

# BELEIDSPLAN 2014

STICHTING HUURDEBSELANG STADSWONEN



## INHOUDSOPGAVE

Inleiding .....	3
Visie en missie .....	4
Overleg & advies.....	5
Communicatie.....	7
Afrekening inventarisfonds.....	9
Toekomst inventarispakket .....	10
Toewijzingsbeleid .....	11
Energiebesparing en duurzaamheid .....	12
Toerekening servicekosten .....	13
Onderhouds- en klachtenbeleid .....	14
Televisie en internet .....	15
Inleiding .....	17
Begroting 2014 .....	18
Toelichting .....	19

## INLEIDING

Het jaar 2013 was een bewogen jaar voor de Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS). Stadswonen werd verder geïntegreerd in de Vestia-organisatie en de reorganisatie van Vestia bracht problemen met zich mee. De financiële situatie van Vestia bleef problematisch. Hierdoor werd een aantal Stadswonen panden verkocht aan SSH Utrecht. De nadruk voor SHS lag vooral op het reageren op incidenten.

In 2014 willen we ons meer gaan bezig houden met structureel beleid om de Rotterdamse studentenhuisvesting te verbeteren. Hierbij zijn de volgende pijlers geformuleerd:

- Het voeren van overleg en het geven van advies als excellente gesprekspartner voor de verhuurder;
- Betere communicatie met relevante stakeholders;
- Betere afhandeling verzoeken reparaties en onderhoud;
- Verbeteringen in energiebesparing en duurzaamheid;
- Afrekenen van inventarisfondsen en servicefondsen;
- Verbetering van de kwaliteit van het inventarispakket en het toepassen van een correcte afrekenmethode;
- Bewaken van het bijzondere toewijzingsbeleid voor studentenhuisvesting;
- Transparantere en verantwoorde toerekening servicekosten;
- Verbetering (digitale) televisie en internet.

In dit beleidsplan lichten wij het te voeren beleid in 2014 nader toe. Als eerste vertellen wij wat onze missie en visie is. Vervolgens bespreken we onze strategie voor 2014 aan de hand van de bovengenoemde beleidspijlers.



## VISIE EN MISSIE

SHS is de belangenbehartiger van meer dan 7.000 huurders. Onze doelgroep bestaat uit studenten en hoogopgeleide pas afgestudeerden die huren bij SSH en Vestia in Rotterdam in het bezit van voormalig Stadswonen. Onder studenten verstaan wij hen die studeren aan een mbo-, hbo- of wo-instelling. Daarnaast spannen wij ons in voor toekomstige huurders: studenten die nu nog niet huren bij deze verhuurders, maar daar wel voor in aanmerking (willen) komen.

### MISSIE

Onze missie luidt: **SHS vertegenwoordigt naar beste vermogen de belangen van haar doelgroep.** Onze belangrijkste middelen hiervoor zijn het voeren van overleg en het verschaffen van advies aan de verhuurders. De bevoegdheid hiertoe ontleent SHS als huurdersorganisatie aan de Wet op het overleg huurders verhuurder. Maar we gaan verder dan dat: we maken gebruik van allerlei mogelijkheden om onze missie uit te voeren. In dit beleidsplan lichten we toe hoe we dat in 2014 precies gaan doen.

### VISIE

Onze organisatievisie luidt: **SHS excelleert in het behartigen van de belangen van haar doelgroep, waarbij alle stakeholders SHS weten te vinden en haar actief van inbreng voorzien en wordt daarbij door de verhuurders als serieuze en belangrijke gesprekspartner gezien, die actief geraadpleegd wordt over alle pandoverstijgende kwesties die de huurder aangaan.** Wij willen het beste voor alle huurders bereiken en nemen niet zomaar genoegen met minder. Daarbij is het belangrijk dat alle betrokkenen (zoals huurders, wooncommissies en beheerders) weten wat wij doen en ons opzoeken als ze goede ideeën hebben of problemen ontdekken. We kunnen ons werk het beste uitvoeren als verhuurders ons serieus nemen en ons bij alle zaken die huurders aangaan betrekken. De basis hiervoor is de wet, maar minstens even belangrijk is dat we ons altijd constructief-kritisch opstellen en door onze inbreng waardering en respect verdienen.

Wij spannen ons in om **de betaalbare Rotterdamse studentenhuisvesting te behouden en waar nodig te verbeteren en uit te breiden. Wij controleren daarbij of de verhuurders zich houden aan alle wettelijke eisen en regels.** Daarnaast zijn tijdens de fusie tussen het oude Stadswonen en Vestia afspraken gemaakt over de maximaal gemiddelde streefhuur. Met deze afspraken waarborgt zowel Vestia als SHS de betaalbaarheid van de woningen. Wij geloven dat studentenhuisvesting een wezenlijk ander product is dan (reguliere) sociale huisvesting. Dat product verdient dan ook een eigen aanpak. Denk hierbij aan een toewijzingsbeleid waarbij coöptatie (hospiteren) van belang is, panden op voor studenten gunstige locaties, kamers die worden opgeleverd met een geschikt inventarispakket, een beheerstructuur waarin huurders zelf verantwoordelijkheid dragen en een huur die voor de doelgroep betaalbaar is. Wij waken ervoor dat studentenhuisvesting niet op de grote hoop wordt gegooid maar dat altijd de specifieke belangen en wensen van studenten in het oog worden gehouden. Bovendien streven we ernaar dat mogelijkheden voor een nog beter product altijd benut worden.

## OVERLEG & ADVIES

Anno 2014 is de huurdersvertegenwoordiging bij Vestia op drie niveaus geregeld. Op het hoogste niveau wordt de Landelijke Huurdersraad Vestia (LHV) erkend als vertegenwoordigend orgaan. SHS bevindt zich op het middelste niveau en wordt erkend als huurdersorganisatie die alle panden uit het voormalige Stadswonen-bezit vertegenwoordigt. Op het laagste niveau bevinden zich de wooncommissies (elders: bewonerscommissies) die huurders vertegenwoordigen over zaken op pandniveau.

SHS neemt plaats in de Algemene Raad van de LHV en levert op moment van schrijven twee dagelijks bestuurders. SHS streeft er naar in 2014 haar invloed in de LHV te behouden door actieve participatie in de Algemene Raad en eventueel door bestuurders te blijven leveren.

Als huurdersorganisatie in de zin van de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv) treedt SHS in overleg met Vestia Rotterdam Stadswonen (VRS) en adviseert zij laatstgenoemde over alle zaken die de huurder aangaan. Hierbij is afgesproken dat SHS zich in beginsel slechts bezig houdt met zaken die een pandoverstijgend karakter hebben, zodat ruimte wordt gelaten voor het advies- en overlegrecht van huurdersvertegenwoordigingen op pandniveau (met name de bewonerscommissies), die immers het dichtst bij de (individuele) huurders staan.

SHS wil een excellente gesprekspartner zijn. Hiertoe stelt zij zich constructief-kritisch op richting de verhuurder. SHS gelooft immers dat door positieve en waardevolle inbreng te leveren, de verhuurder het beste overtuigd kan worden van haar standpunten en haar serieus zal nemen.

## OVERLEG

De verhouding tussen VRS en SHS is over het algemeen goed te noemen. In 2013 vond maandelijks overleg plaats tussen het bestuur van SHS en in ieder geval de vestigingsmanager van VRS. De agenda van dergelijke besprekingen wordt in goed overleg gezamenlijk vastgesteld. Hierbij is altijd ruimte gebleken om alle pand overstijgende zaken die de huurders aangaan, aan te kaarten. De input van SHS wordt hierbij serieus genomen en meegewogen in beslissingen. SHS streeft er naar om ook in 2014 deze lijn door te zetten.

## ADVIES

In 2013 bleek echter dat VRS er niet altijd alert op was om SHS te raadplegen over voorgenomen beleidswijzigingen. Daardoor was het soms nodig om te dreigen met juridische stappen om toch de mogelijkheid te krijgen ons adviesrecht uit te oefenen. In 2014 zal SHS werken aan een meer constructieve relatie waarbinnen VRS uit eigen beweging een adviesaanvraag neerlegt bij SHS. Dit zal VRS gaan doen omdat enerzijds bekend is welke adviesrechten SHS heeft en anderzijds omdat in onze adviezen een representatief standpunt ingenomen wordt en de adviezen goed onderbouwd zijn. Daar waar nodig zal de juridische druk wederom uitgeoefend worden.

## VERTEGENWOORDIGING ROTTERDAMSE PANDEN SSH UTRECHT

Een aantal panden uit het voormalige Stadswonen-bezit is verkocht aan het Utrechtse SSH. Per 1 januari 2014 zal beheer en verhuur voor nieuwe huurders in de verkochte panden, verzorgd worden door SSH. SHS acht zichzelf de meest geschikte vertegenwoordiger van deze panden en streeft ernaar ook bij SSH als huurdersorganisatie erkend te worden met betrekking tot deze panden. Hiertoe zal naar alle waarschijnlijkheid een nieuwe samenwerkingsovereenkomst worden gesloten.

## DOELEN

De SHS streeft er in 2014 naar voor VRS een excellente gesprekspartner te zijn die door een constructief-kritische instelling waardevolle inbreng levert voor de besluitvorming. Daarnaast streeft SHS erkenning na als overlegpartner van SSH.

## ACTIVITEITEN

Haar doelen tracht SHS met de volgende overleg- en adviesactiviteiten te bereiken:

- Er vindt 12 maal algemeen overleg plaats met Vestia Rotterdam Stadswonen.
- Over specifieke onderwerpen wordt daarnaast ten minste 12 keer in informeel overleg of kleinere werkgroepen met VRS gepraat.
- SHS brengt op alle adviesaanvragen een goed gemotiveerd advies uit.
- SHS sluit een samenwerkingsovereenkomst met SSH voor de vertegenwoordiging van de verkochte panden.
- Met SSH vindt minstens 4 maal overleg plaats over de Rotterdamse panden in haar bezit.
- SHS analyseert afgelopen verkoopproces en stelt richtlijnen op hoe te handelen bij toekomstige verkopen.

## COMMUNICATIE

De communicatie van SHS is momenteel niet op het gewenste niveau. Hoewel deze portefeuille in elk van de beleidsplannen van voorgaande jaren is teruggekomen, willen we dit jaar een heel andere weg inslaan. De communicatie zoals we die nu kennen is onder de maat en daarom is er besloten een communicatieplan voor 2014 op te stellen. Het uiteindelijke doel van dit plan is om beter contact te leggen en onderhouden met onze stakeholders. SHS is een vrij onbekende organisatie voor de huurders en wooncommissies van de studentenhuisvesting in Rotterdam. In het communicatieplan hebben wij de doelgroepen van SHS geïdentificeerd. De belangrijkste stakeholders zijn de huurders, de wooncommissies en de beheerders van deze panden, Vestia, de Rotterdamse politiek en de diverse media.

### HUURDERS

Tot nu toe is het contact met en van de huidige huurders (en de wooncommissies) te beperkt. Dat is een probleem omdat SHS alleen uit informatie en input die zij verkrijgt van deze stakeholders op kan maken of bepaalde problematiek die op pandniveau speelt, pandoverstijgende problematiek is. Een kwalijke zaak aangezien SHS juist is opgericht voor het behartigen van de belangen van huurders van Vestia Stadswonen. Door een betere zichtbaarheid onder huurders, hoopt SHS eerder en meer inbreng te verkrijgen die nuttig is bij de uitoefening van haar taken. Door middel van nieuwsbrieven en beter gebruik van sociale media hopen we meer bekendheid onder deze groep te bemachtigen.

### WOONCOMMISSIES EN BEHEERDERS

Bijna elk gebouw kent een wooncommissie en een beheerder. Deze partijen zijn goed op de hoogte van problematiek die heerst in de panden en zijn voor SHS daarom belangrijke stakeholders. Door vaker met hen in contact te treden, kunnen we (informele) contacten opbouwen die samenwerking en het delen van kennis en ervaringen stimuleren.

### VESTIA

De relatie met Vestia verdient ook vernieuwde aandacht. Vestia en SHS kunnen veel meer voor elkaar betekenen. SHS moet gezien worden als een volwaardige gesprekspartner en wil graag serieus genomen door Vestia. Door informele contacten te leggen en door te laten zien dat wij als SHS Vestia welwillend zijn, hopen we deze relatie te versterken.

### ROTTERDAMSE POLITIEK EN MEDIA

Een relatie tussen SHS, politiek en media bestaat vrijwel niet. Dit is zonde, aangezien het belangrijke fora zijn voor SHS om meer steun te verkrijgen. Onder meer met betrekking tot het toewijzingsbeleid is de stem van de politiek van belang. Media kunnen helpen bij het uitdragen van de standpunten naar de politiek en de rest van de gemeenschap. Tevens kan zo de bekendheid van SHS worden vergroot. SHS zal in 2014 banden moeten leggen met verschillende media en politieke partijen.

### DOEL

SHS streeft in 2014 met betrekking tot het communicatiebeleid het volgende na:

- Huurders weten wat SHS is en doet en weten SHS te vinden voor het delen van hun ervaringen.
- Wooncommissies en beheerders enerzijds en SHS anderzijds delen in 2014 meer informatie met elkaar.

- De informele relatie met Vestia wordt verbeterd, de meeste voor SHS relevante medewerkers weten wat SHS is en doet.
- De Rotterdamse politiek kent de standpunten van SHS met betrekking tot de studentenhuisvesting.

## ACTIVITEITEN

Om het contact met de stakeholders te verbeteren, zullen de volgende communicatieactiviteiten georganiseerd worden in 2014:

- Er zal een nieuwe website ontwikkeld worden.
- SHS zal een nieuw logo krijgen.
- Er zal promotiemateriaal ontwikkeld worden om een grotere bekendheid te vergaren.
- Er zullen minimaal 2 borrels georganiseerd worden voor de wooncommissies en de huurders.
- Er zal per kwartaal een nieuwsbrief gemaakt worden met daarin de nieuwste ontwikkelingen binnen SHS.
- Het bestuur zal haar eigen (informele) contacten met de lokale politiek en media gebruiken om zo de bekendheid van SHS te vergroten.
- 10 maal per jaar zal een afvaardiging van het bestuur een vergadering van de woco van een Stadswonen pand bijwonen.



## REKENING INVENTARISFONDS

Al in de zomer van 2012 heeft de rechter naar aanleiding van een zaak, aangespannen door VRS gebouw de Kerk, geoordeeld dat fondsvorming voor de servicekostenpost inventaris onrechtmatig is. SHS heeft zich in 2013 het standpunt gesteld dat het beleid en de uitspraak in compliance wordt gebracht met de geldende wet- en regelgeving omtrent servicekosten. Het resultaat van deze inspanning geleverd door SHS is dat Vestia heeft toegezegd dat in 2014 de uiteindelijke afrekening zal plaatsvinden. Het gaat hierbij om de geïnde kosten voor deze posten in de jaren 2007 – 2012. Een hele operatie, die ingewikkelder is dan men zou verwachten. SHS participeert in een werkgroep die de opdracht heeft om te komen tot een zuivere afrekening. SHS streeft daarbij niet alleen naar een systeem waarbij er eerlijk wordt afgerekend, zij heeft ook aangegeven dat bestendigheid van het systeem onderdeel moet zijn van de scope van de werkgroep.

## DOELEN

Met betrekking tot het inventarisfonds en servicefonds streeft SHS het volgende na:

- In het eerste kwartaal van 2014 komt er een afrekening van het inventarisfonds over de jaren 2007 - 2012.
- Er komt een duurzame implementatie van de methodiek voor de berekening van de servicekostenpost inventaris.
- De afrekening over het jaar 2013 wordt binnen de wettelijke termijn en correct afgerekend.

## ACTIVITEITEN

- SHS participeert in een werkgroep om te komen tot een afrekening van het inventarisfonds. Deze werkgroep komt circa twee maandelijks bij elkaar om de voortgang te monitoren van de ontwikkelingen rondom de afrekening.

## TOEKOMST INVENTARISPAKKET

Naar aanleiding van de discussie over het inventarisfonds heeft de SHS eind 2013 een enquête onder een groot aantal huurders gehouden met betrekking tot hun wensen voor en ervaringen met het inventarispakket. Meer dan duizend huurders hebben deze enquête ingevuld.

Uit deze enquête kwam allereerst naar voren dat de noodzaak voor afrekening van het inventarisfonds wordt onderschreven: veel huurders ervaren dat inventaris die al lang is afgeschreven nog steeds in rekening wordt gebracht en niet wordt vervangen. Hoewel de overgrote meerderheid van de huurders blij is dat een dergelijk pakket wordt aangeboden, is een deel niet te spreken over de staat en kwaliteit van de geboden onderdelen. De gordijnen en vloerbedekking zijn soms erg oud, vies en versleten en voldoen niet aan de verwachtingen van de gebruikers.

SHS is van mening dat het inventarispakket an sich een geschikt product is voor de studentenhuisvesting. Uit ervaring blijkt dat niet alle items uit het inventarispakket tijdig worden vervangen, dit vindt ook zijn weerslag in de beoordeling van de kwaliteit van de producten.

## DOELEN

Met betrekking tot het inventarispakket streeft SHS in 2014 de volgende doelen na:

- SHS neemt deel in een nieuwe werkgroep over de toekomst van het inventarispakket. Het inventarispakket als product blijft aangeboden voor de kamers waar het nu wordt aangeboden.
- Er worden duidelijke en concrete afspraken gemaakt met VRS over de inhoud, vervanging en onderhoud van het inventarispakket.
- SHS streeft er naar om de kwaliteit beter te monitoren.

## ACTIVITEITEN

SHS wil in 2014 in overleg treden met VRS om nieuwe afspraken te maken over de toekomst van het inventarispakket. Uitgangspunt hierbij is dat een inventarispakket een waardevol en gewenst product is.

## TOEWIJZINGSBELEID

Het toewijzingsbeleid is een belangrijk middel om enerzijds de panden leefbaar te houden en anderzijds om de beschikbare woningvoorraad eerlijk te verdelen. Op dit gebied trekken SHS en VRS samen op om dit te bewerkstelligen.

Voor SHS is met betrekking tot dit onderwerp van belang dat er genoeg kamers aan studenten en starters worden aangeboden, dat (studenten)panden bezet worden door alleen huurders uit de doelgroep; en dat het coöptatierecht (hospiteren) bij onzelfstandige eenheden blijft bestaan.

Besluiten in de (gemeente)politiek kunnen effect hebben op het toewijzingsbeleid. In het verleden zijn er pogingen gedaan vanuit de politiek om de toewijzing van huisvesting te uniformeren, waardoor de bijzondere positie van studentenhuisvesting onder druk kwam te staan. Deze pogingen zijn tot nog toe gestrand, maar het is belangrijk dat ervoor gewaakt wordt dat de politiek de voorwaarden schept waaronder de studentenhuisvesting ook in de toekomst haar bijzondere positie kan behouden.

Ook binnen Vestia is het belangrijk dat de noodzaak van het aparte toewijzingsbeleid wordt onderschreven. Woningen uit het Stadswonen-bezit worden momenteel op grond van een afwijkend beleid via een aparte website toegewezen. Binnen Vestia bestaat de wens om voormalige woonbedrijven zoveel mogelijk te integreren en processen zoveel mogelijk te uniformeren. SHS waakt ervoor dat dit niet ten koste gaat van het bijzondere toewijzingsbeleid voor studentenhuisvesting.

Het toewijzingsbeleid zelf is over de jaren heen voldoende en toereikend gebleken en is weinig aangepast. De wijze waarop het op dit moment werkt geeft SHS geen aanleiding om op dit gebied op grote aanpassingen aan te sturen. Uiteraard zal SHS eventuele aanpassingen die vanuit VRS worden geïnitieerd kritisch bekijken en sturen op aanpassingen waar zij dit nodig acht.

## DOELEN

Wat betreft het toewijzingsbeleid streeft SHS het volgende doel na:

- Het huidige toewijzingsbeleid voor VRS wordt behouden.
- De gemeentepolitiek is zich bewust van de bijzondere positie van de studentenhuisvesting en kent hierin het standpunt van SHS.

## ACTIVITEITEN

- SHS streeft deze doelen na door het voeren van overleg met VRS en door in gesprek te gaan met lokale politieke partijen.

## ENERGIEBESPARING EN DUURZAAMHEID

De afgelopen periode heeft de SHS in verband met andere prioriteiten weinig aandacht besteed aan energiebesparing en duurzaamheid. In het algemeen leeft echter wel het idee dat in veel panden nog veel winst kan worden geboekt door investeringen in duurzaamheid. Gedacht kan worden aan het efficiënter maken van verwarmingssystemen.

In het algemeen zullen energiebesparende maatregelen mogelijk gemaakt kunnen worden als er een win-winsituatie wordt gecreëerd waarbij zowel de huurders als verhuurder er op vooruit gaan. Gedacht kan worden aan situaties waarbij de verhuurder investeert in duurzaamheidsmaatregelen waarvoor hij een extra huurverhoging mag vragen, terwijl de huurders tegelijkertijd een nog lagere energierekening krijgen, zodat het hen netto geld oplevert.

Gezien de penibele financiële situatie waarin VRS zich bevindt, lijkt er op het eerste gezicht weinig ruimte om te investeren in energiebesparende maatregelen. Het zal daarom lastig zijn VRS te bewegen dit toch te doen. SHS zal daarom met voorstellen moeten komen die ook voor de verhuurder iets opleveren. Daarbij kan aandacht worden besteed aan de nieuwe mogelijkheden die het Nationaal Energiebespaarfonds biedt. Ook de nieuwe Warmtewet biedt mogelijk aanknopingspunten voor verbetering van de duurzaamheid.

## DOELEN

Met betrekking tot energiebesparing en duurzaamheid streeft SHS het volgende doel naar:

- Mogelijkheden voor energiebesparing worden in beeld gebracht.
- De SHS legt verbeteringsvoorstellen aan VRS voor.

## ACTIVITEITEN

SHS tracht deze doelen te bereiken door middel van de volgende activiteiten:

- SHS voert ten minste 4 keer overleg met VRS over duurzaamheid en energiebesparing.
- De SHS treedt in 2014 in overleg met wooncommissies van 10 grote panden om de ervaringen met betrekking tot energiezuinigheid en duurzaamheid in kaart te brengen.
- Indien de bovengenoemde overleggen daar aanleiding toe geven, zal SHS nader onderzoek (laten) uitvoeren om verbeteringsvoorstellen aan VRS voor te leggen.

## TOEREKENING SERVICEKOSTEN

Op grond van de wet heeft SHS instemmingsrecht met beleid ten aanzien van servicekosten. Een aanzienlijk deel van de totale huurprijs bestaat uit servicekosten. Voor het beleid ten aanzien van servicekosten is er vanuit SHS een sterke ambitie om voortaan de portefeuille servicekosten te versterken door meer nadruk te leggen op het toezicht over de servicekosten die worden doorberekend. Tegelijkertijd willen we ervoor zorgen dat de servicekosten die gemaakt ook geïnvesteerd worden in volwaardige diensten. (Hoezo is dit thema niet samengevoegd met afrekening inventaris? Ik zal hierover wel een verwijzing opnemen. Zie suggestie hieronder.)

Servicekosten moeten transparant zijn. Daarom streeft SHS er naar dat bij de servicekostenafrekening in de toekomst een duidelijkere uitleg aan huurders wordt verschaft over de totstandkoming daarvan. De SHS wil daarnaast ook controleren dat niet de servicekosten die in rekening worden gebracht, niet te hoog zijn.

### DOELEN

SHS streeft er naar dat servicekosten op een transparante en juiste manier aan huurders worden toegerekend. De afrekening met betrekking tot het inventarispakket vormt hiervoor bijvoorbeeld al een aanknopingspunt.

### ACTIVITEITEN

SHS streeft deze doelen na door onder meer het, zo vaak als nodig blijkt, voeren van overleg voorafgaand aan de afrekening servicekosten over de berekening daarvan en de communicatie met huurders daarover. Daarnaast zal SHS de servicekostenafrekening controleren door onderzoek te doen naar de totstandkoming daarvan en door het controleren van individuele afrekeningen. Bij wijziging van het beleid zal SHS van haar instemmingsrecht gebruik maken.

## ONDERHOUDS- EN KLACHTENBELEID

SHS tracht duidelijker inzicht te krijgen over de duur van een behandeling van een klacht. Tevens streeft SHS naar meer vertegenwoordiging voor de kleine panden. We willen daarbij het klachtenbeleid opdelen in verschillende onderdelen en duidelijker toezien op hoe lang het duurt voordat verschillende klachten behandeld worden. Bij kleine panden ontbreekt namelijk vaak een beheerstructuur, zodat daar het kleine herstellingenfonds zowel door VRS beheerd als aangesproken wordt. Om hier meer verantwoording te bewerkstelligen zal SHS meer controle creëren door voor het kleine herstellingenfonds een afvaardiging samen te stellen.

Ook Onderhoudsbeleid is een thema dat in het verleden weinig aandacht van SHS heeft gekregen. In 2014 wil SHS een duidelijk beeld krijgen van (de uitvoering van) het onderhoudsbeleid. Hierbij zal vooral aandacht zijn voor zaken die meerdere huurders en panden raken, zoals rioleringen en bedradingen. SHS vindt het belangrijk om een inventarisatie te maken van de planning met betrekking tot het planmatig onderhoud zodat er duidelijk inzicht is wanneer dat onderhoud moet plaatsvinden en wanneer dit zal plaatsvinden.

Voor zowel het klachtenbeleid als het onderhoudsbeleid is het van belang dat er regelmatig contact is met VRS. Daarvoor zal worden getracht om minimaal vier maal per jaar een gesprek te laten plaatsvinden met de verantwoordelijke medewerker van VRS en tevens verschillende panden te bezoeken om de staat van deze panden wat betreft onderhoudsbeleid te toetsen.

Ten slotte streeft SHS ernaar dat beheerders en bewoners ons meer input verschaffen over het klachtenbeleid. Daarom willen we tweemaal per jaar een thema-avond organiseren waarbij SHS haar bevindingen kan presenteren over het klachtenbeleid en SHS meer ideeën kan krijgen over de tevredenheid bij beheerders en wooncommissieleden over het gevoerde klachtenbeleid.

## DOELEN

SHS streeft met betrekking tot het klachten- en onderhoudsbeleid het volgende na:

- SHS verkrijgt inzicht in het planmatig onderhoud dat moet plaats vinden.
- Kleine panden worden op een betere manier vertegenwoordigd bij het beheer van het kleine herstellingenfonds.

## ACTIVITEITEN

Deze doelen worden onder meer door middel van de volgende activiteiten nagestreefd:

- Vier maal per jaar wordt een gesprek gevoerd over de kwaliteit van het onderhoudsbeleid en klachtenbeleid met de relevante medewerker(s) binnen VRS.
- Twee maal wordt een thema-avond georganiseerd voor beheerders en wooncommissieleden wat betreft klachtenbeleid.
- Tenminste vijf panden worden bezocht om de staat van deze panden te toetsen wat betreft onderhoudsbeleid.

## TELEVISIE EN INTERNET

De meeste panden van VRS zijn momenteel uitgerust met een eenvoudige televisieaansluiting en een aansluiting op het eigen glasvezelnetwerk KennisGlas. SHS is van mening dat deze faciliteiten op een hoger niveau gebracht kunnen worden door de huidige infrastructuur beter te benutten. Daarvoor wordt er getracht de huurders binnen het beperkte bedrag dat beschikbaar is ook digitale TV aan te gaan bieden. Verder tracht SHS de huidige staat van internet en TV onder de aandacht te brengen door te kijken of de huurders tevreden zijn over de huidige staat van TV en Internet. Dat spitst zich met name toe op de vraag of het huidige pakket naar de verwachtingen voldoet. Daarnaast is het van belang dat huurders bij gebreken ook daadwerkelijk met hun klacht naar Stadswonen gaan. Daarvoor zal dit jaar door SHS een enquête onder de huurders gehouden worden om te kijken of zij nog naar tevredenheid van internet en tv gebruik maken.

## DOELEN

Met betrekking tot televisie en internet streeft SHS in 2014 het volgende na:

- De tevredenheid van huurders over de kwaliteit van internet en televisie wordt in kaart gebracht.
- Er wordt meer gebruik gemaakt van de huidige mogelijkheden van het glasvezelnet en er komt de mogelijkheid om te kiezen voor digitale televisie.

## ACTIVITEITEN

Deze doelen worden onder nagestreefd middels de volgende activiteiten:

- Er wordt in het eerste kwartaal van 2014 een enquête gehouden over het onderwerp onder huurders.
- Er wordt ten minste vier maal een themaoverleg gevoerd met VRS over de mogelijkheden van glasvezel en televisie.

# BEGROTING 2014

STICHTING HUURDEBEBELANG STADSWONEN



## INLEIDING

Voor u ligt de begroting 2014 van SHS. De begroting maakt deel uit van het beleidsplan dat jaarlijks wordt op- en vastgesteld door het bestuur van SHS.

In de begroting probeert het bestuur op een zorgvuldige wijze te komen tot een accurate schatting van de inkomsten en uitgaven van SHS in het volgende jaar. Vestia en daardoor ook SHS bevinden zich in (financieel) roerige tijden. In 2013 zorgde de verkoop van een gedeelte van het bezit van Vestia Rotterdam Stadswonen (VRS) ervoor dat het bestuur van SHS intensief gebruik heeft gemaakt van haar rechten zoals zijn toegekend bij de Wet op het Overleg Huurders Verhuurders (Wohv). De begroting zoals ingediend voor 2013 wijkt significant af van de gerealiseerde resultaten in 2013.

Ook voor 2014 is het weer een uitdaging om vooraf een accurate schatting van de uitgaven van de SHS te maken. Bij de reorganisatie van Vestia zijn de 15 separate woonbedrijven (zoals bv VRS) samengevoegd tot zeven vestigingen. VRS is opgegaan in de vestiging Rotterdam Goudsesingel. Waar vroeger veel Vestiaanse bevoegdheden op lokaal niveau bij de woonbedrijven lagen, zijn bij de reorganisatie de bevoegdheden meer centraal komen te liggen met als gevolg voor SHS dat de lokale gesprekspartner niet meer op alle onderwerpen bevoegd is afspraken te maken. Een passend voorbeeld, wat betrekking heeft op deze begroting, zijn de afspraken die gemaakt zijn in de samenwerkingsovereenkomst tussen Vestia en de LHV. In deze samenwerkingsovereenkomst werden afspraken gemaakt over een maximaal bedrag per VHE dat platforms zoals SHS mogen begroten, ook zijn er afspraken gemaakt over de bestuursvergoedingen zoals SHS deze al jaren kent.

SHS doet het financieel goed. In vergelijking met de andere huurdersorganisaties maken wij relatief weinig kosten voor Vestia om onze taak uit te voeren. Gevolg hiervan is dat Vestia ons op bepaalde begrotingsposten, zoals bijvoorbeeld de bestuursvergoeding, ziet als voorbeeld. Dit is niet alleen een eer maar brengt ook een verplichting tot presenteren met zich mee. Een uitdaging die we komend jaar weer graag aangaan!

De begroting zoals die voor 2014 wordt aangeboden is een zogenaamde rompbegroting. De geraamde kosten voor de bedrijfsvoering en de te verwachte activiteiten zullen alvast begroot worden. Daarnaast zal er een afsluitende post (p.m.) worden opgenomen voor een aantal activiteiten waarvoor we wel kosten verwachten te maken maar waarvan de hoogte nog niet bekend is, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van een nieuwe website.

## BEGROTING 2014

<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>EURO</b>	
		Begroting 2013	Begroting 2014
1.	Vergoeding bestuursleden	7.500	10.500
2.	Vergaderkosten	300	2.000
3.	Werkbezoeken en reiskosten		1.000
4.	Kantoorbenodigdheden	510	1.500
5.	Hosting Website	160	200
6.	Cursussen / training	5.500	7.000
7.	Deelname lid organisaties		1.500
8.	Bank- en verzekerkosten		600
9.	Advieskosten	8.500*	1.500
10.	Juridische kosten		1.000
11.	Internet		600
12.	Inventaris tbv verhuizing		3.000
13.	Post Pm	400	13.600
		22.870	44.000

- Middels extra begrotingsaanvraag ingediend

## TOELICHTING

### BESTUURSVERGOEDING

Sinds oktober 2013 bestaat het bestuur van SHS uit 7 leden. De bestuursvergoeding zoals per bestuurslid is begroot, bedraagt EUR 1.500 per jaar. Bij de begroting is een takenlijst per bestuursfunctie opgenomen.

### VERGADERKOSTEN

In 2013 is er significant meer uitgegeven aan vergaderkosten dan vooraf begroot, dit komt omdat het bestuur vaak bij elkaar was. In 2014 hopen wij deze trend door te zetten. Wij verwachten dat de bestuursleden steeds vaker een aantal uren in de week op kantoor aan hun dossiers werken. Daarnaast wordt er in 2014 op een aantal dossiers specifiek gezocht naar de input van de achterban dit zal o.a. gebeuren met werkgroepjes die ook op kantoor zullen vergaderen.

### WERKBEZOEKEN EN REISKOSTEN

In het laatste kwartaal van 2013 zijn er aantal initiatieven opgestart waar SHS bij betrokken is geraakt. Op landelijk niveau wordt er in 2014 een platform opgericht specifiek voor studentenhuurdersorganisaties. Op het Goudsesingelplatform niveau zijn er twee initiatieven opgestart om te komen tot een huurdersorganisatie op platformniveau. De verwachting is dat bestuursleden een aantal keer per maand deelnemen aan vergaderingen van deze initiatieven.

### KANTOORBENODIGDHEDEN

SHS is bezig met verhuizen vanuit het penthouse waarin we de afgelopen jaren hebben geresideerd naar het kantoorverzamelgebouw aan de Goudsesingel. Ondanks dat SHS streeft om zoveel mogelijk groen (digitaal) te werken, verwachten we dat we wellicht nog mailing per post moeten uitvoeren aangezien er nog geen afspraken zijn gemaakt omtrent de beschikbaarheid van emailadressen.

### HOSTING WEBSITE

De hosting van de website van de SHS

### CURSUSSEN EN TRAININGEN

Er is een relatief nieuw bestuur dat de ambitie heeft uitgesproken dat zij pro-actief en met kennis van zaken wil opereren. Daarbij hoort educatie. In 2014 wil het bestuur kennis op doen over de verschillende huurdersparticipatie gerelateerde onderwerpen, te denken valt hierbij aan de cursussen die Woonbond aan biedt, cursussen op het gebied van de WOHV en cursussen ter bevordering van het functioneren van het bestuur in het algemeen.

### DEELNAME LID ORGANISATIE

In 2014 zal SHS lid worden van het Landelijke Huurdersplatform Studentenhuisvesting (LHS).

## BANK- EN VERZEKERINGSKOSTEN

SHS heeft een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering en een bankrekening om haar betalingen te doen.

## ADVIESKOSTEN

Op dit ogenblik voorzien wij dat wij in ieder geval op het gebied van communicatie advies nodig hebben, over hoe men de achterban het beste kan bereiken. Op dit ogenblik heeft het bestuur, iemand bereid gevonden om te participeren op dit onderwerp tegen een geringe betaling (gelijk aan de bestuursvergoeding).

## JURIDISCHE KOSTEN

In 2014 wordt er verwacht dat SHS in ieder geval haar statuten zal moeten updaten. Daarnaast spelen er een aantal dossiers waarbij het kan voorkomen dat SHS zich wil beramen op haar juridische positie, te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan de afrekening inventarisfonds.

## INTERNET

Op de nieuwe locatie is geen door Vestia gefaciliteerd internet. Een abonnement wordt afgesloten.

## INVENTARIS

Een groot gedeelte van het kantoor hebben we kunnen meubileren met materiaal van een gesloten Vestia locatie. Er zullen echter nog een aantal werkplekken moeten worden gecreëerd en daarnaast zijn we nog hard op zoek naar een grote vergadertafel.

## POST PM

Met Vestia is overeenstemming bereikt over een budget van EUR 6,40 per Vhe die SHS vertegenwoordigd. SHS is ambitieus in haar plannen voor komend jaar, maar realiseert zich ook dat deze plannen verder concreet moeten worden gemaakt voordat een concrete aanspraak kan worden gemaakt op dit budget. Vandaar dat wij deze sluitpost opnemen. Wij maken graag aanspraak op het budget, maar doen dat alleen indien dit noodzakelijk is en er concrete plannen of situaties zijn waarin dit noodzakelijk is. Te denken valt hierbij aan de ontwikkeling van een nieuwe website, het inwinnen van advies omtrent juridische of andere procedures, en meer van dit soort zaken.