

# Jaarplan 2020

## Stichting Huurdersbelang Stadswonen

## Inhoud

1. Ten geleide .....	3
2. Strategisch beleid .....	5
2.1 Visie .....	6
2.2 Jaarproces & Jaarrapportage .....	7
3. Speerpunten in beeld .....	9
3.1 Beschikbaarheid .....	9
3.2 Betaalbaarheid .....	10
3.3 Achterban .....	11
3.4 Prestatie afspraken .....	12
4. Overige thema's .....	14
4.1 Ventilatie .....	14
4.2 Servicekosten .....	15
5. Begroting .....	19
5.1 Begroting in cijfers .....	19
5.2 Toelichting .....	20

## 1. Ten geleide

Het jaar 2020 nadert al snel, wat betekent dat het tijd is om stil te staan wat dit komende jaar voor SHS gaat inhouden. Al duidelijk is dat de krapte op de woningmarkt een grote weerslag kent op de studentenhuysvesting en het daarbij behorende beleid van Stadswonen. De laatste ontwikkelingen beloven in elk geval verrassingen, kansen en uitdagingen voor onze stichting en belangenbehartiging van de Stadswonen huurder in het komende jaar.

Ondanks de onzekerheid waarmee we geconfronteerd worden, heeft 2019 ons in elk geval geleerd dat alles constant in beweging is. Binnen onze stichting verwelkomen we nieuwe bestuursleden en zwaaien we oude leden gedag, het beleid van Stadswonen is constant in ontwikkeling, maar ook de woonsituatie en woonwensen van huurders veranderen door de tijd heen. Deze dynamiek vraagt van SHS om flexibel te zijn, in te springen op nieuwe ontwikkelingen, maar ook om onze kernwaarden te blijven waarborgen. In 2019 hebben we daarom onze focus op ons strategisch beleid aangescherpt. In hoofdstuk 2 van deze jaarplanning is deze strategie uitgewerkt waarbij we onze lange termijn-doelen specificeren en ons beleid concretiseren.

Met deze strategie in ons achterhoofd hebben wij onze speerpunten voor 2020 vastgesteld in hoofdstuk 3. Beschikbaarheid is een dossier die al een aantal jaar een prominente rol speelt binnen SHS. Nu op de studentenwoningmarkt de druk steeds meer toe neemt (en deze druk de komende jaren hoogstwaarschijnlijk aanhoudt) is dit dossier relevanter dan ooit. Hand in hand gaat het dossier betaalbaarheid. Studentenkamers en studio's moeten bereikbaar blijven voor de primaire doelgroep van Stadswonen, ondanks de krapte op de woningmarkt. Deze twee dossiers vragen meer dan ooit dat wij goed communiceren met onze achterban. De veranderingen op de woningmarkt, campuscontracten, warmtewetten, uiteindelijk is de achterban degene die dagelijks deze gevolgen hiervan ervaart. Het is voor ons niet meer dan vanzelfsprekend dat we willen weten wat er speelt bij de achterban. Daarom hebben wij verschillende doelstellingen voor onszelf geformuleerd die ons gaan helpen in 2020 om dit te bereiken. Als laatste behandelen we de prestatieafspraken. Voor SHS zijn de prestatieafspraken steevast een unieke kans om het gesprek aan te gaan met de Gemeente Rotterdam over grotere onderwerpen die het domein van Stadswonen overstijgen. Op het moment van schrijven zijn de onderhandelingen nog gaande, maar wij willen onszelf in elk geval uitdagen om in 2020 zoveel mogelijk facetten van de afspraken te realiseren!

Uiteraard gaan de dossiers binnen SHS verder dan alleen bovengenoemde ontwikkelingen. In hoofdstuk 4 stellen we onze doelen op het gebied van ventilatie en servicekosten vast, want ook de kwaliteit van de panden, de betaalbaarheid van de servicecomponenten en het woongenot van onze huurders zijn voor ons nog steeds erg belangrijk.

Onze voornemens en doelen leiden tot de in hoofdstuk 5 opgenomen begroting. In de toelichting van de begroting is terug te lezen hoe de middelen om onze doelstellingen te bereiken zijn opgebouwd.

Kortom, voor SHS is er veel gebeurd in 2019, wat ons veel inspiratie heeft gegeven voor onze plannen in 2020. Wij kijken daarom ook uit om de geformuleerde doelstellingen in dit jaarplan uit te gaan voeren komend jaar om zo het meeste uit 2020 te halen!

Tot in 2020,

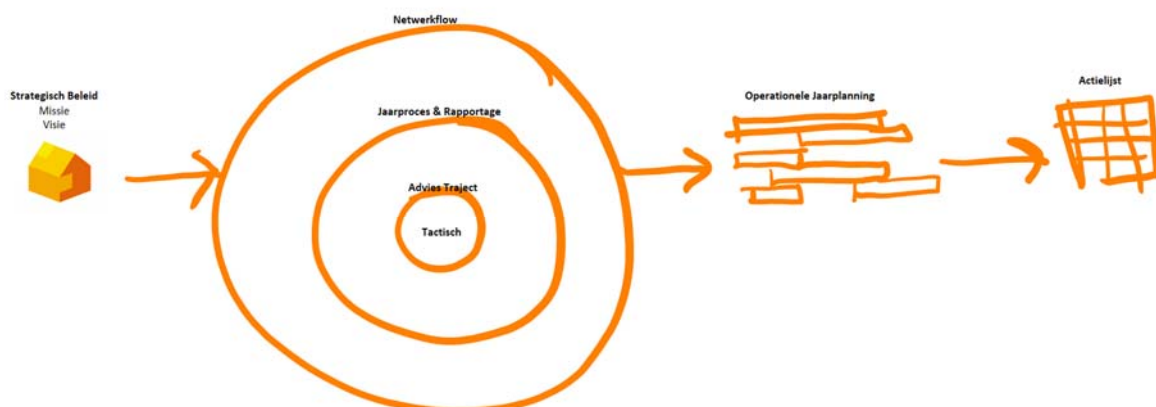
Het bestuur van SHS

## 2. Strategisch beleid

Gezien het hoge verloop binnen het bestuur herijken we ieder jaar onze strategische koers. In deze strategie specificeren we onze lange termijn-doelen en concretiseren we ons beleid. Ons bestaansrecht, met de kerntaak om de belangen van de huurders te behartigen, komt voort uit de Wet overleg huurder verhuurder (Wohv). Deze wet geeft ons o.a. het recht om geïnformeerd te worden over zaken van beleid en beheer die relevant zijn voor huurders en advies te geven op beleidswijzigingen van de verhuurder. Tevens hebben wij instemmingsrecht op o.a. het domein van servicekosten. Door strategische keuzes te maken, kunnen we deze kerntaak zo effectief mogelijk uitvoeren, door ons te focussen en zo groot mogelijke impact te realiseren voor onze achterban.

Deze strategie is afgestemd op de relevante stakeholders. In het bijzonder betreffende de beheerstructuur van Stadswonen Rotterdam, de meerjarenbegroting van Woonstad Rotterdam, de ondernemingsstrategie van Woonstad Rotterdam (2018-2020) en de woonvisie van de gemeente Rotterdam. Op basis van de vele ontwikkelingen en snelle veranderingen zullen wij ons strategisch beleid waar nodig tussentijds aanpassen en bijstellen.

In 2019 zijn we gezamenlijk gestart met het strategisch beleid. Het strategisch beleid is de rode draad die invulling geeft aan de prioriteiten binnen de netwerkflow, jaarproces & rapportage, adviestrajecten en tactische keuzes. Op basis van deze lagen wordt de operationele jaarplanning opgesteld, die vervolgens concreet vertaald wordt naar de actielijst. Zie figuur 1 voor een grafische weergave van de impact van het strategisch beleid.



**Figuur 1. Implicaties strategisch beleid**

## **2.1 Visie**

SHS bouwt voor haar functioneren op een veelheid aan externe partijen. Zie figuur 2 voor de netwerkflow, wat een overzicht geeft van deze partijen en hun rol voor SHS. Voor de bespreking van interne contacten (achterban), zie hoofdstuk 3.3.

In 2019 is de onderlinge relatie tussen Stadswonen en SHS in toenemende mate onder druk komen te staan. Waar voorheen persoonlijk, telefonisch en schriftelijk contact gebruikelijk was, vaak op informele wijze, zijn contact en informatievoorziening eenzijdig opgezegd, uitgezonderd datgene waartoe Stadswonen wettelijk verplicht is. Twee redenen die hiervoor gegeven worden zijn de lage beoordeling van Stadswonen door SHS tijdens de visitatie en het starten van een huurcommissiezaak betreffende schilderkosten van algemene ruimtes. Gezien deze situatie wordt externe inwinning van informatie en advies om de eigen processen te kunnen ondersteunen belangrijker dan tevoren.

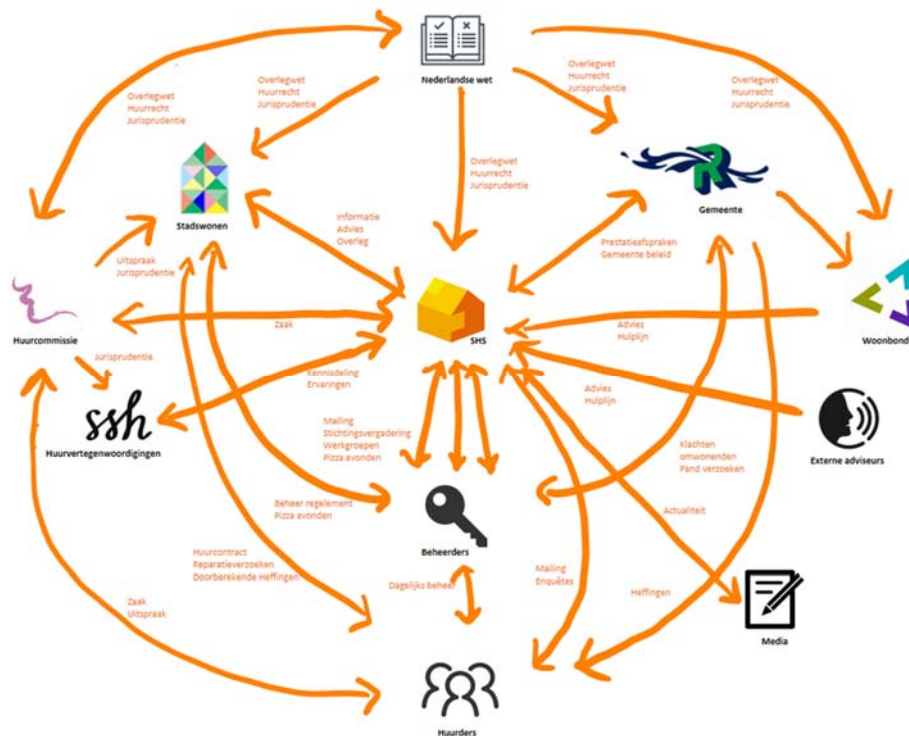
Naast de gebruikelijke inwinning van advies en informatie via externe adviseurs en de Woonbond, wil SHS een raad van advies opzetten. Deze raad bestaat uit ervaren, geëngageerde ex-bestuursleden die op oproepbasis mee willen denken over lopende dossiers en interne aangelegenheden. Daarnaast wil SHS intensiever contact onderhouden met huurdersorganisaties in andere studentensteden en de Klantenraad van Woonstad Rotterdam. Voor ons advies omtrent campuscontracten hebben we al contact gehad met BoKS (Utrecht), Bres (Leiden), Grobos (Groningen) en De Eerste Kamer (Den Haag). Deze lijn willen we graag doorzetten en de verkregen contacten onderhouden. Samenwerking met de Klantenraad kan inzicht bieden in de stand van zaken, interne werking en lopende dossiers bij Woonstad, waar Stadswonen immers deel van uitmaakt, wat sterkere, beter geïnformeerde adviezen oplevert.

### **Doelen**

1. Relatie met externe partijen behouden, versterken en intensiever samenwerken.

### **Activiteiten**

1. Opzetten van raad van advies, bestaande uit ex-bestuursleden.



**Figuur 2. Netwerkflow**

## 2.2 Jaarproces & Jaarrapportage

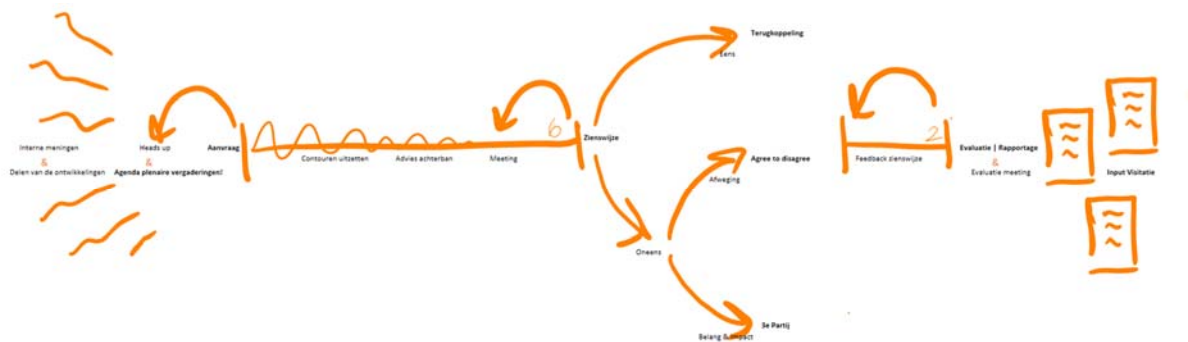
In augustus jaar 1 wordt het jaarplan voor jaar 2 opgesteld. Om de doelen van het jaarplan niet uit het oog te verliezen vinden er in januari en augustus, aan de hand van een gestandaardiseerd evaluatieformulier, 2 jaarlijkse evaluaties plaats. Het concept voor deze evaluatieformulieren is inmiddels opgesteld en wordt komend jaar getest en aangepast waar nodig. Middels het evaluatieformulier in januari wordt tevens het jaarplan van dat jaar bijgesteld middels de actualiteiten.

Tijdens de gezamenlijke jaarevaluatie reflecteert het bestuur individueel op de doelen en past iedereen deze weer aan.



**Figuur 3. Jaarplanning**

Per dossier vind er zowel op aanvraag van Stadswonen of SHS een advies traject plaats. Onderstaand traject geeft als zodanig de contouren uitzonderingen daar gelaten en moet daarom niet als fixed model gezien worden. Indien mogelijk wordt deze aanvraag vooraf bij de plenaire vergadering geagendeerd. Na de definitieve aanvraag worden de contouren uitgezet, wordt de achterban geraadpleegd en wordt dit besproken. Na de aanvraag wordt er uiterlijk binnen zes weken een definitieve zienswijze uitgebracht. In deze zienswijze kunnen beide partijen het eens zijn (terugkoppeling) of kunnen de partijen het oneens zijn. Indien geen overeenstemming gevonden kan worden wordt er afgewogen op belang en impact om het te aanvaarden (agree to disagree) of vervolg stappen te nemen (3e partij). Uiteraard kunnen er voorafgaand en tussentijds vaker teruggekoppeld worden en hieruit nieuwe advies trajecten voortvloeien. De aanvragende partij heeft na het ontvangen van de zienswijze twee weken de tijd om hierop feedback te leveren. Ter afsluiting van het advies traject heeft SHS voorgesteld om gezamenlijk aan de hand van een standaard evaluatie formulier zowel het traject als de resultaten te documenteren. SHS heeft een dergelijk evaluatieformulier opgesteld en voorgesteld, maar Stadswonen is eenzijdig hierop later alsnog teruggekomen. SHS wilt ter bevordering van de transparantie deze evaluatieformulieren als input gebruiken voor de visitatiegesprekken, om te waarborgen dat alle adviesaanvragen en jaarevaluaties van alle vier de jaren evenredig meegenomen worden.



**Figuur 4. Model Adviestraject**

Al met al zijn er veel stappen gezet en worden de werkzaamheden een stuk gestructureerder en efficiënter. 2020 biedt SHS de gelegenheid hier mooi op verder te bouwen en het strategisch beleid verder vorm te geven.



## **3. Speerpunten in beeld**

### **3.1 Beschikbaarheid**

Beschikbaarheid is een dossier die al een aantal jaar een prominente rol speelt binnen SHS. Nu op de studentenwoningmarkt de druk steeds meer toe neemt (en deze druk de komende jaren hoogstwaarschijnlijk aanhoudt) is dit dossier relevanter dan ooit. De gevolgen van deze ontwikkelingen zijn nu al te merken voor huurders. In het kader van het nieuwe doorstroombeleid moeten huurders van studentenwoningen binnen 6 maanden na het beëindigen of afbreken van hun studie de studentwoning verlaten. Gezien de krapte op de woningmarkt is het maar de vraag of alle doorstromers hun volgende woning kunnen vinden binnen de stad. Daarnaast neemt het aantal internationale studenten toe in Rotterdam, dit terwijl de studentenwoningmarkt al veel druk ervaart. Onderwijsinstellingen (met name de EUR) zijn actief bezig meer internationals aan te trekken. Met de ambitie om de komende jaren deze aantallen met 3.000 studeerders te verhogen.

In dit kader is SHS, op moment van schrijven, in gesprek met de gemeente Rotterdam en Woonstad/Stadswonen over de prestatieafspraken. Wij hopen mooie afspraken te kunnen maken die de beschikbaarheid van studentenwoningen in de toekomst gaat waarborgen. Maar ook wanneer de prestatieafspraken zijn afgerond, blijft SHS in 2020 de dialoog aan gaan met andere partijen en onze achterban over hoe deze problematiek kan worden aangepakt.

Deze aanpak willen we opsplitsen in twee punten;

Het eerste punt betreft monitoring. Hoe worden huidige huurders geconfronteerd met de schaarse beschikbaarheid, wat zijn de zorgen en gevolgen? Daarnaast willen we blijven zoeken naar oplossingen waar SHS aan bij kan dragen. We willen hierbij openstaan voor out of the box ideeën. Evt monitoren van de ontwikkelingen onder de achterban?

### **3.2 Betaalbaarheid**

Afgelopen jaren is duidelijk geworden dat de druk op de markt voor studentenwoningen in Rotterdam steeds verder toeneemt. De studentenaantallen worden groter, maar het aantal woningen neemt niet evenredig toe – en dat wat erbij komt, bevindt zich veelal in de duurdere segmenten. Het logische gevolg hiervan is dat corporatiewoningen als die bij Stadswonen relatief gezien steeds aantrekkelijker worden.

Tegelijkertijd signaleert SHS al langer dat de basis van het huurprijsbeleid van Stadswonen ligt in het vragen van de maximaal toegestane huurprijs bij nieuwe verhuringen – deze richtlijn wordt bij het overgrote deel van de studentenwoningen toegepast. Het voornaamste bezwaar van SHS tegen dit uitgangspunt is dat een significant deel van de studentendoelgroep jonger is dan 23, waardoor zij geheel niet in aanmerking komen voor huurtoeslag als zij een woning betrekken met een huurprijs boven de ‘kwaliteitskortingsgrens’, momenteel zo’n €424. Voor verreweg de meeste studentenkamers geldt dat de maximale huur onder deze grens ligt, en sinds medio 2019 voert Stadswonen beleid om de huurprijs van de resterende kamers (zo’n 200) onder deze grens te houden – een beslissing die SHS van harte verwelkomt. De voornaamste zorgen liggen echter bij de studentenstudio’s, waarvan slechts een zeer beperkt deel een maximale huur onder de genoemde grens heeft. Daardoor zijn het voornamelijk de oudere of meer vermogende studenten die studio’s kunnen betrekken; geen wenselijke situatie, wat SHS betreft.

Betaalbaarheid staat voor SHS al jaren hoog op de agenda, en dat zal in 2020 niet anders zijn. Haar doel is om te komen tot afspraken waarbij het huurprijsbeleid voor studentenstudio’s, nu nog gebaseerd op de maximaal toegestane huur, wordt aangepast ten gunste van jongere of minder vermogende studenten. Vanwege de hoge mutatiegraad onder studenten geeft SHS hiermee bewust prioriteit aan het (aanvangs-)huurbeleid boven de jaarlijkse huurverhoging.

#### **Doelen**

1. Komen tot afspraken over huurmatiging met betrekking tot studio’s voor studenten.

### 3.3 Achterban

Net als het studentenleven, zit ook de studentenhuysvesting vol ontwikkelingen en dynamiek. De laatste tijd verandert er veel voor de huurders op het gebied van huysvestingbeleid, en ook het komende jaar zal vol verassingen zitten. De veranderingen op de woningmarkt, campuscontracten, warmtewetten, uiteindelijk is de achterban degene die dagelijks deze dingen ervaart. Het is voor ons niet meer dan vanzelfsprekend dat we willen weten wat er speelt bij de achterban. Maar juist door alle ontwikkelingen merken we steeds vaker dat de vaste contactmomenten met de achterban voor ons niet meer afdoende zijn om het warme contact te waarborgen wanneer huurders, wooncommissies en pandbeheerders wanneer zij in korte tijd geconfronteerd worden met meerdere ontwikkelingen.

SHS is daarom in 2019 meer stil gaan staan bij de vraag hoe de stichting het contact met de huurders, wooncommissies, beheerders en externe organisaties vormgeeft. Hierbij is in de loop van het jaar het doel ontstaan om in 2020 meer te concentreren op het nastreven van directe input vanuit onze achterban op een structurele wijze. Issues die spelen onder huurders willen we eerder kunnen oppikken. Daarnaast willen we weten hoe de doorwerking van nieuw beleid wordt ervaren door de huurders en ze uit te dagen om met ons deze ontwikkelingen te evalueren. Dit grenst ook aan evaluatie voor onszelf, momenten waarbij wij in direct contact staan met onze leden en huurders stelt ons ook in staat om te vragen aan hen of wij de goede dingen doen en waarop we beter kunnen aansturen. Dit jaar hebben we positieve ervaringen opgedaan met deze aanpak, onder andere door het organiseren van werkgroepen tijdens adviestrajecten. Hier konden beheerders aanschuiven om samen te brainstormen, discussiëren en evalueren over de inhoud van het desbetreffende advies.

Om in 2020 in te kunnen zetten op warm contact met de achterban, gaan we meerdere keren per jaar 'meet-ups' organiseren. Dit zijn avonden waarbij huurders, wooncommissies en beheerders van harte welkom zijn om met SHS in discussie te gaan over onderwerpen die op dat moment spelen, zowel onderwerpen die SHS bezighouden als onderwerpen die spelen binnen de panden. De opbrengst van deze avonden is meerledig; SHS stelt alle aanwezigen op de hoogte van de stand van zaken binnen de stichting, iedereen kan hierop in discussie en feedback leveren. Daarnaast wordt hiermee een moment gecreëerd voor de aanwezigen om andere hot topics, vragen en zorgen in te brengen. In het laatste kwartaal van 2019 gaan wij hier alvast mee aan de slag door een eerste 'pilot' meet-up te organiseren. Wij hopen hiermee de drempel lager te maken voor iedereen in de achterban om zijn stem te laten horen en dat wij als SHS meer kunnen betekenen voor onze achterban.

## **Doelen**

1. Regelmatig contact met de achterban, zowel beheerders als individuele huurders.
2. Beheerders en huurders informeren over voor hen relevante zaken.
3. Ophalen input van achterban.

## **Activiteiten**

1. Stichtingsvergaderingen achterban beheerders en kleine panden
2. Meet-ups met huurders/bewoners

## **3.4 Prestatieafspraken**

De prestatieafspraken voor de komende periode komen zoals voorheen tot stand tijdens het driepartijenoverleg tussen gemeente, huurdersorganisatie en corporatie. De frequentie waarmee alle betrokkenen bieden, onderhandelen, en overeenkomen over deze afspraken is in tegenstelling tot voorgaande jaren veranderd van jaarlijks naar tweejaarlijks. Dit betekent dat de prestatieafspraken, zoals overeengekomen eind 2019, voor 2020 en 2021 zullen gelden. Ondanks dat het onderhandelingsproces in 2019 wordt afgerond, acht SHS het vanwege de relevantie voor het komende jaar van belang om dit onderwerp op te nemen in dit jaarplan.

Voor SHS zijn de prestatieafspraken stevast een unieke kans om het gesprek aan te gaan met de Gemeente Rotterdam over grotere onderwerpen die het domein van Stadswonen overstijgen. Op het moment van schrijven zijn de onderhandelingen nog gaande. Voorafgaande gesprekken met Stadswonen en de Gemeente zijn wel al gevoerd. De inhoud van de gemeentelijke woonvisie, het activiteitenoverzicht van de corporatie en de biedingen van de betrokken partijen bepalen de onderwerpen waar SHS de nadruk op zal gaan leggen tijdens het overleg. Hieronder volgt een uiteenzetting van deze onderwerpen.

SHS heeft voor de eerste keer, net als de andere partijen, een bod gedaan dat een breed scala aan thema's bestrijkt. Hierdoor schatten wij onze slagingskans groter dan voorheen. Het zwaartepunt van het bod ligt bij beschikbaarheid. Onder meer zullen wij ter tafel brengen: mogelijkheden voor het realiseren van (tijdelijke) huurwoningen in bedrijfspanden en minder vertegenwoordigde wijken en randgemeenten; het vrijgeven van bouwgrond voor sociale huur en woningen met kleine oppervlakten (bij voorkeur kamers); ambities en maatregelen om afgestudeerden te kunnen accommoderen op de Rotterdamse woningmarkt.

Ook betaalbaarheid, duurzaamheid, kwaliteit en leefbaarheid komen aan bod. Zo pleiten we voor beperkte huurverhogingen (bv. als gevolg van verduurzaming), politiekeurmerken, brandveiligheid en meer fietsenstallingen.

### **Doelen**

1. Realiseren van zoveel mogelijk facetten van het bod in de uiteindelijke prestatieafspraken, met name betreffende beschikbaarheid.

## **4. Overige thema's**

In dit onderdeel worden de overige thema's besproken, met uitzondering van de speerpunten, die al besproken zijn in het onderdeel hiervoor.

### **4.1 Ventilatie**

In 2018 zijn, naar aanleiding een enquête onder beheerders, onderhoudswerkzaamheden gestart aan de ventilatie in verschillende panden. Dit proces loopt daarmee al geruime tijd, maar is nog niet afgerond. Daarmee is het ook nu nog van belang om aandacht te blijven besteden aan dit dossier. Het streven is om dit proces goed te monitoren door regelmatig contact te hebben met Stadswonen. De uitdaging hierin is, zoals afgelopen jaren reeds is gebleken, om steeds de vorderingen en actuele planning duidelijk te krijgen. Hierbij is ook contact met de vertegenwoordigers van de betrokken panden vitaal. Zij worden immers aan uitvoeringskant betrokken, en zien hoe het proces in hun eigen pand verloopt. Uiteindelijk is ons doel om eraan bij te dragen dat de eerste selectie van panden Q1 2020 aan de geldende normen voor ventilatie voldoen. Vervolgens dienen de overige panden te worden onderzocht, en waar nodig opgenomen te worden in de onderhoudsplanung, zodat ook zij uiteindelijk aan de normen voldoen.

#### **Doelen**

4. Bespoedigen dat de werkzaamheden bij eerste selectie van panden worden afgerond.
5. Met Stadswonen inplannen wanneer de ventilatie in de overige panden wordt onderzocht, en waar nodig verbeterd.

#### **Activiteiten**

3. Eens per 1 à 3 maanden contact houden met Stadswonen om het verloop van het proces te bespreken en te evalueren.
4. 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.

## **4.2 Servicekosten**

De portefeuille 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 de portefeuille vaak in samenwerking met andere portefeuillehouders 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

### **4.2.1. Afrekening servicekosten**

De (be)woco's zijn in 2019 bij de afrekening van de servicekosten over 2018 door SHS van handvatten voorzien die zij kunnen gebruiken bij het controleren en vaststellen van de servicekostenafrekening. SHS zal in 2020 weer een bijeenkomst/cursus servicekosten aan haar beheerders 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 herstellingenfonds 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. Tenslotte zal SHS een voorlichtingsbijeenkomst voor huurders organiseren met betrekking tot de afrekening van de servicekosten (en huurverhoging).

### **4.2.2. Energiebelasting**

De panden van Stadswonen hebben een de collectieve elektra-aansluiting. In 2019 bleek dat er te veel energiebelasting is betaald, c.q. geen heffingskorting verrekend is. De impact hiervan verschilt per pand. In 2019 heeft SHS naar aanleiding van een adviesaanvraag van Stadswonen een advies uitgebracht hoe deze gelden aan de bewoners uit te keren. Tot op het moment van schrijven is hier nog geen (inhoudelijke) reactie op geweest en is het onduidelijk of dit dossier in 2019 afgesloten zal worden, of dat dit in 2020 nog zal lopen.

### **4.2.3. Inventaris**

In 2019 zijn er weer kleine vorderingen gemaakt met betrekking tot het afrekenen van de inventaris, maar de duivel zit hem in de details. In oktober 2018 heeft SHS een beslisboom voorgesteld, om vroegtijdige vervanging en de hiermee gemoeide extra kosten van inventaris zoveel mogelijk te voorkomen. De toegezegde terugkoppeling heeft SHS tot nu toe nog niet gehad. Een eerstvolgend overleg zal naar verwachting in september 2019 plaatsvinden. Het is op het moment van schrijven nog niet duidelijk of dit dossier in 2019 afgesloten kan worden. Kernwaarden bij dit dossier zijn transparantie, kosten, prijs-kwaliteitsverhouding en gemak.

### **4.2.4. Servicefonds – Schilderwerkzaamheden algemene ruimtes**

SHS is van mening dat het in rekening brengen van de kosten door Stadswonen van het schilderwerk, voor zover dat niet tot de woonruimte of unit behoort, niet terecht is. Hierover verschilt SHS met Stadswonen van mening. In 2019 is nogmaals een advies uitgebracht aan Stadswonen om deze kosten niet meer in rekening te brengen en de al in rekening gebrachte kosten aan bewoners te retourneren. Aangezien SHS geen inhoudelijke reactie ontving binnen de door haar gestelde termijn en de deadline voor een procedure bij de Huurcommissie bereikt werd, heeft SHS een aantal procedures servicekostencheck bij de Huurcommissie gestart, om bij een derde partij de vraag voor te leggen of deze kosten terecht worden doorbelast. Het is op het moment van schrijven onduidelijk of deze procedure nog in 2019 plaats vindt, of dat deze pas in 2020 gaat lopen.

### **Activiteiten**

1. Maart – voorlichting (be)woco's afrekening servicekosten
2. April controle KHF kleine panden



#### **4.2.5. Televisie**

Nadat in 2018 het analoge televisiesignaal werd afgesloten, kwam in 2019 de vraag prominent op tafel of de huidige televisiedienst, gegeven de prijs die huurders ervoor betalen (inmiddels €14 p/m), überhaupt gecontinueerd zou moeten worden. SHS heeft zich toentertijd op het standpunt gesteld dat een goed antwoord op deze vraag alleen mogelijk zou zijn aan de hand van een enquête onder huurders. Zo zouden kijkgedrag, behoeften en betalingsbereidheid kunnen worden gepeild, alvorens een beslissing te nemen met gevolgen voor duizenden huurders tegelijk. Inmiddels is deze Stadswonen-brede enquête enigszins naar de achtergrond verdwenen, aangezien Ziggo heeft aangegeven dat zij het geen probleem (meer) vinden om de huurders desgewenst per pand uit het contract te halen. Hierdoor is het wat Stadswonen betreft niet langer nodig om een enkele enquête te houden onder alle aangesloten bewoners: vertegenwoordigers zouden binnen hun eigen pand een enquête kunnen houden, desgewenst ondersteund door Stadswonen. Het is SHS, als vertegenwoordiger van alle huurders tezamen, er echter aan gelegen te zorgen dat alle huurders gehoord worden. Daarvoor is wat haar betreft een enkele enquête nog steeds het geëigende middel, aangezien het wel of niet uitvragen van huurders niet dient af te hangen van de tijd of welwillendheid die hun vertegenwoordigers toevallig blijken te hebben. SHS weet dat dat per pand zeer kan verschillen, en zal er dus primair voor pleiten om alsnog een centrale enquête te houden. In die enquête kan vervolgens eenvoudig worden onderscheiden welke huurders bij welk pand horen, en dus of het vereiste percentage van 70% gehaald wordt. Gegeven de huidige situatie neemt SHS zich voor om in kaart te brengen: a) welke panden oorspronkelijk het televisiesignaal hebben afgenomen, b) welke reeds zijn afgesloten, en c) in welke van de nog aangesloten panden een enquête is gehouden. Haar voornaamste doel in dit dossier is om ervoor te zorgen dat huurders in elk aangesloten pand de kans krijgen te bepalen of zij de televisiedienst willen behouden. En gezien de hoge mutatiegraad bij Stadswonen dient ook overwogen te worden wanneer herhaling van de enquête, indien men eerder besloot de dienst te behouden, op zijn plaats zou zijn.

#### **Doelen/activiteiten**

1. In kaart brengen welke panden oorspronkelijk het televisiesignaal hebben afgenomen, welke reeds zijn afgesloten, en de uitkomsten van in nog aangesloten panden gehouden enquêtes.
2. Bij Stadswonen bepleiten dat een centrale enquête wordt gehouden, waarin onderscheid per pand kan worden gemaakt.

Afspraken maken met Stadswonen over de termijn waarop de enquête wordt herhaald.

#### **4.2.6. Internet**

Het onderwerp internet heeft in 2019 relatief weinig aandacht ontvangen. In de loop van het jaar werd duidelijk dat het bestaande internetcontract bij Tele2 nog tot najaar 2020 zou doorlopen, waarmee de druk om een nieuwe aanbieder te vinden – al dan niet in combinatie met een televisiedienst – enigszins verdween. Vanwege de naderende einddatum van het lopende contract, heeft het voor SHS prioriteit om dit onderwerp in 2020 opnieuw op de agenda te plaatsen. Zoals eerder gold bij overwegingen met betrekking tot het televisiesignaal zijn zaken als het gebruik, de behoeften en betalingsbereidheid van huurders van belang voor het nemen van een juiste beslissing omtrent de voortzetting van de internetdienst. SHS zal er dan ook voor pleiten dat deze middels een enquête onder huurders goed worden gemeten. Daarnaast dient tijdig een volledig overzicht van mogelijke aanbieders te worden opgesteld. Stadswonen heeft hiervoor eerder gekeken naar aansluitingen via kabel en glasvezel, en SHS steunt deze brede oriëntatie. Zij zal in 2020 dan ook graag namens de huurders overleggen over de te volgen route.

#### **Doelen/activiteiten**

1. Met Stadswonen komen tot een geschikte enquête voor het bepalen van gebruik, behoeften en betalingsbereidheid van huurders met betrekking tot de internetdienst.
2. Namens de huurders en op basis van de uitkomsten van de enquête in overleg treden met Stadswonen over de te volgen route om de internetdienst te vernieuwen en te bestendigen.