

HUURDERSRAAD VESTIA

Voor de gezamenlijke belangen van Vestia huurders

JAARVERSLAG 2018



Voorwoord

DOOR CEES VAN DER HARST, INTERIM-VOORZITTER

De Huurdersraad heeft een roerig jaar achter de rug. Er was een wissel en onderbezetting in de beleidsmedewerkers en ook bestuursleden kwamen en gingen. Ondertussen ging het advieswerk aan Vestia gewoon door en hierin hebben we de nodige successen behaald. Ook hebben we prestatieafspraken opgesteld in een aantal grote en kleinere gemeenten in samenwerking met die gemeenten en Vestia. Onze werkgroepen zetten zich hiervoor plaatselijk in. Ook de servicekosten- en energiecoaches hebben het verschil kunnen maken voor onze medehuurlers.

De geslaagde derde Huurlersdag in Delft dit jaar was één van de hoogtepunten. We konden veel meer huurders per e-mail uitnodigen voor de plaatselijke huurdersraadplegingen. We maakten afspraken met Vestia over onkostenvergoedingen bij grote projecten. Ook zijn we vanaf het afgelopen jaar nauw gaan samenwerken met andere huurdersorganisaties zoals in de Samenwerkende Huurlersorganisaties Haaglanden.

De samenwerking met Vestia gaat steeds iets beter en de Huurlersraad professionaliseert steeds verder. We hebben nog meer vrijwilligers nodig om met elkaar de gezamenlijke belangen van alle huurders van Vestia te behartigen in de komende jaren. Ik heb als voorzitter enkele maanden afstand genomen, maar ben in 2019 teruggekomen om als interim-voorzitter het bestuur te versterken, in afwachting van een nieuwe voorzitter.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding	5
Resultaten per thema	6
Betaal- en beschikbaarheid	6
Duurzaamheid	6
Servicekosten	6
Onderhoud en kwaliteit	6
Dienstverlening	7
Langer en weer zelfstandig thuis wonen	7
Adviseren Vestia	8
Overzicht formele adviezen 2018	8
Actieve vrijwilligers	11
Bestuur	11
Algemene Raad	11
Werkgroepen	11
Energiecoaches	12
Servicekostencoaches	12
Ondersteuning individuele huurders	12
Samenwerking met onze mede-huurders	13
Communicatie	13
Huurdersraadplegingen	13
Huurdersdag	13
Huurdersnetwerk	13
Bureaumedewerkers	14

JAARVERSLAG HUURDERSRAAD 2018

Netwerk & lobby	14
Andere huurdersorganisaties	14
Nieuwe gemeenteraden	14
Over de organisatie	15

Inleiding

We gingen in 2018 voor meer voorspoed, betere woningkwaliteit, meer leefbaarheid; dat Vestia de nieuwe voorspoed letterlijk te gelde zou maken in het belang van huurders.

We bouwden in 2018 verder op behaalde successen. De onderwerpen in de prestatieafspraken met gemeenten en Vestia en dienstverlening waren onze speerpunten. Daarnaast bleven we huurders betrekken en motiveren iets voor elkaar en de woonomgeving te betekenen.

Onze organisatie stond in 2018 in het teken van verandering. Er waren veel personele wisselingen, zowel in het ondersteunende bureau als in het bestuur van de Huurdersraad. Hierdoor hebben we minder kunnen doen dan we wilden en dan de huurders van ons verwachtten. Dat heeft vooral geleid tot minder communicatie met de huurders, werven van vrijwilligers en het beperkter ondersteunen van werkgroepen en vrijwilligers.

Vestia kreeg steeds meer mogelijkheden om te investeren in haar bezit. In 2018 is een aanzet gemaakt voor het verbeteren van de afspraken met Vestia bij renovatie en sloop, dit bleek een steeds belangrijker en moeilijk thema, waarin de rol van de Huurdersraad goed moet worden gecommuniceerd.

We hebben ruim 20 adviezen uitgebracht ter verbetering van voorgesteld beleid en advies bij verkoop. We zijn in het afgelopen jaar in toenemende mate betrokken bij de planvorming en advisering over beleidsvoorstellen door Vestia. En onze rol wordt steeds meer op waarde geschat. We organiseerden voor de derde keer een grootse huurdersdag en vele huurdersraadplegingen om in contact te blijven met onze achterban.

Resultaten per thema

Betaal- en beschikbaarheid

De trend van stijgende wachtlijsten en verminderde slaagkansen voor woningzoekenden zette helaas verder door. We maakten het belang van onze huurders en toekomstig woningzoekenden, maar ook van een gespreide en evenwichtige verdeling onder bijzondere doelgroepen, helder in de onderhandelingen over de prestatieafspraken. Onder meer door de samenwerking met andere huurdersorganisaties te intensiveren, zoals in het nieuwe Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Hierbij steeds het tekort van passende woningen onder huidige huurders en woningzoekenden onder de aandacht brengend.

We stipten daarnaast de kansen en bedreigingen van tijdelijke verhuur aan. Daarnaast maakten we ons sterk voor het verbeteren van de doorstroming. Zo kwamen in onder meer Delft en Zoetermeer doorstroommakelaars in de prestatieafspraken voor 2019. In Delft brachten we de mogelijkheid van spookbewoning als onderdeel van woonfraude onder de aandacht.

Duurzaamheid

De stem van de huurder lieten we steeds doorklinken over het actuele duurzaamheidsthema. Prijs-kwaliteitverhouding en betaalbaarheid stonden daar bovenaan de verlanglijst. Voor onze huurders een beter wooncomfort, maar niet tegen elke prijs.

De rol van onze energiecoaches werd in 2018 verder uitgebouwd

Het verschil tussen een theoretische en de werkelijke energiebesparing bij het maken van labelstappen (bijvoorbeeld een woning verduurzamen van een F naar een D label) brachten we verder onder de aandacht bij onze huurders en Vestia. Zo gaf hoogleraar Henk Visscher hierover op de huurdersdag een lezing.

Servicekosten

Samen met Vestia waren en blijven we we ook de komende jaren in gesprek over de rol van de complex- en wijkbeheerders. Huurders betalen hier vaak voor, maar het is onduidelijk wat ze voor dit geld kunnen verwachten. Ook sluiten de taken niet altijd aan bij wat de huurders verwachten, zoals oog voor leefbaarheid en ouderen. In 2019 is ons beleid toegezegd door Vestia om hier meer duidelijkheid in te krijgen, passender taken en gelijkheid in service voor alle huurders.

Onderhoud en kwaliteit

De Huurdersraad zette zich in voor gedegen onderhoud en kwaliteit van de woning aan de buitenkant en de binnenkant bij oplevering. De prijs-kwaliteitverhouding speelde hierbij ook een rol. Vestia heeft een visie opgesteld en de Huurdersraad zal in een later stadium adviseren over de uitwerking tot beleid.

Het onderhoud in de diverse complexen en gebieden moet niet afwijkend zijn. De Huurdersraad heeft dit aangegeven en Vestia gaf aan dat het beleid is om alle gebieden op gelijke wijze te onderhouden, waar het regulier dagelijks en planmatig onderhoud betreft.

Vocht- en schimmelproblemen zagen we in 2018 op diverse plaatsen, ook waar het niet alleen om bewonersgedrag, maar om bouwkundige problemen bleek te gaan. Vestia leek dit laat op te pakken maar heeft mede op ons aandringen werk gemaakt van enige aandachtscomplexen.

We hielden wijkschouwen in onder meer Delft om zo een beeld te krijgen van onderhoud, sociaal beheer en leefbaarheid.

De overvolle scootmobielstallingen zijn teruggebracht en veel is geregeld in contracten. Wachtlijsten voor het plaatsen van scootmobielen blijft een aandachtspunt.

Dienstverlening

Wij stonden er op dat Vestia ook in 2018 stapsgewijs doelen uit de Kwaliteitsovereenkomst die met ons is afgesproken, verwezenlijkt. Vestia maakte goede stappen in die richting.

Langer en weer zelfstandig thuis wonen

Vestia werkte in 2018 aan een visie over langer en weer zelfstandig thuis wonen. We hebben aangedrongen om concrete afspraken voor 2019 in de prestatieafspraken op te nemen. We hebben advies gegeven over de visie en die wordt in 2019 (pas) vertaald in verder beleid. Door Vestia is op de huurdersdag een workshop over langer zelfstandig thuis wonen verzorgd waar veel belangstelling voor was.

Adviseren Vestia

We spraken periodiek in formeel overleg met het bestuur van Vestia en daarnaast waren er diverse gesprekken met directeuren en vestigingsmanagers, beleidsmedewerkers, projectleiders en onze vaste contactpersonen bij bestuursondersteuning en de afdeling Wonen.

Overzicht formele adviezen 2018

Hierbij een korte samenvatting van onze formele adviezen:

Onderwerp	Advies	Resultaat
Reglement Geschillencommissie	Uitspraken dienen bindend te zijn.	Overgenomen. Wordt nog in formele teksten verwerkt.
Basiskwaliteit	Informatie over basiskwaliteit aan huurders publiceren.	Overgenomen, beste manier van informeren wordt nog bekeken.
Verkoop Warfheem, Oostblok, Leeghwaterplein, Grotebrugse Grintweg en Betuwestraat, Aveling	Geadviseerd door te gaan met verkoop. Huurdersraad toetst op verkopen van het bezit, dat niet bestaat uit woningen, verkoop bezit aan andere woningcorporatie, marktconforme verkoop.	n.v.t.
Verkoop Dahliablok	De Huurdersraad staat niet achter de woonvisie/NPRZ van de gemeente Rotterdam en adviseert daarom 'neutraal'	n.v.t.
Herijkte visie op dienstverlening 2018-2021	Vestia kan niet op prijs uitblinken en moet daarom minimaal uitstekende dienstverlening bieden. Bij die maximale dienstverlening hoort communicatie. We adviseren het streefcijfer voor dienstverlening niet te verlagen.	'Vestia gaat haar best doen beter te communiceren'
Huurbeleid 2018	Huren minder laten stijgen	Geen, gebonden aan afspraken met externe toezichthouders als saneringscorporatie

JAARVERSLAG HUURDERSRAAD 2018

Onderwerp	Advies	Resultaat
Startbrief Jaarplan Vestia 2018	Diverse zaken o.m. uit jaarplan	Beleid over ongemaksvergoeding
Visie Duurzaamheid	Eens op hoofdlijnen, aandachtspunten meegegeven, zorgen om betaalbaarheid geuit	Veel aandachtspunten worden meegenomen in herijking verbeterplan
Crisis Zeewaterwarmtecentrale	Diverse kanttekeningen. Verzoek om in gesprek te gaan.	Dit vormde aanleiding voor aangescherpte aanpak crisesbeheersing
Reglement sloop, renovatie en groot onderhoud	Dit beleid is in nauw overleg met de Huurdersraad vormgegeven	n.v.t.
Ongemaksvergoeding	Verder uitbreiden naar niet-projectgebonden ongemaksvergoeding en bedragen beter onderbouwd	De Huurdersraad dringt nog aan op vergoedingen voor overlast buiten de eigen woning, overleg over de hoogte en indexering van de vergoeding.
Ondernemingsplan 2018-2022	Divers, waaronder: doorstroming, participatie, blink uit in dienstverlening	Advies meegenomen in het bespreken van de actuele thema's
Aankoop Quadrant en Fusie Vestia Monumenten	Weinig gevolgen voor de huurder, geadviseerd dit te doen	n.v.t.
Langer en weer zelfstandig thuis wonen	Advies op tussenrapportage	Visie wordt in 2019 verder bijgesteld

Onderwerp	Advies	Resultaat
Crisisbeheersing	Tevreden met bijgestelde proces. Verzoek passende onkostenvergoeding bij crisis uit te keren in overleg met Huurdersraad	Advies overgenomen
Instemming wijzigen Statuten Vestia	Akkoord, het betrof kleine wijzigingen	n.v.t.
Proces Tweebos	<ul style="list-style-type: none">- principieel tegen sloop- versnellen bouw- participatie van gemeente in klankbordgroep	<ul style="list-style-type: none">- sloop onderdeel van afspraken- niet mogelijk- overgenomen: wanneer dit past wordt gemeente betrokken

Actieve vrijwilligers

Bestuur

Het bestuur kende enige wisselingen. Het bestuur heeft in 2018 afscheid genomen van Karin Bakker, Cees van der Harst (uiteindelijk tijdelijk) en Aron van Wijk. Els Kamminga verliet de Algemene Raad voor een plek in het bestuur. Het bestuur bestond eind 2018 uit vier personen van de zeven beschikbare plekken, te weten Els Kamminga, Roel Ram, Pieter Brouwer en John la Gordt Dillié. Het bestuur schommelde tussen 4 en 6 leden, waarbij een voltallig bestuur uit 7 personen zal moeten gaan bestaan.

Algemene Raad

De Algemene Raad controleert het bestuur en vertolkt het huurdersbelang uit alle delen van het land, in vacante posities werd in 2018 snel voorzien. De plek van Els Kamminga is nog niet opgevuld. In 2018 kwam de Algemene Raad 5 keer bijeen.

Werkgroepen

We ondersteunden in 2018 de FHVH (Hoogvliet), Bewonersorganisatie Zuidwijk, werkgroep Hilledijk en werkgroep Westland, evenals de HBVZ (Zoetermeer).

Samen met de werkgroep Delft werd de huurdersraadpleging in Delft georganiseerd.

De Haagse werkgroep zag het renovatieproject Hoog Lindoduin van start gaan. De huurders hadden allen ergens anders een woning gevonden. De Huurdersraad was betrokken bij het opstellen van de raamovereenkomst voor de Haagse prestatieafspraken voor de komende vier jaar. Na de verkiezingen wilde de gemeente toch nog zaken aanpassen en werd de ondertekening uitgesteld tot in 2019.

De statuten van de Huurders Belangenvereniging Vestia Zoetermeer (HBVZ) zijn door de ledenvergadering aangepast. De HBVZ kwam hiermee organisatorisch als werkgroep prestatieafspraken bij de Huurdersraad Vestia. De HBVZ hield zich in 2018 onder andere bezig met de uitwerking en begeleiding van renovaties en groot onderhoud, begeleiding van bewonerscommissies en klankbordgroepen, als vraagbaak voor de Zoetermeerse huurders van Vestia, het periodiek voeren van overleg met de leiding van Vestia Zoetermeer. Daarnaast heeft de HBVZ belangrijke inbreng in de prestatieafspraken Zoetermeer.

Daarnaast hadden we ook in 2018 de werkgroepen: Energie, Langer en weer zelfstandig thuis wonen en Servicekosten. Door onderbezetting op het kantoor zijn veel werkgroepen minder actief geweest in 2018 dan voorzien.

Een verstevigde band met bewonerscommissies buiten de Randstad was moeilijk waar te maken, mede door een gebrek aan vrijwilligers. We hebben ons ingezet om voor de samenwerking tussen bewoners en Vestia in Leersum een rol te spelen.

Energiecoaches

Onze energiecoaches kregen de certificaten voor de opleiding tot energiecoach uitgereikt door onze voorzitter. De energiecoaches kregen een koffer met materialen tot hun beschikking om huurders te informeren. Vestia maakte een film over de energiecoaches die op YouTube is te bekijken:

<https://youtu.be/nrduA6SJJCl>. Onze energiecoaches gaven gratis advies aan 16 huurders die hun wooncomfort willen verhogen of die hun energierekening willen verlagen. Ook voor een bewonerscommissie werd een informatiebijeenkomst georganiseerd waarbij gebruik werd gemaakt van een PowerPoint-presentatie en de koffer met materialen.

Daarnaast zijn door Vestia een aantal energiecoaches uitgenodigd tijdens de bezichtigingsdagen van het renovatieproject Van Eerdenstraat te Zoetermeer. Hier konden zij ook de huurders advies geven over energie en duurzaamheid.

Servicekostencoaches

We boden en bieden huurders een positie als servicekostencoach aan, waarbij huurders bewonerscommissies en mede-huurders kunnen ondersteunen met het controleren van de servicekosten (afrekening). We gaven de servicekostencoaches in 2018 een opleiding en ze hebben inmiddels huurders wegwijs gemaakt in de servicekosten.

Ondersteuning individuele huurders

Ondersteuning van huurders hebben we anders aangepakt dan in het jaarplan voor 2018 stond. De Huurdersraad behartigt de gezamenlijke belangen van Vestia-huurders. In gesprekken met de Woonbond verkenden we waar ze voor onze individuele huurders wellicht weer van belang kan worden.

Samenwerking met onze mede-huurders

Communicatie

We houden onze website bij voor huurders. Ons e-mailadressenbestand zetten we actief in voor het informeren en betrekken van huurders. In 2018 heeft Vestia zich ingezet om haar huurders te vragen hun e-mailadres aan de Huurdersraad ter beschikking te stellen. Tegen de 18.000 mailadressen kwamen beschikbaar voor de Huurdersraad. Huurders zijn naast een schriftelijke uitnodiging ook per e-mail uitgenodigd voor de Huurdersdag. Voor het uitnodigen bij Huurdersraadplegingen is ook dankbaar gebruik gemaakt van het bestand. In 2018 is slechts beperkt gebruik gemaakt van Twitter en Facebook. Zo is over de Huurdersdag getwitterd.

Huurdersraadplegingen

Samen met de werkgroepen in de gemeenten organiseerden we de huurdersraadplegingen in Rotterdam, Hoogvliet, Den Haag, Zoetermeer, Delft en Westland (twee keer). Hier waren steeds tussen 30 en ruim honderd huurders aanwezig. We legden de bewoners stellingen voor die met eens (groen briefje) en oneens (rood briefje) konden worden beantwoord.

Huurdersdag

Naast de genoemde huurdersraadplegingen werd wederom de landelijke huurdersdag georganiseerd. Dit jaar bij de TU Delft. Hier waren ca. 300-400 huurders die een gevarieerd programma kregen aangeboden en in gesprek gingen over diverse thema's zoals duurzaamheid, doorstroming, langer zelfstandig thuis wonen en servicekosten. Vestia, Energiecoaches, Woonbond en diverse anderen waren aanwezig om de huurders te informeren.

Huurdersnetwerk

Onze organisatie kent circa 50 betrokken vrijwilligers die zich inzetten voor het huurdersbelang. Door personele ontwikkelingen is er weinig aan actief vrijwilligersbeleid gedaan. Onze vrijwilligers werden in het zonnetje gezet tijdens een jaarlijkse kerstviering.

Bureaumedewerkers

De Huurdersraad wordt bijgestaan door een team van medewerkers op kantoor.

Twee ervaren beleidsmedewerkers verlieten het bureau, een projectleider kwam en ging en vanaf september tot het einde van het jaar bestond het bureau uit één nieuwe beleidsmedewerker en de bureaumedewerker. Eind 2018 werd een tweede beleidsmedewerker aangetrokken om 2019 te kunnen starten met een voltallig ondersteunend bureau.

Naast de doorlopende secretariaatsondersteuning door Petra de Hoog, heeft in 2018 de beleidsondersteuning slechts beperkt kunnen functioneren door onderbezetting, personele wisselingen en bijbehorende inwerkperiodes. Beleidsmedewerkers Arianne en Laurette hebben het kantoor in het voorjaar verlaten, Gerard heeft een half jaar als projectmedewerker geopereerd. Vanaf 1 september is Petra van der Burg in dienst getreden. Begin 2019 zal ze weer worden bijgestaan door een tweede beleidsmedewerker en zal het kantoor weer voldoende op sterkte komen.

Netwerk & lobby

Andere huurdersorganisaties

In 2018 hebben we ons samen met andere huurdersorganisaties in de regio Haaglanden verenigd in de vereniging Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Deze organisatie zit als gelijkwaardig deelnemer aan tafel bij de regionale prestatieafspraken voor Haaglanden. Ons bestuurslid Roel Ram zit in het bestuur van de SHH. Zie voor meer informatie www.huurdersorganisatieshaaglanden.nl.

In het Rotterdamse werden verkennende overleggen gevoerd door de vijf grootste huurdersorganisaties in het Gemeenschappelijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH).

Nieuwe gemeenteraden

In 2018 zijn nieuwe gemeenteraden gevormd en veranderden de colleges van Burgemeester en Wethouders in de meeste gemeenten. We wilden ons nog iets nadrukkelijker in de lobby uiten maar hebben ons in 2018 vooral geconcentreerd om tijdens een veranderend jaar zo goed mogelijk de prestatieafspraken te benutten.

Over de organisatie

Bestuur

Cees van der Harst (interim-voorzitter)

Roel Ram (penningmeester)

Pieter Brouwer (interim-secretaris)

Els Kamminga

Rachel Moeniralam

**Algemene Raad | Werkgroepen prestatieafspraken gemeenten | Themawerkgroepen |
Energiecoaches | Servicekostencoaches**

Bureau

Petra de Hoog (bureau) | Rudy Wildeman (beleid) | Petra van der Burg (beleid)

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 in 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.