



WERKPLAN 2018

ALGEMENE HUURDERSVERENIGING WOON

vastgesteld 21 september 2017

1. Inleiding

Evenals voor 2015, 2016 en 2017 presenteert AH WOON ook voor 2018 haar Werkplan. Door veranderende werkwijzen wel anders van opzet dan de voorgaande jaren. Verschillende beleidsdoelen zullen in hun uitwerking verder reiken dan het komende jaar. Desgewenst mogen dat doorkijkjes naar meerjarenbeleid worden genoemd.

2. 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.

3. Missie

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

4. Algemene Doelstelling 2018

2018 zal in het teken staan van de verdere professionalisering van AH WOON. Deze noodzaak vloeit o.i. voort uit de eisen, die de nieuwe Woningwet sinds 1-7-2015 stelt aan huurdersorganisaties. AH WOON wil in 2018 op al haar werkvelden hierin een slag maken. Ook in de jaren daarna zal dit proces dienen te worden gecontinueerd.

Naast de reguliere taken van voorzitter, secretaris en penningmeester onderscheiden we de volgende werkvelden:

- Prestatieafspraken
- Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten)
- Projectbegeleiding
- Thema-Werkgroepen (is incl. huurders-panels)
- PR en voorlichting (is incl. huurdersinformatiebijeenkomsten)

In hoofdstuk 9 lichten wij per werkveld toe hoe wij hieraan gaan werken.

5. Het Bestuur

2017 kenmerkte zich door de wijziging in de bestuursamenstelling. 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:

- Voorzitter: Jelly van den Bosch
- Secretaris (tevens vice-voorzitter): Tineke Koops
- Penningmeester: vacature
- Prestatieafspraken: Jelly van den Bosch en Tineke Koops
- Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten): Johan Klöpping, Peter van de Pauvort en een vacature
- Projectbegeleiding: Johan Klöpping en een vacature
- Thema-Werkgroepen (is incl. huurders-panels), 2 vacatures
- 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 wordt oktober 2017 gestart met de werving voor nieuwe bestuursleden en Team-leden.

Naar verwachting zal in 2018 veel aandacht gevraagd worden voor het werken conform dit nieuwe bestuursmodel.

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

Ook bij de vergaderingen is Sjoukje Froentjes-Heida; een onontbeerlijke secretariële steun voor het bestuur.

Daarnaast behoeft het bestuur met name ondersteuning op het terrein van de Volkshuisvesting. In 2014 is gekozen voor ondersteuning door de Woonbond in de persoon van Maarten Groen, adviseur Woonbond Kennis- en Adviescentrum. Deze ondersteuning zal

worden gecontinueerd en wordt geleverd op uurbasis. De 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. De bestuursleden moeten in de gelegenheid worden gesteld scholingsprogramma's te volgen, die van belang zijn voor hun functioneren binnen het bestuur van AH WOON. Recentelijk zijn afspraken gemaakt over ondersteuning door Publiciteitsmedewerker Jolien Bennema voor gemiddeld 10 uren per maand.

6. De Vereniging

AH WOON behartigt de belangen van alle huurders van Woonborg. Woonborg bezit momenteel 4767 woningen in de gemeenten Aa en Hunze, Haren, Noordenveld en Tynaarlo. Deze vier gemeenten vormen dus ook het werkgebied van AH WOON.

Naar verwachting zal in 2018 duidelijkheid komen over de positie van de gemeente Haren. Dit kan betekenen dat Woonborg en AH WOON te maken zullen krijgen met een andere gemeente als gesprekspartner, maar het zal niet van invloed zijn op het werkgebied.

7. De Leden

De huurders zullen bij voortduring worden geattendeerd op de mogelijkheid van lid worden van AH WOON. Hiertoe is een flyer ontwikkeld met antwoordkaart. De leden van AH WOON ontvangen extra informatie via de Huurwijzer van de Woonbond en kunnen in voorkomende gevallen eventueel ook individueel een appel doen op ondersteuning van AH WOON.

AH WOON kent een gestage groei van het ledental (31-12-2013: 704 en 1-10 -2017: 862).

Sinds januari 2017 int AH WOON de contributie van de leden nu weer zelf. Dit vergt extra tijd (=extra kosten!) van het secretariaat.

8. AH WOON en Woonborg

AH WOON heeft geregeld overleg met de directeurbestuurder, 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. In de praktijk verzocht Woonborg vaak om advies ten gevolge van de overlegwet. Deze vorm van werken is in zekere zin reactief te noemen. In de praktijk blijkt dat participatie op beleidsniveau in de beleidsontwikkende fase veel effectiever werkt. Een dergelijke vorm van proactief werken vereist in een vroeg stadium reeds contact met Woonborg over de verschillende items.

Beleidsdoel:

De proactieve werkrelatie met Woonborg verder uitbouwen.

In 2015 sloot AH WOON met Woonborg een overeenkomst over het huurbeleid. Die overeenkomst is tot en met 2018 van kracht. Het uitgangspunt ervan is dat huren jaarlijks maximaal met inflatie worden verhoogd. Op basis van die overeenkomst werden de huren van de laagste inkomens in 2015, 2016 en 2017 met 0% verhoogd. Dit geldt voor 80% van de huurders van Woonborg. Binnenkort starten de gesprekken over het komende huurbeleid.

Beleidsdoel:

Betaalbaarheid blijft de primaire speerpunt van AH WOON, ook voor het komende huurbeleid.

In het overleg met de Raad van Commissarissen en met de Huurderscommissarissen is het nog zoeken naar de juiste agenda.

Beleidsdoel:

In samenspraak proberen verder inhoud te geven aan de agenda.

9. Beleidsdoelen per portefeuille

A. Prestatieafspraken

Gesprekspartners

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 tijdcyclus te realiseren, zodat de besprekingen opnieuw onder tijdsdruk plaatsvinden en te weinig ruimte bieden voor de door AH WOON gewenste voorbereiding.

Beleidsdoelen:

- ***In januari in het ambtelijk overleg de jaaragenda vaststellen.***
- ***Onderzoeken of een intensiever contact met de andere huurdersorganisaties ter voorbereiding op de gesprekken over de Prestatieafspraken wenselijk is.***
- ***In de maand mei het Standpuntendocument herijken ter voorbereiding op de Prestatieafspraken voor 2019.***

Werkgroep Prestatieafspraken

December 2016 besloot de Werkgroep Woonvisie verder te gaan als Werkgroep Prestatieafspraken. Deze werkgroep bestaat uit huurders vanuit de verschillende gemeenten binnen het werkgebied. De Werkgroep fungeert als klankbord voor het bestuur bij het vaststellen van de Standpunten van AH WOON, ter voorbereiding op de onderhandelingen van AH WOON over de Prestatieafspraken met Woonborg en de gemeenten. De tijdsdruk waaronder de gesprekken over de Prestatieafspraken plaatsvinden bemoeilijken een tijdig inschakelen van deze Werkgroep.

Beleidsdoel:

- ***Deze werkwijze evalueren en besluiten of deze wordt voortgezet in 2018 ter voorbereiding op de Prestatieafspraken 2019.***

B. Informatie- en Adviesverlening (aan huurders, is incl. klachtbehandeling en bijwonen Stamtafelbijeenkomsten)

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.

Beleidsdoelen:

- **Onderzoeken waarom toename van vraag naar ondersteuning toeneemt .**
- **Nieuwe werkwijze en registratiesysteem halfjaarlijks evalueren.**

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

Beleidsdoel:

- **Samen met Woonborg onderzoeken in hoeverre de huurdersinformatiebijeenkomsten van AH WOON en de Stamtafelbijeenkomsten van Woonborg (al dan niet deels) samen te voegen zijn.**

C. Projectbegeleiding

Woonborg nodigt standaard AH WOON uit voor de vergaderingen van alle Projectcommissies. De Projectcommissies worden naar behoefte ondersteund door bestuursleden van AH WOON. Woonborg acht het niet altijd nodig een projectcommissie in te stellen.

Beleidsdoelen:

- **Onderzoeken of wel of niet alle projecten een projectgroep wenselijk maken.**
- **Met Woonborg afstemmen wat ieders positie t.a.v. de projectgroep is.**

D. Thema-Werkgroepen (is incl. huurders-panels)

AH WOON heeft meedenkers nodig op beleidsniveau. Goede ervaring is opgedaan met het al dan niet voor beperkte periode opstarten van thematische Werkgroepen.

Beleidsdoel:

- **Onderzoeken of de huurders zelf thema's aandragen voor het opstarten van een Thema-Werkgroep.**
- **Ons streven is om twee maal per jaar een Thema-Werkgroep op te starten**

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

Beleidsdoel:

Na evaluatie vaststellen of continuering van dergelijke initiatieven wenselijk is.

E. PR en voorlichting (is incl. huurdersinformatiebijeenkomsten).

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.

Beleidsdoelen:

- *Website en social media zullen nadrukkelijker worden benut. Door het bestuur uitgebrachte adviezen, Werkplannen, Jaarverslagen, Kwartaal-Nieuwsbrieven en relevante artikelen uit Huurwijzer en Woonbondig worden op de website geplaatst.*
- *De Kwartaal-Nieuwsbrief zal tevens per post moeten worden verzonden, omdat niet van alle huurders een mailadres bekend of beschikbaar is. Extra uur-inzet van het secretariaat en extra portokosten zullen op de begroting voor 2018 terug moeten komen.*
- *Via persberichten zullen huurders frequenter worden geïnformeerd over voor de huurders actuele onderwerpen.*
- *In de maandelijkse rubriek Beste-Buur-Blom wordt goed naoberschap publiekelijk beloond met een bloemetje. Deze actie zien wij tevens als een positieve prikkel voor de leefbaarheid in buurt of wijk.*
- *In 'Woonblad', de periodiek voor alle huurders van Woonborg, dat twee maal per jaar uit komt, heeft AH WOON steevast ook een artikel.*
- *Zowel in het voor- als in het najaar worden huurdersinformatiebijeenkomsten gehouden in alle vier de gemeenten. Alle huurders worden hiervoor uitgenodigd. Ook degenen, die nog geen lid zijn. Zij kunnen ter plekke lid worden.*
- *Daarnaast is het streven om zowel in het voor- als in het najaar een Algemene Ledenvergadering te houden. Om alle huurders in de gelegenheid te stellen deze bijeenkomsten bij te wonen, wordt gratis vervoer aangeboden aan wie daar een appel op doet.*
- *De leden van AH WOON ontvangen extra informatie via de Huurwijzer van de Woonbond.*
- *AH WOON blijft voor de huurders laagdrempelig bereikbaar via e-mail en telefoon. De huurderstelefoon wordt beheerd door het secretariaat.*
- *Voor de hStamtafelbijeenkomsten zal meer presentatie- en promotiemateriaal moeten worden aangeschaft.*