



LANDELIJKE HUURDERSRAAD VESTIA

Dé belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia

JAARVERSLAG 2016

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Inleiding	1
Huurdersbelang behartigen.....	2
Adviestrajecten	7
Organisatie	14
Contactgegevens	16



Inleiding

KRITISCHE ONTWIKKELINGEN

2016 heeft in het teken gestaan van contact met alle huurders en verdere inhoudelijke invloed op Vestia. We werkten daarmee met succes aan onze legitimiteit, daadkracht en imago.

Niet alleen hebben we een voltallige Algemene Raad geworven om onze representativiteit en inspraak te verstevigen. Ook is de onderbezetting op het kantoor van de Huurdersraad definitief opgelost met twee extra medewerkers, verworven we van 12% van alle huurders e-mailadressen en deden we aan diverse vormen van raadpleging: per e-mail, op locatie in Zoetermeer en het Westland én op de Huurdersdag voor alle huurders. We ondertekenden prestatieafspraken in 5 steden: Den Haag, Rotterdam, Delft, Zoetermeer en het Westland en lieten in diverse andere steden onze stem horen op voorbereidende bijeenkomsten. We praatten mee ten behoeve van de totstandkoming van position papers voor Vestia. We regelden teruggaaf van onterecht geïnde servicekosten voor 7.000 huurders in Rotterdam-Zuid. Aan regionale samenwerking door de Haaglanden-gemeenten gaven wij een zetje door de vinger op de zere plek te leggen met onze zienswijze op de scheiding DAEB/niet-DAEB en de zienswijze op het kernwerkgebied Midden Holland-Haaglanden-Rijnmond. We zaten voor het eerst bij Aedes als huurdersvertegenwoordiging en praatten daar over schimmelproblematiek om bij te dragen aan een landelijke aanpak. We realiseerden de afspraak dat er in 2017 een Rotterdams sociaal statuut komt.

Leeswijzer

Onze resultaten presenteren we allereerst langs de doelen om te werken aan legitimiteit, imago en daadkracht. Dit zijn interne doelen met externe effecten. Vervolgens benoemen wij afgegeven adviezen en zienswijzen en de activiteit van werkgroepen. Ook de Huurdersdag wordt omschreven en tot slot volgen gegevens over het bestuur.

Huurdersbelang behartigen

Een succesvolle huurdersorganisatie is er niet één die zijn organisatie op orde heeft, maar die zijn organisatie zo inricht dat er resultaten geboekt kunnen worden omdat de actieve huurders met plezier belangen kunnen behartigen van de achterban, duizenden huurders in 72.000 Vestia-woningen. Daar werkten we op de volgende wijze aan, door in te zetten op legitimiteit, imago en daadkracht.

LEGITIMITEIT

We zijn legitiem actief als wij, niet op één maar meerdere manieren, huurders vragen naar hun mening en het hen mogelijk maken hun mening bij ons uit te dragen richting Vestia.

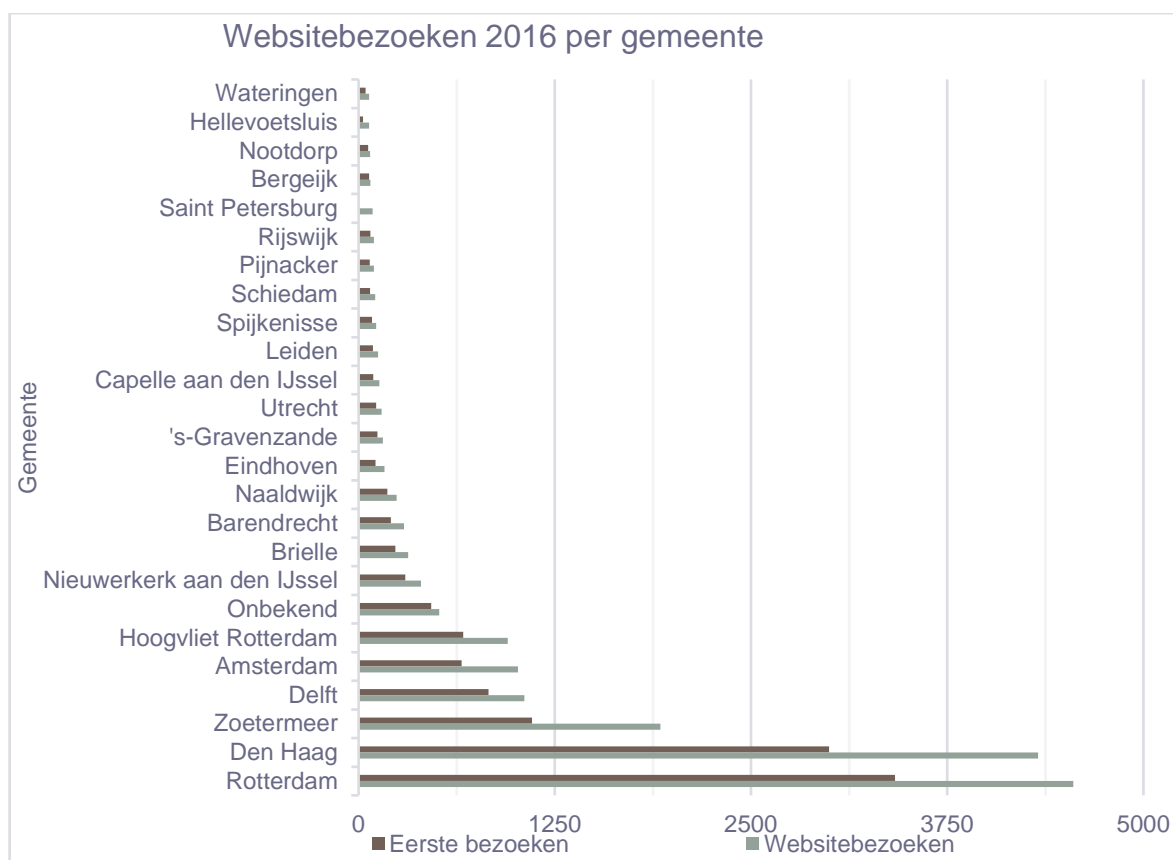
Organisatorische ontwikkelingen

- ❖ Nieuwe statuten gingen in op januari 2016, in reactie op wetswijzigingen en een modernere werkwijze.
- ❖ Een nieuwe, vollediger en representatievere Algemene Raad versterkt de Huurdersraad per 1 januari 2017. De werving én voordracht aan de Vestia-huurders als collectief is voltrokken gedurende het kalenderjaar 2016.
- ❖ De nieuwe samenwerkingsovereenkomst is in november ondertekend. Deze sluit aan bij nieuwe wetgeving en geeft invulling aan een effectieve tweelaagse participatiestructuur. Voor bewonerscommissies is het nu duidelijker waar ze wanneer recht op hebben en ook binnen Vestia kan dit spoedig worden gecommuniceerd.

Communicatie en standpuntbepaling

- ❖ Alle Vestia-huurders ontvingen in 2016 tweemaal een persoonlijke Ansichtkaart thuis met informatie over de Huurdersraad en een doorverwijzing naar onze website
- ❖ Van 12% van de Vestia-huurders is hun e-mailadres geworven en vervolgens maandelijks gebruikt voor nieuws, updates en polls.
- ❖ Alle 20.000 Rotterdamse Vestia-huurders ontvingen een stemadvies thuis inzake het Rotterdams Woonreferendum. We hebben hierin het duidelijke advies afgegeven om in de eerste plaats te gaan stemmen (want stemmen is beter dan niet-stemmen) en in de tweede plaats om tegen de Woonvisie te stemmen. Aan het referendum zelf gingen vele momenten vooraf waarop we de benodigde initiatiefhandtekeningen in wijken ophaalden en daarbij in gesprek gingen met huurders in onder andere Zuidwijk en Hoogvliet en de ons bekende bewonerscommissies.
- ❖ De lokale fysieke raadpleging in Zoetermeer en het Westland trokken tweemaal zo'n 40 bezoekers. Vanwege het werken met stellingen is hier duidelijk opgehaald waar de accentverschillen liggen. In het Westland is bijzonder veel zorg over de afname van de voorraad en in Zoetermeer zou het aanzien van de complexen en de duurzaamheid wat meer aandacht moeten krijgen.

- ❖ Op deze raadplegingen was het lokale managementteam van Vestia aanwezig om te reageren op voorgelegde stellingen over de Vestia-dienstverlening, betaalbaarheid en lokale ontwikkelingen.
- ❖ De landelijke Huurdersdag trok met 250 bezoekers die actief reageerden op stellingen veel aandacht en leverde veel nieuwe vrijwilligers op.
- ❖ Op deze Huurdersdag spraken de Vestia bestuurder, directeur Wonen en de wethouders van Den Haag, Delft en Brielle ook hebben huurders via een workshop geleerd over hoe zij hun eigen veiligheid kunnen vergroten (via de Veilige Buurt-app), hoe en waarom ze hun servicekostencontrole kunnen doen, hoe ze een probleem met Vestia kunnen oplossen, hoe ze energie kunnen besparen en: waarom de Rotterdammers onder hen zouden moeten stemmen op het Woonreferendum.
- ❖ Onze inhoudelijke input richting Vestia is consequent inzichtelijk geweest via wekelijkse updates van onze website die gedurende 2016 20.336 keer is bezocht door 14.708 computers. Zo'n 72% van onze websitebezoekers is nieuw. De gemiddelde bezoeker klikt 2 keer door en bekijkt daarmee in totaal 3 pagina's/berichten.
- ❖ Na elke mailing is een grote toename waarneembaar van het aantal bezoekers op de website, en zijn er telkens na een mailing pieken van enkele honderden extra websitebezoeken.
- ❖ De (deel)gemeenten waarvandaan bezoekers de website bekijken zijn gelijk aan de plaatsen waar Vestia opereert (zie ook de grafiek hieronder)



- ❖ In 2016 wordt voor het eerst één heel jaar actief gebruik gemaakt van Twitter-account @hvestia om bekendheid te geven aan standpunten en activiteiten, goed voor 244 volgers, gemiddeld 5000 tweetweergaven per maand en gemiddeld 400 bezoeken van ons profiel per maand. Dit is gebaseerd op enkele Tweets wekelijks. De volgers zijn voornamelijk professionals bij gemeenten, andere woningcorporaties en politici.
- ❖ In kwartaal 3 van 2016 werd Facebook actief gebruikt om bekendheid te genereren voor activiteiten en om feedback van huurders te verzamelen. Sinds september is het aantal “likes” van de pagina verdubbeld tot 77. Een test promotie-advertentie van de Westlandse huurdersraadpleging leverde op één dag bekendheid onder 1000 Facebook-gebruikers in het Westland. Naar rato is het aantal “likes” opnieuw het hoogst onder Rotterdammers en Hagenaars, gevolgd door inwoners uit Delft en Zoetermeer.

Imago

We zijn er door te reageren op actuele thema's, bij te dragen aan structurele oplossingen voor structurele problemen, open te staan voor initiatief en relevante onderwerpen te kiezen.

- ❖ We hebben regulier contact onderhouden met het bestuur van Vestia, de directeur Wonen, de portefeuillehouder participatie, servicekosten en verhuur en de huurderscommissarissen en startten een overlegfrequentie met de nieuwe directeur van Onderhoud en Ontwikkeling.
- ❖ We agendeerden, bespraken of adviseerden over: labeling, incassobeleid, VvE-beleid, de omvang van de woningvoorraad, de verdeling van investeringsgeld en de klachtbehandeling bij Vestia.
- ❖ We maakten voor/met bewoners een sociaal plan
 - Prikkerf/Botreep: in dit seniorenpannd in Hoogvliet moeten huurders voor een asbestsanering hun woning tijdelijk verlaten
 - Lindoduin: in dit Scheveningse seniorenpannd staat de constructieve veiligheid ter discussie, de huurders moeten een andere woning vinden
 - Deze sociale plannen dienen als voorbeelden voor een Vestia-breed sociaal statuut, waar we zeer actief voor lobbyden met als resultaat in ieder geval de afspraak dat er in Rotterdam een sociaal statuut komt
- ❖ We maakten voor de eerste keer volledige tripartite prestatieafspraken met Den Haag, Delft, Zoetermeer, Rotterdam en het Westland. Ook hadden we contact met de gemeenten Nieuwerkerk a/d IJssel, Bergeijk, Barendrecht, Brielle en Pijnacker-Nootdorp.
- ❖ In ons gesprek over de positionering van Vestia (in zogenaamde “position papers” bereikten we:
 - De ontwikkeling van duidelijkheid over de basiskwaliteit van woningen
 - Aandacht voor de rato directe-niet directe bemiddeling: hoe verhouden de lage inkomens zich tot andere doelgroepen en hoe worden de groepen op het vlak van overlast tegen elkaar beschermd?
 - Een herziening van het standpunt over betaalbaarheid, waarbij de aandacht verschoof van een rechtvaardiging van maximaal huurbeleid naar een statement van Vestia over de verdeling van de huurprijzen.
- ❖ In HO+ van de Woonbond deelden we onze kennis over een moderne, effectieve, vorm van belangenbehartiging ten behoeve van de landelijke ontwikkeling van huurdersorganisaties. Gezien onze toenemende banden met andere huurdersorganisaties in tripartite setting achten we dit een zinvolle investering. Inmiddels is er ook een “Huurdersraad” in Zoetermeer verzezen (van Vidomes) met ons organisatie-model.


- ❖ De stellingname in het Rotterdams Woonreferendum dankzij de werkgroep Rotterdam was er één die veel aandacht heeft getrokken, gesprek heeft ontlokt en bijdroeg aan onze positionering. We ontvingen vele reacties van huurders, voornamelijk positief maar ook kritisch, en zijn met allen het gesprek aangegaan.
- ❖ De werkgroep Den Haag uit monde van Karin Bakker sprak in de Haagse gemeenteraadscommissie over de aanpak van schimmelproblematiek, een onderwerp dat prominent in de lokale media naar voren kwam en waar gezamenlijke acties van de woningcorporaties op zijn vereist.

DAADKRACHT

We hebben in daadkracht geïnvesteerd door onze continuïteit te verbeteren, portefeuilleverdeling binnen het bestuur toe te passen, waar nodig werkgroepen in te stellen die zich verder specialiseren en resultaten bij te houden.

- ❖ In 2016 is een nieuw bestuurslid toegetreden tot het bestuur van de Huurdersraad met ervaring binnen een bewonerscommissie en waardoor ook kennis over Rotterdam weer in het bestuur werd opgenomen
- ❖ In 2016 waren er 10 vergaderingen van het bestuur
- ❖ De nieuwe Algemene Raad (aangeworven gedurende 2016) heeft een meer diverse, representatieve achtergrond, waardoor in de toekomst ook bijvoorbeeld kennis over zorg en wonen in onze organisatie aanwezig is
- ❖ In 2016 waren er 7 vergaderingen van de Algemene Raad
- ❖ In het kader van de portefeuilleverdeling zijn over de volgende onderwerpen cursussen of symposia gevolgd door één of meerdere bestuursleden: schimmel(vorming) voorkomen, incassobeleid optimalisaties, huurbeleid, de Woningwet-ontwikkelingen, verdieping scheiding/splitsing t.b.v. zienswijze, omgaan met agressieve huurders
- ❖ Aan huurders zijn in 2016 twee maal trainingen servicekosten gegeven om de servicekostenprocedure onder de aandacht te brengen. Dit leverde, verspreid over twee keer, een totaal van 20 cursussen op uit 20 verschillende complexen van enkele tientallen tot een paar honderd huurwoningen
- ❖ De werkgroep servicekosten Hilledijk heeft toezicht gehouden op het terugbetalen door Vestia van onterecht te veel geïnde servicekosten aan 7.000 huurders ter waarde van tienduizenden euro's en ontwikkelde ideeën voor een doorstart als werkgroep Servicekosten in 2017
- ❖ De in het najaar van 2016 door onze actieve huurder Karin Bakker gesuggereerde "onafhankelijk schimmelexpert" in de Haagse gemeentecommissie-vergadering over de aanpak van schimmel in woonhuizen wordt door de Haagse woningcorporaties in samenwerking met de gemeente onderzocht op haalbaarheid
- ❖ Er is zowel in Rotterdam als Den Haag met een door de gemeente ingesteld onderzoeksbureau gepraat over duurzaamheid en het belang van de (Vestia) huurder daarbij. Dit heeft geleid tot twee onderzoeksverslagen dan wel oplossingsrichtingen waarin die mening is meegenomen. Met de nieuwe directeur Onderhoud en Ontwikkeling is de visie gedeeld die over duurzaamheid bij de huurders van de werkgroep Energie speelt, die hij kan meenemen in de ontwikkeling van het beleid

Ten aanzien van de dossiers en aandachtspunten in het werkplan van 2016 maakt bovenstaande dat wij de volgende conclusies kunnen trekken. De voornemens ten aanzien van participatie,



servicekosten en betaalbaarheid zijn ruim aan bod gekomen in 2016. Met renovaties en woningverbetering is op basis van voorkomende gevallen ervaring opgedaan, maar: de beleidslijn rondom de woningkwaliteit ontbreekt nog (hoewel het gesprek over de position paper “Kwaliteit van Woningen” een begin was). De investeringen bij Vestia moeten nog voor ons inzichtelijk worden voordat wij hier wezenlijke invloed op kunnen uitoefenen. Duurzaamheid bij Vestia is te bespreken op het moment dat Vestia het duurzaamheidsbeleid in concept heeft opgesteld. De werkgroep is volledig klaargestoomd voor dit gesprek. Tot slot was het een rustig jaar voor wat betreft de Warmtewet, het geduld met de wetgeving onzerzijds leidt waarschijnlijk tot de conclusie dat het goed is geweest dat we Vestia hebben bewogen de wet niet in te voeren. Afspraken rondom het VvE-beleid zijn stil komen te liggen op verzoek van Vestia, daarover is dus geen overeenstemming bereikt, waardoor Vestia in de praktijk ook geen wijzigingen kan doorvoeren.

Activiteiten

ADVIESTRAJECTEN

Onderwerp	Type	Strekking	Mate van succes
Jaarplan Vestia	Advies	Reflectie op jaarplannen/doelen van Vestia. Duurzaamheid mag ambitieuzer, huurbeleid moet socialer, verzoek tot informatie over investeringen	Informatiestroom kwam op gang en stof voor regulier overleg Huurdersraad-Vestia.
Huurbeleid	Advies	Het advies is negatief met tegenvoorstellen: streefhuur lager verlagen tot 94% dan voorgesteld en andere grondslag voor niet-toekennen huurverhoging	Beloftes voor een beter proces in 2017.
Huurverhogingsbrief	Oordeel	De brief voldoet niet aan wet- en regelgeving en afspraken Huurdersraad-Vestia over coulance bij inkomensval	Excuses en belofte op een beter proces in 2016-17, extra informatie opgenomen op website Vestia en de afspraken over het terugdraaien van de huurverhoging bij inkomensdaling zijn opnieuw bestendigd.
Kernwerkgebied	Zienswijze	Negatief, voorstel tot focus aanbrengen door werkorganisatie op te delen.	Veel positieve reacties van gemeenten ontvangen
Position papers	Proces	Over 11 thema's is in vier afspraken gesproken met Vestia, t.w.: betaalbaarheid, MOG/BOG, woonruimteverdeling, energetische duurzaamheid, bijzondere doelgroepen, dienstverlening, kwaliteit van woningen, langer zelfstandig thuis, leefbaarheid, participatie, statushouders.	Zie pagina 4, er zijn wijzigingen/aanscherpingen in de positiebepaling van Vestia aangebracht.
Scheiding DAEB/niet-DAEB	Zienswijze	Negatief voor: Westland, Brielle, Barendrecht, Rotterdam, Zoetermeer, Nissewaard, Pijnacker-Nootdorp. Neutraal: Delft. Positief: Schiedam, Den Haag. Toetsingskader voor overige gemeente van toepassing.	In afwachting van uitspraak Ministerie is de exacte uitwerking van de zienswijze onbekend. Wij hebben positieve reacties van gemeenten ontvangen. Er is nog een lopend geschil over de bieding in Zoetermeer.
Verkoop complex Lichtkring	Advies	Positief	

Herbenoeming van der Toorn-Vrijthoff	Wout Instemming met herbenoeming	Huurderscommissaris Wout van der Toorn-Vrijthoff is benoemd voor een tweede zittingstermijn.	
VvE-beleid	Uitwerking	In gesprek zou de uitwerking van het VvE-beleid worden aangepakt	Er zijn voor huurders positieve afspraken gemaakt in voorbereidende gesprekken, maar er is geen nieuwe adviesaanvraag verstrekt door Vestia aan de huurders. Tot dat moment blijft het beleid ongewijzigd.

WERKGROEPEN

De volgende werkgroepen waren in 2016 actief:

Rotterdam

Betrokkenen gedurende 2016:

- Rien Tuk (Noord)
- Hans Koudstaal (Rotterdam-Hoogvliet)
- Nico Beijer (Hoogvliet)
- John la Gordt Dillie (Zuidwijk; voorzitter werkgroep)
- Jeannette Philips (Zuidwijk)

Er is zeer intensief contact geweest met andere huurdersorganisaties in verband met de organisatie van het Rotterdams Woonreferendum. Naast inzet voor het Woonreferendum, dat niet genoeg stemmen behaalde om de Woonvisie te blokkeren, maar wel in de hele stad tot discussies heeft geleid over wie er “recht heeft op de stad”, zijn er prestatieafspraken gemaakt die de grootste bezwaren van huurders over de Woonvisie en aanpak van de gemeente

Rotterdam wel tegemoet komen. We kregen veel feedback op het verzonden stemadvies per post naar 20.000 Rotterdamse huurders. In de prestatieafspraken is overeengekomen dat er een Rotterdams sociaal statuut komt. Vanwege de actualiteit rondom de Woonvisie is er in de stad een debat geweest over de Woonvisie en is het onderwerp “betaalbaar wonen en wie heeft er recht op” breed besproken. Vestia sloopt bovendien in 2017 geen woningen in Rotterdam. Lees ook artikel [Het Woonreferendum is niet mislukt](#)

Servicekosten Hilledijk

Deze werkgroep is nieuw en gestart in 2016 toen de omvang van de problematiek zichtbaar werd. Het betreft een afwijking van afspraken over Lik op Stuk-beleid, waarbij extra schoonmaakkosten contractueel zijn afgekocht. De huurders zagen de nieuwe afspraak niet terug in een nieuw voorschotbedrag, maar de werkelijke kosten stegen wel voor 7000 huurders. Omdat dit niet is voorgelegd conform het individueel instemmingsrecht bij wijzigingen van de aard en prijsstelling van geleverde diensten én tegen afspraken met de Huurdersraad in, afkoop bevat, is gedurende 2016 overeenstemming bereikt over een herstelactie waarvan de uitrol nog in 2017 doorloopt. Het betreft 7000 huurders en tienduizenden euro's.

WIL JIJ BETAALBAAR KUNNEN BLIJVEN WONEN IN ROTTERDAM? DIT IS JOUW KANS: GA STEMMEN OP 30 NOVEMBER.

DIT IS EEN STEMADVIES VAN DE HUURDERSRAAD DIE JOUW BELANGEN ALS
HUURDER BIJ VESTIA IN ROTTERDAM BEHARTIGT.

30 November mogen we naar de stembus, zorg dat je er bij bent en **STEM TEGEN**.

De gemeente Rotterdam heeft het plan om het aantal betaalbare woningen met 20 000 te verminderen. Dat staat in de Woonvisie. De komende jaren neemt het aantal betaalbare woningen dus af. Hierdoor wordt het moeilijker om een goede (nieuwe) woning te vinden voor jezelf, je kinderen, je vrienden en familie. Meer achtergrondinformatie: www.huurdersraadvestia.nl/rotterdam

Kortom: **STEM TEGEN** op 30 November



Betrokkenen gedurende 2016:

- John Meeuwsen
- John la Gordt Dillie
- Jeannette Philips
- Ruud Rotteveel

Den Haag

De werkgroep werkt samen met de huurdersorganisaties van Staedion en Haag Wonen, heeft deelgenomen aan alle Woonvisie-inspraaksessies, zette in op de aanpak en bespreking van schimmelproblematiek en heeft contact gehad over de herstructurering van Escamp. Voor de renovatie van Lindoduin in 2017/18 is bijgedragen aan de totstandkoming van het sociale plan en een huurdersklankbord dat gedurende 2016/17 de belangen van de huurders vertegenwoordigt.

Betrokkenen gedurende 2016:

- Aron van Wijk ("Haagse Toren", Stationsbuurt; bestuur Huurdersraad)
- Boyd van Loon ("Haagse Toren", Stationsbuurt; bestuur Huurdersraad)
- Pieter Brouwer (Morgenstond; bestuur Huurdersraad)
- Hans Kluit (Morgenstond)
- Karin Bakker (Scheveningen)
- Simon Janse (Escamp)
- Jarmilla Bouwman (Morgenstond)

Energie

Het duurzaamheidsbeleid van Vestia ten dienste stellen van wooncomfort en woonlastenverlaging is de inzet van deze groep. De werkgroep zette aan tot een onderzoek naar de benedengrens van kwaliteit en de samenwerking met het Milieucentrum leidde ertoe dat zij op de Huurdersdag voorlichting gaven.

Betrokkenen gedurende 2016:

- Rien Tuk (Rotterdam; voorzitter werkgroep)
- Joop Bakker (Zoetermeer)
- Dries Beukers (Nootdorp)
- Pieter Brouwer (Den Haag; bestuur Huurdersraad)

- Cok Becker (Rotterdam-Hoogvliet)
- Johan van der Zeijl (Zoetermeer)
- Loek Ralan (Zoetermeer)
- Hans Paul (Rotterdam)

Warmtewet

De Warmtewet is wederom niet ingevoerd en aan het einde van 2016 is met de projectgroep Warmtewet van Vestia bereikt dat dit ook niet het voornemen is ten aanzien van 2017. Bij de verwachte ontwikkeling van deze wetgeving kan de werkgroep op non-actief worden gesteld, het doel is behaald en dat is de implementatie van de Warmtewet tegenhouden voor huurders van Vestia.


Betrokken gedurende 2016:

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

PRESTATIEAFSPRAKEN

Er zijn gesprekken geweest in de volgende gemeenten in het kader van prestatieafspraken:

- ❖ Bergeijk
- ❖ Brielle
- ❖ Barendrecht
- ❖ Pijnacker-Nootdorp
- ❖ **Westland**
- ❖ **Delft**
- ❖ **Zoetermeer**
- ❖ **Den Haag**
- ❖ **Rotterdam**



Van alle afspraken is kennisgenomen. In dikgedrukte steden leidde de inzet tot medeondertekenen van de afsprakenset en is er sprake van een vaste groep betrokken huurders uit de betreffende gemeente die hierbij betrokken was. De doelstelling om met Vestia te komen tot een modelbod is niet behaald, maar wel diverse keren bij Vestia onder de aandacht gebracht.

In Zoetermeer zal in 2017 een geschil worden opgestart over de inzet van Vestia op betaal- en beschikbaarheid. We vonden Vestia niet bereid om een model-bieding op te stellen om het ons mogelijk te maken ook voor de kleinere steden bij te dragen, dit komt uitgebreid in de evaluatie van de prestatieafspraken van 2016 aan bod.

HUURDERSRAADPLEGING

De navolgende huurdersraadplegingen zijn georganiseerd voor huurders uit: gemeente Den Haag, gemeente Rotterdam, de vestiging in Zoetermeer en het Westland gecombineerd met de woningen rondom de gemeente Rotterdam. Digitale huurdersraadpleging is ingezet voor allereerst de huurders die niet worden bereikt door de huurdersraadplegingen (bezit “overig Nederland”) en daarnaast per thema.

Huurders hebben voorafgaand aan de raadpleging de mogelijkheid gekregen via de website van de Huurdersraad thema’s en vragen aan te dragen. De eventueel aanwezige huurdersorganisaties en alle bewonerscommissies die een wijk vertegenwoordigen zijn als speciale gast uitgenodigd en hebben, indien zij dit wilden, spreektijd gekregen indien dit bijdroeg aan het doel van de avond.

Het programma van de huurdersraadpleging bestond uit twee delen: allereerst korte informatie over de Huurdersraad en de activiteiten van de Huurdersraad en daarna stemmingen aan de hand van stellingen. Het betrokken vestigingsmanagement van Vestia is aanwezig geweest om optioneel huurders te informeren en om vragen te beantwoorden.

HUURDERSDAG

Om beter aan de Overlegwet te voldoen, maar vooral om beter huurdersbelangen te kunnen behartigen, is er in 2016 de 1^e Huurdersdag georganiseerd. Een groot succes waarop stellingen over huurdersthema’s zoals betaalbaarheid, wooncomfort en dienstverlening behandeld werden. Ook werden er vijf gratis workshops gegeven met veel handige handvatten voor de huurders. Alle huurders van Vestia zijn thuis uitgenodigd en 10.000 per e-mail.



Ontvangst bij de Fokker Terminal



Netwerken en de informatiemarkt in de hal



Plenaire opening door Jan Paternotte, Cees van der Harst wordt geïnterviewd



Tripartite panel met Huurdersraad (Cees van der Harst), Vestia bestuurder (Arjan Schakenbos) en de wethouder van Den Haag (Joris Wijsmuller)



Er worden 5 workshops gegeven, waarvan 2 door de Huurdersraad zelf



De stellingenwand



Pauze



Intermezzo met cabaret



Huurders geven d.m.v. kaarten aan of ze het met een stelling eens zijn of niet

Lees hier het [verslag Huurdersdag](#) en bekijk hier het gehele [fotoverslag Huurdersdag](#).



Organisatie

BESTUUR

Aan het einde van het verslagjaar 2016 bestond het dagelijks bestuur van de Huurdersraad uit de volgende personen:

- Cees van der Harst in de functie van interim-voorzitter
- Roel Ram in de functie van penningmeester
- Aron van Wijk als interim secretaris
- Boyd van Loon als algemeen bestuurslid
- Pieter Brouwer als algemeen bestuurslid
- John la Gordt Dillié als algemeen bestuurslid

Mutaties bestuur

John La Gordt Dillié is in het 3^e kwartaal aangesteld als algemeen bestuurslid waarmee het bestuur weer op volle sterkte is. De bestuurslid-kandidatuur van Sherwien Ramsোধ is niet omgezet in een bestuurslidmaatschap.

BUREAU


Het bureau is uitgebreid met twee extra medewerkers:

- Laurette Vermeulen, beleidsmedewerker, in dienst sinds november 2013
- Arianne Graafland, beleidsmedewerker, in dienst sinds juni 2016
- Petra de Hoog, bureaumedewerker, in dienst sinds juni 2016

BEREIKBAARHEID

Het kantoor is gevestigd aan de Fonteinbos te Zoetermeer. Hier wordt regelmatig vergaderd en hier worden soms huurders ontvangen.

De telefonische bereikbaarheid in 2016 daalde, maar het aantal telefoontjes nam toe naar 2899. Daarvan zijn er 1990 beantwoordt. Tot en met juni werd de helft van de inkomende telefoontjes direct opgenomen, met de personeelsuitbreiding is dit tot driekwart toegenomen en vanaf eind



november is er voltijd bezetting van de telefoon, waardoor (bijna) alle inkomende telefoontjes, ook op vrijdagmiddag, direct opgenomen kunnen worden.

ONZE VRIJWILLIGERS

We bedanken iedereen die in 2016 actief bij de Huurdersraad betrokken waren voor en/of namens de huurders.

Cees van der Harst, Roel Ram, Pieter Brouwer, Boyd van Loon, Aron van Wijk, John la Gordt Dillié, Karin Bakker, Rien Tuk, Hans Koudstaal, Nico Beijer, Jeannette Philips, John Meeuwsen, Ruud Rotteveel, Hans Kluit, Karin Bakker, Simon Janse, Jarmilla Bouwman, Joop Bakker, Dries Beukers, Cok Becker, Michelle de Vries, Loek Ralan Johan van Zeijl, Gré Coster, Herman Mulder, Arie Vrolijk, Dick Hijman, Ellen Vogelzang, Margreet Slofstra, Hans Paul, Ed Vonk, Anja Klaver, Priscilla Rookmaker, Michelle de Vries, Karin Padmos, Aad van Mourik, Jan van der Mede, Hans Weevers, betrokkene bij onze organisatie

STATUTENWIJZIGING

De statutenwijziging heeft plaatsgevonden op 6 april 2016.

Contactgegevens

Voor meer informatie over dit jaarverslag kunt u contact opnemen met de Huurdersraad via het bureau

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



www.facebook.com