

# HUURDERSRAAD VESTIA

Dé belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia

## Jaarplan 2020



## Huurdersraad Vestia

## Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>De Huurdersraad in het kort</b>	<b>4</b>
Wie wij zijn	4
Onze missie	4
Hoe wij werken	4
<b>Terugblik op 2019</b>	<b>5</b>
<b>Wat kan beter?</b>	<b>6</b>
Aandachtspunten in de dienstverlening van Vestia	6
Vestia's financiële problemen onvoldoende onder de aandacht	6
Contact met onze achterban en onze vrijwilligers	7
Blijvend belangrijke thema's	7
<b>Speerpunten Huurdersraad 2020</b>	<b>8</b>
A. Dienstverlening van Vestia	8
Faciliteren bewonerscommissies	8
Communicatie en participatie bij groot onderhoud en renovatieprojecten	8
Transparantie afrekening servicekosten	9
B. Vestia's problemen landelijk op de kaart zetten	9
C. Organisatie Huurdersraad	9
Samenwerking met medehuurlers	9
Vinden & binden van vrijwilligers bij de Huurdersraad	10
<b>Bestuur</b>	<b>11</b>
<b>Algemene Raad</b>	<b>11</b>
<b>Werkgroepen en coaches</b>	<b>12</b>
Stedelijke werkgroepen: prestatieafspraken	12
Werkgroep Rotterdam	12
Bewonersorganisatie Zuidwijk (BOZ)	12
Platform Hilledijk	13
Federatie Huurlers Vestia Hoogvliet, Maassluis en Barendrecht (FHVH)	13
Werkgroep Den Haag	13
Werkgroep Zoetermeer - HBVZ	13
Werkgroep Delft	13
Werkgroep Westland	13

# JAARPLAN HUURDERSRAAD

Themawerkgroepen en coaches	14
Wergroep Duurzaamheid	14
Energiecoaches	14
Wergroep Servicekosten	14
Servicekostencoaches	14
Wergroep Zorg en wonen	14
Wergroep Communicatie	15
Overige thema's	15
<b>Kantoor Huurdersraad</b>	<b>15</b>
<b>Samenwerking met partners</b>	<b>16</b>
Andere huurdersorganisaties	16
Geschillencommissie	16
Raad van commissarissen	16
Vestia	16
<b>Over de organisatie</b>	<b>17</b>

*Foto op de voorzijde: Vrijwilligers en andere huurders bij de kraam van de Energiecoaches op de Huurdersdag in het ADO Stadion, 2019*

## Voorwoord

In 2020 bouwt de Huurdersraad door op de ingezette koers. We hebben vorig jaar veel nieuwe huurders bereikt, die zich willen inzetten als vrijwilliger en dat in een aantal gevallen ook al doet. We willen deze mensen heel graag binden aan onze organisatie. We zien dat vrijwilligers enthousiast worden en blijven als ze merken dat er wat verandert bij Vestia. De Huurdersraad stelt zich kritisch op richting Vestia. En merkt dat het overleg met Vestia in toenemende mate constructief wordt. Door onze focus in 2020 op drie speerpunten in de dienstverlening van Vestia te richten en daarnaast landelijk aan de bel te trekken over de financiële situatie van Vestia en de gevolgen voor haar huurders maken we duidelijk waar de Huurdersraad zich sterk voor maakt. Daar willen we meer van laten horen in 2020.

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.

## 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.
- 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.

## Wat kan beter?

De Huurdersraad ziet in aanloop naar het jaar 2020 veel dingen goed gaan en nog veel zaken waar huurders niet blij van worden. Graag helpen we Vestia bij het aanbrengen van focus welke problemen als eerste moeten worden aangepakt.

## Aandachtspunten in de dienstverlening van Vestia

Natuurlijk kan het op veel onderdelen van de dienstverlening door Vestia beter, de Huurdersraad zet zich in 2020 specifiek in voor het oplossen van de volgende problemen:

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 worden echter regelmatig tegengewerkt. Bij belangrijke onderhouds- en renovatieprojecten worden 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, sociaal plan en communicatie. De communicatieteksten over onderhoud en onderhoudsprojecten sluiten vaak niet aan bij de kennis en de belevingswereld van de huurder. 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.

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. De manier waarop de servicekostenafrekening wordt gedaan is voor hen nauwelijks te controleren en roept veel vragen op. Hij is bij elk wooncomplex anders en de achterliggende berekeningen zijn niet direct toegankelijk. Een jaarlijks gesprek met een expert hierover is ook niet standaard aan de orde.

## Vestia's financiële problemen onvoldoende onder de aandacht

Wat is het probleem: Vestia is in financiële problemen geraakt door oud-bestuurders. Vestia heeft jarenlang weinig aan groot onderhoud en renovatie gedaan. De huur is hoog in verhouding tot de kwaliteit van de woning<sup>1</sup>. Het technisch onderhoud is minimaal en hoe het er uit ziet is onacceptabel. Vestia heeft veel schulden. Vestia moet zich houden aan de eisen die de WSW stelt. Vestia mag weinig geld besteden. De volkshuisvestelijke taak van Vestia

---

<sup>1</sup> Aangezien Vestia bij de top zit van de hoogte van de huren (% van de maximaal redelijke huurprijs (7e van de 285 volgens Aedes Benchmark 2019 met 84,5% <https://www.aedes.nl/artikelen/bedrijfsvoering/benchmarking/02-resultaten-en-publicaties/resulaten-en-publicaties.html>))

komt hiermee in de knel. En daarmee de huurders. Er is onvoldoende zicht op een oplossing. Vestia kan het niet alleen. In 2020 wil de Huurdersraad hier werk van maken.

## Contact met onze achterban en onze vrijwilligers

Om onze missie te bereiken moeten we als Huurdersraad ook zelf onze belangrijkste uitdagingen oppakken. De Huurdersraad vindt het nooit genoeg hoeveel informatie we hebben vanuit de achterban om als Huurdersraad goed te adviseren. Ons vrijwilligersbestand is groot, maar we zijn nog niet in staat om al onze ambities uit te voeren. Dit komt ook doordat we nog relatief weinig communiceren en iedereen optimaal op de hoogte houden.

## Blijvend belangrijke thema's

Naast bovenstaande drie aandachtspunten waar we voor 2020 een gerichte strategie op hebben, houden onder meer de volgende inhoudelijke thema's onze doorlopende aandacht:

- leefbaarheid, kwetsbare complexen en buurten, integrale benadering sociale problematiek, aanpak van overlast, participatie bij ontlabling van woningen
- doorstroming, wonen en zorg, weer en langer zelfstandig thuis wonen
- huisuitzettingen door huurschulden
- uitvoering dienstverlening volgens de Kwaliteitsovereenkomst, proces van het afhandelen van meldingen, klachten en geschillen
- wijkbeheer
- tijdige afrekening servicekosten, naar werkelijkheid, uitvoering van contracten
- kwaliteit van onderhoud en reparaties, voorkomen en verhelpen van vocht en schimmel, kwaliteit achter de voordeur
- duurzaamheid, energietransitie (gasloos), isolatie
- beschikbaarheid (sociale) huurwoningen
- betaalbaarheid, huurverhoging & prijs-kwaliteitsverhouding
- woonfraude
- woonruimteverdeelsysteem en huisvestingsverordeningen
- ongemaksreglement en reglement groot onderhoud & renovatie
- plannen voor groot-onderhoud, renovatie, sloop en nieuwbouw
- verkoop aan andere woningcorporaties van woningen in maatwerkgemeenten



## Speerpunten Huurdersraad 2020

De Huurdersraad wil wat beter kan, beter maken en de benoemde aandachtspunten aanpakken in 2020 door het hanteren van de volgende speerpunten. De Huurdersraad zet zich in het komende jaar gericht in op drie onderdelen van de dienstverlening van Vestia door die als speerpunten te benoemen. Daarnaast hebben we als speerpunt het landelijk draagvlak vinden voor het oplossen van financiële problemen van Vestia. De Huurdersraad heeft voor haar eigen organisatie als speerpunten communicatie & participatie met haar medehuurlers en het vinden & binden van haar vrijwilligers.

### A. Dienstverlening van Vestia

#### 1. Faciliteren bewonerscommissies

Wij gaan voor een vitale rol van bewonerscommissies. We vinden het prima dat Vestia ook andere vormen van participatie inzet, maar dat is dan ter aanvulling of ondersteuning van de bewonerscommissie. Of als een bewonerscommissie helemaal niet mogelijk blijkt.

We vinden het een voorwaarde dat Vestia zich inzet voor het contact met en faciliteren van al bestaande bewonerscommissies en bewoners die initiatief nemen tot het oprichten van een bewonerscommissie. Dit houdt ook in dat bewoners goed geïnformeerd zijn over onderhoudsplannen voor de korte en lange termijn en met een deskundige de afrekening servicekosten doornemen.

Ten tweede richt Vestia bewonerscommissies zelf actief op bij groot onderhoud en investeringsprojecten.

Ten derde activeert Vestia bewoners tot oprichten van een commissie in VvE-complexen. In 2020 komt hiertoe Vestia samen met de Huurdersraad tot overeenstemming over de voorkeurs-participatievarianten in het VvE-beheer.

De Huurdersraad helpt zelf ook mee. Graag organiseert de Huurdersraad in 2020 een cursus voor (toekomstige) leden van bewonerscommissies. Hierin vragen we Vestiamedewerkers om tijdens de cursus te vertellen over de rol van Vestia in de samenwerking en het faciliteren van bewonerscommissies.

#### 2. Communicatie en participatie bij groot onderhoud en renovatieprojecten

Vestia heeft in 2019 met vallen en opstaan geleerd dat communicatie en participatie essentieel is voor het goed verlopen van een project. De Huurdersraad wil dat Vestia hierin verdere stappen maakt om dat te verbeteren en draagt hier zelf aan bij. Zo zet de Huurdersraad in op het zelf actief door Vestia oprichten van bewonerscommissies. De Huurdersraad zal daarnaast op uitnodiging van Vestia deelnemen aan het project Routekaart participatie bij projecten. In dat traject, dat ook een oude wens is van de Huurdersraad, worden lessen getrokken uit eerdere projecten en afspraken gemaakt over hoe het in de

toekomst moet gaan. Vestia stelt in 2020 vier nieuwe medewerkers aan die de Routekaart actief helpen uitvoeren.

De Huurdersraad zal in 2020 een nadere strategie bepalen waarop ze de communicatie en participatie bij groot onderhoud en renovatieprojecten meehelpt verbeteren op korte (2020) en langere termijn. Daarnaast zal ze er in al haar adviezen op aandringen in alle communicatie voortaan te denken vanuit de huurder.

### 3. Transparantie afrekening servicekosten

De Huurdersraad zet in op een gestandaardiseerde afrekening van de servicekosten met een gelijke methodiek die via internet toegankelijk is. Vanzelfsprekend moet de afrekening ook tijdig plaatsvinden.

De Huurdersraad zal in 2020 een nadere strategie bepalen hoe dit te bereiken.

## B. Vestia's problemen landelijk op de kaart zetten

Wat is een oplossing: De verhuurdersheffing die de woningcorporaties voor sociale huurwoningen moeten betalen moet ook worden gebruikt voor de sociale huurwoningen en niet in de algemene middelen verdwijnen. De woningen in de maatwerkgemeenten moeten worden verkocht aan een rijkere corporatie en de woningen moeten behouden blijven voor de sociale doelgroep (DAEB).

De Huurdersraad gaat de achterban met een digitale enquête om z'n mening vragen.

We grijpen natuurlijke momenten aan om als Huurdersraad hierover naar buiten te treden om het probleem en mogelijke oplossingen op de kaart te zetten. Zo zullen we in onze adviezen over de aan- en verkoopstrategie in de kern- en maatwerkgemeenten en overig Nederland en die voor de verkoop van woningen in specifieke Maatwerkgemeenten en over het huur(verhogings)beleid ons geluid laten horen. Ook zetten we nog in een advies wat wij van het herijkte verbeterplan vinden.

## C. Organisatie Huurdersraad

### 1. Samenwerking met medehuurlers

We zetten in op het versterken van de communicatie en participatie met onze eigen achterban: onze medehuurlers. We gaan in 2020 vaker digitale enquêtes inzetten. De jaarlijkse Huurdersdag 300-400 bezoekers staat ook in 2020 op de agenda, we vieren dan (november) gelijk ons 10-jarig bestaan.

Ons e-mailadressenbestand groeit verder door, Vestia blijft huurders vragen hun e-mailadres aan ons beschikbaar te mogen stellen. We doen daarnaast weer een jaarlijkse oproep via de nieuwsbrief van Vestia.

# JAARPLAN HUURDERSRAAD

We gaan een werkgroep communicatie instellen.

## 2. Vinden & binden van vrijwilligers bij de Huurdersraad

Wij zetten zoals gezegd in op communicatie en participatie met onze medehuurders, ook om hun te laten zien wat de Huurdersraad is en hoe je met ons mee kunt doen. Dat betekent onder meer dat we onze vrijwilligersvacatures actief promoten en actief vrijwilligers benaderen. Dat zal leiden tot een toename van het aantal vrijwilligers en het binden van vrijwilligers.

Aandachtspunten voor 2020: versterken bestuur en de werkgroep Rotterdam. Vullen en gevuld houden van de Algemene Raad.

## Bestuur

Het bestuur is in 2020 op zoek naar drie nieuwe leden. Interim-voorzitter Cees van der Harst heeft aangegeven te stoppen als er nieuwe leden zijn waarmee de rol van voorzitter kan worden ingevuld.

Het bestuur zet met hulp van de achterban een koers uit voor de Huurdersraad. Het bestuur van de Huurdersraad gaat in de loop van het jaar haar missie goed onder de loep nemen om te kijken of die aangescherpt kan en moet worden.

## Algemene Raad

Voor het aannemen van nieuwe leden van de Algemene Raad is een nieuwe profielschets opgesteld. De leden worden waar mogelijk onderdeel van de stedelijke werkgroep om zo een verbinding te hebben met de prestatieafspraken in hun stad en over en weer signalen te delen. De Algemene Raad heeft een jaarlijks scholingsmoment samen met bestuur en bureau van de Huurdersraad. De Algemene Raad zoekt in 2020 nog een viertal leden vanuit een maatwerkgemeente, Den Haag, Rotterdam Hoogvliet en Zoetermeer.

## Werkgroepen en coaches

De Huurdersraad heeft stedelijke en themawerkgroepen en daarnaast twee soorten coaches: energiecoaches en servicekostencoaches. De werkgroepen hebben voor 2020 enkele doelen bepaald die we hieronder aangeven.

### Stedelijke werkgroepen: prestatieafspraken

De kerntaak van de stedelijke werkgroepen is de rol in het tripartite-overleg met gemeente en Vestia over de prestatieafspraken en de samenwerking in de gemeente tussen deze drie partijen. Hierbij is de achterbanraadpleging een belangrijk aandachtspunt en dat kan onder meer door contact met de bewonerscommissies en de stedelijke huurdersraadplegingen. Ook dit jaar organiseren de stedelijke werkgroepen zo'n raadpleging. Hierin gaan we de huurders op drie nader te bepalen onderwerpen bevragen die belangrijk zijn in de prestatieafspraken.

De werkgroepen houden in de gaten of de prestatie-afspraken worden nagekomen aan de hand van de monitor. Ze zien toe op dat scootmobielstallingen worden gerealiseerd, afspraken en convenanten over zorg en langer en eerder zelfstandig thuis wonen en huissuitzettingen worden nagekomen.

Waarin de stedelijke werkgroepen van aanpak verschillen in 2020 lees je hieronder:

### Werkgroep Rotterdam

In 2020 worden voor Rotterdam geen prestatieafspraken gemaakt omdat die er al liggen voor 2020 tot en met 2021. De werkgroep Rotterdam monitort in 2020 de prestatieafspraken 2020-2021 en bereidt de inzet voor die van 2022 en erna voor. De werkgroep wil zich versterken met leden uit zowel Rotterdam-Zuid als Noord.

### Bewonersorganisatie Zuidwijk (BOZ)

De BOZ doet veel meer dan vanuit de rol van werkgroep van de Huurdersraad. De BOZ wordt dan ook deels door de Huurdersraad financieel ondersteund en deels door derden. Een beknopt overzicht van de plannen van de BOZ in 2020: De BOZ heeft een eigen wijkwinkel die vier dagen per week open is. De taken van de wijkwinkeliers zijn o.a. signalering, belangenbehartiging, informeren, bemiddelen en doorverwijzen naar de juiste instantie. Ook helpen ze bij het invullen van formulieren en het lezen en beantwoorden van brieven. Inhoudelijk richt de BOZ zich op de ontwikkelingen in het beheer van de openbare ruimte, van de sociale woningvoorraad, in de nieuwbouw en de leefbaarheid in de wijk. De BOZ ondersteunt bewonerscommissies in 55+ complexen.

# JAARPLAN HUURDERSRAAD

## Platform Hilledijk

Het platform zet zich in voor de bewonerscommissies in Rotterdam-Zuid.

## Federatie Huurders Vestia Hoogvliet, Maassluis en Barendrecht (FHVH)

De werkgroep ondersteunt bewonerscommissies in haar gebied, dat zijn tevens de leden van de federatie. Er komt weer de jaarlijkse ledenvergadering. Voor de oudere huurder is een spreekuur om te helpen met het contact met Vestia. Er wordt een lid voor de Algemene Raad geworven uit Hoogvliet die ook in de werkgroep Rotterdam deel gaat nemen. De FHVH wil zich in 2020 inzetten voor een beter contact door Vestia met de huurders van Rotterdam.

## Werkgroep Den Haag

In Den Haag is de proef wijkambassadeurs in 2020 volop bezig, we starten het jaar met 17 Haagse wijkambassadeurs met heel diverse achtergronden en uit veel wijken. De wijkambassadeurs laten we contact zoeken met de wijkbeheerders en bewonerscommissies in de wijken. Bijeenkomsten en trainingsmomenten voor de wijkambassadeurs vinden plaats in 2020 afwisselend in Delft en Den Haag. De evaluatie zal begin 2021 worden gehouden. De werkgroep wil concreet maken hoe je als wijkambassadeur eventueel een rol in de werkgroep kan innemen. Informatiemateriaal hierover opzetten en delen met de wijkambassadeurs en op de website. De wijkambassadeurs op de hoogte houden van de laatste nieuwtjes.

## Werkgroep Zoetermeer - HBVZ

De HBVZ is een vereniging en houdt haar jaarlijkse algemene ledenvergadering gecombineerd met de huurdersraadpleging. Ze beheert het Fonds HBVZ waaruit huurders subsidie kunnen krijgen voor het organiseren van verbindende evenementen. Informeren van en ondersteunen van bewonerscommissies ook bij renovatieprojecten en signalen ophalen en terugkoppelen naar de Huurdersraad zijn belangrijke activiteiten. Om de participatie in de proef SPECIE van Vestia goed te laten verlopen en ook Vestia een aanpak te laten ontwikkelen voor het (beter) informeren van haar huurders via bewonerscommissies over onderhouds- en verbeterplannen aan het wooncomplex is de HBVZ bij deze proef betrokken.

## Werkgroep Delft

In Delft is de proef wijkambassadeurs in 2020 volop bezig, we starten het jaar met acht Delftse wijkambassadeurs. Bijeenkomsten en trainingsmomenten voor de wijkambassadeurs vinden plaats in 2020 afwisselend in Delft en Den Haag. De evaluatie zal begin 2021 worden gehouden. De werkgroep kan enige uitbreiding gebruiken.

## Werkgroep Westland

De werkgroep onderhoudt contact met de gemeente Westland over de voorraad sociale huurwoningen en denkt mee met verbeteringen en vernieuwingen in de Westlandse kernen. Ze organiseert bijeenkomsten voor Westlandse Vestia-huurders en ondersteunt huurders en

bewonerscommissies bij verschillen van mening met Vestia, zoals hulp bij het indienen van een klacht en wat je erna kunt doen als de klacht onterecht wordt afgewezen (Geschillencommissie). Ook kan de werkgroep worden uitgenodigd bij een overleg van bewonerscommissies bij renovatie of groot onderhoud voor advies.

## Themawerkgroepen en coaches

### Werkgroep Duurzaamheid

Aan het einde van het jaar gaan we graag met Vestia om tafel voor een evaluatie over een goede en duurzame woning. De werkgroep zet zich ervoor in dat de duurzaamheidsambitie van Vestia leidt tot hoger wooncomfort en lagere energielasten, dat dat zorgvuldig gebeurt en dat Vestia bewoners hierbij betreft. Vestia heeft beleid in de maak over onder meer elektrische laadpalen voor auto's en over zonnepanelen waarover de werkgroep meedenkt voor het advies. Belangrijk is voor de huurder dat de woonlasten inclusief de energierekening gelijk blijft als voorheen.

### Energiecoaches

De Huurdersraad heeft energiecoaches opgeleid en deze kunnen desgevraagd bij huurders langs gaan om advies te geven over energiebesparing en het bereiken van een gezond leefklimaat in huis. Rotterdamse huurders willen we verleiden de gratis cursus tot energiecoach van het Rotterdams Milieucentrum te volgen.

### Werkgroep Servicekosten

De werkgroep Servicekosten zet zich in voor het speerpunt: Transparantie afrekening servicekosten. Als die afrekeningen beter op orde komen, kan de werkgroep zich pas weer actief richten op het werven/trainen en/of anderszins ondersteunen van de ploeg servicekostencoaches van de Huurdersraad.

Het geven van feedback over de communicatie van Vestia over de nieuwe rol van de wijkbeheerders is een tweede belangrijke taak in het komende jaar.

Jaarlijks adviseert daarnaast de Huurdersraad over het omgaan met de reserves voor de glasverzekering en rioolontstoppingen.

### Servicekostencoaches

De servicekostencoaches hebben last van het niet op orde zijn van de afrekeningen door Vestia.

### Werkgroep Zorg en wonen

De werkgroep zet in op adviseren over nieuw beleid over specifieke onderwerpen in het beleidsveld Zorg en Wonen, waarin het onderwerp langer en weer thuis zelfstandig wonen een belangrijke plek inneemt. Vestia werkt voor ouderen beleid uit op basis van de Visie Wonen en Zorg. De stedelijke werkgroepen zullen de prestatieafspraken op het onderdeel in

# JAARPLAN HUURDERSRAAD

de gaten houden en door de werkgroep Zorg en wonen worden geadviseerd over wat er in de prestatieafspraken moet worden opgenomen, zoals een scootmobielenaanpak.

## Werkgroep Communicatie

De Huurdersraad zet een nieuwe werkgroep op die bureau, bestuur en werkgroepen ondersteunt in het uitvoeren van communicatiewerkzaamheden en meedenkt over hoe de Huurdersraad communiceert.

## Overige thema's

Als er themagerelateerde adviesaanvragen zijn op andere thema's, dan wordt van geval tot geval bekeken of een tijdelijke werkgroep kan worden ingelast. Dit zal voor de adviezen voor de verkoop van bezit in de Maatwerkgemeenten onze inzet zijn. Het geldt ook voor het doorstromingsbeleid en het protocol voor de aanpak van dagelijks onderhoud / calamiteiten zoals bij liftvervanging dat we van Vestia verwachten. Voor het met Vestia gezamenlijk bepalen van de participatievarianten in het VvE-beheer (gekoppeld aan het speerpunt Bewonerscommissies faciliteren) leest een tijdelijke werkgroep mee en adviseert.

## Kantoor Huurdersraad

Helaas zijn we vanaf december 2019 op zoek naar een vervanger van onze beleidsmedewerker Rudy die in 2020 elders gaat werken. De ondersteuning van onze vrijwilligers zal hierdoor in de eerste helft van 2020 minder zijn dan we willen, doordat we tijdelijk met 1 beleidsmedewerker werken, de werving tijd vergt en we daarna een nieuwe gaan inwerken. Het jaarplan houdt hier al rekening mee, al zullen er daarnaast steeds afwegingen in de praktijk gemaakt moeten worden wat de Huurdersraad wel of niet kan doen in met name de eerste helft van het jaar.



## Samenwerking met partners

### Andere huurdersorganisaties

De samenwerking in regionaal huurdersorganisatieverband continueren we door actieve deelname aan de GOH (Rotterdam) en Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Bestuurslid van de Huurdersraad Roel Ram zit in het bestuur van de SHH.

### Geschillencommissie

De Huurdersraad is samen met Vestia gelijkwaardig opdrachtgever aan de onafhankelijke Geschillencommissie Vestia (GCV). Beide organisaties kunnen leden voor de commissie voordragen. Eind 2019 is een vacature ontstaan voor een lid voorgedragen door de Huurdersraad. De Huurdersraad zal dat lid in 2020 voordragen.

De Huurdersraad heeft jaarlijks en soms vaker overleg met de Geschillencommissie en Vestia om de werking van de commissie te evalueren.

In 2020 zal een aanvulling op het reglement worden doorgevoerd, waardoor de Huurdersraad nog beter de uitvoering van de bindende adviezen van de Geschillencommissie kan bewaken.

### Raad van commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van Vestia heeft twee leden die door de Huurdersraad zijn voorgedragen, de overige leden worden door Vestia voorgedragen. Periodiek treden leden van de RvC af, waardoor nieuwe vacatures ontstaan. In de eerste helft van 2020 moet zowel een lid op voordracht van de Huurdersraad als een lid op voordracht van Vestia worden vervangen. De Huurdersraad zit met een afvaardiging (onze voorzitter) in de benoemingscommissie voor het 'Vestia-lid'. De benoemingscommissie van de Huurdersraad (bestaande uit bestuursleden aangevuld met de beleidsmedewerker) wordt aangevuld met de huidige en blijvende huurderscommissaris. De werving en selectie wordt extern ondersteund.

### Vestia

De Huurdersraad blijft periodiek overleggen met een afvaardiging van de Raad van Bestuur van Vestia. Zij krijgt voorgesteld beleid toegestuurd en brengt hier advies over uit. Ook vindt er informeler overleg en advisering plaats over uitvoering van communicatie en samenwerking met huurders en bewonerscommissies. Ook wordt regelmatig toelichting gegeven over beleid en uitvoering op de vestigingen en door beleidsmedewerkers op het hoofdkantoor. We zetten graag in 2020 deze samenwerking voort waarin we zeer kritisch maar ook rechtvaardig willen zijn.

## 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](mailto:info@huurdersraadvestia.nl)

Website en chat [www.huurdersraadvestia.nl](http://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.