

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf,
Hemelrijken 171, 5612 WN EINDHOVEN



JAARVERSLAG

2019

JAARVERSLAG 2019

Voorwoord

In ons jaarverslag over 2018 hebben we geschreven, dat het een jaar van verandering is geweest voor Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVW). Daar, waar we wilden bouwen aan een stabiele organisatie bleek de gezondheid van een groot deel van de vrijwilligers roet in het eten te gooien. Met minder mankracht moest er meer worden gedaan. In 2019 zijn we erin geslaagd om het bestuur uit te breiden. In 2019 zijn Jessica Swinkels en Marvin Miseroy toegetreden als bestuurslid.

Gezondheidsproblemen zijn echter nog steeds een groot probleem voor ons bestuur. Enerzijds heeft dat te maken met de leeftijd van de bestuursleden, maar zeker ook met de grote hoeveelheid taken, die op ons afkomen.

Het aantal vergaderingen en bijeenkomsten is toegenomen, omdat de wereld rondom de sociale huisvesting steeds volop in beweging is. Daarnaast heeft Woonbedrijf eind 2019 aangekondigd de organisatiestructuur drastisch aan te passen aan de eisen van deze tijd. Door instroom van meer kwetsbare bewoners in de sociale huurwoningen, door het stijgen van de gemiddelde leeftijd van de bewoners en door de gewijzigde opvattingen over de taken van de woningcorporaties was het nodig het ondernemingsplan en de doelen van Woonbedrijf aan te passen.

Aangezien het hier om beleidswijzigingen gaat moet de huurdersorganisatie daarover een advies uitbrengen. Dat is een hele klus. Veel bijeenkomsten van het bestuur zijn daar dan ook aan gewijd. De nieuwe organisatiestructuur betekent een andere werkwijze voor de medewerkers van Woonbedrijf en wij waken ervoor, dat dit een versobering van de dienstverlening zal betekenen. Daarom hebben wij regelmatig gesprekken met het management van Woonbedrijf over de woonruimteverdeling, het huurbeleid, de online-dienstverlening, reparatie- en woningaanpassingsverzoeken, overlastklachten, en ook heel belangrijk, de beschikbaarheid van woningen en de opbouw van het woningbezit.

Voor ons zijn deze onderwerpen geen dagelijkse kost, dat betekent, dat we vaak hulp in moeten roepen van deskundigen en dan onze mening moeten vormen, waarbij we ook het belang van Woonbedrijf niet uit het oog moeten verliezen. In de toekomst moeten er immers ook voldoende woningen voor onze huurders beschikbaar blijven. We zijn dus ook constant bezig met het afwegen van de belangen en de financiële positie van Woonbedrijf, nu en in de toekomst.

De nieuwe organisatiestructuur moet een behoorlijke besparing op loonkosten opleveren, maar de dienstverlening moet op peil blijven. Het aantal beschikbare woningen moet worden vergroot, er moeten meer en sneller stappen worden gezet in verduurzaming (isolatie) van huurwoningen en er moet meer aandacht komen voor leefbaarheid. Daarmee hebben we ook de kernpunten van ons beleid voor 2020 te pakken.

Door versterking van het bestuur, het vergroten en borgen van kennis moet StHVW klaar zijn voor de volgende fase van Woonbedrijf. Het bestuur is in 2019 begonnen met de cursus 'een stapje vooruit'.



Inmiddels zijn er twee sessies met het WKA-centrum van de Woonbond geweest. De Corona-crisis heeft roet in het eten gegooid. We pakken dat zo snel mogelijk weer op.

Op 2019 kunnen we als bestuur tevreden terugkijken: het bestuur is versterkt, onze inbreng bij Woonbedrijf wordt steeds sterker en ook door de gemeenten worden we steeds meer als gesprekspartner bij beleidszaken betrokken.

We verwachten, dat we dit in 2020 kunnen doorzetten en versterken.

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 Indebuurt	21
7.2.4 Banner campagne	21
7.2.5 Website	21

7.2.6	Huurdersbijeenkomsten	21
7.2.7	Facebook	22
7.2.8	Digitaal klantenpanel	22
7.2.9	Telefoon antwoordservice	22
7.2.10	ICT	22
7.2.11	Achterban Abonnement	23
7.2.12	Huurdersgame	23
7.3	Commissie Verhuurbeleid	24
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	29
7.8	Commissie Wonen en Zorg	30
7.9	Commissie Leefbaarheid	31
7.10	Eigenaar Woonbond	32
7.11	Eigenaar Stichting Huurdersplatform Geldrop-Mierlo	33
7.12	De Huurdersconsulent/Ombudsfunctie	33
8.	Nawoord	35

Hoofdstuk 1. Het bestuur van StHVW

In januari 2019 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	;	aspirant-bestuurslid
Marianne van Loon	;	aspirant-bestuurslid
Reindert Franke	;	adviseur
Jetty van Gastel	;	managementassistent

In de loop van 2019 zijn de volgende wijzigingen in het bestuur aangebracht:

- Cor van Dee is per 1 september 2019, na een inwerkperiode, toegetreden tot het bestuur. Hij vertegenwoordigt StHVW bij SHGM (St. Huurdersbelangen Geldrop-Mierlo).
- Marianne van Loon is per 31-3-2019 gestopt met haar werk voor het bestuur van HVW. Zij blijft zich wel inzetten als vrijwilliger .
- Marvin Miseroy en Jessica Swinkels zijn na een periode als aspirant-bestuurslid te hebben meegedraaid per 1 september 2019 toegetreden tot het bestuur.
- Alex Remie is na ca. een jaar afwezigheid per 1 september 2019 weer toegetreden tot het bestuur.

Het bestuur was per 31 december 2019 als volgt samengesteld:

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

Het Dagelijks Bestuur van StHVW bestond eind 2019 uit:

Henk Gernand	;	Voorzitter
Jack Zegveld	;	Secretaris
Frans Koller	;	Penningmeester

Continuïteit in het bestuur van de stichting is 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, die StHVV namens de huurders heeft neer te zetten. In 2019 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 StHVW voorgedragen. In de praktijk betekent dit voor 2019 drie commissarissen. Deze “huurderscommissarissen” zijn onafhankelijk en zitten op persoonlijke titel in de concernraad en kijken met nadruk naar de belangen van de huurders en naar het beleid van Woonbedrijf.

Op 1 januari 2019 waren, voorgedragen door de huurders, lid van de Raad van Commissarissen:

Guy Buck ; lid RvC
Jan Maarten van der Meulen ; lid RvC

Eind november 2018 is gestart met de procedure voor het werven van een derde “huurdercommissaris”. In mei 2019 is Daniëlle van de Ven op voordracht van HVW benoemt als lid van de Raad van Commissarissen van Woonbedrijf.

Per 31 december 2019 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

Hoofdstuk 3. Inrichting van de organisatie van StHVW

De beslissingen binnen StHVW worden in de reguliere bestuursvergaderingen genomen.

De frequentie van de vergaderingen is in 2019 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 StHVW 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 StHVW een vijfjarig beleidsplan geschreven op basis van haar Missie-Visie-Strategie.

Jaarlijks worden aan de hand van het bijgestelde beleidsplan van StHVW de onderwerpen geëvalueerd op noodzaak en actualiteit. De speerpunten uit het bijgestelde Beleidsplan 2019 bepalen de inzet van energie en tijd van de bestuursleden.

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

In december 2019 waren de taken binnen Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf als volgt verdeeld:

<u>Dagelijks Bestuur (DB):</u>	Voorzitter:	Henk Gernand
	Secretaris:	Jack Zegveld
	Penningmeester:	Frans Koller
	Managementassistent:	Jetty van Gastel

Externe Betrekkingen:

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

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

<u>Leefbaarheid:</u>	eigenaar:	Alex Remie (vanaf september)
	lid/vervanger:	Marvin Miseroy
	lid/vervanger:	Jessica Swinkels

Communicatie:

-Redactie Commissie
Social Media
-Public Relations (PR)

eigenaar:

Jack Zegveld

lid/vervanger:

Henk Gernand

lid/vervanger:

Reindert Franke (adviseur)

Huurdersparticipatie:

eigenaar:

Henk Gernand

lid/vervanger:

Jack Zegveld

lid/vervanger:

Frans Koller

Verhuurbeleid/huurbeleid:

-Verhuurbeleid
-Jaarlijkse huuraanpassing
-Toewijzingsbeleid

eigenaar:

Gerard Peeters

lid/vervanger:

Alex Remie

Sloop, renovatie, groot onderhoud en servicekosten:

eigenaar:

Gerard Peeters

lid/vervanger:

Theo v.d. Broek

Wonen en Zorg:

adviseur:

Eefje Bogmans

lid/vervanger:

vacature

-Financiële Zaken:

-Investeringsstrategie
-Jaarbegroting Woonbedrijf
-Bod prestatieafspraken
-Woningwaarderingstelsel

eigenaar:

Henk Gernand

lid/vervanger:

Jack Zegveld

Woonbond:

-Provinciale vergaderingen
-Woonbond afdeling Brabant-O

eigenaar:

Secretariaat

afgevaardigde:

Alex Remie

vervanger:

Cor van Dee

Voorzitter

Henk Gernand

Huurdersconsulent:

-Inloopspreekuur
-Klantencontact
-Huurderstelefoon

eigenaar:

Bestuursleden

telefoondienst:

Jetty van Gastel

vervanger:

Reindert Franke



Hoofdstuk 4. De voorzitter StHVW

Sinds februari 2018 ben ik, Henk Gernand, tot voorzitter van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf benoemd. In de afgelopen anderhalf jaar heb ik mijn uiterste best gedaan om de continuïteit van de Huurdersvertegenwoordiging te versterken. Dat was hard nodig, omdat vanwege het bereiken van het einde van de zittingstermijn enkele bestuursleden in 2023 zullen moeten aftreden.

Zoals u allen hebt kunnen lezen, zijn we daar deels in geslaagd. De nieuwe bestuursleden zijn in de beginfase gecoacht door Gerard Peeters, oud-voorzitter en nestor binnen ons bestuur.

Maar we zijn er nog niet. Er moet verder gebouwd worden aan een professionele organisatie. We vertegenwoordigen ruim 70.000 huurders in de regio Eindhoven-Helmond en hun belangen moeten worden behartigd. De begeleiding door experts bij de Woonbond is een tweede stap in de professionalisering, de derde stap is mogelijk het aanpassen van de functieprofielen van de bestuursleden en een herschikking van hun taken, zodat iedereen dat kan doen waar zijn of haar kracht ligt. Door de onzekerheid in verband met de Cornona-crisis is het onmogelijk hier een streefdatum aan te hangen.

Inmiddels hebben we ook een pool van een dertigtal vrijwilligers, deels enthousiaste energiecoaches, maar ook huurders met een gedegen financiële en juridische achtergrond, die bij projecten kunnen worden ingeschakeld. 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 2019 twaalf maal vergaderd.

De meest relevante vergaderpunten waren:

- a. In 2019 heeft StHVW Woonbedrijf ten aanzien van 4 zaken geadviseerd, waarbij de uitrol door Woonbedrijf van haar nieuwe ondernemingsplan de meeste aandacht vroeg:
 1. 7-2-2019 Advies i.v.m. Huurprijsaanpassing juli 2019. Verwezen naar het Sociaal Huurakkoord waarin een zeer beperkte huurstijging is overeengekomen;
 2. 2-4-2019 Eerste reactie op nieuw ondernemingsplan Woonbedrijf;
 3. 10-4-2019 Advies t.a.v. schuttingenbeleid;
 4. 14-5-2019 Ongevraagd advies toewijzingsbeleid;
 5. 3-6-2019 Vervolg reactie op nieuw ondernemingsplan;
 6. 9-7-2019 Vervolg advies schuttingenbeleid;
 7. 13-8-2019 Vervolg reactie op nieuw ondernemingsplan;
 8. 8-10-2019 Vervolg reactie op nieuw ondernemingsplan;
 9. 4-12-2019 Zorgen rondom besluitvorming Woonbedrijf.
- 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 7.2.5. en 7.7.
- 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 drie maal per jaar een huurdersbijeenkomst.
 - * de eerste als nieuwjaarsreceptie;
 - * de tweede ca. mei om het jaarverslag van het voorgaande jaar te bespreken en de voortgang van het beleidsplan van het lopende jaar;
 - * de derde ca. november om het beleidsplan van het volgende jaar voor te leggen.Zie paragraaf 7.2.6. 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 7.2.7, 7.2.9, 7.2.10 en 7.7.

- p. Huurprijsaanpassing volgens Huursombenadering blijkt een blijvertje.
Met betrekking tot de huurprijsaanpassing per 1 juli 2019 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 2019.
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 StHVV.
Woonbedrijf, dient -overeenkomstig haar beleid- inflatievolgend te zijn, hetgeen StHVV ook voor 2019 heeft bedongen.

- q. De rapportage van de financiële adviseur over 2019 en de begroting van StHVV voor 2020.
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 de zes vergaderingen zijn onder meer volgende punten aan de orde gekomen:

- a. Prestatieafspraken Eindhoven en de negen andere gemeenten;
- b. Interne organisatie StHVV en de mutaties in het bestuur;
- c. Huurdersparticipatie;
- d. Verhuurbeleid;
- e. Huurprijsbeleid;
- f. Woonlasten;
- 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 StHVV. Het is een driemanschap bestaande uit de voorzitter, de secretaris en de penningmeester, 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 2019 vierentwintig 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. Huurprijsaanpassing, Duurzaamheid en Renovaties in bewoonde staat en het functioneren van Woonbedrijf als corporatie. Graag zou StHVV 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 StHVV zijn dat in 2019 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 tien 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 de heer Cor van Dee. Deze woont hiertoe de maandelijkse bestuursvergaderingen bij. De vergaderingen om te komen tot prestatieafspraken voor Geldrop/Mierlo worden door Cor van Dee en Jack Zegveld bijgewoond. Zie ook hoofdstuk 7.11.
7. In 2019 heeft de Commissie Externe Betrekkingen ook de prestatieafspraken met de gemeenten Waalre, Nuenen, Son en Breugel, Valkenswaard, Helmond en Veldhoven begeleid. Voor Veldhoven en Geldrop-Mierlo zijn daarvoor een aantal bijeenkomsten bijgewoond. 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 besloten voor 2019 geen nieuwe prestatieafspraken te maken, maar de afspraken over 2018 een jaar te verlengen.
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.

Hij verzorgt en draagt de verantwoording voor de financiële huishouding van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf en is derhalve 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 2019 is de penningmeester na elke bestuursvergadering décharge verleend voor het gevoerde financiële beleid.

Tevens werd in 2019 een bestuurslid aangesteld ter vervanging van de penningmeester mocht hij verhinderd zijn zijn taken uit te voeren.

Het totaal aan inkomsten was begroot op ca. € 191.157 inclusief het batig saldo op de Rekening Courant en exclusief het Saldo van/naar Spaarrekening. Dit is uitgekomen op ca. € 198.589, hetgeen een positieve overschrijding inhoudt van ca. € 7.432.

Het totaal aan uitgaven was begroot op ca. € 163.220, exclusief Saldo van/naar Spaarrekening en is uitgekomen op ca. € 156.682 hetgeen een positief restant inhoudt van ca. € 6.538 op de begrote uitgaven.

De volledige financiële verslaglegging 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 als bijlage bij het Jaarverslag 2019 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 2019 worden de prestatieafspraken voor 2020 gemaakt.

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

Het zal duidelijk zijn dat het zwaartepunt voor het maken van prestatieafspraken de komende jaren zal liggen bij het Thema: "Duurzaamheid".



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 2019 waren dit Hans Schouten (Wooninc) en Jack Zegveld (Woonbedrijf).

In 2019 heeft de huurdersvertegenwoordiging van THUIS 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
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. De commissie heeft met name ingezet op het werven van vrijwilligers in 2019. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen.

Volgende kanalen zijn hiervoor gebruikt:

- * Advertorials in huis-aan-huis bladen;
- * Website;
- * Periodieke huurdersbijeenkomsten;
- * Facebook;
- * Digitaal klantenpanel;
- * Telefoon antwoordservice;
- * 4 maal per een Nieuwsbrief inclusief magazine van de Woonbond.

7.2.1. Wijk- en Buurtcommissies

Onder de bezielende leiding van Henk Gernand probeert StHVV de contacten met Buurt- en Wijkcommissies nieuw leven in te blazen. De BC's worden uitgenodigd voor de buurtbijeenkomsten en op de hoogte gehouden van de activiteiten. De respons is echter erg laag. Toch blijft StHVV doorgaan met haar pogingen dit bestand uit te breiden. De oprichting van commissies in complexen worden actief ondersteund door hen te adviseren m.b.t. de oprichting, statuten en Kamer van Koophandel. Woonbedrijf is gevraagd hierbij te helpen. StHVV 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.

7.2.2. Advertorial

In 2019 is de advertorial in Groot Eindhoven en in soortgelijke periodieken in de randgemeenten waar Groot Eindhoven niet verschijnt met een frequentie van ongeveer zesmaal per jaar gepubliceerd. Iedere advertorial heeft het formaat van een kwart pagina, waarin veelal maar één onderwerp aan de orde komt. StHVV kan de frequentie zelf bepalen en daarmee snel inspelen op een komende huurdersbijeenkomst, algemene vergadering of bijzondere gebeurtenis of prestatie, zoals bijvoorbeeld een geringe huurverhoging of de ondertekening van prestatieafspraken. 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 Indebuurt

Indebuurt is een digitaal platform van de Persgroep. In 2019 heeft StHVV driemaal een betaalde pagina laten publiceren. Hiermee hoopt de stichting een andere doelgroep te bereiken dan die welke via de traditionele kanalen worden bereikt. Omdat het een digitaal medium betreft kunnen statistieken nauwlettend worden gevolgd. Vanwege toenemende kosten is besloten om deze plaatsingen in 2020 te staken.

7.2.4 Banner campagne

StHVV heeft in 2019 net als in 2018 in aanloop van algemene vergaderingen een banner campagne laten lopen via digitale publicaties van de Persgroep. Het aantal impressies ligt hoog. Het aantal kliks naar de website is redelijk maar niet zeer hoog. Helaas lijkt het zich niet te vertalen naar de opkomst tijdens bijeenkomsten.

7.2.5. Website

De website van StHVV 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 StHVV worden via de website gedeeld. In 2019 is het aantal bezoekers volgens de statistieken wat gedaald, daarentegen is de activiteit via Facebook juist toegenomen. Naast een behoorlijk aantal aanmeldingen voor de Nieuwsbrief hebben ook meerdere vrijwilligers zich aangemeld in 2019.

7.2.6. Huurdersbijeenkomsten

Om de binding met haar achterban te versterken en daarmee te voldoen aan de wettelijke bepalingen organiseert StHVV 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 2019 hebben we 3 bijeenkomsten georganiseerd. Contact via social media vinden wij belangrijk, maar wij zien ook een extra waarde in persoonlijk contact met onze achterban. Zo kunnen we ons als bestuur beter profileren en de huurders kunnen op een laagdrempelige manier hun standpunten en problemen met ons delen. De inhoud van de bijeenkomsten varieert van elkaar ontmoeten in een informele sfeer tot en met het afleggen van verantwoording over onze activiteiten, prestaties en financiën. De bijeenkomsten zijn ook bedoeld om in contact te komen met onze samenwerkingspartners zoals Woonbedrijf en de Woonbond.

- 24 januari 2019: nieuwjaarsbijeenkomst in het DAF-museum te Eindhoven; in een informele sfeer elkaar ontmoeten.
- 16 mei 2019: voorjaarsvergadering bij de Wasvenboerderij te Eindhoven; thema 'wonen in de toekomst' n.a.v. nieuw ondernemingsplan Woonbedrijf, game WOONopoly, goedkeuring jaarstukken en financieel verslag.

- 12 november 2019: najaarsvergadering, centrum Hofdael te Geldrop; samenstelling bestuur, thema 'wat is rechtvaardige huur', ondernemingsplan Woonbedrijf en speerpunten voor 2020.

7.2.7. Facebook

Naast de website wordt door de commissie Communicatie een Facebook-pagina onderhouden. Hier worden links gedeeld naar voor huurders relevante artikelen en wetenswaardigheden. Ook kondigt StHVW via Facebook komende evenementen aan. Op dit moment zijn er meer dan 260 volgers, waarbij het aantal interacties is toegenomen in 2019.

7.2.8. Digitaal Klantenpaneel

In 2019 is besloten om voorlopig geen digitale enquêtes meer uit te zetten. Bij een relevant onderwerp kan dit middel weer ingezet worden.



7.2.9. Telefoon antwoordservice.

De telefoon antwoordservice functioneert naar behoren. De dienstverlener Bizziphone heeft in 2019 de beschikbaarheid aanzienlijk uitgebreid. StHVW is bereikbaar tussen 8.00 en 22.00 door de week en van 9.00 tot 17.00 in het weekend. In 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 2019 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. Binnen StHVW heeft deze procedure de naam "Mien Dobbelsteen" gekregen.

7.2.10. ICT

De meeste bestuursleden werken met een tablet of laptop tijdens de vergaderingen. De beamer is daardoor haast overbodig geworden, en wordt sporadisch gebruikt tijdens een cursus of presentatie. Het aantal Office licenties is met enkele exemplaren uitgebreid. De stichting werkt met een minimale hoeveelheid papier, en zoveel mogelijk digitaal.

7.2.11. Achterban Abonnement

In 2018 is er met een nieuwe communicatiemethode gestart: een Nieuwsbrief van 2 A4 pagina's die viermaal per jaar per post wordt verspreid, samen met het Woonbond magazine voor huurders. De primaire doelen zijn het informeren van huurders en het verzamelen van contactinformatie. De aanmeldingen blijven doorlopend binnenkomen. Eind 2019 waren er meer dan honderdzestig abonnees.

7.2.12 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 is 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.



7.3 Commissie Verhuurbeleid

Eigenaar: Gerard Peeters

Lid: vanaf september Alex Remie

Het huurbeleid ten aanzien van de jaarlijkse huuraanpassing was in lijn met de gemaakte afspraken. Hierbij is het voortouw genomen door het Dagelijks Bestuur.

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 in behandeling werden genomen en/of prioriteit kregen.

Zo heeft StHVW medio april 2019 een ongevraagd advies ingediend, waarin wij aan de directie van Woonbedrijf verzocht hebben om het huidig 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.

Medio mei 2019 werden wij wel op de hoogte gebracht dat Woonbedrijf de intentie had om, evenals de andere corporaties, het systeem Wooniezie te gaan gebruiken als platform voor de te verhuren woningen. Over de randvoorwaarden zou op termijn nog een nadere discussie plaatsvinden. Eerder gemaakte afspraken werden op de lange baan geschoven.

In oktober 2019 werd StHVW geïnformeerd, dat Woonbedrijf had besloten om in 2020 over te stappen naar Wooniezie. Het was voor ons uitermate frustrerend om te constateren dat 2 jaar onderhandelen, zinloos waren geweest en dat eventuele aanpassingen in het toewijzingsbeleid uitgesteld zijn tot na de overgang naar Wooniezie . Ook het uitblijven van een enquête onder alle 190.000 ingeschrevenen, waarop wij als huurdersvertegenwoordiging regelmatig hebben aangedrongen heeft tot niets geleid . StHVW zal nu zelf een enquête uitzetten om voor de overgang naar Wooniezie inzichtelijkheid te krijgen wat de werkelijke behoeftes van de huidige woningzoekenden zijn.

De druk van buitenaf door de toenemende vraag betekent, dat de situatie voor de zittende huurders er niet perse makkelijker op wordt. Van de zo gewenste maatschappelijke doorstroming komt voorlopig helemaal niets terecht doordat op dit gebied elke vorm van beleid ontbreekt.

StHVW geeft opnieuw aan dat medio 2020, een sturing op basis van website-bezoeken niet meer van deze tijd is. Er moet namelijk veel meer inzicht komen m.b.t. wensen van een grote groep huurders, met name ouderen, die nooit op een website komen.

Als huurdersvertegenwoordiging vinden wij, dat de zittende huurders wel degelijk in bescherming genomen moeten worden. Concrete afspraken zijn hier nog niet over gemaakt.

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 gaat in september 2018 van start. 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

Voorzitter – (ad-interim) : Gerard Peeters

Lid: Theo v.d.Broek (heeft als gevolg van ziekte beperkt deel kunnen nemen)

Deze commissie is het aanspreekpunt van de individuele huurder, klankbordgroep of wijk- en buurtcommissies.

Voornaamste taak in 2019 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 praktijk ook daadwerkelijk zou worden toegepast bij nieuwe renovatieprojecten . Ook is er op regelmatige basis overleg geweest met Woonbedrijf. De “compensatie” voor het project d’Ekker heeft niet plaatsgevonden. Hiervoor in de plaats kregen alle bewoners de mogelijkheid om een cadeau t.w.v. 10-20 euro uit te zoeken. HVW had dit zeker niet voor ogen toen Woonbedrijf aangaf, dat men een passende oplossing zou zoeken.

Zoals afgesproken heeft de commissie, aangevuld met leden van het DB, in 2019 een aantal projecten bezocht, waaronder:

- Het project Cliostede, in de wijk Woensel, waar StHVW uitgebreid met de bewoners heeft kunnen spreken. De bewoners waren over het algemeen positief over de renovatie. Wel opvallend was dat dit project onder de noemer “Groot Onderhoud” werd gepresenteerd! In 2020 zal StHVW verdere toelichting vragen over toekomstige projecten en verdere definities willen weten van wanneer een project de indicatie “Renovatie” en/of “Groot Onderhoud” krijgt.
- In het project in Tongelre, in de wijk Doornakkers – Oost, hebben wij visueel kunnen vaststellen dat duurzaamheid ook een grote rol speelt bij de huidige renovaties en dat hier duidelijk stappen in gemaakt zijn. Jammer genoeg hebben wij hier niet met bewoners kunnen overleggen. De keuze om vernieuwingen op basis van huurverhoging door te voeren was niet gelimiteerd, waardoor de huren in sommige gevallen behoorlijk zijn gestegen.

Verder heeft StHVW op reguliere basis updates ontvangen van Woonbedrijf over de meest actuele ontwikkelingen m.b.t. lopende en geplande projecten. Opvallend was dat op, 1 project in Geldrop na, alle projecten in Eindhoven gesitueerd zijn.

Door de wijzigingen in de organisatie van Woonbedrijf zijn er andere managers aangesteld om de huidige en toekomstige renovatie- c.q. groot onderhoud-projecten te begeleiden en uit te zetten. StHVV vertrouwt erop dat dit geen gevolgen zal hebben voor het tot nu toe gevoerde beleid en gaat ervan uit dat er op korte termijn nadere afspraken gemaakt kunnen worden.



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 hoeft te worden.

Zover bekend hebben er geen grote sloopactiviteiten plaatsgevonden en de servicekosten verhogingen waren in lijn met het huidige beleid en vielen als zodanig binnen de lopende afspraken. Wel hebben er significante wijzigingen plaats gevonden doordat de warmtewet per 1-7-2019 gewijzigd is.

7.6 Commissie Financiële Zaken

Voorzitter: Henk Gernand

Lid: Jack Zegveld

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 2019;
2. de prestatieafspraken 2019 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 2019.

In maart 2019 heeft StHVV proactief een voorstel gedaan over de huurprijsaanpassingen voor 2019. Na gesprekken met de directie van Woonbedrijf en met de RvC heeft ons voorstel tot bevriezen van de huur wel een neerwaartse druk op het voorstel van Woonbedrijf gehad. De verhoging voor sociale huur (tot € 711) bedroeg slechts 1,6% (Inflatie) en voor het overige bezit slechts 2,6%, daar waar de Autoriteit Wonen een meer marktconforme huur wenste.

2. De prestatieafspraken 2019 e.v.

De commissie beoordeelt de concept Prestatieafspraken op volgende punten:

- * Wie bouwt waar, wat en hoeveel.
- * Wie, renoveert wat en waar;
- * Wat doen we aan (betaalbare) duurzaamheid;
- * Welke kansen en bedreigingen komen op ons af;
- * Welke experimenten en proefprojecten gaan we aan;
- * Enz.

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

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?

Kenniswerkers, arbeidsmigranten en uitgedoemde asielzoekers vragen om huisvesting. Maar hoeveel? Lukt dit binnen de 25% vrijkomende sociale huurwoningen of moet gedacht worden aan tijdelijke of flexwoningen. Allemaal te vaag. Meten is weten. Voortdurend onderzoeken dus. Daarnaast ligt de focus van StHVV 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.

StHVV heeft zich gebogen over de begroting van Woonbedrijf. Onze vragen werden 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, maar mogelijk ook expertise van buiten.

5. De Portefeuillestrategie.

Ieder jaar vindt er met de portefeuillemanager, Ron Jeuriëns 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 in de komende jaren. Bij deze gesprekken laten wij ons bijstaan door deskundigen.



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 gedachtegoed te preserven lijkt contraproductief. In 2020 zal StHVW nieuwe richting geven aan dit verworven goed.



7.8 Commissie Wonen en Zorg

Adviseur: Eefje Bogmans
Lid: vacature

De centrale overheid stoot taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden af. Iedere decentrale eenheid heeft zijn eigen verantwoordelijkheid, taakstelling en financiële speelruimte. Betutteling is uit, zelfstandigheid is in. De overheid vindt dat ieder zijn eigen verantwoordelijkheid heeft. Zie daar de spagaat waarin de overheid de corporaties dwingt en de VNG om de hoek komt kijken.

De persoonlijke vraag staat bij zelfstandig en veilig wonen centraal. Dit vraagt om flexibelere regelgeving en het aanbieden van meer verschillende woonruimtes. Dit heeft de benaming “maatwerking” gekregen. De vraag van de (toekomstige) huurder staat centraal. De woonvraag van de (toekomstige) huurder geeft meer openheid over het vervolg van de positie waarin de huurder koning is. Samen veilig en zelfstandig wonen in een zorgzame wijk. Dat suggereert een ongelijkheid in de relatie met Woonbedrijf. De overheid heeft Wonen en Zorg gescheiden en tegelijkertijd bepaald, dat ouderen langer in hun leefomgeving moeten blijven en daar “Zorg op maat” moeten krijgen. Geschikte woningen zijn schaars. Senioren en minder validen dienen zelfstandig en veilig te wonen in een zorgzame wijk. Blijkbaar kan de (toekomstige) huurder niet alleen aangeven wat hij wil maar bepaalt hij ook nog dat en hoe en waar hij wil wonen. Echter door de woningnood kan de (toekomstige) huurder niet die rol vervullen, maar bepaalt Woonbedrijf wie waar en wanneer mag wonen.

In werkelijkheid bepalen Woonbedrijf en gemeente ook welke aanpassingen gedaan mogen worden. Ondanks dat richting geven aan het eigen leven een recht is. Woonbedrijf lijkt nog vastgeroest en de (toekomstige) huurder dreigt soms vervreemd te raken van zijn mogelijkheden die blijken uit de Woningwet. Er zijn drastische maatregelen nodig om Woonbedrijf op de gewenste koers te krijgen. Wat als Woonbedrijf zich wel flexibel opstelt. Veranderingen geven een gevoel van onrust. Woonbedrijf kan niet over (toekomstige) huurder beslissen zonder hen er bij te betrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Woonbedrijf en de gemeente te toetsen of de (toekomstige) woningen nog passend zijn in de huidige maatschappij. Woonbedrijf dient zich te laten leiden door de wensen van de (toekomstige) huurder en kan hieraan zijn kennis en kunde koppelen.

Na de gemeenteraadsverkiezingen staan de nieuwe colleges van B&W voor de grote opgave om kwetsbare burgers een beschermd thuis te bieden. De veranderingen in o.a. gezinssamenstelling of mensen met een (chronische) ziekte, beperking of psychische problemen vragen een andere kennis en kunde en zullen leiden tot het maken van andere keuzes dan in het verleden gebruikelijk was. De commissie Dannenberg heeft als eerste het beeld van een beschermd thuis beschreven in een advies over beschermd wonen. Ook steeds vaker verenigen mensen zich om een woonvoorziening te creëren. Het is belangrijk dat ook Woonbedrijf hierbij ondersteunt. Het is daarom voor Woonbedrijf een hele uitdaging om klantgericht te blijven werken en niet te verstarren. En zeker in deze coronatijd. Ook het kabinet wil de ontwikkeling van nieuwe vormen van wonen en zorg voor ouderen en mensen met een beperking bevorderen. Hiervoor is een stimuleringsregeling open gesteld.

De praktijk wijst op dit moment uit dat Woonbedrijf en investeerders maar beperkt middelen ter beschikking stellen om innovatieve woonvormen voor de doelgroep van ouderen met lagere- en middeninkomens tot stand te brengen, vanwege de risico's en het beperkte rendement.

Er kunnen vanuit de professionaliteit ook vragen worden gesteld:

-Hoe vindt de (toekomstige) huurder met en zonder een (chronische) ziekte, beperking of psychische problemen een passende woning op de site?

-Wie stelt vast wat passend is?

-Waaruit kunnen (toekomstige) huurder met en zonder een (chronische) ziekte, beperking of psychische problemen kiezen?

-Wie bepaalt het aanbod van vrijstaande woningen?

Reden waarom StHVV heeft besloten voor dit onderwerp een commissie te benoemen, die in voorkomende gevallen het Bestuur, de Commissies en Eigenaren zal adviseren met betrekking tot de combinatie "Wonen en Zorg". Bijvoorbeeld t.a.v. een invalideparkeerplaats bij een wooncomplex, bereikbaarheid van de woningen met geschikte voorzieningen, voorzien in de aanwezigheid van zorg op grote schaal in de omgeving. Maar ook wat betreft innovatieve nieuwe projecten. Er komen steeds meer ICT-toepassingen -domotica- die de kwaliteit van leven en wonen verbeteren. Bijvoorbeeld door automatisch aan- en uitschakelen van het licht en openen van deuren.

De subsidie stimuleringsregeling is nodig voor goede zorg en ondersteuning voor de ouderen die langer zelfstandig moeten blijven wonen en voor mensen met een (chronische) ziekte, beperking of psychische problemen die zelfstandig willen gaan/blijven wonen. Steeds meer jongeren met een beperking en/of ouders van kinderen met een beperking kiezen voor een wooninitiatief, aansluitend bij de eigen behoefte. Samen met anderen bundelen zij hun krachten om een huis op te richten. Zij hopen daarbij op de medewerking van de woningcorporatie.

De adviseur van de commissie is Eefje Bogmans. Zij is 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. Ze probeert ervoor te zorgen, dat aangepaste woningen duidelijker in kaart gebracht worden bij de woningcoöperaties, zodat de zoekende huurder makkelijker een geschikte woning kan vinden.

7.9 Commissie Leefbaarheid

Eigenaar:	Alex Remie
Lid/vervanger:	Marvin Miseroy
Lid/vervanger:	Jessica Swinkels

Onze woonomgeving verstedelijkt en mensen leven meer op zichzelf. Contact tussen bewoners is niet meer vanzelfsprekend. Anonimiteit en onverschilligheid krijgen soms de overhand met negatieve effecten op het woon-en leefklimaat in wijken en buurten. Dit is maar een voorbeeld. Ook meer groen en voldoende speeltuintjes is van invloed.

HVW ontvangt regelmatig klachten over overlast en neemt dit onderwerp serieus.

We proberen individuele huurders op het juiste spoor te zetten om hun problemen op te lossen. Bijvoorbeeld verwijzen wij huurders door naar de juiste medewerker van het Woonbedrijf (WB) of eventueel naar de klachtencommissie.

HVW kan echter niet optreden als belangbehartiger voor een individuele casus. Dat valt niet binnen onze verantwoordelijkheid en taakstelling.

Onze hoofdtaak ligt op het beleidsniveau. Daar kunnen we onze invloed uitoefenen en opkomen voor de belangen van alle huurders.

De rijksoverheid heeft in 2015 de Woningwet aangenomen. In deze wet staan een aantal regels omschreven met betrekking tot dit onderwerp welke uiteraard voor alle woningcorporaties gelden. Elke corporaties vult deze opdracht naar eigen inzicht in.

Woonbedrijf heeft in 2019 ruim € 800.000,- besteed aan leefbaarheidsprojecten. Woonbedrijf gaat voor een schone en veilige wijk en zet daar actief op in. In het nieuwe ondernemingsplan heeft men dit vertaalt naar een specifiek resultaatgebied "fijn en ongestoord wonen".

In Eindhoven zijn 19 actiegerieden aangewezen waar samen met andere partners wordt gewerkt aan de verbetering van de leefbaarheid. In Geldrop is ook een wijk aangewezen als aandachtsgebied.

HVW volgt de ontwikkelingen en resultaten van Woonbedrijf op dit gebied nauwgezet. Soms wordt ons om advies gevraagd en soms geven we ongevraagd advies.

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 HVW, Woonbedrijf en gemeenten.

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.

Alex Remie en Cor van Dee bezoeken veelal namens StHVW 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). Huurder van Woonbedrijf en aspirant-bestuurslid, de heer Cor van Dee vertegenwoordigt StHVW binnen SHGM. StHVW wordt o.a. via verslaglegging op de hoogte gehouden van relevante zaken uit dit huurdersplatform. Jack Zegveld neemt namens StHVW deel aan de prestatieafspraken. Hiermee is de verantwoordelijkheid van StHVW met betrekking tot de beleidszaken, die in de vergaderingen van SHGM met de Gemeente Geldrop/Mierlo worden behandeld, afgedekt.



7.12 De Huurdersconsulent/Ombudsfunctie.

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

In december 2016 heeft het bestuur van StHVW 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 doorgesluisd 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 StHVW aanwezig zijn om vragen van huurders te beantwoorden. Dit is in 2019 doorgezet en uitgewerkt.

Zie ook 7.2.7.

Hoofdstuk 8. Nawoord.

Het bestuur van Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (StHVW) is wederom tot de conclusie gekomen, dat er geen jaren zullen komen, waarin er geen werkdruk zal zijn en waarin geen prioriteiten behoeven te worden gesteld.

We zijn doorgegaan met het herinrichten van de medezeggenschap van de huurders van Woonbedrijf. In 2020 zullen de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen Woonbedrijf en StHVW en het nieuwe Huishoudelijk Reglement een goede aanzet te geven om het democratisch gehalte van deze medezeggenschap te waarborgen. Huurdersparticipatie blijft ook in 2020 een belangrijk speerpunt. Er liggen nog steeds veel meer uitdagingen dan wij kunnen aanpakken. Dankzij een aanzienlijke groep vrijwilligers en de inzet van de bestuursleden horen we vaak: “jullie zijn een voorbeeld voor andere huurdersorganisaties”. Fijn om te horen, maar er moet nog veel gebeuren. Samen verder bouwen aan een sterke huurdersvertegenwoordiging, 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
18 augustus 2020

Henk Gernand
Voorzitter.



Jack Zegveld
Secretaris.



Frans Koller
Penningmeester.

