeente en corporaties weinig speelruimte.

Hierbij wordt duidelijk wat de overheid bedoeld met haar insteek:

"Corporaties moeten huizen bouwen, de omgeving is een zaak van de gemeente."

Er mag jaarlijks nog maar een gering bedrag per wooneenheid aan leefbaarheid besteed worden.

Op grond van de prestatieafspraken met gemeenten en bewonersorganisaties mogen woningcorporaties onder voorwaarden extra bijdragen aan leefbaarheid.

Deze activiteiten moeten onderdeel zijn van de prestatieafspraken tussen gemeenten, huurders en woningcorporaties.

Onderwerpen als verloedering van wijken, vereenzaming van ouderen, segregatie door te weinig differentiatie zijn onderwerpen die komende jaren nadrukkelijk op de agenda zullen komen.

Ad. 7. Innovatie

Het consolideren van de bestaande woningvoorraad is een eerste vereiste en bepaald grotendeels de inzet van StHVW. We onderkennen echter, dat dit niet voor 100% haalbaar is. Door het streefhuurbeleid van de corporaties neemt de sociale voorraad af en komt er extra druk op de goedkope woningmarkt. Om deze druk te verminderen of zelfs op te heffen, dienen er dus wooneenheden aan het sociale woningbestand te worden toegevoegd. Om betaalbaar te kunnen bouwen moeten er kleinere woningen op minder grond worden gerealiseerd. Bovendien zal er gezocht moeten worden naar slimme, innovatieve en duurzame bouwmethoden.

De snelste manier om een en ander te realiseren is om er mee te experimenteren en niet te bang te zijn voor mislukkingen. Niet elk experiment zal tot succes leiden, maar elk experiment zal bijdragen aan kennis en ervaring. StHVW zal experimenten met betrekking tot slimme, innovatieve en duurzame bouwmethoden van harte ondersteunen.

Sociale woningbouw en Brainport Eindhoven zijn items, die niet snel in één zin genoemd zullen worden. Maar vaststaat dat een levende stad als Eindhoven, waarbinnen ook kenniswerkers en arbeidsmigranten hun draai vinden, nooit slecht kan zijn voor de zittende inwoners.

Als je innovatie toespitst op slim bouwen en domotica, komt het verhaal ineens veel dichterbij de sociale sector. Dan hebben we het over de innovatie van de sector.

Ad. 8. Ambitie

StHVW wil met een optimistische blik naar de toekomst kijken als het gaat om de ontwikkeling van de leefgemeenschap. We laten ons niet te snel afremmen door getemperde verwachtingen.

Maar ook optimisme moet onderbouwd zijn. Het bouwprogramma mag optimistisch zijn, maar ook realistisch. Voor StHVW geldt, dat zij erop toe wil zien dat haar corporatie haar vermogen slim inzet.

5.3 Beleid van Woonbedrijf, dat de huurder aangaat.

De voornaamste onderwerpen, die StHVV bilateraal met Woonbedrijf bespreekt zijn:

- 1) Verhuurbeleid;
- 2) De Jaarlijkse Huurprijsaanpassing en huursombenadering;
- 3) Financieel beleid en inzet van het vermogen van Woonbedrijf;
- 4) Beleid bij renovaties, sloop en groot-onderhoud;
- 5) Privacywetgeving;
- 6) Aankoop, verkoop en ruil van woningbezit;
- 7) Onderwerpen waarover eenmalig afspraken moeten worden vastgelegd zoals:
 - Warmtewet;
 - woningwaarderingstelsel;
 - enz.

In het kort zullen we de visie van StHVV op deze onderwerpen toelichten.

Ad. 1. Verhuurbeleid.

De commissie Verhuurbeleid heeft reeds een jaar geleden een “notitie Verhuurbeleid” geproduceerd, waarin onderwerpen als inschrijvingsbeleid, toewijzingsbeleid, passend toewijzen, doorstroming, huurverschillen, overlast en urgentie aan de orde komen. Deze notitie is aangeboden aan Woonbedrijf en eenmalig kort besproken. Helaas zijn we ingehaald door de waan van de dag en hebben we dit onderwerp niet op de agenda kunnen houden. In de beleidsperiode 2018 – 2022 zal dit handen en voeten moeten krijgen. We realiseren ons, dat een aantal van de onderwerpen binnen dit thema de huurder aanspreekt en we zullen hiervoor zeker de mening van de huurders van Woonbedrijf ophalen en in door laten klinken.

Ad. 2. De Jaarlijkse Huurprijsaanpassing en huursombenadering.

Op dit onderwerp gaat StHVV jaarlijks met Woonbedrijf in onderhandeling. De afgelopen drie jaren zeer succesvol gezien het resultaat voor de sociale huurwoningen van Woonbedrijf: 2015 0%, 2016 0,6% en 2017 opnieuw 0%. Een heel mooi resultaat. Je kunt natuurlijk stellen, dat Woonbedrijf de betaalbaarheid van haar woningvoorraad hoog in haar vaandel heeft staan en dat is ook zo. Maar hadden we dit ook bereikt als we er niet om hadden gevraagd. De komende periode 2018 – 2022 weer 0%? Dat is waarschijnlijk geen haalbare kaart. De economie loopt beter en de inflatie trekt daardoor aan.

Het huurbeleid van Woonbedrijf is van jaar tot jaar ongeveer inflatievolgend. Het standpunt van StHVV is, dat de inflatie de bovengrens is van de jaarlijkse huurverhoging, maar ietsje minder mag ook best.

De huursombenadering is een rekenmethodiek, waarmee de maximale toelaatbare huurverhoging wordt berekend. Zolang de huurverhoging niet meer als inflatievolgend is, is de uitkomst voor StHVV niet interessant.

De jaarlijkse huurverhoging middelen en variëren naar inkomen is voor StHVV vooralsnog niet bespreekbaar.

Ad. 3. Financieel beleid en inzet van het vermogen van Woonbedrijf.

Dit is een heel interessante en ook een, die we met onze huurders willen delen.

De groeiambitie van de gemeenten vraagt om nieuwbouw.

De milieuambitie van de overheid (red moeder aarde) CO2 vrij in 2050 (voor Eindhoven 2035) vraagt om investeringen in de bestaande voorraad.

Beide ambities realiseren past niet in de portemonnee van Woonbedrijf. Er zullen dus slimme keuzes gemaakt moeten worden. De opstelling van StHVW is: “Welke keuze er ook wordt gemaakt, het mag niet leiden tot extra huurverhoging”

De huurders zullen StHVW moeten helpen om hierin een voor huurders acceptabele keuze te maken:

- * Nieuwbouw heeft prioriteit;
- * Duurzaamheid heeft prioriteit;
- * Een afgewogen verhouding tussen de ambities;
- * Duurzaamheid mag de huurders van Woonbedrijf best wat kosten.

Ad. 4. Beleid bij renovaties, sloop en groot-onderhoud.

Voor sloop en renovaties, waarbij de huurder tijdelijk zijn woning moet verlaten zijn in 2017 sociale plannen gemaakt waarin StHVW zich kan vinden. Ten aanzien van deze sociale plannen heeft StHVW ook een positief advies afgegeven. Voor renovaties in bewoonde staat had Woonbedrijf geen sociaal plan, maar een sociaal bestek. Een omschrijving hoe de aannemer met de huurder tijdens de renovatie (verbouwing) van zijn woning moet omgaan.

Een bestek is iets tussen aannemer en opdrachtgever en de huurder is daarmee buiten spel gezet. Dus heeft StHVW ook om een sociaal plan gevraagd voor renovaties in bewoonde staat. Ongeveer anderhalf jaar zijn we doende geweest, met als resultaat een notitie van Woonbedrijf “Hoe om te gaan met renovaties in bewoonde staat”. StHVW vindt het resultaat van haar onderhandelen onvoldoende en dat schuurt. Wel is afgesproken, dat we in de komende periode worden meegenomen in proefprojecten om te zien hoe deze notitie in de praktijk uitwerkt. StHVW zal kritisch blijven op dit onderwerp en de dialoog met Woonbedrijf gaande houden.

Ad. 5. Privacywetgeving.

Medio 2018 wordt de Europese Wet op de Privacy van kracht. Hoewel de exacte wettekst nog niet bij StHVW bekend is, laat het zich aanzien dat de regels, die de persoonsgegevens van de Europeaan beschermen, nog strenger zijn dan de huidige Nederlandse wetgeving. Deze nieuwe wet zal gerespecteerd moeten worden. Hoe StHVW en Woonbedrijf omgaan met de persoonsgegevens van de huurders, zal opnieuw tegen het licht worden gehouden en indien nodig bijgestuurd.

Ad. 6. Aankoop, verkoop en ruil van woningbezit.

In het proces DAEB/niet-DAEB heeft Woonbedrijf besloten zich enkel nog te richten op de sociale portfolio. Niet-DAEB bezit zal worden afgestoten en betaalbare woonunits zullen aan het bezit worden toegevoegd. Dat toevoegen kan door:

- * nieuwbouw: waarbij gestreefd zal worden naar huurprijzen onder de 2^e aftoppingsgrens en indien mogelijk onder de 1^e aftoppingsgrens;
- * woningruil met daarvoor geschikte marktpartijen. Woningen in de geliberaliseerde huurklasse worden geruild tegen woningen, die geschikt zijn of gebracht kunnen worden in de sociale huur.
- * afzonderlijke trajecten koop en verkoop, die parallel aan elkaar verlopen. Dit, omdat de Financiële Autoriteit niet gecharmeerd is van woningruil.

StHVW onderschrijft de intentie van Woonbedrijf om zich op termijn geheel terug te trekken uit het geliberaliseerde segment, maar willen nauw geïnformeerd worden om de impact op de vertrekkende, zowel als de impact op de komende huurder te kunnen beoordelen, om desgewenst hierover te kunnen adviseren.

Ad. 7. Incidentele onderwerpen

We bedoelen hier items als:

*** Warmtewet:**

Hier maakt de overheid de ene na de andere schijnbeweging. Lopende het proces worden de spelregels verandert. Hetgeen de duidelijkheid niet ten goede komt. Eerst wordt gepropageerd, dat de opwekker van de energie (warmte en elektra) moet gezien worden als leverancier en moet energie uit de servicekosten. Nu lijkt het idee om de energieverrekening binnen de servicekosten te houden, veld te winnen. De uitspraak is nog ongewis en welke randvoorwaarden daarbij horen is ook niet geheel duidelijk. Woonbedrijf heeft daarom haar project (Ista) met betrekking tot de bemetering en verdeling van energie stilgelegd totdat e.e.a. meer duidelijkheid geeft.

Maar wat totdat het zover is? Is de huurder hier niet de dupe van? StHVW is hierover in gesprek met Woonbedrijf.

*** Woningwaarderingsstelsel (WWS).**

Dit is een berekeningsmethode die de maximaal acceptabele huur voor een woonunit bepaald.

Woonbedrijf werkt echter met een streefhuur, die in een percentage is afgeleid de WOZ-waarde van het pand. Deze streefhuur van Woonbedrijf ligt zo ver onder de maximaal acceptabele huur, dat het woningwaarderingsstelsel hierop geen invloed heeft.

Wat niet is, kan nog komen. Als de Financiële Autoriteit besluit, dat de streefhuur via het WWS moet worden bepaald, is e.e.a. plotseling wel relevant.

6. Tot slot

De opsomming van de zaken waarover StHVV geïnformeerd en waarin zij gekend wil worden is niet uitputtend. Daarnaast kunnen standpunten ook fluctueren. Dit is een levend document, waarin onderwerpen als gereed en geborgd kunnen worden bestempeld, maar waaraan ook onderwerpen kunnen worden toegevoegd en meningen m.b.t. onderwerpen kunnen veranderen.

Altijd zal StHVV hierover maximale transparantie tonen en bij relevante onderwerpen, de mening van de huurder ophalen en deze leidend laten zijn in haar meningsvorming.

Onze missie:

“Het behartigen van de belangen van alle huidige en toekomstige huurders van Woonbedrijf.”

En het motto:

“DOOR EN VOOR HUURDERS”

blijven onverkort van toepassing.

Hetgeen inhoudt, dat we de inbreng van onze huurders proberen te maximaliseren, door ze meer en meer te betrekken in onze besluitvorming. We zitten in een rijdende trein, maar welke wissels er worden gekozen om op het juiste station aan te komen is aan onze huurders.

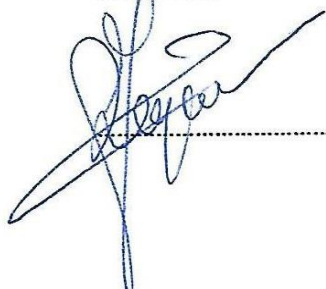
De Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVV), die zich ook graag “De Huurders van Woonbedrijf” (HVW) noemt, is het instrument om dit voor u waar te maken.

Namens het bestuur van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf:

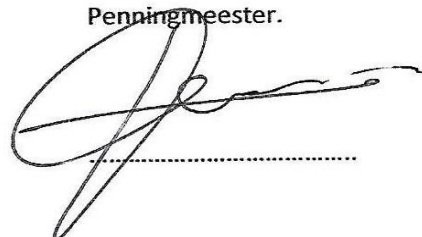
Henk Gernand
Voorzitter.



Jack Zegveld
Secretaris.



Frans Koller
Penningmeester.



Mei 2018