

Jaarverslag 2018

Stichting Huurdersbelang Stadswonen

Ten geleide

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS). Gedurende het jaar is er gewerkt aan de doelstellingen zoals die in het Jaarplan 2018 zijn geformuleerd. Nu is het tijd om te bezien of we die doelstellingen ook in voldoende mate hebben bereikt en, indien dit niet of onvoldoende is, hoe dat komt.

In 2018 is in wisselende samenstelling weer hard gewerkt aan lopende en nieuwe dossiers. Beheerzaken is als portefeuille beter uit de verf gekomen, waardoor meer contact met de grote panden is gelegd. Ook is getracht het contact met de kleine panden beter te bestendigen.

Duurzaamheid, een onderwerp dat Woonstad niet vreemd is, heeft ook bij SHS dit jaar weer een rol van betekenis gespeeld. Het dossier afvalscheiding, waaraan in 2017 begonnen was, heeft in de vorm van een omvangrijke enquête en in samenwerking met de gemeente tot een aanpak geleid om het scheiden van papier en glas onder bewoners te stimuleren.

Op huurzaken is een eerste aanzet gegeven om zowel de beschikbaarheid – gegeven het oplopende tekort aan met name studentenwoningen – als de betaalbaarheid – gegeven de steeds verder stijgende huurprijzen van met name studio's – met Stadswonen te bespreken. Deze ontwikkelingen zullen een vervolg krijgen in 2019.

Internet en televisie is als meerjarendossier blijven lopen, met twee significante gebeurtenissen: een auteursrechtenkwesitie en het afsluiten van het analoge televisiesignaal. Beide zijn in onderling overleg het hoofd geboden, met als gevolg dat huurders voorlopig nog van de collectieve televisiedienst gebruik kunnen maken. In hoeverre dat in en na 2019 door bewoners nog wenselijk wordt geacht, zal komend jaar worden uitgevraagd.

Een van de belangrijkste dossiers bij SHS was de ventilatie in de grote panden. Dit was reeds opgestart in 2017, maar heeft in 2018 verder gestalte gekregen, met her en der de eerste werkzaamheden om de ventilatie op peil te krijgen. Helaas hebben vertragingen ervoor gezorgd dat dit dossier in 2019 doorloopt, maar SHS zal haar actieve rol hierin blijven spelen om een soepele afronding te bespoedigen.

Bij servicekosten is er verdere voortgang geboekt op het dossier inventaris, waar men een weerbarstige database stap voor stap beter in bedwang krijgt. Zo wordt gaandeweg een eerlijker en transparantere situatie voor alle betrokken bewoners gecreëerd.

Al met al had 2018 haar uitdagingen, zowel inhoudelijk als in de samenwerking, maar het bestuur van SHS is deze met alle inzet opgepakt. Ook naar de toekomst toe zullen wij uiteraard ons beste beentje voor blijven zetten, vertrouwend op een goede samenwerking met Stadswonen.

Inhoud

1. Vertegenwoordiging.....	4
2. Jaaroverzicht.....	4
2.1 Beheerzaken	4
2.2 Duurzaamheid	5
2.3 Huur & Verhuur	5
2.4 Internet & Televisie	6
2.5 Onderhoud & Klachten.....	6
2.6 Prestatieafspraken	7
2.7 Servicekosten	7
2.8 Structuur & Strategie.....	8
3. Het jaar in cijfers	8

Financiële verantwoording

1. Financieel jaarverslag
 - 1.1. Balans Stichting Huurdersbelang Stadswonen
 - 1.2. Resultatenrekening
 - 1.3. Toelichting op het financiële jaarverslag
 - 1.4. Verklaring kascommissie

1. Vertegenwoordiging

Op 1 januari 2018 had SHS een voltallig bestuur van acht personen. Richting de zomer hebben Boudewijn, Koen, Margot en Marlotte aangegeven dat ze per 1 juli hun functie wilden neerleggen. Na een sollicitatieprocedure zijn Arthur, Bo-Iris, Lonneke en Vanessa per 1 juli gestart, waardoor het bestuur weer uit acht personen bestond. De volgende mutatie was op 1 september, waarbij Daan en Eva hun functies hebben neergelegd. Hierop is weer een sollicitatieprocedure gestart, waarbij Serkan en Sjors als nieuwe bestuursleden zijn gevonden en per 1 december aan de slag zijn gegaan. Op dezelfde datum heeft Vanessa haar functie neer gelegd. Hierdoor bestond het bestuur per 31 december 2018 uit zeven personen. Onderstaand een overzicht van alle bestuursleden die in 2018 in functie zijn geweest.

Bestuurslid	Van	Tot
Atrhur van den Brink	01-07-2018	31-12-2018
Boudewijn Drop	01-01-2018	01-07-2018
Koen Ruigrok	01-01-2018	01-07-2018
Margot Kwee	01-01-2018	01-07-2018
Marlotte Pannekoek	01-01-2018	01-07-2018
Daan Karremans	01-01-2018	01-09-2018
Eva Dikhoff	01-01-2018	01-09-2018
Ralf Stammen	01-01-2018	31-12-2018
Sander Wieman	01-01-2018	31-12-2018
Vanessa Le	01-07-2018	01-12-2018
Bo-Iris Bergevoet	01-07-2018	31-12-2018
Lonneke Elzinga	01-07-2018	31-12-2018
Serkan Yilmaz	01-12-2018	31-12-2018
Sjors Vogelsang	01-12-2018	31-12-2018

2. Jaaroverzicht

2.1 Beheerzaken

In 2018 is op verschillende manieren contact gezocht met de wooncommissies en Bewoco's. Er zijn een groot aantal panden door een bestuurslid van SHS bezocht en gesproken met een DB-er. Daarnaast zijn er vier Stichtingsvergaderingen georganiseerd, waarbij er bij één een aansluitende barbecue is georganiseerd. Er zijn in 2018 meerdere informatieve mails naar beheerders verstuurd. Ten slotte is er een informatieavond georganiseerd met betrekking tot de afrekening van servicekosten en een werkgroep sessie met geïnteresseerde beheerders met betrekking tot het onderwerp energiebelasting.

Omdat het bezoeken van alle panden door 1 bestuurslid onhaalbaar bleek, is er in de loop van 2018 voor gekozen om de panden onder de bestuursleden te verdelen. In 2018 zijn ruim de helft van de panden door een bestuurder van SHS bezocht en hebben hier informatie opgehaald hoe de zaken

ervoor stonden. In de gesprekken kwamen een aantal thema's naar voren die bij meerdere panden speelden, waaronder de communicatie op het gebied van onderhoud, lastige bereikbaarheid van Stadswonen via het algemene nummer en de voortgang van de ventilatiewerkzaamheden.

2.2 Duurzaamheid

Binnen de portefeuille duurzaamheid zijn de onderwerpen afvalscheiding, Circulaire student challenge en warmtewet aan de orde geweest in 2018.

SHS heeft in samenwerking met de gemeente Rotterdam en Stadswonen het scheiden van afval aangepakt. SHS heeft een enquête onder bewoners uitgezet hoe zij met afvalscheiding omgingen en of zij wisten waar zij hun afval gescheiden konden aanbieden. De enquête is door 1.355 van de 6.000 huurders van Stadswonen ingevuld. De vragen hadden betrekking op het scheiden van papier/karton en glas van het restafval. Op basis van de enquête kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Ruim 75% van de deelnemers aan de enquête scheiden soms tot altijd hun papier/karton van het restafval. Bij glas is dit percentage 80%. Bij een significant deel van de geënquêteerden was het niet weten waar papier of glas aan te leveren een reden om niet te scheiden. In samenwerking met de gemeente Rotterdam zijn posters gemaakt met een plattegrond met de locaties voor gescheiden afvalinzameling. Deze posters zijn aan de panden ter beschikking gesteld, waardoor bewoners eenvoudig kunnen zien waar ze hun gescheiden afval kwijt kunnen.

Door SHS is meegedacht en -gewerkt aan de Circulaire student challenge, een initiatief van de gemeente Rotterdam om studenten te betrekken bij het duurzaamheidsvraagstuk. Op 11 december 2018 mochten vijf genomineerden hun idee voor een jury en publiek pitchten, waarna de winnaar door de jury is uitgekozen.

Een aantal kleine panden van Stadswonen heeft meegedaan aan de zogenaamde energy battle. Alle kleine panden die aan deze wedstrijd hebben meegedaan hebben significante besparingen weten te bewerkstelligen.

In 2018 is ook het onderwerp warmtewet ter sprake gekomen. De impact voor Stadswonen is laag, aangezien deze wet alleen geldt voor gebouwen waar alleen sprake is van zelfstandige eenheden. Daarnaast is de wetgeving rond de warmtewet nog in beweging.

2.3 Huur & Verhuur

Op de portefeuille Huur & Verhuur zijn de onderwerpen en activiteiten grotendeels in lijn gebleven met de verwachtingen zoals uitgesproken in het jaarplan. De resultaten waren bescheiden, en gemengd. Hieronder volgt per onderwerp wat SHS heeft ondernomen, en wat de resultaten zijn:

- **Statushouders:** Op het dossier statushouders is uitsluitend gekomen dat er geen nieuwe taakstelling zou volgen. Uit interne evaluatie is gebleken dat de ervaringen bij zowel statushouders als huisgenoten positief zijn, waar SHS uiteraard blij mee is.
- **Huurverhoging:** Het proces van de huurverhoging is ditmaal een stuk soepeler gelopen dan in 2017, en SHS kon zich vinden in de beleidskeuze om in de verhoging onderscheid te maken aan de hand van de huidige huur: iemand met een relatief lage huur (t.o.v. de maximaal toegestane huur voor die woning), dan krijgt men een hogere huurverhoging dan iemand met een relatief hoge huur. Helaas bleek er dit jaar geen ruimte voor een minimabeleid als in 2017.
- **Analyse data reactielijsten:** Dit onderwerp is in de eerste helft van 2018 afgerond, maar helaas niet naar tevredenheid van SHS. Analyse door SHS van de aangeleverde data vanuit Stadswonen gaf geen eenduidig beeld van het effect van de beperking van de reactielijsten. Betere data was echter niet voorhanden, en de meningen verschilden over de interpretatie ervan.
- **Beschikbaarheid:** Dit dossier heeft in 2018 een eerste start gekregen, met een open brainstorm tussen Stadswonen en SHS. Vervolgens is apart verder gedacht over oplossingsrichtingen met

betrekking tot de toenemende druk 'aan de poort'. Op het moment van schrijven loopt dit dossier nog.

- **Betaalbaarheid:** Huurprijzen zijn altijd een belangrijk onderwerp voor SHS, en in 2018 is in overleg met Stadswonen een eerste opening gecreëerd om ze te bespreken. Tot op heden lopen de meningen op dit onderwerp uiteen, dus hoopt SHS dat we in 2019 gezamenlijk vorm kunnen geven aan een beleid waar alle partijen zich in kunnen vinden.

2.4 Internet & Televisie

Er is in 2018 veel gebeurd met betrekking tot de televisieaansluitingen, maar helaas niet primair door vrijwillige keuzes van Stadswonen of SHS. Het was met name een auteursrechtenkwestie met Ziggo/Videma en later de plotselinge aankondiging van Ziggo dat het analoge signaal zou worden geschrapt die zorgden voor veel tumult en haastig overleg. Op het eerste punt hebben Stadswonen en SHS uiteindelijk ingestemd met een voorstel van Ziggo om het abonnementstarief voorlopig te verhogen, om zodoende de huurders te behoeden voor omvangrijke naheffingen. Op het tweede punt, voornamelijk problematisch doordat zo'n 1.100 huurders in panden woonden waar überhaupt geen digitaal signaal mogelijk was, heeft Stadswonen geïnvesteerd om deze aansluitingen alsnog geschikt te maken voor doorvoer van het digitale signaal. De verdere uitrol hiervan, evenals de overgang naar digitaal voor de overige huurders, is naar mening van SHS goed verlopen.

Mede door deze ontwikkelingen is echter nog geen duidelijkheid over de toekomst van de internet- en televisiecontracten vanaf eind 2019. Wel is afgesproken de behoeften van huurders middels een enquête te toetsen, voordat de gezamenlijke afwegingen ten aanzien van voortzetting, afsluiting of wijziging van de contracten verder worden vormgegeven.

2.5 Onderhoud & Klachten

Op het gebied van onderhoud is in 2018 een groot project van de grond gekomen om de ventilatie – denk aan afzuiging in badkamers en keukens – in een eerste groep van 11 panden op orde te krijgen. Uit een enquête van SHS onder beheerders in 2017 bleek dat dit aspect van onderhoud en woongenot over vrijwel de hele linie zeer laag werd beoordeeld. Latere steekproefsgewijze metingen in een aantal panden bevestigden de vermoedens dat de ventilatie op de meeste plaatsen bij lange na niet aan de normen voldeed, wat hielp bij erkenning van de problematiek. Uiteindelijk zijn tussen Stadswonen en SHS afspraken gemaakt om deze 11 panden naar het juiste niveau te tillen, maar dat heeft alsnog behoorlijk wat voeten in de aarde gehad. De uitdagingen die een dergelijk groot project met zich meebrengt, zowel intern bij Stadswonen als in de panden zelf, zijn bijzonder groot gebleken. Desalniettemin is SHS nog steeds zeer te spreken over het feit dat deze handschoen is opgepakt, en heeft zij goede hoop dat de genoemde groep van 11 panden, ondanks de in 2018 opgelopen vertraging, in 2019 allemaal van goed werkende ventilatie zullen worden voorzien. Op het moment van schrijven zijn deze werkzaamheden gaande.

2.6 Prestatieafspraken

Voor SHS zijn de prestatieafspraken de afgelopen jaren een moeilijk punt geweest, waar, ondanks de brede blik die het onderwerp op een scala aan beleidsonderwerpen kan bieden, in alle eerlijkheid weinig resultaat is behaald. Uitgangspunt voor zowel de gemeente Rotterdam als Stadswonen was ditmaal dat 2018 een tussenjaar zou zijn, dus hebben de gesprekken zich grotendeels beperkt tot het evalueren van de afspraken uit het jaar ervoor. Wel is in goed overleg afgesproken om in het komende jaar gezamenlijk het beleid ten aanzien van beschikbaarheid en betaalbaarheid in brede zin door te lichten, waar SHS blij mee is. Op het moment van schrijven zijn deze gesprekken, aanvankelijk met betrekking tot beschikbaarheidsvraagstukken, gaande.

2.7 Servicekosten

In 2018 zijn bij de portefeuille servicekosten de volgende zaken aan de orde geweest:

- Plafondbedragen fondsen en bijdrage Stadswonen 2018-2019 voor de panden die vallen onder de beheerstructuur
- Afrekening inventaris 2017
- Kleine herstellingsfonds kleine panden
- Energiebelasting

2.7.1 Plafondbedragen fondsen en bijdrage Stadswonen voor de panden die vallen onder de beheerstructuur

Jaarlijks worden de fondsbijdrage die de bewoners via de servicekosten betalen aan de wooncommissies aan de inflatie aangepast. Dit gebeurt op basis van de consumentenprijsindex van het voorafgaande jaar. In 2016 was dit 0,3 procent. SHS heeft het voorstel van Stadswonen van een positief advies voorzien. SHS wil graag samen met Stadswonen en beheerders in 2019 bekijken of de huidige plafondbedragen nog in de pas lopen met de huidige behoefte en of wensen.

2.7.2 Afrekening inventaris 2017

In 2018 is er intensief contact geweest met Stadswonen met betrekking tot de afrekening van het inventarisfonds over de jaren 2015 en 2016. Hierbij is constructief samengewerkt met een medewerker van de afdeling financiën om een zo goed mogelijke, volledige en eerlijke afrekening te komen. Hierbij is door Stadswonen veel werk verzet om de database, op basis waarvan de afrekening berekend wordt, op te schonen en beter inzichtelijk te maken. Hierbij heeft SHS aan Stadswonen verbeterpunten aangedragen. Het resultaat voor bewoners is dat ze bij de afrekening over deze 2 jaren ruim 3,5 ton retour ontvangen.

2.7.3 Kleine herstellingsfonds kleine panden

Door de portefeuillehouders is namens de kleine panden het kleine herstellingsfonds van de kleine panden gecontroleerd. De SHS functioneert hierbij als een soort kascommissie voor dit fonds. Hierbij zijn in een aantal gevallen met medewerkers van Stadswonen de onderliggende bonnen bekeken. Hierbij bleek dat ongeveer 1/3 van de bedragen ten laste van dit fonds onterecht was geboekt. Dit is gecorrigeerd. In 2018 is niet duidelijk geworden hoeveel geld er nog in het fonds zit.

2.7.4 Energiebelasting

In de loop van 2017 is SHS door Stadswonen geïnformeerd dat er wellicht te weinig belastingteruggave is geweest bij de energiebelasting op elektriciteit. Stadswonen heeft hiervoor advies ingewonnen van een externe partij. Dit blijkt ingewikkelde materie te zijn en of er inderdaad te weinig is verrekend verschilt per pand en per jaar. SHS is in de loop van 2018 gevraagd advies uit te brengen over de wijze waarop de teruggave onder de huurders verdeeld zou moeten worden. Dit proces was eind 2018 nog niet afgerond.

2.8 Structuur & Strategie

Voor de portefeuille Structuur & Strategie stonden in 2018 twee onderwerpen op de rol: het sluiten van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Stadswonen, en het bijwerken van de eigen statuten en huishoudelijk reglement. Beide onderwerpen zijn wel gestart, maar op het moment van schrijven nog niet afgerond. Ten aanzien van de samenwerkingsovereenkomst werd voornamelijk gewacht op de eveneens nieuwe samenwerkingsovereenkomst bij de Klantenraad, die helaas nog in wording was toen 2018 afliep. Aan de eigen statuten en huishoudelijk reglement werd en wordt hard gewerkt, nadat eind 2017 al enkele hoofdlijnen door de stichtingsvergadering zijn goedgekeurd. Door de grondigheid waarmee het bestuur deze opgave heeft opgepakt, en de mate waarin herziening nodig is, duurt dit proces helaas langer dan verwacht. Op het moment van schrijven is de verwachting dat dit dossier halverwege 2019 wordt afgerond.

3. Het jaar in cijfers

In aanvulling op het voorgaande, hieronder een overzicht van de in 2018 door SHS ontplooid activiteiten in cijfers.

Bestuursvergaderingen	23
Inwerkdag nieuwe bestuursleden	1
Opruimdagen kantoor	1
Stadswonen vergaderingen (plenair)	4
Bijwonen congressen	1
Bijeenkomsten met andere studentenhuurdersvertegenwoordigingen	1
Uitgebrachte adviezen/zienswijzen ¹	5
Cursus en trainingsactiviteiten (volledig bestuur, hele dagen)	4
Cursus en trainingsactiviteiten (deel bestuur en/of dagdeel)	3
Beleidsweekenden	1

¹ Huuraanpassing, KHF Kleine Panden, Fondsen beheer, Huurvoorwaarden, Inventaris