

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf,  
Hemelrijken 171, 5612 WN EINDHOVEN



**JAARVERSLAG**

**2020**

# JAARVERSLAG 2020

## Voorwoord

2020 is in veel opzichten een bijzonder jaar voor ons geweest. Van alle mooie plannen die wij hadden is er door de pandemie en de maatregelen om verspreiding te voorkomen weinig terecht gekomen. Voor ons was de grote vraag: Hoe houd je contact met de huurders en hoe doe je dat veilig? Na onze nieuwjaarsbijeenkomst in het Ketelhuis op de Groote Beek was het onmogelijk om nog in groepsverband bijeenkomsten te organiseren. Als bestuur zijn we ondertussen aardig bedreven in het digitaal vergaderen, maar dat brengt ook beperkingen met zich mee. Met veel mensen vergaderen via internet geeft soms verbindingproblemen, er treden vertragingen in de verbinding op of mensen moeten opnieuw inloggen.

Achter de schermen zijn we nog steeds bezig met het wijzigen van het bestuur, vooral ook om in de toekomst nog sterker te kunnen staan. Dankzij de ondersteuning van de Woonbond is de nieuwe opzet al ver gevorderd. De nieuwe opzet vraagt wel een andere manier van werken en een andere taakverdeling binnen het bestuur, dus dat zal nog wat tijd vragen voordat we daar aan gewend zijn. We hopen rond de zomer de resultaten daarvan te kunnen presenteren.

Er staan inmiddels een vijftal nieuwe bestuursleden te trappelen om aan de slag te gaan. Deze zullen na de kennismakingsgesprekken hopelijk aan de slag kunnen gaan om ons bestuur te versterken.

De samenwerking met Woonbedrijf is in het voorjaar van 2020 vastgelegd in een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Daarin zijn de wederzijdse verwachtingen, rechten en plichten geregeld. Dit is een formeel stuk, wat waarschijnlijk niet uit de kast hoeft te komen, omdat we merken dat wij meer en meer bij het beleid van Woonbedrijf worden betrokken. Zo hebben we samen met Woonbedrijf een nieuw en eerlijker huurbeleid vorm gegeven, waarbij voor sommige woningen de huren zelfs naar beneden worden bijgesteld.

Aandachtspunt voor heel 2020 was de bereikbaarheid van Woonbedrijf, of eigenlijk de moeilijke bereikbaarheid van Woonbedrijf. Enkele bestuursleden hebben dat zelf ook ervaren, maar wij hebben als huurdersvertegenwoordiging ook veel klachten gehad over de lange wachttijden voordat de telefoon werd opgenomen, voordat er een e-mail werd beantwoord of voordat er werd teruggebeld. De enquête die wij hebben opgesteld gaf een treurig beeld en dat beeld is door ons meerdere malen met Woonbedrijf besproken.

Onze suggesties rondom de overgang naar Woonzie zijn overgenomen. Hiermee hebben we geprobeerd de opgebouwde inschrijftijd bij Woonbedrijf voor de huurders te garanderen.



Door het toegenomen thuiswerken is het aantal één op één contacten met huurders van Woonbedrijf sterk toegenomen. Er werden en worden veel klachten gemeld over geluidsoverlast. Wij merken, dat door het gedwongen thuis zitten van mensen, het thuiswerken en het ondersteunen van schoolgaande jeugd de irritaties oplopen en dat daardoor meer leefbaarheidsklachten ontstaan.

Voor het komende jaar hebben we weer een flink aantal punten op ons verlanglijstje staan: meer woningen, stimuleren doorstroming ouderen, meer aandacht voor leefbaarheid, maatregelen om langer thuis wonen mogelijk te maken, meer flexwoningen om de druk op de woningmarkt te verminderen, duidelijkheid over de kosten van het verduurzamen van de woningen en een eerlijker verdeling van de woningen onder de verschillende doelgroepen.

In 2021 zullen we beslist niet stilzitten, er zijn voldoende uitdagingen om mee aan de slag te gaan.

Als voorzitter wil ik mijn overige bestuursleden danken voor hun kritische bijdrages en hun harde werk als vrijwilliger voor onze stichting. Ja, vrijwilliger, want ons bestuur bestaat helemaal uit vrijwilligers: mensen die uit betrokkenheid hun kennis, kunde en veel vrije tijd inzetten om voor alle huurders van Woonbedrijf hun uiterste best te doen om fijn en ongestoord wonen te kunnen waarmaken. Ook de twee vaste externe ondersteuners zijn goed ingespeeld in ons team en spreken en luisteren mee en doen vaak meer dan van ze verwacht mag worden. Allen hartelijk dank, we doen het samen voor ons allemaal, voor de Huurders van Woonbedrijf.

## Inhoudsopgave

<u>Onderwerp:</u>	<u>bladzijde:</u>
Voorwoord	2
Inhoudsopgave	4
1. Het bestuur van StHVW	6
2. De Raad van Commissarissen van Woonbedrijf	8
3. Inrichting van de organisatie van StHVW	9
4. De voorzitter van StHVW	11
5. De secretaris van StHVW	12
5.1 Bestuursvergadering	12
5.2 Vergadering Woonbedrijf	15
5.3 Dagelijks Bestuur	15
5.4 Overige vergadercycli	15
6. De penningmeester van StHVW	17
7. Commissies en Eigenaars	18
7.1 Commissie externe Betrekkingen	18
7.1.1 Prestatieafspraken	18
7.1.2 Platform Eindhovense Klantenraden	19
7.2. Commissie Communicatie	20
7.2.1. Wijk- en Buurtcommissies	20
7.2.2 Advertorial	20
7.2.3 Website	21
7.2.4 Huurdersbijeenkomsten	21
7.2.5 Facebook	21



7.2.6	Telefoon antwoordservice	21
7.2.7	Achterban abonnement	22
7.2.8	Enquêtes	22
7.2.9	Corona	22
7.2.10	Huurdersgame	23
7.3	Commissie Verhuurbeleid	23
7.4	Commissie Duurzaamheid	25
7.5	Commissie Sloop, Renovatie, Groot Onderhoud en Servicekosten	26
7.6	Commissie Financiële zaken	27
7.7	Commissie Huurdersparticipatie	30
7.8	Commissie Wonen en Zorg	30
7.9	Commissie Leefbaarheid	31
7.10	Eigenaar Woonbond	33
7.11	Eigenaar Stichting Huurdersplatform Geldrop-Mierlo	33
7.12	De Huurdersconsulent/Ombudsfunctie	34
8.	Nawoord	35

## **Hoofdstuk 1. Het bestuur van StHVV**

In januari 2020 had het bestuur een bezetting van 10 personen en bestond uit:

Henk Gernand	;	voorzitter / lid DB
Jack Zegveld	;	secretaris / lid DB
Frans Koller	;	penningmeester / lid DB
Gerard Peeters	;	bestuurslid
Theo van den Broek	;	bestuurslid
Eefje Bogmans	;	bestuurslid 'wonen en zorg'
Cor van Dee	;	bestuurslid
Marvin Miseroy	;	bestuurslid
Jessica Swinkels	;	bestuurslid
Alex Remie	;	bestuurslid
Reindert Franke	;	adviseur
Jetty van Gastel	;	managementassistent

In de loop van 2020 zijn de volgende wijzigingen in het bestuur aangebracht:

- Gerard Peeters maakt sinds mei 2020 als 2<sup>e</sup> voorzitter deel uit van het DB.
- Marvin Miseroy is per 10-6-2019 gestopt met zijn werk voor het bestuur van StHVV.

Het bestuur was per 31 december 2020 als volgt samengesteld:

Henk Gernand	;	voorzitter / lid DB
Jack Zegveld	;	secretaris / lid DB
Frans Koller	;	penningmeester / lid DB
Gerard Peeters	;	2 <sup>e</sup> voorzitter / lid DB
Theo van den Broek	;	bestuurslid
Eefje Bogmans	;	bestuurslid 'wonen en zorg'
Cor van Dee	;	bestuurslid
Jessica Swinkels	;	bestuurslid
Alex Remie	;	bestuurslid
Reindert Franke	;	adviseur
Jetty van Gastel	;	managementassistent

Het Dagelijks Bestuur van StHVV bestond eind 2020 uit:

Henk Gernand	;	voorzitter
Jack Zegveld	;	secretaris
Frans Koller	;	penningmeester
Gerard Peeters	;	2 <sup>e</sup> voorzitter

Continuïteit in het bestuur van de stichting blijft een van de grote zorgpunten van StHVV. Voortdurend zal via de geijkte kanalen, als advertorial, facebook en website gezocht worden naar kwalitatief geschikte bestuursleden om het zittende bestuur te versterken. Maar het ligt ook voor de hand om uit de actieve huurders, bijvoorbeeld de bezoekers van de infobijeenkomsten of de vrijwilligers nieuwe bestuursleden te werven. Daarnaast wordt gezocht naar actieve huurders voor projecten en hand- en spandiensten, om de slagkracht van de huurdersvertegenwoordiging te vergroten.

De managementassistent, die als betaalde kracht aan StHVV is toegevoegd, fungeert als geheugen voor de bestuursleden en als aanjager van de activiteiten, welke StHVV namens de huurders heeft neer te zetten. In 2020 heeft dit zijn nut ten volle bewezen.



**Hoofdstuk 2. Raad van Commissarissen (RvC) van de Stichting Woonbedrijf SWS-Hhvl**

De Raad van Commissarissen beoordeelt het beleid van Stichting Woonbedrijf SWS-Hhvl in de meest ruime zin van het woord. De Raad mag het Woonbedrijf gevraagd en ongevraagd dwingend, maar onderbouwd, adviseren met betrekking tot haar doen en laten.

Volgens de Woningwet 2015 worden één op de drie commissarissen door StHVV voorgedragen. In de praktijk betekent dit voor 2020 vier commissarissen. Deze "huurderscommissarissen" zijn onafhankelijk en zitten op persoonlijke titel in de concernraad. Drie van hen kijken met nadruk naar de belangen van de huurders en naar het beleid van Woonbedrijf.

Op 1 januari 2020 waren, voorgedragen door de huurders, lid van de Raad van Commissarissen:

Guy Buck	;	lid RvC
Jan Maarten van der Meulen	;	lid RvC
Daniëlle van de Ven	;	lid RvC

Aangezien haar werkzaamheden niet verenigbaar waren met het werk voor de RvC is Daniëlle van de Ven begin 2020 afgetreden. Jan Maarten van der Meulen is per 9 februari 2020 voorzitter van de RvC. Het is voor hem in die functie niet mogelijk om de belangen van de huurders te behartigen. In juni 2020 is Nicole van Gorp en in juli 2020 Wibo van Hekken op voordracht van StHVV benoemt als lid van de Raad van Commissarissen van Woonbedrijf.

Per 31 december 2020 waren, voorgedragen door de huurders, lid van de Raad van Commissarissen:

Guy Buck	;	lid RvC
Jan Maarten van der Meulen	;	lid RvC (tevens voorzitter)
Nicole van Gorp	;	lid RvC
Wibo van Hekken	;	lid RvC



### **Hoofdstuk 3. Inrichting van de organisatie van StHVV**

De beslissingen binnen StHVV worden in de reguliere bestuursvergaderingen genomen.

De frequentie van de vergaderingen is in 2020 vierwekelijks.

Het Dagelijks Bestuur (DB) vergadert wekelijks en houdt zich bezig met de lopende zaken, onderhoudt de contacten met Woonbedrijf en bereidt de bestuursvergaderingen voor.

Het werk, dat StHVV heeft te behappen, wordt over de bestuursleden verdeeld naar onderwerp en op basis van kennis, affiniteit en beschikbare tijd.

De onderwerpen, waaraan door het bestuur prioriteit is gegeven, zijn aan individuele bestuursleden toebedeeld. Het betreffende bestuurslid is “eigenaar” van het probleem of onderwerp. Van de “eigenaar” wordt verwacht, dat proactief met het onderwerp wordt omgegaan en dat hij of zij eigen verantwoordelijkheid in de behandeling er van neemt.

In 2018 heeft StHVV een vijfjarig beleidsplan geschreven op basis van haar Missie-Visie-Strategie.

Jaarlijks worden aan de hand van het bijgestelde beleidsplan van StHVV de onderwerpen geëvalueerd op noodzaak en actualiteit. De speerpunten uit het bijgestelde Beleidsplan 2020 bepalen de inzet van energie en tijd van de bestuursleden.

Jaarlijks worden de high-lights van het bijgestelde beleidsplan als speerpunten van StHVV gepubliceerd.

In december 2020 waren de taken binnen Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf als volgt verdeeld:

<u>Dagelijks Bestuur (DB):</u>	voorzitter:	Henk Gernand
	secretaris:	Jack Zegveld
	penningmeester:	Frans Koller
	2 <sup>e</sup> voorzitter:	Gerard Peeters
	managementassistent:	Jetty van Gastel

<u>Externe Betrekkingen:</u>	eigenaar:	Jack Zegveld
	lid/vervanger:	Henk Gernand
	lid/vervanger:	Frans Koller

<u>Prestatieafspraken:</u>	eigenaar:	Jack Zegveld
	-Prestatieafspraken	lid/vervanger: Henk Gernand
	-PEK	lid/vervanger: Frans Koller
	-Gemeente Veldhoven	lid/vervanger: Gerard Peeters
	-Gemeente Geldrop/Mierlo	lid/vervanger: Cor van Dee
	lid/vervanger:	Jessica Swinkels

<u>Duurzaamheid:</u>	eigenaar:	Jack Zegveld
	onderdeel van Prestatieafspraken,	lid/vervanger: Cor van Dee
	als trekker mogelijk een vrijwilliger.	lid/vervanger: Jessica Swinkels



<u>Leefbaarheid:</u>	eigenaar:	Alex Remie
.	lid/vervanger:	Jessica Swinkels
<u>Communicatie:</u>	eigenaar:	Jack Zegveld/ Alex Remie
-Redactie Commissie	lid/vervanger:	Jessica Swinkels
Social Media	lid/vervanger:	Reindert Franke (adviseur)
-Public Relations (PR)		
<u>Huurdersparticipatie:</u>	eigenaar:	Henk Gernand
	lid/vervanger:	Jack Zegveld
	lid/vervanger:	Frans Koller
<u>Verhuurbeleid/huurbeleid:</u>	eigenaar:	Gerard Peeters
-Verhuurbeleid	lid/vervanger:	Alex Remie
-Jaarlijkse huuraanpassing		
-Toewijzingsbeleid		
<u>Sloop, renovatie, groot onderhoud en servicekosten:</u>	eigenaar:	Gerard Peeters
	lid/vervanger:	Theo v.d. Broek
<u>Wonen en Zorg:</u>	adviseur:	Eefje Bogmans
	lid/vervanger:	Jessica Swinkels
<u>-Financiële Zaken:</u>	eigenaar:	Henk Gernand
-Investeringsstrategie	lid/vervanger:	Jack Zegveld
-Jaarbegroting Woonbedrijf	lid/vervanger:	Frans Koller
-Bod prestatieafspraken	lid/vervanger:	Jessica Swinkels
-Woningwaarderingstelsel		
<u>Woonbond:</u>	eigenaar:	Secretariaat
-Provinciale vergaderingen	afgevaardigde:	Alex Remie
	vervanger:	Cor van Dee
-Woonbond afdeling Brabant-O	Voorzitter	Henk Gernand
<u>Huurdersconsulent:</u>	eigenaar:	Bestuursleden
-Inloopspreekuur		
-Klantencontact		
-Huurderstelefoon	telefoondienst:	Jetty van Gastel
	vervanger:	Jessica Swinkels
	vervanger:	Reindert Franke

#### **Hoofdstuk 4. De voorzitter StHVV**

In 2013 heb ik mij gemeld als bestuurslid bij de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf en sinds februari 2018 ben ik, Henk Gernand, door het bestuur gevraagd om voorzitter te zijn. Het was het afgelopen anderhalf jaar best lastig om deze functie met mijn meer dan fulltime baan te combineren. Door de reisbeperkingen rondom de Corona-maatregelen heb ik onverwacht meer tijd tot mijn beschikking gekregen. Tijd die ik grotendeels aan het vrijwilligerswerk bij StHVV heb besteed.

De afgelopen tweeënhalf jaar heb ik mijn uiterste best gedaan om aan de continuïteit van de Huurdersvertegenwoordiging te werken. Dat was hard nodig, omdat vanwege het bereiken van het einde van de zittingstermijn meerdere bestuursleden in 2024/2025 gelijktijdig zullen moeten aftreden. Dat werken aan de continuïteit van de huurdersvertegenwoordiging gaat op twee manieren: een interne verbouwing, dus aanpassing van de werkwijze van het bestuur met behulp van deskundigen van de Woonbond en de andere door actief op zoek te gaan naar nieuwe bestuursleden. De interne verbouwing is zover, dat binnenkort de steigers weggehaald kunnen worden en de ruwbouw zichtbaar zal zijn. Daarna is het een kwestie van afwerken en inrichten. Dat inrichten moeten we met alle huurders van Woonbedrijf gaan doen. Ook het werven van nieuwe bestuursleden gaat goed. Inmiddels hebben we een vijftal gegadigden welke staan te trappelen aan de zijlijn. Bij oplevering van de ruwbouw wordt hen gevraagd om hun steentje bij te dragen. Zij volgen al een aantal cursussen van de Woonbond en verder zullen ze door Gerard Peeters, de nestor van het bestuur en oud voorzitter, worden begeleid.

Verder is ook onze vrijwilligerspool versterkt. Het is nu een groep van ongeveer veertig huurders van Woonbedrijf. Zij kunnen in de nieuwe structuur hun kennis, kunde, ervaring en interesse nog beter met ons delen. De enthousiaste energiecoaches kunnen hopelijk in 2021 hun adviezen weer delen met huurders en vrijwilligers met een gedegen financiële kennis of met juridische achtergrond zullen bij projecten kunnen worden ingeschakeld. Daarnaast willen we ook de Buurtbabbels door vrijwilligers laten begeleiden. Het is de bedoeling om deze vrijwilligers op reguliere basis zelfstandig projecten te laten opzetten onder begeleiding van een bestuurslid om professioneel tegenwicht te kunnen geven aan deskundigen van gemeenten en andere instanties.

De huurdersvertegenwoordiging zal over alle onderwerpen die de agenda passeren een standpunt of mening moeten hebben c.q. ontwikkelen. Uiteindelijk zal dit bijdragen aan wat u als huurder van Woonbedrijf interesseert, nl.

**“Een betaalbare woning van goede kwaliteit in een wijk waar het goed leven is.”**

## Hoofdstuk 5. De secretaris StHVW

De secretaris heeft zitting in het Dagelijks Bestuur. Hij is verantwoordelijk voor de notulen van de Bestuursvergaderingen, Periodieke Overleggen met Woonbedrijf en de puntenlijsten van de vergaderingen van het Dagelijks Bestuur. Hij beheert de in- en uitgaande post en concipieert de namens StHVW uitgaande brieven en rapporten. Hij bewaakt de afspraken, die worden gemaakt in de vergaderingen en rappelleert, indien acties uitblijven. Hij wordt hierbij ondersteunt door de managementassistent, die de feitelijke werkzaamheden verricht en welke door hem wordt aangestuurd.

### 5.1 Bestuursvergaderingen StHVW

Het bestuur heeft in 2020 negen maal vergaderd. Vanaf maart vonden deze overleggen online plaats. De meest relevante vergaderpunten waren:

- a. In 2020 heeft StHVW Woonbedrijf ten aanzien van 6 zaken - gevraagd en ongevraagd – geadviseerd:
  1. 11-2-2020 Advies i.v.m. Huurprijsaanpassing juli 2020;
  2. 11-3-2020 Advies duurzaamheidsbeleid 2019-2022;
  3. 19-3-2020 Ongevraagd advies overgang naar Wooniezie: negatief advies;
  4. 15-5-2020 Advies Wooniezie: na toelichting, bespreking enz. positief geadviseerd;
  5. 2-10-2020 Advies Huurbeleid;
  6. 3-11-2020 Scheiding DAEB-niet DAEB: gewezen op mogelijke ongewenste effecten;
  7. 22-12-2020 Ongevraagd advies verkoopbeleid.
- b. De werving en introductie van nieuwe bestuursleden.  
Zie hiervoor Hoofdstuk 1 en paragraaf 7.7.
- c. Het inrichten van de organisatie met eigenaren en vervangers met verwerking van de optredende bestuur mutaties en het bijhouden van het rooster van aan- en aftreden. Zie hiervoor hoofdstuk 3.
- d. De bewaking van de financiële functie.  
De penningmeester doet elke bestuursvergadering verslag van inkomsten en uitgaven, zodat de vergadering haar verantwoording in deze kan nemen. Zie hoofdstuk 6.
- e. Prestatieafspraken met gemeenten.  
Woonbedrijf heeft woningbezit in negen gemeenten: Eindhoven, Veldhoven, Geldrop/Mierlo, Waalre, Nuenen, Son en Breugel, Best, Helmond en Valkenswaard. Volgens de nieuwe Woningwet 2015 moeten jaarlijks met elk van deze gemeenten prestatieafspraken worden gemaakt. Zie hiervoor hoofdstuk 7.1.1.

- f. Deelname aan het Platform Eindhovense Klantenraden (PEK)  
Zie hiervoor hoofdstuk 7.1.2.
- g. Contacten met de Woonbond. Zie hoofdstuk 7.10.
- h. Overleg met Woonbedrijf.  
De onderwerpen uit de agenda van de vergaderingen met Woonbedrijf worden in de bestuursvergaderingen besproken en de uitkomsten worden naar het bestuur teruggekoppeld. Zie ook hoofdstuk 5.2.
- i. Inrichting Website. Zie hoofdstuk 7.2.3 en 7.2.5.
- j. Advertorial.  
Om de achterban te bereiken maakt StHVV gebruik van advertenties in Groot Eindhoven (en gelijkwaardige bladen in de randgemeenten waar GE niet uitkomt.) Zie ook paragraaf 7.2.2.
- k. Huurdersbijeenkomsten.  
Om contact te houden met onze achterban organiseert StHVV normaliter drie maal per jaar een huurdersbijeenkomst.  
Dit jaar heeft i.v.m. Corona alleen de nieuwjaarsreceptie doorgang kunnen vinden.  
De twee andere bijeenkomsten hebben in verband met de beperkende maatregelen geen doorgang kunnen vinden. Voor het jaarverslag en het beleidsplan e.d. is dit jaar via digitale kanalen aandacht gevraagd.  
Zie paragraaf 7.2.4. en 7.7.
- l. Missie-Visie-Strategie 2018.  
In oktober 2017 heeft StHVV haar beleidsplan voor 2018 - 2022 opgesteld. Deze Missie-Visie-Strategie is voor het eerst een voldragen document. De M/V/S is een levend stuk, dat door het bestuur gaande het jaar geëvalueerd wordt en desgewenst tijdens de looptijd op onderdelen bijgestuurd.
- m. De invoering van de Woningwet 2015 per 1 juli 2015.  
De nieuwe Woningwet raakt ingebed in de werkzaamheden van StHVV. De Huurdersvertegenwoordiging neemt haar verantwoordelijkheden en stelt zich op als volwaardig partner in het tripartite overleg tussen gemeente, corporatie en huurder.
- n. Warmtewet  
De warmtewet is weer terug bij af. Werd de Corporatie eerst gezien als energieleverancier, dan is nu die functie weer neergelegd bij het energiebedrijf. De energiekosten worden weer rechtstreeks verrekend met het energiebedrijf of via de servicekosten.

- o. ICT/Facebook/telefonische antwoord service.  
Zie hiervoor hoofdstuk 7.2.3, 7.2.5, 7.2.6, 7.2.9, 7.2.10 en 7.7.
  
- p. Huurprijsaanpassing volgens Huursombenadering blijkt een blijvertje.  
Met betrekking tot de huurprijsaanpassing per 1 juli 2020 hebben de overkoepelende organisatie van de corporaties (AEDES) en van de huurdersvertegenwoordigingen (Woonbond) afspraken gemaakt over de maximale huurprijsverhoging van de totale huursom per 1 juli 2020.  
De afspraak houdt een maximale stijging van de totale huursom in van inflatie + 1 %. De huurharmonisatie is in de verhoging inbegrepen. Voor de gemiddelde huurdersvertegenwoordiging van Nederland is dit een goed resultaat. Echter niet voor StHVW.  
Woonbedrijf dient -overeenkomstig haar beleid- inflatievolgend te zijn.
  
- q. De rapportage van de financiële adviseur over 2020 en de begroting van StHVW voor 2021.  
Zie hiervoor hoofdstuk 6.



## **5.2** Periodiek Overleg van het dagelijks bestuur met Woonbedrijf

Om de zes weken vergadert het DB met de bestuurssecretaris van Woonbedrijf, de heer Wilbert van Bakel.

De vergaderingen worden voorbereid in de DB- en bestuursvergaderingen.

In acht vergaderingen zijn onder meer volgende punten aan de orde gekomen:

- a. Prestatieafspraken Eindhoven en de negen andere gemeenten;
- b. Interne organisatie StHVW en de mutaties in het bestuur;
- c. Huurdersparticipatie;
- d. Verhuurbeleid;
- e. Huurbeleid;
- f. Klachtencommissie;
- g. Adviezen, zie punt 5.1.a;
- h. Ondernemingsplan Woonbedrijf;
- i. Warmtewet;
- j. Statuten/Huishoudelijk Reglement en samenwerkingsovereenkomst.

## **5.3** Vergaderingen van het Dagelijks bestuur

Het Dagelijks Bestuur (DB) zorgt voor de dagelijkse gang van zaken en is daarnaast het voorbereiding- en controleorgaan van StHVW. Het is een viermanschap bestaande uit de voorzitter, de secretaris, de penningmeester en 2<sup>e</sup> voorzitter, waaraan een managementassistent is toegevoegd. Het DB vergadert alle dinsdagen waarop geen andere vergaderingen staan gepland. Van de vergaderingen worden puntenlijsten gemaakt, die aan alle leden van het bestuur worden verstrekt. Het DB heeft in 2020 vijftientwintig maal vergaderd.

## **5.4.** Overige vergadercycli.

1. Twee maal per jaar vergadert het Dagelijks Bestuur met de huurdersafgevaardigden van de Raad van Commissarissen. Onderwerpen van gesprek waren o.a. het nieuwe Huurbeleid, ongewenste effecten scheiding DAEB-niet DAEB. Graag zou StHVW de frequentie van deze bijeenkomsten verhogen tot drie- of viermaal per jaar.
2. Eenmaal per jaar heeft het volledige bestuur een informeel (lunch)overleg met de bestuurder van Woonbedrijf. Hier kunnen alle onderwerpen, die partijen bezig houden, aan de orde komen. Wel wordt vooraf aangegeven wat aan de orde gaat komen, zodat enige voorbereiding mogelijk is.
3. Viermaal per jaar woont een afvaardiging van de Commissie Externe betrekkingen een reguliere vergadering van het Platform Eindhovense Klantenraden (PEK) bij. Vanuit StHVW zijn dat in 2020 Jack Zegveld en Henk Gernand geweest.

Indien de omstandigheden dit wenselijk maken, wordt ad hoc een extra vergadering uitgeschreven.

De vergadering besluit niet met meerderheid van stemmen, maar zoekt naar gezamenlijke standpunten om daarmee als huurdersplatform sterk te staan. De vergadering geldt mede ter voorbereiding aan de vergaderingen met de wethouder (5.4.5.) en het Bestuurlijk Overleg Wonen van de gemeente Eindhoven (5.4.4.)

4. Twee leden van het PEK, met Jack Zegveld als afgevaardigde namens StHVW, nemen deel aan het Bestuurlijk Overleg Wonen (BOW) van de gemeente Eindhoven. In deze stuurgroep worden de prestatieafspraken tussen gemeente, corporaties en huurders vastgesteld. Het BOW vergadert zes maal per jaar en start de cyclus van de prestatieafspraken met een tweedaagse om de thema's van de prestatieafspraken te herschikken.
5. Vier maal per jaar heeft de Commissie Externe betrekkingen als deelnemer aan het PEK een gesprek met de wethouder wonen en wijken van Eindhoven, Yasin Torunoglu. In deze gesprekken komen onderwerpen als prestatieafspraken, wonen en zorg, leefbaarheid en duurzaamheid aan de orde en worden de standpunten van de gemeente en de huurders aan elkaar getoetst.
6. StHVW wordt in het platform Stichting Huurdersbelangen Geldrop Mierlo (SHGM) vertegenwoordigt door Cor van Dee en Jessica Swinkels. Zij wonen hiertoe de maandelijkse bestuursvergaderingen bij. De vergaderingen om te komen tot prestatieafspraken voor Geldrop/Mierlo worden door Cor van Dee bijgewoond.  
Zie ook hoofdstuk 7.11.
7. In 2020 heeft de Commissie Externe Betrekkingen ook de prestatieafspraken met de gemeenten Nuenen, Valkenswaard, Helmond en Veldhoven begeleid. Voor Helmond, Veldhoven en Geldrop-Mierlo zijn daarvoor een aantal bijeenkomsten bijgewoond. In Waalre, en Son en Breugel zijn in 2020 geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Voor de overige gemeenten heeft StHVW haar momenten gekozen om invloed uit te oefenen op de prestatieafspraken. Zie ook hoofdstuk 7.1. De gemeente Best heeft prestatieafspraken voor 2018 t/m 2021 gemaakt en stuurt deze per jaar met een notitie bij.
8. Viermaal per jaar wordt door een afgevaardigde van StHVW de Regionale vergadering van de Woonbond bijgewoond. Zie ook hoofdstuk 7.10.
9. Indien dit door omstandigheden noodzakelijk is, is er bilateraal overleg tussen de bestuurder van Woonbedrijf en de voorzitter van StHVW.



## Hoofdstuk 6. De penningmeester StHVW

De penningmeester heeft zitting in het Dagelijks Bestuur en draagt de verantwoording over de financiële huishouding van Stichting HVW. Hij is verantwoordelijk voor de daarbij behorende administratie.

De penningmeester doet tijdens elke bestuursvergadering verslag van de financiële activiteiten in de voorgaande periode en van de actuele financiële situatie.

In 2020 is de penningmeester na elke bestuursvergadering decharge verleend voor het gevoerde financiële beleid.

Het totaal aan inkomsten was begroot op ca. € 186.760 inclusief het batig saldo op de Rekening Courant en exclusief het Saldo van/naar Spaarrekening en exclusief de kosten van een managementassistente.

Dit is uitgekomen op ca. € 160.253 hetgeen een negatief resultaat inhoudt van ca. € 26.507.

Het totaal aan uitgaven was begroot op ca. € 143.960, exclusief Saldo van/naar Spaarrekening en exclusief de kosten van een managementassistente.

Dit is uitgekomen op ca. € 111.217 hetgeen een positief resultaat inhoudt van ca. € 32.743 op de begrootte uitgaven.

Het eindsaldo op de Spaarrekening werd begroot op € 30.000 en is ook uitgekomen op € 30.000.

De volledige financiële verantwoording zal aan het administratiekantoor worden voorgelegd. Deze zal te zijner tijd een verklaring met bevindingen opmaken welke daarna aan de belanghebbenden wordt aangeboden.

Het financiële jaarverslag is voor belanghebbenden als bijlage bij het Jaarverslag 2020 te verkrijgen. In deze opsomming treft u slechts de metagegevens aan.



## **Hoofdstuk 7. Commissies en Eigenaren**

### **7.1 Commissie Externe Betrekkingen**

Commissievoorzitter: Jack Zegveld

Commissieleden: Henk Gernand  
Frans Koller

#### **7.1.1 Prestatieafspraken Eindhoven, Best, Nuenen, Son en Breugel, Geldrop/Mierlo, Veldhoven, Valkenswaard, Helmond en Waalre**

StHVV maakt jaarlijks prestatieafspraken in de 9 gemeenten waar Woonbedrijf woningbezit heeft. Prestatieafspraken worden per gemeente tripartiet (tussen drie partijen) gemaakt tussen de gemeente, de woningcorporaties die in deze gemeente werkzaam zijn en hun huurdersvertegenwoordigingen.

De afspraken worden gemaakt op thema's, die enerzijds worden voorgeschreven door het Ministerie van BZK en anderzijds worden aangevuld door gemeente, corporaties en huurdersvertegenwoordigingen.

De basis voor het maken van prestatieafspraken is de Visie op Wonen van de gemeente. Voorwaarde voor het maken van prestatieafspraken is dus een actuele Woonvisie van de gemeente.

De mening van StHVV over de thema's, waarover prestatieafspraken worden gemaakt, verandert natuurlijk niet met het overschrijden van een gemeentegrens. De differentiatie in de afspraken met elke gemeente wordt veroorzaakt door de Visie op Wonen van de betreffende gemeente.

Jaarlijks houdt StHVV haar inzet voor de prestatieafspraken tegen het licht en stuurt deze zo nodig bij. In 2020 worden de prestatieafspraken voor 2021 gemaakt.

De actuele Inzet van de Huurders van Woonbedrijf voor de prestatieafspraken staat gepubliceerd op de site van StHVV.

Het zwaartepunt voor het maken van prestatieafspraken de komende jaren zal liggen bij het Thema's "Duurzaamheid" en "Leefbaarheid".



### **7.1.2 Platform Eindhovense Klantenraden**

Het Platform Eindhovense Klantenraden (PEK) is een samenwerkingsverband van de huurdersvertegenwoordigingen van de vier Eindhovense corporaties (‘Thuis, Wooninc, Trudo en Woonbedrijf). Het is geen besluitvormende vergadering. Er worden standpunten uitgewisseld en over de onderwerpen waar overeenstemming over is, kan een gemeenschappelijk standpunt worden geformuleerd. StHVV wordt in het PEK vertegenwoordigd door Jack Zegveld en Henk Gernand, met Frans Koller als vervanger. De inbreng vooraf van de “huurders” met betrekking tot overkoepelende onderwerpen als prestatieafspraken en woonvisie wordt op verzoek van gemeente en corporaties geleverd door een delegatie van twee leden uit het PEK. In 2020 waren dit Hans Schouten (Wooninc) en Jack Zegveld (Woonbedrijf).

In 2020 heeft de huurdersvertegenwoordiging van ‘Thuis, net als in 2019, het voorzitterschap van het PEK gehad. De kosten van de ambtelijke voorzitter en secretaris van het PEK worden door de vier huurdersvertegenwoordigingen gezamenlijk en gelijkelijk gedragen. Ons kostenaandeel vindt u terug in het financieel jaarverslag.

Het PEK vergadert regulier vier maal per jaar en ad hoc wanneer dit wordt vereist.

Deze vergaderingen zijn voorafgaand aan en ter voorbereiding op het overleg met de wethouder Wonen van de gemeente Eindhoven, Yasin Torunoglu. Om de werkdruk bij de voorzitter en secretaris weg te halen zijn in de loop van 2015 een ambtelijk voorzitter (Frits Broek) en een ambtelijk secretaris (Martien Busschers) aangesteld.



## **7.2** Commissie Communicatie

Voorzitter: Jack Zegveld / Alex Remie  
Lid: Henk Gernand  
Lid: Reindert Franke (adviseur)

De commissie Communicatie verzorgt de redactie van publicaties, initieert het PR-beleid en voert de regie over de Social Media. Naast de vaste leden wordt bestuursleden om input gevraagd wanneer dit relevant is. Een belangrijke uitdaging van de commissie was het in kaart brengen van de samenstelling van huurders en hun woonbehoeften.

Volgende kanalen zijn hiervoor gebruikt:

- \* Advertorials in huis-aan-huis bladen;
- \* Website;
- \* Facebook;
- \* Telefoon antwoordservice;
- \* 4 maal per jaar een Nieuwsbrief inclusief magazine van de Woonbond.

In verband met de Coronamaatregelen waren dit jaar de periodieke huurdersbijeenkomsten helaas niet mogelijk.

### **7.2.1.** Wijk- en Buurtcommissies

Onder de bezielende leiding van Henk Gernand probeert StHVW de contacten met Buurt- en Wijkcommissies nieuw leven in te blazen. De BC's worden normaliter uitgenodigd voor de buurtbijeenkomsten en op de hoogte gehouden van de activiteiten. De respons is echter erg laag. Toch blijft StHVW doorgaan met haar pogingen dit bestand uit te breiden. De oprichting van commissies in complexen wordt actief ondersteund door hen te adviseren m.b.t. de oprichting, statuten en Kamer van Koophandel. Woonbedrijf is gevraagd hierbij te helpen. StHVW wil graag weten met wie de districtsmanagers, klant- en gebiedsbeheerders van Woonbedrijf op buurt- of complexniveau contacten onderhouden. Er is een document opgesteld met een stappenplan voor huurders om zelf een bewonerscommissie op te richten. Voor 2020 is hiervoor een budget gereserveerd. Inmiddels is de positie van de bewonerscommissies ook formeel vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst tussen StHVW en Woonbedrijf.

### **7.2.2.** Advertorial

In 2020 zijn er meerdere plaatsingen in Groot Eindhoven en soortgelijke huis-aan-huis bladen gepubliceerd. De formaten wisselen van ¼ tot ½ pagina. Bij een groter formaat publicatie is er zichtbaar meer respons. De kosten liggen wel aanzienlijk hoger. De plaatsingsfrequentie is in 2020 mede daarom dan ook terug geschaald. De tarieven van DPG worden steeds hoger. De kosten en baten moet worden heroverwogen voor 2021. Na iedere publicatie is er een lichte stijging merkbaar van interactiviteit, bijvoorbeeld via de website statistieken of nieuwe aanmeldingen voor de nieuwsbrief. Het is een flexibel inzetbaar instrument met een grote reikwijdte. De commissie Communicatie heeft de redactie over de advertorial.

### **7.2.3. Website**

De website van StHVW is qua structuur gelijk gebleven. Er worden regelmatig updates geplaatst, waardoor de informatie actueel blijft. Alle voor de huurders relevante documenten, adviezen en rapporten van StHVW worden via de website gedeeld. De lay-out van de pagina en het uitdijende archief biedt kansen voor verbetering. In 2021 wordt het ontwerp en inhoud van de website heroverwogen.

### **7.2.4. Huurdersbijeenkomsten**

Om de binding met haar achterban te versterken en daarmee te voldoen aan de wettelijke bepalingen organiseert StHVW huurdersbijeenkomsten. In januari een nieuwjaarsbijeenkomst; in het voorjaar een bijeenkomst om terug te blikken op het afgelopen jaar en in het najaar een bijeenkomst om de plannen voor het volgende jaar te presenteren.

In 2020 is door de covid-19 pandemie alleen de nieuwjaarsbijeenkomst doorgegaan. Helaas hebben we de rest van het jaar het contact met onze achterban via de social media moeten onderhouden.

De extra waarde van het persoonlijk contact met onze achterban werd node gemist.

- 21 januari 2020: bij nieuwjaarsbijeenkomst in het “Ketelhuis” van de Grote Beek in Eindhoven hebben we elkaar in een informele sfeer kunnen ontmoeten.

### **7.2.5. Facebook**

Naast de website wordt door de commissie Communicatie een Facebook-pagina onderhouden. Hier worden links gedeeld naar voor huurders relevante artikelen en wetenswaardigheden. De update frequentie is in het laatste kwartaal van 1x per 2 dagen aangepast naar dagelijks vanwege het hoge aantal nieuwswaardige berichten. Ook kondigt StHVW via Facebook komende evenementen aan. Het aantal volgers blijft toenemen met enkele nieuwe volgers per maand.



### **7.2.6. Telefoon antwoordservice.**

De telefoon antwoordservice functioneert naar behoren. Via dienstverlener Bizziphone is StHVW bereikbaar tussen 8.00 en 22.00 door de week en van 9.00 tot 17.00 in het weekend. In de praktijk zijn er maximaal enkele tientallen oproepen per maand. De telefoonservice meldt de vragen van de huurders per mail aan de managementassistente. Deze belt de huurders terug. Blijft er dan nog een vraag over, dan wordt deze uitgezet bij het bestuurslid, dat de meeste affiniteit met de vraag heeft. De extra service die deze dienst biedt valt in goede aarde en werd daarom in 2020 ongewijzigd voortgezet. Het is een van de instrumenten om de ombudsfunctie van StHVW vorm te geven. Vragen die van facebook of website komen volgen hetzelfde traject.

### **7.2.7. Achterban Abonnement**

De nieuwsbrief van 2 A4 pagina's die viermaal per jaar per post wordt verspreid is succesvol gebleken. Deze nieuwsbrief wordt samen met het Woonbond magazine voor huurders verspreid. De primaire doelen zijn het informeren van huurders en het verzamelen van contactinformatie. De aanmeldingen blijven binnenvallen. Eind 2020 waren er 225 abonnees. Er is gekozen om per editie een aantal exemplaren eenmalig per adres te verzenden naar een groep of wijk waar op dat moment huurderszaken spelen.

### **7.2.8. Enquêtes**

In 2020 zijn weer enkele enquêtes uitgevoerd via diverse kanalen: de nieuwsbrief, website en via Facebook. Onderwerpen waren woonbehoefte en de bereikbaarheid van Woonbedrijf. Voor 2021 wordt overwogen meerdere korte polls in te zetten in plaats van lange enquêtes.

### **7.2.9. Corona**

Sinds COVID-19 heeft StHVV diverse maatregelen genomen om op afstand te werken. Intern door te vergaderen via videochat en extern door de locatie op Hemelrijken te sluiten voor vrije inloop. De BuurtBabbel is op pauze gezet, externe communicatie gaat zoveel mogelijk via telefoon, mail en post waar mogelijk.



### **7.2.10. Huurdersgame**

De voorzitter kwam met de suggestie om een Huurdersgame te ontwikkelen. Dit idee viel in goede aarde bij het bestuur en ook bij externe partijen als de woningcorporaties, gemeenten en belangenorganisaties. Via de voorzitter werd gameontwikkelaar Blewscreen benaderd om dit project te realiseren. In 2019 is er een publieke testversie getest op het kantoor met vijf externe deelnemers / huurders.

Het was de bedoeling om het spel in het eerste kwartaal van 2020 uit te brengen voor PC, laptop en mobiele apparaten. De finale versie is inmiddels gereed, echter er dienen nog flink wat teksten geschreven te worden om de informatie aan de spelers inzichtelijk te maken, bijv. Waarom is het inkomen te hoog voor deze woning; Waar kan ik woonkostentoeslag aanvragen; Waarom kan de huurcommissie geen uitspraak doen. Leuk werk, maar erg tijdrovend. Pas daarna kan de game online worden gezet. Update: Door drukke werkzaamheden en andere prioriteiten is het schrijven van de teksten even in de ijskast gezet. De ijskast gaat in april weer open, zodat het spel in de zomermaanden geactualiseerd is en gespeeld kan worden.



### **7.3 Commissie Verhuurbeleid , Woonruimteverdeling ( Toewijzingsbeleid)**

Eigenaar: Gerard Peeters

Lid: Alex Remie

#### **Verhuurbeleid**

In 2020 heeft het huurbeleid een verandering ondergaan. Woonbedrijf heeft een aantal criteria met StHVV besproken waarbij er een open en kritisch overleg is geweest . Deze gesprekken zijn in een groter verband besproken en met name het DB is hier intensief bij betrokken.

In feite zijn er 5 basisprincipes aan de orde geweest en StHVV kon zich vinden in het merendeel van deze opvattingen .

StHVV kon zich vinden in het feit dat Woonbedrijf:

- geen inkomensafhankelijke huurverhoging zal invoeren;
- in het kader van het Sociaal huurakkoord, waar nodig huurbevriezing en/of -verlaging toe gaat passen;
- de jaarlijkse huursomverhoging inflatievolgend laat blijven voor DAEB woningen;
- investeringen in duurzaamheid woonlastenneutraal laat blijven.

StHVV had meer moeite met de verhoging van de streefhuur.

Dit heeft tot een aantal discussies geleid, waarna StHVV akkoord is gegaan met het hanteren van 70% van de maximaal redelijke huur voor het DAEB bezit en 90 % voor het niet-DAEB bezit. Met name voor het niet-DAEB bezit heeft StHVV bedongen, dat er per wijk en/of stadsdeel afgeweken kan/zal worden en dat er geen aftoppingsgrenzen zullen worden overschreden. Het betreft hier 15% van de woningen . Mochten er positieve wijzigingen zijn dan zal nieuw overleg dienen plaats te vinden (vb. het afschaffen van de Verhuurdersheffing) .



#### Woonruimteverdeling ( Toewijzingsbeleid)

Over het toewijzingsbeleid is op regelmatige basis overleg gepleegd.

Doordat er een vacature was ontstaan zijn er op regelmatige basis leden van het Dagelijks Bestuur en/of andere bestuursleden aangeschoven bij het overleg met Woonbedrijf.

De reorganisatie bij Woonbedrijf heeft tot een vertraging geleid en heeft er niet toe bijgedragen dat reeds onderhandelde zaken werden uitgevoerd en/of prioriteit kregen.

Zo heeft StHVV medio april 2019 een ongevraagd advies ingediend, waarin wij aan de directie van Woonbedrijf verzocht hebben om het huidige toewijzingsbeleid op een aantal punten aan te passen en om een enquête te houden onder de woningzoekenden om meer inzichtelijkheid te verkrijgen. De besprekingen m.b.t. verhuurbeleid verlopen moeizaam en de vooruitgang is minimaal.

De geplande toetreding tot Wooniezie heeft plaatsgevonden. De implementatie verliep niet geheel volgens wens. Veel huurders, die ingeschreven stonden bij Woonbedrijf, werden niet automatisch opgenomen in het nieuwe systeem. Met name oude mail adressen werden niet herkend.

De reactie hierop van Woonbedrijf was onvoldoende. Ook de steeds uitgestelde vraag, onzerzijds, om een enquête uit te zetten bij alle woningzoekenden en zittende huurders en hen te benaderen over mogelijkheden om wellicht door te stromen op termijn, is nog steeds niet gehonoreerd.

Hopelijk dat er positieve ontwikkelingen komen in 2021.

De druk van buitenaf door de toenemende vraag betekent, dat de situatie voor de zittende huurders er niet perse makkelijker op wordt. Wij blijven onverminderd aangeven, dat een sturing op basis van website-bezoeken niet meer van deze tijd is.

StHVV is nog steeds van mening, dat zittende huurders meer betrokken moeten worden bij de toekenning van een andere woning en dat hier meer sturing is gewenst.



#### 7.4. Commissie Duurzaamheid

Voorzitter: Jack Zegveld (tijdelijk)

Lid: Cor van Dee  
Jessica Swinkels

Duurzaamheid wordt door het bestuur van StHVW erg belangrijk geacht. De commissie is in september 2018 van start gegaan. Uit de aanmeldingen van vrijwilligers in de loop van 2018/2019 en de training energiecoaches in 2019 zijn hiervoor voldoende aanmeldingen gekomen. Omdat duurzaamheid een belangrijk onderwerp is binnen prestatieafspraken heeft de voorzitter van deze commissie tijdelijk de trekkersrol inzake duurzaamheid op zich genomen.

Het is een complexe materie met veelomvattende onderwerpen, waarop men zich moet inlezen en zijn kennis moet ontwikkelen.

Denk hierbij aan:

- Aardgasloos in 2050;
- Het woningbezit gemiddeld label B in 2023;
- Zonnepanelen;
- Circulair bouwen: alle materialen, die vrijkomen bij sloop kunnen hergebruikt worden;
- Het opleiden van energiecoaches, die worden geselecteerd uit de vrijwilligers;
- Enz.

In haar inzet bij prestatieafspraken hanteert StHVW volgende criteria:

Het belangrijkste voor een huurder is een dak boven zijn hoofd, dus op de eerste plaats komt Beschikbaarheid;

Onmiddellijk daarna volgt Betaalbaarheid;

Dan Leefbaarheid en Zorg;

Pas daarna volgt Duurzaamheid/Kwaliteit.

Toch vinden de Huurders van Woonbedrijf duurzaamheid en het lot van de aarde, dat daaraan verbonden wordt, erg belangrijk. Maar alle duurzaamheidsmaatregelen bij elkaar kunnen duurzaamheid onbetaalbaar maken. De bewoners van sociale woningen moeten op de kleintjes passen. StHVW verwacht van Woonbedrijf, dat zij duurzaamheidsmaatregelen voor haar huurders minimaal kostenneutraal doorvoert. Zelfs vindt zij, dat als het om energetische maatregelen gaat waarbij energiewinst geboekt wordt, dat een flink deel van deze maatregelen naar de huurder moet vloeien. Deze maatregelen dienen uiteindelijk te leiden naar vermindering van woonlasten. Dit is een belangrijke inzet van de huurdersvertegenwoordiging in de prestatieafspraken.



Binnen de prestatieafspraken Eindhoven hebben de Huurdersplatformen van Eindhoven deelgenomen aan de opstelling van een Duurzaamheidspact en de huurders hebben dit Duurzaamheidspact ook omarmt. Het regelt voor Eindhoven het gezamenlijk optrekken van gemeente, corporaties en huurders om de landelijke afspraken te halen.

De Huurders van Woonbedrijf willen in een vroeg stadium betrokken worden bij de energietransitie binnen de woonwijken waar Woonbedrijf bezit heeft. Zij willen meedoen aan de maatschappelijke discussie met betrekking tot de energievoorziening van de woonwijken. Windparken, zonneparken, bio centrales, warmtenetten e.d. in je omgeving hebben zware impact en de Huurders van Woonbedrijf willen niet geconfronteerd worden met reeds vastgestelde oplossingen.

## **7.5** Commissie Sloop, Renovatie, Groot Onderhoud en Servicekosten

Contactpersoon : Gerard Peeters

Lid: Theo v.d. Broek ( beperkt inzetbaar)

Deze commissie was en is het aanspreekpunt voor de individuele huurder, klankbordgroep of wijk- en buurtcommissies indien er vragen zijn.

Voornaamste taak in 2020 was om er op toe te zien dat het document “sociaal plan voor renovaties in bewoonde staat” wat door StHVW, onder voorbehoud, als start voor renovaties was geaccepteerd, in de nieuwe structuur (reorganisatie Woonbedrijf) ook daadwerkelijk zou worden toegepast bij nieuwe renovatieprojecten .

Het heeft even tijd nodig gehad en Corona heeft zeker een rol gespeeld bij veel lopende en geplande renovaties. Met name zijn veel geplande bezoeken aan renovatielocaties uitgesteld en/of hebben niet plaatsgevonden, ook de nieuwe opzet bij Woonbedrijf heeft even zijn tijd nodig gehad.

StHVW vindt het wel een positieve wijziging, dat renovatieprojecten niet per district, maar centraal worden aangestuurd. Dit gaat ons inziens automatisch leiden tot meer standaardisatie en het zal tot veel minder discussie leiden.

Ook in 2021 zal StHVW verder willen praten over de aanpak van toekomstige projecten en verdere definities willen weten van wanneer een project de indicatie “Renovatie” en/of “Groot Onderhoud” krijgt. Ook hier kan de standaardisatie ongetwijfeld leiden tot meer duidelijkheid.

Onderstaande projecten zijn door StHVW min of meer gevolgd, waarvan bij sommige projecten nog steeds veel vraagtekens zijn:

- Tivoli, Doornakkers, Poeiersstraat, Galateaflats , Schildstraat en ontwikkelingen Schuttersbosch.
  - De ontwikkelingen in de Coevering (Joris van Spilbergenstraat e.o.) in Geldrop verdienen zeker niet de schoonheidsprijs. De huurders wachten al jaren op een deugdelijke renovatie en met name meer duidelijkheid kan wellicht leiden, dat het vertrouwen hersteld wordt , niet alles ligt aan Corona.
  - Bij de ontwikkelingen bij de Grijpmaflats houden wij een vinger aan de pols.
- De overzichten van de geplande projecten worden op regelmatige basis ontvangen en de nieuwe ontwikkelingen stemmen ons hoopvol.

Het verder optimaliseren van het bestaande document uit 2017 blijft nog steeds een optie en gegeven de recente ontwikkelingen lijkt dit ons ook nodig . Waar mogelijk wil StHVV de mogelijkheid bespreken om voorafgaand aan nieuwe projecten inzage te verkrijgen in de gemaakte afspraken, zodat correcties en/of commentaar vooraf en niet achteraf gegeven hoeven te worden.

Er zijn in 2020 geen sloopactiviteiten geweest .

De servicekosten zijn conform bestaande afspraken afgewikkeld.



#### **7.6** Commissie Financiële Zaken

Voorzitter: Henk Gernand  
Lid: Jack Zegveld  
Lid: Frans Koller  
Lid: Jessica Swinkels

De commissie Financiële Zaken is voor het bestuur van StHVV de eerste adviseur met betrekking tot de financiële consequenties van alle onderwerpen, die door het bestuur worden behandeld.

Het bestuur van StHVV is vanuit de financiële expertise geadviseerd door de werkgroep over:

1. de huurprijsaanpassing per 1 juli 2020;
2. de prestatieafspraken 2020 e.v.;
3. de biedingen m.b.t. de prestatieafspraken met negen gemeenten;
4. het financieel jaarverslag van Woonbedrijf;
5. de portefeuillestrategie.

### 1. De huurprijsaanpassing per 1 juli 2020

In maart 2020 heeft StHVV een vraag gesteld over het aansluiten bij het Sociaal Huurakkoord. Woonbedrijf heeft bevestigd het Sociaal Huurakkoord te volgen en voor knellende gevallen maatwerk te gaan leveren. Daarmee is de huurstijging voor de sociale voorraad inflatievolgend geweest en voor het niet-sociale deel van de voorraad inflatievolgend +1%.

### 2. De prestatieafspraken 2019 e.v.

De commissie beoordeelt de concept Prestatieafspraken op volgende punten:

- \* Wie bouwt waar, wat en hoeveel. De mogelijkheden afgezet tegen de ambitie van de gemeente. De inzet van Woonbedrijf is 450 nieuwbouw units.
- \* Wie, renoveert wat en waar; De inzet van Woonbedrijf is 550 woningen renoveren.
- \* Wat doen we aan (betaalbare) duurzaamheid; Woonbedrijf zet in op een gemiddeld kostenneutrale oplossing voor de huurder.
- \* Welke kansen en bedreigingen komen op ons af;
- \* Welke experimenten en proefprojecten gaan we aan;
- \* Hoeveel flexbouw en tijdelijke bouw.
- \* Wonen en Zorg
- \* Leefbaarheid in de wijken.
- \* Enz.

### 3. De biedingen m.b.t. de Prestatieafspraken met negen gemeenten

De mogelijkheden en inzet van Woonbedrijf worden jaarlijks per gemeente gekwantificeerd in de biedingen. Door gedegen voorbereidingen op de vergaderingen en goed onderbouwde adviezen is de belangrijkste winst, dat de huurdersvertegenwoordiging reeds in de voorbereidende besprekingen als volwaardig gesprekspartner aan tafel zit. Daarbij behoort vanzelfsprekend ook een kritisch oog op de financiële gevolgen voor corporaties en huurders. Deze materie is niet eenvoudig te doorgronden, maar betaalbaarheid van alle maatregelen staat voorop, geen onverantwoorde risico's lopen dus.

De Visies op Wonen:

Hoe zien deze er in de nabije toekomst uit? StHVV heeft geen voorspellende gave.

Wij willen onze adviezen baseren op een degelijk woonbehoeftenonderzoek.

Zullen gemeenten krimpen of groeien? Moeten er wooneenheden extra komen?

Zo ja, hoeveel?

Nederland vergrijst en de ouderen moeten langer zelfstandig blijven wonen.

Meer aangepaste woningen voor onze senioren. Maar hoeveel?

In de prestatieafspraken voor 2021 die in 2020 zijn gemaakt hebben de huurders hiervan een speerpunt gemaakt en afgedwongen dat hiervoor in 2021 door de corporaties beleid wordt gemaakt.

Kenniswerkers, arbeidsmigranten en uitgeprocedeerde asielzoekers vragen om huisvesting. Maar hoeveel? Deze doelgroepen horen niet binnen de 25%/regeling voor bijzondere doelgroepen m.b.t. vrijkomende sociale huurwoningen Deze doelgroepen moeten via de reguliere kanalen in hun bewoning voorzien. De gemeente Eindhoven staat voor hiervoor een contingent van 1000

flexwoningen op jaarbasis te handhaven. Allemaal te vaag. Meten is weten. Voortdurend onderzoeken dus.

Daarnaast ligt de focus van StHVW sterk op de betaalbaarheid en beschikbaarheid en hebben wij een aantal malen voorstellen gedaan om doorstroming binnen de sociale woningvoorraad te bevorderen. Een woonvisie vraagt om voortgangsoptimisme, maar ook optimisme moet gestoeld worden op een zekere kennis.

#### 4. Het financieel jaarverslag van Woonbedrijf

StHVW heeft zich gebogen over de begroting van Woonbedrijf. Onze vragen zijn door Woonbedrijf beantwoord. Sterker nog, er werd uitgebreid toelichting gegeven over de verschillende onderdelen van de balans, zoals:

- \* de vaststelling van de waarde van het niet commercieel vastgoed;
- \* de afschrijvingsmethode;
- \* de reserves en reserveringen;
- \* dubieuze debiteuren;
- \* de posten structureel onderhoud en renovatie.

Al met al moeilijke materie omdat de verslaglegging volgens specifieke regels van de Autoriteit Wonen moet plaatsvinden. Daardoor is het vergelijken met oude jaarverslagen bijna ondoenlijk. Om deze materie goed te kunnen begrijpen zijn dan ook cursussen nodig en mogelijk ook expertise van buiten.

#### 5. De Portefeuillestrategie

Ieder jaar vindt er met de portefeuillemanager, Ron Jouriëns en de assetmanagers een inhoudelijk gesprek plaats over de wensportefeuille (het gewenste woningbezit, de verwachte opbrengst, de investeringsmogelijkheden in renovatie, nieuwbouw en evt. aankoop). Deze informatie helpt ons om inzicht te krijgen in de mogelijkheden van Woonbedrijf voor de komende jaren. Bij deze gesprekken hebben wij ons in het verleden laten bijstaan door deskundigen. Inmiddels is ons deze materie voldoende duidelijk en de volkshuisvestelijk adviseur van Woonbedrijf, de heer Brian Mous en de portefeuillemanager beantwoorden onze vragen helder en volledig. Op basis daarvan kunnen wij gericht advies uitbrengen.



### **7.7** Commissie Huurdersparticipatie

Voorzitter:	Jack Zegveld
Lid:	Frans Koller
Lid:	Henk Gernand

We mogen met tevredenheid constateren dat huurdersparticipatie is ingeslepen in de organisatie. De Commissie Huurdersparticipatie in stand houden om het gedachtengoed te preserven lijkt contraproductief. In 2020 heeft StHVV een nieuwe richting geven aan dit verworven goed.



### **7.8** Commissie Wonen en Zorg

Adviseur:	Eefje Bogmans
Lid:	Jessica Swinkels

Langer thuis wonen vraagt lokaal om een visie van gemeenten en regie op het verbinden van wonen, welzijn en zorg. Om dit goed te begeleiden is afstemming nodig binnen en tussen de domeinen van wonen, sociaal en ruimte- en grondzaken van een gemeente. De gemeentes werken samen met woningcorporaties, zoals Woonbedrijf en andere verhuurders, investeerders en projectontwikkelaars en met aanbieders om hun kwetsbare inwoners, ouderen, mensen met een handicap en/of psychische kwetsbaren een passende woonoplossing te bieden. Ook werken de gemeenten in 10 regio's samen met C.I.Z., zorgkantoren, aanbieders en cliëntvertegenwoordigers om de overgang van cliënten met beschermd wonen naar de WLZ – Wet Langdurige Zorg- zo goed mogelijk te laten verlopen.

Om tot een goede woonoplossing te komen is het cruciaal om wonen en zorg met elkaar te verbinden. Nieuwe woningen dienen toekomst bestendig te zijn. Dit wordt mede mogelijk door het ontwikkelen van nieuwe producten en processen die goed passen bij de behoefte van de huurders. Het is belangrijk, dat er aandacht wordt besteed aan medezeggenschap van de hoofdhuurder en hun

naasten. Ook zullen er regelmatig enquêtes uitgevoerd moeten worden omtrent de tevredenheid en zullen er mogelijk vervolgacties moeten worden uitgevoerd.

Het aantal potentieel geschikt te maken woningen of geschikte woningen voor mensen met een beperking moet scherper in beeld komen. Door Corona worden er minder bezoeken aan woningen gebracht. Het is belangrijk, dat er nu extra goed wordt gecommuniceerd, zonder inspectie van de woning zelf, zodat de zoekende huurder makkelijker een geschikte woning kan vinden.

Het beste zou zijn als er voor elke vrijkomende woning een goede uitleg zou komen voor wie de woning geschikt is: is de woning geschikt voor visueel beperkte of lichamelijke beperkte huurders, voor mensen die rolstoel of bed gebonden zijn en niet te vergeten ook voor mensen met ademhalingsproblemen. Dit laatste komt nu steeds vaker voor door COVID19.

Naast een prettige en geschikte woning, bestaat het 'thuis best' ook uit een toegankelijke omgeving met goede looproutes in een buurt die veilig en levendig is. Een sociale kring, een mantelzorger of aanspreekpunt voor stut-en-steun en voorzieningen in de buurt zoals een arts, apotheek, buurthuis, supermarkt, een OV-halte of een plek om anderen te ontmoeten.

De commissie is vertegenwoordigt door Eefje Bogmans, die naast vrijwilligerswerk voor StHVV, ook werkzaam is als regio coördinator pgb-ambassadeur en zo dus goed is ingevoerd in Wonen en Zorg. Ze ziet het als haar taak om huurders met vragen de juiste weg te wijzen.

#### 7.9 Commissie Leefbaarheid

Eigenaar:	Alex Remie
Lid/vervanger:	Jessica Swinkels

De rijksoverheid heeft in 2015 de Woningwet aangenomen. In deze wet staan een aantal regels omschreven met betrekking tot Leefbaarheid welke uiteraard gelden voor alle woningbouwcorporaties. Elke corporatie vult deze opdracht naar eigen inzicht in. Logischerwijs vloeit hieruit voort dat StHVV de taak heeft om de invulling van deze opdracht door Woonbedrijf kritisch te volgen.

#### Landelijke trend

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid heeft in 2020 een enquête uitgezet onder Woningbouwcorporaties, gemeenten, politie en zorginstellingen in Nederland. Een deel van de onderzoeksresultaten kunt u hieronder lezen.

#### Stijging woonoverlastmeldingen.

*Vanaf 1 september 2020 stegen de meldingen van woonoverlast in coronatijd, zo zegt 50% van de respondenten. Van deze respondenten ziet 53% een toename van woonoverlast die specifiek veroorzaakt wordt door mensen met psychische problemen, verslavingen, een verstandelijke beperking of door ouderen.*

### Nieuwe vormen van overlast:

*45% van de respondenten geeft aan dat er nieuwe vormen van woonoverlast worden gemeld. Denk aan illegale huisfeestjes, schuurfeestjes, te veel bezoek in huis, groepen jongeren in portieken, in het park of op straat, studenten die zich niet aan de regels houden.*

### Top 3 soort overlast:

*In de periode vanaf september '20 tot eind januari '21 staat geluidsoverlast op nummer 1, gevolgd door intimidatie, bedreigingen, pesten, geweld en/of vernieling. Op nummer 3 staat vervuiling en/of verwaarlozing van de woning of tuin van de burens.*

*Bron: Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid.*

Twee zaken springen eruit: forse stijging van het aantal meldingen en het ontstaan van nieuwe vormen van overlast vanwege de coronacrisis.

### StHVV en Leefbaarheid

Hoewel bovenstaande cijfers een landelijk beeld weergeven merkt StHVV door contact met de achterban, dat ook in de Regio Eindhoven de overlastmeldingen zijn toegenomen.

De klachten die wij ontvangen nemen wij serieus en we proberen om de individuele huurders op het juiste spoor te zetten door hen van informatie en adviezen te voorzien. StHVV kan echter niet optreden als belangbehartiger in een individuele casus. Dat valt niet binnen onze verantwoordelijkheid en taakstelling.

Wij zijn ook actief op wijk/complexniveau en op beleidsniveau. Daar kunnen we de meeste invloed uitoefenen en opkomen voor de belangen van alle huurders. Een goed voorbeeld hiervan is onze rol en invloed bij het samenstellen van de prestatieafspraken met Woonbedrijf en gemeentes.

### Overleg

Op initiatief van StHVV heeft juni 2020 een overleg plaatsgevonden met het Woonbedrijf over de inzet van financiële middelen t.a.v. Leefbaarheidsactiviteiten. Elke woningbouwcorporatie mag op basis van de wet maximaal € 131,- per verhuurde eenheid (prijspeil 2020) op jaarbasis besteden, tenzij anders afgesproken in het kader van de prestatieafspraken.

Woonbedrijf bezit ongeveer 33.000 woningen in de regio Eindhoven en dit levert een budget van enkele miljoenen op. Wij hebben aan Woonbedrijf gevraagd op welke wijze zij deze gelden hebben besteed. Woonbedrijf gaf aan dat ze niet over een specifiek Leefbaarheidsbudget beschikt, maar dat de gelden over meer budgetten en projecten verdeeld zijn. In 2020 heeft Woonbedrijf € 800.000,- gestoken in het Buurtfonds, overigens € 18.000,- minder dan in 2019.

Natuurlijk besteden de woonconsulenten en buurtbeheerders een deel van hun tijd aan Leefbaarheidsgerelateerde activiteiten zoals bijvoorbeeld het oplossen van overlastmeldingen. De kosten die dat met zich meebrengt kunnen voor een deel toegerekend worden aan de inzet van Leefbaarheidsbudgetten.

### Werk in uitvoering

Het thema Leefbaarheid was en blijft actueel. Naast betaalbaarheid en voldoende huurwoningen heeft dit onderwerp onze extra aandacht. Ook is dit thema onderdeel van de prestatieafspraken tussen StHVV, Woonbedrijf en gemeenten.



Op de website van Woonbedrijf kunt u via de zoekfunctie de betreffende gemeente/ prestatieafspraken intikken en de documenten downloaden en inzien.

### Tot slot!

Gevoelens van onveiligheid en onzekerheid overheersen deze dagen. De Coronacrisis kan immers iedereen treffen en heeft al geleid tot ingrijpende gevolgen voor de samenleving. Bovenal rijst de vraag hoe wij invulling geven aan ons burgerschap: neemt bijvoorbeeld de saamhorigheid toe of concentreren wij ons op onszelf?

*StHVW gaat voor versterking van de saamhorigheid, omdat dit naar ons inziens de beste manier is om de Leefbaarheid in onze buurten te verbeteren.*

### **7.10** Woonbond

Eigenaar:	secretariaat
Afgevaardigde:	Alex Remie
Vervanger:	Cor van Dee
Voorzitter afd. Brabant Oost:	Henk Gernand

StHVW is lid van de koepelorganisatie voor huurdersverenigingen: de Woonbond. De bond voorziet ons van informatie en advies om ons werk als belangenbehartiger nog beter uit te kunnen voeren. Viermaal per jaar vinden er bijeenkomsten plaats om de laatste ontwikkelingen uit te wisselen. Namens StHVW bezoeken Alex Remie en Cor van Dee veelal deze vergaderingen. Achteraf wordt de inhoud teruggekoppeld naar de andere bestuursleden. De Woonbond heeft Henk Gernand verzocht om deze bijeenkomsten -ca. 3 x per jaar- als voorzitter te leiden. Per 1 maart 2020 is hij benoemd. Ook biedt de Woonbond cursussen aan om ons kennisniveau op peil te houden, waaraan bestuursleden en vrijwilligers deelnemen.



### **7.11** Stichting Huurdersplatform Geldrop-Mierlo

Eigenaar:	DB
Afgevaardigde:	Cor van Dee
Afgevaardigde prestatieafspraken:	Jack Zegveld

Op projectniveau zijn de Wijk- en Buurtcommissie de gesprekspartner van Woonbedrijf. Zodra echter items aan de orde komen met betrekking tot beleid of die het projectniveau overstijgen is dit de verantwoordelijkheid van StHVW. Een verantwoordelijkheid, die zij niet kan delegeren aan Wijk- en Buurtcommissies.

De gesprekspartner voor de Gemeente Geldrop-Mierlo is de Stichting Huurdersplatform Geldrop-Mierlo (SHGM). Bestuursleden Cor van Dee en Jessica Swinkels vertegenwoordigen StHVV binnen SHGM. StHVV wordt o.a. via verslaglegging op de hoogte gehouden van relevante zaken uit dit huurdersplatform. Cor van Dee neemt namens StHVV ook deel aan de vergaderingen om te komen tot prestatieafspraken voor de gemeente Geldrop-Mierlo.



#### **7.12** De Huurdersconsulent/Ombudsfunctie.

Eigenaar: bestuursleden (Klantencontact)  
Telefoondienst: managementassistent (verdeling)  
Vervanger: Reindert Franke

In december 2016 heeft het bestuur van StHVV besloten de ombudsfunctie, die zij zichzelf oplegt als volgt te reguleren:

- Alle vragen van Huurders van Woonbedrijf, die binnen komen via de telefoondienst, de website, facebook of op andere wijze worden doorgesluist naar de management assistent, die per 1 januari 2017 is aangetreden;
- Deze neemt via telefoon of email contact op met de betreffende huurder om de vraag duidelijk te krijgen;
- Blijft na dit eerste contact nog een onbeantwoorde vraag over, dan schakelt de managementassistent de eigenaar of diens vervanger in, bij wie de inhoud van de vraag het beste aansluit;
- Is niet duidelijk, wie de vraag moet beantwoorden, wordt deze voorgelegd aan het DB;
- De managementassistent maakt staat van de vragen en bewaakt de beantwoording daarvan;
- Tevens is in 2018 gestart met een inloopspreekuur, waarbij enkele bestuursleden van StHVV aanwezig zijn om vragen van huurders te beantwoorden. In 2020 heeft StHVV i.v.m. de Coronamaatregelen het inloopspreekuur tijdelijk moeten sluiten.

Zie ook 7.2.6 en 7.2.9.

## Hoofdstuk 8. Nawoord

Het bestuur van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVV) kijkt redelijk tevreden terug op het jaar 2020. Ondanks alle beperkingen rondom de Corona-maatregelen hebben wij onze taak: het behartigen van de belangen van alle huurders van Woonbedrijf kunnen blijven uitvoeren. Meer huurders hebben ons weten te vinden. We hebben meer gesprekken met huurders gevoerd en meer huurders kunnen adviseren en helpen, zelfs als dit af en toe botste met Woonbedrijf. Er is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen Woonbedrijf en StHVV tot stand gekomen. De vernieuwing van de structuur van ons bestuur is al veel stapjes dichterbij gekomen. Na afronding daarvan zal het Huishoudelijk reglement aangepast moeten worden. Ook hebben zich verschillende nieuwe kandidaten voor een bestuursfunctie gemeld, waarmee een behoorlijke bezetting van het bestuur is verzekerd. Huurdersparticipatie is inmiddels onderdeel van ons denken geworden: wat, voor wie en hoe zijn de kernvragen voor alles wat we doen. Helaas hebben we door de Coronamaatregelen wat weinig zaken aan onze vrijwilligers over kunnen dragen. Wellicht dat dat in 2021 wat gemakkelijker gaat als de samenleving gewend is aan het nieuwe normaal. In 2021 gaan we samen verder bouwen aan een sterke huurdersvertegenwoordiging. Het doel is een slagvaardige organisatie die met vertrouwen kan werken aan fijn en ongestoord wonen, maar niet tegen iedere prijs.

Het motto van de Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf is en blijft:

**DOOR HUURDERS  
VOOR HUURDERS**

Vastgesteld door het bestuur van  
Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf  
1 juni 2021

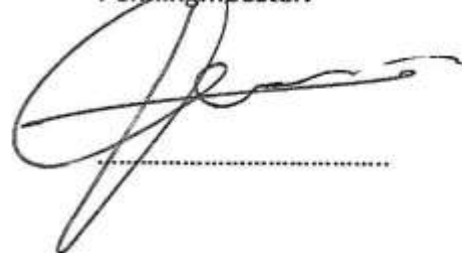
Henk Gernand  
Voorzitter.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H. Gernand', written over a horizontal dotted line.

Jack Zegveld  
Secretaris.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Zegveld', written over a horizontal dotted line.

Frans Koller  
Penningmeester.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F. Koller', written over a horizontal dotted line.