

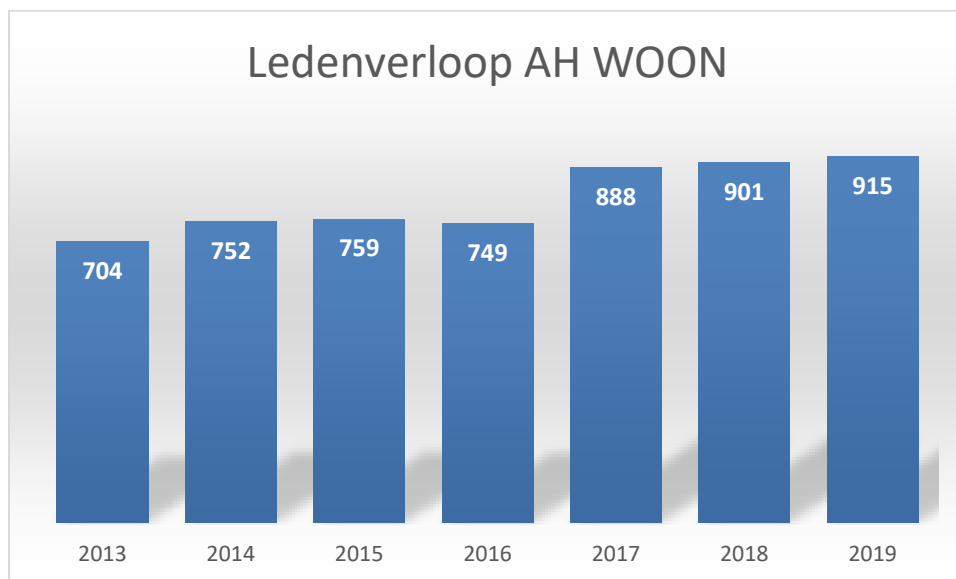
JAARVERSLAG 2019

Inleiding

2019 stond voor een deel in het teken van verandering. Debet hieraan zijn de gemeentelijke herindeling in Groningen, de nieuwe bezetting van het secretariaat, de benoeming van een drietal nieuwe bestuursleden en het voorgenomen aftreden van twee zittende bestuursleden. Al met al veel veranderingen, die we met elkaar het hoofd hebben moeten bieden. Wat dit al betekende voor het afgelopen jaar en voor de nabije toekomst, zullen we in de komende alinea's toelichten.

De vereniging en de leden

AH WOON behartigt de belangen van alle huurders van Woonborg, die ruim 4700 woningen bezit in de gemeenten Aa en Hunze, Noordenveld, Tynaarlo en de gemeente Groningen, omdat Haren sinds 1 januari 2019 deel uit maakt van deze gemeente. 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 31-12-2019 telden we al 915 leden!



Lidmaatschap AH WOON

Bij voortduring 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. Aanmelding als lid kan bij voorkeur via de wensite. De website is inmiddels zo ingericht dat men zich als lid aan kan melden en dan tegelijk de automatische incasso wordt geregeld. Dit vergemakkelijkt de verdere ledenadministratie.

Contributie

Sinds 2016 int AH WOON weer zelf de contributie. Het regelen van de automatische incasso vergde veel voorbereiding. Gefaseerd zijn de achterstallige lidmaatschapsgelden nu geïnd. Extra probleem is dat nog niet alle leden hun handtekening voor toestemming van automatische incasso hebben aangeleverd. Besloten is om de extra kosten deels door te berekenen aan de leden, die ondanks herhaald verzoek (nog) geen toestemming hebben verleend voor automatische incasso.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Sinds 25 mei 2018 geldt de AVG ofwel de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ook wel aangeduid als 'privacywet'. AH WOON heeft een protocol hiertoe vastgesteld.

Het bestuur

Tijdens de Algemene Ledenvergadering op 12 maart 2019 werden drie nieuwe bestuursleden benoemd, tw: Goos Elema, Jan Emmens en Yvonne Vrijmoed. Gezamenlijk zijn de ambities en de interesses van alle bestuursleden geïnventariseerd. Uitgaande van de diverse werkzaamheden van AH WOON betekende dit het inwerken en voorbereiden van een overdracht van taken in 2020, waartoe een informatie- en opleidingsplan werd opgesteld, dat zal worden uitgevoerd onder leiding van de Woonbond. Hieraan voorafgaand werkte het bestuur onder begeleiding van een externe procesbegeleider gedurende een viertal bijeenkomsten aan teambuilding en werd gezamenlijk onderzocht wat en waarom een ieder wil als bestuurslid van AH WOON. Helaas is door omstandigheden in 2019 nog niet gestart met de uitvoering van het informatie- en opleidingsplan.

Het bestuur bestond in 2019 uit:

Jelly van den Bosch, voorzitter,

Yvonne Vrijmoed, bestuurslid (en zich voorbereidend als toekomstig voorzitter)

Tineke Koops, vice-voorzitter en secretaris,

Jan Emmens, penningmeester (en zich voorbereidend als interim-voorzitter)

Johan Klöpping, bestuurslid, m.n. belast met ondersteuning Projectcommissies,

Goos Elema, bestuurslid, wil zich m.n inwerken op het ondersteunen van Projectcommissies,

Alle bestuursleden waren tevens beschikbaar voor Informatie- en Adviesverlening.

Alle overige taken moeten nog nader worden verdeeld.

Naast al het overleg met Woonborg, gemeenten en andere partijen vonden er ca 16 bestuursvergaderingen plaats. Het doorgaans 14-daags vergaderen (m.u.v. de zomermaanden) bevalt goed en houdt de agenda makkelijker beheersbaar.

'Denkers en doeners'

Een voordurend aandachtspunt is het borgen van de continuering van AH WOON. Bij voortdurend worden huurders gevraagd om mee te werken aan de verschillende activiteiten van AH WOON. Dat hoeft niet alleen als bestuurslid, maar kan ook als ondersteunend teamlid voor een of meerdere bestuursleden van toepassing zijn. Onder de noemer van **wij zoeken 'Denkers en doeners'** worden belangstellenden uitgenodigd voor een kennismakingsbijeenkomst, waarbij men nader kan kennismaken met de verschillende

werkzaamheden van AH WOON. De noodzaak bleek om een nieuw wervingsplan te ontwikkelen, nu als enquête uitgezet. Door omstandigheden kon dit helaas eerst eind 2019 worden uitgevoerd.

Verdere professionalisering van het bestuur

AH WOON heeft zich in de loop der jaren zich weten waar te maken als een gewaardeerde gesprekspartner van Woonborg.

AH WOON heeft zich tevens een duidelijke plek verworven bij het ondersteunen van de diverse projectcommissies van de renovatie-, onderhouds- en sloop/nieuwbouwprojecten. Zeker na de crisisjaren was er een enorme toename in het aantal projecten. Het is zaak om al deze deskundigheid te continueren binnen het bestuur van AH WOON.

Daarnaast heeft AH WOON zich op basis van de nieuwe Woningwet in 2015 haar nieuwe wettelijke positie als huurdersorganisatie vormgegeven en deze rol ingevuld richting de gemeenten. Dit resulteerde al direct in het tekenen van de Samenwerkingsovereenkomst in januari 2016 met Woonborg en met de 4 gemeenten van het werkgebied van Woonborg. Sindsdien weet AH WOON zich een gewaardeerde gesprekspartner bij de jaarlijkse Prestatieafspraken.

Ook groeide de kwaliteit van het overleg met de collega-huurdersorganisaties in de provincie en ontstonden er gezamenlijke Huurdersmanifestaties.

Het is de taak van het bestuur (en ook van het toekomstige bestuur) om deze verworvenheden in het belang van onze huurders te continueren. Dit vereist een verdergaande professionalisering van de bestuurlijke werkzaamheden.

Bestuurswerkzaamheden verdeeld in portefeuilles

Vanaf augustus 2017 zijn de bestuurswerkzaamheden verdeeld in portefeuilles. Elk bestuurslid is verantwoordelijk voor 1 (of enkele) portefeuille(s), die gekoppeld zijn aan de verschillende werkvelden. Naast de reguliere taken als voorzitter, secretaris en penningmeester kennen we als portefeuilles: Prestatieafspraken, Informatie- en Adviesverlening, Projectbegeleiding, Huurderswerkgroepen, PR en voorlichting. Bij dit werkmodel is communicatie binnen het bestuur het sleutelwoord. De portefeuillehouders zorgen voorafgaand aan de bestuurvergaderingen voor een beknopte rapportage van de actuele ontwikkelingen.

Bestuurlijke ondersteuning

Mede door de komst van de Nieuwe Woningwet in 2015 zijn de werkzaamheden voor de huurdersorganisaties enorm gewijzigd en toegenomen. Deze wet vereist het opstellen van jaarlijkse prestatieafspraken met gemeenten en corporaties. Die prestatieafspraken dienen, eveneens volgens die wet, tot stand te komen op voet van gelijkwaardigheid. De huurdersorganisatie dient dus als gelijkwaardige partner geïnformeerd te zijn en op professionele basis de overleggen te voeren. Vrijwel geen enkele huurdersorganisatie kan dit waarmaken zonder de nodige professionele ondersteuning.

Door wijzigingen in haar overige beroepsmatige werkzaamheden moesten we in mei helaas afscheid nemen van Sjoukje Froentjes-Heida als secretaresse van AH WOON. Haar taak werd overgedragen aan Jolanda Stel-Numan, die wij als nieuwe administratieve medewerker

konden verwelkomen. Jolanda heeft tevens enige ervaring met communicatiewerkzaamheden. Om die reden werd de ondersteuning door Jolien Bennema als PR-medewerker niet structureel gecontinueerd.

In 2018 werden de taken voor Sjoukje uitgebreid naar die van bureaumedewerker en werd zij betrokken bij het ambtelijk overleg voor de Prestatieafspraken 2019. Om dat gedeelte van haar werk over te kunnen nemen en omdat de nieuwe bestuursleden door hun beroepsmatige verplichtingen minder tijd beschikbaar zullen hebben voor AH WOON, vond de werving plaats van een beleidsmedewerker als extra ondersteuning voor het bestuur. Aanvankelijk kon een geschikte kandidaat worden benoemd, maar die trok zich al snel weer terug omdat de gewenste werktijden te verspreid door de week plaats vinden. Een nieuwe werving resulteerde opnieuw in een geschikte kandidaat. De nieuw benoemde bestuursleden maakten evenwel vervolgens de keuze om eerst zelf de werkdruk in de praktijk te ervaren alvorens tot het aanstellen van de beleidsmedewerker te besluiten.

De ondersteuning door Maarten Groen, senior-adviseur van de Woonbond, werd gecontinueerd. Hij ondersteunt met name het bestuur in de voorbereidingen op extern overleg. Maarten wordt nu ook gevraagd om gespreksnotities voor het bestuur te maken ter voorbereiding op discussies in het bestuurlijk overleg. Tevens verzorgt hij vormen van bijscholing voor de bestuursleden op het terrein van de Sociale Volkshuisvesting.

Algemene Ledenvergadering

De Algemene Ledenvergadering vond plaats op 12 maart 2019 in 't Dörpshuus Nij-Roon' te Nieuw Roden. Bij alle huurders van Woonborg werd een uitnodiging daarvoor bezorgd. Voor Roden was gekozen, omdat daar de meeste leden staan geregistreerd. Zoals inmiddels gebruikelijk werd gratis vervoer aangeboden voor degenen, die zich niet in staat achtten er op eigen gelegenheid te komen. Een veertigtal leden bezochten de vergadering. Het verslag is te vinden op de website van AH WOON. Ester Borstlap, directiebestuurder van Woonborg, was aanwezig en overhandigde een boekje aan de drie nieuw benoemde bestuursleden.

Zoals inmiddels gebruikelijk waren, de vergaderstukken tijdig op de website te vinden. Omdat tijdens de vorige ledenvergadering bleek dat sommigen er waarde aan hechten om de vergaderstukken op papier te ontvangen, werd die mogelijkheid geboden. Hiervan is geen gebruik gemaakt.

Natuurlijk vroeg het bestuur weer huurders om daadwerkelijk het werk van AH WOON te ondersteunen. Een extra warm pleidooi hield bestuurslid Johan Klöpping hiervoor op deze avond. (zie bijgaande foto)



De avond eindigde met een interactief deel, waarbij de aanwezigen in groepjes hun ideeën konden aanleveren voor de Prestatieafspraken 2020.

Andere Huurdersbijeenkomsten

Op dertig oktober was er een huurdersbijeenkomst voor de huurders uit de voormalige gemeente Haren. Een twintigtal huurders waren aanwezig. Deze huurders werden bijgepraat over wat er voor hen anders is geworden nu ze bij de gemeente Groningen zijn gekomen.

Na de pauze was er een interactief gedeelte waarin een aantal vooraf opgestelde vragen in kleine groepjes werden besproken. De antwoorden zijn input voor AH WOON voor de nieuwe Woonvisie Gemeente Groningen, die in 2020 wordt opgesteld.

De Huurderswerkgroepen

Tijdens verschillende huurdersbijeenkomsten najaar 2018 meldden enkele huurders zich aan voor de werkgroep Op Weg Naar Energieneutraal. De eerste bijeenkomst van deze werkgroep heeft conform de afspraak begin 2019 plaatsvonden. Tijdens de tweede bijeenkomst was de opkomst dusdanig mager (slechts 4 huurders), dat besloten werd deze werkgroep op te heffen.

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.

AH WOON houdt jaarlijks bij hoeveel individuele huurders een beroep doen op de huurdersvereniging. Dit was in 2019 ruim zestig keer. Daarnaast zijn er nog de nodige niet geregistreerde vragen van huurders. De vragen zijn uiteenlopend van aard en daarmee ook de ondersteuning die geboden wordt. Mensen bellen de Woonfoon of mailen naar het secretariaat om zich aan te melden als lid, omdat de warmtepomp lawaai maakt, er vragen zijn over zonnepanelen, klachten over de vloerwarming en noem het maar op. Als voorwaarde geldt dat men lid is.

Projectbegeleiding

Woonborg heeft in 2017, 2018 en 2019 een groot aantal projecten opgestart. Het betreffen zowel Woningverbeterprojecten als sloop-nieuwbouwprojecten. De meeste projecten bestrijken doorgaans een langere periode dan een jaar. AH WOON ontvangt altijd uitnodigingen van Woonborg voor deze bijeenkomsten. Een of twee bestuursleden van AH WOON zijn dan in principe aanwezig. Het bestuur is vol lof over de aanpak door Woonborg van het sloopnieuwbouwprojecten en over de aanpak van de verzakkingsproblematiek in Roden.

PR en Communicatie

- a. AH WOON blijft voor de huurders laagdrempelig bereikbaar via e-mail en telefoon. De secretaresse beheert de huurderstelefoon (de WOONfoon) en doet de intake van de klachtbehandelingen.
- b. Er is weer een postbusnummer.
- c. De vernieuwde website voldoet goed. Inmiddels is er veel informatie op te vinden.
- d. Gekozen is om de Sociale media, zoals Facebook en Twitter, voorlopig passief in te zetten.

- e. De huurders worden bij voortduring geattendeerd op de mogelijkheid om lid te worden van AH WOON. Hiertoe is een informatiefolder ontwikkeld met antwoordkaart. Deze folder wordt ook standaard aangereikt bij een nieuw huurcontract.
- f. Standaard wordt er een nieuwsbrief van AH WOON opgenomen in het middenkatern van het Woonblad van Woonborg dat twee maal per jaar verschijnt.
- g. In 2017 is AH WOON begonnen met het uitreiken van de BesteBuurBloem. Huurders kunnen een huurder van Woonborg nomineren als blij van waardering. Deze positieve actie ontvangt alom waardering en wil AH WOON graag continueren. Hierbij zijn we wel afhankelijk van aanmeldingen door huurders. De BesteBuurBloem wordt gesponsord door bloemist De Appelbloesem uit Roden.
- h. Bij alle zich voorkomende gelegenheden worden er een of meerdere persberichten uitgebracht.
- i. De Roll-upbanners blijken prima aandachttrekkers op bijeenkomsten.
- j. De voorzitterswisseling voorjaar 2020 wordt aangegrepen als een PRmoment. Behalve een persbericht voor die ledenvergadering zal er ook een symposium worden georganiseerd voor alle organisaties in de regio waar AH WOON mee samenwerkt. Het thema is: 'Na Nu; wonen en leven in de nabije toekomst'.

Woonborg

Overleg

Het bestuur heeft structureel overleg met de directiebestuurder van Woonborg, met de manager woondiensten en met de Raad van Commissarissen. De beide huurderscommissarissen ontvangen de agenda en vergaderstukken van de bestuursvergaderingen. Verder is waar nodig overleg met diverse andere medewerkers van Woonborg.

De overleggen kenmerkten zich over het algemeen als open en constructief, waarbij verschillen in visie over en weer worden onderkend en worden gerespecteerd.

Advisering of cocreatie

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.

Bewonersbijeenkomsten

Woonborg organiseerde op 12 september een Bewonersbijeenkomst in Roden en op 17 oktober in Haren, waarbij ook AH WOON present was voor informatie en advies. Daarnaast was er nog een Huurderspanel in Roden op 14 november over langer zelfstandig thuis wonen, waar AH WOON in ondersteunende zin aan heeft meegewerkt.

Huurbeleid en Huurverhogingsronde 2019

AH WOON had twijfel bij de gehanteerde berekeningsmethode en vroeg juni 2018 via de Woonbond een Second opinion aan. Enkele gesprekken zijn hierover met Woonborg gevoerd en zijn in 2019 afgerond.

AH WOON constateerde met genoegen dat Woonborg voor 2019 het Sociaal Huurakkoord is gaan volgen.

De Prestatieafspraken voor 2020

Extra overlegtijd

Zoals inmiddels gebruikelijk heeft AH WOON voorafgaand aan de gesprekken over de biedingen voor 2020 haar Standpuntendocument geactualiseerd. AH WOON voert het overleg in vier gemeenten en moest nu t.g.v. het afscheid van Sjoukje Froentjes-Heida al deze gesprekken verdelen over twee bestuursleden. In de praktijk vereiste dat helaas extra overlegtijd tussen deze bestuursleden om de inbreng steeds onderling af te stemmen.

Onvoldoende beschikbaarheid

Nader wachtlijstenonderzoek leerde dat de actieve zoektijden toenamen. Zeker ook in Noordenveld en Tynaarlo!. Op grond hiervan stelt AH WOON dat er sprake is van onvoldoende beschikbaarheid van woningen.

Wachtlijstenonderzoek

AH WOON en de gemeenten Noordenveld en Tynaarlo willen nog meer informatie of de indruk van Woonborg klopt dat woningzoekenden jarenlang staan ingeschreven om alleen punten te sparen of dat men niet reageert op woningen bij gebrek aan relevant aanbod. Woonborg is bereid, om bij de overzetting van haar ingeschrevenen als het loket Drenthe Huurt in bedrijf komt in 2020, nog meer nader onderzoek te verrichten.

De Prestatieafspraken voor 2020 met de gemeente Groningen

Voor het eerst moest AH WOON om de tafel met de gemeente Groningen. Al snel bleek dat deze gemeente duidelijk minder gewend was om het tripartiete overleg zo vorm te geven dat de huurdersorganisaties gedurende het gehele traject gelijkwaardig bij het overleg betrokken zijn. AH WOON heeft haar kritiek hierover duidelijk bij de gemeente Groningen kenbaar gemaakt.

Huurdersorganisaties gemeente Groningen

AH WOON koos er voor om te trachten samen met de andere huurdersorganisaties in Groningen op te gaan trekken. Op verzoek van AH WOON organiseerde De Woonbond een kennismakingsbijeenkomst met de andere huurdersorganisaties in de gemeente Groningen. Daarnaast zocht AH WOON overleg met de huurdersorganisatie uit Ten Boer, die net als AH WOON ook voor het eerst bij de gemeente Groningen aan tafel zit.

De resultaten van de eerste bijeenkomsten zijn hoopgevend. Samenwerking zal in 2020 verder vorm moeten gaan krijgen.

Provinciaal gerichte samenwerkingsactiviteiten

De huurdersorganisaties in de provincie Drenthe

Enkele malen per jaar vindt er overleg plaats tussen de huurdersorganisaties in Drenthe. Inmiddels is er een goed onderling contact ontstaan, dat positief bijdraagt bij het ontwikkelen van verschillende samenwerkingsactiviteiten.

Woonlastenonderzoek 2017

Samen met alle corporaties en huurdersorganisaties in Drenthe werd november 2017 de aftrap gegeven tot een nieuw Woonlastenonderzoek. Februari 2019 werden de verder uitgewerkte resultaten publiekelijk bekend gemaakt. Deze zijn ook geplaatst op de website van AH WOON. De groep huurders die moeite heeft met het betalen van de maandelijkse woonlasten is sinds het vorige onderzoek weliswaar gedaald van 33%, naar 25%, maar is

toch nog veel te groot. AH WOON heeft haar zorgen hierover kenbaar gemaakt bij de vier gemeenten in haar werkgebied.

Huurdersmanifest

De huurdersorganisaties in Drenthe actualiseerden samen het Huurdersmanifest met daarin de standpunten, die uitgangspunt zijn bij de Prestatieafspraken voor 2020.

Drenthe Huurt

De corporaties in Drenthe en de huurdersorganisaties in Drenthe hebben intensief samen gewerkt aan het tot stand komen van één loket voor woningzoekenden in Drenthe. Uniek in den lande is dat corporaties en huurdersorganisaties hier bij alle beslissingen gelijk stemrecht hadden. Op 14 november kon de samenwerkingsovereenkomst worden getekend door allen en de opdracht worden verleend aan de organisatie, die alles digitaal waar moet gaan maken. De planning is dat 28 april 2020 het systeem 'live' gaat.

Werkplan 2020

Jaarlijks sinds 2014 presenteert AH WOON haar Werkplan voor het volgende jaar. Het Werkplan 2020 is reeds op de website geplaatst. Het Werkplan dient als onderlegger voor de begroting. Als Visie en missie formuleerden wij in dit Werkplan:

Missie (waar staan we voor)

AH WOON is een krachtige huurdersbelangenorganisatie, die kritisch en respectvol overlegt met partners op het terrein van de sociale volkshuisvesting.

AH WOON behartigt de belangen van ALLE huurders van Woonborg.

AH WOON zet zich in voor het beschikbaar zijn voor de huurders van Woonborg van voldoende betaalbare en kwalitatief goede huurwoningen in een plezierige leefomgeving.

AH WOON is sterk, omdat wij kennis van de volkshuisvesting en van de achterban koppelen aan de doelen die we nastreven.

Visie (hoe bereiken we dat)

Het motto van AH WOON voor 2020 blijft onverkort:

***WIJ WILLEN DAT ONZE HUURDERS MET VEEL WOONPLEZIER KUNNEN
BESCHIKKEN OVER EEN BETAALBARE WONING VAN GOEDE KWALITEIT
IN EEN PLEZIERIGE WOONOMGEVING.***

Betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit van de woningen en leefbaarheid van de directe woonomgeving waren en blijven onze primaire speerpunten.