



LANDELIJKE HUURDERSRAAD VESTIA

Dé belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia

JAAERVERSLAG 2015

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Huurdersbelang behartigen	2
Organisatie op orde	9
Goede communicatie.....	12
Contactgegevens	15

Inleiding

KRITISCHE ONTWIKKELINGEN

De 3 speerpunten van de Huurdersraad van 2015 waren: huurdersbelang behartigen, organisatieontwikkeling en communicatie. Een opgave en ambitie die we ondanks factoren die tegen zouden kunnen werken hoog hielden. Begin 2015 werden de woningen van twee bestuursleden verkocht waardoor zij moesten aftreden. Ook een deel actieve achterban viel door de verkopen in het eerste halfjaar van 2015 weg. Voor een organisatie die bijna geheel uit vrijwilligers bestaat die ook kennis en ervaring nodig hebben, is dat een tegenslag. Nieuwe huurders aantrekken die in de voetsporen van hun voorgangers wilden treden als belangenbehartiger voor mede-huurders werden aangetrokken en ingewerkt. Een grote positieve verrassing was de nieuwe Woningwet die het werkveld van de Huurdersraad en de slagkracht en kansen vergrootte. Tegelijkertijd betekende deze nieuwe Wet per direct dat de Huurdersraad meer verantwoordelijkheid kreeg, lokale aangelegenheden in het takenpakket kwamen te vallen en dat wij intensiever en sneller met meer huurders in contact moesten treden. We ondertekenden dan ook een Intentieovereenkomst met Vestia net voor de jaarwisseling, een opmaat voor een nieuwe – betere samenwerkingsovereenkomst.

We zijn heel trots om te melden dat de Huurdersraad verder is ontwikkeld in 2015: De (online) zichtbaarheid is vergroot, de organisatiestructuur werd verbeterd, er werd meer contact met nieuwe actieve en potentieel actieve huurders gezocht, maar vooral: er werden adviezen afgegeven die er toe doen, we sloten diverse procedures af en kaartten prangende zaken aan bij Vestia. Er is veel gedaan voor de huurders van Vestia.

Het voortdurend kijken hoe we huurders kunnen betrekken op voor hen interessante manieren heeft zijn vruchten afgeworpen. De tomeloze inzet van nieuwe en oude vrijwilligers bij de Huurdersraad blijft de kritische succesfactor van de Huurdersraad.

Leeswijzer

Onze resultaten presenteren we langs onze speerpunten uit 2015, waarbij we allereerst ingaan op het belangrijkste speerpunt: Huurdersbelang behartigen. Vervolgens gaan we in op de “middelen” van de Huurdersraad, namelijk Organisatieontwikkeling en Communicatie. Tot slot geven we nog een cijfermatige inblik in onze jaarrekening.

Huurdersbelang behartigen

De Huurdersraad is een belangenbehartiger, dus doen we eerst verslag van onze activiteiten op dat gebied. De activiteiten zijn op te delen in 3 categorieën: adviezen, werkgroepen en projecten en zaken met gemeenten.

Afgegeven adviezen en zienswijzen

Nieuw in 2015 was het contact met gemeenten, regio en/of koepels zoals de Maaskoepel en Sociale Verhuurders Haaglanden. Wij hebben, in aanloop naar de nieuwe Woningwet, al vanaf januari geëxperimenteerd met inspraak op het niveau van de grote steden Rotterdam en Den Haag. De meeste van onderstaande adviezen zijn voor iedereen beschikbaar via www.huurdersraadvestia.nl. Sommige adviezen zijn niet of later openbaar gemaakt, bijvoorbeeld omdat het over een onderwerp ging dat Vestia eerst zelf moest publiceren (huurbeleid).

Servicekostenuniformering

Januari, positief advies, gevraagd door Vestia

Vestia stelde voor twee servicekostenposten te uniformeren via fondsvorming en ook de post administratiekosten, waarvoor veel verschillende percentages in omloop waren, te uniformeren. In de onderhandeling over het nieuwe percentage administratiekosten is bereikt dat het percentage lager komt te liggen dan Vestia voorstelde. Een besparing voor alle huurders is hiermee gerealiseerd. Het onderbrengen van de rioolontstopping en glasverzekering in elk één fonds levert ook een besparing op. De Huurdersraad maakte afspraken waardoor het mogelijk is de administraties elk jaar grondig te controleren. De uniformering wordt na één jaar geëvalueerd.

Zo is het prettig Wonen

Maart, deels positief advies-geen instemming, gevraagd door Vestia na overleg

Als gevolg van de inspraak op het beleid rondom prettig wonen zijn de leefregels "Zo is het prettig wonen" geïntroduceerd. Vestia stelde voor extra kosten van bijvoorbeeld schoonmaak of wegruimen van grofvuil als de veroorzaker onbekend was, op de huurders van een complex als collectief te verhalen, via de servicekosten. De Huurdersraad stemde hier niet in de huidige beleidsvorm mee in, dit beleid is niet ingevoerd. In het advies is door de Huurdersraad aangegeven dat meer camera-bewaking, betere beveiliging en meer inzet op het opsporen van de dader voor de hand ligt.

HUURDEBESBELANG BEHARTIGEN

VvE-beleid

Juli, negatief, gevraagd door Vestia

Het VvE-beleid zoals Vestia dat voorlegde ter advisering was in de basis goed, maar niet toereikend. De mening van de Huurdersraad is dat het huurrecht en appartementsrecht niet bij elkaar aansluiten, en dat beleid daarom antwoord moet geven op de vragen en onzekerheid die dit oproept. Na het negatief adviseren is besloten om in een aantal gespreksronden tussen Vestia en de Huurdersraad te komen tot een nieuw beleid, dat voorgelegd zal worden aan de Huurdersraad ter advisering. Overigens is met de model splitsingsakte en het model Huishoudelijk Reglement voor VvE's wel ingestemd, er zijn enkele zaken gewijzigd of toegevoegd aan beide documenten op verzoek van de Huurdersraad.

Warmtewet

Juni, ingetrokken adviesaanvraag

Er is een werkgroep Warmtewet. De werkgroep was eenmaal per twee maanden in gesprek met het projectteam Warmtewet van Vestia. De werkgroep en Vestia zijn overeengekomen dat de Warmtewet voorlopig niet wordt ingevoerd. Dit levert een besparing op ten opzichte van invoeren. Daarnaast is besproken dat gefaseerd advies zal worden aangevraagd over de invoering, zodra wetgeving en mogelijke aanpakken meer duidelijkheid en zekerheid bieden.

Overzicht gevraagd en ongevraagde adviezen en zienswijzen uit 2015

Onderwerp	Type	Periode	Strekking / bijzonderheden
Servicekostenuniformering	Gevraagd	Januari	Positief
Zo is het Prettig Wonen	Gevraagd	Maart	Positief advies voor adviesgerechtigde deel / Negatief ten aanzien van instemmingsgerechtigde deel
Automatische Betalingsregeling	Gevraagd	September	Positief advies
Huurbeleid 2015	Gevraagd	Maart	Negatief advies
Openingstijden Vestia balies	Gevraagd	Oktober	Positief, mits
Zienswijze spelregelnotitie Woonruimtebemiddeling Rotterdam	Ongevraagd	Maart	Zienswijze hield opmerkingen en verbetervoorstellen in.
Prestatieafspraken Rotterdam 2015-2017	Ongevraagd	Maart	Positief en negatief op onderdelen.
Woonruimteverdeling R'dam 2015-2016	Ongevraagd	Maart	Opmerkingen/verbetervoorstellen
Concept prestatieafspraken Den Haag	Gevraagd	September	Opmerkingen/verbetervoorstellen
Woonvisie Rotterdam	Ongevraagd	September	Negatief
Splitsingsakte en HHR van VvE's	Gevraagd	Juni	Positief

HUURDERSBELANG BEHARTIGEN

Vermindering vestigingen	Gevraagd	April	Positief
VvE beleid	Gevraagd	Juli	Negatief
Verkoop Groesbeek	Gevraagd	Juli	Positief
Warmtewet	Gevraagd	Januari-juni	Ingetrokken adviesaanvraag
Beleid ZAV	Gevraagd	April	Positief
Toepassen nieuwe Woningwaarderingssstelsel	Ongevraagd	Oktober	Dringend verzoek om de data-kwaliteit van de woningwaardering op orde te brengen.

Werkgroepen

De volgende werkgroepen waren in 2015 actief:

Prestatieafspraken Rotterdam

Vanaf januari 2015 is deze werkgroep met daarin huurders uit zowel Rotterdam-Zuid als Noord als Rotterdam-Hoogvliet en Rotterdam-Zevenkamp actief en neemt een plek aan de onderhandelings-tafel met gemeente, regio en Vestia. De werkgroep heeft zich als eerste Rotterdamse huurdersorganisatie actief gemeld bij de gemeente.

Er is gereageerd op de prestatieafspraken die net voor het ingaan van de nieuwe Woningwet zijn afgesproken en de werkgroep bereidde inspraak op de nieuwe prestatieafspraken voor door te reageren op de Woonvisie. John la Gordt Dillie nam de rol in van voorzitter vanaf kwartaal 3 van 2015 en nam op zich de reactie op de Woonvisie. Dit hield in dat er eerst schriftelijk werd gereageerd, en later werd opgetreden richting de media, ingesproken bij de gemeenteraads-commissie en dat er contact met de wethouder werd gezocht. Ook is in het laatste kwartaal van 2015 een gezamenlijk overleg tussen de Rotterdamse huurdersorganisaties gestart.

Betrokkenen gedurende 2015:

- George Schuddebeurs (Feyenoord; bestuur Huurdersraad)
- Miranda den Hertog (Hoogvliet)
- Jamal Hakka (Feyenoord)
- John la Gordt Dillie (Zuidwijk; voorzitter werkgroep)
- Jeanette Philips (Zuidwijk)
- Aad van Mourik (Zevenkamp)
- Rien Tuk (Liskwartier)
- Hans Koudstaal (Hoogvliet)

Den Haag

Na de huurdersraadpleging in Den Haag, werd de werkgroep Den Haag aangevuld tot een groep van 7 Haagse huurders. De werkgroep werkt op thema aan de prestatieafspraken die in december werden getekend. De werkgroep heeft zich kritisch uitgelaten over de renovatie van Finnenburg B en de rechten van de betrokken huurders.

Betrokkenen gedurende 2015:

- Aron van Wijk ("Haagse Toren", Stationsbuurt; bestuur Huurdersraad)
- Boyd van Loon ("Haagse Toren", Stationsbuurt; bestuur Huurdersraad)
- Pieter Brouwer (Morgenstond; bestuur Huurdersraad)
- Sherwien Ramsoedh (Morgenstond)
- Marley van Heyningen (Archipelbuurt)
- Karin Bakker (Scheveningen)
- Simon Janse (Escamp)
- Jarmilla Bouwman (Morgenstond)

Energie

Op veelvuldig verzoek van achterban is deze werkgroep met Rien Tuk als werkgroepvoorzitter aan de slag met energielastenverlaging en de vergroting van het wooncomfort. De werkgroep bereidt zich voor op reageren van renovaties/investeringen in duurzaamheid en duurzaamheid als prestatieveld van prestatieafspraken. Ook het Vestia-brede duurzaamheidsbeleid in ontwikkeling beïnvloeden is benoemd als speerpunt.

Betrokkenen gedurende 2015:

- Rien Tuk (Rotterdam; voorzitter werkgroep)
- Cor Vermeulen (Nieuwerkerk)
- Joop Bakker (Zoetermeer)
- Dries Beukers (Nootdorp)
- Pieter Brouwer (Den Haag; bestuur Huurdersraad)
- Sherwien Ramsoedh (Den Haag)
- Ed Vonk (Delft)

Warmtewet

De adviesaanvraag aan de werkgroep over de Warmtewet werd ingetrokken, maar er is in 2015 regelmatig overleg over de ontwikkeling van de wetgeving en de effecten voor huurders. De werkgroep en Vestia zijn overeengekomen dat de Warmtewet voorlopig nog niet wordt ingevoerd en

dat gefaseerd advies zal worden aangevraagd over de invoering, zodra wetgeving en mogelijke aanpakken met meer zekerheid zijn omgeven.

Betrokken gedurende 2015:

- Michelle de Vries (Rotterdam; voorzitter werkgroep)
- Roel Ram (Zoetermeer; bestuur Huurdersraad)
- Hans Koudstaal (Rotterdam-Hoogvliet)
- Leo Grootsholten (Westland)
- Chris Steenstraten (Westland)
- Loek Ralan (Zoetermeer)

Projecten

We ontplooiden de volgende projecten:

- **Kwaliteitsovereenkomst:** op initiatief van Vestia is er in samenwerking met de Huurdersraad een rondetafel huurdersraadpleging gedaan waarop input werd gegeven voor de door Vestia te schrijven kwaliteitsovereenkomst. De kwaliteitsovereenkomst is in december 2015 in een bestuurlijk besluit goedgekeurd om in 2016 naar de Huurdersraad door te gaan ter advisering.
- **Bijstand asbestsanering Hoogvliet:** vanaf de zomer van 2015 staat de Huurdersraad de huurders van Prikkorf/Botreep bij in samenwerking met de Federatie Huurders van Hoogvliet. Doel van de Huurdersraad is tweeledig: in de eerste instantie de huurders lokaal bijstaan en in de tweede instantie input ophalen voor een overkoepelend sociaal plan en/of overkoepelende asbestaanpak.
- **Realisatie servicekostenprocedure:** Binnen Vestia en onder huurders was niet alleen veel onduidelijk over hoe de servicekostenafrekening gecontroleerd moet worden, maar ook welke rechten huurders daarbij hebben en wat daarbij realistische reactietermijnen zijn. Omdat dit op complexniveau tot veel vermijdbare botsingen tussen huurders en Vestia leidde, is er samengewerkt met de portefeuillehouder servicekosten om tot de procedure afrekening servicekosten te komen. De afspraken op papier zijn klaar om in 2016 onder huurders en Vestia medewerkers aan bekendheid te winnen en in gebruik te worden genomen en zijn een substantiële verbetering ten opzichte van de vorige situatie.
- **Functioneren geschillencommissie:** per 1 januari 2015 ging de interne geschillencommissie van start. Het beoordelen en bijsturen op functioneren was voor de Huurdersraad in 2015 belangrijk. Dit is gebeurd in gesprekken en door regelmatig updates te vragen. Tevens zijn twee nieuwe leden door de Huurdersraad in het najaar van 2015 aangetrokken. De nieuwe leden in de geschillencommissie zijn Sannie Willemse-Bogaerts en Carlinde Adriaanse,

HUURDEBESBELANG BEHARTIGEN

beiden hebben het bestuur kunnen overtuigen van hun kundigheid en oog en hart voor huurders. Tevens is in 2015 het eerste onafhankelijk lid voorgedragen in de functie van voorzitter door de vier geschillencommissieleden.

- Organisatie huurdersraadpleging: om beter aan de Overlegwet te voldoen, maar vooral om beter huurdersbelangen te kunnen behartigen, is er in 2015 één proef-huurdersraadpleging georganiseerd. Een groot succes waarop stellingen over huurdersthema's zoals betaalbaarheid, duurzaamheid en dienstverlening behandeld werden. De raadpleging heeft bijgedragen aan kennis, ons bestand met vrijwilligers en onze bekendheid onder huurders. Zie ook "Opbrengst huurdersraadpleging" Den Haag door Huurdersraad (bijlage).

Impressie huurdersraadpleging Den Haag november 2015



Bekenden van de LHV en nieuwe huurders ontmoeten elkaar



Bestuur en bureau in overleg met aanwezige huurders tijdens de pauze



Gesprekken tijdens de pauze



Meer over betaalbaarheid van wonen bij Vestia in Den Haag en wat er aan te doen is door Laurette Vermeulen



Introductie van de LHV door Cees van der Harst, voorzitter (rechts)



Het programma en de kennismaking hebben we ook op papier gezet

HUURDEBESBELANG BEHARTIGEN

Voorgenomen activiteiten

Van de doelen uit het jaarplan 2015 kwam het volgende terecht.

Doel	Resultaat	Score
Het voeren van overleg met Vestia (de Raad van Commissarissen, Raad van Bestuur, Huurderscommissarissen apart, Communicatie)	Er is veelvuldig overleg geweest: <ul style="list-style-type: none">• Informeel voorzittersoverleg• Met het bestuur van Vestia en de directeur Wonen• Met de voltallige Raad van Commissarissen• Met de Huurderscommissarissen• Met Vestia communicatie	In de overleggen konden we voldoende toekomen aan het behartigen van het belang van de huurders van Vestia. De frequentie van bijeenkomsten staat niet meer ter discussie en Vestia vroeg regelmatig experts uit de eigen organisatie of externen aan te schuiven voor uitleg over beleid of strategie.
Overleg met actieve huurders in de Algemene Raad	Er waren acht vergaderingen van de Algemene Raad in 2015, waarmee sinds de zomer ook verbetering van de Algemene Raad is besproken. De nieuwe Woningwet geeft meer rechten, maar maakt ook dat we onze plichten goed in de gaten moeten houden.	Niet altijd, maar wel vaak, konden adviesaanvragen voordat de adviestermijn verstreek worden voorgelegd aan de Algemene Raad. Het beleid van de Huurdersraad en de voortgang van werkgroepen is zeer uitgebreid aan de orde gekomen in elke vergadering.
Formele advisering en inspraak Werkgroepen voor vestigings-overstijgende onderwerpen Aandacht voor specifieke thema's Halfjaarlijkse rapportage "staat huurdersparticipatie"	Zie afgegeven adviezen en zienswijzen Er zijn werkgroepen voor Rotterdam, Den Haag, de Warmtewet, Energie. De rapportage is niet verschenen	De werkgroepen functioneren goed en trekken ook nieuwe achterban aan. De rapportage bleek niet meer relevant, de werkgroepen en website maken de activiteiten van de Huurdersraad namelijk voldoende inzichtelijk
Halfjaarlijkse inspraakavond voor alle huurders per vestiging	Op 10 november werd de eerste huurdersraadpleging in Den Haag gehouden. Alle Haagse huurders werden uitgenodigd.	De raadpleging was een groot succes! Zie bijlage "Opbrengst huurdersraadpleging Den Haag door Huurdersraad"
Aandacht voor de thema's dienstverlening, de Warmtewet, beschik- en betaalbaarheid en de servicekostenafrekening	Voor alle onderwerpen is ruimschoots aandacht geweest in de overleggen en door (ongevraagde) adviezen, ook richting derden (gemeenten / overkoepelend samenwerkingsverbanden)	In 2015 zijn veel relevante onderwerpen, meer dan voorgenomen, behandeld met Vestia. Ons motto "de Huurder moet blij met Vestia zijn" is geïntroduceerd en stond daarbij centraal.

Organisatie op orde

De organisatie van de Huurdersraad is een middel om het belangenbehartigen vorm te geven. In 2015 werd de nieuwe Woningwet geïntroduceerd, die het werkveld en de mogelijkheden tot invloed voor de huurdersorganisatie behoorlijk versterkten. Dat betekent dat de organisatie ook degelijk en op orde moet zijn en daar is aan gewerkt in 2015.

Bestuur

Zoals opgemerkt hebben 2 van de 4 bestuursleden hun functie moeten neerleggen omdat hun woning werd verkocht. 4 nieuwe bestuursleden zijn aangetrokken nadat 2x in de Nieuws van Vestia en op andere plekken is geworven.

Aan het einde van het verslagjaar 2014 bestond het dagelijks bestuur van de LHV uit de volgende personen:

- Jelle de Waard in de functie van voorzitter
- George Schuddebeurs in de functie van secretaris
- Roel Ram in de functie van penningmeester
- Cees van der Harst in de functie van algemeen bestuurslid

Het bestuur werd ondersteund door Hans Weevers, adviseur van de Woonbond.

Nieuwe voorzitter

Jelle de Waard heeft zijn voorzitterschap per 1 mei 2015 overgedragen aan voormalig algemeen bestuurslid Cees van der Harst, die deze positie op interim-basis aanvaardde.

Dankzij de inzet van Jelle als voorzitter in de meest spannende periode die Vestia heeft gekend (2013-2015) is de Huurdersraad op de kaart gezet als serieuze gesprekspartner van Vestia. Onder Jelle's voorzitterschap is de Huurdersraad geprofessionaliseerd, werden er stevige en kritische adviezen uitgebracht en werd er over belangrijke zaken onderhandeld zoals de lagere servicekosten na uniformering.

Nieuwe secretaris

George Schuddebeurs gebruikte zijn financieel-economische kennis intensief bij de totstandkoming van de adviezen Verkoop Overig Nederland en de andere verkoopadviezen. George legde zijn bestuursfunctie als secretaris van de Huurdersraad per april 2015 neer.

Aron van Wijk volgde hem op als interim-secretaris, nadat hij reageerde op de eerste vacature in het Nieuws van Vestia. Zo bleef het Huurdersraad bestuur een jong bestuur.

Versterking bestuur

Boyd van Loon en Pieter Brouwer zijn in kwartaal 3 als algemeen bestuurslid aangesteld nadat zij reageerden op de tweede vacature die de Huurdersraad plaatste in het Nieuws van Vestia.

Bureau

De Huurdersraad heeft sinds 2013 één beleidsmedewerker in dienst. Het dienstverband is in november 2015 omgezet in een vast dienstverband.

Gedurende 2015 en zeker met de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet is de ondercapaciteit op het bureau ook een gedeelde constatering met Vestia geworden. In december 2015 is overeengekomen dat de Huurdersraad 1,5 FTE extra kan aantrekken.

Kennisniveau

In januari volgde het bureau een 5-daagse specialisatie Huurrecht met een examen, in september werd een Masterclass Prestatieafspraken georganiseerd voor alle huurders die ermee te maken denken te krijgen en waaraan diverse Vestia beleidsmedewerkers ook meededen.

Kantoor

Het kantoor verhuisde in mei van locatie Goudsesingel (dat werd verkocht door Vestia), naar locatie Laan op Zuid (dat werd verkocht door Vestia), en tenslotte naar de Fonteinbos te Zoetermeer.

Platformen

Het onderhouden van de band met andere actieve huurders is voor de Huurdersraad belangrijk.

In 2015 is veelvuldig contact geweest met de Federatie Huurders van Hoogvliet in relatie tot de asbestsanering van Prikorf/Botreep en de FHVH voedt de Huurdersraad door deel te nemen aan de Algemene Raadsvergaderingen. Platform Hilledijk is verder ontwikkeld en onderhoudt nauw contact met de Huurdersraad. Diverse casussen die Bewonersorganisatie Zuidwijk aandroeg zijn door de Huurdersraad aangepakt. De band met de HBVZ is onveranderd. De SHS van Stadswonen is overgegaan naar Woonstad. De SHV is in 2015 in liquidatie gegaan.

Het voornemen om per vestiging één platform te realiseren is komen te vervallen. De nieuwe reorganisatie van Vestia is gedurende 2015 aan de Huurdersraad gecommuniceerd en behelst een verminderd aantal vestigingen (4 in plaats van 6). Het organiseren van participatie langs de structuur van Vestia biedt geen solide basis en ook blijkt dat op vestigingsniveau te weinig beleid structureel besproken kan worden. Tegelijkertijd is er wel behoefte aan participatie onder huurders tussen het complex en overkoepelende niveau in. Vanaf de zomer zijn plannen die plaats maakten

voor het voornemen platformen te realiseren gedeeld met Vestia en huurders in de achterban. Dit leidde tot de concept statuten en de Intentieovereenkomst met Vestia.

Statutenwijziging

Op 17 december 2015 is het voorstel voor nieuwe statuten ter besluitvorming verzonden naar de Algemene Raad. De voorbereidingen voor de statutenwijziging zijn daarmee afgerond. De besluitvorming vindt plaats in 2016.

Voorafgaand aan het presenteren van de nieuwe statuten zijn, vanaf de zomer, met de Algemene Raad, de plannen voor participatie gedeeld en besproken. De Algemene Raad heeft hier rijkelijk feedback aan gegeven.

Vertegenwoordiging huurders Den Haag

Er was weinig vertegenwoordiging van Haagse huurders in de Huurdersraad en weinig Huurdersraad in Den Haag en dat is grondig aangepakt. De formele huurdersorganisatie SHV is in liquidatie gegaan in 2015. Van de drie nieuwe bestuursleden wonen er drie in Den Haag. De Huurdersraad heeft een raadpleging georganiseerd die een volle zaal Haagse huurders trok, resulteerde in leden voor een volle werkgroep Den Haag en het vertrouwen van de gemeente alsmede het overleg met de gemeente versterkte. Ook is verbinding met de Haagse huurdersorganisaties (van Staedion en HaagWonen) gezocht.

Voorgenomen activiteiten

Van de doelen uit het jaarplan 2015 kwam het volgende terecht.

Doel	Resultaat	Score
Statutenwijziging	Het voorstel nieuwe statuten is verstuurd ter besluitvorming	Er is consensus met de Algemene Raad over de verschillende in de toekomst benodigde stappen. Dit is voor de Huurdersraad belangrijk.
Uitbreiding bestuur	Het bestuur is uitgebreid van 4 naar 5 leden.	
Uitbreiding ondersteuning	Toestemming voor uitbreiding bureau met 1,5 FTE	
Aandacht voor participatie in Den Haag	Er was een huurdersraadpleging, Haagse bestuursleden, een werkgroep Den Haag en regelmatig contact met de gemeente over de nieuwe prestatieafspraken.	Er is meer gerealiseerd dan we ons hadden voorgenomen en de huurders zijn tevreden.
Oprichten platformen	Dit streven is komen te vervallen	De intentieovereenkomst, het alternatief voor formele platformen, is ondertekend.
Centraliseren scholing	Dit streven is komen te vervallen.	

Goede communicatie

In 2015 is gewerkt aan de grondslag onder de Huurdersraad: wat is ons motto, wie willen we zijn, wat communiceren we? We zijn vindbaar, controleerbaar en plaatsen steeds meer informatie online en inzichtelijk voor iedereen die daar interesse in heeft. Desalniettemin ontbrak een cruciaal middel om contact te leggen met huurders: e-mailadressen.

Huurdersraad vindbaar

Betaalbaar, duurzaam en veilig wonen bij Vestia, nu en later

Nieuws

- 14.000 huurders in Rotterdam-Zuid worden gecompenseerd voor fout met servicekostenpost schoonmaak
4 juli 2016
- Hier kun je je code achterlaten
13 juni 2016
- Huurdersraad zoekt e-mailadressen
10 juni 2016
- Drie bijzondere servicekostenposten

Agenda

- Looptijd e-mailactie
7 juni 2016 @ 08:00 - 8 juli 2016 @ 17:00
- Dialoogbijeenkomst Ministerie BZK
6 juli 2016 @ 13:00 - 16:15 uur
- Werksessie samenwerkingsovereenkomst
6 juli 2016 @ 19:00 - 21:00 uur
- Bekijk alle Activiteiten

Tweets

- Fout bij in rekening brengen schoonmaak wordt rechtgezet door Vestia na ons signaal #RotterdamZuid #succesgeboekt <https://t.co/Qh96xHhF8E> - 1 dag geleden
- @BernardFlach ja prima, maar is een mailje of belletje dan niet handiger? - 5 dagen geleden
- Wij zijn er! #huurdersraadnl

Meepraten?

De Huurdersraad is vindbaar en maakt een goede indruk. Op www.huurdersraadvestia.nl staat een moderne en toegankelijke website met de volgende opties: nieuwsartikelen, een archief, een agenda met inschrijfmogelijkheid en een koppeling met social media. Ook is er een Twitter- en Facebook-account geopend.

GOEDE COMMUNICATIE

Uiteraard was de Huurdersraad in 2015 ook weer telefonisch bereikbaar. Van de 479 telefoontjes zijn er 356 direct beantwoord, dit kan beter door een basisbezetting van het kantoor.

Huurders bereikbaar

Ondanks herhaaldelijke en dringende verzoeken om beschikbare e-mailadressen met de Huurdersraad te delen en verzamelen, is er geen samenwerking van de grond gekomen in 2015. Vestia gaf aan, vanwege de omschakeling naar digitale dienstverlening, per 1 januari 2016 voldoende e-mailadressen te hebben verzameld.

Omdat de Huurdersraad de haar gestelde doelen wilde behalen, zijn 20.000 Haagse huurders met een postkaartje uitgenodigd voor de Haagse raadpleging. Een duur communicatiemiddel, maar over de opkomst en reacties is het bestuur erg positief.



Dit is een uitnodiging om te praten over uw leefomgeving in een Vestia woning. Wat kan de Huurdersraad Vestia doen om uw belangen te behartigen? Praat en stem met ons mee!

Wanneer: 10 november vanaf 19.00 uur
Waar: "Het Strijkijzer" bij Den Haag HS
Rijswijkseplein 786, Den Haag

Wie: Vestia huurders uit Den Haag en de landelijke huurdersorganisatie van Vestia

Kijk voor het programma en aanmelden op www.huurdersraadvestia.nl.

LANDELIJKE HUURDERSRAAD VESTIA
De belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia

Digitale raadpleging

Digitale raadpleging was reactief mogelijk voor huurders door de nieuwe website. Vanwege het uitblijven van e-mailadressen van Vestia zijn er geen enquêtes verzonden.

Voorgenomen activiteiten

Van de doelen uit het jaarplan 2015 kwam het volgende terecht.

Doel	Resultaat	Score
Ontwikkeling website	Succesvol afgerond	
Verzamelen e-mailadressen en digitale raadpleging	Helaas is er geen samenwerking met Vestia tot stand gekomen	Het functioneren van de Huurdersraad is hierdoor beïnvloed, maar desondanks is de Haagse raadpleging er geweest
Ontwikkeling communicatierichtlijnen	De Huurdersraad zet in op legitimiteit, daadkracht en imago.	Deze onderlegger biedt een goede basis

Contactgegevens

Bestuur

Cees van der Harst, voorzitter a.i., portefeuille communicatie en pers,
Aron van Wijk, secretaris, portefeuille participatie en communicatie,
Roel Ram, penningmeester, portefeuille financiën Vestia
Boyd van Loon, bestuurslid, portefeuille juridische en technische zaken
Pieter Brouwer, bestuurslid, portefeuille VvE en splitsen, duurzaamheid

Werkgroepen

Energie, voorzitter Rien Tuk
Rotterdam, voorzitter John la Gordt Dillie
Den Haag, voorzitter Sherwien Ramsoedh
Warmtewet, voorzitter Michelle de Vries

Bureau

Laurette Vermeulen, beleidsmedewerker

Contact

Algemeen 085 0160105
info@huurdersraadvestia.nl
Fonteinbos 1c, 2715 XB Zoetermeer

Voorzitter voorzitter@huurdersraadvestia.nl
Penningmeester penningmeester@huurdersraadvestia.nl

Online



www.huurdersraadvestia.nl



www.twitter.com/hvestia