

HUURDERSRAAD VESTIA

Dé belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia

Jaarverslag 2019



Huurdersraad Vestia

Inhoud

Inhoud	1
Voorwoord	3
De Huurdersraad in het kort	4
Wie wij zijn	4
Onze missie	4
Hoe wij werken	4
Korte terugblik op 2019	5
Opbrengst samenwerking met Vestia in 2019	7
Onderhoud en kwaliteit	7
Dienstverlening en servicekosten	7
Bewonerscommissies en participatie & processen bij groot onderhoud, renovatie en sloop	8
Bewonerscommissie oprichten	8
Bewonerscommissie bij renovatie en groot onderhoud	8
Hulp voor bewoners die moeten verhuizen	9
Ongemaksreglement	9
Bewonerscommissies in een VvE-gebouw	9
Huisuitzettingen door huurachterstand	9
Maatwerkgemeenten & overig Nederland	10
Prestatieafspraken	10
Betaal- en beschikbaarheid	11
Langer en weer zelfstandig thuis wonen	12
Leefbaarheid	12
Duurzaamheid	13
Samenwerking en communicatie met mede-Vestia-huurders	13
Huurdersdag	13
Bijeenkomsten huurdersraadplegingen	14
Digitale raadplegingen en nieuwsbrieven	14
Berichten op social media en website Huurdersraad	15
Ondersteuning individuele huurders	15
Onze vrijwilligers	15
Bestuur	15
Algemene Raad	15
Werkgroepen	16

JAARVERSLAG HUURDEERSRAAD

Energiecoaches	16
Servicekostencoaches	16
Wijkambassadeurs	16
Scholing	17
Ondersteuning door bureau	17
Netwerk & lobby	17
Samenwerkende huurdersorganisaties	17
Gemeenten	17
Overige contacten	17
Overzicht formele adviezen 2019	19
Over de organisatie	22

Foto op de voorzijde: Vrijwilligers en andere huurders bij de ontvangst op de Huurdersdag in het ADO Stadion, 2019

Voorwoord

In het afgelopen jaar - het pre corona tijdperk - heeft de Huurdersraad flink aan de weg getimmerd. We hebben met elkaar gewerkt aan uitbreiding van onze ploeg vrijwilligers, dat heeft geresulteerd aan nieuwe mensen voor onze werkgroepen, Algemene Raad en een hele groep aan wijkambassadeurs, een geheel nieuwe functie. Vestia worstelt met de financiële beperkingen, maar had oor voor de Huurdersraad dat bijvoorbeeld resulteert in een betere aanpak van participatie bij grote projecten en betere informatie op hun website. Je leest alles wat we hebben gedaan het afgelopen jaar verder in dit verslag. In het komende jaar zullen we ondanks alle uitdagingen die de coronacrisis met zich meebrengen onze rol blijven vervullen, al zullen we hiervoor vaker van telefoon en het internet gebruik maken dan voorheen.

Beste huurders en samenwerkingspartners, blijf gezond en zorg voor elkaar!

Cees van der Harst

Interim-voorzitter Huurdersraad Vestia



De Huurdersraad in het kort

Wie wij zijn

Wij zijn belangenbehartiger voor huurders door huurders. Wij schrijven, praten, vragen, beslissen mee en doen voorstellen om op te komen voor het belang van alle huurders van Vestia. Samen zijn we belangenbehartiger voor de toekomst. We proberen op een manier te praten die iedereen kan begrijpen; jij als huurder, Vestia én gemeenten. Wij verbinden de drie partijen.

Wij zijn actief sinds 2010 en bestaan uit vrijwilligers: een bestuur, met een Algemene Raad en diverse werkgroepen. Wij hebben hierdoor oog en gevoel voor wat bij Vestia-huurders speelt en zijn in staat om dat helder uit te dragen. Wij huren zelf bij Vestia. Elke huurder telt.

Onze missie

Onze missie is: de huurders zijn weer blij met Vestia. De Huurdersraad behartigt de gezamenlijke belangen van alle huurders van Vestia. Onze achterban bestaat uit alle huurders, dus huurders met een sociaal huurcontract en huurders met een vrije sector-huurcontract.

Hoe wij werken

Als het formele overlegorgaan met de Raad van Bestuur van Vestia adviseert de Huurdersraad op beleidsvoorstellen die Vestia ons voorlegt. We maken in de kerngemeenten met de gemeente en Vestia prestatieafspraken, onder het voorbehoud dat deze de belangen van de huurders dienen. We monitoren de (deels) ondertekende prestatieafspraken. We wijzen onze huurders en bewonerscommissies de weg naar de onafhankelijke Geschillencommissie Vestia, waar de Huurdersraad mede-opdrachtgever van is. Dit doen we als ze tegen problemen aanlopen die ze niet kunnen oplossen met Vestia. We verantwoorden ons aan onze achterban door onze bijeenkomsten, enquêtes en berichten via diverse mediakanalen.

Korte terugblik op 2019

In 2019 heeft de Huurdersraad weer een aantal belangrijke inhoudelijke successen behaald en is het gelukt om nieuwe vrijwilligers te vinden en verder te professionaliseren.

Voorbeelden hiervan zijn:

- De Huurdersraad heeft gehamerd op het belang van goede participatie en communicatie bij onderhoudsprojecten en renovaties. We hebben veel mis zien gaan. Daar hebben we Vestia mee geconfronteerd in adviezen en overleggen. Vestia heeft hierin aanzienlijke verbeteringen gemaakt inmiddels en betreft in 2020 hierin de Huurdersraad.
- We hebben afgesproken voortaan pro-actief vanuit Vestia alle plannen voor groot onderhouds- en renovatieprojecten te ontvangen en hierover periodiek met de vestigingen over te overleggen, zodat we beter kunnen signaleren waar huurders te laat of onvoldoende worden betrokken.
- 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 medehuurlers terecht kunnen met vragen en problemen.



- We hebben voor alle huurdersraadplegingen dezelfde digitale enquête gestuurd aan onze huurders en die besproken op de raadpleging en de landelijke resultaten gepresenteerd op de Huurdersdag.
- Onze communicatie is breder ingezet met interactie op Facebook en Twitter en berichten en achtergronden op onze website.

JAARVERSLAG HUURDERSRAAD

- Eind 2019 vormden twee beleidsmedewerkers aangevuld met onze bureaumedewerker een compleet en ingewerkt ondersteunend team voor onze vrijwilligers van 3x32 uur.
- De Algemene Raad heeft vijf nieuwe kandidaten aangetrokken, als opvolgers van vrijwilligers die na jarenlange deelname aan de Algemene Raad zijn gestopt.
- Het bestuur van de Huurdersraad heeft een nieuw bestuurslid aangetrokken en is nog wel op zoek naar drie nieuwe leden.



Opbrengst samenwerking met Vestia in 2019

De Huurdersraad heeft in 2019 constructief samengewerkt met Vestia. Ze ziet dat Vestia probeert verbeteringen door te voeren in haar dienstverlening en in de participatie met huurders.

Onderhoud en kwaliteit

Uit onze jaarlijkse enquête bleek dat de huurders behoefte hebben aan meer informatie over het onderhoud aan hun woning/woongebouw. Al bestaande bewonerscommissies worden vaak niet goed op de hoogte gehouden van plannen aan het woongebouw of de rij huizen, zowel over de plannen in het komende jaar als de doorkijk naar de jaren erna.

We gaven begin 2019 een advies af over Vestia's visie op de goede en duurzame woning. De visie omvat de thema's: Duurzaamheid, Efficiënt onderhoud, Gebruikskwaliteit en Veiligheid & Gezondheid. We gaan adviseren op het beleid dat op deze visie wordt ontwikkeld.

We hebben in overleggen met Vestia aangegeven dat we de basiskwaliteit van de woning aan de binnenkant te laag vinden. Ook hebben we met de werkgroep HBVZ aandacht gegeven aan controle op oudere meterkasten. Naast een hogere basiskwaliteit zetten we ons in voor een APK voor bestaande huurders. Er start een proef regisserend opdrachtgeverschap in Zoetermeer, dat Vestia SPECIE noemt. Op ons verzoek zal hierover een bijeenkomst worden georganiseerd met bewonerscommissies en huurderscontactpersonen. Verbeteren van de informatievoorziening over onderhoud is voor ons een belangrijk onderwerp.

In juli hebben we met samenwerkingspartners in Rotterdam de problemen van vocht en schimmel aangekaart en gewezen op de Haagse aanpak om te werken met een onafhankelijke vocht- en schimmelexpert. Op onze website hebben we informatie geplaatst hoe je er achter komt of jouw woning gezond is.

Dienstverlening en servicekosten

De Huurdersraad schreef een advies voor het verbeteren van de informatie over de klachtenprocedure op de website. Het advies leidt tot aanpassingen op de website. Daarnaast verwezen we huurders met vragen door naar de klachtenprocedure van Vestia.

Servicekostenafrekeningen zijn moeilijk leesbaar, komen soms te laat of kloppen niet, bleek ook in 2019. We hebben huurders en bewonerscommissies hierover geadviseerd. Ook leidde dit tot het speerpunt voor 2020: transparantie afrekening servicekosten.

In 2019 zijn Vestia's wijkbeheerders omgeschoold en is het takenpakket veranderd. Ze gaan meer doen aan sociaal beheer en doen niet meer de klusjes uit het servicecontract. Die

worden voortaan door de onderhoudsdienst uitgevoerd. Wij hebben regelmatig met Vestia gediscussieerd over de goede en slechte kanten van deze verandering. Uiteindelijk heeft Vestia ons een voorstel gedaan waarmee wij konden instemmen. Eind 2019 begon Vestia met een pilot over de communicatie met bewonerscommissies en huurders waar de werkgroep Servicekosten over adviseert.

We hebben ons laten informeren over de verbeteringen in de dienstverlening van Vestia, ook via de SAMR metingen. We zien dat huurders gemiddeld de dienstverlening steeds iets beter vinden gaan, maar dat er juist veel mensen zijn die het heel slecht vinden. We vinden dat niet acceptabel.

De geschillencommissie gaf aanbevelingen over verbeteren van de dienstverlening. We houden in de gaten wat hiermee gebeurt.

Bewonerscommissies en participatie & processen bij groot onderhoud, renovatie en sloop

Bewonerscommissie oprichten

Uit onze jaarlijkse enquête bleek bijna 40% van de respondenten graag een bewonerscommissie in hun complex te willen. Bewoners die een initiatief hebben om zich als bewonerscommissie in te zetten voor hun wooncomplex werden echter regelmatig tegengewerkt. Zo hebben wij met ondersteuning van werkgroep Westland er voor moeten zorgen dat het kwam tot de oprichting van de bewonerscommissie De Fuut. Daarnaast heeft werkgroep HBVZ de bewonerscommissie Fonteinbos ondersteund bij de oprichting naar aanleiding van de renovatie van die flats. Wij vinden het ook belangrijk dat er op complexniveau een wettelijke bewonersvertegenwoordiging aanwezig is. We hebben in 2019 terugkerend dit belang onder de aandacht gebracht in gesprekken met het bestuur van Vestia en de managers sociaal beheer.

Op onze website en tijdens onze huurdersraadplegingen hebben we het belang van een bewonerscommissie benadrukt, zodat huurders bewust worden van de waarde van zo'n bewonerscommissie.

Bewonerscommissie bij renovatie en groot onderhoud

Bij groot onderhouds- en renovatieprojecten werden bewoners niet geënthousiasmeerd in het oprichten van een bewonerscommissie die (ook wettelijk) de belangen van de bewoners kan behartigen in de samenwerking met Vestia over de planvorming, het sociaal plan en de communicatie. Een bewonerscommissie moet vooraf worden geïnformeerd over onderhoud en kan, met de juiste onafhankelijke externe ondersteuning die door Vestia wordt betaald, veel beter dan de Huurdersraad adviseren over haar eigen complex. We hebben dan ook in 2019 aangedrongen tot oprichten van een bewonerscommissie bij elk groot project.

JAARVERSLAG HUURDEBSRAAD

We hebben afgelopen jaar contact gehad met verschillende bewonerscommissies die zijn opgericht toen er een onderhoudsproject kwam in hun complex. Voor Patrimoniumshof hebben wij een advies opgesteld omdat ten tijde van de aanvraag er nog geen bewonerscommissie bestond. Ditzelfde geldt voor het advies voor de Bomenwijk. In beide adviezen hebben wij aangegeven dat wij het belangrijk vinden dat bewoners door Vestia worden betrokken bij de verdere planvorming en uitvoering. Verder heeft de Huurdersraad Vestia en de klankbordgroep voor de Bomenwijk ondersteund in de oprichtingsfase en het opstellen van het sociaal plan.

Door onze agendering van het belang van bewonerscommissies bij Vestia, heeft Vestia dit punt hoger op de agenda gezet. Intern stemt Vestia de participatie bij projecten beter af en er komt een routekaart participatie bij projecten waar de Huurdersraad over mee gaat denken. Vestia paste de pagina's over participatie en bewonerscommissies aan op de website waarvoor de Huurdersraad input heeft gegeven. Ook hebben wij in de prestatieafspraken van de kerngemeenten Den Haag, Delft, Rotterdam en Zoetermeer een afspraak bedongen over het actief tot stand laten komen van bewonerscommissies door Vestia bij grote projecten.

Hulp voor bewoners die moeten verhuizen

Hiernaast hebben wij in de prestatieafspraken Rotterdam aangegeven dat er beter moet worden omgegaan met huurders die vanwege sloop moeten worden geherhuisvest, zodat ze een beter perspectief worden geboden en de sociale en financiële impact bij sloop-herhuisvesting wordt verzacht.

Ongemaksreglement

Ook is dit jaar het ongemaksreglement geëvalueerd en heeft de Huurdersraad hierbij aangegeven dat er meer aandacht moet komen voor indirecte overlast bij een (groot)onderhouds- of renovatieproject. Ook heeft ze aangedrongen op een draaiboek om overlast te verminderen bij regulier of calamiteitenonderhoud, zoals als de liften niet werken.

Bewonerscommissies in een VvE-gebouw

Bewoners die wonen in een wooncomplex waar ook kopers wonen (Vereniging van Eigenaren (VvE) complex) hebben weinig duidelijkheid over hun rol en vaak weinig in te brengen over wat er gebeurt in hun woongebouw. In 2019 heeft de Huurdersraad met Vestia het conceptbeleid besproken en erop geadviseerd en is afgesproken met Vestia dat er nieuwe afspraken komen over de participatievormen die er gebruikt worden in de VvE's. Ook wordt er meer informatie op de website geplaatst.

Huisuitzettingen door huurachterstand

Huisuitzettingen staat bij Vestia hoger op de agenda. Het beleid van Vestia is aangepast en dit loopt sindsdien beter. De huisuitzettingen lopen nog steeds terug.

Maatwerkgemeenten & overig Nederland

Voor de maatwerkgemeenten Bergeijk, Barendrecht, den Brielle, Zuidplas en Pijnacker-Nootdorp gaven we steeds aan dat ze door Vestia gelijk moeten worden behandeld aan de kerngemeenten. Zo vinden wij dat er ook in de maatwerkgemeenten groot onderhouds- en renovatieprojecten en duurzaamheidsinvesteringen moeten plaatsvinden. Er is alleen noodzakelijk onderhoud, waardoor het onderhoud door de huurders vaak als achterstallig wordt gezien. De Huurdersraad vindt het daarom niet terecht dat de huren in de maatwerkgemeenten maar blijven stijgen. Dat advies is niet overgenomen.

Vestia is verplicht door de overheid om alleen nog maar woningen in vier kerngemeentes over te houden. Daarom moeten de woningen in de maatwerkgemeenten door anderen worden overgenomen. Dat is een lastige verkoopopgave en daarom heeft het Rijk hiervoor Hamit Karakus als regisseur aangesteld. Wij hebben hem advies gegeven over de verkoop. Wij hebben aangegeven dat het bezit van Vestia alleen aan andere woningcorporaties mag worden verkocht, en dat alle woningen binnen de sociale voorraad zouden moeten blijven.

De Haagse rechtbank heeft eind 2019 aangegeven dat Vestia honderden sociale huurwoningen in de maatwerkgemeenten mag liberaliseren, de woningen worden dan aan een nieuwe huurder verhuurd als vrije sectorwoning. De maatwerkgemeenten hebben bezwaar gemaakt tegen het besluit van Vestia om veel van hun sociale woningen daar te liberaliseren. Vanwege bovenstaande ontwikkeling en omdat Vestia slechts het minimale uitvoert in de maatwerkgemeenten, hebben de bewonerscommissies en de Huurdersraad die betrokken waren bij het opstellen van prestatieafspraken besloten deze niet te ondertekenen.

Prestatieafspraken

Andere onderwerpen waar de Huurdersraad zich ook in 2019 hard voor maakte hebben we opgenomen in een document 'Speerpunten prestatieafspraken' dat we hebben aangeboden aan Vestia en de kerngemeenten en aan onze huurders die zich bezighouden met de prestatieafspraken in de maatwerkgemeenten.

Proces prestatieafspraken:

- De werkgroep Westland en Pijnacker-Nootdorp zijn in gesprek geweest over de bieding van Vestia met gemeente en Vestia. De prestatieafspraken zijn niet getekend.
- Voor Den Haag is de raamovereenkomst getekend voor de prestatieafspraken 2019-2024.
- De prestatieafspraken zijn in Rotterdam, Delft, Den Haag en Zoetermeer door de Huurdersraad gedeeltelijk getekend, met uitzondering van de onderhouds- en duurzaamheidsparagrafen. Die van Rotterdam worden bovendien niet getekend op

JAARVERSLAG HUURDERSRAAD

het onderdeel woningvoorraad omdat de Huurdersraad de afbraak van de sociale woningvoorraad niet accepteert.



Onze inzet op de onderwerpen die we in het jaarplan als aandachtspunten onder prestatieafspraken hadden opgenomen:

Betaal- en beschikbaarheid

Vestia voerde in 2019 een behoorlijke huurverhoging door. Voor de komende jaren heeft ze de huurverhoging vastgelegd in het Herijkt Verbeterplan. De gemiddelde huursomstijging blijft het wettelijk maximum (voor sociale huur). Dit geldt voor de zittende huurders.

Het advies van de Huurdersraad ging hiermee vooral over de communicatie van het huurverhogingsbeleid en de uitleg erover in een brief en op de website van Vestia. De afstemming zou voortaan tijdiger plaatsvinden.

In de projecten Patrimoniumshof in Rotterdam en de Bomenwijk in Delft komen, zoals we in ons advies aangaven meer sociale huurwoningen terug dan eerder door Vestia was gepland.

Langer en weer zelfstandig thuis wonen

We hebben een advies gegeven over de Visie Zorg en wonen, dat gaat over zowel zorgvastgoed als langer en weer zelfstandig thuis wonen. In 2020 volgt afstemming over de uitkomsten uit portefeuillesessies die op de vestigingen zijn gehouden en waarin op basis van diverse indicatoren gesprekken zijn gehouden over de kansen en bedreigingen in het zelfstandig thuis blijven wonen van ouderen en de terugkomst van doelgroepen uit instellingen.

Er zijn per november seniorenmakelaars in Zoetermeer en Delft begonnen namens de gezamenlijke corporaties in die gemeenten zoals afgesproken in de prestatieafspraken.

De huurdersraad is betrokken bij de eerste brainstormsessie over doorstromingsbeleid bij Vestia. De tools voor de seniorenmakelaars zijn vanuit Vestia nog zeer beperkt.

Leefbaarheid

De leefbaarheid in wijken met sociale huur wilden we bevorderen door een gemêleerde bewoning in complex en buurt. Hierbij vinden van mogelijkheden voor het ontzien van complexen waar minder sociale draagkracht is om nieuwe bewoners op te nemen met extra zorgvraag en minder of andere aandacht voor de woonomgeving. Daarnaast een grotere inzet op en integrale benadering van de sociale problematiek en van de doelgroep zelf, door meer inzet op sociaal beheer, bredere taak en versterken samenwerking met partners. We hebben dat gedaan door de urgentie van het probleem nader onder de aandacht te brengen. Dit onder meer door de samenwerking in de wijkschouwen in Delft. Tussenvormen voor wonen (tussen tehuis en zelfstandig in) zijn een essentieel element waar we voor blijven pleiten. De ontwikkeling van gemeente Delft en Zoetermeer om weer met wijkgericht werken ook de versterkte samenwerking met de woningcorporatie aan te gaan is positief voor het verbeteren van kwetsbare complexen/wijken en voor leefbaarheid in bredere zin.

Over ontlabellen van woonruimten is nog onvoldoende overleg gebleken met huurders en huurdersraad.

Voor de prestatieafspraken Rotterdam zijn veel afspraken gemaakt over vermindering van overlast in complexen, door bijzondere doelgroepen en statushouders. Verder heeft Vestia in overleg met ons de informatie op de website verbeterd, zodat duidelijker wordt hoe een leefbaarheidsproject kan worden ingediend. Onze wijkambassadeurs (Delft & Den Haag) kregen ook als wegwijzers in de wijken van ons informatie over hoe zij en vooral medehuurlers de weg kunnen vinden als ze bijvoorbeeld een (leefbaarheids)probleem hebben.

Duurzaamheid

In 2019 hebben we gemerkt dat het thema steeds meer aandacht krijgt bij onze achterban. Helaas merken wij dat de aandacht van Vestia voor duurzaamheid in 2019 is afgenomen. Zo wordt LED verlichting niet los opgepakt, maar slechts meegenomen in een project. In 2019 hebben wij geadviseerd op de Visie Goede en duurzame woning. We hebben geadviseerd dat waar mogelijk woningen moeten worden verduurzaamd. Verder hebben wij bij Vestia er op aangedrongen dat de mogelijkheden voor dubbelglas moeten worden verduidelijkt op de website, zodat huurders weten wat ze aan toe zijn als ze dubbelglas zouden willen. Vestia werkt hier nog aan.

Mede vanwege het Verbeterplan van Vestia, waarin Vestia laat blijken minder te kunnen doen dan verwacht en wat ons betreft nodig is, hebben wij besloten om het onderdeel 'duurzaamheid' in alle prestatieafspraken niet te ondertekenen.

Samenwerking en communicatie met mede-Vestia-huurders

Begin 2019 heeft het bestuur van de Huurdersraad intern gekeken hoe ze wil en kan communiceren en deze aanpak ook met de Algemene Raad gedeeld. Ook werken we sinds begin 2019 met een interne communicatiekalender om overzicht te houden op de voortgang van onze plannen en op wanneer we waarover communiceren.

Huurdersdag

Op zaterdag 2 november hebben wij in het Cars Jeans (ADO) Stadion in Den Haag de jaarlijkse huurdersdag georganiseerd, dat was de vierde keer alweer. Het was weer een erg geslaagde dag waarop we ongeveer 375 huurders mochten ontvangen. Een uitgebreid verslag daarover vind je [hier](#).



Bijeenkomsten huurdersraadplegingen

In totaal zijn er in 2019 zes huurdersraadplegingen door de Huurdersraad en plaatselijke werkgroepen georganiseerd in Westland, Zoetermeer (april), Delft, Den Haag (juni), Hoogvliet en Rotterdam (oktober). Het aantal huurders dat deze raadplegingen bezocht varieerde van zo'n 35 tot 50 huurders. Tijdens deze huurdersraadplegingen zijn we met onze achterban in gesprek gegaan over kwesties die spelen in hun gemeente. Hiernaast hebben we toegelicht waar de Huurdersraad aan werkt. Ook is er aan de achterban gevraagd welke onderwerpen zij belangrijk vinden op verder op te pakken. Tot slot zijn op de huurdersraadplegingen de uitkomsten van de digitale enquête gepresenteerd.



Digitale raadplegingen en nieuwsbrieven

Ons e-mailadressenbestand groeit verder door naar 17.955, Vestia blijft nieuwe huurders vragen hun e-mailadres aan ons beschikbaar te mogen stellen. Ook hebben we een oproep ervoor geplaatst in de nieuwsbrief van Vestia.

In de nieuwsbrief van Vestia deed de Huurdersraad een oproep voor het beschikbaar stellen van je mailadres aan de Huurdersraad. Hierop kwamen meer dan 50 nieuwe aanmeldingen binnen. Naast de nieuwe huurders die hun mailadres beschikbaar hebben gesteld komt hiermee het totale aantal mailadressen dat de Huurdersraad mailt op 17.955. We hebben dit jaar 6 landelijke en 19 lokale nieuwsbrieven verstuurd via de mail aan onze achterban.

Met de digitale enquête hebben we veel huurders kunnen bereiken en raadplegen over onderwerpen die alle huurders van Vestia aangaan. Met de uitkomsten kunnen we nog steviger het gesprek aangaan met Vestia. De uitkomst van de digitale enquête 2019 is [hier](#) terug te vinden.

Berichten op social media en website Huurdersraad

Dit jaar hebben we in 38 berichten verstuurd via twitter, 20 berichten geplaatst op FaceBook en 30 berichten en pagina's gezet op onze website om onze achterban en andere geïnteresseerden op de hoogte te houden van wat wij doen en waar wij voor staan.

Ondersteuning individuele huurders

Het bedrijfsbureau heeft via de mail en telefoon in 2019 veel individuele huurders doorverwezen met vragen naar Vestia of naar de onafhankelijke Geschillencommissie die door Vestia en de Huurdersraad wordt gefaciliteerd. En sommige signalen genoteerd. Op het moment dat er veel signalen binnenkomen van een probleem kan de Huurdersraad zaken in het algemene belang van de huurders aankaarten. Ook kwamen er vragen over de rol van de Huurdersraad.

Onze vrijwilligers

Bestuur

Begin 2019 is er een voorzitter a.i. in het bestuur gekomen evenals een nieuw algemeen bestuurslid. Hierdoor is het aantal bestuursleden op 5 gekomen. Het bestuur mag maximaal 7 leden hebben dus de inzet blijft voortduren.

Algemene Raad

Start 2019 had de Algemene Raad 11 leden. De raad bestaat maximaal uit 16 leden. De Algemene Raad heeft in 2019 drie leden zien vertrekken. Eén daarvan is doorgestroomd richting het bestuur. Na de zomer is er een oproep voor nieuwe AR leden gedaan. In 2019 zijn hierdoor 2 nieuwe AR leden aangesteld. Begin 2020 worden er waarschijnlijk nog drie aangesteld, op weg naar een complete AR. De profielschets voor AR-leden is aangepast. Je vindt deze [op onze website](#).

Werkgroepen

Gedurende het jaar zijn de werkgroepen betrokken geweest bij het opstellen van adviezen richting Vestia en het maken van prestatieafspraken. Hiernaast hebben de meeste werkgroepen een eigen jaarplan voor 2020 opgesteld.

Energiecoaches

In 2019 hebben de energiecoaches van de Huurdersraad 50 huisbezoeken afgelegd.

Daarnaast zijn de energiecoaches ook aanwezig geweest bij de huurdersraadplegingen, de huurdersdag en op de veiligheidsdag Zuidwijk.

De energiecoaches hebben we in 2019 onder de aandacht kunnen brengen via Twitter, FaceBook, onze website, nieuwsbrief en de nieuwsbrief van Vestia. Hiernaast is er een folder opgesteld voor in de woonwinkels van Vestia.

Servicekostencoaches

Er zijn zes servicekostencoaches. De servicekostencoaches zijn er om de afrekening van de servicekosten uit te leggen voor huurders of bewonerscommissies. Het succes van de servicekostencoaches hangt af van de duidelijkheid en beschikbaarheid van de afrekening. In 2019 werd duidelijk dat dat niet altijd zo is. Hierdoor konden de coaches niet altijd de uitleg geven die gewenst was.

Wijkambassadeurs

De Huurdersraad zag een kans om extra huurders te betrekken bij de Huurdersraad en de wegwijzer te zijn voor huurders die niet weten waar ze terecht kunnen met vragen of problemen. De pilot wijkambassadeurs is gestart in Den Haag en Delft en er zijn 25 ambassadeurs opgeleid.



Scholing

In juni heeft de gehele Algemene Raad, het Bestuur en het bureau een cursus gevolgd over communicatievaardigheden. Als uitkomst zijn afspraken gemaakt die het functioneren van de Algemene Raad, het bestuur en het bureau tezamen verbeteren. De wijkambassadeurs hebben ook een training gevolgd.

Ondersteuning door bureau

In 2019 bestond het ondersteunend bureau van betaalde krachten bij de Huurdersraad uit drie personen, 2 beleidsmedewerkers voor 32 uur en 1 ondersteunend medewerker voor 32 uur. De tweede beleidsmedewerker Rudy Wildeman werd vanaf januari ingewerkt. Hij vertrok na een jaar bij de huurdersraad zodat per 1 januari 2020 opnieuw een vacature voor beleidsmedewerker ontstond.

Netwerk & lobby

Samenwerkende huurdersorganisaties

In Rotterdam en de regio Haaglanden overlegde de Huurdersraad op regelmatige basis met andere huurdersorganisaties in het GOH en de SHH. Roel Ram, penningmeester van de de Huurdersraad is bestuurslid van de SHH.

Gemeenten

In 2019 is de samenwerking met de gemeente Rotterdam versterkt. Op regelmatige basis wordt ons gevraagd mee te denken over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen in Rotterdam. Dit wordt gedaan in het GOH overleg. Ook zijn wij uitgenodigd door de commissie bouwen en wonen van Rotterdam om onze rol toe te lichten bij de totstandkoming van de prestatieafspraken Rotterdam. We waren bij een themabijeenkomst over betaalbaar wonen in Zoetermeer. Ook zijn wij uitgenodigd voor een bijeenkomst over betaalbaar wonen in Westland door de PvdA. Onze voorzitter was hierbij panellid. In Den Haag waren we bij een bijeenkomst van de commissie Ruimte. In Delft was er een bijeenkomst voor raadsleden over de prestatieafspraken.

Overige contacten

Wij hebben dit jaar verschillende keren contact gehad met de Woonbond over bijvoorbeeld het gezamenlijk optreden richting de Rijksoverheid over overkoepelende thema's zoals de verhuurdersheffing en de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Nederland.

JAARVERSLAG HUURDEERSRAAD

De energiecoaches in Rotterdam werken nauw samen met het Milieucentrum Rotterdam. Het Milieucentrum stelt ons energieladders beschikbaar en gratis trainingen voor Energiecoaches in Rotterdam.

Overzicht formele adviezen 2019

Hierbij een korte samenvatting van onze formele adviezen:

Onderwerp	Advies	Resultaat
Concern jaarplan Vestia 2019	• betrekken bij stakeholdersmanagement over Huurdersraad • Afspreken over welke thema's Vestia met de Huurdersraad communiceert, met welk doel en op welke wijze. • adviseren over participatiebeleid en -uitvoering, ook waar het bewonerscommissies betreft • Implementatie wijkbeheer: voordat er duidelijkheid is over de invulling van de functie van wijkbeheerder en de manier waarop dit gaat gebeuren gaan we niet akkoord • dragen bij aan en volgen beleidsontwikkeling in het actieplan Programma langer en weer zelfstandig thuis/visie Zorgvastgoed • Adviseren de ambitie hoger te leggen aan de hand van de speerpunten van de Huurdersraad	Vestia antwoordt: • we benaderen u over stakeholdersmanagement waar het de Huurdersraad betreft • Houdt ons op de hoogte en overleggen over participatiebeleid • nadere afstemming over wijkbeheer vindt plaats • in gesprek over jaarplan 2019: • Afspraak om projectdocumenten voortaan te ontvangen.
Jaarplan Huurdersraad 2019	Het <u>jaarplan lees je terug op onze website.</u>	Vestia antwoordt: • moeilijk om kwetsbare complexen te ontzien. Kan alleen in zeer beperkte mate bij directe bemiddeling. • waar kansen liggen voor het oprichten van een bewonerscommissie op complex- of wijkniveau faciliteren we dat graag. • Uitleg over het oprichten van een bewonerscommissie actualiseren en beter onder de aandacht brengen • sociaal beheer neemt initiatief om bewoners op andere manieren te organiseren en te betrekken
Visie goede en duurzame woning	"De visie omvat de thema's: Duurzaamheid, Efficiënt onderhoud, Gebruikskwaliteit en Veiligheid & Gezondheid. In 2019 werken we	• Vestia geeft aan ons te betrekken. • Er is geen verder beleid

JAARVERSLAG HUURDERSRAAD

	het beleid per thema verder uit en implementeren het.” We worden graag betrokken in een vroegtijdig stadium bij het uitwerken van het kwaliteitsbeleid per thema vanuit visie Goede Woning.	uitgekomen waarop we hebben geadviseerd.
Voorschotten gas en elektra 2019	Omdat de energiekosten toenemen wil Vestia de voorschotten voor gas en elektra in algemene ruimten aanpassen. Daar gaat de Huurdersraad mee akkoord	Vestia voert uit volgens afspraak
Reserves glasverzekering en ontstoppen 2019	In samenspraak met Vestia wordt voor de optie gekozen die zorgt dat de reserves niet te hoog oplopen	Vestia voert uit volgens afspraak
Huurverhogingsbeleid 2019	• Beter leesbare adviesaanvraag • Huren minder verhogen • Integraal huurbeleid en betere doorstroming • Houden aan sociaal huurakkoord • Huren laag voor mensen die noodgedwongen moeten verhuizen	Vestia houdt vast aan het voorgestelde huurbeleid, de opbrengsten zijn bepaald door de toezichthouder. Bekijkt in gesprekken over herijking verbeterplan wat er kan worden overgenomen uit het advies.
Renovatie Patrimoniumshof Rotterdam	Wij adviseren het plan te heroverwegen. De woningen in Patrimoniumshof dienen in principe binnen de sociale voorraad te blijven. De participatie en communicatie richten op creëren draagvlak en begrip voor het plan. Bewoners ook eerder meenemen in het plan. Sociaal Plan samen met bewoners opstellen, met daarin terugkeergarantie.	Vestia heeft toegezegd 22 huurders een terugkeergarantie te geven en daarmee 22 sociale woningen, bij eerste verhuur na renovatie, te realiseren.
Ziggo Kabeltelevisie servicekosten	instemmingsverzoek, was een zorgvuldig plan, akkoord gegaan. Betrof beperkt aantal complexen.	uitgevoerd door Vestia
Fusie Kleiwarenfabriek Steenfabriek Ossendrecht	Geadviseerd hiermee door te gaan	uitgevoerd door Vestia
VvE-beheer	Huurdersraad hamert op goede participatie en oprichting bewonerscommissies. Door vooroverleg heeft Vestia al aanpassingen gedaan in het beleid	In gesprek met de Huurdersraad worden beheervarianten afgesproken. Dit wordt in 2020 afgerond.
Visie Wonen en Zorg	Zorgen over de kwaliteit van de woningen voor de doelgroep voor langer zelfstandig	Uitkomsten van de portefeuillesessies en

JAARVERSLAG HUURDEERSRAAD

	thuis wonen en de beschikbaarheid van woningen We verwachten aanvullend beleid op basis van de uitkomsten van de portefeuillesessies	aanvullend beleid volgt nog.
Proces sloop-nieuwbouw Bomenwijk Delft	Advies breder over participatie bij projecten.	Leidt o.m. tot een Routekaart participatie bij projecten (in 2020).
Brieven PA	Voor de gemeenten Delft, Zoetermeer, Den Haag, Rotterdam hebben we speerpunten voor de prestatieafspraken aangegeven.	Vestia heeft in Haaglanden de oprichting van bewonerscommissies bij investeringsprojecten afgesproken.
BOK Rotterdam	BOK is een uitwerking van de Woonvisie 2030 en het Addendum van de gemeente Rotterdam. Het gaat over het verkleinen van de sociale woningvoorraad in de stad. De Huurdersraad staat daar niet achter.	Vestia blijft voor uitvoering Woonvisie. Wel maakt Vestia zich zorgen over het tempo van de afname van sociale woningen. .
Klachtenprocedur e website	Ongevraagd advies waarin we tips geven over het verbeteren van de informatie over de klachtenprocedure en de wijze van indienen van klachten op Vestia's website.	Veel van onze aanbevelingen zijn overgenomen. De doorvoering loop door in 2020.
Wijkbeheer en servicekosten	Stemmen in op het principe dat er wijkbeheer komt. Hiernaast stemmen wij in met het principe dat de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. We adviseren een pilot in te stellen om kwaliteit en communicatie van implementatie te borgen.	Er komt een pilot over de communicatie in samenwerking met de Huurdersraad.
Aankoop Bergopwaarts Delft	De toezichthouder heeft de aankoop door Vestia van 103 woningen verboden. De Huurdersraad heeft Vestia geadviseerd toen het een voornemen was. Behoud voor de sociale sector, overdracht, huurderscommunicatie en faciliteren van het oprichten van bewonerscommissies waren adviezen.	Een aantal van onze aanbevelingen zou Vestia overnemen.

Over de organisatie

Bestuur

Cees van der Harst (interim-voorzitter)

Pieter Brouwer (interim-secretaris)

Roel Ram (penningmeester)

Els Kamminga

Rachel Moeniralam

Algemene Raad | Werkgroepen gemeenten | Themawerkgroepen | Energiecoaches | Servicekostencoaches

Bureau

Petra van der Burg (beleid)

Vacature (beleid)

Petra de Hoog (bureau)

Contact

Telefoon 085 0160105

E-mail info@huurdersraadvestia.nl

Website en chat www.huurdersraadvestia.nl

Twitter [@hvestia](https://twitter.com/hvestia)

Facebook [Huurdersraad Vestia](https://www.facebook.com/HuurdersraadVestia)

De Stichting Landelijke Huurdersraad Vestia is een stichting in de zin van de Wet op het overleg huurders verhuurder artikel 1.f en staat ingeschreven bij de KvK onder nummer 50368958. Financiering geschiedt via Vestia op basis van de Wet op het overleg huurders verhuurder. Verantwoording van de organisatie en inspraak van huurders geschiedt onder andere op de Huurdersdag, via de Algemene Raad en op aanvraag.