

## **INLEIDING**

Terugblikkend kan worden gesteld dat 2017 voor de Algemene Huurdersvereniging WOON (AH WOON) een jaar was waarin euforie en zorg hand in hand samengingen. Euforie om de vitaliteit die de vereniging ten toon spreidt en zorg om de continuering daarvan. Opnieuw wist het bestuur van AH WOON zich te positioneren als een gewaardeerde partner in diverse overlegsituaties. Daarentegen slaagde het bestuur er nog niet in te voorzien in de broodnodige aanvulling van het bestuur.

## **De vereniging en de leden**

AH WOON behartigt de belangen van alle huurders van Woonborg, die 4800 woningen bezit in de gemeenten Aa en Hunze, Haren, Noordenveld en Tynaarlo. Deze vier gemeenten vormen dus ook het werkgebied van AH WOON. AH WOON kent een gestage groei van het ledental. Op 31-12-2013 stond de teller op 704 en op 31-12-2017 telden we al 888 leden! Tijdens elke huurdersbijeenkomst worden de huurders geattendeerd op de mogelijkheid lid te worden en gewezen op de voordelen daarvan. Voordelen zijn o.a.: het kiezen van de bestuursleden en beïnvloeden van het beleid van AH WOON via de ledenvergaderingen. De leden ontvangen behalve op de informatiebijeenkomsten extra informatie via de Huurwijzer van de Woonbond en kunnen zo nodig een appel doen op ondersteuning van AH WOON.

Besloten werd om de contributie-inning met ingang van 2017 weer zelf ter hand te nemen. Het regelen van de automatische incasso vergt veel voorbereiding en is nog niet gerealiseerd.

## **Het bestuur**

Tijdens de algemene ledenvergadering op 19 april traden de bestuursleden Dik Niewold en Willem van de Werf af en werden Tineke Koops en Peter van de Pauvort met algemene stemmen benoemd.

Het bestuur bestond in 2017 vervolgens uit:

Jelly van den Bosch, voorzitter,  
Peter van de Pauvort, secretaris,  
Tineke Koops, penningmeester,  
Johan Klöpping, bestuurslid.



## **Verdere professionalisering van het bestuur**

2017 kenmerkte zich door de wijziging in de bestuurssamenstelling. Twee nieuwe bestuursleden werden benoemd. Enerzijds vroeg dit tijd en aandacht voor het inwerken van de nieuwe bestuursleden, anderzijds bood dit extra kans om over te schakelen naar een andere manier van werken. In een aantal sessies werd gezocht naar een bestuursvorm, die bij kan dragen aan de verdere professionalisering van AH WOON.

We hebben er voor gekozen om vanaf augustus 2017 de werkzaamheden te gaan verdelen in portefeuilles. Elk bestuurslid is verantwoordelijk voor 1 (of enkele) portefeuille(s), die gekoppeld zijn aan de verschillende werkvelden. Te onderscheiden portefeuilles en verdeling op dit moment:

- a. Voorzitter: Jelly van den Bosch
- b. Secretaris (tevens vice-voorzitter): Tineke Koops
- c. Penningmeester: vacature
- d. Prestatieafspraken: Jelly van den Bosch en Tineke Koops
- e. Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten): Johan Klöpping, Peter van de Pauvort en een vacature
- f. Projectbegeleiding: Johan Klöpping en een vacature
- g. Thema-Werkgroepen (is incl. huurders-panels), 2 vacatures
- h. PR en voorlichting (is incl. huurdersinformatiebijeenkomsten): Jelly van den Bosch met ondersteuning van Sjoukje Froentjes-Heida

Tevens hebben we er voor gekozen om de bestuursleden met de portefeuilles d t/m g bij de uitvoering van hun werk te laten ondersteunen door Team-leden.

Dit betekent onder meer een totale wijziging van de manier van werken. Communicatie zal binnen het bestuur het sleutelwoord zijn om dit model te laten functioneren. Dat betekent ook het uitbrengen van schriftelijke rapportages van de portefeuillehouders voorafgaand aan elke bestuursvergadering. Wel is de verwachting dat er met dit werkmodel een betere taakverdeling voor de bestuursleden mogelijk wordt.

Op basis van de portefeuilles is oktober 2017 gestart met de werving voor nieuwe bestuursleden en Team-leden.

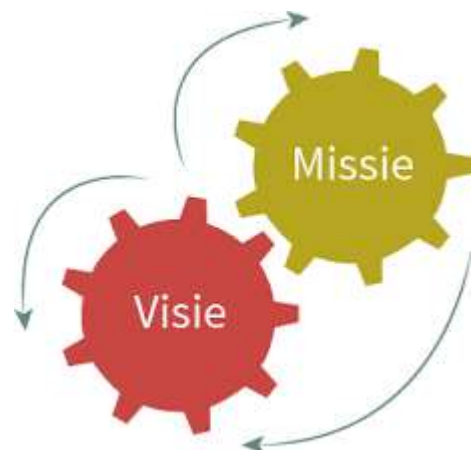
Het frequenter vergaderen (doorgaans 14 daags) bevalt goed en houdt de agenda makkelijker beheersbaar.

### Werkplan 2018

Evenals voor 2015, 2016 en 2017 presenteerde AH WOON ook voor 2018 haar Werkplan. Als Visie en missie formuleerden wij in dit Werkplan:

#### Visie

De Algemene Huurdersvereniging WOON (AH WOON) is een krachtige huurdersbelangenorganisatie, die kritisch en respectvol overlegt met partners op het terrein van de sociale volkshuisvesting. AH WOON wil de belangen behartigen van huurders in het werkgebied van Woonborg. AH WOON wil zich inzetten voor het beschikbaar zijn van voldoende betaalbare en kwalitatief goede huurwoningen in het werkgebied van Woonborg. AH WOON is sterk omdat wij kennis van de volkshuisvesting en van de achterban koppelen aan de doelen die we nastreven.



#### Missie

**HUURDERS VAN WOONBORG WETEN DAT ZIJ KUNNEN BOUWEN OP EEN STERKE EN PROFESSIONELE HUURDERSORGANISATIE.**

### Bestuurlijke ondersteuning

Het secretariaat is in handen van Sjoukje Froentjes-Heida; een onontbeerlijke steun voor het bestuur.

De ondersteuning van Maarten Groen, senior-adviseur van het Kennis en Advies Centrum van de Woonbond, is mede onontbeerlijk. Deze ondersteuning wordt specifiek ingezet ter ondersteuning van het bestuur in hun extern overleg en de voorbereiding daar op. Maarten Groen kan gevraagd worden gespreksnotities voor het bestuur te maken, zodat de bestuursvergaderingen effectiever verlopen. De ondersteuning effectueert tevens in een vorm van bijscholing van de bestuursleden op het terrein van de Volkshuisvesting.

Sinds augustus 2017 is Jolien Bennema toegevoegd als PR-medewerker voor gemiddeld 10 uren per maand.

### Algemene Ledenvergaderingen op 19 april en 21 november 2017

Beide ledenvergaderingen werden dit jaar in Roden gehouden. De ervaring leert dat daar de grootste opkomst van leden kan worden geregistreerd. Om alle huurders in de gelegenheid te stellen deze bijeenkomsten bij te wonen, werd gratis vervoer aangeboden.



### Andere Huurdersbijeenkomsten

In alle vier de gemeenten werden daarnaast tevens informatiebijeenkomsten georganiseerd, tw: in Roden (17-10), Haren (19-10), Annen (31-10) en in Vries (2-11) Deze bijeenkomsten werden goed bezocht.

*Foto Roden 17-10-2017*

Tijdens deze vier huurdersbijeenkomsten werd onder meer een weergave van de wacht- en zoektijden van Woonborg gepresenteerd door directeur-bestuurder Esther Borstlap en manager Woondiensten Thea Lourens. Medewerkers van de woningcorporatie hebben in 2016 onderzocht hoe lang huurders ingeschreven stonden en actief zochten voor ze konden verhuizen. Per jaar telt Woonborg rond de 400 verhuizingen. In totaal beschikt de corporatie over 4800 woningen, terwijl er 8000 mensen ingeschreven staan. Veel van deze mensen hebben zich echter al ingeschreven voor het geval ze later willen verhuizen.

De aanwezigen werden uitgenodigd zich op te geven voor een nieuwe werkgroep: de Werkgroep Huurbeleid. Op alle bijeenkomsten meldden zich enkele huurders hiervoor aan.

## De Werkgroepen

### Werkgroep Basiskwaliteit van Wonen

De Werkgroep bracht in mei een adviesnotitie uit welke gepresenteerd werd aan Woonborg. De eerste verkennende besprekingen hebben plaatsgevonden en krijgen nog een vervolg.

### De Werkgroep Prestatieafspraken

De Werkgroep Prestatieafspraken fungeerde als klankbord voor het bestuur bij het vaststellen van het geactualiseerde Standpuntendocument 2017 van AH WOON. Dit document is de grondlegger voor de onderhandelingen van AH WOON over de Prestatieafspraken 2018 met Woonborg en de 4 gemeenten. Nu de Prestatieafspraken in het vervolg per gemeente zullen worden opgesteld, vraagt dit ook om aanpassing van deze werkgroep. Het bestuur heeft voorgesteld nu te streven naar het vormen van een Werkgroep Prestatieafspraken per gemeente.

### De Werkgroep Huurbeleid

Woonborg heeft het voornemen het huurbeleid anders vorm te geven. Betaalbaarheid, Duurzaamheid, Eerlijkheid en Uitlegbaarheid zijn hierbij de uitgangspunten. Van meet af aan is AH WOON gesprekspartner bij de beleidsontwikkeling. Ter ondersteuning voor het bestuur is hiertoe een Werkgroep gevormd. Oproep hiervoor is gedaan tijdens de ledenvergadering op 21 november 2017. Deze Werkgroep Huurbeleid is in januari 2018 voor het eerst bijeen geweest.

## PR en Communicatie

Verdere professionalisering betekent tevens verdere professionalisering van de communicatie. Sinds 1 augustus 2017 wordt het bestuur hierbij ondersteund door een professionele PR-medewerker. Het bestuur beoogt met het verbeteren van de communicatie, naamsbekendheid en draagvlak te vergroten. Er zijn inmiddels flinke stappen gezet op dit terrein.

Informatie flyer: De huurders zullen bij voortduring worden geattendeerd op de mogelijkheid van lid worden van AH WOON. Hiertoe is een flyer ontwikkeld met antwoordkaart.

De website: Door het bestuur uitgebrachte adviezen zijn op de website te vinden. Evenzo jaarverslagen en Werkplannen.

Sociale media: WOON is nu ook nog beter via Facebook en Twitter te bereiken. We willen de sociale media meer inzetten om u als huurder beter te bereiken en te informeren.

Persberichten: Van de mede door AH WOON georganiseerde activiteiten worden persberichten verstuurd.

### Woonblad

In de periodiek voor alle huurders van Woonborg, 'Woonblad', dat twee maal per jaar uit komt, heeft AH WOON stevast ook een artikel.

### Huurderstelefoon

AH WOON blijft voor de huurders laagdrempelig bereikbaar via e-mail en telefoon. De secretaresse beheerde de huurderstelefoon en deed de intake van de klachtbehandelingen.



### BesteBuurBloem

In 2017 is WOON begonnen met het uitreiken van de BesteBuurBloem. Huurders konden een huurder van Woonborg nomineren als blijk van waardering. De BesteBuurBloem wordt mede mogelijk gemaakt door bloemist De Appelbloesem uit Roden.



### Informatie- en Adviesverlening

De leden van AH WOON kunnen in voorkomende gevallen ook individueel een appel doen op ondersteuning van AH WOON. AH WOON heeft hiertoe een procedure en een registratiesysteem ontwikkeld. Intussen kunnen we constateren dat de leden steeds beter AH WOON weten te vinden en neemt vraag naar ondersteuning toe. *Zie bijlage: Overzicht en rubricering Informatie- en Adviesverlening*



### **Woonborg**

Het bestuur heeft structureel overleg met de bestuurder-directeur van Woonborg, met de manager woondiensten en met de Raad van Commissarissen. Daarnaast is het waar nodig overleg met diverse andere medewerkers van Woonborg. In het overleg met de Raad van Commissarissen en met de Huurderscommissarissen is het nog zoeken naar de juiste agenda.

De overleggen laten zich kenmerken als open en constructief, waarbij verschillen in visie over en weer worden onderkend en worden gerespecteerd. Tegen deze achtergrond is er ruimte gekomen om bij beleidswijziging niet alleen uit te gaan van de wettelijke verplichte advisering door de huurdersorganisatie, maar in geval van *voorgenomen* wijzigingen van beleid direct vanaf het beging hierover met elkaar in gesprek te gaan. Dit vergroot de mogelijkheden van inbreng voor AH WOON. Deze werkwijze kan binnen volkshuisvestingland vooralsnog als uniek worden betiteld. Het neemt niet weg, dat deze werkwijze een extra claim (ook meer uren!) legt op de inzet van het bestuur. Daarnaast heeft AH WOON ook de nodige adviezen uitgebracht.

### Huurverhoging

Op basis van de overeenkomst over het huurbeleid die AH WOON in 2015 sloot, werden de huren van de laagste inkomens (betreft 80% van de huurders van Woonborg!) voor het derde jaar achtereen opnieuw niet verhoogd.

### Huurbeleid

De gesprekken met Woonborg zijn opgestart om te komen tot een nieuw en eerlijker Huurbeleid voor de komende jaren. Zowel voor AH WOON als voor Woonborg is betaalbaarheid speerpunt hierbij.

### Woningverbeterprojecten of sloop-nieuwbouwprojecten.

Woonborg heeft in 2017 een groot aantal projecten opgestart. Bestuursleden van AH WOON zijn in principe aanwezig bij deze projectbijeenkomsten.



### Stamtafelgesprekken

Woonborg heeft een meer informatieve vorm gegeven aan de zgn. Stamtafelgesprekken. Bestuursleden van AH WOON zijn in principe hierbij aanwezig.

### Huurderspanel

September 2017 is in een samenwerking tussen Woonborg en AH WOON het eerste Huurderspanel georganiseerd.



### **De Prestatieafspraken**

In de relatie met Woonborg en binnen het Drie Partijen Overleg (Gemeenten/Woonborg/AH WOON) zijn flinke stappen gezet. Ter voorbereiding op de onderhandelingen voor de Prestatieafspraken 2018 heeft AH WOON haar Standpuntendocument herijkt. De Prestatieafspraken voor 2018 worden voor de eerste keer nu per gemeente gemaakt samen met de andere corporaties en huurdersorganisaties. Helaas zijn de partners er niet in geslaagd om een betere tijdscyclus te realiseren, zodat de besprekingen opnieuw onder tijdsdruk plaatsvinden en te weinig ruimte bieden voor de door AH WOON gewenste voorbereiding.

### Beschikbaarheid

AH WOON heeft in alle Prestatieafspraken op laten nemen dat Woonborg voor 1 april 2018 meer duidelijkheid moet verschaffen over de wachttijden en actieve zoektijden. Dus meer specifiek hoe het hiermee is geteld per plaats en per type woning. Eerst dan kan AH WOON haar standpunt bepalen t.a.v. de wel of niet voldoende beschikbaarheid van woningen.

### **Provinciaal Overleg**

Enkele malen per jaar vindt er overleg plaats tussen de huurdersorganisaties in Drenthe samen.

### Huurdersmanifest

Met het oog op de komende gemeenteraadsverkiezingen werd met elkaar dit jaar een Huurdersmanifest opgesteld en de lokale politici aangeboden met de vraag hiermee rekenschap te houden bij het opstellen van hun verkiezingsprogramma's.

### Woonlastenonderzoek

Samen met alle corporaties en huurdersorganisaties in Drenthe werd in november aftrap gegeven tot een nieuw Woonlastenonderzoek.

## **Analyse adviesverlening 2017**

door Nathalie van de Kolk, Woonbond

### **Inleiding**

Het bestuur van AH Woon houdt jaarlijks een overzicht bij van de informatie- en adviesverlening die zij aan haar huurders verstrekt. Ook houdt zij een lijst bij met (terug)belnotities en de afhandeling ervan. AH Woon heeft met deze overzichten veel informatie verzameld over vragen die bij huurders leven. Hier ontbreekt echter een totaaloverzicht van. AH Woon wil graag in één oogopslag kunnen zien welke thema's bij huurders spelen en hoe de afhandeling van vragen, klachten en/of opmerkingen is geweest. Deze notitie geeft een analyse van de door AH Woon verzamelde informatie. Deze notitie gaat in op de informatie- en adviesverlening tot en met 4 november 2017 en de Woonfoon bellijst van 20 juli 2017 tot en met 28 november 2017.

### **Aantallen informatie en adviesverlening**

Het overzicht informatie- en adviesverlening geeft weer dat AH Woon tot en met 4 november 2017 in totaal aan 36 huurders informatie en/of advies verleend. In twee situaties in het overzicht betrof het advisering tijdens een bijeenkomst. Het gaat hierbij om stamtafelbijeenkomsten in Roden en een bijeenkomst van Woongroep Jasmijnstede in Roden. Wanneer we deze twee bijeenkomsten achterwege laten, zien we dat AH Woon in totaal 34 individuele huurders heeft ondersteund.

Uit analyse van de Woonfoon terugbellijst blijkt nog eens dat:

- 19x geen contact met de huurder is verkregen ivm voicemail, geen gehoor enz.
- 7 huurders vragen hebben gesteld over hun lidmaatschap
- 6 huurders vragen of opmerkingen hebben geplaatst met betrekking tot de Algemene Ledenvergadering
- 1 huurder 2x heeft gebeld om aan te geven dat hij iets voor AH Woon wil betekenen.
- 7 situaties zowel in het overzicht informatie- en adviesverlening staan vermeld als in de Woonfoon terugbellijst
- 6 registraties worden gedaan in de Woonfoon terugbellijst omtrent informatie- en adviesverlening, die niet terug te vinden zijn in het overzicht informatie- en adviesverlening.

In totaal gaat deze analyse in op 40 informatie- en adviesverleningen, waarvan 34 uit het overzicht informatie- en adviesverlening en 6 uit de Woonfoon terugbellijst (zie laatste bullet.)

### **Lidmaatschap**

Wanneer we letten op het lidmaatschap van de huurders constateren we naar aanleiding van het overzicht dat tien huurders lid zijn van AH Woon, dat zes huurders geen lid zijn, dat van 23 huurders onbekend is of ze lid zijn en één huurder heeft het lidmaatschap opgezegd.

### **Thema's**

Huurders kloppen bij AH Woon aan met een grote diversiteit aan thema's. In het overzicht zijn de thema's en de aantallen weergegeven. Bij onderhoudsklacht zien we dat met name de klacht tocht en kou vaker voorkomt. De categorie overig bestaat uit vragen over een brochure, gebruik scootmobiel, invalide parkeerplaats en ondersteuning bij een gesprek met Woonborg.

<b>Thema's</b>	<b>Aantal</b>
Onderhoudsklacht	11
Herstructurering (sloop/vervangende nieuwbouw)	6
Renovatie	2
Woningtoewijzing	5
Servicekosten	2
ZAV	2
Conflict Woonborg	2
Communicatie Woonborg	1
Tuinonderhoud	2
Overlast	2
Huurprijs	1
Overig	4
<b>Totaal</b>	<b>40</b>

### Behandeling

AH Woon gaat op verschillende manieren met de vragen/klachten van huurders om. De behandeling van de klachten is onder te verdelen in de volgende categorieën: het afleggen van een huisbezoek (eventueel samen met een medewerker van Woonborg), de huurder doorverwijzen naar Woonborg of een andere instantie, het doorzetten van de klacht naar Woonborg door AH Woon, het toesturen van informatie, voorleggen van de klacht in de eigen bestuursvergadering, geen vervolgactie en advies/begeleiding van AH Woon aan de huurder. Dit laatste gebeurt veel telefonisch, maar bestaat bijvoorbeeld ook uit ondersteuning bij het opstellen van een brief of zelf navraag doen bij Woonborg hoe één en ander in elkaar steekt.

<b>Behandeling</b>	<b>Aantal</b>
Bezoek aan huurder	3
Huurder doorverwijzen (naar Woonborg of andere instantie)	5
Klacht doorzetten naar Woonborg	6
Advies/begeleiding AH Woon aan huurder	18
Informatie + aanmeldstrook toesturen	2
Huurder heeft al afspraak staan met Woonborg	2
Klacht voorleggen in eigen bestuursvergadering	2
Reeds opgelost	1
Geen vervolgactie	1
<b>Totaal</b>	<b>40</b>

### Afhandeling

De afhandeling van een vraag of klacht kan onderverdeeld worden in de categorie afgehandeld, doorverwezen, opgezegd of onafgehandeld.

<b>Afhandeling</b>	<b>Aantal</b>
Afgehandeld	14
Doorverwezen	5
Lidmaatschap opgezegd	1
Onafgehandeld	20
<b>Totaal</b>	<b>40</b>



Het valt op dat een groot aantal vragen/klachten niet afgehandeld zijn. Als we kijken naar de reden hiervan, dan geeft het overzicht hierover de volgende informatie:

- Bestuurslid neemt contact op/pakt het op, maar er is geen vervolgactie omschreven of datum voor wanneer. Datum afsluiting is niet ingevuld (9x)
- Geen terugkoppeling gehad van Woonborg (1x)
- Actie ligt bij de huurder en heeft geen contact meer opgenomen (3x)
- Actie ligt bij Woonborg (1x)
- Het wordt besproken in de bestuursvergadering (2x)
- Er is niks gebeurd (1x)
- Reden onbekend, omdat er geen actie is ingevuld en geen datum afsluiting (3x)

### **Advies**

Huurders komen met verschillende vragen en klachten bij AH Woon. Het is positief dat het bestuur deze vragen en klachten registreert. Ga hier als bestuur dus vooral mee door. Er worden echter voor de registratie en verwerking twee overzichten gehanteerd. Het betreft het overzicht informatie en adviesverlening en de Woonfoon bellijst. Zo op het oog is er geen relatie tussen beide bestanden. Soms staan klachten in beide bestanden ingevuld, andere klachten weer niet. Ook is er verschil in welke informatie wordt ingevuld. Het overzichtslijst geeft wel naam en adres weer, de bellijst niet. Om informatie te analyseren bijvoorbeeld is het nu een behoorlijke klus om dit uit te zoeken. Mijn advies is dan ook om met één bestand te werken. Hoe dit bestand verder vorm gegeven wordt, daar zijn verschillende mogelijkheden voor. Bijvoorbeeld in excel, waardoor je aan de hand van een filter thema's kunt selecteren en dus gemakkelijk in één oogopslag ziet hoeveel vragen en klachten er over een bepaald onderwerp zijn.

Daarnaast valt op dat er meerdere vragen en klachten onafgehandeld blijven, althans in het overzicht. Negen keer bijvoorbeeld wordt aangegeven dat een vraag of klacht wordt opgepakt, maar de vervolgactie blijft uit of een datum wanneer dit gebeurt. Mijn advies zou zijn om in het overzicht een einddatum op te nemen voor wanneer de actie wordt opgepakt. Hierdoor kun je de actie bewaken. Het is vervolgens wel ieders verantwoordelijkheid om na de verstreken datum ook in te vullen wat de stand van zaken is. Deze informatie ontbreekt nu, terwijl er wellicht wel acties lopen.

Tenslotte is me opgevallen dat vaak een vraagteken wordt ingevuld of een huurder lid is ja of nee. Het lijkt me wel zinvol om deze informatie te hebben. Het is mij onduidelijk waardoor deze informatie ontbreekt, maar mijn advies zou zijn om deze informatie wel paraat te hebben als er contact is met huurders. Op deze manier weet je ook of je huurders nog van extra informatie kan voorzien over wie jullie zijn, wat jullie doen en over het lidmaatschap. Dit biedt kansen om jullie bij (nieuwe) huurders te profileren.