

WERKPLAN 2020

ALGEMENE HUURDERSVERENIGING WOON

Vaststelling op de bestuursvergadering van 11 september 2019

1. INLEIDING

‘Een nieuwe lente een nieuw geluid’ is een bekend gezegde. Dit zal in 2020 eens te meer opgaan voor de Algemene Huurdersvereniging WOON (AH WOON). Daarmee doelen we op de veranderingen binnen het bestuur van AH WOON en op de veranderingen van de uitvoering van de werkzaamheden van het bestuur. Bij het hoofdstuk BESTUUR wordt hier nader op ingegaan.

Speerpunten blijven BETAALBAARHEID en BESCHIKBAARHEID van woningen.

Aandachtspunten blijven DUURZAAMHEID en LEEFBAARHEID. Speciale aandacht gaat uit naar DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING VAN WOONBORG en extra aandacht zal in 2020 uit moeten gaan naar DE POSITIE VAN DE HUURDERS IN HAREN in relatie met de Woonvisie van de gemeente Groningen.

Op deze de peilers is het Werkplan 2020 gebaseerd.

2. VISIE

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.

3. MISSIE

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.***

Beleidsdoel:

Betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit van de woningen en leefbaarheid van de directe woonomgeving blijven onze primaire speerpunten, ook in 2020.

4. HET BESTUUR

12 maart 2019 zijn drie nieuwe bestuursleden benoemd. Dit biedt de mogelijkheid aan twee reeds jarenlang zittende bestuursleden om voorjaar 2020 af te treden. Grote waarde wordt gehecht aan het garanderen van de bestuurlijke continuïteit en aan het vormgeven van een

bestuurlijk apparaat dat aansluit bij de mogelijkheden van de nieuwe bestuursleden. Deze bestuursleden zijn allen werkzaam binnen het arbeidsproces en dit heeft consequenties voor hun beschikbaarheid. Minder beschikbare bestuursuren betekent meer noodzakelijke medewerkersuren. De continuïteit van het bestuur van AH WOON kan dan ook alleen worden gegarandeerd met de benoeming van een Beleidsmedewerker Volkhuysvesting.

Beleidsdoel:

Werven, aanstellen in inwerken van een Beleidsmedewerker Volkhuysvesting (BV).

Direct na 12 maart 2019 is gestart met het inwerken van de nieuwe bestuursleden. Veel aandacht is besteed aan de taakverdeling op basis van een ieders affiniteit. Met behulp van training en een opleidingsprogramma zal het bestuur vertrouwd worden gemaakt met die taken.

De taakverdeling was	De taakverdeling wordt
Jelly van den Bosch, voorzitter, waarnemend penningmeester, overleg met directiebestuurder, Raad van Commissarissen en medewerkers van Woonborg, Prestatieafspraken gemeente Haren (na 1-1-2019 Groningen) en gemeente Noordenveld, Thema-Werkgroepen met huurders, Provinciaal huurdersoverleg, PR en voorlichting (is incl. huurdersinformatiebijeenkomsten) Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling) Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies	Jelly van den Bosch cq Ivonne Vrijmoed, voorzitter overleg met directiebestuurder, Raad van Commissarissen, bestuurlijk overleg Prestatieafspraken BV: Overleg met medewerkers van Woonborg, Ambtelijk overleg Prestatieafspraken Thema-Werkgroepen met huurders, Provinciaal huurdersoverleg, PR en voorlichting (is incl. huurdersinformatiebijeenkomsten) Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling) Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies
Tineke Koops, secretaris, tevens vicevoorzitter, overleg met directiebestuurder, Raad van Commissarissen en medewerkers van Woonborg Prestatieafspraken gemeente Aa en Hunze en Tynaarlo, Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten)	Tineke Koops, secretaris, tevens vicevoorzitter Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling) BV: Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten)
Jan Emmens, penningmeester Ambtelijk overleg Prestatieafspraken in Aa en Hunze en Tynaarlo, Provinciaal	Jan Emmens, penningmeester Ambtelijk overleg Prestatieafspraken in Aa en Hunze en Tynaarlo, Provinciaal

huurdersoverleg, Klankbordgroep woningbehoefte Groningen	huurdersoverleg, Klankbordgroep woningbehoefte Groningen BV: Ambtelijk overleg Prestatieafspraken in Aa en Hunze en Tynaarlo, Provinciaal huurdersoverleg, Klankbordgroep woningbehoefte Groningen
Johan Klopping, bestuurslid, overleg met directeurbestuurder, Raad van Commissarissen en medewerkers van Woonborg, Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies, Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten)	Johan Klopping cq Goos Elema, bestuurslid Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies, bijwonen Stamtafelbijeenkomsten) BV: Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies, bijwonen Stamtafelbijeenkomsten)
Ivonne Vrijmoed, bestuurslid Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling)	Opvolgend voorzitter overleg met directeurbestuurder, Raad van Commissarissen, bestuurlijk overleg Prestatieafspraken BV: Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling)
Goos Elema, bestuurslid Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies	Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies BV: Begeleiding (nieuw)bouwprojecten en Ondersteuning projectcommissies

Beleidsdoel:

Het bestuur in haar nieuwe samenstelling alle benodigde ondersteuning bieden voor de uitvoering van haar taken.

Met het perspectief van het aftreden van de twee bestuursleden voorjaar 2020, blijft de wenselijkheid van aanvulling door meer bestuursleden onverkort aanwezig.

Beleidsdoel:

Nieuw plan ontwikkelen voor de werving van meer bestuursleden.

Symposium Na NU

De voorzitterswisseling is een goed extra PR-moment. Voor de huurders kan hier met name bekendheid aan worden gegeven tijdens de Algemene Ledenvergadering op 24 maart 2020 in Nieuw Roden. Voor met name onze kontakten in de regio kan dit gekoppeld worden aan het organiseren van een Symposium in hotel Langewold in Roden op donderdagmiddag 26 maart. Gedacht wordt aan een symposium, dat qua inhoud breed maatschappelijk en toekomstgericht kan inspireren. Een inspirerende ontdekkingsreis buiten de kaders; ofwel: stimuleren van een nieuw denken over onze nabije toekomst. Vandaar ook de titel 'Na Nu'. Het onderwerp *wonen na nu* zal vertrekpunt zijn.

Beleidsdoel:

Een inspirerend en spraakmakend symposium organiseren.

5. VERDERE PROFESSIONELE ONDERSTEUNING VAN HET BESTUUR

Mei 2019 heeft Jolanda Stel-Numan als nieuw administratief medewerker het werk van Sjoukje Froentjes-Heida overgenomen. Naast verslaglegging van o.a. de bestuursvergaderingen, ledenvergaderingen en huurdersbijeenkomsten, beheert zij de huurderstelefoon, de postbus, de website en voert zij de financiële administratie en de ledenadministratie. Verder ondersteunt zij de voorzitter met de PR-taken.

Sinds voorjaar 2014 ondersteunt Maarten Groen, senior-adviseur van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum het bestuur met name op het complexe terrein van de wet- en regelgeving van de Volkshuisvesting Deze ondersteuning effectueert tevens in een vorm van bijscholing van de bestuursleden op dit terrein. Eveneens ondersteunt Maarten, indien wenselijk, het bestuur in extern overleg en de voorbereiding daar op.

Beleidsdoel:

Alle hierboven genoemde ondersteuning zal ook het komende jaar wenselijk zijn en dus worden gecontinueerd.

6. PUBLIC RELATIONS

De PR blijft een aandachtsgebied. Alertheid blijft geboden om waar mogelijk middels persberichten de werkzaamheden van AH WOON meer kenbaar te maken. Jolanda Stel heeft belangstelling om een bijdrage te leveren aan de PR van AH WOON. De website is vernieuw, maar vraagt meer tijd in het actueel houden. De rubriek De Beste Buur Bloem, waarbij goed naoberschap publiekelijk wordt beloond met een bloemetje, is afhankelijk van de aanmeldingen door huurders. Om praktische redenen is er voor gekozen om stevast op de twee middenpagina's van het 'Woonblad' van Woonborg copij van AH WOON te plaatsen. Dit 'Woonblad', de periodiek voor alle huurders van Woonborg, komt twee maal per jaar uit. Uitnodigingen voor huurdersbijeenkomsten en ledenvergaderingen rondgebracht moeten worden, omdat niet van alle huurders een mailadres bekend of beschikbaar is. Enkele vrijwilligers assisteren bij het rondbrengen. Erg verspreid liggende adressen worden per post bezorgd.

Beleidsdoelen:

- *Het streven blijft dat AH WOON zoveel naamsbekendheid gaat genieten, dat alle huurders van Woonborg weten van het bestaan van AH WOON.*

- *Bijwerken en actueel houden van de website.*
- *Een activiteit als De Beste Buur Bloem zal opnieuw onder de aandacht moeten worden gebracht.*
- *Via persberichten zullen huurders frequenter worden geïnformeerd over voor de huurders actuele onderwerpen en over de werkzaamheden van AH WOON.*
- *Verder zal meer aandacht komen voor persberichten en het frequenter plaatsen van berichten op social media en op de website van AH WOON.*
- *Samen met Jolanda Stel de mogelijkheden onderzoeken van haar inzet voor de PR-taken.*

7. HUURDERSBIJEENKOMSTEN

Voor het adequaat organiseren van huurdersbijeenkomsten blijft het geografisch grote werkgebied van AH WOON een probleem. Een reeks van dezelfde bijeenkomsten in alle vier de gemeenten was zeer arbeidsintensief en leverde ook niet altijd overal genoeg respons. De ledenvergaderingen alleen houden in Roden, omdat daar de meeste leden wonen, is eveneens discutabel. Ook al wordt er dan gratis vervoer aangeboden vanuit de andere plaatsen voor wie dit nodig heeft. Alle huurders worden hiervoor uitgenodigd. Ook degenen, die nog geen lid zijn. Zij kunnen ter plekke lid worden. Idealiter zijn een algemene ledenvergadering in het najaar (vaststellen begroting) en een in het voorjaar (vaststellen jaarverslag). Ook dan staan altijd inhoudelijk onderwerpen op de agenda. Te overwegen valt om de algemene ledenvergaderingen jaarlijks uit te breiden naar een viertal en die gecombineerd met informatie- en brainstormsessies beurtelings te houden in de 4 gemeenten (inclusief het aanbod van het gratis vervoer).

Inmiddels start Woonborg met het organiseren van huurdersbijeenkomsten. Dit kan een nader beraad over functie en inhoud van de ledenvergaderingen met zich meebrengen.

Beleidsdoel:

Opnieuw vorm geven aan de algemene ledenvergaderingen en de huurdersbijeenkomsten.

8. HET WERKGEBIED VAN AH WOON

AH WOON behartigt de belangen van alle huurders van Woonborg. Woonborg bezit momenteel volgens hun eigen site 4900 woningen in de gemeenten Aa en Hunze, Haren, Noordenveld en Tynaarlo (mei 2018 waren dit volgens opgave aan AH WOON 4794 en in oktober 2018 totaal 4618). Deze vier gemeenten vormen dus ook het werkgebied van AH WOON. Per 1 januari 2019 is Haren deel uit gaan maken van de gemeente Groningen. Dit betekent dat Woonborg en AH WOON ook te maken krijgen met de gemeente Groningen als gesprekspartner, maar het zal niet van invloed zijn op het werkgebied. Wel vereist de positie van de huurders in Haren extra aandacht. Er is contact gelegd met de huurdersorganisaties van Hoogkerk en Ten Boer. Samen met Haren kunnen deze locaties gekenschetst worden als de buitendorpen van de gemeente Groningen met deels overeenkomstige belangen. Ook voor Woonborg creëert dit een nieuwe overlegsituatie.

Beleidsdoelen:

- *Als huurdersorganisaties van de buitendorpen met elkaar onderzoeken tot welke afstemming wij kunnen komen in relatie tot de Prestatieafspraken en de Woonvisie van de gemeente Groningen.*
- *Onderzoeken hoe de belangen van de huurders in Haren het beste kunnen worden geborgd.*
- *Onderzoeken in hoeverre hierin samen met Woonborg (deels?) kan worden opgetrokken.*

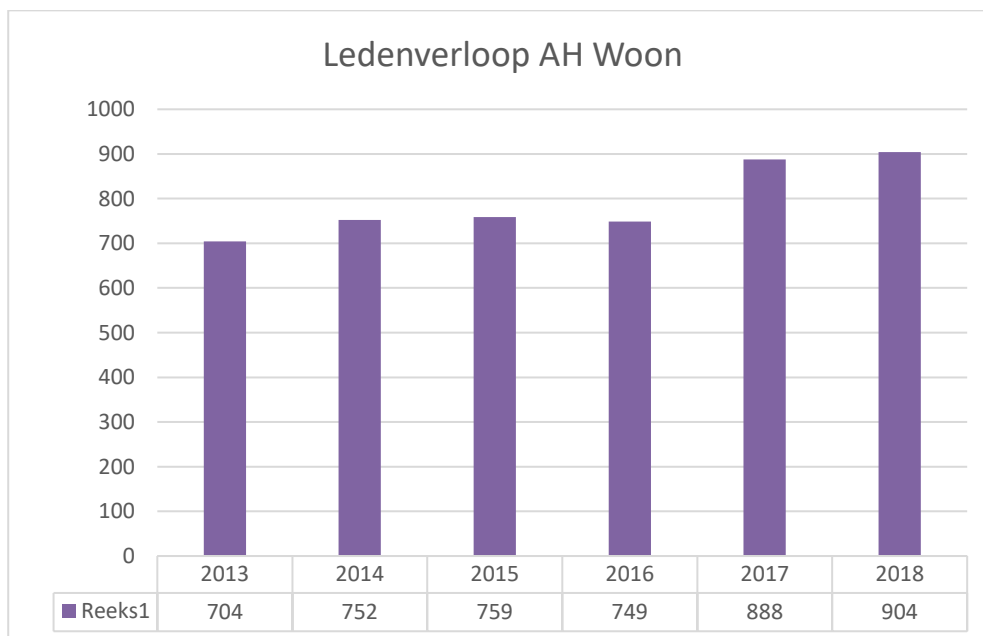
- *Een extra huurdersbijeenkomst in Haren beleggen om de huurders te betrekken bij de problematiek van hun nieuwe positie nu binnen de gemeente Haren.*

9. DE LEDEN

AH WOON blijft voor alle huurders van Woonborg laagdrempelig bereikbaar via internet, postbus en telefoon. De Administratief Medewerker is via die kanalen het eerste contact. De huurders worden bij voortduring geattendeerd op de mogelijkheid om lid te worden van AH WOON, bij voorkeur via de website. De vernieuwde website is zo ingericht, dat na aanmelding de lidmaatschapsgelden jaarlijks automatisch worden geïncasseerd. Nu sinds januari 2017 AH WOON de contributie van de leden weer zelf int is dit van groot belang voor het terugdringen van het administratieve werk. Nog wel bewerkelijk is het grote aantal reeds bestaande leden, die ondanks de verzoeken nog niet hun handtekening voor automatisch incasso hebben aangeleverd. Dit vergt veel tijd (en dus kosten) van het secretariaat. Om die reden is besloten te volstaan met 1 herhaling van het betalingsverzoek. Na uitblijven van een reactie hierop volgt dan bericht van uitschrijving. Dit kan een daling van het ledental gaan veroorzaken. Overigens kent AH WOON een gestage groei van het ledental. Zie onderstaande grafiek.

Beleidsdoel:

Toewerken naar een volledige automatisering van het innen van de lidmaatschapsgelden.



10. INFORMATIE- EN ADVIESVERLENING AAN HUURDERS

Behalve tijdens de huurdersbijeenkomsten en via het middenkatern in het Woonblad van Woonborg, ontvangen de leden van AH WOON extra informatie via de Huurwijzer van de Woonbond, omdat AH WOON lid is van de Woonbond. Leden kunnen ook individueel een appel doen op ondersteuning van AH WOON. In toenemende mate weten de huurders AH WOON te vinden met vragen over de klachtbehandeling door Woonborg of met vragen over overlast. Sinds 2017 registreert AH WOON het type klachten en het aantal. Dit registratiesysteem geeft AH WOON beter inzicht en wordt toegevoegd aan het jaarverslag.

De uitkomsten worden gedeeld met Woonborg ten behoeve van een verbetering van de dienstverlening.

Beleidsdoelen:

- *Deze wijze van registreren continueren.*
- *De signalen over de kwaliteit van dienstverlening door Woonborg zijn aanleiding tot nader onderzoek onder de huurders. De uitkomsten dienen vervolgens te worden gedeeld met Woonborg.*

11. BEGELEIDING (NIEUW)BOUWPROJECTEN EN ONDERSTEUNING PROJECTCOMMISSIES

Woonborg nodigt standaard AH WOON uit voor de voorlichtingsbijeenkomsten aan huurders waar grootonderhoud, renovatie of sloop/nieuwbouw plaat gaat vinden en voor de vergaderingen van de Projectcommissies. De Projectcommissies worden naar behoefte ondersteund door bestuursleden van AH WOON. Bij kleinschalige onderhoudsprojecten en bij nieuwbouwprojecten acht Woonborg het niet altijd nodig een projectcommissie in te stellen. De vraag dient zich aan of het voor de huurders wel altijd duidelijk is wat de positie van AH WOON hierbij is.

Beleidsdoel:

Met Woonborg afstemmen wat ieders positie t.a.v. de projectgroep is.

12. THEMA-HUURDERSWERKGROEPEN

AH WOON heeft huurders als meedenkers nodig! Goede ervaring is opgedaan met het al dan niet voor beperkte periode opstarten van thematische Werkgroepen. Ook leert de ervaring dat een opstart eerst dan zinvol is als ten minste 12 huurders zich hiervoor aanmelden.

Beleidsdoel:

Onderzoeken of de huurders zelf thema's aandragen voor het opstarten van een Thema-Werkgroep.

13. AH WOON EN WOONBORG

AH WOON heeft geregeld overleg met de directiebestuurder, verschillende medewerkers van Woonborg, de Raad van Commissarissen en de Huurderscommissarissen.

AH WOON heeft zich sterk gemaakt voor het leveren van een hoge kwaliteit van haar adviezen aan de corporatie.

Cocreatie

In 2018 is meer ervaring gekregen met het proactief werken aan beleidswijzigingen. Deze co-creatieve werkwijze vereist in een vroeg stadium reeds contact met Woonborg over de verschillende beleidsonderwerpen, is arbeidsintensief voor het bestuur, maar is ook effectief omdat reeds van meet af aan over en weer kennis kan worden gemaakt met een ieders ideeën.

Beleidsdoel:

De proactieve werkrelatie met Woonborg verder uitbouwen.

Effecten Huurbeleid

Bij recente nieuwe verhuringen zien we dat vooral seniorenwoningen boven de tweede aftoppingsgrens van € 635,05 worden verhuurd. Hierdoor komen mensen met een laag inkomen hiervoor niet in aanmerking. Hierdoor wordt voor een belangrijk deel de sociale opdracht van de corporatie ondermijnd.

Beleidsdoel:

Ongewenst effecten van het huurbeleid blijven signaleren en met Woonborg bespreken.

Huurderspanel

September 2017 is in een samenwerking tussen Woonborg en AH WOON het eerste Huurderspanel georganiseerd. Tijdens de evaluatie is afgesproken dat deze vorm van samenwerking zal worden voortgezet. In 2018 bleek in dit de praktijk alleen neer te komen op het leveren van een de gespreksleiders.

Beleidsdoel:

Het bestuur van AH WOON zal zich nader beraden of deze vorm van samenwerken gecontinueerd moet worden en stelt dit afhankelijk van de beschikbaarheid van haar bestuursleden.

Stamtafelgesprekken

Woonborg probeert een meer informatieve vorm te geven aan de zgn. Stamtafelgesprekken, waar bestuursleden van AH WOON in principe bij aanwezig zijn.

Beleidsdoel:

Met Woonborg is afstemming wenselijk zodat de Stamtafelbijeenkomsten van Woonborg en de huurdersbijeenkomsten van AH WOON elkaar niet overlappen.

Drenthe Huurt

Samen met alle huurdersorganisaties en corporaties in Drenthe is AH WOON betrokken bij de ontwikkeling van 1 loket voor woningzoekenden. Dit project kent als werktitel 'Drenthe Huurt'. Met algemene stemmen is een woonruimteverdeelbeleid en een urgentiebeleid vastgesteld. De huurdersorganisaties worden hierbij ondersteund door Maarten Groen en Marianne Hilbolling, consultant Woonbond in Drenthe. In ontwikkeling is een Samenwerkingsovereenkomst tussen partijen, waarbij de zeggenschap van de huurdersorganisaties op basis van gelijkwaardigheid met de corporaties wordt vastgelegd. Naar verwachting zal 'Drenthe Huurt' voorjaar 2020 gereed zijn.

Beleidsdoel:

AH WOON wil betrokken blijven bij deze ontwikkeling.

14. AH WOON EN DE PRESTATIEAFSPRAKEN**Procedure**

De Prestatieafspraken voor 2020 werden voor de derde keer nu per gemeente gemaakt samen met de andere corporaties en huurdersorganisaties. Een uitzondering hierop is de wek wijze die de gemeente Groningen hierbij gewend is te hanteren. AH WOON wil samen met de huurdersorganisaties van Hoogkerk en Ten Boer hier nader overleg over. Ter voorbereiding op de onderhandelingen voor de Prestatieafspraken 2020 heeft AH WOON opnieuw haar Standpuntendocument herijkt. Hierin wordt uitvoerig ingegaan op de standpunten van AH WOON t.a.v. de verschillende beleidsvelden die binnen de Prestatieafspraken aan de orde zijn. Omdat wij in 4 gemeenten overleg voeren, is een tijdige en concrete agendaplanning vereist.

Beleidsdoelen:

- *AH WOON wil de Samenwerkingsovereenkomst continueren met de gemeente Groningen zoals deze eerst werd gesloten met de gemeente Haren.*
- *Nader overleg met de gemeente Groningen moet uitkomst bieden op een voor alle partijen acceptabele te volgen procedure.*
- *AH WOON blijft aandringen op een reeds vóór januari vast te stellen tijdige en concrete agenda-jaarplanning.*
- *In de maand mei het Standpuntendocument herijken ter voorbereiding op de Prestatieafspraken voor 2021.*

Woonvisie gemeente Groningen

In de gemeente Groningen is een nieuwe Woonvisie in voorbereiding. De Woonvisie is de onderlegger waarop de Prestatieafspraken worden vorm gegeven.

Beleidsdoel:

De Woonvisie is van belang voor de huurders van Haren. Het is dus voor AH WOON van belang om betrokken te zijn bij de ontwikkeling van die Woonvisie.

Betaalbaarheid

Het woonlastenonderzoek van 2019 in Drenthe toont aan dat 25% van de huurders betalingsproblematiek kent. Landelijke signalen over de armoedeproblematiek kunnen hierbij in het verlengde worden gezien.

Beleidsdoel:

De uitkomsten van het woonlastenonderzoek en de armoedeproblematiek zullen wij waar mogelijk bespreekbaar maken, zowel bij Woonborg alsook bij de gemeenten.

Beschikbaarheid

De Drentse huurdersbelangenorganisaties (en dus ook AH WOON) vinden een gemiddelde zoekduur van 3 maanden aanvaardbaar voor urgent woningzoekenden en 1 jaar voor actief woningzoekenden. Wanneer deze zoektijden niet gehaald worden, zijn er kennelijk onvoldoende woningen beschikbaar. De inschrijfduur voorafgaand aan de zogenaamde actieve zoektijd is bij Woonborg gemiddeld 5 jaar. Onze conclusie is dat er kennelijk onvoldoende woningen beschikbaar zijn. Volgens Woonborg staan op de wachtlijsten voornamelijk ´puntenspaarders´, maar Woonborg beschikt niet over informatie om dit te staven. Woonborg heeft toegezegd dat nader onderzoek hiernaar zal worden gedaan als de woningzoekenden worden aangeschreven over de omzetting van hun gegevens naar Drenthe huurt.

Beleidsdoel:

AH WOON wil betrokken worden bij het opzetten van dit toegezegde onderzoek.