



Stichting  
**Huurdersbelang**  
Stadswonen

# Jaarplan 2017

## Stichting Huurdersbelang

### Stadswonen

## Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Speerpunten in beeld .....	2
2.1	Inventaris.....	2
2.2	Servicekosten.....	2
2.3	Internet en televisie .....	2
2.4	Huur- en verhuurbeleid.....	3
2.5	Toewijzing statushouders.....	4
2.6	Klantcontact.....	5
2.7	Witten van de gangen .....	5
2.8	Prestatieafspraken .....	5
2.9	Energie en duurzaamheid.....	6
2.10	Klachtenbeleid .....	7
2.11	Onderhoudsbeleid .....	7
2.12	Beheerszaken.....	7
2.13	Kennisbank .....	8
2.14	Statuten en huishoudelijk reglement.....	8
2.15	Opleiding .....	9
2.16	Naamsbekendheid en communicatie.....	9
3.	Planning.....	11
4.	Begroting.....	12
4.1	Toelichting .....	13
4.2	Historisch overzicht.....	15

## 1. Inleiding

SHS behartigt naar beste vermogen de belangen van de doelgroep. Het voeren van overleg is daarbij onmisbaar evenals het adviseren van zowel verhuurder als huurders. Deze bevoegdheid ontleent SHS met name aan de Wet op het overleg huurders verhuurder en de samenwerkingsovereenkomst tussen Stadswonen Rotterdam (SWR) en SHS. Daarnaast heeft SHS als duidelijke missie om te zorgen voor een goede naamsbekendheid. Dat SHS bestaat is voor menig huurder niet bekend. SHS zet zich in voor een zo groot mogelijk woongenot van de zittende huurder en goede kansen voor toekomstige huurders en doorstromers, ofwel woningzoekenden. In dit jaarplan lichten wij per onderwerp toe wat wij in 2017 willen bereiken.

## 2. Speerpunten in beeld

### 2.1 Inventaris

Dit jaar willen wij verder blijven monitoren dat Vestia en Woonstad daadwerkelijk hun afspraken nakomen. Het wachten is nog op een overeenkomst tussen Vestia en Woonstad over de waarde van het inventarispakket en afspraken tussen SHS en Stadswonen over hoe we in de toekomst gaan afrekenen.

#### **Doelen**

1. Met Woonstad afspreken hoe we de jaren 2015, 2016 en in de toekomst gaan afrekenen.

### 2.2 Servicekosten

Afgelopen jaren zijn de plafond bedragen en de bijdrage van Stadswonen verhoogd met de inflatie. Voor het servicekostenoverleg zullen we deze systematiek blijven hanteren. Later in 2017 willen we deze methode van het vaststellen van plafondbedragen met Stadswonen bespreken. Het idee is om eventueel relevantere cijfers per fonds te gaan gebruiken dan het algemene inflatiecijfer.

### 2.3 Internet en televisie

Op het gebied van de stabiliteit en snelheid van Kennisglas zijn het afgelopen jaar grote vorderingen gemaakt. Na een tijdelijke maatregel om de nood wat te verlichten konden bewoners vanaf september 2016 gebruik maken van een ongelimiteerd lijkende internetsnelheid.

Ook de nieuwe snelheid zal op den duur uiteraard door de behoeften van gebruikers worden ingehaald. De ervaring leert bovendien dat veranderingen in de voorzieningen jaren van tevoren moeten worden ingezet. Daarom is het belangrijk te blijven monitoren welke behoeftes er op termijn ontstaan, zodat hierop kan worden geanticipeerd.

In 2021 loopt de overeenkomst met Tele2 af. Ruim voor het aflopen van de overeenkomst moet worden onderzocht of en op welke manier Kennisglas als dienstverlening voor bewoners beschikbaar blijft. SHS gaat in 2017 met SWR overleggen wanneer een aanzet hiertoe moet worden gedaan.

**Doelen:**

1. SHS bevordert dat SWR en Tele2 in de eerste helft van 2017 een gunstige SLA en DAP afspreken.
2. SHS bevordert actieve monitoring van zowel het netwerkverkeer als de stabiliteit van het netwerk door SWR.
3. SHS ziet toe op het onderzoeken van de toekomstbestendigheid van Kennisglas en het maken van afspraken die de toekomstbestendigheid bevorderen.
4. SWR en SHS onderzoeken op welke locaties het aanbieden van een collectieve voorziening na 1 januari 2018 nog gewenst is en welke mogelijkheden er zijn om in die behoefte te voorzien.

**Activiteiten:**

1. SHS gaat minimaal eens per drie maanden met Stadswonen om tafel om de voortgang te bespreken.
2. SHS onderzoekt de mogelijkheden voor actieve informatievoorziening over bestaande alternatieven voor het collectieve kabelcontract.
3. Na informatievoorziening pleit SHS voor actieve uitvraag van behoeften van bewoners wat betreft televisie.

## 2.4 Huur- en verhuurbeleid

Afgelopen jaar hebben huur- en verhuurbeleid enige hernieuwde aandacht gekregen, voortvloeiend uit in 2015 gestarte werkgroepen op deze onderwerpen en de voortschrijdende integratie met Woonstad. SHS heeft in de genoemde werkgroepen geparticipeerd, en de ontwikkelingen op de voet gevolgd. Zo is op het vlak van verhuurbeleid bij recente thema-avonden bijvoorbeeld gebleken dat bewoners en beheerders kritisch zijn over de beperkte reactielijst. SHS kijkt dan ook uit naar de resultaten van het onderzoek dat SWR hierover gaat uitvoeren. Gezien ontwikkelingen als deze ziet

SHS voor zichzelf in 2017 een meedenkende, maar ook kritische rol weggelegd waar het gaat om huur- en verhuurbeleid. Desgewenst zal SHS haar achterban actief in dit proces betrekken.

**Doelen:**

1. Kritisch betrokken blijven bij ontwikkelingen op dit dossier.

**Activiteiten:**

1. Participeren in de thema-avonden 'verhuur' en werkgroepen van SWR;
2. Evalueren van de uitkomsten van het onderzoek over reactielijst.

## 2.5 Toewijzing statushouders

In 2016 kreeg SWR voor het eerst te maken met de opdracht statushouders te huisvesten. Deze nieuwe uitdaging is in goede samenwerking met SHS en beheerders opgepakt. Zo kon bij het selectie- en plaatsingsproces zoveel mogelijk rekening gehouden worden met de doelgroep, het gebruikelijke verhuurproces en de sociale cohesie binnen panden. De taakstelling van 65 statushouders is uiteindelijk voor de helft gerealiseerd, voornamelijk doordat het aanbod van geschikte kandidaten achterbleef. De taakstelling voor 2017, evenals eventuele gevolgen van het restant uit 2016, zijn op het moment van schrijven nog onbekend.

SHS is zeer te spreken over de nauwe samenwerking afgelopen jaar tussen SWR, SHS en beheerders op dit dossier. In 2017 wil zij deze lijn dan ook doorzetten, en zelf een actieve, constructieve rol blijven spelen. SHS zal daarnaast de in 2016 met SWR gemaakte afspraken omtrent de plaatsing van statushouders monitoren en periodiek evalueren. Mocht er reden zijn deze afspraken te wijzigen of aan te vullen, dan zal SHS in samenspraak met de achterban hiertoe het initiatief nemen.

**Doelen:**

1. Voortzetting van de gezamenlijke aanpak voor de toewijzing van statushouders.

**Activiteiten:**

1. Nauw contact onderhouden met SWR en de achterban over de plaatsing van statushouders.
2. Monitoren en evalueren van in 2016 met SWR gemaakte afspraken.

## 2.6 Klantcontact

Op 7 november was er een bijeenkomst/overleg geweest inzake portefeuille KC. KC is gevormd nadat er eerder dit jaar door Stadswonen Rotterdam gekozen is om het klantcontact samen te voegen met Woonstad. Zo is er een project ontstaan die dat moet verwezenlijken, het project gaat schuil onder de naam: 'Van KC naar KC'. Eén van de gemaakte afspraken die eerder dit jaar zijn gemaakt, is: nader informeren van de SHS over de inrichtingskeuzes die worden gemaakt bij een overgang naar Klantcontact Stadswonen Rotterdam. Dit is op 7 november gebeurd, vooralsnog ligt het plan van Stadswonen Rotterdam om in het 1<sup>e</sup> half jaar van 2017 de overgang te realiseren. Er is nog geen definitieve datum voor de overgang vastgesteld. Daarnaast is er een informatie sessie geweest voor SHS van Woonstad en Stadswonen

### **Doelen:**

1. Betrokken zijn bij de overgang van het KC van Stadswonen naar Woonstad Rotterdam met als doel het behalen van een zo goed mogelijke klantervaring.

### **Activiteiten:**

1. Medio juli een update vragen over de stand van zaken, kritisch kijken naar de nieuwe situatie en of het naar behoren functioneert en daadwerkelijk de dienstverlening heeft verbeterd.
2. Naar alle huurders communiceren dat er veranderingen gaande zijn met als doel een betere dienstverlening.

## 2.7 Witten van de gangen

In 2011 is door Stadswonen een nieuwe servicekost geïntroduceerd als een van de componenten van het Servicefonds, namelijk binnenschilderwerk gemeenschappelijke ruimten. De in rekening gebrachte kosten per bewoner verschillen per pand. Huurdersbelang is van mening dat deze kosten niet voor de huurder zijn, maar voor de verhuurder. De doelstelling is om in 2017 tot een akkoord met Stadswonen te komen over het doorbelasten van deze kosten.

## 2.8 Prestatieafspraken

In 2017 zullen er prestatieafspraken worden gemaakt voor 2018 in het driepartijenoverleg tussen gemeente, woningcorporatie en huurdersorganisatie.

**Activiteiten:**

1. Formuleren van doelen voor de prestatieafspraken 2018
2. Meedenken in de totstandkoming van een initieel bod
3. Deelnemen aan het driepartijenoverleg

## 2.9 Energie en duurzaamheid

Het afgelopen jaar is de SHS zich meer bezig gaan houden met energiebesparing en duurzaamheid ten opzichte van de periodes ervoor. Dit omdat het idee wel leefde dat er nog in veel panden een hoop winst kon worden geboekt door investeringen in duurzaamheid. In het afgelopen jaar is er dan ook actie ondernemen om samen met Stadswonen ons te vergen over de duurzaamheid van de verschillende panden. De focus ligt dan nu ook op het combineren van de harde en de zachte kant van duurzaamheid. Hierbij wordt ingegaan op 3 thema's namelijk:

1. De inkoop van energie  
Momenteel wordt er gedacht aan het inkopen van groene stroom die bij alle gebouwen van Stadswonen aangesloten op hetzelfde gebouw.
2. Een doorkijkje in de verduurzaming van het bezit  
Hierbij wordt er gekeken hoe duurzaam de gebouwen op dit moment zijn en hoe deze op het gebied van duurzaamheid zich kunnen verbeteren. Deze doorkijk is eind 2016 in gang gezet en de uitkomsten hiervan worden begin 2017 verwacht.
3. Het programma samen energie besparen  
Voor dit programma wordt begin januari via het Rotterdamse milieucentrum bewoners opgeleid tot milieucoaches. Het gaat hierbij om het bewust maken van bewoners over energieverbruik en gebruik. Voor dit programma worden geïnteresseerde bewoners geworven.  
Om de huurders van Stadswonen ook te betrekken in de vooruitgang van duurzaamheid, is er in 2016 een enquête opgesteld over de inkoop van stroom die naar alle huurders is verstuurd. 25% van de huurders heeft deze enquête ingevuld en hieruit zijn uitkomsten gekomen die in het jaar 2017 zullen helpen met het bepalen van bepaalde keuzes over de inkoop van groene stroom.

**Activiteiten:**

1. Overleg met Stadswonen
2. Een tweede enquête afhouden over verdere belangen van de huurders

## 2.10 Klachtenbeleid

Deze portefeuille was in 2016 in het leven geroepen aangezien er klachten stonden in het EM-magazine dat er niet snel op klachten werden gereageerd. Helaas anno 2017 functioneert de klachten- en geschillencommissie nog verre van optimaal, aangezien de wachttijd tot een zitting nu ongeveer 7 maanden is. SHS maakt zich hard voor toezicht op het regelmatig samen komen van de klachten- en geschillencommissie en zal als dat nodig is ingrijpen wanneer een herstructurering van de commissie dient te gebeuren.

Het klachten deel (Klachten jegens Stadswonen) zal niet meer door Stadswonen zelf gebeuren, maar door een andere landelijke partij.

Het geschillen deel (Klachten jegens de wooncommissie) zal hierdoor waarschijnlijk ook meer tijd krijgen om zittingen in te plannen, wat de wachttijd zal verkorten.

### **Doelen:**

1. Geschillen voorwaarden bijwerken in samenwerking met Stadswonen

## 2.11 Onderhoudsbeleid

Het planmatig onderhoud krijgt SHS elk jaar mee, nog steeds hebben we dat er weinig inzicht verschaft wordt. De SHS maakt zich warm om inzicht te krijgen in de berekenmethode voor wanneer er planmatig onderhoud dient plaats te vinden. Als deze planning een complete mismatch heeft met bewoners streeft het jammerlijk zijn doel voorbij. Hierbij willen wij meer inzicht krijgen van de beheerders waar hun pand nou echt last van heeft pand breed. Het idee is ook om in de nieuwe tooling voor de beheerdersparticipatie meer inzicht in zulk soort pand overstijgende zaken te krijgen.

### **Doelen:**

1. Meer inzicht krijgen in het pand overstijgende onderhoud dat moet plaatsvinden, via o.a. de beheerders tooling/wiki kennisbank.

## 2.12 Beheerszaken

De bestuurder voor beheerszaken heeft een aparte portefeuille of functie binnen het bestuur. Deze persoon vormt een direct aanspreekpunt voor beheerders over problemen die pand overstijgend zijn. Ook een informatievoorzieningen rol (bv over beleid of regels) past bij deze portefeuille. Mocht blijken dat de portefeuille beheerszaken te omvangrijk is om op te pakken door het huidige bestuur, dan zullen we zorgen voor een uitbreiding van het bestuur. Tevens kan er hiervoor een werkgroep in het leven worden geroepen.



**Doelen:**

1. Contact onderhouden met de wooncommissies;
2. Communicatie naar de wooncommissies;
3. Zaken die pand overstijgend zijn aankaarten tijdens en buiten de periodieke overleggen bij Stadswonen Rotterdam;
4. Warm contact houden met de beheerders/wooncommissies/Stadswonen Rotterdam.

**Activiteiten:**

1. Contact onderhouden en uitbreiden met zittende beheerders om de drempel laag te houden en op tijd met problemen aan te komen;
2. Woco Borrels bijwonen/opzoeken;

## 2.13 Kennisbank

We zorgen in samenwerking met Woonstad Rotterdam en een werkgroep voor de Wiki/Kennisbank. Hierdoor delen de beheerders haar kennis met elkaar en de nieuwe generatie beheerders. De portefeuillehouder beheerszaken houdt zich bezig om dit te bewerkstelligen en stelt tevens moderators aan om de Wiki/Kennisbank in stand en actueel te houden.

Door het faciliteren van een Wiki/kennisbank proberen we elkaar te ondersteunen in de gang van zaken. Zo hebben we beheerders die ervaren zijn en beheerders die nieuw zijn. Juist om elkaar van dienst te zijn, komt er een kennisbank. Met een aantal beheerders die als moderator actief zullen zijn.

**Doelen:**

1. De belangen van de zittende en toekomstige beheerders te behartigen, door het faciliteren van een Wiki/Kennisbank
2. Samenwerking aan gaan met Stadswonen Rotterdam om één Wiki/Kennisbank te maken

## 2.14 Statuten en huishoudelijk reglement

Een van de opgestelde doelen voor 2016 is het aanpassen van de achterhaalde statuten en huishoudelijk reglement. Hieraan is SHS samen met een aantal beheerders begonnen. Dit wordt verder opgepakt in 2017.

**Doelen:**

1. Statuten en huishoudelijk reglement herzien;
2. De vernieuwde statuten en huishoudelijk reglement worden ter goedkeuring voorgelegd aan de leden van de Stichtingsvergadering;
3. Na goedkeuring van de Stichtingsvergadering worden de statuten vastgesteld door een notaris;
4. Een nieuwe versie van de statuten en het huishoudelijk reglement wordt gepresenteerd op de website van SHS.

## 2.15 Opleiding

SHS wil een gesprekspartner zijn voor Stadswonen die op niveau kan meepraten over spelende problematiek. SHS vindt het dan ook van belang om goed op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen op het gebied van wetgeving. Daarnaast kan het aanleren van praktische skills goed zijn om het bestuur te kunnen draaien. Daarom wil SHS ook in 2017 de nodige cursussen en/of trainingen volgen.

**Doelen:**

1. Kennis en kunde van bestuurders optimaliseren d.m.v. gespecialiseerde trainingen op het gebied van de nieuwste wetgeving met betrekking tot de woningwet.
2. Algemene ledenvergaderingen van de overkoepelende belangenorganisatie bijwonen
3. Aanwezig zijn bij themadagen van andere belangenorganisaties.

## 2.16 Naamsbekendheid en communicatie

Een groot verbeterpunt van de SHS heeft te maken met de communicatie naar de achterban en de naamsbekendheid naar alle huurders. SHS richt zich in eerste instantie met het opbouwen, verbeteren en behouden van een goede band met de achterban. Hiervoor heeft SHS een aantal structurele taken aan haarzelf toebedeeld. Deze taken willen wij hieronder graag verder toelichten.

### *Stichtingsvergadering*

We houden drie keer per jaar een stichtingsvergadering, waarbij het uitgangspunt is dat elke vergadering een globaal thema heeft. De uitnodiging voor de vergadering wordt twee

weken voorafgaand aan een vergadering gestuurd inclusief agenda, notulen van de vorige vergadering en alle andere belangrijke stukken die van belang zijn om vooraf in te lezen.

#### *Update*

SHS zal vaker van zich laten horen door regelmatig een update naar de achterban te sturen en de achterban om input vragen. Uitgebrachte adviezen aan Stadswonen zullen met de achterban worden gedeeld.

#### *Binding*

SHS wil vaker betrokken zijn bij ontmoetingen binnen en buiten Stadswonen. Dit wil zeggen dat SHS aanwezig wil zijn bij de volgende activiteiten:

- **Barbecue:** We houden jaarlijks een barbecue voor de achterband die onze huurders vertegenwoordigen. De gedachte is dat SHS en de achterban elkaar leren kennen in een informele sfeer. We stimuleren het idee dat wooncommissies ook bij elkaar in de panden op bezoek komen. Dit verlaagt de drempel in het vragen en verkrijgen van hulp van elkaar en tevens kan er informatie worden uitgewisseld.
- **Introductiepresentatie:** we willen betrokken raken bij de introductiepresentatie van nieuwe wooncommissieleden. Stadswonen houdt voor nieuwe wocoleden een presentatie waarin bijvoorbeeld wordt uitgelegd wat de beheerstructuur is. Juist omdat SHS bij die beheerstructuur past is het een goed moment om wat te vertellen over wat SHS is en doet.
- **Borrels:** SHS laat graag haar gezicht zien op de borrels van wooncommissies. Dit is een laagdrempelige manier om contact met de achterban aan te gaan en te onderhouden.

### 3. Planning

<b>Maanden</b>	<b>Taken en communicatie</b>	<b>Activiteiten</b>
Januari	-Opzet jaarverslag 2016 (incl. financieel overzicht)	
Februari	-Jaarverslag 2016 af (incl. financieel overzicht)	
Maart		Stichtingsvergadering
April		
Mei		
Juni		Stichtingsvergadering
Juli	-Opzet jaarplan 2018 en begroting	Barbecue
Augustus		
September	-Jaarplan 2018 en begroting	Stichtingsvergadering
Oktober		
November		
December	-Opzet jaarverslag 2017	