

Alert

Jaarverslag Alert 2019



Inhoudsopgave

I. Voorwoord.....	4
II. Inleiding	5
Smoelenpagina	5
III. Missie, visie en strategie van de Huurdersfederatie Alert	6
IV. Belangrijkste thema's in 2019.....	7
- Huurbeleid 2019-2020	7
- Advies over wonen grote gezinnen.....	7
- Woonruimteverdeling	8
- Beleid prettige wijken	9
- Ouderen en wonen	9
- Renovatie.....	10
- Thema duurzaamheid	12
- Prestatieafspraken.....	12
- Bedrijfsplan Eigen Haard	13
- Geschillencommissie.....	13
- Privacy	14
- Participatie.....	14
- Visitatie	15
- Werkgroep betaalbaarheid.....	15
Beleidsinformatieboom	16
V. Interne organisatie.....	17
VI. Overleg met de verhuurder.....	19
VII. Bestuurssamenstelling	20
VIII. Financieel verslag	21
Toelichting op het financieel verslag	22

I. Voorwoord

Van de voorzitter,

Dit is het jaarverslag van de Huurdersfederatie Alert over 2019. Met actieve bewoners, bestuursleden, een ambtelijk secretaris en externe deskundigen zijn heel veel problemen besproken en ook aangepakt. Het ging over wonen in Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Duivendrecht de Haarlemmermeer, Kudelstaart, de Kwakel, Landsmeer, Ouderkerk a/d Amstel, Uithoorn en de Waver. Er zijn niet alleen besprekingen geweest met de RvC, het bestuur, de directie, afdelingshoofden en beleidsadviseurs, maar ook met wethouders, deskundigen en bewoners. Er is gecontroleerd, gereageerd en mensen zijn gestimuleerd. Het was een uitdaging om elkaar te inspireren en van elkaar te leren.

De belangrijkste werkgroepen (betaalbaarheid, participatie, communicatie, ouderen, renovatie en duurzaamheid) hebben actuele en waardevolle informatie verzameld, klantenonderzoeken geraadpleegd en meningen gedeeld. Er werden nieuwe zienswijzen geformuleerd en 2020 zal het jaar van “plannen uitvoeren” gaan worden.

Speciale aandacht was er voor de huurverhoging. Het aantal mensen met betalingsproblemen was groot. Woningcorporatie Eigen Haard heeft daarom meer informatie gedeeld over hun maatwerkregeling. Huurders konden daardoor worden uitgezonderd van de “standaard” huurverhoging. Sommige huren werden in 2019 “bevroren” en anderen zelfs verlaagd. De informatie over het verbod op onderhoud,

kamerverhuur en aanbieden voor vakanties is beter gecommuniceerd. Met leden van de werkgroep betaalbaarheid is er gewaarschuwd voor het “dweilen met de kraan open” als de hoge huur niet zou worden aangepakt.

De leden van de Werkgroepen, bestuursleden (vermeld in hoofdstuk VII), ambtelijk secretaris Dhiraj Baldew en de externe deskundige Herman Leisink hebben een knappe prestatie geleverd. Dankzij hun werk, inzet en adviezen zijn er veranderingen in het beleid bereikt. Weliswaar is nog niet alles bereikt wat werd gewenst, maar het werd duidelijk dat het delen van ervaringen, tips en inspiratie waardevol was.

Mochten er na het lezen van het jaarverslag nog vragen of opmerkingen zijn, aarzel dan niet om te mailen naar info@huurdersfederatie-alert.nl



Wil Post

II. Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Huurdersfederatie Alert een overzicht op hoofdlijnen van haar activiteiten en de bijzonderheden in 2019. Daarmee is het voor belanghebbenden en geïnteresseerden duidelijk waar de bestuurlijke vertegenwoordigers zich mee bezig hebben gehouden.

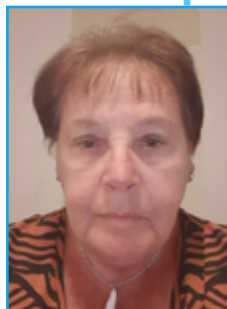
Er wordt begonnen met een missie, visie en strategie, om te waarschuwen voor de honderden onderwerpen waar een bestuur mee te maken kan krijgen. Focus op wat belangrijk is en wat mensen zelf kunnen doen is vooral bij een organisatie met vrijwilligers uiterst belangrijk.

Dit onderwerp wordt gevolgd door de belangrijkste thema's, die werden aangepakt en besproken. Achtereenvolgens zijn dat huurbeleid, geschiktheid (grote gezinnen, met een toenemend aantal alleenstaanden), verdeling van woningen, prettige wijken, ouderenhuisvesting, renovatie, duurzaamheid, prestatieafspraken, het bedrijfsplan, de geschillencommissie en haar leden, privacy en betaalbaarheid.

Niet alleen de werkwijze van Alert is gewijzigd, ook de bestuurssamenstelling heeft veranderingen ondergaan. Er is van een aantal mensen afscheid genomen en er zijn nieuwe bestuursleden verwelkomd. Daarover is in hoofdstuk VI en VII iets geschreven.

Het verslag eindigt uiteraard met een financiële verantwoording. Door het enorme aantal activiteiten weliswaar met een negatief resultaat, maar wel met een duidelijke toelichting.

Smoelenpagina



Bep Groenhof



Wil Post



Gerrit van Oudenaren



Henk Dil



Wouter Slokker



Bea van Doorn



Hans Visser



Cor Spinhoven



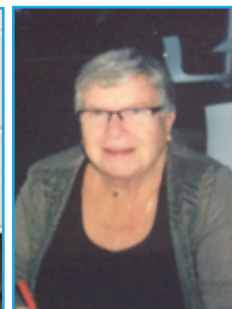
Piet ten Brink



Eliane Schoonman



Hans van Liere



Els Vermeer

III. Missie – Visie – Strategie

Eind 2019 ververst Alert de eigen koers voor de belangenbehartiging van huurders. Met dat als uitgangspunt werd het jaar 2019 afgesloten en wat daarna zou komen aangevat.

Onze Missie

De overkoepeling van lokale huurdersorganisaties bij Eigen Haard, actief op centraal niveau. Wij signaleren; beïnvloeden; reageren; adviseren; informeren; brengen huurders in beweging om hun belangen te behartigen.

Onze Visie

Is gericht op wat kan verbeteren ten gunste van huurders in activiteiten en beleid van Eigen Haard.

Aandachtspunten in het woonbeleid zijn onder meer:

- Goede kwaliteit en beter binnenklimaat in woningen
- Beschikbaarheid woningen, meer voorraad
- Betere betaalbaarheid voor huurders
- Doorstroming en keuzemogelijkheden bevorderen
- Woonruimte verdeelsysteem beter laten werken
- Aandacht voor leefbaarheid in buurten, voor alle huurders

Aandachtspunten t.a.v. de dienstverlening zijn onder meer:

- De rode draad in klachten/problemen van huurders stellen wij aan de orde
- Betere communicatie tussen verhuurorganisatie en huurder
- Het belangrijkste motto: Doe wat je zegt – zeg wat je doet
- Bewoners meenemen in belangrijke processen

Onze Strategie

Hoe wij dat doen

- Wij wisselen informatie en standpunten goed uit: Lokale Huurdersverenigingen doen dat onderling en gezamenlijk binnen de Huurdersfederatie Alert
- Als er belangrijke thema's naar voren komen pakken we die op
- Wij kiezen voor overleg met Eigen Haard aan alle tafels, zo nodig schalen we onze inzet op
- Wij zetten ons budget in voor activiteiten, waar nodig schakelen we hulp/steun van experts in

Onze aandachtspunten voor succes

Wij kijken kritisch naar onszelf en naar iedereen waarmee we aan overlegtafels zitten

- Opvolging van afspraken en besluiten is van groot belang
- We willen 'zelfwerkzaam' zijn, met scherpe focus, om ons werkplan uit te kunnen voeren
- Het lokale is voor de Lokale Huurdersvereniging; centrale vragen en overkoepeling is voor Alert



IV. Belangrijkste thema's in 2019

Huurbeleid 2019 – 2020

Ieder jaar gebruikt Alert de wettelijke bevoegdheid om advies uit te brengen op het huurbeleid van Eigen Haard, dat per juli van ieder jaar vernieuwd wordt. Het staat ook wel bekend als 'jaarlijkse huurverhoging', een aanduiding die strikt genomen niet sluitend is. Want verhoging hoeft niet maar Eigen Haard past die eigenlijk wel altijd toe. 'Waarom', vraagt Alert zich altijd af, want de 'huur is al duur' zoals een cabaretste slagin het treffend uitdrukt. Een werkgroep met vertegenwoordigers vanuit de LHV-en is de eerste maanden van ieder jaar altijd druk in de weer met dit beleidsthema. Eigen Haard deelt zijn beleidsvoornemens en onderbouwing in de adviesaanvraag 'huuraanpassing' met die werkgroep. Die stelt kritische vragen en overlegt met Eigen Haard in diverse rondes. Zo gaat het ieder jaar en dit jaar was niet anders. Uiteindelijk geeft het Alert bestuur de hamerklap op het door de werkgroep voorbereide advies. Het leverde dit jaar veel –zinnige - discussie op in eigen kring.

Alert kwam op hoofdlijnen tot het volgende advies:

- Een inflatievolgend beleid zoals in het sociaal huurakkoord landelijk bepleit wordt d.w.z. 1,6% huurverhoging, Vanuit zorg over de hoogte van de huur, pleit Alert voor een lagere huurverhoging voor zittende huurders.
- Hulp voor huurders die verhoging moeilijk/niet kunnen betalen, het zgn. piepsysteem en de maatwerk regeling.
- Differentiatie in de huurverhoging al naar gelang de kwaliteit van de woning die gehuurd wordt. Oftewel lagere kwaliteit minder huurverhoging. Dit als prikkel om de kwaliteit van woningen te verhogen, want 'iedere waar kent zijn prijs'.
- Huurverhoging voor vrije sector huurders in 3 categorieën onder te brengen met een soort maximumgrens

voor de hoogste categorie. Ook voor deze inkomens/huurdersgroep bepleit Alert een vorm van matiging.

Niet op alle punten kreeg Alert van Eigen Haard gedaan wat ze wilde. Besloten werd om voor het volgende jaar -dat najaar 2019 al start - nog vroeger het debat met Eigen Haard te openen over het huurbeleid. Met name de vraag 'wat gebeurt er als Eigen Haard een jaar de huren niet verhoogt' wordt daarbij het uitgangspunt. Bedoeld als een kritisch debat met de verhuurder over al zijn maatschappelijke taken. Niet alleen die van bouwen van woningen met goede kwaliteit maar ook die van zorgen voor betaalbaarheid van de huurders.

In het najaar bracht Alert daadwerkelijk een 'ongevraagd' advies uit aan Eigen Haard over grondslagen van het huurbeleid in relatie tot betaalbaarheid voor huurders. Het verloop van dit adviesproces gericht op het huurbeleid 2020 valt niet hier maar in het volgende verslagjaar.

Advies over wonen grote gezinnen

Eigen Haard vroeg Alert om advies over het principe van verhuring van specifieke woningen op basis van een specifiek huurcontract, namelijk het zgn. gezinscontract. Aanleiding daarvoor is om de doelgroep grote gezinnen kans te geven op een geschikte woning. Er is schaarste aan grote woningen en een belang om als die vrijkomen deze ook aan een groot gezin te verhuren. Een dergelijke vorm van voorrang dient dan wel gebonden te zijn aan voorwaarden,



waaronder het element van 'tijdelijkheid'. Als een groot gezin 'uitvliegt', dus kinderen uit huis gaan, moet het huurcontract eindigen en de weg vrijkomen voor een nieuw groot gezin. Ofschoon het streven herkend en erkend wordt adviseerde Alert toch niet eenduidig positief. In de huurdersbelangenbehartiging is er namelijk vrees voor het oprekken en uitkleden van de gevestigde wettelijke spelregels van huurbescherming. Specifieke spelregels – zoals het criterium van tijdelijkheid om grote gezinnen te dienen – worden gezien als bijl aan de wortels van het hele systeem. De angst is dat huurrecht, tot flexibel recht, tot onzeker recht wordt. Discussie hierover speelt volop in het bredere kader van 'woonruimteverdeling'

WOON RUIMTE VERDELING

Het thema woonruimteverdeling

Alert blaast een stevige toon mee in de regionale discussie over woonruimteverdeling in de zogenoemde Metropool regio Amsterdam. Om meerdere redenen is dit een actueel debat. Tal van zaken spelen hier een rol. Om er twee belangrijke aspecten uit te lichten het volgende:

Er is een gebrek aan voldoende - passende - woningen in het sociale huurdomain. Er is krapte. Meer mensen willen een huurwoning. Corporaties bouwen minder dan de vraag – o.a. als gevolg van de financiële crisis van de afgelopen jaren. Maar er zijn jaren her ook forse aantallen huurwoningen verkocht in het kader van liberalisatiebeleid en leefbaarheid

van wijken, met het oogmerk de bewoning anders te mixen. Het sinds jaren toegepaste systeem van woningtoewijzing – op basis van spelregels van de Woningwet – blijkt te happen. Het lukt niet goed de meest urgente woningzoekers snel aan een woning te helpen.

Alle spelers in de woonsector mengen zich in het debat. Tal van argumenten worden gehoord met betrekking tot belangen en oplossingen op de korte en langere termijn. Een eindpunt is er nog niet. Medio 2020 worden definitieve besluiten verwacht over dit dossier, dat veel ophef veroorzaakt.

Ook op gemeentelijk niveau is woonruimteverdeling een hot item. Gemeenteraden zijn degene die de plaatselijke spelregels vaststellen in de vorm van huisvestingsverordeningen. Gemeenten in het gebied metropool Amsterdam hielden een grootschalige enquête onder de bevolking over huisvestings- en verdelingsvragen. De Lokale Huurdersverenigingen die binnen Alert gebundeld zijn proberen ieder naar eigen –plaatselijk inzicht- inbreng te leveren met het oog op de eigen lokale huurdersachterban. Bijvoorbeeld over het percentage lokale inwoners (bijvoorbeeld thuiswonende jongeren) die een woning in het geboortedorp willen kunnen bemachtigen. Een aantal gemeenten hanteert de regel dat 25% van de vrijkomende woningen aan 'eigen' inwoners ter beschikking moet staan. Dit om de doorstroming te bevorderen. Ook in de jaarlijkse ronde van prestatieafspraken komen deze thema's uitgebreid aan bod en proberen de Lokale Huurdersverenigingen hun invloed daar aan te wenden.

De discussie over de vastgelopen woningmarkt liep het hele jaar door en zal dat ongetwijfeld blijven doen zolang het vastlopen niet gepareerd is.

Beleid Prettige wijken

In een overleg in het voorjaar spraken Eigen Haard en Alert over het thema 'prettige wijken', dat een belangrijk onderwerp is naast de vele aandacht die uitgaat naar de krappe woningmarkt en alle problemen van dien.

Voor Alert zijn de volgende aandachtspunten belangrijk

- Een mix van woningen verkopen en huurwoningen behouden, zodat er meer menging ontstaat in wijken
- Houd onderhoud op hoog peil zodat verloedering tegen wordt gegaan en bewoners niet minder maar meer om hun omgeving geven
- Gemeenten hebben een belangrijke rol, het duurt van hen uit vaak lang voor er iets op gang komt, kijk naar groenonderhoud, verbetering bestrating, zwerfvuil, overlast hangjongeren.
- Bewoners laten zich niet makkelijk betrekken bij 'hun' buurt. Reactie op enquêtes en oproepen is vaak lauw. Enkele creatieve acties van Lokale Huurdersverenigingen gericht op omdenken hebben wel succes gehad in buurten, het kan dus wel
- Goede wijkbeheerders zijn ook goud waard
- Vroeger was er een buurtschouw waarbij de gemeente, met buurtbeheer, corporatie, huurdersvereniging samen de buurt in gingen en de stand van zaken opnamen. Die samenwerking leverde veel meer op dan hoe het nu gaat. De schouw is verdwenen maar zou eigenlijk weer terug moeten komen. Er kunnen nog meer partijen bij betrokken worden zoals bijv. de politie.
- Alert en Lokale Huurdersverenigingen stimuleren het opzetten van meer bewonerscommissies. De ervaring is ook dat het lastig kan zijn om een bewonerscommissie in een buurt of straat van de grond te krijgen. Ook is het zo dat een bewonerscommissie veelal kijkt naar de

woningen van Eigen Haard. De vraag wordt gesteld of een wijkraad (buurtbeheer) beter zou kunnen zijn want die heeft meer oog voor het geheel van de wijk of straat.

De hoofdlijnen van het beleid van Eigen Haard gericht op wijken en leefbaarheid steunt Alert

Ouderen en wonen

Een aparte werkgroep binnen Alert richt zich op het belangrijke thema ouderen en wonen. Er wordt gepraat en samengewerkt met Eigen Haard op dit beleidsterrein.

Gedurende het jaar werkte de werkgroep met de volgende belangrijke speerpunten

- Eigen Haard heeft een beleid van labelen van wooncomplexen voor de ouderen doelgroep. Het is nuttig om na te gaan of de complexen nog wel juist gelabeld zijn. Kijken naar de kwaliteit van woningen en specifieke aanpassingen en de nabijheid van voorzieningen
- Meer inzicht krijgen in mutaties als gevolg van de regeling 'van groot naar beter'. De indruk bestaat dat er gemiste kansen zijn. Dat communicatie en begeleiding beter kan waardoor meer ouderen daadwerkelijk doorstromen naar een woning en zo een geschikte woning voor iemand anders achterlaten
- Is er voldoende gerichte ondersteuning door wooncoaches, of anderszins. Veranderen is kwetsbaar.
- Waarom zijn regelingen per gemeente steeds anders en waarom zijn er financiële drempels
- Kijken naar meer mogelijkheden voor corporaties om over gemeentegrenzen heen te bemiddelen en samen te werken in het kader van 'van groot naar beter'

Renovatie

Alert bombardeerde 'renovatie' als speciaal jaarthema voor zichzelf. Inzet is om op dit vlak te werken aan sterke belangenbehartiging voor huurders en sterkere positionering van de huurdersorganisatie zelf.

De gedachtegang achter dit jaarthema is: Bij renovatieprocessen komen verschillende lijnen samen.

Het beleid: Renovatie is belangrijk voor de kwaliteit van woningen en ook voor duurzaamheid op lange termijn, dus is op te vatten als goed beleid van Eigen Haard.

Wooncomfort: Renoveren van een woning is ingrijpend voor de bewoners omdat het vaak in bewoonde staat plaats vindt maar ook als men tijdelijk naar een wisselwoning gaat.

Participatie: Op de keuzes die gemaakt worden m.b.t. bouwkundige zaken en het effect van de aanpak op de huurprijs speelt participatie een rol. Daarin zijn bewonerscommissies actief en is ondersteuning gewenst

Alert en Lokale Huurdersorganisaties horen tal van reacties van bewoners op renovatieprojecten van Eigen Haard. Dat zijn zowel complimenten over de resultaten als klachten over het verloop van het bouwproces. De huurdersorganisatie wil uiteraard oor hebben voor bewoners en hun ervaringen

en ook oog hebben voor het de inspanningen die Eigen Haard zich getroost.

Alert koos daarom als vertrekpunt voor het thema Renovatie dat een goed procesverloop essentieel is voor juiste



verwachtingen van alle betrokkenen en het realiseren van alle ambities:

- Van bewoners, want bouwoverlast betekent doorbijten;
- Van bewonerscommissies



Voor de dialoog van het participatieproces tijdens de gehele projectperiode; en voor Eigen Haard om voortgang (en dus ook financiering) van het bouwproces zelf te kunnen waarborgen.

Alert verzamelde klachten, knelpunten en tips bij bewonerscommissies. Lokale Huurdersverenigingen verzamelden informatie uit evaluaties van renovatieprojecten in de afgelopen jaren. Die zijn omgewerkt tot een lijst met belangrijke besprekpunten. Het Motto was daarbij: " het "bouw"-proces van de corporatie is het "auw"-proces voor bewoners.

Een werkgroep vanuit Alert ging met Eigen Haard om tafel en werkte in een 6-tal inspirerende en creatieve sessies de hele materie door. Over de einduitkomsten werd een conferentie gehouden op 11 juni. Het leverde een mooi resultaat op.

Aanbevelingen voor verbeteringen en een routekaart.

- Meer inzicht in berekeningswijze van verbeteringen en doorberekening naar huurverhoging
- Stroomlijning van procesverloop – afstemming communicatie met bewoners- en een inzichtelijke beslisboom, wanneer is wat aan de orde
- Betere bereikbaarheid en zichtbaarheid van Eigen Haard op de bouwplek voor bewoners
- Betrokken zijn bij keuze aannemer en meer aandacht voor dagelijkse omgang met bewoners
- Verbeteringen in communicatie tijdens het hele proces, modelwoningen, zichtbare kwaliteit, en het moment van oplevering.



Thema duurzaamheid

In 2018 werd een begin gemaakt met dit belangrijke thema d.m.v. een gezamenlijke werkconferentie van Eigen Haard en Alert. De beoogde follow up in 2019 is grotendeels uitgebleven. Bedoeling was een brede vervolgonferentie met alle LHV-en te houden in de 1e helft van het jaar.

De dialoog over duurzaamheid in 2018 leverde kortweg de volgende hoofdpunten op:

Speerpunten Eigen Haard

- energieverbruik terugdringen
- duurzame energie gebruiken
- gebruik primaire grondstoffen terugdringen
- duurzame grondstoffen, materialen gebruiken

Speerpunten Alert/huurders

Duurzaam moet vanwege people-planet. Hoge kwaliteit woningen is prima. Modern technische systemen in de woningen is ook goed. Investeren in de toekomst is logisch maar . . .

Hoe komen we van A naar 'D' = duurzaam

- Eigen Haard kan een euro maar 1 keer uitgeven: wanneer kies je voor renoveren en wanneer voor radicaal vernieuwen oftewel sloop nieuwbouw

- De bewoner wil natuurlijk niet méér betalen, net als een eigenaar dat op termijn ook wil
- Hoe houdbaar zijn technologische oplossingen van nu voor de lange termijn
- De bewoner wordt afhankelijker van de werking van technische systemen en kinderziektes, en van het beheer door contractspartijen waar Eigen Haard aan uitbested
- Hoe wordt de servicerelatie met uitvoerders gestructureerd en geborgd door Eigen Haard
- Veel m.b.t. bereidwilligheid van huurders staat en valt met vertrouwen en relatie

Aan het eind van het jaar besloot Alert in het werkplan 2020 duurzaamheid weer een prominente plek te geven. Als speciaal thema wordt SAVE en duurzaamheid opgepakt

Prestatieafspraken

Vanuit de woningwet hebben huurdersorganisaties een belangrijke taak m.b.t. het afsluiten van prestatieafspraken gericht op de lokale woningmarkt, in het samenspel van verhuurders- gemeenten en huurders. Alert heeft hierin geen directe rol, die is aan iedere LHV in het eigen werkgebied. In het Alert bestuur wordt onderling wel gepraat over voortgang, ontwikkelingen en aanpak. Informatie en kennis

delen is hier het oogmerk. Belangrijk aandachtspunt voor komende jaren is dat iedere LHV werkt vanuit een eigen lokale visie om initiatief te kunnen nemen op eigen prioriteiten en om de achterban, die men vertegenwoordigt, met een inspirerend verhaal tegemoet te kunnen treden.

Nieuw is dit jaar het traject van prestatieafspraken voor huurders van Eigen Haard in de Haarlemmermeer.

Eigen Haard gaat er de komende jaren 320 woningen realiseren. Er zijn er inmiddels 65 opgeleverd die aan uiteenlopende doelgroepen zijn toegewezen. Op grond van de Woningwet heeft de huurdersorganisatie een rol bij de prestatieafspraken. De voorzitter van de HV Aalsmeer-Kudelstaart (Bea van Doorn) heeft dit jaar deze rol met verve vervuld. Voor komend jaar wordt nagegaan of er een bewonerscommissie of evt. een zelfstandige LHV Hoofddorp geformeerd zal worden t.b.v. de huurdersbelangenbehartiging.

Bedrijfsplan Eigen Haard

Het bedrijfsplan van Eigen Haard is door Alert doorgelicht. Over het algemeen is Alert tevreden met het beleid en de insteek die Eigen Haard door de jaren heen gekozen heeft en ook nu weer kiest. Alert heeft kanttekeningen geplaatst bij een aantal zaken:

- De betaalbaarheid van woningen voor een grote groep van de huurders is moeizaam
- Er wordt meer aandacht verwacht voor doorstroming van ouderen, de regeling Van Groot Naar Beter
- Kwaliteit van woningen: in de gepresenteerde statistieken van Eigen Haard is de kwaliteit van het woningbezit voldoende maar Lokale Huurdersverenigingen en Alert horen van bewoners toch vaak andere geluiden. Er is een verschil in tussen statistische werkelijkheid en

de realiteit van gehorige, vochtige, tochtige woningen. Wat dat betreft is Alert van mening dat de ambities voor verduurzaming (SAVE) omhoog moeten.

- Dienstverlening: Het Klantportaal wordt steeds meer digitaal, niet iedereen met name ouderen kunnen er goed mee overweg.

Geschillencommissie

Alert constateert dat informatie over behandeling van geschillen vanuit de speciale gevormde geschillencommissie niet ruim voorhanden is. Het jaarverslag van de commissie loopt ongeveer 2 jaar achter op de werkelijkheid. Het jaar 2017 was pas in 2019 beschikbaar. Alert wil zich verder verdiepen in deze materie. Een werkgroep van Alert nam deel aan de selectiecommissie voor een nieuwe voorzitter en zal in 2020 verder gaan met de toekomstbestendige samenstelling van deze commissie, de wijze van informeren en het tijdstip waarom calamiteiten moeten worden gedeeld.



Privacy

In navolging van Amsterdam hebben de Gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel in 2019 ook een convenant getekend over hulp bij betalingsachterstanden. Eigen Haard had als woningcorporatie getekend voor deze samenwerking. Op de vraag of dit in overeenstemming was met het nieuwe Verdrag en de nieuwe Wet heeft de Juridische Afdeling van Eigen Haard bevestigend geantwoord.

Of de informatie mag worden gedeeld wordt vooraf met de bewoner besproken. Daarmee kunnen extra incassokosten en rente-opslagen worden voorkomen, maar wat belangrijker is “daarmee wordt hulp geboden” en het probleem niet groter.



Participatie

De werkgroep participatie heeft een nieuwe handleiding voor alle bewonerscommissies opgesteld. Er is ook onderzocht hoe diversificatie en motivatie kan worden verbeterd. Dat de afspraken niet altijd in de avond kunnen plaatsvinden is vooral voor werkende mensen een struikelblok om in een vertegenwoordigende functie te worden gekozen.



Visitatie

Iedere vier jaar geeft Eigen Haard een externe deskundige opdracht om een onderzoek naar haar organisatie te doen. Het gaat daarbij onder meer over ambities, betrouwbaarheid en transparantie. Ook de huurdersfederatie Alert heeft schriftelijk en mondeling enkele vragen beantwoord.

Het eindcijfer was een 7,7, terwijl dat vier jaar daarvoor een 7,3 was. Een mooie verbetering dus. Aandachtspunt was vooral communicatie en dat bevestigde de waardevolle op-richting van een werkgroep hiervoor.

Het hele rapport is te vinden op: <https://bit.ly/3eKJNuk>



Werkgroep Betaalbaarheid

Elk jaar overlegt Huurdersfederatie Alert met Eigen Haard over de jaarlijkse huuraanpassing. Vaak komt het voorstel dat Eigen Haard doet voor de huuraanpassing niet overeen met wat Alert zou willen. Samen proberen we dan tot een compromis te komen.

Als werkgroep betaalbaarheid binnen Alert hebben wij in oktober 2019 een ongevraagd advies uitgebracht aan Eigen Haard betreffende de huuraanpassing/verhogingen.

Het was voor het eerst in het bestaan van Alert - opgericht



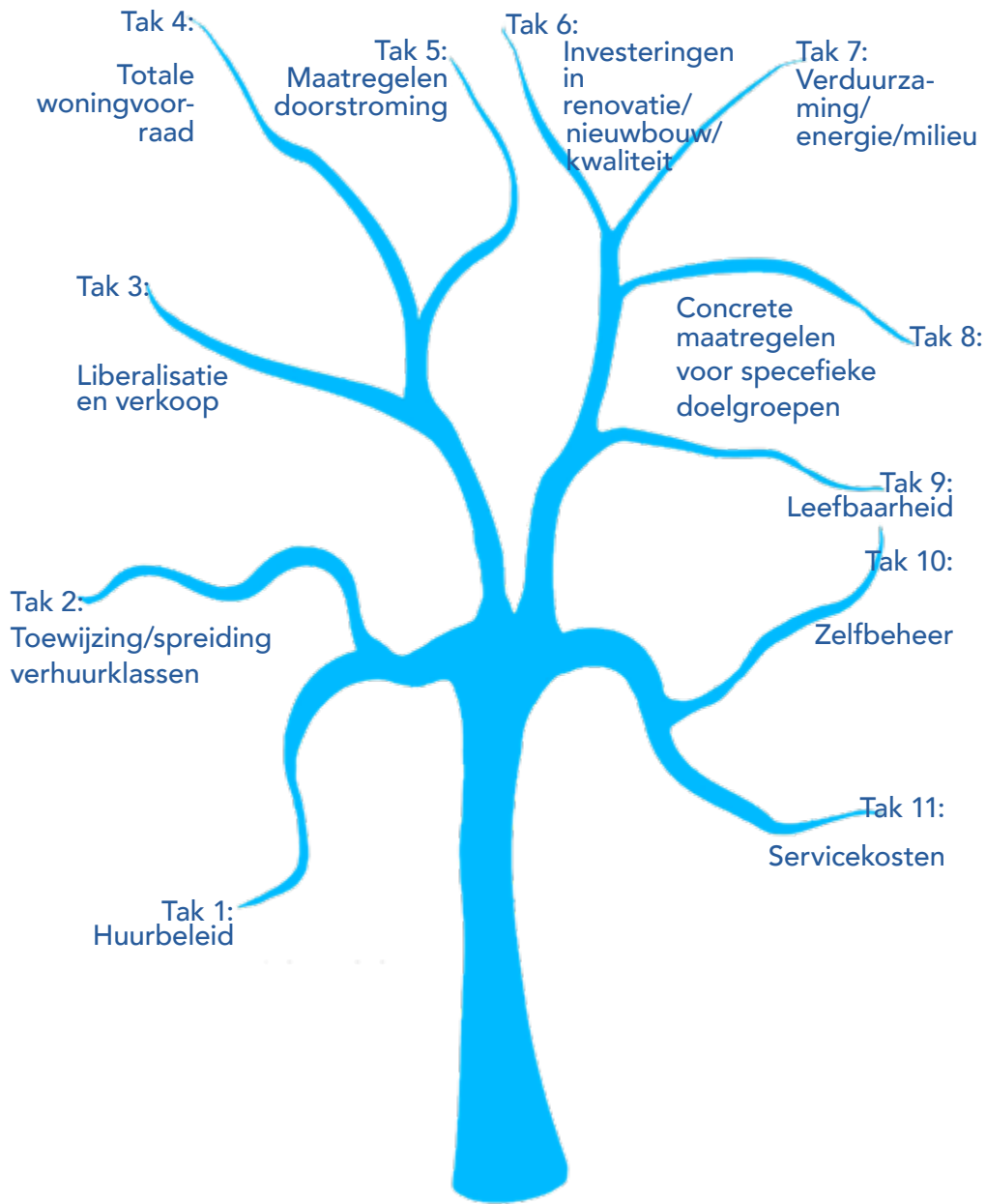
in 2003 - dat een ongevraagd advies uitgebracht werd. Een uniek moment dus! Maar zeker ook omdat er een duidelijke aanleiding voor was.

Een advies ongevraagd, op eigen initiatief dus, omdat Alert van mening is/was dat Eigen Haard een huuraanpassing zou moeten toepassen die 0% behelst. Daarmee wil Alert een lans breken voor huurders voor wie hoge huur-lasten al jaren een probleem zijn. Dat is in de stadsregio Amsterdam en directe omgeving veelvoorkomend.

Eigen Haard liet Alert na diverse meetings en schriftelijke reacties weten dat 0% huurverhoging geen haalbare kaart is. Eigen Haard stelt het geld nodig te hebben omdat er o.a. verduurzaming moet plaatsvinden. Ook wil Eigen Haard dat er nieuwbouw gepleegd moet worden. Voor beide zaken is geld nodig.

Alert betwist niet het belang van investeren in kwaliteit van bestaande woningen en in nieuwbouw. Dat zijn zeker belangrijke zaken voor huurders. Maar dat is betaalbaarheid van woningen ook. Vandaar het advies om een keer 0% te verhogen.

Dit jaar legde Eigen Haard het advies naast zich neer, volgend jaar nieuwe kansen.



De Beleidsinformatieboom

V. Interne organisatie

Werkgroepen

In de loop van het jaar keken we kritisch naar het palet aan werkgroepen wat in de afgelopen jaren onderdeel is gaan uitmaken van het werkplan. Ambities zijn groot, beschikbare tijd helaas soms beperkt.

Alert heeft werkgroepen om 2 redenen:

- Een onderwerp vraagt extra aandacht
- Een kleine groep kan zich gericht toeleggen op uitdieping en voorbereiding.

Terugkijkend constateert Alert dat er zowel goed draaiende als zieltogende werkgroepen zijn, oftewel dat sommige regelmatig input opleveren en andere schijnbaar inactief zijn. Ook zien we dat sommige bestuursleden in veel werkgroepen zitting hebben en anderen juist niet of nauwelijks. Ook constateerden we dat niet alle Lokale Huurdersverenigingen altijd vertegenwoordigd zijn in werkgroepen. Naast dat alles was het mandaat van werkgroepen niet altijd duidelijk, wat soms verwarring gaf bij bestuurlijke discussies.

Dit heeft ertoe geleid dat Alert zijn eigen werkwijze aangescherpt heeft

- Werkgroepen krijgen voortaan een duidelijke opdracht en mandaat mee
- Bij belangrijke werkgroepen dienen alle Lokale Huurdersverenigingen vertegenwoordigd te zijn
- Er komt regelmatige rapportage over voortgang vanuit elke werkgroep
- Een speciaal "format" brengt het volgende in beeld:
- Opdracht – termijn – beslisproces – voortgang – terugkoppeling – planning – budget

Wisseling bestuur bewonersraad Amstelveen

Via een speciale ALV is er een wisseling aangebracht in het bestuur van de bewonersraad Amstelveen.

Als gevolg daarvan is de bestuurszetel van Hennie van Rijn en Henk Duursma in Alert vervallen. In hun plaats zijn twee nieuwe afgevaardigden gekomen. Hierdoor zwaaiden en Hennie en Henk ook af als resp. voorzitter en penningmeester van het Alert bestuur. Alert heeft daarvoor nieuwe bestuurders benoemd.

Nieuwe voorzitter/nieuw dagelijks bestuur

In juni trad een nieuw dagelijks bestuur van Alert aan. Dit wordt gevormd door Wil Post als voorzitter;

Bea van Doorn als secretaris en Piet ten Brink als penningmeester. De nieuwe leiding formuleerde de volgende speerpunten voor het komende jaar, die na ommekomst van deze periode geëvalueerd zullen worden.

- Aandacht voor professionalisering van Lokale Huurdersverenigingen, wat wil zeggen dat continuïteit wordt gewaarborgd en kennisdeling wordt verbeterd
- Versteving van relatie met Eigen Haard op basis van prioriteiten en herkenbare eigen visie
- Meer aandacht voor het organiseren van nieuwe vormen van huurdersraadpleging
- Versterking van de interne werkwijze van werkgroepen
- Verversen van de missie – visie van Alert en opzet van een stevig werkplan 2020
- Een degelijk overzicht van alle activiteiten in een zgn. Dashboard opgezet volgens thema's

Communicatie

Veelvuldig uitwisselen van informatie binnen alle organisatieonderdelen is een uitdaging. Het algemeen en dagelijks bestuur van de huurdersverenigingen is het fundament voor de interne communicatie. Er is een website met een gedeelte wat voor bestuursleden toegankelijk is. De ambtelijk secretaris van Alert was Dhiraj Baldew, in 2019 een belangrijke spin in het web, die voor de uitwisseling van informatie zorgde. Wekelijks en maandelijks stuurde hij extra nieuwsberichten met informatie van externe nieuwsbronnen over de woningsector. Het ordenen gebeurde digitaal en in een beleidsinformatieboom.

Maandelijks bestuursvergaderingen

Het bestuur vergaderde in principe 1 x per maand. Hieraan voorafgaand hield het dagelijks bestuur een vergadering over agendaplanning, actualiteiten en lopende zaken.

Het algemeen bestuur vergaderde op: 17-1; 28-2; 14-3; 18-4; 9-5; 16-5; 4-6; 27-6; 23-07; 3-9; 1-10; 5-11 en 3-12.



Op hoofdlijnen bespraken ze de volgende onderwerpen (willekeurige volgorde)

- Advies huurbeleid
- Voorbereiding overleggen Alert-EH
- Beleid prettige wijken
- Samenstelling en reglement paritaire geschillencommissie
- Kwaliteit website Alert
- Onderlinge informatie-uitwisseling Lokale Huurdersverenigingen
- Bestuurswisseling BWR Amstelveen
- Debat woonruimteverdeling
- Visitatie Eigen Haard
- Jaar- en financieel verslag Alert 2018
- Vroegtijdig starten advisering huurbeleid 2020
- Kosten huismeester verrekend per complex in servicekosten
- Verbeteren werkwijze werkgroepen
- Verduurzaming – SAVE-projecten
- Bestuurswisseling binnen Alert
- Wonen grote gezinnen
- Ouderen en wonen
- Renovatie
- Voortgang proces Prestatieafspraken
- Bedrijfsplan Eigen Haard
- Gesprek met de woonbond over toekomstvisie op huurdersbelangen
- Vroeg signalering
- Nieuw handboek voor bewonerscommissies.
- Het thema ongelijkheid
- Werkplan 2020

VI. Overleg met de verhuurder

In tweemaandelijks vergaderingen aan de hand van een secuur voorbereide agenda, overleggen Eigen Haard en Alert over beleid en belangwekkende zaken. Dit jaar trad een wisseling op aan de zijde van Eigen Haard. De directeur Wonen Elke Heidrich verliet Eigen Haard i.v.m. pensionering en werd opgevolgd door Pim Hogenboom.

In 2019 werd 5 keer overlegd in deze officiële overlegvergaderingen

De samenvatting van alle besproken onderwerpen is:

Januari

- Beleid huuraanpassing
- Speerpunten Eigen Haard beleid dit jaar
- Beleid prettige wijken
- Jaarlijkse evaluatie van de samenwerking

Maart

- Herijking bedrijfsstrategie Eigen Haard
- Strategische rapportage activiteiten Eigen Haard

Juni

Strategisch Middellange Termijn Plan Eigen Haard

Toekomst huurdersparticipatie

- voldoende aanwas voor Lokale Huurdersverenigingen.
- Kan samenwerking Alert-Eigen Haard effectiever;
- professionalisering in huurdersbelangenbehartiging;
- tijdig participeren in beleidsvorming;
- Meer vormen van participatie van huurders ontwikkelen/



September

- Nieuw bedrijfsplan Eigen Haard
- Discussie Woonruimteverdeling

November

- Meerjarenbegroting Eigen Haard
- Ongelijkheid in beleid en praktijk

Gesprek huurderscommissarissen

Op 16 mei en 26 november sprak het bestuur van Alert met de 2 huurderscommissarissen.

De zwakke en sterke punten van Eigen Haard zijn besproken. Vooral het managen van verwachtingen en een goede communicatie zijn waardevolle onderwerpen gebleken.

VII. Bestuurssamenstelling

Er zijn in 6 lokale huurdersverenigingen die samenwerken in de Huurdersfederatie Alert. Voor elke aangesloten huurdersvereniging zijn twee leden afgevaardigd. Dit waren in 2019:



Wil Post en Mary de Ligter,
die werd opgevolgd door Wouter Slokker



Huurdersvereniging Uithoorn & De Kwakel
Els Vermeer en Piet ten Brink



Huurdersvereniging Landsmeer

Henk Dil en Bep Groenhoff



Hans Visser en Eliane Schoonman
Hennie van Rijn en Henk Duursma (tot juni 2019)
opgevolgd door Cor Spinhoven en Hans van Liere
(vanaf september 2019)



Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart

Bea van Doorn en Gerrit van Oudenaren



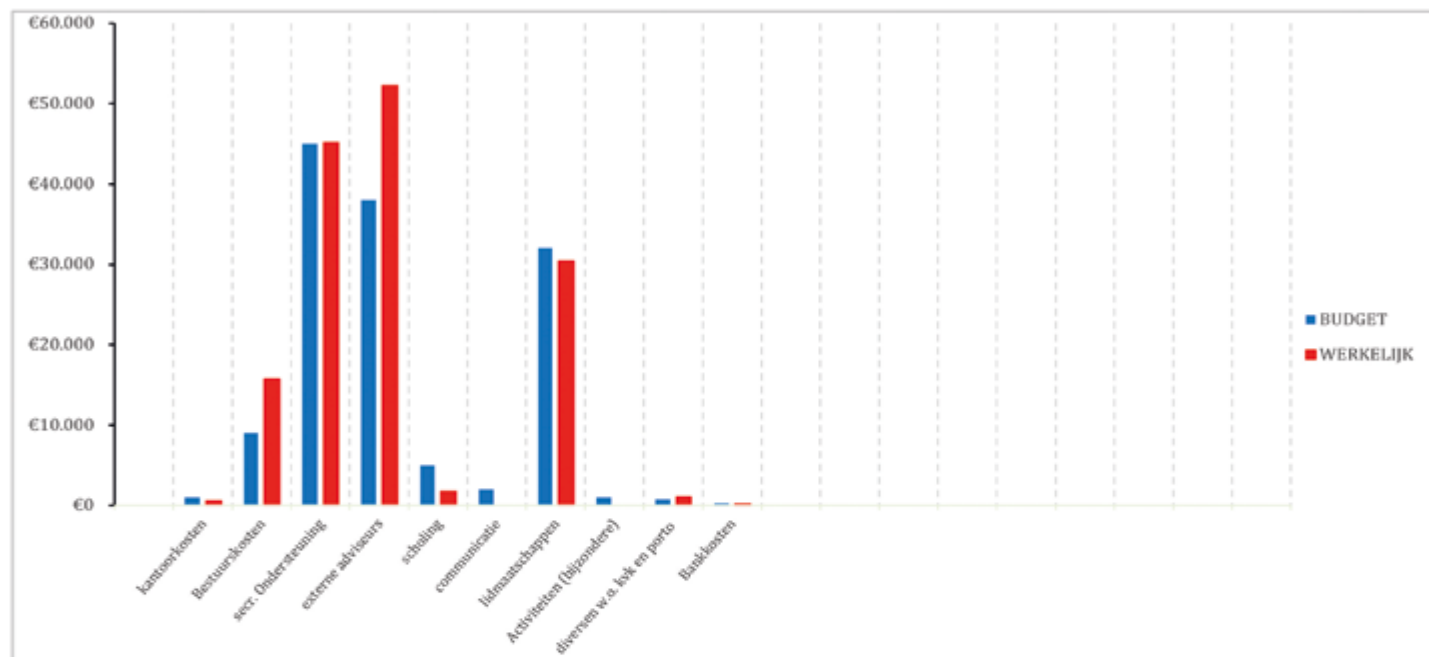
Het Dagelijks bestuur van Alert wordt gevormd door:

Hennie van Rijn, voorzitter tot juni 2019,
opgevolgd door Wil Post

Bea van Doorn, secretaris van juni tot november

Henk Duursma, penningmeester tot juni 2019,
opgevolgd door Piet ten Brink

VIII. Financieel Verslag



STATUS	BEDRIJFSUITGAVEN	BUDGET	WERKELIJK	VERSCHIL (\$)	VERSCHIL (%)
\$ 0,54	Kantoorkosten	€ 1.000,00	€ 541,66	€ 458,344	6%
\$ 1,75	Bestuurskosten	€ 9.000,00	€ 15.728,91	€ - 6.728,91	-75%
\$ 1,00	secr. Ondersteuning	€ 45.000,00	€ 45.174,50	€ -174,50	0%
\$ 1,37	Externe adviseurs	€ 38.000,00	€ 52.221,30	€ -14.221,30	-37%
\$ 0,34	Scholing	€ 5.000,00	€ 1.717,20	€ 3.282,80	66%
\$ -	Communicatie	€ 2.000,00	€ 0,00	€ 2.000,00	100%
\$ 0,95	Lidmaatschappen	€ 32.000,00	€ 30.398,60	€ 1.601,40	5%
\$ -	Activiteiten (bijzondere)	€ 1.000,00	€ 0,00	€ 1.000,00	100%
\$ 1,39	Diversen w.o. KvK en porto	€ 750,00	€ 1.043,90	€ -293,90	-39%
\$ 0,68	Bankkosten	€ 250,00	€ 168,99	€ 81,01	32%
	Totaal	€ 134.000,00	€ 146.995,06	€ -12.995,06	-10%

Toelichting op het Financieel Verslag

De overschrijding van het budget voor externe adviseurs is veroorzaakt door een betaling in januari 2019 voor werkzaamheden, die nog in 2018 waren uitgevoerd. Dit bedrag was € 9.075, - en had opgevoerd moeten worden in het vorige boekjaar. Als dit mindering wordt gebracht op de € 52.221,30, dan worden de werkelijke kosten € 43.146,30.

Het verschil (€ 43.146,30 - € 38.000) is € 5.146,30 en heeft te maken met de bestuurswisselingen.

De nieuwe voorzitter, penningmeester en secretaris hebben voor hun nieuwe functie extra gebruik moeten maken van een externe adviseur. Ook de ambtelijk secretaris heeft (van oktober tot januari) professionele ondersteuning gekregen.

Dat de bestuurskosten het budget hebben overschreden heeft eveneens te maken met de bestuurswisselingen. Er is afscheid genomen van een aantal mensen met een etentje, bloemen en cadeaus. Er waren ook extra vergaderingen nodig, ter voorbereiding en voor de benoemingen

Er was € 9.000, - gebudgetteerd en de werkelijke kosten waren € 6.728,91 hoger wat de werkelijke kosten op € 15.728,91 bracht.

De contributie voor de Woonbond bestaat uit een basislidmaatschap voor 1000 Woonmagazines, 31 magazines Huurwijzer en Huurpeil, de stukken voor 4 provinciale vergaderingen en een bedrag per woning.

Over de eerste 1.000 woningen is dat per woning € 2,29

Over de volgende 1.001 – 2.500 woningen € 1,41

Over 2.501 tot 10.000 woningen is de bijdrage € 1,01

Over 10.001 tot 25.000 woningen € 0,57

En daarboven over 30.000 woningen € 0,36

Wat de verklaring is over het totale bedrag, inclusief btw van € 30.398,60



Redactie jaarverslag:
Herman Leisink, Wil Post

Vormgeving:
Hans de Haan

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