



Stichting
Huurdersbelang
Stadswonen

Jaarplan 2019

Stichting Huurdersbelang Stadswonen

Inhoud

1. Ten geleide	3
2. Speerpunten in beeld	4
2.1 Betaal- & beschikbaarheid	4
2.2 Circulaire Student Challenge	5
2.3 Ventilatie	6
3. Plannen per thema	7
3.1 Achterban	7
3.2 Duurzaamheid	10
3.3 Onderhoud	11
3.4 Servicekosten	12
4. Begroting	14
4.1 Begroting in cijfers	14
4.2 Toelichting	15

1. Ten geleide

De zomer van 2018 ligt inmiddels achter ons, en dat betekent dat de tijd is aangebroken om een eerste blik te werpen op het nieuwe jaar. Het is in deze periode dat gaandeweg de kaders, kansen en uitdagingen voor 2019 duidelijk te worden. Op basis hiervan, in combinatie met eerder gestelde prioriteiten, lopende dossiers en evaluaties van afgesloten onderwerpen, presenteren we hier de hoofdlijnen van al wat SHS in 2019 gaat ondernemen.

Daarbij valt direct een verandering op ten opzichte van het voorgaande jaar. Niet alleen beschrijven we welke dossiers aan de orde zullen komen, maar drie van deze onderwerpen zijn nu benoemd tot speerpunt voor 2019:

- Op het thema huurbeleid: betaal- en beschikbaarheid
- Op het thema duurzaamheid: de Circulaire Student Challenge
- Op het thema onderhoud: ventilatie

Hiermee wordt recht gedaan aan de wens, gedeeld door achterban en bestuur, om duidelijker richting en focus aan te brengen in het eigen beleid. Hoewel het tot op zekere hoogte onvermijdelijk is dat er veel verschillende dossiers tegelijk lopen, en het soms onvoorspelbaar is wanneer 'slapende' dossiers weer aandacht opeisen, zijn we als SHS op deze manier in staat de gestelde hoofddoelen in het vizier te houden en duidelijkheid te verschaffen over onze prioriteiten. Toelichting van de keuze voor deze drie speerpunten volgt in het volgende onderdeel van dit jaarplan.

Dit alles betekent uiteraard niet dat andere onderwerpen geen aandacht verdienen. Zo zal komend jaar naar verwachting het langlopende inventarisdossier eindelijk zijn afronding vinden, met degelijke inbedding in de processen bij Stadswonen, eerlijke kostenverdeling onder bewoners en effectieve controle. Daarnaast zal er onderzoek gedaan worden naar het gebruik en de wensen omtrent internet en televisie, om vervolgens met Stadswonen een goed onderbouwde richting voor de toekomst te kunnen kiezen. Ten slotte zal SHS zich bezighouden met nieuwe onderwerpen als de invoering van de gewijzigde warmtewet, de teruggave energiebelasting en digitalisering van de dienstverlening bij Stadswonen.

Op intern vlak is er nog altijd veel dynamiek. Om de continuïteit te waarborgen en onze flexibiliteit als organisatie te verbeteren, zullen we in 2019 de twee vaste wisselmomenten in het jaar behouden, en tegelijkertijd het strikte stramien van de portefeuillevdeling langzaam versoepelen. Nieuwe dossiers zullen worden verdeeld op basis van interesse en tijd, waardoor we makkelijker kunnen schakelen en eenieders bestuursperiode gevarieerder wordt. Op deze manier kan SHS ook 2019 met vertrouwen tegemoet treden.

Sander Wieman

Voorzitter SHS

2. Speerpunten in beeld

2.1 Betaal- & beschikbaarheid

Afgelopen jaren is menigeeen duidelijk geworden dat de druk op de markt voor studentenwoningen aan het toenemen is. De aantallen studenten zijn steeds groter, maar het aantal woningen neemt niet evenredig toe – en dat wat erbij komt, bevindt zich in de duurdere segmenten. Het logische gevolg is dat corporatiewoningen als die bij Stadswonen relatief gezien steeds aantrekkelijker worden.

Tegelijkertijd signaleert SHS al langer dat de huurprijzen door Stadswonen niet gematigd worden, ook al zou zij daarmee juist de betaalbaarheid van haar woningen voor de primaire doelgroep kunnen garanderen. Jongeren onder de 23 jaar kunnen namelijk geen huurtoeslag krijgen voor woningen boven de €417, en het aantal woningen – met name studio's – met een huurprijs onder die grens neemt rap af. En waar een zogenoemde 'streefhuur' in de corporatiewereld vrij gebruikelijk is, wordt voor de woningen van Stadswonen vrijwel zonder uitzondering de hoogst toegestane huurprijs gevraagd. Dit effect wordt bovendien versterkt door de hoge mutatiegraad onder studenten, waardoor zij gemiddeld zo'n 90-95% van de maximale huurprijs betalen.

Aan de andere kant ziet SHS ook dat de doorstroming vanuit (studenten/jongeren)woningen van Stadswonen niet altijd even soepel verloopt. De koopmarkt is krap, en betaalbare huurhuizen in de vrije sector zijn schaars. Daar komt bij dat huurders van Stadswonen de weg naar geschikte woonruimte niet altijd weten te vinden, en soms bewust kiezen om nog niet te verhuizen.

De relevante markt- en politieke omstandigheden op dit dossier zijn inmiddels ook door andere stakeholders als gemeente, corporatie en onderwijsinstellingen gesignaleerd. Hierdoor wordt de noodzaak erkend om integraal het gesprek te gaan voeren over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen voor de doelgroep van Stadswonen. SHS zal zich in 2019 ten zeerste inzetten om deze gesprekken met stakeholders tot een voor de huurders zo goed mogelijke conclusie te brengen.

Visie

Betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn kernwaarden waar SHS pal voor staat. Deze horen terug te komen in het huurbeleid en investeringsbeleid van een corporatie.

Doelen

1. Komen tot gunstige afspraken over huurbeleid in de brede zin van het woord.

Activiteiten

1. Onderzoek doen naar marktomstandigheden binnen Rotterdam en elders.
2. Cursussen volgen over relevante onderwerpen: bv. huurrecht, contractvormen.
3. Op korte termijn in gesprek treden met Stadswonen en (wellicht) gemeente.

2.2 Circulaire Student Challenge

Naar aanleiding van het eerder opgestelde projectplan rondom circulariteit en studenten is er nu een daadwerkelijke challenge bedacht door de Gemeente Rotterdam. Hierbij zal worden samengewerkt met de Sustainability Hub vanuit de Erasmus Universiteit. In de challenge ligt de focus op de studenten zelf. Wat doen zij zelf al in de eigen cirkel van invloed, en zijn zij in staat om andere studenten positief te beïnvloeden?

De student(e) die dit het meest kan aantonen zal een award winnen voor de meest circulaire Rotterdamse student van 2018.

Vorig jaar is er al een start gemaakt om student bewoners meer te betrekken rondom Circulair gedrag, met de focus op afvalscheiding. Destijds is een gezamenlijke communicatiecampagne gestart om bewoners bewuster te maken van het belang van afvalscheiding. Maar er is behoefte aan meer. In lijn met de ambities van Woonstad op het gebied van duurzaamheid, dragen wij als SHS zo ook ons steentje bij.

Visie

Onze visie is om studenten bewuster te maken op het gebied van circulair gedrag en op basis van positieve voorbeelden anderen te inspireren dit gedrag over te nemen en uit te voeren.

Doelen

1. Een samenwerkingsverband opzetten met de Gemeente en de Sustainability Hub met betrekking tot circulair gedrag.
2. Onderzoeken hoe wij circulair gedrag kunnen stimuleren in de panden van SHS.

Activiteiten

1. Op de hoogte houden van Stadswonen door middel van gesprekken, via mail of in persoon, om het verloop van het proces te bespreken en te evalueren.
2. Creatieve brainstormsessies inplannen met de Gemeente Rotterdam, Erasmus Sustainability Hub.
3. In contract treden met beheerders om de promotie van de challenge te stimuleren.
4. Het lanceren van de challenge via de promotiekanalen (nieuwsbrief, social media).

2.3 Ventilatie

Dit jaar zijn, naar aanleiding van de slechte luchtkwaliteit in veel panden, onderhoudswerkzaamheden gestart aan de ventilatie. Dit proces loopt weliswaar inmiddels, maar ook nu is het van belang aandacht te besteden aan dit dossier. Het streven is om dit proces goed te monitoren door regelmatig contact te hebben met Stadswonen en door onze achterban te consulteren, met name via beheerders, om hun visies te achterhalen. Wanneer er verbeterpunten boven water komen, of wanneer het proces vertraging oploopt, willen wij met Stadswonen bespreken hoe we deze problemen zo snel mogelijk kunnen oplossen.

Visie

Onze visie houdt in dat we het proces willen monitoren en waar we kunnen bij willen dragen aan de verbetering van het proces en de werkzaamheden.

Doelen

1. Het actief volgen van het onderhoudsproces.
2. Eventuele verbeterpunten opmerken en aankaarten bij Stadswonen.
3. Wanneer vertraging optreedt bij de werkzaamheden, willen we in gesprek met Stadswonen over de aanpak daarvan en wat dit voor de huurders zal betekenen.
4. Communicatie met de beheerders en/of huurders versterken, zodat we hun input over de werkzaamheden kunnen meenemen in onze gesprekken met Stadswonen.

Activiteiten

1. Gesprekken met Stadswonen, via mail of in persoon, om het verloop van het proces te bespreken en te evalueren.
2. Cursussen volgen om onze kennis over het onderwerp te verruimen. Dit hoeft niet specifiek over ventilatie te gaan: algemene kennis over planmatig onderhoud of relevante vaardigheden kan ook van waarde zijn.
3. Regelmatig contact met vooral de beheerders van panden waar de werkzaamheden plaatsvinden om na te gaan hoe de werkzaamheden verlopen en wat hun mening over het proces is. Huurders zouden we via een enquête of via Facebook kunnen bereiken.

3. Plannen per thema

In dit onderdeel worden de onderwerpen per thema besproken, met uitzondering van de speerpunten, die al besproken zijn in het onderdeel hiervoor.

3.1 Achterban

3.1.1. Communicatie en marketing

Een aandachtspunt is in 2019 wederom het verbeteren van de communicatie richting bewoners en beheerders van alle panden van Stadswonen. Tijdens informele ontmoetingen met eerdergenoemde achterban, blijkt nog weinig bekend te zijn over onze werkzaamheden en onze toegevoegde waarde. In het verleden zijn de huurders enkele keren direct betrokken geweest bij onze lopende dossiers. Dit leverde bijvoorbeeld op het onderwerp *Afvalscheiding* bruikbare input op van de belanghebbenden van de gelijknamige campagne. Het uitzetten van enquêtes blijft ook dit jaar een belangrijk instrument om de achterban beter te betrekken. Met de hulp van beheerders proberen we de respons hoog te houden.

Gezien het hoge aantal nieuwe huurders zal een regelmatige vorm van communicatie ook van belang zijn. Een eerder gebruikte manier is het versturen van nieuwsbrieven per mail en dit zal gebruikt blijven worden in 2019.

Doelen

1. Het grootste deel van de huurders bekend maken met SHS.
2. De hoofdactiviteiten kenbaar maken.
3. Behaalde successen delen en vieren met achterban.

Activiteiten

1. Het houden van drie stichtingsvergaderingen.
2. Het houden van een jaarlijkse barbecue voor de achterban om de behaalde successen te vieren en nieuwe doelen te inventariseren voor het volgende jaarplan.
3. Nieuwe huurders direct bekend maken met SHS door middel van informatief promotiemateriaal.
4. Huidige huurders op de hoogte houden van ontwikkelingen door middel van een periodieke nieuwsbrief.

3.1.2. Contact met panden

De in 2016/2017 door de achterban aangedragen portefeuille beheerzaken kreeg in 2017/2018 gestalte door hiervoor een apart bestuurslid aan te wijzen. Helaas hebben we moeten constateren dat deze functie uiteindelijk niet goed uit de verf is gekomen. Daar komt bij dat het bestuur haar flexibiliteit wil koesteren, gegeven de recente ontwikkelingen in de bestuurssamenstelling.

Het idee en de noodzaak van de functie worden desalniettemin nog steeds onderkend: het netwerk van pandvertegenwoordigers is voor huurders een waardevol iets. SHS kan een rol van betekenis spelen in het faciliteren en ondersteunen van dit netwerk (m.n. de beheerstructuur). Tegelijkertijd kunnen de pandvertegenwoordigers, door in nauw contact met SHS te staan, laagdrempelig signalen over de gang van zaken in hun pand doorgeven. Zo hebben we als SHS veel eerder in de gaten wanneer een bepaald issue pandoverstijgend is, en kunnen we daarop acteren.

De nieuwe aanpak om hier invulling aan te geven, die al een eerste aanzet heeft gekregen, omvat een verdeling van alle (grote) panden over de bestuursleden. Ieder bestuurslid is zo primair aanspreekpunt voor een beperkt aantal panden, waardoor hij/zij eenvoudig op de hoogte kan blijven en normaliter weet wat er speelt. Een specifiek bestuurslid coördineert dit proces, zodat ontvangen signalen effectief worden verwerkt.

Doelen

1. Een goede band met ieder groot pand, waarbij informatie regelmatig en makkelijk gedeeld wordt.

Activiteiten

1. Coördinerend: het verdelen van de panden over de bestuursleden, en aanreiken van relevante onderwerpen.
2. Per bestuurslid: het verzorgen van regelmatige contactmomenten met de panden.
3. Coördinerend: het samenbrengen van ontvangen signalen.

3.1.3. Digitalisering

Digitalisering wordt al enige tijd prominent vermeld in de plannen van Woonstad. De overname van Stadswonen werd ook op dit punt als een waardevolle toevoeging gezien: men was immers in één klap een grote schare digitaal bedreven klanten rijker, met alle mogelijkheden van dien. Helaas is tot op heden de werkelijkheid weerbarstig gebleken: ruim drie jaar na de verhuizing naar Woonstad is de digitale dienstverlening aan de klant nog beperkt, en op punten zelfs beperkter dan daarvoor.

In 2017 heeft SHS, net als andere stakeholders, haar inzichten meegegeven in de oriëntatiefase van een nieuw 'tooling' project, dat als doel had dienstverlening en informatiestromen voor de vele actoren binnen en om Stadswonen te verbeteren. SHS ziet dergelijke projecten graag verder ontwikkeld worden, en zal daar in 2019 dan ook actief voor pleiten. Wat ons betreft mag bijvoorbeeld een huurder vandaag de dag verwachten dat

zijn reparatieverzoek makkelijk verstuurd kan worden en te volgen is; en mag een woningzoekende verwachten dat hij kan zien hoeveel kans hij maakt(e) op een woning.

Doelen

1. Nieuwe digitale mogelijkheden voor klanten of woningzoekenden bij Stadswonen.

Activiteiten

1. In de eerste helft van 2019 in gesprek met betrokken personen binnen en om Stadswonen.
2. Het verkennen van de mogelijkheden om als SHS ontwikkelingen te bespoedigen of te faciliteren.

3.2 Duurzaamheid

3.2.1. Energielabels

Dit jaar hebben de panden van Stadswonen nieuwe energielabels gekregen. Naar aanleiding van deze labels zal Stadswonen in sommige panden werkzaamheden moeten gaan uitvoeren om dit label te verbeteren, om bepaalde doelstellingen te halen. Deze werkzaamheden kunnen uiteraard invloed hebben op de huurprijzen. Daarom is dit een zeer belangrijk dossier, aangezien de betaalbaarheid van woningen van groot belang is voor de huurders.

Visie

Inzicht krijgen in de hoogte van de oude en nieuwe labels en duidelijkheid krijgen over de gevolgen van eventuele werkzaamheden voor huurprijzen en betaalbaarheid van woningen.

Doelen

1. Achterhalen wat de oude energie labels per pand waren en wat ze nu zijn.
2. Achterhalen hoe Stadswonen de panden met slechtere labels gaat aanpakken, dus welke maatregelen ze gaan nemen om die labels te verbeteren.
3. Achterhalen wat de gevolgen van deze verbeteringen voor de huurprijzen van de woningen zijn.

Activiteiten

1. Rapporten opvragen bij Stadswonen waarin de oude en nieuwe energielabels staan, om zo een inschatting te kunnen maken over bij welke panden veranderingen komen en hoe groot deze zullen zijn.
2. Gesprekken voeren met Stadswonen over welke veranderingen zullen worden aangebracht in de panden met slechte labels en op welke termijn dit zal gebeuren.
3. In overleg met Stadswonen, conform de prestatieafspraken, over de gevolgen van verbeteringen voor de huurprijzen en betaalbaarheid.
4. Kennis vergaren over het thema duurzaamheid. Dit hoeft geen specifieke kennis over energielabels te zijn.

3.3 Onderhoud

3.3.1. Warme woningen

Naar onze mening kan het in de panden van Stadswonen erg warm worden. Dit kan gezien worden als een gebrek, en daarom willen wij vanaf dit jaar een dossier starten betreffende warme woningen. In de wet staat niks aangegeven over wat de maximale temperatuur mag zijn voordat het een gebrek wordt, dus is het van groot belang om eerst informatie te verzamelen over soortgelijke zaken en een basis te vormen om vanuit te redeneren.

Visie

Het onderzoeken en aantonen van dit probleem en in gesprek gaan met Stadswonen over oplossingen.

Doelen

1. Een juridische basis opbouwen met informatie over dit probleem en bewijs dat het opgelost moet worden en in welke vorm.
2. Mening en visies van huurders verzamelen, om een indicatie te krijgen van de omvang van het probleem en inzicht te krijgen in wat bewoners zelf al doen om het probleem te verhelpen.
3. Aantonen dat het probleem aanwezig is in meerdere panden.
4. In gesprek gaan met Stadswonen over hoe we dit probleem kunnen aanpakken.

3.4 Servicekosten

Het thema servicekosten heeft als natuurlijke eigenschap dat het vaak raakvlakken heeft met andere portefeuilles. Of het nu gaat over kleine herstellingen (onderhoud), plafondbedragen fondsen (beheerstructuur), duurzaamheid (inkoop energie) of signaallevering, er zit altijd een financiële component en dus consequentie in. Daarom voert men vanuit dit thema vaak in samenwerking met andere bestuursleden het overleg met Stadswonen. Daarnaast heeft het de eigenschap dat dossiers een lange looptijd hebben.

Doelen

1. Inzicht in en het door Stadswonen op een dusdanige manier van aanbieden aan (be)woco's dat een efficiënte en effectieve controle van de afrekening servicekosten mogelijk is.
2. Servicekosten betaalbaar houden.
3. Servicekosten zijn transparant en controleerbaar.

3.4.1. Afrekening servicekosten

De (be)woco's zijn in 2018 bij de afrekening van de servicekosten over 2017 door SHS van handvatten voorzien die zij kunnen gebruiken bij het controleren en vaststellen van de servicekostenafrekening. SHS zal in 2019 weer een bijeenkomst/cursus servicekosten aan haar achterban aanbieden. Hiermee willen we de woco's ook aansporen om de servicekostencontrole goed uit te voeren. Bij de kleine panden wordt, net zoals bij de grote panden, een kleine herstellingsfonds gevoerd. Hier is echter geen (centrale) wooncommissie die de aan dit fonds ten laste gebrachte kosten controleert. SHS voert namens de kleine panden deze controle uit.

3.4.2. Energiebelasting

De panden van Stadswonen hebben een de collectieve elektra-aansluiting, waardoor het er nu op lijkt dat er te veel energiebelasting is betaald. Op initiatief van Stadswonen is een consultant aan het inventariseren wat de financiële gevolgen zijn van het opsplitsen van de energierekening. De (volledige) resultaten zijn op dit moment nog niet bekend. Wanneer de berekeningen rond zijn, wil SHS betrokken worden bij de besluitvorming omtrent de toewijzing en teruggave.

3.4.3. Inventaris

In 2018 zijn er weer vorderingen gemaakt met betrekking tot het afrekenen van de inventaris, maar de duivel zit hem in de details. Vanaf 3^e kwartaal 2018 zal hier verder aan gewerkt worden, met als doel om dit begin 2019 helemaal af te ronden, zodat de woco's bij de afrekening over 2018 een volledig overzicht hebben over de staat van de inventaris in hun pand en de uitgaven van het te controleren jaar kunnen checken. Naar alle waarschijnlijkheid zullen in het derde kwartaal van 2018 nieuwe contracten met leveranciers met betrekking tot de inkoop van inventaris gesloten worden. Op basis hiervan

wil SHS bij de achterban onderzoeken of het aangeboden pakket van producten qua kwaliteit, prijs en soort nog aansluit bij de behoeften. Tegelijkertijd willen we ook met Stadswonen afspraken maken over hoe het huidige inventarispakket zo efficiënt mogelijk kan worden beheerd. Voorbeelden hiervan zijn het minimaliseren van extra kosten bij voortijdig vervangen of het boeken van kosten van een component op de juiste eenheid. Kernwaarden hierbij zijn transparantie, prijs-kwaliteitverhouding en gemak.

3.4.4. Servicefonds algemeen

Het servicefonds valt uiteen in een aantal componenten, die in meerderheid Stadswonen-breed toegerekend worden. Op het moment is het niet altijd even duidelijk wat ten grondslag ligt aan de verdeelde kosten. SHS zou hier graag een verbetering in zien en wil hierover het gesprek met Stadswonen aangaan.

3.4.5. Servicefonds – Schilderwerkzaamheden algemene ruimtes

SHS is van mening dat het in rekening brengen van de kosten door Stadswonen van het binnenschilderwerk, voor zover dat niet tot de woonruimte behoort, niet terecht is. Hierover verschilt SHS nog met Stadswonen van mening. SHS is op moment van schrijven nog met Stadswonen in gesprek, in de hoop dat we het verschil van mening kunnen overbruggen.

3.4.6. Plafondbedragen fondsen wooncommissies

In de afgelopen jaren zijn de plafondbedragen voor de fondsen die door de wooncommissies beheerd worden, te weten het kleine herstellingsfonds, beheerfonds en het leefbaarheidsfonds, elk jaar automatisch geïndexeerd met het consumentenprijsindexcijfer. SHS wil samen met de achterban en Stadswonen bekijken of de huidige plafondbedragen gepast zijn. Daarnaast willen we ook samen met de achterban bekijken of het mogelijk is dat onder voorwaarden op projectbasis een tijdelijke verhoging van het leefbaarheidsfonds in te stellen.

3.4.7. Energie en energiebemetering

De Warmtewet wordt in 2018 herzien. Stadswonen heeft in haar jaarplan aangegeven dat zij verwacht dat de levering van warmte potentieel individueel bemeterd moet worden. De financiële consequenties voor de individuele huurder zijn op dit moment onduidelijk. SHS wil in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken worden.

Activiteiten

1. Januari – maart – afspraken met Stadswonen over communicatie servicekosten 2018
2. Januari – maart – voorbereiding met Stadswonen van afrekening inventaris 2018
3. Maart – voorlichting (be)woco's over afrekening servicekosten
4. April – controle KHF kleine panden
5. April – controle servicefonds
6. N.t.b. Energiebelasting en energiebemetering