



jaarverslag 2016

Jaarverslag 2016

Voorwoord.....	2-3
Huurverhoging 2016-2017	4-5
Portefeuillestrategie	6-7
Splitsing daeb/niet-daeb.....	8-9
Jongerenhuisvesting.....	10-11
Huurdersvereniging Uithoorn-De Kwakel	12-13
Verbouwing.....	13
Fotopagina na de verbouwing.....	14-15
Vernieuwing website en ICT	16
Interview Bea van Doorn - HAK.....	17
Trainingen, cursussen, bijeenkomsten e.d. in 2016.....	17-21
Personele wisselingen	22
Interview Els Vermeer - HvUK.....	23
Afrekening servicekosten.....	24
Huidig Bestuur	25



Hennie van Rijn
Voorzitter Huurdersfederatie Alert

Terugblik 2016

Het was opnieuw een druk jaar voor de bestuursleden van Alert.

Op gemeentelijk niveau had men het druk met de overleggen over de Prestatieafspraken. Aan die overleggen namen de lokale huurdersverenigingen voor het eerst als volwaardig gesprekspartner deel, naast de gemeente en Eigen Haard. Dit alles kost veel tijd en moeite. Vooraf moet het standpunt van de huurders worden bepaald en daarna volgt nog het overleg met de beide andere partijen. Bijzonder is daarbij de positie van de huurdersvereniging in Amsterdam, HBO Argus. Zij neemt niet deel aan het overleg met de gemeente over de Prestatieafspraken. Huurdersvereniging Amsterdam (HA), vertegenwoordigd in dat overleg alle Amsterdamse huurdersorganisaties. Hierdoor ontbreekt directe invloed.

Naast het overleg over de Prestatieafspraken zijn er in 2016 door Alert weer verschillende adviezen uitgebracht. Verslagen hiervan staan in dit Jaarverslag en de stukken kunt u vinden op onze website.▶

Verheugd zijn we dat de huurdersvereniging van Uithoorn en de Kwakel zich in 2016 weer bij Alert heeft aangesloten. Deze organisatie heeft, met een nieuw bestuur en een nieuwe naam, een doorstart gemaakt. Het nieuwe bestuur is vol enthousiasme aan het werk gegaan.

Wat is er terecht gekomen van onze voornemens voor 2016?

- Verwoorden van onze visie op verschillende onderwerpen m.b.t. huurdersbelangen.
Het is nog niet gelukt om een gezamenlijke visie in één document samen te brengen. Wel zijn belangrijke uitgangspunten vastgelegd in de met Eigen Haard overeengekomen Portefeuillestrategie. En

per gemeente zijn afspraken gemaakt in de Prestatie- of Samenwerkingsafspraken.

- Inzicht krijgen in de financiële gegevens van Eigen Haard
De financiële positie van een corporatie is voor een leek moeilijk te doorzien. Eigen Haard heeft verschillende keren haar visie uitgelegd. Alert heeft echter niet het gevoel echt inzicht te hebben.
- Klachten over de dienstverlening van Eigen Haard aan haar huurders inventariseren en oplossen.

Dit voornemen is door de lokale huurdersverenigingen uitgevoerd. In Aalsmeer-Kudelstaart is een Zwartboek Vocht-Schimmel opgesteld en in Amstelveen een overzicht Knelpunten werkwijze Eigen Haard. Dit zijn grotere inventarisaties van klachten/knelpunten, maar ook kwesties van complexen of soms ook van individuele huurders worden door de lokale huurdersverenigingen opgepakt. Voorlopig is hiervoor nog geen actie van Alert nodig.

Vooruitblik 2017

De eerste twee voornemens voor 2016 worden in 2017 weer opgepakt:

- Verwoorden van haar visie op verschillende onderwerpen m.b.t. huurdersbelangen.
- Inzicht krijgen in de financiële gegevens van Eigen Haard

Nieuw aandachtspunt wordt:

- Interne organisatie en werkwijze Alert
De bestuursleden van Alert zijn vrijwilligers. Het is voor hen geen hoofdtaak en zij hebben over het algemeen geen specifieke opleiding op het terrein van huurrecht en sociale verhuur. Het werk als bestuurslid vraagt echter veel kennis en tijd. Het goed organiseren van het werk en de onderlinge samenwerking is daarom van groot belang. Hier gaan we in 2017 extra aandacht aan besteden.◀◀

HUURVERHOOGING

Het overleg over de jaarlijkse huurverhoging ging niet zonder slag of stoot. Alert had veel aan te merken op het voorgestelde beleid van Eigen Haard. Volgens sommige leden was een huurverhoging in 2016 eigenlijk helemaal niet nodig. Zeker aangezien de gezonde financiële positie van Eigen Haard. Ook kwam het allemaal erg boekhoudkundig over. Aan huurders wordt het daardoor steeds moeilijker uit te leggen wat er precies is veranderd en waarom. Ook ontbrak het in de adviesaanvraag aan voldoende cijfermatige onderbouwing voor de keuzes van Eigen Haard.

Alert was wel positief over het feit dat Eigen Haard in 2016 huursom neutraal wilde gaan harmoniseren. Een ander goed punt was dat sociale huurwoningen die door de huurverhoging boven de maximaal toegestane huurprijs zouden uitkomen een lagere huurverhoging kregen. Eigen Haard heeft ook toegezegd harder te willen werken aan voldoende alternatieven in de vrije sector huur voor diegenen die de overstap vanuit de sociale huur willen maken. Dit is broodnodig. Het gebrek aan alternatieven voor de middeninkomens is een van de grootste knelpunten voor de doorstroom.

Hieronder volgen een aantal belangrijke punten die behandeld zijn.

Werken met staffels voor inkomens onder de € 34.6780

Om de verhouding tussen de prijs en kwaliteit van woningen meer in balans te brengen voerde Eigen Haard in 2016 twee staffels in voor de laagste inkomenscategorie: boven en onder de 80% van de maximale

huur. Huurders die op dat moment minder dan 80% van het maximum betaalden kregen een hogere huurverhoging. Volgens Alert was een percentage van 70% een betere grens geweest, aangezien dat de gemiddelde huurprijs op dat moment het dichtste naderde. Volgens de corporatie zou zij daardoor echter teveel inkomsten mislopen. De uiteindelijke huurverhogingen per inkomensgroep zagen er als volgt uit:

	< 80% max huur >	80% max huur
< € 34.678	2,1%	0,6%(inflatie)
€ 34.678 tot € 44.360	2,6%	2,6
> € 44.360	4,6%	4,6%

2016-2017

Alert had ook liever gezien dat voor de middeninkomens een huurverhoging van maximaal 1,1% was toegepast voor mensen met een huur boven de € 800. Echter in 2016 ging dat volgens Eigen Haard om een te klein aantal huurders om daar het beleid voor te gaan veranderen. Zij heeft toegezegd de ontwikkelingen voor die groep de komende jaren in de gaten te houden qua betaalbaarheid.

Aftoppen net boven huurtoeslaggrens van € 710,68

Door woningen net boven de liberalisatiegrens af te toppen op € 712 hoeft Eigen Haard over die woningen geen verhuurdersheffing te betalen. Huurders van deze woningen hebben tot € 710,68 recht op huurtoeslag en op deze manier verandert er voor de huurder dus weinig. Volgens de corporatie levert dit een besparing op van € 400.000 per jaar die zij dan weer kan investeren. Alert was van mening dat

dit een wel erg boekhoudkundige maatregel is. Wij hebben een aantal voorwaarden gesteld waaronder we hiermee akkoord konden gaan:

- De huur wordt bevroren voor inkomens tot € 34.678,- op € 712,- euro, zodat deze inkomens geen grotere huurquote zullen krijgen.
- Voor elke zittende huurder met een inkomensval tot onder de inkomensgrens huurtoeslag € 34.678,- wordt de huur verlaagd op € 710,68.
- Bij mutatie wordt de huur verlaagd op € 710,68 zodat ook de nieuwe huurder aanspraak kan maken op huurtoeslag.

Eigen Haard is hier ten dele mee akkoord gegaan. Voor de tweede voorwaarde wilde zij zich aan de bekende huurtoeslaggrenzen houden, die een stuk lager liggen.

Maatwerk schrijnende gevallen

Alert heeft sinds een aantal jaar een aparte maatwerkregeling met Eigen Haard voor huurders die door een plotselinge terugval in inkomen (scheiding, pensioen, overlijden partner) in de problemen komen. Die huurders kunnen in aanmerking komen voor een huurverlaging tot € 710,68 (met recht op huurtoeslag). Deze regeling is in 2016 voortgezet. Deze regeling zal nog verder worden aangescherpt en mogelijk uitgebreid.

Vrije sector huur

Alert was het er niet mee eens dat het uitgangspunt voor de huurverhoging voor deze categorie gebaseerd ging worden op de marktconforme huur. Niet iedere huurder in de vrije sector heeft automatisch een heel hoog inkomen. Voor de toekomst moet er een plafond voor de huur bepaald worden. ◀◀

PORTEFEUILLESTRATEGIE

Alert is in het begin van 2016 betrokken geweest bij het opstellen van de Portefeuillestrategie van Eigen Haard voor de vier komende jaren. De Portefeuillestrategie vormt de lange termijn planning van de corporatie voor onderwerpen zoals bijvoorbeeld het huurbeleid, investeringen en het toewijzingsbeleid. Alert bracht hierover een gekwalificeerd advies uit. Dat advies was positief, maar wel met een aantal kanttekeningen. Alert is te spreken over de hernieuwde aandacht voor betaalbaar en passend wonen in plaats van zich teveel te richten op marktwerking.

Onderzoek woonbehoefte

Als basis voor de Portefeuillestrategie dienen een onderzoek van Eigen Haard naar de woonbehoeftes in de regio en gesprekken met stakeholders (wethouders, stadsdeelbestuurders en huurdersorganisaties). Daaruit zijn onder andere de volgende punten naar voren gekomen:

- Er is veel behoefte aan sociale huurwoningen in het goedkoopste segment.
- Het aantal vrije sector woningen voor de middeninkomens schiet tekort.
- Er is behoefte aan veel meer kleinere woningen.
- Betaalbaarheid blijkt het belangrijkste punt te zijn voor veel stakeholders.
- Er wordt volgens velen te weinig nieuw gebouwd.

Huurbeleid

Wat het huurbeleid betreft gaat Eigen Haard de maximaal toegestane stijging van de huursom per jaar benutten. Dit is volgens Alert geen must maar een mogelijkheid. Eigen Haard wil toch aan dit maximum vasthouden omdat de huursom volgens haar een grote beperking op de mogelijke huurinkomsten legt.

Ook gaat er huursom-neutraal geharmoniseerd gaan worden. Woningen met een huur die vlak bij het maximaal redelijke ligt krijgen een lagere huurverhoging dan wanneer de huur ver onder het maximum ligt. In sommige gevallen kan harmonisatie zelfs een huurverlaging betekenen.

Eigen Haard houdt vast aan de inkomensaf-

hankelijke huurverhoging: goedkope scheefwoners kunnen in hun woning blijven, maar gaan dan wel meer huur betalen. Alert wijst erop dat 'dure' scheefwoners in dat geval ook in aanmerking moeten komen voor huurverlaging. Eigen Haard sluit dit niet uit. In het algemeen is Alert geen voorstander van al deze inkomenspolitiek': het is beter om ervoor te zorgen dat huurders concrete alternatieven voor een woning hebben.

Toewijzing

Het toewijzingsbeleid is op de volgende punten gewijzigd.

- Sociale huurwoningen tot € 618,00 zullen voor 100% passend worden toegewezen.
- Voor huurders met een middeninkomen zal de dure sociale huur (€ 618,00/ € 710,00) ook toegankelijk worden gemaakt. ►



- In de vrije sector huur zullen woningen met een huur van maximaal € 850,00 (uitzonderlijk daar boven tot € 1000,00) beschikbaar zijn voor mensen met een inkomen tussen € 43.000 en € 50.000. Dit alles dient om de doorstroming vanuit de sociale huur naar de vrije sector te bevorderen.

Alert is van mening dat al deze wijzigingen in het toelatingsbeleid in ieder geval geen negatieve effecten op de slaagkans mogen hebben.

Eigen Haard heeft toegezegd in ieder geval vast te willen houden aan de bestaande woningvoorraad van 55.000 woningen. Over eventuele nieuwbouw is niets vastgelegd.

Woningvoorraad

De samenstelling van de woningvoorraad ondergaat ook een aantal veranderingen, ook al blijft het totaal aantal woningen gelijk (55.000). Een deel van de dure klasse sociale huurwoningen wordt geliberaliseerd en komt beschikbaar voor middeninkomens. Woningen met een markthuur boven de 1000 euro gaan in de verkoop. De totale grootte van de vrije sector is vastgesteld op 10% van het totaal. Per gemeente kan dit verschillen, afhankelijk van de behoefte. Om al deze ontwikkelingen te monitoren hebben Alert en Eigen Haard een werkgroep kengetallen opgezet die het verloop van deze maatregelen in de gaten houdt. ◀◀

Nieuwbouw

Voor Alert is het ook belangrijk dat er voldoende nieuwe woningen worden gebouwd (als daar ruimte voor is). Daarbij moet speciale aandacht zijn voor jongeren, starters en ouderen. Tegenover ieder verkochte woning moet een nieuwe gebouwd worden, in dezelfde klasse als waaruit verkocht is. Eigen Haard stelt dat eventuele nieuwbouw ‘goedkoper, kleiner en/of soberder’ zal zijn, gekeken naar de behoefte uit het woningmarktonderzoek. Waar geen ruimte is voor nieuwbouw, zullen bestaande woningen worden verbeterd. Dat houdt dan ook vaak een huurverhoging in. Alert maakte zich sterk voor het recht op terugkeer tegen betaalbare huurprijzen bij sloop/nieuwbouw of renovatie. Volgens Eigen Haard is dit echter geen recht. Wel heeft zij toegezegd zoveel mogelijk te proberen een redelijke alternatieve woning aan te bieden voor die huurders die hun woning niet meer kunnen betalen. ◀

Splitsing DAEB

Volgens de nieuwe Woningwet moeten corporaties vanaf 2017 een strikte scheiding gaan maken tussen hun commerciële en niet-commerciële activiteiten. Het deel van het vastgoed dat bestemd is voor de sociale sector wordt ondergebracht in een 'daeb' gedeelte (dienst algemeen economisch belang). Vrije sectorwoningen en commerciële activiteiten worden ondergebracht in een 'niet-daeb' gedeelte.

Inspraak

Deze scheiding van het vastgoedbezit van een corporatie heeft de bedoeling de voorraad sociale sectorwoningen te beschermen. Tussen daeb en niet-daeb mag geen overloop meer bestaan zodat de sociale sector beter beschermd blijft voor de krachten van de vrije markt.

Huurdersorganisaties en de gemeenten hebben inspraak op waar de 'knip' in het vastgoedbezit van een woningcorporatie gemaakt wordt. Het gaat er dan om te bepalen hoeveel procent van het woningbezit gereserveerd wordt voor de sociale sector en welk percentage overblijft voor de vrije sector en commerciële activiteiten. De scheiding is permanent en daarom is het

van groot belang dat de betrokken partijen met elkaar in overleg gaan om tot een scheidingsvoorstel te komen waar iedereen tevreden mee is. In de loop van 2015 en 2016 is er daarom uitgebreid overlegd en onderhandeld tussen Eigen Haard, de gemeenten en de huurdersorganisaties over de splitsing DAEB/niet-DAEB.

Scheidingsvoorstel en Zienswijze Alert

In het najaar van 2016 bracht Eigen Haard haar definitieve scheidingsvoorstel uit waarin zij uiteenzette hoe zij de splitsing wilde gaan uitvoeren. De rol van Alert in het hele proces was het leveren van een zgn. Zienswijze op dit scheidingsvoorstel van Eigen Haard. Een Zienswijze is een zwaarder in-

strument dan het standaard Advies. Waar een Advies geen verdere consequenties heeft voor de corporatie als zij dat niet opvolgt (behalve het verspillen van goodwill), kan een negatieve Zienswijze er voor zorgen dat het proces daadwerkelijk stil komt te liggen. Voor het proces van de splitsing DAEB/niet-DAEB heeft de minister expliciet laten opnemen dat een positieve zienswijze van huurdersorganisaties een vereiste is voor het kunnen goedkeuren van de scheidingsvoorstellen van corporaties.

Alert heeft het scheidingsvoorstel van Eigen Haard goedgekeurd. De huurdersorganisaties die zijn verenigd in Alert waren al langere tijd in gesprek met Eigen Haard, bijvoorbeeld

niet DAEB

over de woonvisie en de Prestatieafspraken. Veel zaken lagen daarom al vast en er waren weinig nieuwe onderhandelingen nodig voor de splitsing. Eigen Haard heeft gekozen voor een administratieve scheiding tussen daeb en niet-daeb. Dat houdt in dat al het vastgoed in het bezit van Eigen Haard blijft en alleen op papier gescheiden wordt. Alert houdt daarmee zeggenschap over zowel het daeb als niet-daeb gedeelte.

Met betrekking tot woningen zijn er nu drie categorieën van woningen:

Daeb : Woningen waarvan de kwaliteit op basis van het WWS-systeem leidt tot een huurprijs onder de liberalisatiegrens (€ 710,68, prijspeil 1 januari 2016)

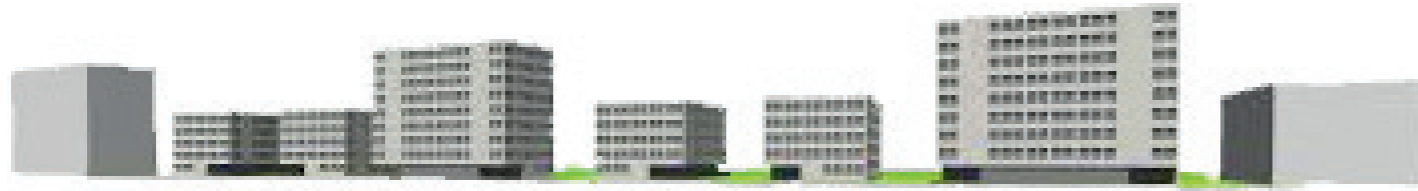
Niet-daeb: Woningen met een aanvangshuur én huidige huur boven de liberalisatiegrens



Woningen met een huidige huurprijs onder de liberalisatiegrens maar met een kwaliteit die op basis van het WWS-systeem leidt tot een (maximale) huurprijs boven de liberalisatiegrens, mogen zowel in de DAEB-tak als in de niet-DAEB-tak worden ondergebracht. Hieronder vallen ook de woningen met een aanvangshuur onder de liberalisatiegrens maar met een kwaliteit die op basis van het WWS-systeem leidt tot een huurprijs boven de liberalisatiegrens. Deze woningen worden hier het potentieel te liberaliseren bezit genoemd.◀◀

bron:
Scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB – Woningstichting Eigen Haard – 8 augustus 2016

Eigen Haard bezit in totaal 55000 woningen. Voor de splitsing zullen 5700 woningen worden overgeheveld van de sociale sector naar de niet-DAEB sector. Maximaal 10% van het woningbezit van Eigen Haard zal in de vrije sector terecht komen. Het gaat dan om woningen in het middensegment met een huur tussen de € 711,- en € 850,-/1000,-. De rest is bestemd voor de sociale sector. In juli 2017 zal Eigen Haard haar scheidingsvoorstel indienen bij de Autoriteit Woningcorporaties die dan een eendoordeel zal vellen.



Jongerenhuisvesting

Alert heeft een positief advies gegeven voor de invoering van vijfjaren-contracten voor jongeren in de leeftijd van 18-28 jaar. Het is de bedoeling dat deze contracten de doorstroom voor deze groep huurders gaat verbeteren.

Tussen wal en schip

Jongeren vormen een groot deel van de mensen die actief op zoek zijn naar een woning. Velen staan al sinds hun 18e verjaardag ingeschreven bij WoningNet en ze reageren regelmatig op beschikbare woningen. Toch vallen zij vaak buiten de boot. Door het gebrek aan voldoende inschrijfduur maken ze weinig kans op een sociale huurwoning. De vrije sector is voor de meesten ook geen optie: velen staan pas aan het begin van hun werkend leven en kunnen dat niet betalen.

Voor studenten zijn er de campuscontracten die zorgen voor een redelijke doorstroom in studentenwoningen. Het probleem voor jongeren ligt in wat er gebeurt na afloop van het campuscontract en voor hen die niet zijn gaan studeren maar direct de arbeidsmarkt op zijn gegaan. Beide groepen maken erg weinig kans in de concurrentiestrijd met alle andere woningzoekenden. Dat het hierbij om een behoorlijk grote groep gaat, blijkt uit cijfers van het onderzoeksbureau Rigo. In de stadsregio Amsterdam bestaat 52 % van de actief woningzoekenden uit jongeren in de leeftijd tussen 18 en 33 jaar.

Tijdelijke contracten

De oplossing wordt nu vooral gezocht in manieren om ook aan de overige jongeren (dus niet studenten) tijdelijke contracten aan te bieden in speciaal daarvoor gereserveerde woningen. De bedoeling is om hiermee ook voor deze groep de doorstroom te bevorderen. Er bestaat argwaan bij huurdersorganisaties en ook in de politiek tegen het al te makkelijk invoeren van teveel tijdelijke contracten: in Nederland geldt immers de huurbescherming. Corporaties zijn aan strenge regels gebonden voor het mogen beëindigen van een huurcontract. ►



Bron: <http://www.nul20.nl/niemand-houdt-zich-aan-regels-woningdelen>

Voor de jongeren zelf echter is een tijdelijk contract veel minder een probleem. Uit een uitgebreide verkenning die Alert in 2015 uitvoerde op dit onderwerp blijkt dat de meeste jongeren positief waren over de mogelijkheid van een tijdelijk contract. Ze hadden echter wel grote zorgen over wat er gaat gebeuren als dat contract eenmaal afloopt. Alert deelt deze zorgen

Politiek Den Haag had al langer de wens om tijdelijke contracten in te voeren voor jongeren. Ook bij corporaties werd dit als een goede mogelijke oplossing gezien. De Amsterdamse corporatie Stadgenoot bond de kat de bel aan en lobbyde stevig in Den Haag met een plan voor vijfjaren-contracten.

Kamerlid Carola Schouten van de Christen Unie pakte dit op en kwam met een initiatiefwetsvoorstel dat uiteindelijk door de beide kamers werd aangenomen. Op 1 juli 2016 werd de wet Schouten van kracht. De tijdelijke huurcontracten voor jongeren tussen 18 en 28 jaar mochten worden ingevoerd. In Amsterdam werd meteen duidelijk dat de vraag groot was. Op de dag dat de wet inging werden in Amsterdam alleen al 550 contracten getekend met jongeren verdeeld over de hele stad.

Vijfjarencontracten

Eigen Haard experimenteerde al sinds 2011 met een pilotproject jongerencontracten dat volgens haar positieve resultaten had opgeleverd. Met de nieuwe wetgeving biedt Eigen Haard sinds 1 juli 2016 vijfjarencontracten aan voor jongeren in twee leeftijdsgroepen: jonger dan 23 jaar en 23-28 jaar. Voor de laatste groep zijn iets grotere woningen gereserveerd. Het gaat om kleine 1 en 2 kamerwoningen met een streefhuur tot maximaal € 475,00. Ook heeft zij de voorraad jongerenwoningen iets vergroot tot 8% van het totaal. Alert heeft een positief advies gegeven aan de invoering van deze vijfjaren-contracten.

Er zijn echter nog meer mogelijkheden om de kansen voor jongeren om een huis te vinden te vergroten. Uitbreiding van de woningvoorraad door nieuwbouw is daarbij een logische eerste suggestie. Het uitstellen van sloopplannen en tijdelijke verhuur van kantoorpanden kunnen ook de druk verlagen. Ook zijn voordeurdelen en zgn. Friendscontracten een mogelijkheid. ◀◀

Huurdersvereniging Uithoorn-De Kwakel

Alert is sinds 2016 een huurdersorganisatie rijker en bestaat nu uit zes aangesloten huurdersverenigingen. Huurdersvereniging Uithoorn & De Kwakel heeft zich in het najaar bij Alert aangesloten. De vereniging is ontstaan uit een doorstart van de voormalige huurdersvereniging Onder Dak.



In het voorjaar van 2016 kwam er een oproep van Eigen Haard aan bewonerscommissies in de regio Uithoorn en De Kwakel. De samenwerking tussen de corporatie en de bestaande huurdersvereniging (Onder Dak) was vastgelopen en zij was nu op zoek naar nieuwe gesprekspartners. Uiteindelijk is er met een aantal bewonerscommissies besloten tot een doorstart van de oude huurdersvereniging met een nieuw bestuur en onder de nieuwe naam Huurdersvereniging Uithoorn & De Kwakel (HVUK).

Piet ten Brink uit Uithoorn was als lid van de bewonerscommissie Park Krayenhoff betrokken bij de doorstart en werd later in het jaar verkozen tot voorzitter van de HVUK. Hij kwam in aanraking met het huurderswerk op het moment dat er nogal wat problemen

waren in zijn pas opgeleverde appartementencomplex. Piet besloot toen in de bewonerscommissie te gaan zitten en is sindsdien steeds verder verzeild geraakt in de huurdersbelangen. Met de HVUK is het volgens hem allemaal nog ontdekken en een weg vinden. “Ik verbaas me soms nog over hoe gecompliceerd het allemaal is. Als je niet oppast raak je helemaal verdwaald in alle stukken en regelgeving”.

De HVUK zocht in de loop van 2016 contact met Alert en gaf aan zich te willen aansluiten. De voorzitter van Alert heeft vervolgens geholpen met het opzetten van nieuwe statuten, tips voor het maken van goede verslagen en andere zaken om hen verder op gang te helpen. Op 30 september 2016 is de HVUK officieel opgericht en het bestuur benoemd.

Alert kon vervolgens akkoord gaan met de aansluiting. De HVUK heeft hierdoor ook toegang tot meer faciliteiten. Voor volgend jaar willen zij goed voorbereid de Prestatieafspraken ingaan. Mogelijk dat zij via Alert een adviseur gaan inhuren om hen daarbij te helpen.

De vereniging heeft 11 bestuursleden die verschillende bewonerscommissies uit de regio Uithoorn en De Kwakel vertegenwoordigen. In totaal spreken zij voor 4200 huurders. Het bestuur is als eerste begonnen hun kennis te vergroten door cursussen te gaan volgen bij de Woonbond. Binnenkort start Piet een cursus ‘Politiek actief’. Er komt veel kijken bij het onderhandelen tussen verschillende partijen en het is zaak daar stevig in te kunnen staan.

Piet leert naar eigen zeggen veel van het bijwonen van de vergaderingen van Alert. Hij is zeer te spreken over de professionaliteit. Het lijkt hem ook leerzaam eens te mogen aanschuiven bij de vergaderingen van de andere huurdersverenigingen die zijn aangesloten. De groei van de rol van huurdersverenigingen ten opzichte van gemeente en corporaties vraagt om meer professionalisering. Andere huurdersverenigingen zijn daar al verder in en daar valt veel van te leren. De hoeveelheid kennis die er bij de Alert-leden beschikbaar is maakt het voor de HVUK een goede omgeving om verder te komen als nieuwe huurdersorganisatie.

De vereniging begint ondertussen al aardig vorm te krijgen. Inmiddels is de website opgezet en houden zij regelmatig AB en DB vergaderingen. Piet mist nog wel een goed werkend secretariaat. Er blijft toch nog veel liggen volgens hem en de routine is er nog niet bij de bestuursleden. Er komt van alles bij kijken om de nieuwe vereniging echt tot een succes te maken. Veel huurders zijn ook nog onbekend met het bestaan van de HVUK, dus daar moet ook aan gewerkt worden. Hij heeft goede hoop. “Het doel is een goed bestuur te gaan vormen dat is ingevoerd in het veld en weet wat er speelt. We gaan onze kennis bijschaven en ervoor zorgen dat we kunnen meepraten. We kunnen heel veel leren van het samenwerken met andere verenigingen. Ik kijk er naar uit om aan de slag te gaan met de Prestatieafspraken.” ◀◀

Verbouwing

Het Alert kantoor is in het najaar van 2016 grondig verbouwd. Het was al langer de wens van sommige Alert-leden dat het kantoor eens een flinke opfrisbeurt zou krijgen.

Het duffe grijs en blauw dat overheerste in het kantoor is vervangen door fris groen, wit en bruin. Er zijn nieuwe tafels en stoelen aangeschaft en ook is er een nieuwe vloer aangelegd. De keuken en de wc zijn compleet vernieuwd. Wij zijn nu ook de trotse bezitter van een vaatwasser die ons het leven makkelijker maakt. Daarnaast is er gelet op de toegankelijkheid: de vloer in het pand is nu overal op dezelfde hoogte.

Agnes Johannesma van Leeuwen van HBO Argus is de drijvende kracht geweest die de verbouwing in goede banen heeft geleid. Zij heeft veel tijd en energie gestoken in het overleggen met aannemers en verhuizers en Alert is haar daar erg dankbaar voor.

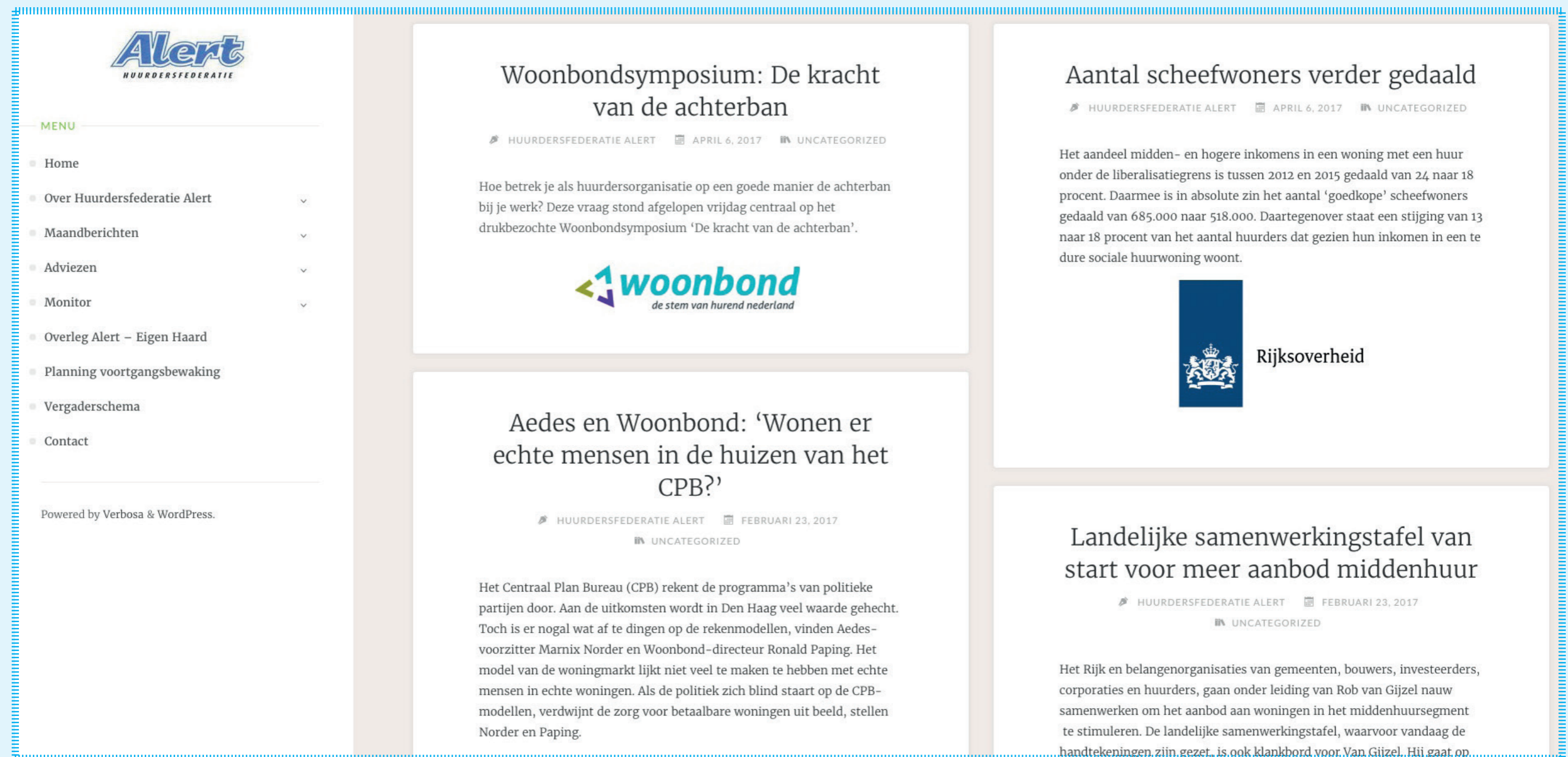






Vernieuwing website en ICT

Naast een vernieuwd kantoor waren ook de website en ICT aan vernieuwing toe. Alert werkt nu met Wordpress voor de website. Dhiraj, de ambtelijk secretaris, heeft het beheer voor de website en ICT op zich genomen. De website is inmiddels gevuld met de belangrijkste onderwerpen.. Het komende jaar zal de website verder worden geoptimaliseerd. Voor het mailverkeer is een Microsoft Exchange omgeving aangelegd waardoor thuiswerken en makkelijker gegevens delen nu ook mogelijk is.



The screenshot displays the website for 'Alert HURDERSFEDERATIE'. On the left is a vertical menu with items: Home, Over Huurdersfederatie Alert, Maandberichten, Adviezen, Monitor, Overleg Alert – Eigen Haard, Planning voortgangsbewaking, Vergaderschema, and Contact. Below the menu, it says 'Powered by Verbosa & WordPress.' The main content area features three articles:

- Woonbondsymposium: De kracht van de achterban**
Date: APRIL 6, 2017
Text: Hoe betrek je als huurdersorganisatie op een goede manier de achterban bij je werk? Deze vraag stond afgelopen vrijdag centraal op het drukbezochte Woonbondsymposium 'De kracht van de achterban'.
Image: Woonbond logo with tagline 'de stem van hurend nederland'
- Aantal scheefwoners verder gedaald**
Date: APRIL 6, 2017
Text: Het aandeel midden- en hogere inkomens in een woning met een huur onder de liberalisatiegrens is tussen 2012 en 2015 gedaald van 24 naar 18 procent. Daarmee is in absolute zin het aantal 'goedkope' scheefwoners gedaald van 685.000 naar 518.000. Daartegenover staat een stijging van 13 naar 18 procent van het aantal huurders dat gezien hun inkomen in een te dure sociale huurwoning woont.
Image: Rijksoverheid logo
- Aedes en Woonbond: 'Wonen er echte mensen in de huizen van het CPB?'**
Date: FEBRUARI 23, 2017
Text: Het Centraal Plan Bureau (CPB) rekt de programma's van politieke partijen door. Aan de uitkomsten wordt in Den Haag veel waarde gehecht. Toch is er nogal wat af te dingen op de rekenmodellen, vinden Aedes-voorzitter Marnix Norder en Woonbond-directeur Ronald Paping. Het model van de woningmarkt lijkt niet veel te maken te hebben met echte mensen in echte woningen. Als de politiek zich blind staart op de CPB-modellen, verdwijnt de zorg voor betaalbare woningen uit beeld, stellen Norder en Paping.
- Landelijke samenwerkingstafel van start voor meer aanbod middenhuur**
Date: FEBRUARI 23, 2017
Text: Het Rijk en belangenorganisaties van gemeenten, bouwers, investeerders, corporaties en huurders, gaan onder leiding van Rob van Gijzel nauw samenwerken om het aanbod aan woningen in het middenhuursegment te stimuleren. De landelijke samenwerkingstafel, waarvoor vandaag de handtekeningen zijn gezet, is ook klankbord voor Van Gijzel. Hij gaat op

Interview Bea van Doorn

Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart



Bea is al negen jaar actief in Alert als afgevaardigde voor de Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart (HAK). Haar achtergrond ligt in het maatschappelijk werk. Tegenwoordig richt zij zich op het helpen van mensen met financiële problemen en is zij actief in het vertegenwoordigen van huurdersbelangen.

Anders dan in een grote stad als Amsterdam is de huurdersvereniging in de regio vaak een van de weinige instanties waar huurders terecht kunnen met problemen. Bea is sinds 2015 de voorzitter van de HAK. In de afgelopen jaren weten steeds meer individuele huurders de HAK te vinden als zij er met de corporatie niet uit komen. Dat legt wel de nodige druk op de vereniging en eigenlijk komt zij mensen te kort. “Ik heb sinds kort er een kracht bij, maar het is veel te veel werk eigenlijk. Toch wil je de mensen niet laten zitten”, aldus Bea.

De HAK gaat met zijn tijd mee. Twee jaar geleden ging de HAK volledig digitaal en wordt sociale media ingezet om de huurders te bereiken. De tijd van eeuwig maar vergaderen is een beetje voorbij. Er zijn steeds minder mensen voor te porren om voor onbepaalde tijd in een bestuur te gaan zitten en regelmatig bij elkaar te komen. Wat dat betreft is de maatschappij erg veranderd. “Niemand heeft daar nog tijd voor. Ook bewonerscommissies zien we steeds minder”. Er zijn andere vormen van huurdersparticipatie in opkomst, zoals bijvoorbeeld de ‘Actieve Huurder’ aanpak waar de HAK momenteel mee experimenteert. Hierbij zoeken zij individuele huurders om een vinger aan de

pols te houden. Voor de HAK zoek Bea op het moment iemand die deze huurders vervolgens kan gaan coördineren. De HAK zelf fungeert vervolgens dan als schakel naar Eigen Haard

De HAK is een van de zes huurdersverenigingen in de regio Amsterdam die in Alert vertegenwoordigd zijn. Op zich is zij tevreden over het functioneren van Alert, maar het kan altijd beter. Zij zou wat meer cohesie willen zien tussen de regio's. “We zouden veel meer samen kunnen doen. Af en toe is er toch teveel sprake van eilandjes waarbij ieder met zijn eigen zaken bezig is. Dat is jammer. Maar ik ben er zelf ook schuldig aan. Je zit er toch ook voor je achterban.” De structuur van Alert is de afgelopen jaren wel verbeterd en de vergaderingen zijn inhoudelijk ook op vooruit gegaan. “In het verleden werden er te veel onderwerpen besproken en te weinig besluiten genomen. Teveel meningen en te weinig conclusies. Dat is nu wel anders en ik hoop dat we zo door gaan.” ◀◀



TRAININGEN, CURSUSSEN, BIJEENKOMSTEN E.D. IN 2016



Januari

- ***Themabijeenkomst Huurbeleid van de Woonbond***

Er is uitleg gegeven over de huursombenadering, Sociaal Huurakkoord en tips voor het bepalen van het standpunt t.a.v. Huurverhoging

Maart

- ***Provinciale vergadering Woonbond 14 maart***

April

- ***Bespreking concept scheidingsvoorstel Daeb/niet-Daeb***

Voor deze informatie bijeenkomst waren bestuursleden van alle huurdersverenigingen uitgenodigd Bij Eigen Haard. Volgens de nieuwe Woningwet moeten corporaties aangeven welk deel van hun bezit een bestemming Dienst Algemeen Economisch Belang (DAEB) krijgt en welk deel niet. Deze splitsing in het bezit van een corporatie kan meer een keer worden gemaakt. Alert is gevraagd om later in het jaar een Zienswijze te geven over het uiteindelijke scheidingsvoorstel van Eigen Haard. Bij de bijeenkomst heeft bestuurder Bert Halm een nadere toelichting gegeven op het conceptvoorstel, vragen beantwoord en er is over enkele punten gediscussieerd.

Mei

- **Cursus servicekosten**

Misverstanden over afrekeningen van de servicekosten hebben tot irritatie en onbegrip geleid bij huurders. Alert is hierover in overleg gegaan met Eigen Haard. Uit die gesprekken is een aantal proceswijzigingen naar voren gekomen die de afrekening beter moeten stroomlijnen. Betere informatievoorziening was ook een van de wensen. De cursus is daar een uiting van. Een viertal bestuursleden van Alert heeft aan de cursus deelgenomen. De cursus werd gegeven op initiatief van Guido Lankhorst van Eigen Haard. Uiteen werden gezet de verschillende onderdelen van de servicekosten en hoe deze uiteindelijk verrekend worden. Ook werd duidelijk welke kosten voor de corporatie waren. Aan de hand van een voorbeeld gingen de cursisten vervolgens zelf aan de slag met het berekenen van de voorschotten uit fictieve rekenvoorbeelden. Ook kwam het lezen van de uiteindelijke servicekostenafrekening aan bod.

Twee medewerkers hebben ook een cursus gevolgd over de LEAN-methodiek: een management filosofie die zich richt op efficiëntie en het voorkomen van verspilling in bedrijfsprocessen. Eigen Haard past deze filosofie nu toe op de processen rond de afrekening servicekosten.

- **Symposium HO+ (Woonbond)**

Het symposium werd gehouden in Nieuwegein. De insteek was de professionalisering van huurdersorganisaties en het feit dat naar mening van de Woonbond steeds meer huurders actiever zijn geworden. De invloed van de nieuwe Woningwet is daar de oorzaak van volgens de Woonbond.

Persoonlijk indruk voorzitter Alert: Het symposium was goed en het ontmoeten van leden van huurdersverenigingen uit het hele land inspirerend. Wel werd in enkele tafelgesprekken opgemerkt dat de Woonbond teveel blijft drammen op de professionalisering van de huurdersverenigingen. De Woonbond gaat daarbij voorbij aan het specifieke, dat bestuursleden vrijwilligers zijn en vandaar hun eigen blik en inbreng hebben bij huurderzaken. Dit werd door de sprekers namens gemeente en corporaties positief gewaardeerd en wordt door de Woonbond teveel weggepraat.

Juni

- ***Basiscursus Volkshuisvesting door de Woonbond***

De basiscursus is gevolgd door Marina, Ans en Piet van de nieuwe LHV Uithoorn (HVUK) Daarnaast deden ook Jose (HVOA), Henk (HVL), Peter(HAK) en Dhiraj (Alert) mee. Voor de nieuwe AB leden en de nieuw aangesloten huurdersvereniging HVUK was de cursus een welkome blik op de volkshuisvesting in zijn geheel. Het was onmogelijk om in vijf avonden alles te behandelen. Toch is de grote lijn nu duidelijk. Behandeld zijn o.a. de historie van de volkshuisvesting, het huurbeleid, passend toewijzen, daeb/niet-daeb en de toekomst van de volkshuisvesting. Naast deelnemers vanuit Alert bestond de groep ook uit leden van de Bewoners Raad Rochdale, de koepelvereniging van Rochdale. De cursus werd gegeven door Gisele Holdert van de Woonbond. Wellicht komt er in 2017 een vervolg.

- ***Workshop Transparantietool***

De workshop is bezocht door Hennie van Rijn, de voorzitter van Alert. Deelnemers konden zelf aan de slag met de Transparantietool van Aedes. Het is een programma waarbij door aan verschillende knoppen te draaien het effect van beleidsbeslissingen op b.v. huur en woningvoorraad kan worden bepaald. Volgens Hennie gaf de workshop een goede indruk hoe je kunt werken met de Transparantietool. Het programma is vooralsnog alleen beschikbaar voor kleine corporaties en dus niet voor Eigen Haard.

- ***Provinciale Vergadering Woonbond 13 juni***

Juli

- ***Jaarlijkse Projectenbezoek voor huurdersverenigingen van Eigen Haard***

Gestart werd bij een sloop/nieuwbouw project in Uithoorn, daarna werd een project in De Kwakel bezocht en stilgestaan bij een complex in Aalsmeer. In het MOC in Amstelveen werden de deelnemers in groepjes ingedeeld en werd in spelvorm de mening gevraagd over een aantal onderwerpen. Technisch verliep

het niet vlekkeloos, maar het was toch boeiend. Het projectbezoek werd afgesloten met een gezellig en smakelijk diner bij restaurant De Voetangel.

September

- **Stakeholdersdialoog Eigen Haard**

Voor deze jaarlijkse bijeenkomst was van iedere Lokale Huurder Vereniging een vertegenwoordiger uitgenodigd. Daarnaast waren er vertegenwoordigers van gemeenten en ander corporaties. Onderwerp was: "een stad van komen en gaan" Drie sprekers gaven hun visie op migratie. Over de opvang en huisvesting, de verschillende soorten migranten en daardoor verschillen in wensen en behoeften. Een onderwerp om nog eens over door te praten.

Oktober

- **Cursus financiën corporatie**

Leden van Alert hebben een tweedelige cursus gevolgd over de 'Financiën van de corporatie' De cursus werd gegeven door Bram Meijer van de Woonbond. De cursus heeft inzicht gegeven hoe de financiële positie van Eigen Haard te beoordelen aan de hand van verschillende benchmarks. Het blijkt dat EH goed scoort en ruim boven de norm zit wat betreft kasstroom, schuldenlast en vermogen.

December

- **Provinciale Vergadering Woonbond 14 november**

Personele wisselingen:

Bestuursleden

Na jarenlange dienst heeft Nico Knibbe van Huurdersvereniging Landsmeer (HVL) eind 2016 afscheid genomen. Zijn plek als afgevaardigde van de HVL in Alert wordt nu ingevuld door Henk Dil.

Simon van der Marck heeft in 2016 afscheid genomen als afgevaardigde van de Bewonersraad Amstelveen (BWA) in Alert. Zijn plaats is overgenomen door Henk Duursma..

Peter van Staalduinen is korte tijd afgevaardigde van de Huurdersvereniging Aalsmeer Kudelstaart (HAK) in Alert geweest maar is als gevolg van zijn drukke baan weer afgetreden.

Met de toevoeging van de Huurdersvereniging Uithoorn De Kwakel (HVUK) is Alert nu twee bestuursleden rijker. Piet ten Brink en Els Vermeer van de HVUK zijn sinds het najaar van 2016 toegetreden als bestuursleden van Alert.

Penningmeester

Simon van der Marck was naast bestuurslid ook de penningmeester van Alert. Deze functie heeft Henk Duursma van de BWA ook van hem overgenomen.

Huurderscommissarissen

Rob Zuidema is herbenoemd als huurderscommissaris. Madeline Dessing is met ingang van 1-1-2017 de tweede huurderscommissaris.

Geschillencommissie

Als huurderslid van de geschillencommissie heeft Martie Jansen het werk overgenomen van Agnes van Schendelen.

Adviseurs

Het werk van adviseur Frans de Munk van de Woonbond bij Alert kwam in 2016 tot een eind. Herman Leisink is in het najaar aangesteld als de nieuwe adviseur. Zijn werk zal zich onder andere richten op het verbeteren van de organisatiestructuur van Alert.

Interview Els Vermeer - Huurdersvereniging Uithoorn de Kwakel

Els is samen met Piet ten Brink een nieuwe aanwinst bij Alert. Zij zijn afgevaardigden voor de Huurdersvereniging Uithoorn de Kwakel (HVUK), die zich in september 2016 bij Alert heeft aangesloten. Alles staat nog in de startblokken voor deze huurdersvereniging en Alert staat hen bij waar dat kan. “Als eerste moeten we de huurders zien te bereiken, de meesten weten nog niet dat wij bestaan. Het lidmaatschap van Alert geeft ons meer mogelijkheden en toegang tot de kennis van anderen.”

De HVUK is ontstaan uit een doorstart van een eerdere huurdersvereniging in de regio Uithoorn de Kwakel. Els is in de HVUK terecht gekomen vanuit de bewonerscommissie van haar eigen complex, waar Piet de voorzitter van was. “Ik was een van de eerste bewoners van de wijk Park Krayenhoff in Uithoorn. Die wijk was toen nog volop in ontwikkeling en er waren veel problemen in het nieuw opgeleverde appartementencomplex waar ik was komen te wonen. Daarop besloot ik me in te gaan zetten in de bewonerscommissie.” Er waren nog meer bewonerscommissies actief in Uithoorn en De Kwakel en uiteindelijk zijn deze samen gaan werken.

Els heeft haar hele leven in de verpleging gewerkt en is nu sinds een aantal jaren met pensioen. Hoewel ze geniet van de rust is zij ook iemand die graag actief blijft. Samen met haar man heeft ze veel gereisd. Daarnaast is ze gaan leren bridgen en heeft ze een leesclub. Tijdens haar werkende leven heeft ze veel OR werk gedaan, wat haar nu ook goed van pas komt. “Ik heb zeer veel geleerd over hoe organisaties werken en dat gebruik ik ook bij de HVUK. Het is belangrijk om op verschillende niveaus te werken en een goede samenwerking te creëren tussen verschillende partijen.” Door de nieuwe huurwet is het gewenst dat Gemeente, Eigen Haard en de Huurdersvereniging nauw samenwerken. In Uithoorn stagneerde de samenwerking en dat was de reden waarom er een doorstart gemaakt is met de Huurdersvereniging onder de naam HVUK.

Els en de HVUK zijn nu hard bezig hun kennis te vergroten rondom het huurderswerk. De vereniging volgt cursussen via de Woonbond en werkt aan de eerste nieuwsbrief. De focus zal in het eerste jaar liggen op een goede uitkomst van de Prestatieafspraken. Op de langere termijn ziet Els andere ontwikkelingen waar zij de aandacht op gaan richten. “Het tekort aan middensegment woningen is een bekend probleem dat ook in onze regio speelt. Daarnaast zie ik steeds meer jongeren die op zoek zijn maar er niet meer tussen komen. Velen van hen blijven veel langer bij hun ouders wonen omdat ze niets kunnen vinden.”◀◀



Huurdersvereniging Uithoorn De Kwakel



Afrekening servicekosten

Van verschillende kanten kreeg Alert klachten over de afrekening van de servicekosten en/of stookkosten. Volgens de huurders communiceerde Eigen Haard onduidelijk of uiterst formeel.

Vele huurders kregen plotseling te maken met onverwachte hoge afrekeningen met een onduidelijke onderbouwing. Ook leidde het geautomatiseerde systeem (waarmee de rekeningen werden verstuurd) soms tot ergernissen en onbegrip bij de huurder. De aanmaning lag al in de bus terwijl het gesprek met Eigen Haard nog gaande was. Alert heeft naar aanleiding van deze klachten gesprekken gevoerd met Eigen Haard over de procedures rond de afrekeningen van de stookkosten en servicekosten.

Met de Huuradministratie van Eigen Haard is overlegd om de procedure en communicatie over de servicekosten te verbeteren. De klachten zijn serieus opgepakt. De taakverdeling tussen de verschillende afdelingen die betrokken zijn bij de servicekosten is opnieuw bekeken. Ook is er nu meer aandacht voor opvallend hoge rekeningen. De afdeling Huuradministratie heeft een cursustraject opgesteld om werknemers meer kennis te geven over de afrekening. Dit cursustraject is ook voor de huurdersverenigingen opengesteld. Vanuit Alert hebben een viertal bestuursleden de cursus gevolgd. Daarnaast heeft de Huuradministratie Alert de rest van het jaar op de hoogte gehouden over het verwerken van nog uitstaande afrekeningen servicekosten.

Het verbeteringsproces is een doorlopend project voor Eigen Haard waar Alert bij betrokken blijft. De LEAN methodiek is geïntroduceerd: een management filosofie gericht op het verbeteren van efficiëntie en voorkomen van verspilling in bedrijfsprocessen. Twee bestuursleden van Alert hebben deelgenomen aan een training over deze methodiek. Ook in 2017 zal de afdeling Huuradministratie in contact blijven met Alert over de verwerking van de servicekosten.

Huidig bestuur:

Er zijn in totaal zes lokale huurdersverenigingen uit de regio Amsterdam die samenwerken in de koepel van Huurdersfederatie Alert. Iedere huurdersvereniging levert twee afgevaardigden die plaatsnemen in het bestuur van Alert.

Bewonersraad Amstelveen

Hennie van Rijn (voorzitter Alert)

Henk Duursma

Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart (HAK)

Bea van Doorn

Yvette Koehler

HBO Argus

Gineke Ranzijn

Hans Visser

Huurdersvereniging Landsmeer (HVL)

Henk Dil

Peter Roest

Huurdersvereniging Ouder-Amstel

Janneke Verheul

Mary de Ligter

Huurdersvereniging Uithoorn & De Kwakel

Els Vermeer

Piet ten Brink



Redactie jaarverslag:
Dhiraj Baldew & Henk Duursma

Fotografie & Opmaak:
Dhiraj Baldew (foto's)
Hans de Haan (opmaak)

Correspondentieadres :
Huurdersfederatie Alert
A. van der Horststraat 2, 1065 GX Amsterdam
Telefoon (020) 408 39 84
info@huurdersfederatie-alert.nl