

JAARVERSLAG 2018

Huurders
platform
Nieuw
Elan

Inhoud

Hoofdstuk 1 Voorwoord en Ontwikkelingen	2
Voorwoord	2
Ontwikkelingen	2
Hoofdstuk 2 Raad van Toezicht	4
Inleiding	4
Algemeen	4
Samenstelling	4
Zittingstermijnen	5
Onderwerpen 2018	5
Commissies	6
Hoofdstuk 3 Organisatie	7
Organisatie	7
Organisatieontwikkeling	7
Personeel en Organisatie	8
Huurteam Leeuwarden	8
Hoofdstuk 4 Samenwerking	9
Woningcorporaties	9
Samenwerkingsovereenkomsten	9
Samenwerkingspartners	11
Hoofdstuk 5 Platform	13
Onderwerpen 2018	13
Algemene huurdersvergaderingen	14
Hoofdstuk 6 Bewonerscommissies	15
Bewonerscommissies Elkien	16
Projecten 2018	17
Bewonerscommissies Habion	17
Hoofdstuk 7 Individuele huurders	18
Klachten	18
Hoofdstuk 8 Prestatieafspraken	19
Gemeente Leeuwarden	19
Gemeente Súdwest-Fryslân	19
Hoofdstuk 9 Advies- en instemmingsaanvragen	20
Advies- en instemmingsaanvragen 2018	20
Hoofdstuk 10 Financieel verslag	21

Hoofdstuk 1 Voorwoord en Ontwikkelingen

Voorwoord

Hierbij treft u het jaarverslag 2018 aan van Huurdersplatform Nieuw Elan. Huurdersplatform Nieuw Elan zet zich elke dag in om de belangen van de huurders te vertegenwoordigen. Wij zijn een formele gesprekspartner voor woningcorporaties en gemeenten, zoals vastgelegd in de Overlegwet. We werken met een professionele organisatie vanuit een kantoor in het centrum van Leeuwarden. Dit doen we vanuit een grote maatschappelijke betrokkenheid. Huurdersplatform Nieuw Elan is gericht op samenwerking. Afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van professionalisering en evaluatie, zowel intern als extern. In dit verslag laten we zien wat onze prestaties van 2018 zijn geweest.

Ontwikkelingen

In 2018 werkten we verder aan de professionalisering van onze dienstverlening en organisatie. We hebben de eerste stappen gezet voor participatie nieuwe stijl. Daarnaast willen we als huurdersorganisatie zichtbaarder worden voor onze achterban. In 2018 presenteerden we tevens ons nieuwe logo. Een frisse nieuwe uitstraling die uitdraagt waar we voor staan: fijn en onbezorgd wonen voor huurders.

De betrokkenheid van huurders in de bewonerscommissies is groot. Zij zetten zich vrijwillig in voor huurders uit hun complex of buurt. Dat was voor ons een reden om hen op een mooie zomermiddag op een informele manier in het zonnetje te zetten.

In 2018 hebben we een 'visitatie light' laten uitvoeren door een extern onafhankelijk bureau. Hierbij zijn belangrijke samenwerkingspartners van Nieuw Elan gevraagd naar de samenwerking en eventuele verbeteringen voor de toekomst. Gemiddeld scoorde Nieuw Elan een 7,8. De aanbevelingen met betrekking tot het optimaliseren van de participatie, de rol van bewonerscommissies, het zichtbaarder manifesteren, heldere standpuntbepaling en een strakkere rolbepaling in de kernactiviteiten zijn opgenomen in het werkplan 2019. De uitwerking van aanbevelingen en actiepunten worden tevens besproken met de stakeholders en zijn meegenomen in het strategisch plan.

Ook in 2018 heeft Huurdersplatform Nieuw Elan een eigen bod ingebracht bij de prestatieafspraken. Voor ons bod hebben we vooraf input gevraagd aan onze achterban. In de prestatieafspraken van 2019 zien we deze zaken terug. Hiermee laten we de legitimatie van ons werk zien aan onze achterban en stakeholders.

Politiek was het een iets rustiger jaar. We maakten kennis met twee nieuwe wethouders Wonen en Volkshuisvesting in ons werkgebied. Ook was er een informatieve bijeenkomst voor de gemeenteraad van de gemeente Leeuwarden waar wij als huurdersorganisatie en corporaties vertelden over het werk dat we doen. In 2018 werkten we mee aan de evaluatie van de Woningwet vanuit de Aedes commissie Van Bochove en gaven onze reflectie op de werking van de Woningwet.

In 2018 hebben we als huurdersorganisaties in Friesland wederom mooie resultaten behaald in de samenwerking. Eind 2018 werd het frieshuurderssteunpunt.nl gelanceerd. Gestart vanuit een initiatief van Nieuw Elan om huurders meer inzicht te geven in de regelingen en hulpdiensten voor mensen met een laag inkomen. Tevens is de oproep tot een Provinciale Klachtencommissie voor de Friese Woningcorporaties inmiddels een feit geworden. Per 1 januari 2019 treedt de Provinciale Klachtencommissie in werking. Nieuw Elan heeft haar bijdrage geleverd aan de oprichting en heeft zitting in de Permanente Vertegenwoordiging van de Klachtencommissie.

Daarnaast organiseerden we in 2018 namens de Friese Huurdersorganisaties een symposium over het Sociaal Domein. Huurdersplatform Nieuw Elan beet hiermee het spits af voor de andere Friese huurdersorganisaties. De reacties van de genodigden waren erg positief! Het is de bedoeling hier een jaarlijks event van te maken.

Alles bij elkaar genomen zien we een zwaardere rol als huurdersorganisatie en een verbreding van het takenpakket. We zullen moeten bepalen waar we voor ons als huurderscommissie een rol weggelegd zien.

Tot slot

We namen in 2018 afscheid van de heer Velthuis. Hij is ruim 16 jaar (7 jaar als vrijwilliger en 9 jaar in dienstverband) betrokken geweest bij Nieuw Elan. De heer M. Kuipers en mevrouw A. Evenhuis zijn tijdelijk aangesteld, respectievelijk als interim bestuurder en interim directeur.

Leeuwarden, februari 2019

Andrea. Evenhuis
Directeur a.i.

Marc Kuipers
Bestuurder a.i.

Hoofdstuk 2 Raad van Toezicht

Inleiding

Het jaar 2018 is bestuurlijk turbulent gebleken. Een van de oorzaken is het vertrek, met wederzijds goedvinden, van de directeur-bestuurder Rudi Veldhuis (per 31-12-2018). Besloten is de heer Marc Kuipers, als gedelegeerd toezichthouder, in de rol van interim bestuurder te benoemen en de feitelijke leiding door Andrea Evenhuis te laten verrichten. De Raad van Toezicht heeft eind 2018 opdracht gegeven om de strategie te herijken. Daarbij wordt tevens gekeken naar de organisatie en het besturingsmodel. Dit zal zijn weerslag krijgen in een nieuw ondernemingsplan. Daarnaast is het financieel een zwaar jaar voor Nieuw Elan geweest. Al uit de begroting bleek het eindresultaat negatief uit te komen. Ook dit is reden geweest voor de opdracht tot herijking, met als doel financieel gezond te blijven.

Algemeen

De taken van de Raad van Toezicht van Huurdersplatform Nieuw Elan zijn:

- Toezicht houden op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting;
- Het bestuur (on)gevraagd adviseren omtrent de uitoefening van de bestuurstaak;
- De belangrijkste bestuursbesluiten vaststellen
- De werkgeversrol ten opzichte van de bestuurder verrichten.

De Raad van Toezicht wordt hierbij ondersteund door de organisatie.

Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen. Iedereen vervult deze functie als vrijwilliger. De samenstelling van de Raad van Toezicht was in 2018 als volgt:

Naam	Functie RvT	Beroep	Nevenfuncties	Onkosten-vergoeding 2018
De heer S.K. Dijkstra	Voorzitter, lid remuneratie-commissie	Raadsgriffier Noardeast-Fryslân	• Lid Commissie klachten- en bezwaarschriften, gemeente Harlingen • Docent Werken in Friesland	€1500
De heer A. Zebel	Lid financiële commissie	Gepensioneerd	• Vrijwilliger Dekemastate • Vrijwilliger UVV	€1500
De heer M. Kuipers	Vicevoorzitter en secretaris, lid financiële commissie, lid remuneratie-commissie	Strategisch consultant, Adviseur RvB, interim directeur	• Lid Raad van Commissarissen Univé Stad en Land Coöperatie • Voorzitter Raad van Toezicht Kinderwoud in Heerenveen • Voorzitter Raad van Toezicht Swimfun Joure • Lid Raad van Commissarissen NV Samenwerking Glasverzekering te Zutphen • Vicevoorzitter Stichting Commissarissen Kring Friesland • Bestuurslid Vastgoed Maatschap Hanzevast fondsen	€1500

Zittingstermijnen

Naam	Jaar van toetreden	Geslacht	Leeftijd	Jaar van aftreden	Zittingstermijn	Herkiesbaar
S.K. Dijkstra	2011	M	06-04-61	2019	2e	ja
A. Zebel	2009	M	25-11-48	2021	3e	nee
M. Kuipers	2016	M	01-11-66	2020	1e	ja

De leden van de Raad van Toezicht worden op basis van een rooster van aftreden steeds gekozen voor een periode van 4 jaar, met een maximum van 12 jaar. De heer Zebel is begin 2018 voor een nieuwe en laatste termijn herbenoemd.

Onderwerpen 2018

In totaal is de Raad van Toezicht in 2018 vier keer met de directeur-bestuurder bijeen geweest. Tijdens deze vergaderingen werd er veel informatie uitgewisseld met de directeur-bestuurder, zowel mondeling als schriftelijk. De onderwerpen werden uitvoerig besproken en besluitvorming vond gedegen plaats, waarbij de betreffende besluitvorming in 2018 immer unaniem was. In haar afwegingen heeft de Raad van Toezicht de belangen van alle betrokken stakeholders meegenomen. Daarnaast heeft zij deze getoetst aan de strategische koers en als zodanig eveneens op actualiteit bekeken.

Financieel is 2018 een moeizaam jaar geweest, hetgeen in de voor 2018 vastgestelde begroting al zichtbaar bleek, maar door incidenten negatief is beïnvloed. Het bereiken van een kritische ondergrens heeft de Raad gestimuleerd in het gesprek met de directeur-bestuurder om de meerjarenbegroting robuuster te maken.

De agenda voor de RvT-vergaderingen wordt in samenspraak tussen directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht vastgesteld.

De belangrijke onderwerpen die zijn behandeld in 2018:

- Vaststellen accountantsrapport 2017
- Vaststellen jaarverslag 2017
- Vaststellen begroting 2019
- Vaststellen werkplan 2019
- Adviesaanvragen Elkien en Habion
- Samenwerkingsovereenkomst Stichting Woningmaatschap Leeuwarden/VSN
- Opzet en resultaten 'visitatie light'
- Evaluatiecommissie
- Participatieplan 2.0
- Prestatieafspraken gemeente Leeuwarden
- Prestatieafspraken gemeente Súdwest-Fryslân
- Controle kwartaalcijfers
- Besluit tot overgang naar nieuwe accountant
- Voortgang en jaarverslag Huurteam
- Administratieve organisatie en interne controle
- Optimalisering management rapportage en administratieve planning
- Risicobesprekingen
- Ontslag directeur-bestuurder

De volgende onderwerpen verdienen bijzondere vermelding:

- In opdracht van de RvT heeft er in 2018 een 'visitatie light' plaatsgevonden. Een onafhankelijk bureau heeft onze belangrijkste stakeholders gevraagd hoe zij aankijken tegen Nieuw Elan en wat hun verwachtingen en wensen zijn.
- Op initiatief van de RvT heeft Nieuw Elan in 2018 namens de Friese huurdersorganisaties een themadag georganiseerd voor leden van RvC's uit de corporatiewereld. Het symposium stond in het teken van het sociaal domein.

Naast de eigen vergaderingen hebben de leden van de RvT ook zoveel mogelijk de vergaderingen van het Platform en de algemene huurdersvergaderingen bijgewoond. Ieder lid van de Raad heeft een proactieve houding getoond met betrekking tot het inwinnen van informatie. Daarbij zijn alle stakeholderdomeinen aan de orde geweest.

Er is geen sprake geweest van structurele afwezigheid van leden van de Raad en er is ook geen sprake geweest van tegengestelde belangen binnen de Raad. Ieder lid van de Raad handelt volstrekt onafhankelijk.

Commissies

De leden van de financiële commissie hebben steeds voorafgaand aan een vergadering van de Raad van Toezicht de kwartaalcijfers gecontroleerd en de financiële gang van zaken met de directeur-bestuurder besproken. De commissie heeft via de notulen de Raad van Toezicht geïnformeerd en tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht nauwkeurige toelichtingen gegeven.

Eind 2018 is de RvT op zoek gegaan naar een nieuwe accountant.

De remuneratiecommissie heeft in 2018 1 evaluatie-/beoordelingsgesprek gevoerd met de directeur-bestuurder.

Permanente educatie en invoering Governancecode

Elk van de toezichthouders voorziet in zijn eigen kennisversterking. Zij doen dit door het organiseren van een gezamenlijke studiedag, het bijhouden van vakliteratuur en het zich laten informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de doelgroep, het werk van Nieuw Elan en het werkgebied.

Nieuw Elan heeft in 2018 de Governancecode Woningcorporaties van toepassing verklaard. De huidige documenten en het bijbehorend toezichtkader worden in 2019 herijkt en geactualiseerd. Daar waar door de governancecode aanpassingen gewenst zijn, worden deze gezien en ingevoerd. In het kader van de continuïteit wordt op dit moment een zittingstermijn van 12 jaar toegestaan, hetgeen ook is belegd in de statuten. Onderdeel van de herijking vormt ook een risicoparagraaf.

Tot slot

Ten slotte wenst de Raad van Toezicht zijn dank uit te spreken aan de medewerkers van Huurdersplatform Nieuw Elan voor al het verrichte werk.

Leeuwarden, februari 2019

S.K. Dijkstra,

Voorzitter Raad van Toezicht

Hoofdstuk 3 Organisatie

Organisatie

Huurdersplatform Nieuw Elan is een stichting en vertegenwoordigt de belangen van huurders in Friesland.

De huurders die lid worden van Huurdersplatform Nieuw Elan kunnen zich aansluiten bij een bewonerscommissie. De bewonerscommissies hebben via het platformoverleg (de verzameling van alle bewonerscommissies) invloed op het beleid van Huurdersplatform Nieuw Elan. In de platformvergaderingen informeren en betrekken we huurders bij diverse onderwerpen.

De dagelijkse werkzaamheden worden door de organisatie (Huurdersplatform Nieuw Elan) uitgevoerd. De organisatie bestond in 2018 uit een directeur-bestuurder en vier medewerkers. Het toezicht op de organisatie is via de Raad van Toezicht geregeld. De algemene vergadering van huurders is het hoogste orgaan en stelt de begroting en het werkplan vast. De algemene vergaderingen staan open voor alle huurders.

De organisatie bestaat uit 5 medewerkers.

Functies:

- Directeur-bestuurder
- Beleidsadviseur
- Bewonersondersteuner
- Juridisch-administratief medewerker

NB: Door het vertrek van de directeur-bestuurder is eind 2018 besloten de functie van directeur-bestuurder op te splitsen in een interim bestuurder en interim directeur.

Organisatieontwikkeling

In 2018 is de organisatie o.a. met de volgende ontwikkelingen bezig geweest:

- Invoering AVG (privacy wetgeving)
- 'Visitatie light'
- Project participatieplan
- Huisstijl Nieuw Elan
- Verbouw kantoor
- Herijking en evaluatie strategische koers

Marketing en communicatie

Huurdersplatform Nieuw Elan informeert haar participanten actief via social media (Twitter en Facebook), persberichten, diverse bijeenkomsten en haar website. In 2018 hebben we diverse communicatiemiddelen voorzien van onze nieuwe huisstijl en logo.

Op Facebook hebben we ruim 114 volgers en op Twitter ruim 398 volgers. We proberen gemiddeld één keer per week een bericht te plaatsen.



Informatisering en automatisering

In 2017 zijn we gestart met de digitalisering van het archief. In 2018 hebben we dit project afgerond. Nieuw Elan is van ICT- en telefonieleverancier veranderd. Het nieuwe telefonieplatform is door ons zelf ingericht, waardoor we sneller en flexibeler wijzigingen kunnen doorvoeren. Hierdoor zijn we ook in staat om inzicht te krijgen in het aantal binnenkomende telefoongesprekken.

Personeel en Organisatie

In 2018 hebben we afscheid genomen van de directeur-bestuurder. Dit zorgde voor extra werkdruk in de organisatie. Dit heeft de nodige flexibiliteit en extra inzet van medewerkers gevraagd. Desondanks hebben we de dienstverlening op een goed niveau kunnen voortzetten.

Zoals al in eerdere jaren opgemerkt, neemt de algehele werkdruk toe en zullen we als organisatie nieuwe keuzes moeten maken. Intern hebben we de taken verdeeld en zullen we in eerste instantie met dezelfde vaste formatie blijven werken. In 2019 zullen we onze nieuwe koers vormgeven.

De formatie zag er in 2018 als volgt uit:

	01-01-2018	31-12-2018
Aantal medewerkers	5	5
Aantal fte	3,4	3,4

	01-01-2018		31-12-2018	
Leeftijdsopbouw	aantal	fte	aantal	fte
20-30 jaar:	0	0	0	0,0
30-40 jaar:	2	1,2	2	1,2
40-50 jaar:	0	0	0	0,0
50-60 jaar:	2	2,0	1	1,0
60-70 jaar	1	0,2	2	1,2
Totaal:	5	3,4	5	3,4

*3,4 fte waarvan 0,33 fte van Huurteam Leeuwarden

Ziekteverzuim

Jaar	Ziekteverzuim in %
2017	1,7%
2018	1,3%

Huurteam Leeuwarden

Het Huurteam Leeuwarden is een apart onderdeel van Nieuw Elan. In de gemeente Leeuwarden vertegenwoordigt het Huurteam Leeuwarden de huurders die via de commerciële of particuliere verhuurder huren. De activiteiten en financiële gegevens van het Huurteam worden via een apart jaarverslag verantwoord.



Hoofdstuk 4 Samenwerking

Woningcorporaties

Huurdersplatform Nieuw Elan is werkzaam als huurdersorganisatie gelieerd aan de corporaties stichting Elkien en stichting Habion. Voor Elkien vertegenwoordigden wij in 2018 de huurders in de gemeente Leeuwarden en de kernen Drachten en Sneek. Daarnaast vertegenwoordigen we de huurders van Habion in Leeuwarden, Menaldum en Dronrijp.

Per 1 januari 2018 heeft Stichting Eigen Brood Bovenal (SEBB) woningen van Elkien overgenomen. Afgesproken is dat de samenwerking met Nieuw Elan wordt voortgezet. Beheerder is Pandgarant.

De commerciële verhuurder Stichting Woningmaatschap Leeuwarden is ontstaan door verkoop van bezit van Elkien. Per 01-11-2018 heeft Nieuw Elan ook met deze nieuwe verhuurder een samenwerkingsovereenkomst gesloten om de belangen van de huurders te vertegenwoordigen. Beheerder is Vastgoed Syndicering Nederland (VSN).

Huurdersplatform Nieuw Elan vertegenwoordigt bijna 10.000 participanten.

Samenwerkingsovereenkomsten

De voor 2018 geplande actualisering van de samenwerkingsovereenkomsten met Habion en Elkien is verschoven naar 2019.

Huurderscommissarissen RvC woningcorporaties

Huurdersplatform Nieuw Elan heeft een huurdersvertegenwoordiging in de RvC van Elkien (de heren Wind en Vermeulen) en Habion (de heer Klerx). Als huurdersorganisatie heeft Nieuw Elan het recht om één of meer kandidaten bindend voor te dragen voor benoeming in de Raad van Commissarissen van de gelieerde corporaties.

Met de huurdercommissarissen van de woningcorporaties wordt op structurele basis overleg gevoerd. In 2018 is er meerdere keren overleg geweest met de gehele RvC van Elkien, daarnaast is er nog een excursie georganiseerd. Tijdens de excursie heeft Nieuw Elan uitleg gegeven over haar werk als huurdersorganisatie en het project participatie nieuwe stijl toegelicht. Er heeft in 2018 een gesprek plaatsgevonden met de huurderscommissaris van Elkien, de heer Wind, en de directeur-bestuurder. Tevens zijn in 2018 de eerste stappen gezet voor het opstellen van een procedure voor de vacature van huurderscommissaris. De zittingstermijn van de heer Wind verstrijkt in 2019. Nieuw Elan had in de RvC van Elkien twee huurderscommissarissen. Besloten is de nieuwe vacature samen te werven met de Bewonersraad.

De RvC van Habion kiest er voor om geen jaarlijks overleg te hebben met Huurdersplatform Nieuw Elan, omdat wij een klein gedeelte van hun bezit vertegenwoordigen. Wel is er 1 keer overleg geweest met de heer Klerx, de huurderscommissaris van Habion.

Aantal overleggen (inspraak, invloed en beleidsvormend)

Elkien

RvC	3
Bestuurlijk overleg	4
Beleids- en voortgangsoverleg	10

Habion

RvC	0
Bestuurlijk overleg	1
Beleids- en voortgangsoverleg	2

Daarnaast is in 2018, zoals ook genoemd in de hoofdstukken Bewonerscommissies, Advies- en instemmingsaanvragen en Prestatieafspraken, veelvuldig tussentijds overleg gevoerd tussen de woningcorporaties en Huurdersplatform Nieuw Elan.

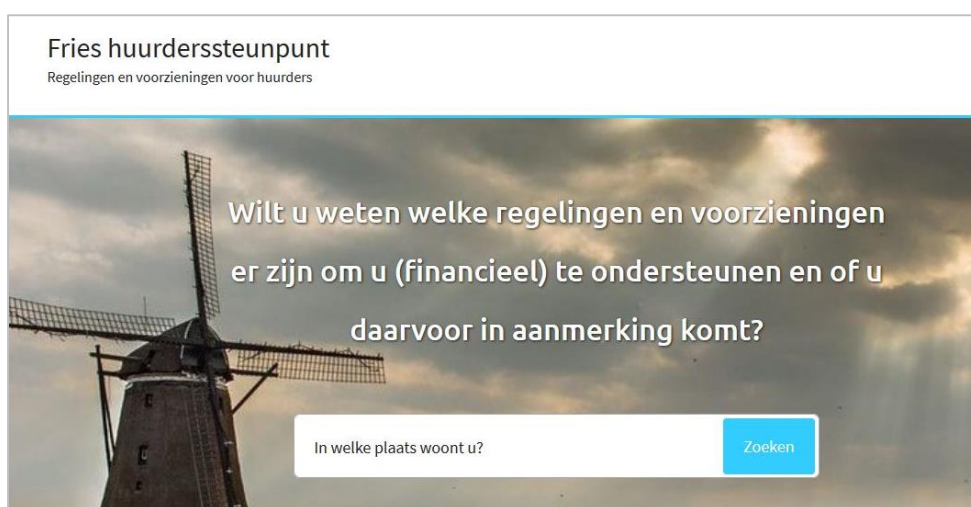
Samenwerkingspartners

In al onze samenwerkingsverbanden positioneren we ons als een positief-kritische organisatie. We willen meedenken over oplossingen en daarbij de positie van de huurder bewaken, dan wel verstevigen. Tevens brengen we daar ook onze eigen ideeën in.

Friese huurdersorganisaties

Huurdersplatform Nieuw Elan is zich er van bewust dat ze haar doelen niet alleen kan verwezenlijken. Daarom zijn wij aangesloten bij het overleg met de overige Friese huurdersorganisaties. Doel van het overleg is onder andere de verschillende standpunten samen te brengen en te verwoorden vanuit alle huurdersorganisaties.

Dit heeft in 2018 geresulteerd in het lanceren van een gezamenlijke website www.frieshuurderssteunpunt.nl. Gestart vanuit een oproep van Nieuw Elan om huurders meer inzicht te geven in de regelingen en hulpdiensten voor mensen met een laag inkomen.



Tevens is de oproep tot een Provinciale Klachtencommissie voor de Friese woningcorporaties inmiddels een feit geworden. Per 1 januari 2019 treedt de Provinciale Klachtencommissie in werking. Nieuw Elan heeft haar bijdrage geleverd aan de oprichting hiervan. Nieuw Elan heeft zitting in de Permanente Vertegenwoordiging van de Klachtencommissie.

Welkom!

Huurdersplatform Nieuw Elan heet u namens de
Friese huurdersorganisaties van harte welkom op het symposium!

Tijdens het symposium willen we u meenemen in de wereld van het
sociaal domein. We willen u inspireren met de nieuwste inzichten en
succesverhalen uit de praktijk. Het sociaal domein is een thema wat
steeds nadrukkelijker aanwezig is ons werk.

Thema: inzichten en succesverhalen uit het sociaal domein

Daarnaast organiseerden we in 2018 namens de Friese huurdersorganisaties een symposium over het Sociaal Domein. Huurdersplatform Nieuw Elan beet hiermee het spits af voor de andere Friese huurdersorganisaties. De reacties van de genodigden waren erg positief! Het is de bedoeling hier een jaarlijks event van te maken.

Gemeenten

Naast corporaties en huurdersverenigingen werken we ook nauw samen met de gemeenten Leeuwarden en Súdwest-Fryslân. Met hen maken we prestatieafspraken, dan wel een raamovereenkomst die moet leiden tot prestatieafspraken. Op diverse niveaus voeren wij het overleg met gemeenten. We spreken regelmatig met wethouders en op ambtelijk niveau zitten we bijna wekelijks aan tafel met de gemeente in de vorm van diverse project- en werkgroepen.

Nederlandse Woonbond

We zijn al jaren lid van de Nederlandse Woonbond. Regelmatig volgen we als organisatie symposia en bijeenkomsten van de Woonbond om onze kennis op peil te houden. Daarnaast was de directeur-bestuurder voorzitter van de Provinciale Vergadering in Friesland. In 2019 bekijken we of dat vanuit Nieuw Elan opvolging kan krijgen.

Rechtswinkel Leeuwarden

Sinds 1 juli 2017 huisvest Huurdersplatform ook de Rechtswinkel van de Rijks Universiteit Groningen (RUG) in haar kantoor. Inmiddels is er een goede samenwerking ontstaan. Vragen van huurders, al dan niet vanuit Huurdersplatform Nieuw Elan of vanuit het Huurteam Leeuwarden, kunnen we op deze wijze op een laagdrempelige manier doorverwijzen naar de Rechtswinkel Leeuwarden.

Hoofdstuk 5 Platform

In het Platform hebben de bewonerscommissies¹ zitting die aangesloten zijn bij Huurdersplatform Nieuw Elan.

In 2018 is er 4 keer een bijeenkomst van het Platform geweest en een algemene huurdersvergadering. In 2018 hebben we op diverse locaties in Leeuwarden en Sneek de platformvergaderingen 'Nieuw Elan komt naar u toe' gehouden. Daarnaast zijn de bewonerscommissie in 2018 uitgenodigd voor een gezellige, informele middag om elkaar beter te leren kennen en informatie uit te wisselen.



Onderwerpen 2018

Het Platform heeft gesproken over:

- Raamovereenkomst Súdwest-Fryslân
- Herbenoeming van de heer Zebel als lid van de RvT
- Voorgenomen verkoop door Elkien
- Voorgenomen verkoop door Habion
- Jaarlijkse huurverhoging
- Instellen evaluatiecommissie
- Onderhoudsplanning van Elkien 2018/2019
- Samenwerking tussen bewonerscommissies en Elkien
- Inzet en Bod Nieuw Elan 2019 bij prestatieafspraken
- Prestatieafspraken Leeuwarden en Súdwest-Fryslân
- Participatieplan
- Invoering contributieverhoging Nieuw Elan
- Activiteiten op hoofdlijnen voor 2019

¹ Onder bewonerscommissie verstaan we een vertegenwoordiging per complex of wijk. Als er een klankbordgroep wordt geformeerd tijdens groot onderhoud of iets dergelijks aan een complex, worden ook deze groepen uitgenodigd deel te nemen aan de vergadering. Per groep hebben twee leden stemrecht.

Gemiddeld hebben er in 2018 ongeveer 13 bewonerscommissies per vergadering deelgenomen. In de vergadering van december heeft het Platform kennisgemaakt met de heer Eppinga, directeur-bestuurder Elkien, en is de samenwerking met Elkien besproken.

Algemene huurders vergaderingen

Naast de platformvergaderingen wordt er minstens één keer per jaar een algemene huurdersvergadering gehouden. Voor deze vergaderingen worden alle huurders van Huurdersplatform Nieuw Elan uitgenodigd. Beide vergaderingen vonden plaats in Leeuwarden.

Tijdens de vergaderingen zijn de volgende documenten besproken en vastgesteld:

- Jaarverslag Nieuw Elan 2017
- Financieel jaarverslag Huurdersplatform Nieuw Elan 2017
- Jaarverslag Huurteam Leeuwarden 2017
- Werkplan Huurdersplatform Nieuw Elan 2019
- Begroting Huurdersplatform Nieuw Elan 2019
- Contributieverhoging Nieuw Elan 2019

Hoofdstuk 6 Bewonerscommissies

Huurdersplatform Nieuw Elan werkt samen met bewonerscommissies van Elkien, Habion, Woningmaatschap Leeuwarden en Eigen Brood Bovenal. In 2018 zijn er in totaal 54 overleggen met bewonerscommissies gevoerd, de zogeheten voor- en najaarsoverleggen. Tijdens dit overleg, waar de woningcorporatie en Huurdersplatform Nieuw Elan ook bij aanwezig zijn, is er aandacht voor onderwerpen van algemeen belang in het bewuste complex.

Jaartal	Aantal bewonerscommissies
2014	35
2015	36
2016	49
2017	51
2018	54

Rondrit door Leeuwarden

De bewonerscommissies gaven aan dat ze elkaar graag wat vaker in een informele setting willen spreken. Ze willen meer informatie uitwisselen en elkaar beter leren kennen. In de zomer van 2018 heeft Nieuw Elan de eerste informele bijeenkomst georganiseerd: een mooie rit met de citytrain door de Culturele Hoofdstad Leeuwarden. Ruim 45 huurders waren op deze zonnige warme dag aanwezig!



Bewonerscommissies Elkien

Bewonerscommissies hebben regelmatig overleg met Elkien en Nieuw Elan. Als er zaken op het programma staan als een woningverbetering, dan is het natuurlijk extra belangrijk om een bewonersvertegenwoordiging te hebben. Daarom werkt Nieuw Elan de laatste jaren ook met klankbordgroepen. Tijdens de duur van het project heeft een afvaardiging van de bewoners contact met Elkien, de ketenpartner en Nieuw Elan. Met elkaar zorgen we dat de belangen van de bewoners worden behartigd. Na afloop van het project gaan sommige klankbordgroepen door als bewonerscommissie, maar het gebeurt ook regelmatig dat de klankbordgroep wordt opgeheven.

Het komt voor dat er na de woningverbetering behoefte is aan contact met de klankbordgroep, omdat er nog vragen zijn over de woningverbetering. Zo werden in 2018 de klankbordgroepen van de Jan van Scorelstraat e.o. en het Birdplein op verzoek van Nieuw Elan weer actief.

In 2018 waren 30 bewonerscommissies actief in Leeuwarden en Sneek. Nieuwe groepen waren o.a. De Bird 7-hoog, bewonerscommissie Frittemastate, Pampuskade en Worp Tjaarda in Sneek.

Bewonerscommissie Tramstraat besloot in 2018 te stoppen met de activiteiten. Door allerlei omstandigheden bestond de commissie nog maar uit 1 lid.

Frittemastate

Het valt niet mee om een afspraak te maken met de leden van de bewonerscommissie Frittemastate in Sneek. De dames zijn dan misschien op leeftijd, maar ze hebben nog steeds volle agenda's en een drukbezet leven.

En nu zijn ze ook nog eens lid geworden van de bewonerscommissie Frittemastate. Waarom? Omdat het belangrijk is en omdat het goed is dat er overleg is met Elkien. Ze vinden het belangrijk dat het goed wonen blijft in Frittemastate

Contact met de achterban vinden ze belangrijk en daarom organiseerden ze in oktober 2018, samen met Elkien en Nieuw Elan een koffiemorgen. In 2019 gaan ze dat zeker nog eens doen. Samen met Nieuw Elan gaan ze ook regelmatig een nieuwsbrief maken voor de bewoners van de Frittemastate.

En, terwijl we de volgende afspraak maken, vertellen ze me van geplande vakanties, uitstapjes en reisjes.

Bewonerscommissie De Mast

Alleen hun leeftijd hebben de leden van de commissie De Mast niet gemeen met de dames van Frittemastate. Ook deze leden hebben volle agenda's. Ook zij vinden het als commissie belangrijk dat het goed wonen moet zijn in hun complex in hartje binnenstad van Leeuwarden.

En ook al is hun complex nog niet zo lang geleden opgeleverd, er zijn wel degelijk bespreekpunten. Met Elkien samen werken ze aan vergroening van hun woonomgeving. Ze hebben oog voor o.a. het schoonhouden van het complex. Er zijn huisregels voor het complex, maar niet alle bewonershouden zich daar aan. De commissie denkt na over een andere manier van het presenteren van de huisregels. Want het moet natuurlijk wel leuk blijven voor iedereen.

Projecten 2018

In 2018 zijn er door woningcorporatie Elkien diverse projecten uitgevoerd. De projecten varieerden van woningverbetering tot sloop/nieuwbouw. Bij tenminste 12 projecten werd een klankbordgroep of bewonerscommissie ondersteund tijdens het project. Tijdens een project vervalt tijdelijk het reguliere overleg met Elkien.

Projecten 2018 Naam	Woningcorporatie	Betrokken bewonerscommissie
1. Indische Buurt	Elkien	BC Indische Buurt
2. Schapestraat	Elkien	BC Schapestraat
3. Auke Stellingwerfstraat	Elkien	BC Auke Stellingwerf
4. Wielenpolle	Elkien	Klankbordgroep
5. Bird 4 hoog	Elkien	BC De Bird
6. Bird 7 hoog	Elkien	klankbordgroep
7. Dulf 4 hoog	Elkien	Klankbordgroep
8. Dulf 7 hoog	Elkien	Klankbordgroep
9. Auke Stellingwerfstraat nieuw	Elkien	BC de Nieuwe Driehoek
10. Componistenbuurt	Elkien	BC Componistenbuurt
11. Schoppershofstraat	Elkien	BC Schoppershof
12. Worp Tjaarda	Elkien	Klankbordgroep

Bewonerscommissies Habion

Nieuw Elan behartigt ook de belangen van de huurders van Habion in Leeuwarden, Dronryp en Menaldum. Hier zijn 6 bewonerscommissies, die door Nieuw Elan worden ondersteund. Er spelen geen grote renovaties of groot onderhoud. In 2018 zijn wel de verkoop van Amelandshof, Catharinahof en Het Nieuwe Hoek aangekondigd. Nieuw Elan zet zich in om de verkoop zo gunstig mogelijk te laten verlopen voor de bewoners. Er is op dit moment nog niet bekend wie de nieuwe eigenaar wordt.

Met alle bewonerscommissies is voor-en najaarsoverleg gevoerd. De gemiddelde bewonersleeftijd is hoog. Door persoonlijke omstandigheden en verhuizingen wisselt ook de samenstelling van de commissies regelmatig.

Oars Wenje

In Menaldum staat het woongebouw Oars Wenje. Sinds de oprichting vormen de bewoners een woongroep. De bewoners zijn op leeftijd, maar de bestaande bewonersvereniging is heel actief. Iedere week is er een goed bezochte koffieochtend. Daarnaast worden er veel activiteiten georganiseerd, zoals kaarten, sjoelen en andere spelletjes.

“We organiseren zelfs dagtochtjes”, zegt de voorzitter, de heer Van der Werf, trots. Door de hoge leeftijd van de bewoners wordt het wel moeilijker, maar door eigenaar Habion zal komend jaar aangepast vervoer worden vergoed.

Het bestuur vormt eveneens de bewonerscommissie. Hierin worden ook de bewoners van de ernaast gelegen 8 zelfstandige woningen vertegenwoordigd. Samen met Nieuw Elan worden twee keer per jaar de gesprekken gevoerd met Hoekstra, die voor Habion het beheer doet.

Hoofdstuk 7 Individuele huurders

Naast het ondersteunen van bewonerscommissies ondersteunt Huurdersplatform Nieuw Elan ook de individuele huurders die lid zijn. Meestal gaat het hier om problemen die men met de verhuurder heeft en waar men gezamenlijk niet uit komt. Huurdersplatform Nieuw Elan speelt dan vooral een bemiddelende rol.

Totaal aantal binnengekomen telefoonverzoeken (periode juli tot en met december)

Binnenkomende calls_2018	Nieuw Elan 058-2159119
Juli	64
Augustus	44
September	93
Oktober	116
November	125
December	64
Totaal (6 maanden)	506
Gemiddeld per maand	84

Onder de binnenkomende telefoontjes zijn veel informatievragen van huurders. Daarnaast registreren we alle binnenkomende klachten (uitingen van ontevredenheid).

Klachten

Huurders die vertegenwoordigd worden door Huurdersplatform Nieuw Elan kunnen een beroep doen op ondersteuning wanneer zij vragen en klachten hebben over hun verhuurder. Als voorwaarde geldt, dat de bewoner eerst zelf contact moet hebben gehad met de verhuurder. Daarna kan Huurdersplatform Nieuw Elan ingeschakeld worden.

Vragen die direct kunnen worden beantwoord en die vooral een informatief karakter hebben, worden niet meegenomen in onderstaand overzicht.

Onderstaand de onderwerpen van de klachten die in 2018 zijn geregistreerd:

Onderwerp (categorie)	Aantal
Dienstverlening	7
Huurprijs	4
Klachtenafhandeling ontevredenheid	2
Leefbaarheid	8
Planmatig onderhoud	7
Reparatie onderhoud	4
Servicekosten	1
<u>Totaal</u>	33

Hoofdstuk 8 Prestatieafspraken

In 2018 heeft Huurdersplatform Nieuw Elan als huurdersorganisatie deelgenomen aan het overleg tussen woningcorporatie en gemeente over de afspraken op het gebied van wonen. In de prestatieafspraken worden afspraken gemaakt over betaalbaarheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van woningen en woonomgeving en bijzondere doelgroepen. Op het gebied van prestatieafspraken neemt Huurdersplatform Nieuw Elan deel aan het bestuurlijk overleg, het ambtelijk overleg en het overleg met de verschillende project- en werkgroepen.

Gemeente Leeuwarden

Huurdersplatform Nieuw Elan heeft eind 2018 de prestatieafspraken van de gemeente Leeuwarden ondertekend. In de gemeente Leeuwarden voeren we het overleg voor de huurders van Elkien en Habion.

Enkele onderwerpen uit het overleg van 2018:

- Evaluatie proces prestatieafspraken
- Bod woningcorporaties
- Bod en inzet Nieuw Elan
- Woningmarktonderzoek
- Huisvesting en begeleiding statushouders
- Vervolg woonzorg quote van <40%
- Bijpraten over ontwikkelingen in het Sociaal Domein
- Energietransitie
- Vervolg wijkenaanpak



Uitwerking prestatieafspraken

Er zijn welgeteld 18 werkgroepen waaraan in 2018 uitvoering gegeven moest worden vanuit de prestatieafspraken 2017. Een hele opgave en een zware werklust voor Nieuw Elan. Daar waar we kunnen en willen, zoeken we de samenwerking op met andere huurdersorganisatie om zo onze invloed te laten gelden.

In 2018 zijn er veel bijeenkomsten geweest over het woningmarktonderzoek. Companen heeft het onderzoek uitgevoerd en het proces begeleid. Eind 2018 was het rapport gereed. Eind 2018 is er gestart met de werkgroep Betaalbaar Wonen in het kader van het verlagen van de woonzorgquote in de gemeente Leeuwarden. Al sinds 2017 maakt Nieuw Elan zich hard voor het verlagen van de woonlasten via de prestatieafspraken. Nadat er enige vertraging zat in de opstartfase, heeft de werkgroep inmiddels een aantal keren bij elkaar gezeten en wordt er uitvoering gegeven aan het plan van aanpak.

Gemeente Súdwest-Fryslân

In 2018 is er meerjaren raamovereenkomst opgesteld. Daarnaast zijn er voor 2019 ook nog prestatieafspraken gemaakt. Huurdersplatform Nieuw Elan is content met de constructieve houding van de gemeente en de goede procesbegeleiding. Dit heeft mede tot resultaat gehad dat er twee documenten in 2018 getekend konden worden door alle samenwerkende partijen. Eind 2018 is er ook in Súdwest-Fryslân een woningmarktonderzoek opgestart. Ook dit onderzoek wordt uitgevoerd door Companen.

Hoofdstuk 9 Advies- en instemmingsaanvragen

Advies- en instemmingsaanvragen 2018

In 2018 hebben we in totaal 17 aanvragen ontvangen om advies en/of instemming. In hoofdlijnen gaat het om de volgende onderwerpen;

1. Huurbeleid – jaarlijkse huurverhoging (Elkien)
2. Huurbeleid – jaarlijkse huurverhoging (Habion)
3. Bod prestatieafspraken 2019 (Elkien)
4. Jaarplan en begroting 2019 (Elkien)
5. Adviesaanvraag statutenwijziging
6. Adviesaanvraag woonruimtebemiddeling
7. Aanvraag zienswijze voorgenomen verkoop Elkien
8. Aanvraag zienswijze voorgenomen verkoop Habion
9. Adviesaanvraag scheiding DAEB
10. Advies profielschets vacature huurderscommissaris
11. Adviesaanvraag ontwerpbieding prestatieafspraken
12. Advies woninglastenbeleid
13. Adviesaanvraag servicekosten zonnepanelen
14. Projecten: sloop Componistenbuurt
15. Projecten: woningverbetering de Dulf
16. Projecten: woningverbetering Grote Kerkstraat
17. Projecten: woningverbetering Oosterkade en Tuinen

Hoofdstuk 10 Financieel verslag

De financiële jaarrekening is ter inzage op kantoor beschikbaar.