Huurders Belangenvereniging Vestia Zoetermeer
Fonteinbos 1C, 2715 XB Zoetermeer
Telefoon (085) 0160105, E-mail hbvz@ziggo.nl

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Zoetermeer onder nr. 27193942
Huurdersraad Vestia

JAARVERSLAG 2019

Met elkaar komen we er wel

VOORWOORD

AFSPRAKEN EN MEER

Geachte huurder van Vestia/geachte relatie van de HBVZ,

Het is je vast niet ontgaan dat de laatste jaren veranderingen in de Vestia-structuur zijn opgetreden die zijn weerslag in de opzet van de Huurdersorganisatie tot gevolg hebben gehad. Aangezien Vestia nu een centraal geleide organisatie is, zijn de vestigingen aanzienlijk minder zelfstandig geworden met als gevolg dat de bewonersparticipatie veel meer centraal is georganiseerd in de vorm van de Huurdersraad Vestia. Belangrijke beslissingen en het overleg met het bestuur van Vestia liggen nu bij deze Raad, geadviseerd door werkgroepen op vestigingsniveau, zoals de HBVZ er een van is. Wat blijft er nu over voor de HBVZ? Een aantal belangrijke zaken zoals:

- Het deelnemen aan overleg m.b.t. Prestatie-afspraken met gemeente Zoetermeer, Vestia en de andere Zoetermeerse corporaties en haar huurdersorganisaties (hierover verder meer)
- Bijstaan en aanspreekpunt zijn voor Bewonerscommissies
- Contactpunt tussen Huurdersraad en Vestia
- Geven van adviezen in de omgang met Vestia, uitleg werking klachten- en geschillencommissie
- Organiseren huurdersraadplegingen
- Begeleiden renovaties en vergelijkbare projecten in Zoetermeer
- Beheer Fonds HBVZ
- Deelname aan de werkgroepen Duurzaamheid en Energie (inbreng HBVZ en van belang bij renovaties)

Een belangrijke afspraak die bij huurders minder bekend is is het begrip Prestatie-afspraken.

Deze afspraken voor een jaar en meerjarig voor 5 jaar worden gemaakt door hiervoor genoemde deelnemers aan het overleg waarbij de Huurdersorganisaties een zelfde stem hebben als de Gemeente en de corporaties en worden dan ook door deze partijen ondertekend.

Wat staat er zoal in:

- Geplande Sociale nieuwbouw voor een periode van 5 jaar met verdeling naar soort woning en voor wiens rekening
- Renovatieplannen
- Visie en plannen op het gebied van leefbaarheid (overlast, groenbeheer, bereikbaarheid complexen enz.)
- Idem op gebied van duurzaamheid (nul op de meter woningen, gasvrij maken van woningen, isolatie van woningen enz.)
- Schuldhulpverlening bij huurachterstanden
- Bevorderen doorstroming (o.a. m.b.v. seniorenmakelaar)

Voor 2020 heeft de HBVZ de Prestatie-afspraken ondertekend behalve voor de onderdelen m.b.t. hoogte van de huren (mede door druk van het Rijk om de maximale huurverhogingen op te leggen) en de voorgenomen activiteiten op het gebied van duurzaamheid, omdat het bod van Vestia naar de mening van de HBVZ onvoldoende was. Overigens worden deze afspraken gecontroleerd op het nakomen ervan in de vorm van monitoring. Om diverse redenen is het van groot belang dat juist in deze tijd van woningcrisis deze afspraken worden nagekomen. Daarom

blijven wij ons onverminderd inzetten voor een maximaal resultaat voor de belangen van de huurders van Vestia, dus ook voor Zoetermeer.

Ik wens je tenslotte veel plezier met dit Jaarverslag en een goed huurdersjaar bij Vestia

Zoetermeer, april 2020
Namens de HBVZ
Cees van der Harst, voorzitter

Inhoud

VOORWOORD 2

BESTUUR 5

BESTUURSVERGADERINGEN 5

TOELICHTING OP ENKELE VERGADERONDERWERPEN 6

ZEKERING-/METERKASTEN 6

BEWONERSCOMMISSIES 7

FONDS HBVZ 7

PRESTATIEAFSPRAKEN 7

RENOVATIES 8

DE HUURDERSDAG 8

DISCUSSIE OVER WONINGNOOD 9

SPECIE 9

ICT 9

HET BEHARTIGEN VAN HUURDERSBELANGEN 10

SUCCESSEN VAN 2019
10

SPEERPUNTEN VOOR 2020 12

ALGEMENE LEDENVERGADERING 13

OVERIGE CONTACTEN 16

BEREIKBAARHEID 16

BESTUUR

Aan het einde van dit verslagjaar bestond het bestuur uit de volgende personen:

Dhr. C.J. van der Harst	Voorzitter
Dhr. A. Vrolijk	Vicevoorzitter
Vacant	Secretaris
Dhr. R.W. Ram	Penningmeester
Dhr. L. Ralan	Ondersteunend medewerker

BESTUURSVERGADERINGEN

De onderwerpen welke aan de orde zijn geweest:

- bespreken van de actuele ontwikkelingen op de woningmarkt
- actuele ontwikkelingen binnen Vestia
- bijwonen van bijeenkomsten
- de Algemene Ledenvergadering 2019
- het jaarverslag 2019
- verslag ALV 2018
- bestuurssamenstelling en voortgang HBVZ
- het periodieke overleg met Vestia (voor- en nabesprekingen)
- contactavonden bestemd voor bewonerscommisssies en huurdersraadplegingen
- klachtenafhandeling (het bewaken van procedures) met betrekking tot klachten en geschillen
- het ICT-beleid
- deelname aan het overleg met de Gemeente Zoetermeer, woningcorporaties in Zoetermeer en de andere huurdersorganisaties van deze corporaties over het opstellen en bewaken van prestatieafspraken betreffende sociale woningbouw en -beheer
- de HBVZ-deelname aan de Huurdersraad Vestia
- P.R.

TOELICHTING OP ENKELE VERGADERONDERWERPEN

ZEKERING-/METERKASTEN

Naar aanleiding van een bijna-brand-situatie (kortsluiting) in de meterkast van een huurder in het complex Gaardebuurt is gebleken dat deze vervangen moest worden. Er bleken verschillende defecten te zijn. De HBVZ heeft dit, met betrekking tot de brandveiligheid, opgenomen met Vestia.

Vestia heeft dit in onderzoek en zal van het gehele complex 80 woningen inspecteren. Mochten er een ruim aantal problemen worden geconstateerd, dan zullen alle woningen worden gecontroleerd.

BEWONERSCOMMISSIES

Dat een bewonerscommissie van toegevoegde waarde is laat zich maar al te goed zien bij de renovatie van het project Fonteinbos. Nadat er geluiden ontvangen waren dat de communicatie niet geheel vlekkeloos verliep, zijn er gesprekken geweest met Vestia, een aantal bewoners en de HBVZ. De communicatie en samenwerking met Vestia is duidelijk verbeterd.

Toch blijft de oprichting van bewonerscommissies nog steeds een zaak die onze aandacht behoeft. We houden dan ook nog steeds een vinger aan de pols bij de oprichting van de bewonerscommissie van de Dunantstraat.

Krijg jij ook te maken met een renovatie van je complex en wil je een bewonerscommissie oprichten dan kun je contact opnemen met Vestia. Maar ook zonder renovatieplannen is een bewonerscommissie zeker aan te raden. Vestia helpt bij de oprichting, stelt een budget per bewonerscommissie beschikbaar, biedt automatisch de servicekostenvoorschotten en -afrekening aan en spreekt minimaal 2x per jaar met de bewonerscommissie.

FONDS HBVZ

Het participeren van huurders staat bij de HBVZ hoog in het vaandel en middels het Fonds HBVZ willen we hiervoor een bijdrage leveren. Het Fonds HBVZ bestaat nu 2 jaar.

Voor dit fonds is een procedure ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden van de COMMISSIE FONDS HBVZ opgesteld. Deze procedure verwijst naar het Reglement t.b.v. Fonds HBVZ, zoals vastgesteld in de Buitengewone Ledenvergadering van de HBVZ op 13 november 2017. De commissie bestaande uit drie leden en één (onafhankelijk) voorzitter is in 2019 viermaal bijeen geweest om de ingediende aanvragen te beoordelen. In totaal zijn dit jaar 12 aanvragen ingediend die ook allemaal gehonoreerd konden worden tot een totaalbedrag van ruim EUR 3.500,00.

Om een grotere bekendheid aan het fonds te geven is dit jaar een artikel in het Streekblad en Postiljon geplaatst. Ook op de website van de Huurdersraad is onder de Werkgroep Zoetermeer informatie over het Fonds HBVZ te vinden.
Heb jij zelf een goed idee om het Fonds HBVZ meer onder de aandacht te brengen dan horen wij dit natuurlijk graag.

Niet alleen via het Fonds HBVZ is het mogelijk een activiteitenbijdrage te vragen. Dit kan ook bij Vestia of Wijk aan Zet.

PRESTATIEAFSPRAKEN

Op 3 februari 2020 werden de prestatieafspraken (PA) tussen gemeente Zoetermeer, woningcorporaties en huurdersorganisaties getekend. Ook Vestia en de HBVZ-Huurdersraad Vestia deden mee. Namens de HBVZ tekende Arie Vrolijk.

De HBVZ tekende echter niet voor de onderdelen onderhoud en duurzaamheid, omdat onvoldoende geld beschikbaar is deze onderdelen naar behoren uit te voeren. Dit gold voor alle vier kerngemeenten van Vestia (Den Haag, Rotterdam, Delft en Zoetermeer).

RENOVATIES

Het project Jan van Eerdenstraat loopt en na een aangespannen rechtszaak waarbij Vestia in het gelijk is gesteld, kon in 2019 ook de renovatie voor het project Fonteinbos starten. Zie voorts op blz. 12.

Naast bovengenoemd project staan er nog een aantal projecten op stapel waaronder de renovatie van de Dunantstraat en de Van Aalstlaan. De HBVZ heeft al meerdere gesprekken hierover gevoerd met Vestia.

DE HUURDERSDAG

Op zaterdag 2 november werd dit jaar voor de 4e keer de Huurdersdag gehouden. Als locatie was gekozen voor het Cars Jeans Stadion (ADO) in Den Haag. Thema van de Huurdersdag: Praktisch wonen.

De voorzitter, Marjolein Heesters en de sprekers Maurice Specht en Hein Zegers zorgden voor een mooi ochtendprogramma. In de middag kon men diverse interessante workshops bezoeken en was er gelegenheid voor een rondleiding in het stadion. De band Ragmob zorgde voor een swingende afsluiting.

Het succes van deze dag blijkt wel weer uit het mooie aantal bezoekers van meer dan 300 huurders. Ook de vele enthousiaste reacties na afloop laten zien dat deze dag erg gewaardeerd wordt.

DISCUSSIE OVER WONINGNOOD

Vanuit de HBVZ heeft men op 26 september een bijeenkomst Discussie over Woningnood in Zoetermeer bijgewoond. Hierbij waren o.a. aanwezig de wethouder Woonzaken, corporaties, vertegenwoordigers van politieke partijen en huurdersverenigingen.
Er werd o.a. gesproken over:
- hoge woningnood en urgentiegevallen;
- over jongeren die op zichzelf willen wonen;
- probleemjongeren;
- ouders met autistische kinderen in een veel te kleine woning.

De corporaties willen graag nieuwe woningen bouwen maar hiervoor is helaas geen ruimte (grond) beschikbaar.

SPECIE

In september is de HBVZ door Vestia uitgenodigd voor een bijeenkomst in Rotterdam genaamd Specie. Specie wil zeggen: Resultaatgericht samenwerken met opdrachtgevers. Vestia heeft grote uitdagingen in het vooruitzicht. Denk aan woningen isoleren en “van het gas af” halen. Om toch duurzame en veilige woningen te kunnen blijven bieden gaat Vestia intensiever samenwerken met haar opdrachtgevers, zoals bouw-, onderhouds- en installatiebedrijven. Dit gebeurt onder de naam SPECIE. SPECIE staat voor het cement voor de nieuwe samenwerking.

Vestia gaat zich beperken tot het maken van afspraken over te behalen resultaten. Vestia gaat dus ResultaatGericht Samenwerken (RGS) waarbij bewoners van te voren gevraagd worden naar hun wensen voor de aanpak van hun woning.

Aan de hand van drie oplossingsscenario’s, aangeleverd door de opdrachtnemers, kiest Vestia het beste scenario. De opdrachtnemers bepalen zelf hoe dit dan technisch uitgevoerd zal worden maar Vestia blijft verantwoordelijk voor visie en beleid.

Proeftuin
Er wordt met RGS gestart in pilotprojecten met een beperkte duur en in proeftuinen voor een langere periode. Er loopt nu in Zoetermeer een proeftuin bestaande uit ca. 30 complexen (ruim 2.700 woningen). Hier worden de projecten en werkzaamheden volgens RGS uitgevoerd. In 2021 zal een evaluatie plaatsvinden en zal Vestia bepalen of RGS in (bijna) de hele organisatie doorgevoerd zal gaan worden.

ICT

De site van de HBVZ (hbvz.nl) wordt tegenwoordig middels een link direct doorgeleid naar de site van de Huurdersraad Vestia. Het automatiseringssysteem van de hbvz.nl was namelijk verouderd en niet meer te herstellen.

HET BEHARTIGEN VAN HUURDERSBELANGEN

SUCCESSEN VAN 2019

Huurdersraadpleging
Op 29 april 2019 is er, voorafgaand aan de Algemene Ledenvergadering 2019 van de Huurders Belangenvereniging Vestia Zoetermeer, een huurdersraadpleging geweest in Restaurant “De Sniep”. Bij deze raadpleging waren 50 huurders aanwezig.

Vanuit de Huurdersraad verzorgden mevrouw Petra van der Burg en de heer Rudy Wildeman het onderdeel Huurdersraadpleging. Vanuit Vestia waren naast de heer Hugo ‘t Hart ook twee medewerkers van KCC (Klanten Contact Centrum) aanwezig. Laatstgenoemden konden bij eventuele vragen over ingediende reparatieverzoeken of klachten direct in het systeem kijken naar de stand van zaken.

Door deze raadplegingen weet de Huurdersraad wat er speelt bij de huurders en kunnen zij de acties en projecten onderbouwen.

Het 2-jarig bestaan van het Fonds HBVZ
Ook dit jaar hebben we weer een mooi aantal aanvragen mogen ontvangen voor o.a. het houden van een muziekavond, een BBQ, kerst- en nieuwjaarsborrels enz. Dit allemaal gebaseerd op de participatiegedachte voor de Huurders van Vestia. Heel fijn om te lezen hoe iedereen genoten heeft van dit samenzijn met elkaar en te zien hoe huurders zich voor anderen inzetten om er een geslaagde dag van te maken.

Energiecoaches

Ook in Zoetermeer ontvangen we regelmatig aanvragen voor een bezoek van een energiecoach. Wil jij ook een afspraak met een energiecoach dan kun je je hiervoor aanmelden via de website van de Huurdersraad Vestia. Een energiecoach kan adviseren over je stook- en woongedrag en de adviezen zijn vrijblijvend en geheel gratis.

Oprichting Bewonerscommissie

In verband met de renovatie van het complex Fonteinbos is een Bewonerscommissie opgericht. Dat eerdere participatie door bewoners voor verrassende meerwaarde kan zorgen blijkt uit het feit dat in het complex Fonteinbos het probleem van de liften meegenomen konden worden in het groot onderhoudsplan. Dit omdat bewoners dit probleem zelf benoemden.

Statutenwijziging

De statuten zijn op een aantal punten aangepast aan de nieuw ontstane verandering van Vestia. De huurders zijn in de gelegenheid gesteld om eventuele op- of aanmerkingen door te geven waarna de statuten konden worden aangepast met instemming van de Algemene Ledenvergadering. De gewijzigde statuten zijn te vinden op de site van de Huurdersraad Vestia.

SPEERPUNTEN VOOR 2020

Bewonerscommissies
Een belangrijk punt waar we ons sterk voor blijven maken is een goede vertegenwoordiging van huurders via bijvoorbeeld bewonerscommissies en klankbordgroepen. Iedereen woont graag in een goede leef- en woonomgeving en wie kan dit dus beter vertalen dan de huurder zelf. De HBVZ wil de huurders hiervoor enthousiasmeren en zal daar dus ook faciliteiten voor bieden. Dit jaar staat ook een cursus voor Bewonerscommissies op de planning.
Jaarlijks wordt een huurdersraadpleging georganiseerd. De uitkomsten hiervan kunnen wij weer inbrengen bij het management van Vestia zodat jouw stem gehoord wordt.

Renovatieprojecten
Een goed verloop van de renovatieprojecten met speciale aandacht voor het vroegtijdig informeren van de huurders over de gang van zaken.

Prestatieafspraken
Ook voor 2020 krijgt het de volle aandacht van de HBVZ. Wanneer nodig wordt u tussentijds van de resultaten op de hoogte gebracht.

Fonds HBVZ
Het fonds HBVZ is er voor alle Vestia huurders uit Zoetermeer en we blijven proberen om zoveel mogelijk huurders hierover te informeren. We hopen dan ook dat meer huurders hun gedachten laten gaan over de participatiegedachte. De aanvragen hiervoor zien wij graag tegemoet. Het bevorderen van de onderlinge betrokkenheid is erg belangrijk en de HBVZ blijft zich hier dan ook graag voor inzetten. Suggesties voor vergroting van de bekendheid van het Fonds HBVZ zijn welkom.

De commissie bestaat uit 3 commissieleden en een (onafhankelijk) voorzitter.
Voor het fonds HBVZ zijn wij op zoek naar een (onafhankelijke) voorzitter.

Wat ga je doen?
- samen met de andere commissieleden de ingediende aanvragen beoordelen;
- meedenken om het Fonds HBVZ meer bekendheid te geven bij de Zoetermeerse huurders;
- op de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering van de HBVZ het fonds toelichten.

Draag jij de participatiegedachte een groot hart toe en heb je interesse in het voorzitterschap dan kun je je hiervoor aanmelden via petradehoog@huurdersraadvestia.nl onder vermelding van: voorzitter Fonds HBVZ.

ALGEMENE LEDENVERGADERING

De algemene ledenvergadering werd dit jaar gehouden op 29 april 2019 in “De Sniep”. Naast alle bestuursleden waren verder 50 leden aanwezig. Notulen: de heer L. Ralan. Na een welkom door de voorzitter werd de vergadering geopend.

MEDEDELINGEN

Aanwezig namens:
HBVZ: de heren Ram, Vrolijk, Ralan en Van der Harst;
Bedrijfsbureau van de Landelijke Huurdersraad Vestia: mevrouw Van der Burg en de heer Wildeman;
Vestia: de heer ‘t Hart en 2 dames van de afdeling KCC;

Huurdersraadpleging
Enkele belangrijke uitkomsten uit het onderdeel Huurdersraadpleging.

Projecten
De heer ‘t Hart geeft aan dat er bij Vestia vier grote projecten spelen in 2019. Fonteinbos en Jan van Eerdenstraat lopen. De bewoners van de Van Aalstlaan (in Palenstein) en de flat aan de Dunantstraat worden binnenkort benaderd voor werkzaamheden aan hun woningen. Vestia wil daar met de bewonerscommissies en andere betrokken bewoners ideeën inventariseren over wat er bij die woningen moet gebeuren. De Huurdersraad vindt het belangrijk dat samen met de bewonerscommissies wordt afgestemd hoe de bewoners geïnformeerd en betrokken kunnen worden

en juicht samenwerking in het maken van de plannen toe (in plaats van de bewoners informeren over al bedachte plannen).

Enquêteformulieren.
De Vestia huurders uit Zoetermeer waarvan wij in het bezit zijn van een e-mailadres hebben een enquêteformulier met diverse vragen ontvangen. De uitkomsten hiervan worden besproken.

Bezwaar tegen WOZ-waarde
Als huurder is de WOZ-waarde van je huis meestal van invloed op de hoogte van je huur. Ook als huurder kun je op de gebruikelijke manier bezwaar maken tegen de WOZ-waarde op je WOZ-beschikking. Voor de gemeente is niet relevant wat het effect van de WOZ-waarde op de huurprijs is. Bij een eventueel bezwaar beoordeelt de gemeente uitsluitend of de WOZ-waarde een correcte inschatting is van de marktwaarde op de waardepeildatum.

Bronnen van de Rijksoverheid:
https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurprijs-en-puntentelling/vraag-en-antwoord/woz-waarde-woning-en-huurprijs
https://www.waarderingskamer.nl/woz-voor-woningen/woz-waarde-en-woningswaarderingsstelsel

Lage parkeernorm
Huurders vroegen aandacht voor de lage parkeernorm die de gemeente hanteert (weinig parkeerplaatsen per woning). Dit is gemeld aan de wethouder Wonen van de gemeente Zoetermeer.

Ontlabelen in overleg
Huurders gaven aan dat als bijvoorbeeld in een 55+ flat de woning ook aan jongere mensen wordt verhuurd, de huidige bewoners niet altijd betrokken zijn bij de beslissingen en zelfs niet geïnformeerd zijn over deze verandering. Dat kan natuurlijk niet. De Huurdersraad heeft dit als speerpunt in haar jaarplan 2019 staan.

Pauze

Aansluitend start de Algemene Ledenvergadering om 21.15 uur.

Afmeldingen zijn ontvangen van de heren/dames: Frings, Troost, Van Zanten, Krijgh, Hessels, Vinke, Jongman, Verhagen, Ferrier en Uitterhoeve.

Concept notulen Algemene Ledenvergadering 16 april 2018 en Buitengewone Ledenvergadering 12 november 2018
Er zijn geen op- of aanmerkingen en de notulen worden hierbij goedgekeurd.

Mevrouw Van der Velden heeft samen met de heer Brinckman de kascontrole over het jaar 2018 gedaan. Er zijn geen onvolkomenheden geconstateerd. Décharge wordt verleend.

Gestelde vragen door de huurders worden behandeld.

Concept jaarverslag 2018
Vraag huurder.
Uit de jaarrekening blijkt dat de EUR 60.000,-- naar het fonds is gegaan waardoor van de controle niets terug te zien is.
Antwoord: de heer Ram geeft aan dat het fonds ook door de kascommissie gecontroleerd is. Op het laatste blad van de jaarrekening is dit terug te lezen (verslag van de kascommissie pag. 6).

Het jaarverslag en de -rekening worden goedgekeurd.

Fonds HBVZ
De HBVZ wil het liefst een neutrale voorzitter voor het fonds. Weet men een geschikte kandidaat dan hoort men dit graag. Ook een huurder van Vestia kan zich kandidaat stellen.

De heer Vrolijk doet verslag van het fonds en de ontvangen aanvragen.

Wijziging statuten
Op het 1e concept van de statuten hebben diverse huurders gereageerd en zijn er wijzigingen doorgevoerd.
Vragen van huurders worden behandeld.

De statuten worden hierbij aangenomen.

Rondvraag
De gestelde vragen worden door de voorzitter behandeld waarna hij iedereen bedankt voor zijn/haar inbreng. Hierna is er gelegenheid om met elkaar na te praten met een hapje en een drankje.

OVERIGE CONTACTEN

Gemeente Zoetermeer

Huurdersraad Vestia
Ook in 2019 hebben we actief het contact met de huurders gezocht. Huurdersraadplegingen zijn gehouden in Zoetermeer, alsmede in Den Haag, Rotterdam, Delft en het Westland. Met deze informatie hebben wij de belangen van de huurders voor de huurders kunnen behartigen.
Als proef zijn 25 wijkambassadeurs gestart in en voor de Haagse en Delftse wijken. Met regelmatige bijeenkomsten en trainingen vormen ze de oren en ogen van de Huurdersraad en weten zij waar hun medehuurders terecht kunnen met vragen en problemen.
Tot slot: bekendheid met elkaar is belangrijk, wij hebben inmiddels van duizenden huurders een e-mailadres en mailen hen zowel tips als vragen. Bent u al aangemeld? Kijk ook eens op huurdersraadvestia.nl (en klik op Contact voor aanmelden op de nieuwsbrief).

BEREIKBAARHEID
Wij zijn telefonisch bereikbaar op 085 0160105

Een briefje sturen of e-mailen kan natuurlijk ook, ons adres is:

HBVZ
Fonteinbos 1 C
2715 XB Zoetermeer
e-mailadres: hbvz@ziggo.nl