



## ***JAARVERSLAG 2019***

**VOOR HET HUURDERSBELANG**

*De HRHM komt op voor het huurdersbelang van de huurders van Woonpartners. De HRHM is namens de huurders voor Woonpartners klankbord en aanspreekpunt in huurdersaangelegenheden. Ook de bewonerscommissies doen dat. Samen komen wij op voor de gemeenschappelijke belangen.*

*Daarbij gaat het bij om korte termijnzaken, zoals de jaarlijkse huurverhoging, de hoogte van de servicekosten en bijvoorbeeld de afhandeling van klachten van huurders door de woningcorporatie. Maar ook gaat het om zaken van langere adem van de corporatie, waarbij de HRHM betrokken is. Zoals de nieuwbouw met betaalbare huren. En meer woonruimte voor specifieke doelgroepen, zoals starters. En om levensbestendige woonruimte voor oudere huurders, die kleiner willen gaan wonen, zodat meer woonruimte beschikbaar komt voor gezinnen met jonge kinderen. Deels gaat het daarbij om gemeentelijk huisvestingspolitiek. Ook daar komt de HRHM, namens de huurders van Woonpartners, op voor het huurdersbelang.*

*De komende jaren komt er veel af op huurders, dat veel aandacht vereist. En dat ook hulp van meedenkende huurders in de verschillende gemeenten vraagt.*

*Een zeer belangrijk onderwerp is het aardgasvrij maken van woonwijken. Alle nieuwbouw wordt aardgasvrij, maar of dat bij bestaande bouw ook gaat lukken is nog maar de vraag. Wat een en ander voor de huur gaat betekenen, is ook nog een vraag. De aanpassing kost immers geld. Reden dat de HRHM een werkgroep in het leven wil roepen met uit elke gemeente huurders die zich daarin willen verdiepen.*

*Wat ook een punt van aandacht is, zijn de servicekosten. Het is een regelmatig terugkerend onderwerp van discussie tussen huurders en de woningcorporatie. Met steun van de HRHM hebben een aantal bewonerscommissies daarin in 2019 de nodige resultaten weten te boeken. Maar lang niet alle gesignaleerde problemen hebben al tot een oplossing geleid.*

*Een ander aandachtspunt is de huurverhoging bovenop de inflatiecorrectie. Ook in 2019 was dat weer aan de orde. Voor een extra verhoging zijn argumenten voor en tegen, zoals reservering voor nieuwbouw en de hogere belasting die de corporatie moet betalen door de waardeestijging van onroerend goed. Het spreekt voor zich dat de HRHM mordicus tegen een huurverhoging is.*

*Naast alle inzet richting woningcorporatie en gemeenten heeft de HRHM ook in 2019 weer stevig doorgewerkt aan versterking van de organisatie en aan verbetering van het contact met de huurders. Voor de HRHM en de belangenbehartiging is het contact met de huurders een levensvoorwaarde. Het onderwerp 'Communicatie met de huurders' heeft niet voor niets in het Meerjarenbeleidsplan van de HRHM zo'n belangrijke plaats. Zonder betrokkenheid van de huurders geen goede belangenbehartiging. Zonder vrijwilligers die de HRHM ondersteunen overigens ook niet.*

*Ook investeert de HRHM veel tijd en energie in de oprichting van bewonerscommissies in bestaande- en nieuwbouwwijken. Huurders zien vaak niet direct het nut van een bewonerscommissie in. De HRHM probeert daarin verandering te brengen met voorlichting en met directe ondersteuning bij de oprichting van een commissie.*

*Wat ons tot tevredenheid stemt: Steeds meer huurders hebben in 2019 contact gezocht met de HRHM om hun belangen te behartigen. Huurders weten ons meer te vinden. De inspanningen om de HRHM meer bekendheid te geven en daarmee de belangenbehartigende taak te vergroten (een van de doelstellingen in ons actieplan) werpen hun vruchten af.*

*Geert Boevink, voorzitter HRHM*

*26 februari 2020*

## OVERLEG OVER HUURDERSZAKEN

Het bestuur van de HRHM heeft vier keer per jaar regulier overleg met de directie van Woonpartners. Daarnaast is er regelmatig informeel overleg over lopende zaken en actuele ontwikkelingen. - In maart ligt het accent op het door Woonpartners voorgestelde huurstijgingspercentage.

- In april komen het jaarverslag en de jaarrekening aan de orde. -

In mei zijn de jaarlijkse zogeheten biedingen voor de realisering van nieuwbouw in iedere gemeente.

- In november geeft de HRHM zijn mening over het activiteitenprogramma en de begroting van Woonpartners. In dat overleg wordt ook aangegeven welk huurpercentage de woningcorporatie denkt te zullen gaan vragen.

De HRHM heeft met Woonpartners een samenwerkingsovereenkomst. Daarin erkent Woonpartners de HRHM als de officiële gesprekspartner namens alle huurders van de woningcorporatie. Ook zijn daarin onder meer de taken en (wettelijke) bevoegdheden van de HRHM vastgelegd. De samenwerkingsovereenkomst is op 27 maart 2019 ondertekend En geldt voor drie jaar.



*Ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst met Woonpartners*

## HUURDERSBELANGEN

### *1. Huurverhogingen*

De HRHM heeft wettelijk het recht van advies en inspraakrecht en instemmingsrecht in specifieke huurderszaken. Dat gaan dan bijvoorbeeld over huurverhogingen, maar ook over plannen voor woningbouw in een gemeente.

Een van de belangrijkste onderwerpen in het overleg van de HRHM met Woonpartners is de jaarlijkse maximale huurverhoging. In december 2018 hebben Aedes (de koepelorganisatie van woningcorporaties) en de Woonbond (de koepelorganisatie van huurders) met de overheid een Sociaal Huurakkoord gesloten. De afspraak behelst onder meer dat

voor een periode van drie jaar naast de inflatiecorrectie geen extra verhoging op de huren worden gelegd.

Bij Woonpartners stegen de huren per 1 juli 2019 met 1,6% (de inflatie). Daarnaast is afhankelijk van de woonsituatie de huur



met maximaal 2,5% extra verhoogd. Inmiddels heeft de Tweede Kamer voor de komende drie jaar besloten tot een extra huurverhoging met 1% voor investeringen in nieuwbouw.

De HRHM heeft een wettelijk geregeld adviesrecht bij huurverhogingen. De inzet van de HRHM in het overleg met de directie van Woonpartners is steeds een verhoging tot maximaal de inflatiecorrectie. De extra verhogingen zijn nodig om onder andere de stijgende belastinglasten te kunnen betalen.

## **2. Servicekosten**

Iets wat ook in 2019 weer veel aandacht van de HRHM vroeg, was de discussie over servicekosten. Die zijn vaak niet transparant. Bij diverse bewonerscommissies heeft dit in het verleden tot onvrede geleid. De HRHM heeft hierover naast e-mailcontact diverse gesprekken gevoerd met de betrokken Bewonerscommissies en Woonpartners.

Nog steeds wenden veel bewonerscommissies zich om advies tot de HRHM met vragen hieromtrent. Vaak blijkt uit de afrekening dat er onvrede is over de nabetaling. Soms is er onduidelijkheid over hoe de servicekosten zijn vastgesteld. Vaak zijn er misverstanden en is er onvrede over het schoonhouden/-maken van openbare ruimtes. Hoewel er het afgelopen jaar veel problemen met de servicekosten tot een oplossing zijn gebracht, blijken er zich helaas telkens toch ook weer nieuwe voor te doen.



*Servicekosten zorgen voor veel discussie*

## **3. Huurdersklachten**

Huurders met vragen en klachten hebben recht op een antwoord en op behandeling van hun klachten. Mede naar aanleiding van klachten over de afhandeling van individuele klachten heeft Woonpartners in 2019 het *Klant Contact Centrum* opgericht om de dienstverlening te verbeteren. De klantenafhandeling is inmiddels verbeterd, maar werkt nog steeds niet naar behoren. Het principe moet zijn: als klager moet je binnen 48 uur een mailtje of telefoontje gehad hebben over je klacht. Dat gebeurt nog lang niet altijd. De klachtenafhandeling blijft dus ook in 2020 een punt van aandacht.

## BEWONERSCOMMISSIES

Een cruciale rol bij de belangenbehartiging spelen de bewonerscommissies van huurders in appartementencomplexen en van huurwoningen in woonwijken. Huurders kunnen zichzelf organiseren in een bewonerscommissie. Met name in nieuwbouwwijken en bij nieuwbouwappartementencomplexen is deze vorm van belangenbehartiging helaas nog veel te vaak afwezig. Vaak komt dat voort uit onwetendheid over het nut ervan. Soms ook is er geen interesse en denken huurders individueel hun problemen te kunnen oplossen. Soms ook weten huurders niet hoe ze zo'n commissie het beste kunnen oprichten. Goede voorlichting is cruciaal. Het bestuur van de HRHM heeft zich daarom in 2019 met name ook daar extra ingespannen voor



de oprichting van bewonerscommissies. Het probleem speelt niet alleen in nieuwbouwwijken in Gouda en Waddinxveen, maar ook bijvoorbeeld in Zuidplas in de kernen Moordrecht, Moerkapelle en Zevenhuizen. Ook zijn gesprekken gevoerd met bewonerscommissies en met huurderscontactpersonen

van flats zonder bewonerscommissie om behoeften te inventariseren en om te bezien in hoeverre de HRHM deze ondersteuning kan geven.

Zeker in nieuwbouwcomplexen en in nieuwbouwwijken heeft een bewonerscommissie extra toegevoegde waarde, omdat zich daar vaak gemeenschappelijke 'kinderziekte'-problemen voordoen (slechte oplevering van de nieuwbouw, onduidelijkheden rondom servicekosten, etc.). Een bewonerscommissie is bovendien goed voor het gemeenschapsgevoel in een wijk en wooncomplex.

Bewonerscommissies hebben in sommige wijken ook een belangrijke rol in buurtplatforms. Ze helpen de leefbaarheid van de wijk te vergroten.

### Contactpersonen

Sommige groepen huurders laten hun belangen behartigen door een individuele huurder: een contactpersoon, die voor alle huurderszaken aanspreekbaar is en die namens de huurders contacten met de verhuurder onderhoudt. Ook dat is in sommige gevallen een oplossing. Feit is, dat een bewonerscommissie van meerdere huurders meer ruggensteun in de belangenbehartiging geeft. Vandaar ook dat de HRHM zich sterk maakt voor de oprichting van bewonerscommissies.

Ter ondersteuning van de bewonerscommissies en de contactpersonen wil de HRHM in 2020 in samenwerking met Woonpartners twee workshops over servicecontracten en onderhoud organiseren.

### MEER CONTACT MET HUURDERS

De belangenbehartiging van de huurders draait om goede informatie. Om te weten te komen wat onder de huurders leeft en wat er speelt baseert het bestuur van de HRHM zich grotendeels op de informatie die bewonerscommissies geven en op contacten met individuele



huurders. Om meer te weten te komen over hoe huurders in het werkgebied van Woonpartners over specifieke zaken denken, heeft de HRHM in de herfst van 2019 een digitale enquête gehouden, waarin de mening is gevraagd over allerlei algemene onderwerpen, zoals de tevredenheid over het wonen, de huur en de schoonmaak van gezamenlijke ruimtes.

In totaal hebben 90 huurders uit Boskoop, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas met de kernen Zevenhuizen, Moerkapelle en Moordrecht de enquête ingevuld. Enquêtes geven een aardig inzicht. De HRHM streeft ernaar ook in 2020 een enquête te houden. Ditmaal toegespitst op specifiekere huurdersonderwerpen. Wat zou helpen, is als de HRHM kan beschikken over e-mailadressen van huurders die willen deelnemen aan de enquêtes, zodat deze hierover gericht gemaïld kunnen worden.



## **GEMEENTELIJK HUISVESTINGSBELEID**

Huurdersbelangenorganisaties als de HRHM hebben op grond van de Woningwet sinds 2015 inspraakrecht bij bouwprojecten/bouwplannen van gemeenten en woningcorporaties. Speerpunten van de HRHM zijn de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van voldoende woningen in het sociale huursegment (in 2020 een huurprijs tot € 737,14) voor senioren en jongeren.

De visie van de HRHM op de woningbouw in de regio is onder andere vastgelegd in het Huurdersmanifest. Het manifest is in 2018 opgesteld in samenwerking met BeterWonen Gouda naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen. De HRHM zal in 2020 op basis van dit manifest opnieuw met de lokale politieke partijen in de gemeenten in gesprek gaan.

### ***Woonvisie, raamovereenkomst, prestatieafspraken***

Gemeenten leggen hun bouwplannen achtereenvolgens vast in een Woonvisie, een raamovereenkomst en zogeheten prestatieafspraken, waarin de bouw van sociale huurwoningen is vastgelegd.

De HRHM is ook betrokken bij de totstandkoming van de Woonvisie, de raamovereenkomst en het toezicht op de naleving van prestatieafspraken van de gemeenten met Woonpartners. Op 22 januari 2020 bijvoorbeeld is voor Waddinxveen een dergelijke raamovereenkomst ondertekend.



*Ondertekening van de Raamovereenkomst in Waddinxveen: René Mascini (Woonpartners), wethouder Kirsten Schippers en Geert Boevink, voorzitter van de HRHM*

***Raamovereenkomst Gouda***

In de gemeente Gouda zijn in 2020 gesprekken over een nieuwe Woonvisie, raamovereenkomst en prestatieafspraken. De HRHM zorgt hierbij samen met de huurdersbelangenorganisatie BeterWonenGouda (BeWoGo) voor de huurdersinbreng. BeWoGo is de huurdersbelangenorganisatie van Mozaïek Wonen, de andere woningcorporatie in Gouda. Beide belangenorganisaties laten zich in hun gesprekken over de nieuwbouwplannen bijstaan door een adviseur van het RIGO (het Research Instituut Gebouwde Omgeving). De kosten daarvan worden gedeeld door de gemeente, de twee woningcorporaties en de beide huurdersbelangenorganisaties.

***Huurwoning op maat*** In de prestatieafspraken moet veel meer aandacht besteed worden aan de mogelijkheden van doorstroming van huurders naar een woning die beter bij hen past. Dat kan bijvoorbeeld ook via een woningruilproject. De HRHM heeft in 2017 bij de huurders van Woonpartners de groeiende vraag naar



kleiner wonen geïnventariseerd. Doorstroming kan bijvoorbeeld gestimuleerd worden met een tegemoetkoming in de verhuis- en inrichtingskosten. Steeds meer ouderen zien verhuizen naar een kleinere woning als een reële optie. Het thema staat inmiddels in de gemeenten in het werkgebied van Woonpartners op de agenda. In Waddinxveen wordt hieraan gewerkt in samenspraak met adviesraden waaronder de HRHM.

## CONTACT MET DE HUURDERS

De HRHM is er voor het algemene huurdersbelang. Dat gebeurt onder andere in nauw contact/overleg met bewonerscommissies en advisering en ondersteuning van huurders die een bewonerscommissie willen. Het aantal persoonlijke contacten met huurders neemt toe. Steeds vaker zoeken huurders via onze infolijn contact met ons, onder andere met klachten en vragen over de dienstverlening van Woonpartners. Om de taken van de HRHM goed te kunnen vervullen, is een goede communicatie met de bewonerscommissies en met de huurders essentieel. Het secretariaat van de HRHM is elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 10.00 en 17.00 uur. (06-222 88 291). Per email ([secretariaat@hrhm.nl](mailto:secretariaat@hrhm.nl)) uiteraard altijd.



### ***E-mailadres gezocht***

Informatie over waar de HRHM mee bezig is, staat onder andere op de site ([www.hrhm.nl](http://www.hrhm.nl)). De site is in 2019 grondig vernieuwd. Zo staan er onder andere alle

bewonerscommissies op in het werkgebied van Woonpartners. Om het contact met de huurders over huurderszaken verder te verbeteren, wil de HRHM het liefst van iedere huurder een emailadres hebben. Huurders worden onder meer via Huurbelang opgeroepen een emailadres door te geven. Op grond van de privacywetgeving is het niet mogelijk op een andere wijze aan de adressen te komen.

### **Huurbelang**

Een belangrijk middel voor de HRHM om huurders te bereiken is Huurbelang, dat twee keer per jaar uitkomt. Huurbelang is een uitgave van de HRHM. Het magazine bevat informatie over het werk van de HRHM, over de bewonerscommissies en over wat er gemeentelijk speelt op huisvestingsgebied (in het bijzonder het beleid rondom huurwoningen). Ook gaat het blad over de huurders zelf en over hoe zij hun huurwoning beleven, de leefbaarheid rondom de huurwoningen en hun ervaringen met Woonpartners. Ook besteedt het magazine aandacht aan het beleid van Woonpartners. Doel van Huurbelang is huurderszaken en hen bewuster te maken van het nut van een goede belangenbehartiging op dit gebied. De redactie van het magazine bestaat uit vijf personen. Het magazine wordt toegezonden aan elke huurder van Woonpartners. Het wordt verspreid door vrijwilligers. Huurbelang verscheen in 2019 in april en november. Het blad wordt door een groep enthousiaste vrijwilligers verspreid onder alle huurders in de gemeenten waar Woonpartners woningen verhuurd. De magazines staan ook op de site.



### **BESTUUR**

Het bestuur van de HRHM bestaat uit zes personen. Daarnaast zijn er twee adviseurs. Het bestuur heeft in 2019 in totaal negen keer vergaderd, naast allerlei informeel adhoc-overleg.

In 2019 is er een bestuurswisseling geweest. Onze gewaardeerde bestuurslid Mart Sinke heeft zijn functie neergelegd. Mart heeft als voorzitter van de bewonerscommissie in Moerkapelle en als lid van het bestuur van de HRHM ruim tien jaar op de bres gestaan voor de belangen van de huurders. Zijn plaats is ingenomen door Marije van den Heuvel uit Waddinxveen. Inmiddels heeft Marije te kennen gegeven dat ze om gezondheidsredenen haar zetel noodgedwongen weer ter beschikking moet stellen.

### ***Jaarvergadering***

De jaarvergadering op 26 maart werd bezocht door ruim tachtig huurders. De vergadering is dit keer gehouden in La Patapouf in Gouda. Gastspreker was Gerard Jager, adviseur bij het Kennis & Adviescentrum van de Woonbond. Zijn inleiding ging over de vraag wanneer een huurverhoging redelijk en acceptabel is. Jager had voor zijn inleiding het huurbeleid van Woonpartners onder de loep genomen. Een verslag staat in de Huurbelang van april.



*Veel discussie en vragen tijdens de jaarvergadering*

### ***Beleidsplan 2020-2022***

In december heeft het bestuur van de HRHM het Beleidsplan 2020-2022 vastgesteld. Kernpunten uit dit plan zijn onder meer: de uitbreiding van het aantal bewonerscommissies; méér contact met de bewonerscommissies en de individuele huurders; uitbreiding van de ondersteunings- en adviesfunctie en meer profilering bij de lokale overheden. Wat in het beleidsplan ook wordt aangeroerd: het tekort aan huurders die in HRHM-verband actief willen meehelpen de collectieve huurdersbelangen te behartigen. Er zijn meer vrijwilligers nodig. Ook daar zal het HRHM-bestuur in de komende jaren sterk op inzetten. Een en ander is verder uitgewerkt in het Activiteitenplan 2020 van de HRHM. De titel van dit activiteitenplan is 'Het jaar van meer verbindingen!'.

**Werkbezoeken**

Om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen op huisvestingsgebied gaat het bestuur van de HRHM onder meer op werkbezoek langs de diverse renovatie- en nieuwbouwprojecten van Woonpartners. Dit jaar is onder andere een bezoek gebracht aan de Vogelbuurt in Gouda. Ook werden (nieuwbouw)projecten bezocht in Waddinxveen en Zuidplas met de eerder benoemde kernen.

Aan de excursie namen ruim honderd personen deel onder wie politici, ambtenaren, mensen uit de bouwwereld en vertegenwoordigers van diverse belangenorganisaties en zorginstanties. Onder de aanwezigen waren ook leden van bewonerscommissies.



*Werkbezoek in de Vogelbuurt in Gouda*

**Samenstelling bestuur**

Geert Boevink, voorzitter  
Ruud Broer, secretaris  
Arnold Janssen, penningmeester  
Jan Blom  
Harry Dzumhur  
2 vacatures

**Adviseurs van het bestuur**

Joanna Alarcon  
Hugo Slotjes