



## **JAARVERSLAG 2020**

## **EEN BIJZONDER JAAR**

*De coronacrisis heeft in 2020 de HRHM flink belemmerd in het de belangenbehartiging van de huurders van Woonpartners Midden-Holland. Om dat goed te kunnen doen zijn samenkomsten met bewonerscommissies en persoonlijke ontmoetingen met huurders cruciaal. Informele contacten leveren vaak waardevolle kennis op, waar het HRHM-bestuur iets mee kan in de belangenbehartiging. Dergelijke gesprekken vinden bijvoorbeeld ook plaats bij andere bijeenkomsten en tijdens de jaarvergadering, die in 2020 'vanwege corona' helaas geen doorgang kon vinden. Een gemis. Voor ons als bestuur, maar ook voor de huurders. Het gemis was afgelopen jaar des te groter, omdat als gastspreker de Manager Wonen van Woonpartners was uitgenodigd. We moeten weer snel terug naar het oude normaal. In 2021 willen we de jaarvergadering hoe dan ook houden. We hebben hem daarom verschoven naar het najaar. Dat biedt de meeste kans op doorgaan.*

*De HRHM is voor Woonpartners een klankbord en aanspreekpunt in huurdersaangelegenheden. Samen met de bewonerscommissies komen wij op voor de gemeenschappelijke belangen. De HRHM houdt daarbij een wakend oog op zaken als de jaarlijkse huurverhoging, de afhandeling van klachten en de servicekosten, maar ook denkt de HRHM mee in zaken van langere adem, zoals de gemeentelijke bouwplannen met nieuwbouw met betaalbare huren. En 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 gemeentelijke huisvestingspolitiek.*

*Corona heeft ook zijn uitwerking gehad op de serviceverlening van Woonpartners, zo is gebleken. De beperktere bereikbaarheid van de woningcorporatie zorgde bij sommige huurders voor irritatie. De vele personele wisselingen in 2020 (vooral bij de woonconsulenten) droegen ook niet echt bij aan een verbetering van de situatie. Ook dat bepaalde deels de stemming onder de huurders. Tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat directeur René Mascini, manager Marcel Rog en andere medewerkers van Woonpartners met hart voor de zaak er*

*alles aan gedaan hebben om de corporatie zo goed mogelijk te laten doorfunctioneren.*

*De HRHM wist ondanks corona toch ook de nodige resultaten te boeken. Zoals de oprichting van een bewonerscommissie in Kort Haarlem, een oudere wijk in Gouda. De HRHM investeert veel tijd in de oprichting van bewonerscommissies, vooral in de nieuwbouwwijken.*

*Ook het feit dat Woonpartners steeds meer oren heeft voor een Woonbeleid, gericht op ouderen juicht de HRHM toe. Het bestuur heeft hierover vorig jaar een notitie uitgebracht. Om de huurmarkt enigszins te verbeteren is het nodig dat de doorstroming van ouderen van grote eengezinswoningen naar kleinere huurwoningen wordt bevorderd. Daarvoor is aanvullend beleid nodig.*

*Corona was ook behulpzaam bij het beperkt houden van de huurverhogingen. Woonpartners besloot in 2020 de huurverhoging voor de sociale huursector te beperken tot de inflatiecorrectie. De HRHM is daar al langer voorstander van. In 2021 wordt de huurverhoging voor de sociale sector in zijn geheel bevroren voor een jaar: vanaf 1 juli tot 30 juni 2022.*

*Ook in 2020 vroegen de servicekosten weer de nodige aandacht. Het is een regelmatig terugkerend onderwerp van discussie tussen huurders en de woningcorporatie. Het resultaat is inmiddels dat Woonpartners op aandringen van de HRHM een nieuw serviceabonnement heeft gemaakt. In maart 2021 gaat de HRHM dat vernieuwde abonnement evalueren met de bewonerscommissies.*

*Tot slot. Bestuurders komen en bestuurders gaan. Dat geldt voor Woonpartners, waarvan de directeur heeft aangekondigd per 1 juli 2021 te stoppen, maar dat geldt ook voor de HRHM. In 2020 is onze secretaris Ruud Broer gestopt met zijn bestuurswerk en zijn Bert Mulder en Gerrit Uitbeijerse toegetreden. We willen nog meer vers bloed in het bestuur. Vooral jongere huurders. Dus, als U een goede kandidaat bent of weet...?!*

*Geert Boevink, voorzitter HRHM*

*28 maart 2021*

## 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.

### **1. Huurverhogingen**

De HRHM heeft in specifieke huurderszaken Woonpartners, wettelijk geregeld in adviesrecht. Het gaat dan bijvoorbeeld over huurverhogingen, maar ook over plannen voor woningbouw en de leefomgeving in een gemeente. Een van de belangrijkste onderwerpen in het overleg van de HRHM met Woonpartners is de



jaarlijkse maximale huurverhoging. De HRHM heeft daarin adviesrecht. In 2020 is als gevolg van de coronacrisis voor de sociale verhuur een huurverhoging van 1 procent boven de inflatie niet doorgedaan. Ook in 2021 zal de huurprijs in verband met de coronacrisis bevroren worden om de laagste inkomens te ontzien. Voor de vrije verhuur geldt deze regeling niet. De HRHM is tegen de verhuurderheffing (bijna € 7 miljoen) en vennootschapsbelasting, die de overheid de woningcorporaties oplegt, omdat de rekening daarvan terecht komt bij de huurders. Het geld van de verhuurderheffing kan beter gebruikt worden voor de bouw van nieuwe woningen.



## **2. Servicekosten**

Wat in 2020 ook weer de aandacht vroeg, zijn de servicekosten. Nog steeds vragen bewonerscommissies advies hierover. Ook nu zijn weer diverse problemen met de servicekosten tot een oplossing gebracht.

In 2020 heeft Woonpartners ook een nieuw onderhoudscontract ingevoerd. Tot teleurstelling van de HRHM zijn enkele onderdelen uit dit zogeheten ABC-contract verdwenen, zoals de vervanging van toiletpotten. Huurders worden geacht reparatie en vervanging van de dergelijke zaken zelf en voor eigen rekening te regelen. De HRHM gaat het vernieuwde service-abonnement in 2021 evalueren met de bewonerscommissies.

Zolang zich discussies rondom de servicekosten blijven doordoen, zullen we daar actief op blijven inspelen.

Overigens, neemt Woonpartners de bezwaren tegen de hoogte van de servicekosten zeer serieus. Zo was ook de directeur van de woningcorporatie aanwezig bij het overleg dat hierover is gevoerd tussen Woonpartners, de HRHM en een delegatie van de bewonerscommissies.



*Servicekosten zorgen nog steeds voor discussie*

## **3. Huurdersklachten**

Door de coronacrisis heeft de dienstverlening van Woonpartners in 2020 niet optimaal kunnen functioneren. Ondermeer de bereikbaarheid van het *Klant Contact Centrum* zorgde voor ongemak en irritatie bij huurders. Een afspraak maken op kantoor was vaak moeilijk. Het principe moet zijn: als klager moet je binnen 48 uur een mailtje of telefoontje gehad hebben over je klacht. Dat blijkt in tijden van corona lang niet altijd haalbaar. Het noodgedwongen thuiswerken van de medewerkers van Woonpartners, de minimale kantoorbezetting en de vele personele wisselingen vergrootten die problemen. Vooral de snelle wisselingen onder de woonconsulenten gaf veel onrust. Het schortte vaak aan kennis, omdat consulenten te weinig tijd hadden zich goed in te werken in de materie, is de indruk van de HRHM. De communicatie tussen Woonpartners en huurders loopt door dit alles niet goed. Hoewel directie en medewerkers van Woonpartners er alles aan doen om de corporatie in deze coronatijden optimaal te laten functioneren. De klachtenafhandeling blijft ook in coronajaar 2021 een punt van aandacht.

#### **4. *Inspraak***

De HRHM heeft in Woonpartners ook bestuurlijke inspraak. Zo mag de HRHM een eigen kandidaat voordragen voor de Raad van Commissarissen van de woningcorporatie. In 2020 is een sollicitatie- en selectieprocedure gestart voor een nieuwe kandidaat. De benoeming volgt in juni 2021. De HRHM is ook betrokken bij het opstellen van een profiel voor de opvolger van René Mascini. De directeur van Woonpartners stopt per 1 juli 2021. Hij is 25 jaar werkzaam geweest bij de woningcorporatie.

## **BEWONERSCOMMISSIES**

Een cruciale rol bij de belangenbehartiging van de huurders spelen de bewonerscommissies in de appartementencomplexen en eengezinswoningen. Bewonerscommissies zijn de spreekbuis van de huurders als er problemen zijn met de woningen, de leefbaarheid of de servicekosten. Ook zijn ze een belangrijk gesprekspartner/aanspreekpunt voor Woonpartners voor bijvoorbeeld renovaties of andere zaken die alle huurwoningen betreffen. Zeker nu Nederland van het aardgas af moet, zal de bewonerscommissie een steeds belangrijkere rol gaan spelen als aanspreekpunt voor de woningcorporatie. De overstap naar aardgasloos wonen zal niet zonder problemen gaan. De HRHM heeft ondermeer geregeld dat de bewonerscommissies van Woonpartners één exemplaar krijgen van het blad van de Woonbond. Hierin staat belangrijke informatie over huurzaken. De Woonbond behartigt de belangen van alle huurders in Nederland.



Hoe nuttig een bewonerscommissie kan zijn, laat onder andere de oprichting van de bewonerscommissie RIJP in de begin 20<sup>ste</sup>-eeuwse wijk Kort Haarlem in Gouda zien. De bewoners waren tegenstander van de geplande afbraak en nieuwbouw. Ze wilden liever grootonderhoud. De HRHM heeft de bewoners in 2020 geholpen bij de oprichting van de bewonerscommissie en hen daarin verder begeleid.

### **Nieuwbouwwijken**

Dat huurders zichzelf organiseren in een bewonerscommissie gebeurt vooral in de nieuwbouwwijken en bij nieuwbouwappartementencomplexen nog veel te weinig. 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 ook in 2020 in de nieuwbouwwijken weer extra ingespannen voor de oprichting van bewonerscommissies.

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 zorgt bovendien voor meer saamhorigheid tussen de huurders. Sommige bewonerscommissies hebben ook een belangrijke rol als buurtplatform en helpen de leefbaarheid van de wijk te vergroten.



### **Contactpersoon**

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 kan in sommige gevallen een oplossing zijn.



## **CONTACTEN MET HUURDERS**

Belangenbehartiging draait om goede informatie en communicatie. 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. Corona heeft ons daarin in 2020 behoorlijk dwars gezeten. De jaarvergadering, altijd een belangrijk moment om huurders te ontmoeten, kon niet doorgaan.

Vergaderingen met bewonerscommissies werden op een laag pitje gezet of gingen via internet. Overigens konden huurders per email het jaarverslag 2019 en/of de jaarrekening opvragen. Het jaarverslag is ook op de site gezet.

Wat zeer gemist werd, waren de informele gesprekken met huurders en bestuurders, voor en na bijeenkomsten. Deze informele gesprekken zijn voor de HRHM een belangrijke bron van informatie.

Wat ook niet doorging, was de Dag van de Huurder en de jaarlijkse rondgang die Woonpartners met relaties maakt langs de diverse bouw- en renovatieprojecten in verschillende gemeenten. Ook het HRHM-bestuur gaat altijd mee. Zo'n rondgang levert altijd veel praktijkkennis op en leidt vaak tot zeer interessante informele gesprekken met ambtenaren, politici, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en medewerkers van Woonpartners. Te hopen is dat de situatie in de loop van 2021 weer volledig normaal wordt, zodat de HRHM weer maximaal gebruik kan maken van de mogelijkheden om de belangen van de huurder te behartigen.



### **Enquête onder huurders**

Om meer te weten te komen over hoe huurders in het werkgebied van Woonpartners over specifieke zaken denken, heeft de HRHM net als in 2019 onder de huurders weer een digitale enquête gehouden. Ditmaal toegespitst op specifieke huurdersonderwerpen. 73 huurders hebben gereageerd. Het merendeel was ouder dan veertig en kwam uit Waddinxveen. Gevraagd is onder meer naar overlast en verbeterpunten aan de woning. Het meest genoemd werden de isolatie en de beglazing. Ook is gevraagd naar reparaties door Woonpartners. Dat gebeurt volgens driekwart van de geënquêteerden naar tevredenheid. Vaak is meermaals contact hierover geweest met de woningcorporatie. Met Woonpartners is afgesproken dat de corporatie en de HRHM in de toekomst gezamenlijk enquêtes onder de huurders gaan houden om klachten en wensen van de huurders te signaleren.

### **Bereikbaarheid HRHM**

Om de taken van de HRHM goed te kunnen vervullen, is een goede communicatie met de bewonerscommissies en met de huurders essentieel. In 2020 hebben vele tientallen huurders van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Vooral over de huurverhogingen kwamen veel vragen. Het secretariaat van de HRHM is elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 10.00 en 17.00 uur. (06-222 88 291). Per e-mail ([secretariaat@hrhm.nl](mailto:secretariaat@hrhm.nl)) uiteraard altijd.

### **Site**

Informatie over waar de HRHM mee bezig is, staat onder andere op [www.hrhm.nl](http://www.hrhm.nl). Naast allerlei documentatie en nieuws, staat daar ook informatie over alle bewonerscommissies 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 e-mailadres hebben.

### ***Huurbelang***

Een belangrijk middel voor de HRHM om huurders te bereiken is Huurbelang, dat twee keer per jaar verschijnt. Het magazine bevat informatie over de HRHM, over de bewonerscommissies en over wat er speelt op huisvestingsgebied (in het bijzonder het huurbeleid). Ook gaat het blad over de huurders van Woonpartners zelf en over hoe zij hun huurwoning beleven, de leefbaarheid rondom de huurwoningen en hun ervaringen met Woonpartners. De redactie van het magazine bestaat uit vijf personen. Iedere huurder van Woonpartners krijgt het blad. Het wordt verspreid door vrijwilligers. Huurbelang verscheen in 2020 in april en oktober. De magazines worden ook op de site gezet.



### ***Digitale Nieuwsbrief***

In 2020 is ook begonnen met de uitgave van een digitale nieuwsbrief. Doel daarvan is bewonerscommissies en huurders snel te informeren over actuele zaken. De nieuwsbrieven verschijnen in juni en december.

## **GEMEENTELIJK HUISVESTINGSBELEID**

Huurdersbelangenorganisaties als de HRHM hebben op grond van de Woningwet sinds 2015 inspraakrecht bij bouwprojecten/bouwplannen van gemeenten en woningcorporaties. 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 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. De gesprekken over de nieuwe Woonvisie van Gouda zijn nog gaande. De HRHM en collega-huurdersbelangenorganisatie BeWoGo heeft zich in 2020 in de onderhandelingen over de afzonderlijke gemeentelijke woonvisies, de raamwerkovereenkomsten en prestatieafspraken zijn bijgestaan door het adviesbureau RIGO.



### ***Huurdersmanifest***

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 in 2018 vastgelegd in het Huurdersmanifest. Het manifest is opgesteld in samenwerking met BeterWonen Gouda (BeWoGo), de huurdersbelangenorganisatie van Mozaïek Wonen, de andere woningcorporatie in Gouda. Het Manifest is



in 2020 geactualiseerd. De voorstellen uit het Manifest vinden steeds meer ingang bij organisaties en gemeenten. De HRHM gaat het Huurdersmanifest onder meer ook inzetten bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2022.

### ***Huurwoning op maat***

Steeds meer ouderen zien verhuizen naar een kleinere woning als een reële optie. In de prestatieafspraken moet in de visie van de HRHM 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 van senioren naar kleinere woningen kan bijvoorbeeld gestimuleerd worden met een tegemoetkoming in de verhuis- en inrichtingskosten.

Woonpartners en Mozaïek Wonen onderzoeken inmiddels hoe ze die doorstroming verder kunnen bevorderen.



## **BESTUUR**

Het bestuur van de HRHM is in 2020 ingrijpend veranderd. Het bestuur is versterkt met Bert Mulder en Gerrit Uitbeijerse. Beiden woonachtig in Waddinxveen en zeer deskundig op het gebied van servicekosten.

Secretaris Ruud Broer heeft zijn functie beschikbaar gesteld. Voor hem wordt nog een opvolger gezocht. Jan Blom heeft te kennen gegeven zijn functie eind 2021 beschikbaar te stellen. De voorzitter, Geert Boevink, stopt eind 2022. Beiden zijn woonachtig in Gouda.

Het bestuur bestaat momenteel uit vier Waddinxveners en twee Gouwenaren. Voor een regionaal evenwichtige verdeling in het bestuur worden met name huurders uit Gouda, Nieuwerkerk a/d IJssel,, Moerkapelle, Moordrecht en Zevenhuizen opgeroepen zich kandidaat te stellen. Waar ook behoefte aan is in het bestuur: vrouwelijke kandidaten en jongere huurders met een gezin. Hoe beter de spreiding, hoe beter.

## **Werkgroepen**

Om slagvaardiger te kunnen zijn, wil de HRHM naast de werkgroep **Communicatie** andere gespecialiseerde werkgroepen instellen. Deze denktanks moeten het bestuur ondersteunen met specialistische kennis op een bepaald terrein. Ook hiervoor worden kandidaten gezocht. Gedacht wordt aan vier werkgroepen, die bestaan uit drie à vier vrijwilligers.

\* Een van de werkgroepen heeft als onderwerp Gemeentelijk overleg over bouwafspraken. De werkgroep moet de gemeentelijke bouwplannen gaan volgen in die gemeenten waar Woonpartner woonruimte verhuurt en de HRHM dus wettelijk inspraak heeft in het gemeentelijk bouwbeleid.

\* Een tweede werkgroep moet zich buigen over energiebesparing en duurzaamheid. Op energiegebied komt er heel veel op ons af. Hoe realistisch zijn al die energieplannen?

\* De derde werkgroep moet zich bezighouden met Onderhoud en renovatie.

\* De vierde gaat over de Dienstverlening van Woonpartners.

**Samenstelling bestuur**

**Geert Boevink**, voorzitter

**VACATURE**, secretaris

**Arnold Janssen**, penningmeester

**Jan Blom**

**Harry Dzumhur**

**Bert Mulder**

**Gerrit Uitbeijerse**

