



INHOUD

VAN DE BESTUURDER	5	WIJK- EN GEBIEDSONTWIKKELING	16
Sytze Dijkstra, voorzitter RvT Nieuw Elan	6	Betrokkenheid bij projecten	22
JAARVERSLAG RAAD VAN TOEZICHT	7	Wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden	22
Taken Raad van Toezicht	7	Wijkontwikkeling Het Eiland Sneek	22
Samenstelling	7	Programma Leeuwarden Oost	23
Zittingstermijnen	7	Peter Boerefijn, Algemeen directeur Habion	24
Vergoedingen	8	SAMENWERKING MET VERHUURDERS	27
Onderwerpen 2021	8	Sociale en commerciële verhuurders	27
Zelfevaluatie	8	Overleg Elkien	27
Thema en studiedagen	8	Overleg Habion	28
Werkgeversrol	8	Overleg Woningmaatschap Leeuwarden	28
VISIE EN MISSIE	10	Overleg Holland Woningen	28
Marc Kuipers, bestuurder Nieuw Elan	11	Hans Haerkens, RvC Elkien	30
HUURDERSPLATFORM NIEUW ELAN	12	Overleg Huurderscommissarissen	31
Stichting Huurdersplatform Nieuw Elan	12	PRESTATIEAFSPRAKEN	32
Huurteam Leeuwarden	12	Inbreng eigen bod Nieuw Elan	32
De organisatie	12	Gemeente Leeuwarden	32
Strategisch plan 2019-2022	13	Gemeente Súdwest-Fryslân	32
Dieuwke Prins, adm. jur. medewerker Nieuw Elan	14	OVERIGE SAMENWERKINGSPARTNERS	33
DE STEM VAN DE HUURDER	15	Hein de Haan, wethouder gemeente Leeuwarden	34
Huurderscontacten	15	VISITATIE	36
Dhr. Mengerink, huurder en lid klankbordgroep	16	Jan van der Moolen, Cognitum	37
Ondersteuning en bemiddeling individuele huurders ..	16	VERANTWOORDING	38
Programma stem van de huurder	17	Verantwoording aan achterban	38
Grote Huurdersenquête	20	Financiële verantwoording	38
Huurderspanel	20	Weerstandsvermogen	38
Nieuwsbrieven	20	Risicomanagement	38
Huurderscafé	20	Intern en extern toezicht	39
Wijkschouwen	20		
Animaties	20		
Bewonerscommissies	21		



VAN DE BESTUURDER



In 2021 zijn we doorgegaan zoals we 2020 zijn geëindigd. Met hart voor de huurder leverden we inspanningen voor fijn en onbezorgd wonen van onze achterban. Dat deden we op de reguliere thema's zoals inbreng bij de prestatieafspraken, het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan de verhuurders op diverse thema's, het informeren en begeleiden van huurders en in het bijzonder door nog intensiever het gesprek met de achterban aan te gaan. Dit laatste in het kader van participatie; frequent, systematisch en via verschillende methoden ophalen van de stem van de huurder. Voor Nieuw Elan is dat een belangrijke voedingsbron om haar werk goed te kunnen doen.

Het jaar 2021 was ook het laatste jaar van het vigerende strategische plan. Vandaar dat we ter voorbereiding op het nieuwe strategische plan 2022 – 2025 ook veel informatie hebben opgehaald bedoeld voor de evaluatie van het bestaande plan. Via de Grote Huurdersenquête hebben we veel geleerd over hoe onze huurders naar ons kijken en wat we nog meer kunnen doen. En via onze visitatie hebben we veel informatie opgehaald bij onze stakeholders. Zo hebben we een goed beeld gekregen van hoe we ervoor staan en of we naar behoren presteren. Elders leest u hier meer over, maar in zijn algemeenheid is er bij Nieuw Elan er positief gevoel over beide uitkomsten. Nieuw Elan is herkenbaar en krijgt een gemiddelde score van meer dan een 8. Ook de huurders hebben grote waardering voor het presteren van Nieuw Elan. Uiteraard zijn er ook verbeterpunten. De belangrijkste daarvan is onze zichtbaarheid. In 2021 zijn de eerste activiteiten gestart om dit te verbeteren. De uitkomsten van beide onderzoeken zijn voor Nieuw Elan inspirerend om onze opgave houdbaar te kunnen blijven doen.

Nieuw Elan werkt met een vast stabiel team. Op incidentele basis worden externen ingehuurd, specifiek voor projecten of voor bepaalde tijdelijke kennis gerelateerde ondersteuning. Naast reguliere werkzaamheden in het teken van belangenbehartiging van de achterban en het verstrekken van advies, wordt er via projecten ook gewerkt aan de verdere borging van het programma stem van de huurder, het professionaliseren van de rol en taakuitoefening en het beschikbaar hebben van informatie om gefundeerder de taak te kunnen doen.

Met uitzondering van een langer ziekteverzuim van een van de medewerkers is er verder nauwelijks sprake van ziekte of uitval. De organisatie is transparant en de lijnen zijn kort. Er is veel aandacht voor waarde gericht werken; doen we de goede dingen en doen we ze goed.

De verhoudingen met de stakeholders zijn goed, zoals het elders in dit verslag gememoreerde visitatierapport toont. Nieuw Elan doet de goede dingen voor haar huurders, is het algemene beeld. Frequent wordt formeel en informeel het contact met de stakeholders gezocht en de lijnen zijn open en direct. Zowel vanuit stakeholders als vanuit de maatschappelijke opgave (gerelateerd aan het huidige woon – en leefklimaat) wordt een toenemende vraag bij Nieuw Elan neergelegd. Dat levert een extra belasting op voor de organisatie. Dit wordt bespreekbaar gemaakt en tegelijkertijd wordt gekeken of taken slimmer kunnen of in samenwerking kunnen worden opgelost. Die maatschappelijke opgave leert ook dat Nieuw Elan zich in een uitbreidend ecosysteem bevindt, waar goed naar rol en positie moet worden gekeken, maar waar ook een verantwoordelijkheid rust. Verbinden met andere organisaties is daarbij een belangrijk aandachtspunt voor Nieuw Elan.

Ondanks corona heeft Nieuw Elan haar werk goed kunnen doen. Ingezette virtuele oplossingen in 2020 zijn in 2021 gecontinueerd, zoals de Algemene Huurdersvergadering, die twee keer digitaal plaatsvond met mooie grote opkomsten. Daarmee hebben we de voortgang kunnen realiseren die nodig is. Gelukkig kon de verbinding in de loop van 2021 weer meer gevonden worden door meer op kantoor aanwezig te zijn. Voor het welbevinden van de medewerkers erg belangrijk, maar ook voor de onderlinge afstemming en het elkaar kunnen aanjagen.

Kortom: het jaar 2021 is een mooie brug naar de nieuwe strategische periode voor Nieuw Elan. Waardevast en waardevol vervullen we onze rol. Er is veel geïnitieerd en 2022 zal het jaar zijn om daar op verder te bouwen. Passend bij onze maatschappelijk rol.

Leeuwarden, 29 maart 2022

Marc Kuipers, Bestuurder Huurdersplatform Nieuw Elan



Interview SYTZE DIJKSTRA, VOORZITTER RVT NIEUW ELAN

De betrokkenheid van de huurders is voor de Raad van Toezicht het belangrijkste punt van 2021. Hoe betrek je zoveel mogelijk huurders bij het werk van Nieuw Elan? “Daar is het afgelopen jaar echt op ingezet met de grote huurdersenquête en een huurderspanel”, zegt Sytze. “Meer dan zevenhonderd huurders hebben meegewerkt aan de enquête. Die grote animo is op zich al fantastisch en er zijn ook echt punten uitgekomen waar Nieuw Elan mee verder kan. Dat is precies wat we als RvT wilden en dat is een pluim waard voor het team. Dat hebben ze zeer voortvarend opgepakt. De volgende vraag is: wat komt er allemaal precies uit alle acties en hoe ga je daar als organisatie mee verder.” Sytze is blij het bredere geluid van de huurder te horen.

“ÚTEINDELIK IS DAT IT BESTEANSRJOCHT FAN NIEUW ELAN: OPKOMME FOAR DE BELANGEN FAN HIERDERS”

Nieuw Elan is een van de weinige professionele huurdersorganisaties. “Dat is heel mooi, maar je moet wel zorgen dat de binding met de achterban er blijft. Zeker in een jaar waarin door corona erg

“IT IS SPARRE EN MEITINKE YN PLAK FAN ALLINNE MAR ACHTERÔF KONTROLEARJE. DAT IS STATYSK EN EK FOLLE MINDER EFFEKTYF”

weinig fysiek contact mogelijk was. Hierdoor moest de Algemene Huurdersvergadering ook digitaal plaatsvinden en dat heeft Nieuw Elan met verve opgepakt. De opkomst was hoger dan bij de fysieke vergaderingen. Blijkbaar is de drempel lager bij een digitale bijeenkomst. De stap om even de computer aan te doen en vanaf de bank of luie stoel zo’n vergadering bij te wonen is kleiner dan de deur uitgaan.” Sytze vindt wel dat het fysieke contact er moet blijven. “Daar zijn de huurderscafés en de pop-up kantoren in de wijk een mooi middel voor. Daardoor blijf je zichtbaar.”

Nieuw Elan is van een beheerorganisatie naar een ontwikkelorganisatie gegaan. “Waar het tot nu toe wat meer een beheerorganisatie was, is er nu meer beweging en innovatie. Er zit leven in. Ze werken meer op projectniveau, waarbij iedere medewerker een rol heeft in zo’n project. Iedereen komt op die manier heel goed tot zijn en haar recht en die spirit voelen we als RvT ook. We gaan steeds meer naar de voorkant van processen, zowel extern als intern. Nieuw Elan denkt aan de voorkant veel meer mee, zodat wat er uiteindelijk uitkomt aan beleid veel meer het stempel draagt van Nieuw Elan en de huurdersbelangen. Het is lastiger om dat stempel er achteraf nog in te fietsen. En omdat de organisatie veranderd is, is de rol van de RvT mee veranderd. Dat ervaar ik als zeer positief. We willen als RvT ook graag al aan het begin geïnformeerd worden en niet alleen achteraf goedkeuring geven aan een plan dat er al helemaal ligt. Daarmee krijg je ook een andere verantwoordelijkheid en meer betrokkenheid. Dat maakt het werk ook prettiger.”

Als je meer aan de voorkant meedenkt, dan verwachten je samenwerkingspartners ook meer van je. “Dat kost meer tijd en werk en dat moet je met dit kleine team wel waar kunnen maken. Het is heel bijzonder dat zo’n klein clubje, uiteindelijk zijn het maar vijf mensen, zoveel werk verzet. We zijn als RvT echt heel erg tevreden.”

Nieuw Elan kan volgens Sytze zeker nog doorontwikkelen, maar wel met bezinning. “Soms moet je ek eefkes stilstean en betinke: wêr binne we no mei dwaande en dogge we de goede dingen en dogge we dy ek goed”.

JAARVERSLAG RAAD VAN TOEZICHT

Door uitbreken van het Covid-19 virus is ook 2021 een bijzonder jaar geweest. Veel van de overleggen van de Raad hebben digitaal plaatsgevonden. Voor de organisatie is de impact veel groter. Het fysieke contact met huurders werd gemist. Daar waar het kon werd toch het contact gezocht, digitaal of op een andere manier. Daarnaast was de werkdruk in 2021 hoger door het tijdelijk uitvallen van een medewerker. De raad is tevreden hoe de organisatie zich heeft weten aan te passen. Inhoudelijk stond 2021 in het teken van evalueren en ophalen. Het ophalen van de stem van de huurders via de grote huurdersenquête en het ophalen van de mening van stakeholders middels een visitatie. Het heeft veel informatie en nieuwe inzichten opgeleverd. In 2022 kan hiermee de voorbereiding voor een nieuw strategisch plan worden gestart. De raad is structureel met rapportages en documenten op de hoogte gehouden van de maatschappelijke prestaties van de organisatie. De raad is zeer tevreden over hoe de organisatie zich in 2021 heeft gemanifesteerd. Er is sprake van een zeer positief financieel resultaat, door de omstandigheden verklaarbaar.

Taken Raad van Toezicht

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.
- Klankbord en adviesfunctie voor het bestuur.
- 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. Ieder lid vervult deze functie als vrijwilliger. Alle leden zijn bij alle reguliere vergaderingen aanwezig geweest en hebben zo veel mogelijk de andere bijeenkomsten ook bijgewoond. De samenstelling van de Raad van Toezicht was op 31-12-2021 als volgt: Dhr. Zebel heeft per 1 april 2021 zijn werkzaamheden als toezichthouder na drie termijnen beëindigd.

Naam	Functie RvT	Profiel	Beroep	Nevenfuncties
Dhr. S.K. Dijkstra	Voorzitter	Bestuurlijk en politiek	Raadsgriffier bij gemeente Noardeast-Fryslân	Docent Werken in Friesland. Voorzitter Suzanne Hovinga Stichting.
Mevr. I. Ferwerda	Vice voorzitter	Klant en Innovatie	Beleidsadviseur bij woningcorporatie Domesta	
Dhr. J. Huisman	Lid	Financiën en bedrijfsvoering	Freelancer / ZZP’er - advies op gebied volkshuisvesting en management	Lid adviescommissie Ondernemersfonds Sudwest Fryslân. Vrijwilliger tennisvereniging. Instructeur vliegvisvereniging. Lid organisatiecomité Flyfair

In zijn plaats is dhr. J. Huisman benoemd. De Raad heeft ervoor gekozen om zich in 2021 te laten ondersteunen door een externe notulist, mevrouw B. Wiersma. In 2021 is er geen gebruik gemaakt van commissies, maar heeft de Raad altijd voltallig de besprekingen en vergaderingen bijgewoond.

Zittingstermijnen

Peildatum: 31-12-2021

Naam	Geboortedatum	Jaar van toetreden	Jaar van aftreden of herbenoeming	Zittings-termijn	Herkiesbaar
Dhr. S.K. Dijkstra	06-04-61	18-05-2011	18-05-2023	3e	nee
Mevr. I. Ferwerda	10-01-84	01-06-2020	01-06-2024	1e	ja
Dhr. J. Huisman	20-06-1960	01-04-2021	01-04-2025	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 twee laatste leden zijn benoemd conform de nieuwe Governance Code met in principe een maximum van twee keer een periode van 4 jaar.

Vergoedingen

In 2021 is het vergoedingsbeleid voor de RvT vastgesteld. De Raad ontvangt een bijdrage in de onkosten conform de maximale wettelijke vrijwilligersvergoeding. In 2021 zijn de vergoedingen conform dit beleid uitbetaald.

Onderwerpen 2021

In totaal is de Raad van Toezicht in 2021 vier keer bijeen geweest voor reguliere vergaderingen en een keer informeel. Tijdens de informele bijeenkomst is er samen met de organisatie een fietstocht door het werkgebied gemaakt. De vergaderingen vonden in 2021 voornamelijk digitaal plaats. Tijdens de vergaderingen werd er veel informatie uitgewisseld, zowel mondeling als schriftelijk. De onderwerpen werden uitvoerig besproken en besluitvorming vond unaniem plaats. 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. In 2021 heeft de RvT het Informatieprotocol vastgesteld, waarin is aangegeven welke informatie zij op welke wijze nodig heeft om de toezichthoudende rol goed te kunnen vervullen.

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

Onderwerpen die in 2021 zijn behandeld:

- Vaststellen accountantsrapport en jaarrekening 2020
- Vaststellen jaarverslag 2020
- Tekstueel en financieel jaarverslag Huurteam 2020
- Kwartaalrapportages
- Voortgang projecten
- Voordracht en benoeming J. Huisman
- Voorbereiding en agenda algemene huurdersvergaderingen
- Memo Bestemmingsreserve
- Informatieprotocol
- Vergoedingsbeleid RvT
- Uitkomsten grote huurders enquête
- Uitgangspunten jaarplan en begroting 2022
- Vaststellen jaarplan en begroting 2022
- Memo aanvullende personeelskosten
- Aanpak visitatie 2021
- Aanpassing statuten
- Jaarplanning RvT 2022

Naast de eigen vergaderingen hebben de leden van de RvT zoveel mogelijk de Algemene Huurdersvergaderingen bijgewoond.

Zelfevaluatie

Vanaf 2021 voert de Raad jaarlijks, al dan niet onder leiding van een externe begeleider, een zelfevaluatie uit. In 2021 is de zelfevaluatie zonder externe begeleider uitgevoerd. Daarbij zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Informatievoorziening voor de RvT
- Aanwezige kennis/ervaring en competenties in de RvT
- De rol van sparringpartner van de bestuurder
- Voorbereiden functionering- en beoordelingsgesprek bestuurder

Thema en studiedagen

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. In 2021 volgde mevrouw Ferwerda de opleiding de nieuwe commissaris bij het VTW (12 PE-punten).

Werkgeversrol

In 2021 is er een functionerings- en beoordelingsgesprek gevoerd met de bestuurder. Het jaarverslag en de jaarrekening zijn goedgekeurd door de RvT op 29 maart 2022.

Leeuwarden, 29 maart 2022

S.K. Dijkstra, voorzitter Raad van Toezicht



Visie

Wij willen een inspirerende partner zijn en wat we doen doet ertoe. Samen de wereld van de huurder mooier maken, dat is waar we voor staan. Immers, we leven in een tijd waarin de (sociale) omgeving sterk verandert: een versnipperde woningmarkt, andere eigendomsstructuren en steeds meer kwetsbare huurders in de commerciële en sociale verhuur. Deze nieuwe realiteit vraagt om verdere professionalisering, samenwerking en een gelijkwaardige positie ten opzichte van onze partners.

Missie

Wij geven de huurder een stem en zijn betrokken, benaderbaar en transparant. De medewerkers van Nieuw Elan halen veel voldoening en plezier uit hun werk. In samenwerking met andere partijen zijn we een volwaardige partner en we zoeken de grenzen op van wat mogelijk is. Samen, voor fijn en onbezorgd wonen!



Interview MARC KUIPERS BESTUURDER NIEUW ELAN

Als het om een terugblik naar 2021 gaat, wil Marc er graag twee dingen uitlichten. “We hebben heel veel tijd en energie gestoken in het programma ‘Stem van de Huurder’, om er nog beter achter te komen wat onze achterban denkt en vindt en voelt. Ik denk dat we er goed in geslaagd zijn om daar de eerste stappen in te zetten. Nieuw Elan heeft een grote huurdersenquête uitgezet onder alle huurders en daar is in groten getale aan meegewerkt. Daar ben ik trots op en heel erg blij mee. Want dat heeft ons veel inzichten opgeleverd.”

Het mooie is dat heel veel mensen zeggen zich thuis te voelen in het huis waarin ze wonen. “Aan de andere kant zijn er zorgen over betaalbaarheid, veiligheid en leefbaarheid. Wel hebben we heel veel goede ideeën gekregen als het gaat om wat wij nog meer voor onze huurders zouden kunnen doen. Dat zijn soms hele kleine dingen en soms ook dingen die niet bij onze rol passen, maar waar we wel iets mee kunnen. Bijvoorbeeld andere partijen mobiliseren die de huurders verder kunnen helpen. We kunnen organisaties ‘aan elkaar knopen’, een aanjaagrol vervullen. Ook bijzonder: veel mensen hebben aangegeven dat ze wel vrijwilligerswerk willen doen. Om ons of hun buurtgenoten te helpen. Als bestuurder merk ik dat dit alles onze organisatie veel energie geeft en inspireert om nieuwe dingen voor onze huurders te bedenken. Vanuit het team komen veel ideeën en onze medewerkers brengen de inzichten vanuit de enquête in bij de gesprekken met gemeente en verhuurders. Het levert dus zowel intern als extern iets op. De uitkomsten van de enquête laten duidelijk de relevantie van het bestaan van Nieuw Elan zien.”

Het tweede punt dat Marc wil belichten is dat Nieuw Elan van de stakeholders de bevestiging heeft gekregen dat Nieuw Elan ertoe doet. “We doen de juiste dingen op de juiste manier. Maar we zijn nog te onzichtbaar. We mogen wat trotser zijn op ons werk en dat meer uitdragen. De uitkomst van de visitatie heeft ons gesterkt in het idee dat we nadrukkelijker aan bepaalde knoppen mogen draaien. We worden als een volwaardige gesprekspartner gezien en moeten die positie ook volledig pakken. Wat we doen, dat doet er ook echt toe. We hebben geen woningbezit en we hebben geen rol zoals de gemeente, maar uiteindelijk is de essentie wel dat het om onze huurders gaat. En alles wat een ieder doet moet daaraan bijdragen.”

Wat ook uit de visitatie naar voren komt is een waarschuwing: jullie doen als huurdersorganisatie heel veel en er wordt steeds meer van jullie gevraagd. Wees daar alert op, houd de focus en bewaak de grens. “Dat is een goed signaal. Aan de andere kant vind ik het onze maatschappelijke plicht om die grens wel op te blijven zoeken, in het belang van onze huurders. Maar we moeten ons als team altijd afvragen of wat we doen daadwerkelijk effect en zin heeft en of het in het belang van de huurders is. Onze rol vanuit de wetgeving (prestatieafspraken, adviesaanvragen) is belangrijk, maar als je goed kijkt naar de wensen van de huurder en de suggesties die ze ons geven, zit daar een discrepantie. Geredeneerd vanuit de huurder zijn die beleidszaken maar een klein stukje van onze waarde, want die kijkt ook naar hele andere dingen. Huurders willen ook dat we onze rol pakken als het gaat om thema's als leefbaarheid en eenzaamheid.”

Marc is zich bewust van het feit dat Nieuw Elan mee moet bewegen vanuit de maatschappelijke context en zeker ook vanuit de stem van de huurder, maar zich ook voortdurend af moet vragen of de organisatie het aan kan. “We moeten erop letten dat we niet teveel hooi op onze vork neemt. Er zit een spanningsveld tussen wat we willen, wat we moeten en wat we kunnen. Voor mij als bestuurder zit een uitdaging in de afweging: halen we het optimale uit onze mensen in relatie tot de wens van de huurder en de maatschappelijke opgave die we hebben”

Kortom: in 2021 is heel veel in beweging gezet.” Komend jaar willen we kijken of dat inderdaad de waarde toevoegt die we ervan verwachten. Voor 2022 hebben we dan ook als thema ‘rust en relativering’ gekozen.”

“WE DOEN DE JUISTE DINGEN OP DE JUISTE MANIER. MAAR WE ZIJN NOG TE ONZICHTBAAR”

HUURDERSPLATFORM NIEUW ELAN

Stichting Huurdersplatform Nieuw Elan

Huurdersplatform Nieuw Elan is een stichting en heeft als één van de weinige huurdersorganisaties in Nederland al jaren een eigen professionele organisatie. Hierdoor kunnen we meer doen dan andere huurdersorganisaties.

Nieuw Elan doet ertoe omdat we:

- Opkomen voor de rechten van huurders en hun belangen behartigen
- Ongelijkheid op de huurmarkt proberen op te lossen
- Ons sterk maken voor mensen die dat niet zelf kunnen
- Een volwaardige gesprekspartner zijn voor andere partijen en samen met hen werken aan fijn en onbezorgd wonen voor iedereen

Wij komen op voor de belangen van de ruim 10.000 bij ons aangesloten huurders. Dat doen wij voor alle huurders van de verhuurders waarmee Nieuw Elan een overeenkomst heeft afgesloten. Deze huurders wonen in een corporatiewoning of een woning van een commerciële verhuurder. De individuele huurders die aangesloten zijn bij Huurdersplatform Nieuw Elan kunnen zich ook aansluiten bij een bewonerscommissie. Alle bewonerscommissies van deze verhuurders zijn aangesloten bij Nieuw Elan. Nieuw Elan overlegt met de verhuurders en ook met gemeenten over zaken die alle huurders aangaan.

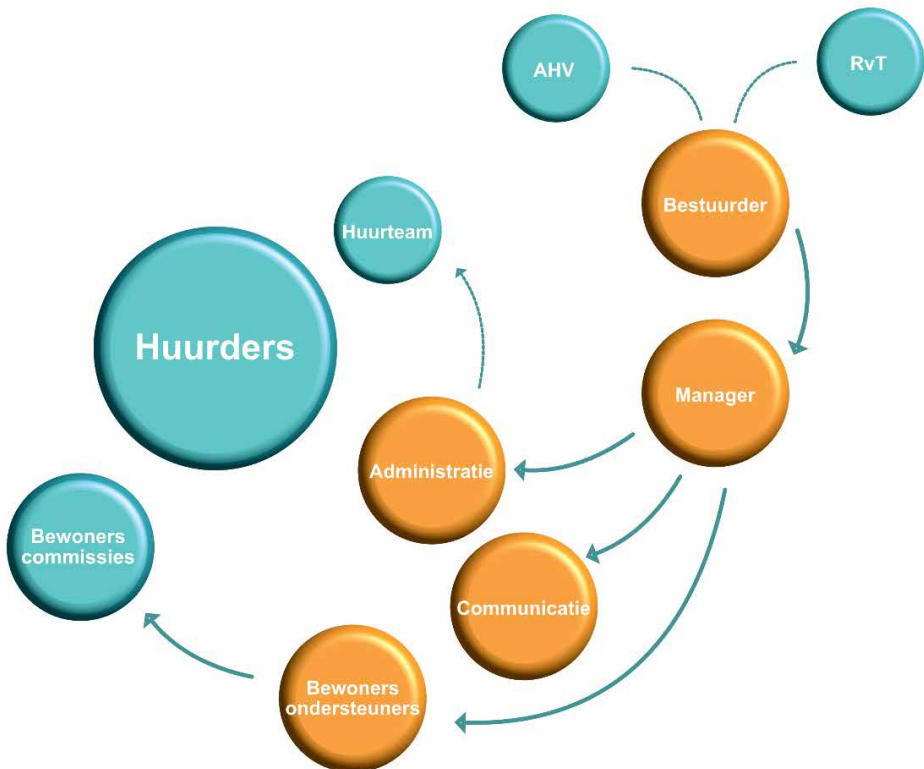
Via de Algemene Huurdersvergadering en de verschillende achterbanraadplegingen hebben de huurders invloed op de koers van de organisatie en de plannen en activiteiten waar zij haar invloed uitoefent. De Algemene Huurdersvergaderingen staan open voor alle bij Nieuw Elan aangesloten huurders.

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 verhuurders huren. Het Huurteam heeft haar bestaansrecht de afgelopen jaren nadrukkelijk bewezen. Om die reden is daar ook in de afgelopen jaren verder in geïnvesteerd en zijn nieuwe middelen via de gemeente aangetrokken. De activiteiten en financiële gegevens van het Huurteam worden via een apart jaarverslag verantwoord.

De organisatie

De dagelijkse werkzaamheden worden door de organisatie uitgevoerd. Nieuw Elan werkt met een klein team van 5 medewerkers.



Formatie

De formatie zag er in 2021 als volgt uit:

	01-01-2021	31-12-2021
Aantal medewerkers in loondienst	5	5
Fte vaste formatie	2,83	2,83
Fte tijdelijke/flexibele formatie	0,67	0,67
Totaal aantal fte	3,50	3,50*

*waarvan 0,9 fte voor het Huurteam Leeuwarden wordt ingezet.

Ziekteverzuim

In 2021 was er incidenteel een hoger ziekteverzuim door een plotseling uitval van een van onze medewerkers. Het gemiddelde verzuimpercentage was 8,5%. De meldingsfrequentie 0,2 en gemiddelde duur van het verzuim was 195 dagen.

Strategisch plan 2019-2022

Als organisatie hebben we voor het strategisch plan de volgende thema's benoemd die we als organisatie gaan realiseren:

- Nieuwe markt onderzoeken (doelgroepen, partners)
- Bestuur en toezicht nieuwe stijl verder invoeren
- Digitaal werken optimaliseren
- Betrokkenheid en binding met onze achterban beduidender maken
- Zichtbaar en relevant zijn
- Leren en ontwikkelen

De thema's dragen bij aan een solide en wendbare organisatie. In 2021 is daar verder invulling aan gegeven.



Interview DIEUWKE PRINS ADMINISTRATIEF JURIDISCH MEDEWERKER NIEUW ELAN

Dieuwke benoemt 2021 als een bewogen jaar voor Nieuw Elan. “We hebben onze manager vanwege ziekte langere tijd moeten missen. Maar door met elkaar de schouders eronder te zetten en kortere lijntjes met de bestuurder, hebben we het als team goed gedaan vind ik. Het was wel erg druk en dan moet je af en toe op je tenen lopen. Huurders hebben misschien iets langer moeten wachten op ondersteuning, maar ik durf wel te zeggen dat het resultaat uiteindelijk goed was. Voor mij staat altijd voorop dat de problemen waar huurders tegenaan lopen, opgelost worden. Dat door de tussenkomst van NE dingen voor hen geregeld worden die ze zelf niet voor elkaar krijgen.”

**“HUURDERS HEBBEN
MISSCHIEEN IETS LANGER
MOETEN WACHTEN OP
ONDERSTEUNING, MAAR
IK DURF WEL TE ZEGGEN
DAT HET RESULTAAT
UITEINDELIJK GOED WAS”**

**“ER STAAT IN MAART
EEN TEAMUITJE OP
HET PROGRAMMA EN
DAAR KIJK IK NAAR UIT.
GEZELLIG CONTACT MET
ELKAAR, LOS VAN HET
WERK, DAT VIND IK HEEL
ERG BELANGRIJK”**

Voor het Huurteam behandelde het team van Nieuw Elan vorig jaar ruim honderd aanvragen en ook voor Nieuw Elan zelf kwamen veel hulpvragen binnen. “We hebben onze telefonische openingstijden daarom verruimd. Telefoonservice Viore neemt nu de inkomende gesprekken over als ik in bespreking zit of vrij ben. Op die manier krijgen mensen geen bandje en kunnen ze hun verhaal meteen kwijt. Ik bel hen later terug. Qua dienstverlening richting de huurders is dat een mooie stap geweest.”

Alles wat de medewerkers van Nieuw Elan doen, doen ze in het belang van hun huurders. “Maar het moet voor het team natuurlijk wel behapbaar blijven. We vragen ons dan ook altijd af of we de dingen doen die we moeten doen. Dat is een soort lijfspreuk geworden. We willen heel veel, maar moeten goed kijken dat we geen dingen overnemen van de verhuurders. Eigenlijk hebben we meer een aansturende functie als zij tekort schieten. Wel is het zo dat ik de schrijnende, onveilige of ongezonde zaken hoe dan ook oppak. In die gevallen kun je huurders niet in de steek laten en zeggen dat het niet jouw taak is om het op te lossen.”

Dieuwke kreeg veel energie van de plannen die gemaakt zijn voor het komende huurderscafé XXL. “Verder ben ik heel blij met de vrijheid die in mijn functie heb en de ruimte die ik krijg. Door corona zijn de informele contacten binnen het team er in 2021 wel wat bij ingeschoten. We hebben veel thuis gewerkt. Vonden elkaar natuurlijk wel als het nodig was, maar online overleggen zijn toch zakelijker. Je neemt minder de tijd voor wat persoonlijker gesprekken, ook omdat het erg druk was. In 2022 zal daar hopelijk weer wat meer ruimte voor zijn. Er staat in maart een teamuitje op het programma en daar kijk ik naar uit. Gezellig contact met elkaar, los van het werk, dat vind ik heel erg belangrijk.”

De coronaperiode heeft ook positieve dingen opgeleverd. “We hebben afgelopen jaar onze Algemene Huurdersvergadering digitaal gehouden en dat heeft meer deelnemers opgeleverd. Het is uit nood geboren, maar we hebben er meer huurders door bereikt. Dat is toch heel mooi!”

DE STEM VAN DE HUURDER

Huurderscontacten

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

Veel huurders weten ons te vinden; dat blijkt wel uit het aantal telefoontjes en e-mailtjes dat wij dagelijks ontvangen. Door corona waren er ook in 2021 geen bezoeken op kantoor.

Mede door de inzichten uit de Grote Huurdersenquête hebben we ervoor gekozen om onze bereikbaarheid uit te breiden. Hiervoor maken we gebruik van een externe bereikbaarheidsdienst om zo onze dienstverlening ook tijdens middagen, in vakanties en tijdens ziekte te garanderen.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de vele huurderscontacten in 2021:

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Bezoeken op kantoor	0	0	0	0	0
Telefoongesprekken	361	269	128	250	1008
Binnengekomen vragen per e-mail	125	143	152	204	624
Bezoek op locatie	0	0	0	0	0
Totaal	486	412	280	454	1632





Interview

DHR. MENERINK (73) HUURDER EN LID KLANKBORD- GROEP 'DE OOSTER' IN SNEEK

De heer Mengerink woont in een woning van Elken die zestien jaar oud is. Hij is lid van de klankbordgroep van het appartementencomplex, met nog twee bewoners. Deze klankbordgroep zet zich in voor de collectieve belangen van alle bewoners en heeft vanuit die rol contact met Nieuw Elan. "We hebben regelmatig overleg met Theda Heijs", vertelt Mengerink. "De dingen die we aankaarten worden goed opgepakt. Zoals bijvoorbeeld het bezorgen van een kerstattentie bij alle bewoners."

Het complex begint zo langzamerhand gebreken te vertonen. "Ik ben een technicus van huis uit en dan valt het op. Er zijn veel lekkages op de galerijen en in de woningen omdat bijvoorbeeld een overloop vanaf het dak niet goed werkt. Het gevolg is dat de muren en het laminaat nat worden en dat er vlekken op het behang ontstaan. Dat is een slechte zaak, daar moet je snel op acteren. Dat is ook in het

belang van de corporatie. We kaarten gebreken aan bij onze huismeester. Vervolgens ondernemen we actie richting Elken door alles op papier te zetten en omschrijvingen te geven van wat er aan schort en wat er aan moet gebeuren."

Elken is over het algemeen van goede wil. "Wij zijn als klankbordgroep geen zeurpieten, we komen niet aan met flutdingen. Wat heel leuk is: er hangt hier sinds kort een levensgrote foto van de oude molen 'De Ooster' in de entree. Elken vond dat een leuk idee van ons en heeft daar aan meegewerkt." Het belang van een organisatie als Nieuw Elan is volgens Mengerink vooral groot bij niet mondige huurders. "De plannen die er zijn met Het Eiland kunnen nog wel eens voor de nodige problemen zorgen. Daar moet Nieuw Elan zeker de vinger aan de pols houden. Wij redden ons hier over het algemeen prima, maar het is fijn dat Nieuw Elan er is als het nodig mocht zijn."

Ondersteuning en bemiddeling individuele huurders

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 zijn geregistreerd:

Onderwerp (categorie)	2021	2020
Huurprijs en servicekosten	5	25
Klachten afhandeling ontevredenheid	25	16
Leefbaarheid	18	10
Onderhoud woning	35	35
Dienstverlening algemeen	-	8
Totaal	83	94

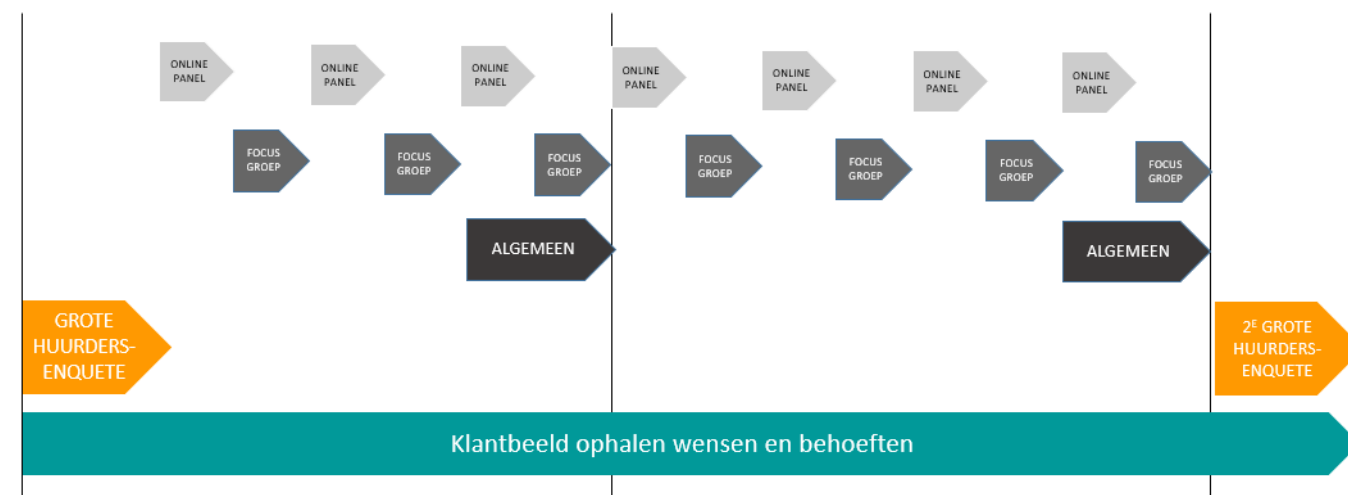
Opvallend is het blijvende grote aantal klachten over onderhoud en de toenemende ontevredenheid over oplossing van klachten. Nadat een huurder aan heeft gegeven ontevreden te zijn over de afhandeling van een probleem, proberen wij namens de huurder nogmaals te bemiddelen met de verhuurder voor een passende oplossing. Lukt dat niet dan verwijzen wij de huurder door naar de Provinciale Klachtencommissie Friese Woningcorporaties of de Huurcommissie.

Programma stem van de huurder

Door doorlopend de wensen en behoeften van de achterban in kaart te brengen, kan Nieuw Elan proactief reageren op vragen en beleidswijzigingen vanuit de verhuurder. Daarnaast geeft het ons inzicht in welke onderwerpen wij extra aandacht moeten geven in onze overleggen en waar wij als huurdersorganisatie in onze eigen dienstverlening nog verder kunnen verbeteren en vernieuwen.

Via ons programma 'stem van de huurder' (zie afbeelding hierboven) zullen we verdieping zoeken op die onderdelen die vanuit ons perspectief meer aandacht en kleuring vragen. In 2022 pakken we dat verder op door middel van ons huurderspanel en huurderscafé XXL met live interviews en rondetafelgesprekken. Daarnaast krijgt het houden van zogenoemde flitspeilingen/mini-enquêtes bij ons huurderspanel een structurele vorm en wordt ook de Grote Huurdersenquête één keer per twee jaar herhaald.

PROGRAMMA STEM VAN DE HUURDER





Grote Huurdersenquête

In 2021 hebben wij voor het eerst een Grote Huurdersenquête gehouden. Hierbij hebben we ondersteuning gekregen van onderzoeksbureau H3roes. Alle huurders waarvan wij een mailadres hebben, hebben een uitnodiging ontvangen. Daarnaast heeft Elken namens ons de uitnodiging verstuurd aan alle huurders met een mailadres. Ook kregen huurders de mogelijkheid om de vragenlijst telefonisch af te nemen. Hier hebben enkelen gebruik van gemaakt.

Respons

Met een respons van ruim 1300 huurders en ruim 800 huurders die de enquête van 75 vragen volledig hebben ingevuld, zijn wij zeer verheugd. Dat maakt dat wij op vele onderdelen goede resultaten en inzichten hebben gekregen.

Inzicht wensen en behoeften

We hebben de huurders gevraagd op verschillende onderdelen antwoord te geven op vragen over de dienstverlening van de verhuurder, tevredenheid over de woning en woonomgeving, gezondheid en financiën, betrokkenheid bij burens en buurt en de bereidheid om te participeren. Deze inzichten zijn inmiddels via onze nieuwsbrief gepresenteerd aan de huurders en middels een presentatie aan de aan ons gelieerde verhuurders en andere stakeholders aangeboden.

Huurderspanel

In 2021 is er tweemaal een peiling van het huurderspanel geweest. Eenmaal over de belangrijkste zaken waar Nieuw Elan zich de komende tijd mee bezig moet houden en een keer over zwerfafval, rotzooi in de buurt en dump van afval. Het laatste onderzoek is gepresenteerd aan de gemeenteraad van de gemeente Leeuwarden.

Nieuwsbrieven

Nieuw Elan heeft in 2021 twee keer een papieren nieuwsbrief uitgebracht en eenmaal een digitale nieuwsbrief. De papieren nieuwsbrief is naar ruim 9500 huurders en relaties gestuurd.

Huurderscafé

In 2021 is er een digitaal huurderscafé georganiseerd. Via ons Youtube kanaal was dit te bekijken. In 2022 hopen we weer een fysieke bijeenkomst te kunnen organiseren met een Huurderscafé XXL in Leeuwarden en in 2023 een Huurderscafé XL in Sneek.

Wijkschouwen

In 2021 zijn er twee wijkschouwen gehouden. Eén rondom de Eikenflats in Heechterp en één met de Nieuwe Driehoek in Leeuwarden.

Animaties

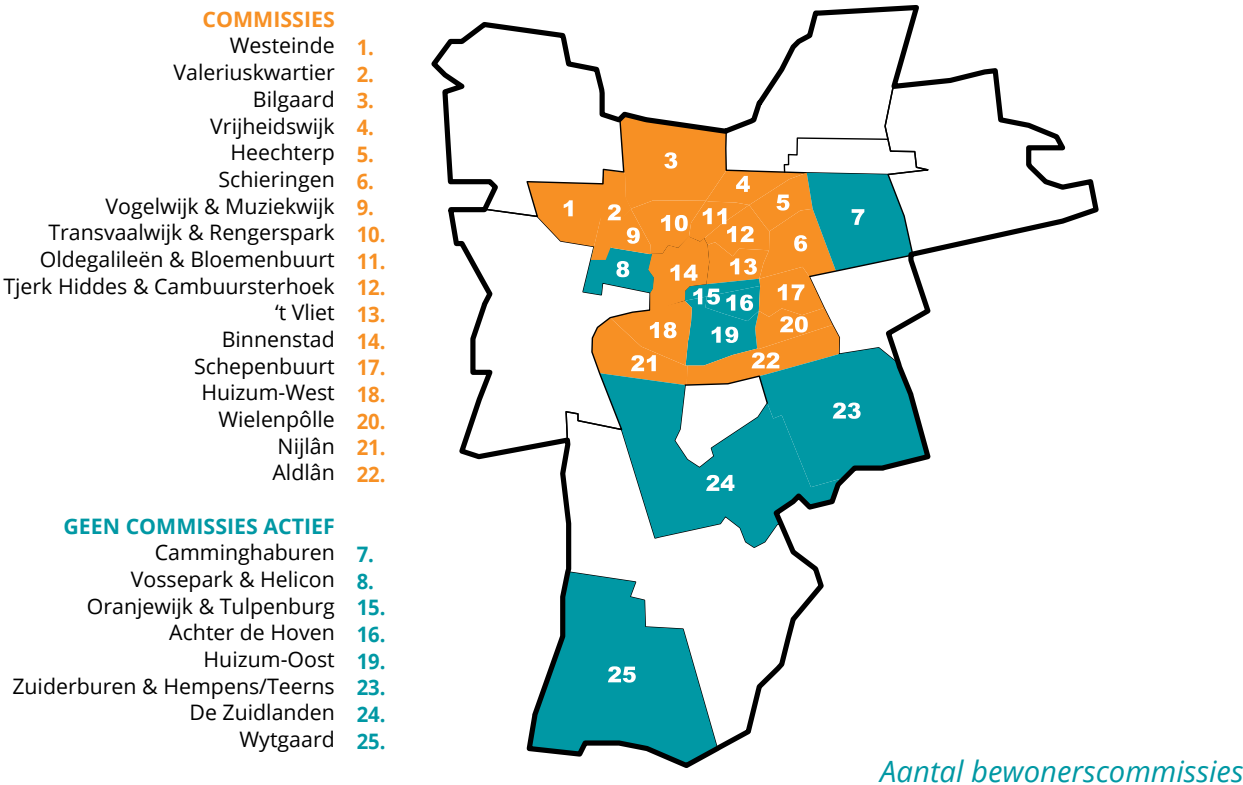
Dit jaar zijn er meerdere filmpjes en animaties gemaakt. Hiermee proberen we op een laagdrempelige manier aan te sluiten bij de huurder en via beeld informatie over te brengen. In 2021 zijn de volgende drie animaties gemaakt: tips voor het maken van een nieuwsbrief, het huurderscafé en de voorbereiding op een introductieanimatie over Nieuw Elan.



Bewonerscommissies

Huurdersplatform Nieuw Elan werkt samen met bewonerscommissies. Ook in 2021 is er met de aangesloten bewonerscommissies door corona veel minder en op een andere manier overleg gevoerd. Tijdens dit gebruikelijke overleg, waar de woningcorporatie en Huurdersplatform Nieuw Elan ook bij aanwezig zijn, is er altijd aandacht voor onderwerpen van algemeen belang in het bewuste complex. In een aantal complexen is intensiever contact met de bewonerscommissie geweest, omdat de situatie daar om vroeg.

De inzet van bewonersondersteuners is verdeeld over het werkgebied en de verschillende verhuurders. Hieronder een overzicht van wijken in Leeuwarden waar bewonerscommissies actief zijn.



Jaartal	Aantal bewonerscommissies en klankbordgroepen	Aantal bewonerscommissies	Aantal klankbordgroepen
2019	55	48	7
2020	49	46	3
2021	39	38	1

Bewonerscommissies hebben regelmatig overleg met de verhuurder en Nieuw Elan. Tijdens projecten zoals woningverbetering of renovatie werkt Nieuw Elan soms met een extra klankbordgroep. Tijdens de duur van het project heeft een afvaardiging van de bewoners contact met de verhuurder, de aannemer of ketenpartner en Nieuw Elan. Met elkaar zorgen we dat de belangen van de bewoners worden behartigd. Na afloop van een project gaan sommige klankbordgroepen door als bewonerscommissie, maar het gebeurt ook dat de klankbordgroep na het project wordt opgeheven.

Er zijn een aantal commissies al een aantal jaren niet erg actief. Daarnaast zijn er ook enkele bewonerscommissies in 2021 gestopt. Gelukkig zijn er ook bewonerscommissies die een doorstart met een nieuw bestuur hebben gemaakt. Daarnaast zijn we blij dat we vacatures in een bewonerscommissie na een oproep ook weer weten in te vullen. Desondanks zien we dat het aantal ten opzichte van voorgaande jaren sterk is afgenomen. In 2022 wordt extra aandacht besteed aan het oprichten en heractiveren van bewonerscommissies. In Sneek is klankbordgroep Noorderhoek II zeer actief gestart. De collectieve inzet en signalen van huurders en Nieuw Elan leidt naar alle waarschijnlijkheid tot een project in 2022.

De bewonerscommissies hebben daar waar het kon een digitale of in klein comité een voor- of najaars-bijeenkomst gehouden met de verhuurder of is er telefonisch contact geweest met de bewonersondersteuners van Nieuw Elan. Tevens is er door Nieuw Elan meerdere keren een kaart verstuurd om de bewonerscommissies een hart onder de riem te steken.

WIJK- EN GEBIEDSONTWIKKELING

Betrokkenheid bij projecten

Niet alleen worden we voortijdig geïnformeerd over projecten, we worden ook regelmatig uitgenodigd voor een bezoek op locatie, nog voordat het project van start gaat. Zo krijgen we een beeld van de projecten en kunnen we onze ervaring inzetten om die nog beter te maken voor de huurders. In 2021 zijn er diverse projecten uitgevoerd. Deze varieerden van woningverbetering tot sloop/nieuwbouw. Hieronder enkele voorbeelden van onze inzet en de inzet van huurders bij de projecten.

Julianalaan en Breitnerstraat

Nadat bewoners in de nieuwsbrief van BGDD waren geïnformeerd over de te plaatsen boiler, kwamen bij Nieuw Elan veel telefoontjes en meldingen van bezorgde bewoners binnen. Er bleef in de keuken weinig ruimte over en bewoners die een fornuis en een losse koelkast hadden, hadden daar eigenlijk geen ruimte meer voor in de keuken. Dit was niet een wenselijke situatie. Terecht waren bewoners hier boos over. Nieuw Elan heeft voor deze bewoners contact gezocht met Elkien en overleg gevoerd. Er is een aanpassing in de boiler gedaan en er zijn maatwerkoplossingen gevonden voor de bewoners.

Noorderhoek II

Naar aanleiding van de reacties van bewoners en de vragen, is in samenwerking met Elkien een vraag opgenomen in de enquête onder bewoners of men belangstelling had voor een klankbordgroep. Hier hebben veel bewoners positief op gereageerd. Dit heeft er in geresulteerd dat uit deze groep drie bewoners de klankbordgroep vormen. Er worden nu plannen gemaakt voor de verbetering van de woningen in de Noorderhoek II. De klankbordgroep is actief betrokken, heeft o.a. samen met Elkien een nieuwsbrief opgesteld voor de bewoners. De wensen van de bewoners worden door de leden van de klankbordgroep verwoord. Zij weten als geen ander wat er leeft in de wijk.

Tweebaksmarkt en Schoolstraat e.o.

We zijn uitgebreid geïnformeerd door Elkien en de betrokken ketenpartner. In beide complexen hebben we gepeild of huurders voor de duur van het project een klankbordgroep wilden oprichten. Hier was te weinig animo voor.

Wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden

In 2021 zijn bewoners verder over de plannen geïnformeerd en hebben we met Elkien afspraken gemaakt over de wijze waarop bewoners betrokken worden. Via creatieve manieren konden we toch bijeenkomsten organiseren. Eind 2021 was er de wijkmarkt waar het masterplan voor de wijk werd gepresenteerd en er ruimte was voor huurders en omwonenden om vragen te stellen.

Samen met de gemeente Leeuwarden en Elkien is voor de wijk Heechterp een contactgroep opgericht. De inbreng van deze actieve en betrokken bewoners is van groot belang. Er zijn in 2021 meerdere bijeenkomsten met de contactgroep geweest. Onder andere is er gesproken over de indeling van de wijk en de wensen en behoeften van de bewoners omtrent hun woon- en leefomgeving. De contactgroep wordt ook gebruikt als middel om informatie op te halen om de plannen vorm te geven. De contactgroep wordt gedragen door de gemeente, Elkien en Nieuw Elan samen. Een participatievorm waar we erg trots op zijn.

Wijkontwikkeling Het Eiland Sneek

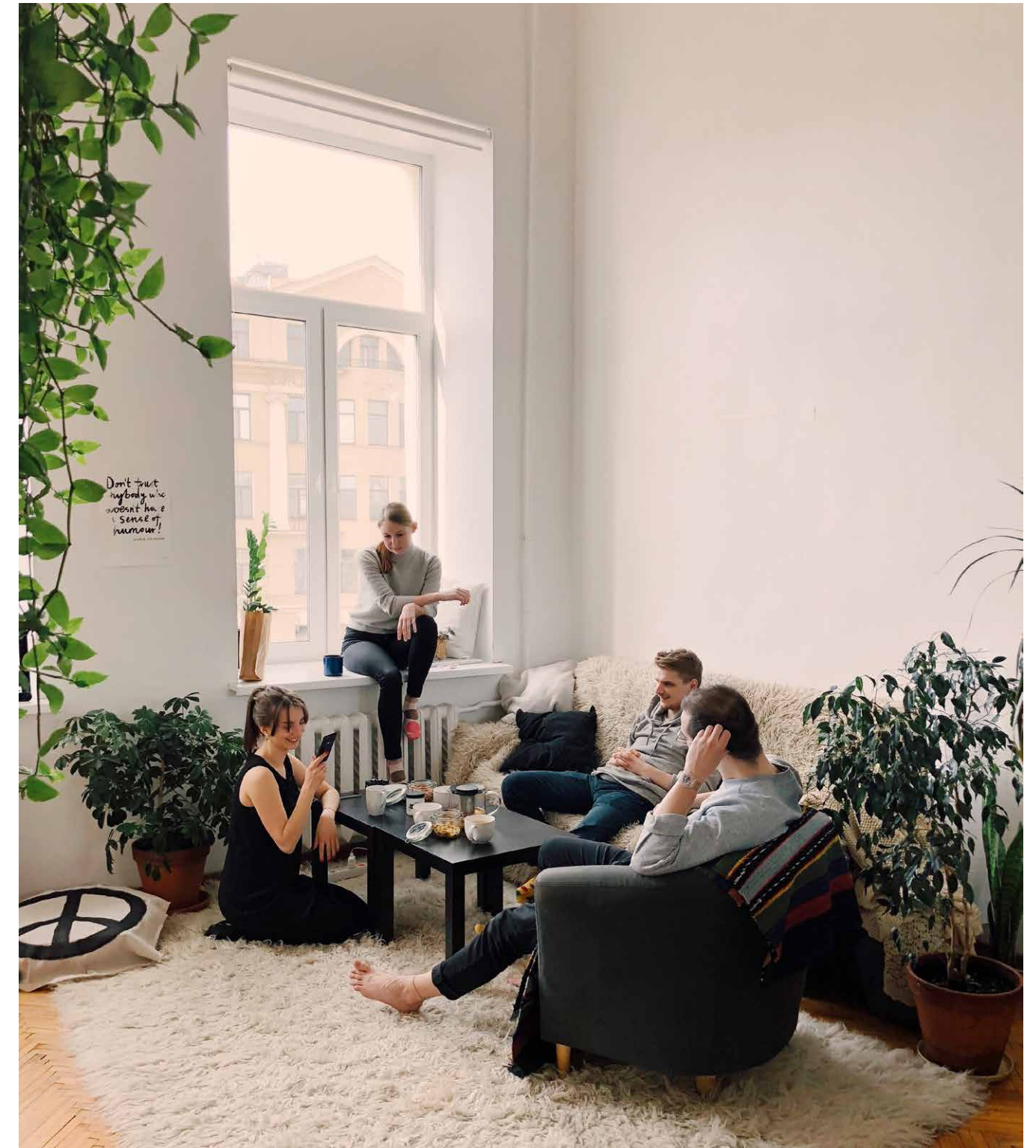
Huurdersplatform Nieuw Elan, Huurdersvereniging Sneek, de gemeente Súdwest-Fryslân en de woningcorporaties Elkien en Accolade trekken samen op in het toekomstbestendig maken van de wijk Het Eiland in Sneek. Elkien gaat aan de slag met circa 300 huurwoningen. Het voornemen is om van Het Eiland een aardgasvrije wijk te maken. Accolade haakt ook aan bij dit wijkverduurzamings-plan. De samenwerkende partijen gaan met inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers samenwerken bij het uitwerken van de plannen voor de wijk.

In Sneek zijn meerdere inloopbijeenkomsten geweest om met individuele bewoners in gesprek te gaan. In het voorgaande jaar heeft Nieuw Elan al input geleverd op de visie van Elkien over Het Eiland. In 2021 zijn er meerdere sessie met de samenwerkende partijen over Het Eiland geweest. In 2022 wordt er voor Het Eiland een contactgroep opgericht.

“DE WENSEN VAN DE BEWONERS WORDEN DOOR DE LEDEN VAN DE KLANKBORDGROEP VERWOORD. ZIJ WETEN ALS GEEN ANDER WAT ER LEEFT IN DE WIJK”

Programma Leeuwarden Oost

Het programma Leeuwarden Oost is een 20-jarig programma gericht op de noordoostelijke wijken in Leeuwarden die extra inzet vragen om de kwaliteit van leven van bewoners te verbeteren. Daarbij willen we toewerken naar meer perspectief voor bewoners op het gebied van leren, werken, wonen en gezondheid. Dit doen we met ruim dertig partners gezamenlijk. We werken toe naar een programmabureau in de wijken dat slagkracht heeft en de samenhang organiseert. Op basis van het ambitiedocument wordt een programmaplan opgesteld. Binnen het programma vallen de systeemdoorbraken, innovaties en grootschalige samenwerkingen. Er zijn vier programmalijnen, zijnde: leren, werken, wonen en gezondheid. De coördinator vanuit de gemeente begeleidt per programma het proces, organiseert de samenhang en zorgt inhoudelijk voor een goede vulling van het programmaplan. Er is een toekenning op het volkshuisvestingsfonds van het Rijk binnen van 20,5 miljoen, waarbij we 1610 woningen verduurzamen en de openbare ruimte klimaatadaptief maken. Vanuit Nieuw Elan en het Huurteam zijn we actief in het programma Leeuwarden Oost. We zijn op alle niveaus vertegenwoordigd.





Interview

PETER BOEREFIJN ALGEMEEN DIRECTEUR HABION

Habion is een landelijk werkende woningcorporatie met een specifieke doelgroep, namelijk ouderen en in het bijzonder kwetsbare ouderen. De corporatie is actief in zeventig gemeenten, waaronder een paar in Friesland. Alleen in Rotterdam en Leeuwarden heeft Habion te maken met een (professionele) huurdersorganisatie. Verder zijn er vooral contacten met bewonerscommissies.

Habion en Nieuw Elan hebben regelmatig contact met elkaar. “Habion heeft als strategie om in het Noorden bezit te verkopen, omdat de vergrijzingsvraagstukken in andere delen van het land veel urgenter en groter zijn”, legt Peter uit. “Daar gaan we dan ook de investeringen doen. Dat bespreken we natuurlijk met Nieuw Elan. Hoe pakken we dat aan? We willen in de koopovereenkomst met de nieuwe eigenaar borgen dat Nieuw Elan in beeld blijft. Dat hebben we samen uitontwikkeld. Bij gesprekken met gemeenten en andere partijen is Nieuw Elan vaak aanwezig. We kijken samen op hoofdlijnen wat een goede oplossing zou zijn voor de vraagstukken die er liggen. Nieuw Elan is een soort neutrale schakel die de stem van de huurder vertegenwoordigt en voor ons een fijne gesprekspartner. Natuurlijk zoeken we op een ander niveau de bewoners op. Maar onze huurders zijn al wat ouder en kwetsbaar. Als je 85 bent is het belangrijk dat je woning in orde is, dat de kraan het doet en dat het een beetje gezellig is. Dan heb je niet echt de behoefte om je bezig te houden met zaken als het huurbeleid. Het is dus prettig om een vast en professioneel aanspreekpunt te hebben als Nieuw Elan.”

“NIEUW ELAN IS EEN SOORT NEUTRALE SCHAKEL DIE DE STEM VAN DE HUURDER VERTEGENWOORDIGT EN VOOR ONS EEN FIJNE GESPREKSPARTNER”

Volgens Peter versterken Habion en Nieuw Elan elkaar. “Wij vragen aan bewoners: hoe wil je oud worden, wat ga je daar zelf aan doen en wat heb je daar voor nodig? Ook voor Nieuw Elan is het belangrijk om te weten wat er bij huurders speelt. Dat leren zij ook weer van ons; hoe kom je erachter wat die huurder precies wil? De grote huurdersenquête vond ik een heel goed initiatief.

Daar kwam onder andere uit dat afval een groot probleem is. Toen dacht ik: ja je overlegt als verhuurder met huurders, maar afval is natuurlijk een heel ander vraagstuk. Dat is primair een probleem van bewoners, maar Nieuw Elan heeft samen met de gemeente ook een verantwoordelijkheid om het op te pakken. Het is nooit zo zwart-wit dat als er afval op straat ligt, dat het probleem van de gemeente is. Je moet het met elkaar op gaan lossen. En ik heb geleerd dat je daarbij vooral moet vertrouwen op je huurders. Want vaak komen die met veel betere oplossingen dan wij kunnen bedenken. We leren van elkaar en dat is heel belangrijk.”

Peter vindt de professionaliteit van Nieuw Elan hoog. “We spreken elkaars taal. Het beleidsmatig-strategische gesprek kunnen we prima met elkaar voeren. Nieuw Elan heeft kennis van zaken, weet wat er speelt. We kunnen ook over visie en rollen praten. Wat is je visie op wonen en delen we die? Daarin zitten we redelijk dicht bij elkaar. Ik ervaar de rol van Nieuw Elan als heel positief en professioneel; ze zijn echt een sparringspartner. We hebben de afgelopen jaren veel gesprekken gehad over de vraag wat nou de rol van een huurdersorganisatie is. Blijf je in het ouderwetse vakbondsmodel hangen of ben je bereid jezelf opnieuw uit te vinden? Ik spreek ook andere corporaties, wij zijn bijvoorbeeld actief in Amsterdam, en daar zie ik hoe het overleg gaat tussen de grote corporaties en hun eigen huurdersorganisaties. Dat hangt nog wel een beetje in dat vakbondsmodel. Daar zat Nieuw Elan voorheen ook, maar nu niet meer. Die ontwikkeling was in de afgelopen dertien jaar dat ik met Nieuw Elan te maken heb erg duidelijk te zien.”

Wat vindt Peter belangrijk als het om de toekomst gaat? “Huurdersbelangen zijn wezenlijk. Het huurrecht en het huursysteem zijn enorm ingewikkeld in Nederland. Iedere keer roept de overheid: nu gaan we het vereenvoudigen. Vervolgens komen er weer tien nieuwe regels bij. In demografische zin zal Nederland enorm veranderen. De bovenkant van de piramide

wordt steeds breder en de onderkant steeds smaller. Ik denk dat het ongelooflijk belangrijk is om bij iedere generatie goed aan te sluiten.” Volgens Peter lossen mensen van verschillende leeftijden problemen volkomen anders op. “Iedere generatie groeit op in een bepaald tijdvak met zo zijn eigen eigenaardigheden. We moeten steeds weer proberen te snappen wat voor die generatie belangrijk is. Huurders hebben niet allemaal dezelfde beleving en hetzelfde gevoel bij een goed resultaat. Als je niet de juiste vragen in de juiste taal stelt, ga je verkeerde oplossingen verzinnen voor die doelgroep. We moeten niet beginnen met een oplossing, maar het gesprek tussen mensen organiseren. De vraag stellen: wat zijn voor jullie belangrijke waarden?”

Habion en Nieuw Elan zoeken elkaar op als het nodig is. “Het team van Nieuw Elan is twee jaar geleden in Zwolle geweest, waar jongeren en ouderen samenwonen in een pand van Habion. Wij zijn in Leeuwarden geweest bij het Nieuwe Hoek omdat de samenwerking met de nieuwe

eigenaar stroef verliep. Dat zijn situaties waarbij je veel van elkaar leert. Intermenselijk contact is heel belangrijk. Elkaar gewoon even opzoeken; gelukkig kan dat weer wat meer. Voor de rest zou ik zeggen: ga met dit elan door!”

“HUURDERSBELANGEN ZIJN WEZENLIJK. HET HUURRECHT EN HET HUURSYSTEEM ZIJN ENORM INGEWIKKELD IN NEDERLAND. IEDERE KEER ROEPT DE OVERHEID: NU GAAN WE HET VEREENVOUDIGEN. VERVOLGENS KOMEN ER WEER TIEN NIEUWE REGELS BIJ”





SAMENWERKING MET VERHUURDERS

Sociale en commerciële verhuurders

Huurdersplatform Nieuw Elan is als huurdersorganisatie gelieerd aan de corporaties stichting Elkien en stichting Habion en een viertal commerciële verhuurders. Namens de aangesloten huurders voert Nieuw Elan het overleg met de verhuurders en maakt afspraken over beleid en andere zaken zoals vastgelegd in de Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV). Met al die partijen is er een samenwerkingsovereenkomst en dat betekent dat wij gesprekspartner zijn voor alle betrokken huurders. Daardoor kunnen we invloed uitoefenen op het gebied van beleid, dienstverlening, nieuwe ontwikkelingen, financiën, bouwplannen en alle andere onderwerpen die voor huurders belangrijk zijn.

Overleg Elkien

Elkien is een woningcorporatie en verhuurt circa 20.000 woningen in Friesland. Binnen Elkien zijn twee huurdersorganisaties actief, waarvan Nieuw Elan het grootste deel van de huurders vertegenwoordigt. Wij vertegenwoordigen de huurders in het stedelijke gebied van de gemeente Leeuwarden, het dorp Wytgaard en in de stad Sneek. Met woningcorporatie Elkien is op structurele wijze intensief overleg gevoerd op zowel bestuurlijk, beleids- en uitvoerend niveau.

Onderwerpen die in 2021 aan de orde zijn geweest zijn:

- Jaarplan en begroting 2020
- Jaarlijkse huurverhoging
- Dienstverlening Elkien en klanttevredenheid
- Cocreatie nieuwe samenwerkingsconvenant
- Sociaal pakket en protocol herstructurering herzien in cocreatie
- Reglement bewonerscommissies Elkien en vergoedingen
- Communicatie en verzending Grote Huurdersenquête Nieuw Elan
- Cocreatie en participatie wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden
- Rondleiding Aedes voorzitter de heer van Rijn door Leeuwarden
- Feestelijke afsluiting woningverbetering 1000 woningen
- Gezamenlijke wijkmarkt Heechterp – presentatie Masterplan
- Afstemming wijkontwikkeling Het Eiland Sneek
- Afstemming volkshuisvestelijk bod 2021
- Afstemming woonruimte verdeel systeem Frieslandhuurt
- Werving en selectie nieuwe bestuurder Elkien
- Signalen en actualiteiten uit het overleg met bewonerscommissies
- Signalen en klachten van huurders.

Na het vertrek van de heer Eppinga is de werving en selectie voor een nieuwe bestuurder gestart. In de tussentijd hadden we bestuurlijk veelvuldig overleg met de heer van de Weg, die inmiddels ook is benoemd tot directeur-bestuurder. Begin juni is mevrouw Droste benoemd als tweede directeur-bestuurder van Elkien. Daarnaast is onze vaste contact-persoon mevrouw Postma vertrokken bij Elkien. Zij werd opgevolgd door de heer Fokma, maar ook hij vertrok niet veel later.

Deze wisselingen hebben effect gehad op hoe wij de samenwerking met Elkien het afgelopen jaar hebben beleefd. Door de vele interne wisselingen bij Elkien is er minder contact geweest dan in andere jaren. Iets wat de belangen-behartiging van de huurders niet ten goede komt. Daarbij merken we ook op dat de samenwerking is veranderd. We worden anders geïnformeerd en minder betrokken bij beleids- en koerswijzigingen. De uitgesproken intentie van cocreatie in de bijna afgeronde samenwerkingsovereenkomst krijgt daarmee onvoldoende uitvoering en ook het traject van afronding heeft voor verbazing gezorgd.

Advies- en instemmingsaanvragen

In 2021 hebben we 5 advies- en instemmingsaanvragen van Elkien behandeld:

Omschrijving
Advies Jaarplan en begroting 2021 Elkien
Advies Jaarlijkse huurverhoging 2020
Advies Verkoopbeleid kaders
Advies Heechterp - woningbouwprogramma, sociaal programma (nog verwacht: energie)
Advies Convenant Weer Thuis

Overleg Habion

Habion is een landelijk opererende woningcorporatie gericht op voornamelijk ouderenhuisvesting en heeft een deel van haar woningbezit in Friesland. Voor Habion vertegenwoordigen we de huurders uit de gemeente Leeuwarden en de gemeente de Waadhoeke. In 2020 is er op meerdere niveaus overleg gevoerd met Habion. Naast bestuurlijk overleg is er overleg met de relatiemanager en de beheerder van de woningen (Hoekstra Vastgoedbeheer).

- Jaarlijkse huurverhoging
- Afstemming verkoopproces diverse gebouwen incl. afstemming gemeente o.a. Swettehiem)
- Signalen en actualiteiten uit het overleg met bewonerscommissies
- Signalen en klachten van huurders

Met Habion hebben we meermaals overleg gehad over de verkoop van de diverse gebouwen van Habion in de gemeente Leeuwarden. Onze inzet daarbij is de woningen te behouden voor de sociale huursector en het liefst te verkopen aan een Friese corporatie, zodat de belangen van huurders goed worden geborgd.

Advies- en instemmingsaanvragen

Omschrijving
Advies Jaarlijkse huurverhoging
Beleid Servicekosten

Overleg Woningmaatschap Leeuwarden

Voor Woningmaatschap Leeuwarden behartigen we de belangen van een aantal huurders aan de Frouwesân en de Moezel in Leeuwarden. In 2021 is overleg geweest over de voortgang van verschillende onderwerpen.

Overleg Stichting Eigen Brood Bovenal

Voor Eigen Brood Bovenal behartigt Nieuw Elan de belangen van de huurders in Leeuwarden. De beheerder Pandgarant regelt de zaken met Nieuw Elan qua uitvoering en contact met de huurders. In 2021 is overleg geweest over de voortgang van verschillende onderwerpen.

Overleg De Nieuwe Hoek C.V.

Nieuw Elan behartigt de belangen van de huurders van de woningen aan de Amelandshof, Catharinahof en het Nieuw Hoek in Leeuwarden. Eind 2021 zijn er meerdere klachten geweest over het Nieuw Hoek. Hierop is bestuurlijk overleg en afstemming gezocht. De huurders van het Nieuwe Hoek zijn niet aangesloten bij Nieuw Elan. Om ze toch te kunnen helpen is voorgesteld om de klachten vanuit het Huurteam op te pakken. In 2022 krijgt dit een vervolg.

Overleg Holland Woningen

In 2021 heeft er een grootschalige renovatie van het gebouw plaatsgevonden. Alle huurders hebben gebruik gemaakt van het overeengekomen sociaal pakket. Eind 2021 is er overleg en ongevraagd advies geweest over de te vragen huurprijzen en methodiek van vaststelling van de huurprijs. Hierop heeft Nieuw Elan geen reactie gekregen.





Interview

HANS HAERKENS RVC ELKIEN

Hans Haerkens is sinds 2019 lid van de RvC van Elkien. Vanuit die rol heeft hij regelmatig contact met Nieuw Elan. Hans is huurderscommissaris en heeft een meer dan gemiddelde verbinding met de georganiseerde stem vanuit huurders. “Je bent toezichthouder en tegelijkertijd werkgever en adviseur. Je zorgt voor de verbinding met de samenleving en dus ook met huurdersorganisaties. Dat doe ik met heel veel plezier.”

In de setting van de RvC ontmoet Hans het management van Nieuw Elan twee keer per jaar. “We trekken daar vaak een dagdeel voor uit en praten met elkaar aan de hand van een bepaald thema. Maar ook op eigen initiatief weten we elkaar te vinden. Vanuit mijn rol als huurderscommissaris neem ik zelf contact op of ik word benaderd door Nieuw Elan. Dat komt van twee kanten. We ontmoeten elkaar en bespreken zaken die wederzijds aandacht verdienen. Hoe verlopen de contacten, zijn we goed op de hoogte van de dingen die spelen, zijn er bijzondere ontwikkelingen die onze aandacht vragen? Ik vind het altijd plezierig om te vernemen wat het perspectief van Nieuw Elan is. Dat neem ik graag mee in mijn afwegingen. Omgekeerd is het vanuit Nieuw Elan ook interessant om te begrijpen hoe binnen een woningcorporatie gewerkt wordt aan allerlei toekomstige ontwikkelingen en investeringen. Zaken als duurzaamheid, onderhoud, zorg dragen dat men makkelijk naar een nieuwbouwomgeving gaat. Als er overleg gewenst is, is het altijd fijn dat er verbinding is. Het is tweerichtingsverkeer en dat vind ik ook heel gezond en elementair. Dat past bij de tijdsgeest. Het is ook belangrijk dat je transparant bent. Ik heb geen enkele aarzeling om met Nieuw

Elan contact te zoeken en ik bespeur ook geen aarzeling aan hun kant. We respecteren natuurlijk de koninklijke route, via het bestuur van Elkien. Maar dat je elkaar periodiek ook op een andere manier ontmoet, dat vind ik buitengewoon prettig. Daar functioneert Nieuw Elan beter door en ik pretendeer daar zelf ook beter van te worden.”

Hans vindt het prettig om met een georganiseerde stem aan tafel te kunnen zitten. “Stel, er doet zich een vraagstuk voor en je moet met tig mensen aan tafel voordat je weet wat er speelt en wat je ervan vindt. Daarmee verlies je tijd en een kwalitatief goede inbreng. Dat is jammer. Het kost meer moeite, er wordt minder snel aan de bel getrokken. Ik denk dat besluitvorming en afstemming gebaat is bij een georganiseerde stem vanuit huurdersperspectief en die biedt Nieuw Elan. Dat werkt alleen als een huurdersorganisatie weet wat huurders willen, waar ze tegenaan lopen en die indruk heb ik zeker.”

Beide partijen investeren in de relatie. “Je wordt met elkaar in de loop van de tijd sterker. Op een gegeven moment weet je welk effect uitspraken sorteren, zie je ontwikkelingen die ondersteunend zijn aan eerdere observaties. Als je zegt, we zouden hier meer aandacht aan moeten besteden, dan zie je als het goed is ook het resultaat van die verhoogde aandacht. Er is een professioneel contact met elkaar, korte lijnen, we vinden elkaar snel.”

“IK VIND HET ALTIJD PLEZIERIG OM TE VERNEMEN WAT HET PERSPECTIEF VAN NIEUW ELAN IS. DAT NEEM IK GRAAG MEE IN MIJN AFWEGINGEN”

Hans is van mening dat je iedere dag je best moet doen om het beter te doen dan de dag ervoor. “Mensen die zeggen dat ze alles goed voor elkaar hebben en dat er niets meer valt te sleutelen wantrouw ik. Een gezonde vorm van ongeduld en ontevredenheid misstaat niemand en dat geldt ook voor Elkien. We proberen die lat ook duidelijk hoger te leggen, we bewegen ons niet op een eiland. Wat er nationaal en in de provincie gebeurt heeft ook invloed op ons. Maar dat gezegd hebbende, waarom kunnen wij niet best in class zijn? Dat veronderstelt dat wij naar de huurders toe goed in staat zijn om ons werk te doen.” Niet in alle gemeenten waar Elkien bezit heeft is Nieuw Elan vertegenwoordigd. Nieuw Elan houdt ons scherp om het beste van onszelf te laten zien en om nadrukkelijker de klant centraal te stellen, de focus op de huurder te houden. Een kritische partner die vanuit het huurdersbelang de situatie overziet is essentieel. We hebben tenslotte een belangrijke maat-

schappelijke opdracht waarin we met name richting huurders ons uiterste best moeten doen.”

De grote huurdersenquête die Nieuw Elan gehouden heeft vindt Hans een mooi initiatief. “Ik ben aanwezig geweest bij de presentatie waarin Nieuw Elan de uitkomsten van de enquête deelde met de huurders. Ik zou ook graag een keer bij een huurderscafé/koffie in de buurt willen zijn, om eens te horen wat daar nou boven komt drijven. De bereidheid om mij uit te nodigen is er zeker en dat doe je niet als je niet open naar elkaar bent. Ik zie dat als een voorbeeld van een volwassen relatie met elkaar hebben. Dat is goed voor de achterban van Nieuw Elan, maar het is ook goed voor de afwegingen die je binnen de RvC van Elkien maakt.”

Nieuw Elan timmert volgens Hans aan de weg en dat kan hij alleen maar toejuichen. “Als je het hebt over een nieuw onderwerp waar we met elkaar meer aandacht aan zouden kunnen besteden, dan is dat het punt van de veerkracht van wijken. Die veerkracht is geen autonoom gegeven. Hoe kunnen we in de verschillende wijken de veerkracht benutten, wetende dat die niet overal hetzelfde is. Sommige wijken hebben te maken met veel problemen, andere wijk steken door de samenstelling iets steviger in elkaar. Het is belangrijk dat wijken vitaal blijven, dan wel worden. Daar komt meer bij kijken dan een mooie woning aanbieden, het gaat dan vooral om leefbaarheid. Wij dragen als corporatie bij aan de sociale stabiliteit van de samenleving, dat is een hele belangrijke maatschappelijke opgave. Die opgave is er met de jaren niet makkelijker op geworden. Elkien moet de veerkracht van een wijk meewegen in de keuzes die gemaakt worden. Er is veel kennis bij Nieuw Elan en dat kan heel complementair zijn aan die van de woningcorporatie. Als je elkaar daarin weet te versterken dan komt dat iedereen ten goede.”



Overleg Huurderscommissarissen

Huurdersplatform Nieuw Elan heeft een huurdersvertegenwoordiging in de RvC van de corporaties. Als huurdersorganisatie heeft Nieuw Elan het recht om bij een vacature één of meer kandidaten bindend voor te dragen voor benoeming in de Raad van Commissarissen. Met de huurderscommissarissen van de woningcorporaties is op structurele basis overleg gevoerd.

Huurderscommissarissen in RvC woningcorporaties

In 2021 hebben de volgende huurderscommissarissen zitting in de Raad van Commissarissen van de twee corporaties:

Huurderscommissaris	Woningcorporatie
De heer H. Haerkens	Elkien
Mevrouw E. Hepping	Elkien
De heer A. Klerkx	Habion
De heer J. van Hoof	Habion

PRESTATIE-AFSPRAKEN

Inbreng eigen bod Nieuw Elan

In 2021 heeft Huurdersplatform Nieuw Elan als huurdersorganisatie weer een eigen bod uitgebracht. Hiermee geven wij aan wat onze inbreng is in de prestatieafspraken in de gemeente Leeuwarden en Súdwest-Fryslân en welke inzet ze van ons kunnen verwachten. Dit jaar hebben we voor het eerst een gedrukte versie uitgebracht en verspreid onder de deelnemende partijen.

In de prestatieafspraken worden afspraken op het gebied van wonen gemaakt in de betreffende gemeenten tussen de woningcorporatie, de huurdersorganisatie en de gemeente. 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 2021 de prestatieafspraken van de gemeente Leeuwarden bestuurlijk vastgesteld. In de gemeente Leeuwarden voeren we het overleg voor de huurders van Elkien en Habion. In 2021 is de volkshuisvestelijke visie vastgesteld door de gemeenteraad. Nieuw Elan heeft hieraan intensief meegewerkt en bijgedragen aan de totstandkoming en haar zienswijze kenbaar gemaakt. In 2021 is zowel aan meerjarenafspraken gewerkt als aan de prestatieafspraken voor 2022. In 2021 hebben we deelgenomen aan diverse werkgroepen. Hieronder een overzicht:

- Statushouders
- Betaalbaarheid
- Energietransitie

Gemeente Súdwest-Fryslân

Er zitten bij het maken van de prestatieafspraken veel partijen aan tafel. Hoewel corporaties en huurdersorganisaties elkaar weten te vinden, is consistentie en goede afstemming door de gemeente een verbeterpunt. Dit jaar is er externe begeleiding en ondersteuning bij de diverse overleggen over de prestatieafspraken geweest. Desondanks merken wij op dat de voortgang en regievoering van de gemeente nog steeds te wensen over laat.

In 2021 hebben we deelgenomen aan diverse werkgroepen. Onderling is de deelname aan de werkgroepen verdeeld onder de aanwezige huurdersorganisaties.

- Betaalbaarheid
- Leefbaarheid en participatie
- Beschikbaarheid
- Thuis in de wijk



OVERIGE SAMENWERKINGSPARTNERS

In de samenwerkingsverbanden positioneert Nieuw Elan zich 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 ervan 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. Mede door corona zijn de diverse bijeenkomsten met de gezamenlijke Friese Huurdersorganisaties digitaal gehouden. Sinds 2018 beheren we samen met alle Friese huurdersorganisaties de website www.frieshuurderssteunpunt.nl en is er in 2021 een digitale en gedrukte flyer ontwikkeld.

Provinciale klachtencommissie

Tevens heeft Nieuw Elan zitting in de Permanente Vertegenwoordiging (PV) van de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân (PKWF). In 2022 zijn we voorzitter van het PV overleg.

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. Daarnaast informeren we de gemeenteraad over het werk van huurdersorganisaties en belangrijke thema's.

Provincie

In september 2021 hebben Gedeputeerde Staten van de provincie Fryslân het ontwerp-Energieprogramma 2022-2025 vastgesteld en vrijgegeven voor inspraak. Gedurende een bepaalde periode heeft het programma ter inzage gelegen en is aan een ieder de gelegenheid geboden een zienswijze in te dienen. Huurdersplatform Nieuw Elan heeft ook haar zienswijze op het ontwerp-Energieprogramma 2022-2025 gegeven. In totaal zijn er 32 reacties, van ruim 100 verschillende partijen, ontvangen. In een reactienota zijn alle vragen en zienswijzen verzameld en voorzien van een antwoord. Op een aantal punten hebben de zienswijzen geleid tot aanpassingen van het ontwerp-Energieprogramma. Eind januari 2022 wordt het programma ter instemming voorgelegd aan Provinciale Staten.

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 kunnen onze participanten ook gebruik maken van de diensten van de Woonbond.

In 2021 was de heer Kuipers voorzitter van de Provinciale Vergaderingen Friesland. Deze functie heeft hij in de loop van 2021 neergelegd, omdat hij is toegetreden tot de Verenigingsraad van de Woonbond. Via de Provinciale Vergadering hebben we als huurdersorganisatie een stem in de Woonbond en vertegenwoordigen zij ons in landelijke discussies.





Interview

HEIN DE HAAN WETHOUDER GEMEENTE LEEUWARDEN

De gemeente Leeuwarden heeft op ambtelijk niveau veel contact met Nieuw Elan. Wethouder Hein de Haan spreekt het management van Nieuw Elan regelmatig tijdens bestuurlijke overleggen. “Ik vind Nieuw Elan een hele belangrijke organisatie”, zegt Hein. “Ze geven professioneel en constructief invulling aan hun werkzaamheden en komen erg op voor de belangen van huurders. Wij hebben als gemeente hetzelfde belang, alleen vanuit een andere rol. Het mooie aan Nieuw Elan is dat ze heel erg de verbinding zoeken met woningcorporaties, de gemeente en de mensen waarvoor we het doen, namelijk de huurders zelf. We werken op het gebied van volkshuisvesting dan ook veel samen om te zorgen voor betaalbare huurhuizen voor de sociale

**“ZE STAAN IN MIJN
BELEVING ECHT NAAST DE
HUURDERS. DAT DOEN ZE
GEWOON HEEL GOED”**

doelgroep. Ze zijn goed op de hoogte, komen met voorstellen en weten heel goed namens wie ze daar zitten. Ze staan in mijn beleving echt naast de huurders. Dat doen ze gewoon heel goed.”

Nieuw Elan is onder andere betrokken bij het programma ‘Leefbaarheid in Oud-Oost’ van de gemeente Leeuwarden. “Ze zitten daar echt op de bal als het gaat om wat daar gebeurt en hoe we met elkaar samenwerken. We willen iedereen die daar woont een betere uitgangspositie geven voor de toekomst. Daarbij is wonen, naast onderwijs en werk, een belangrijke peiler. Ik hoop dat Nieuw Elan daar aan mee wil blijven werken.”

Nieuw Elan vertegenwoordigt de huurders van Elkien goed en professioneel, maar Hein waardeert hen misschien nog wel meer om de manier waarop ze huurders van andere verhuurders begeleiden. Bijvoorbeeld die van Habion. “Habion wil zich terugtrekken uit Leeuwarden en dan is belangrijk: hoe doen we dat op zo’n manier dat de bewoners daar geen nadeel van ondervinden? Daar voel ik heel veel steun, we opereren echt samen in het

belang van de Leeuwarder huurders. In dit geval tegen een grote corporatie van buiten Leeuwarden, maar soms ook tegen een particuliere verhuurder. Die huurders hebben die vertegenwoordiging misschien nog wel meer nodig.”

Hein merkt op dat het mooi zou zijn als er geen tegenstellingen bestonden tussen de verschillende partijen. “Dat is het ideaalbeeld. Dat corporaties en andere verhuurders, de gemeente en de huurders voelen dat ze met elkaar aan hetzelfde doel werken. Nieuw Elan is heel constructief. Je kunt heel erg ‘in de kont hangen’, heel kritisch zijn en niks bereiken. Of je kunt zeggen: we moeten het samen doen, laten we het dan ook samen doen. Daarmee dienen ze de belangen van de huurders heel goed.”

NE is voor de gemeente een sparringspartner op niveau. “Ik prijs me gelukkig dat we in Leeuwarden met twee professionele partijen te maken hebben: Nieuw Elan en de Bewonersraad. De opgave is heel groot en wordt steeds ingewikkelder. Dus het werk van huurdersorganisaties is ook best complex aan het worden. Het is knap als je in dat steeds moeilijker wordende veld de belangen van huurders goed weet te behartigen. De thema’s worden groter. Het gaat over zorg, over mensen met urgentie, over de energietransitie en energiearmoede. Maar ook over betaalbaarheid van woningen, waar je ze gaat bouwen en hoeveel. Hoe pakken we dat allemaal aan? De onderwerpen die spelen zijn breed en daar moet je ook maar expertise op hebben. Het helpt dan enorm dat de huurdersbelangenvertegenwoordiging professioneel gebeurt. Het is pittig voor Nieuw Elan, maar volgens mij kunnen ze het goed aan.”

Hein benoemt Nieuw Elan als een persoonlijke club. “Het zijn hele leuke mensen. Daar heb je op de inhoud niet zoveel aan, maar als je het samen moet doen zijn een goede sfeer en prettige onderlinge verhoudingen heel waardevol. Gewoon doorpakken, no nonsens. Dat past ons ook als Leeuwarders.”

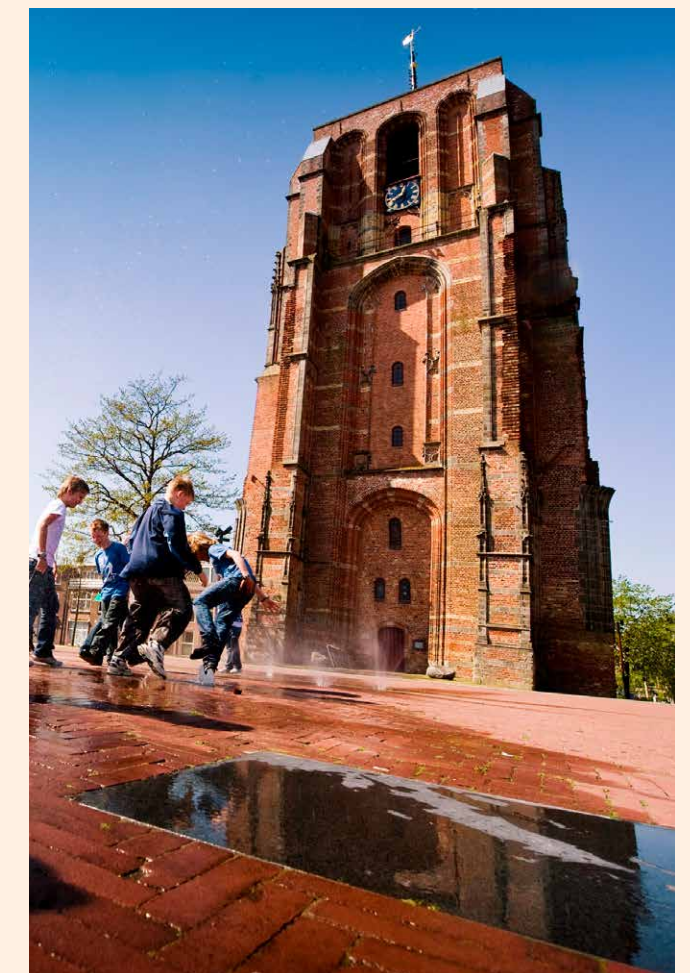
Wat er voor mij Hein in 2021 uitsprong zijn is de gesprekken die er zijn geweest rondom het overgaan van het vastgoed van Habion. “Dan gaat het concreet over Swettehiem. We hebben elkaar daar nodig.” Ook is hij blij met wat Nieuw Elan doet in de particuliere sector. “Als je vraagt: waar ligt de grootste zorg, waar gaan de meeste dingen niet goed, waar heb ik Nieuw Elan het hardst nodig, dan is het daar waar misstanden zijn in de particuliere sector. Daar zitten grote zorgen en ik heb daar echt een bondgenoot bij de huurders bij nodig. Die tref ik in Nieuw Elan.”

De gemeente heeft weinig grip op de particuliere verhuurders. “Het enige dat we kunnen aanbieden is het Huurteam. Dat is een hele belangrijke club. Als het gaat om het beschermen van huurders tegen malafide verhuurders, dan is het Huurteam

cruciaal. Het Huurteam wordt bemenst vanuit Nieuw Elan en ik vind dat een hele belangrijke maatschappelijke prestatie. Ik ben blij dat het Huurteam er is. Toen de gemeente voor de vraag stond: laten we het ophouden of gaan we door, hebben we besloten om de volledige financiering op ons te nemen. Ik vind het dus niet alleen van belang, we nemen er ook echt verantwoordelijkheid voor door het financieel mogelijk te maken.”

Een grote zorg voor de toekomst vind Hein de energiearmoede. “Dat wordt een megagroot probleem en het zal vooral bij de sociale huurders hard binnenkomen. Ik hoop heel erg dat we met elkaar kunnen kijken naar manieren om dat aan te pakken.”

**“HET IS KNAAP ALS JE IN
DAT STEEDS MOEILIJKE
WORDENDE VELD DE
BELANGEN VAN HUURDERS
GOED WEET TE BEHARTIGEN.
DE THEMA’S WORDEN
GROTER”**



VISITATIE

Bij woningcorporaties is het gebruikelijk dat er eens in de drie á vier jaar een onderzoek plaatsvindt naar hun prestaties. Dat gebeurt door een onafhankelijk bureau en heet visitatie. Nieuw Elan heeft in 2018 haar eerste visitatie laten uitvoeren. In 2021 hebben we dat weer laten doen. Zo kunnen we op een objectieve manier nagaan hoe de organisaties waarmee we samenwerken naar ons kijken en in hoeverre ze vinden dat Nieuw Elan haar werk goed doet.

Onderzoeksopzet

Voor het onderzoek heeft het externe bureau Cognitum een vragenlijst gestuurd naar de gemeenten Leeuwarden en Súdwest-Fryslân, naar de woningcorporaties Elkien en Habion, naar enkele collega huurdersorganisaties en naar de commerciële verhuurders. Daarna zijn er diverse gesprekken gevoerd om dieper op de vragen in te kunnen gaan.

Resultaat een 8+

Uit het voorlopige rapport blijkt dat Nieuw Elan erg goed scoort. Veel cijfers liggen rond of boven de 8. Daar zijn we erg trots op! Er zijn ook verbeterpunten: op het gebied van communicatie, capaciteitsverbetering, zichtbaarheid en aanwezigheid in de wijken. Daar gaan we mee aan de slag. Nieuw Elan heeft nergens een onvoldoende voor gekregen. Natuurlijk zijn we erg blij met deze mooie waardering en we zullen er alles aan doen om onze dienstverlening en samenwerking met de partijen op een hoog niveau te houden en waar nodig te verbeteren!

“Nieuw Elan is een professionele huurdersorganisatie en zo wordt zij ook gezien door alle partijen die de commissie gesproken heeft. Wat daarbij opvalt, is dat Nieuw Elan ook goed aanspreekbaar is op de samenwerking en dat zij goed toegankelijk is. Zowel vanuit de kant van de gemeenten als van de zijde van woningcorporaties en commerciële verhuurders wordt de open dialoog en het daarbij betoonde wederzijdse respect, zeer hoog gewaardeerd. De combinatie van deskundigheid en pragmatisme wordt daarnaast ook hoog gewaardeerd. Nieuw Elan wordt in hoge mate bestempeld als een bestuurlijk volwassen partner bij wie ook geldt dat “afpraak is afspraak” is. Voor de professionele bestuurlijke en samenwerkingspartners is daarbij ook van belang dat in hun ogen Nieuw Elan de verbinding naar haar achterban, de huurders, goed weet te maken en de belangen van haar doelgroep goed en professioneel weet te behartigen. Die vertolking van belangen wordt door de verhuurders heel erg gewaardeerd.”

“Op het onderdeel van de prestatieafspraken zijn alle partijen zeer tevreden over de positie en inbreng van Nieuw Elan namens haar achterban. Zij komt goed op voor de belangen van haar huurders, is oplossingsgericht en vanuit die bereidheid beweegt en denkt Nieuw Elan in de ogen van haar samenwerkingspartners goed mee.”

Typering Nieuw Elan

In onderstaande woordwolk kun je zien hoe onze samenwerkingspartners ons beschrijven:



Interview JAN V/D MOOLEN COGNITUM

Nieuw Elan liet in 2021 een visitatie uitvoeren door Cognitum. Jan van der Moolen was daar nauw bij betrokken. “Dat een huurdersorganisatie je vraagt om een visitatie te doen, zegt iets over de professionaliteit van die organisatie”, vindt Jan. “Het getuigt van lef. We hadden Nieuw Elan al meegemaakt bij de visitatie van een Friese woningcorporatie en hebben natuurlijk ja gezegd. Waarom zouden we het ook niet doen? Het is niet gebruikelijk, omdat er maar weinig professionele huurdersorganisaties zijn in Nederland. Maar Nieuw Elan is eigenwijs genoeg om te zeggen: waarom doen wij dat ook niet? Gedurfd dat ze het doen en leuk om het te doen!”

Voor corporaties is een visitatie voorgeschreven, het is een verplichting die vastgelegd is in de Woningwet. “Er is een voorgeschreven methodiek met vier hoofdthema’s. We hebben bij Nieuw Elan de methodiek gevolgd waar dat kon. Er is wel een speciale vragenlijst ontwikkeld. Die kunnen ze over een aantal jaren opnieuw gebruiken om te kijken waar ze dan staan.”

Het visitatierapport is inmiddels klaar en bevat een groot aantal complimenten en een paar ontwikkelpunten. “Wat ik zelf een mooie uitkomst vond, en daar was vrijwel iedereen het ook nagenoeg over eens, zowel bij gemeenten als bij de verschillende verhuurders en andere partijen: Nieuw Elan wordt gezien als professioneel, wendbaar, betrokken en benaderbaar. Dat zijn kwalificaties waar je trots op mag zijn. Dan mag je het gevoel hebben van: donders, ik doe er toe. Het zijn ook kwalificaties die ik volstrekt herken tijdens mijn samenwerking met Nieuw Elan.”

Ontwikkelpunten zijn zichtbaarheid en capaciteit. “Dat laatste is een aandachtspunt, zeker als je kijkt naar de veelheid van vraagstukken die de komende tijd over de Friese woningmarkt uitgestort worden. Los van zaken als voldoende bouwen, type woningen, kwaliteit van de woningen en betaalbaarheid, komen daar vraagstukken bij rond duurzaamheid, leefbaarheid, vergrijzing. Dat vraagt wel wat van een organisatie en daar moeten keuzes gemaakt worden. Dat hebben we ook in het rapport naar voren gebracht. Je kunt het waarschijnlijk niet allemaal alleen, dus je zult na moeten denken over: hoe gaan we samenwerken en met wie en wat willen we eruit halen in het belang van onze huurders? Dat zijn belangrijke vragen voor Nieuw Elan.”

Nieuw Elan moet dus, in onderling overleg met de RvT, bepalen waar de prioriteiten komen te liggen. “Iedereen weet dat capaciteit een punt is. Hoe krijgen we een betere focus? En dan is daar nog het punt van de zichtbaarheid. Daar moet ook iets mee gebeuren. Daarnaast heb je een achterban die met een veelheid van problemen geconfronteerd wordt en die het gevoel wil hebben dat Nieuw Elan opkomt voor haar belangen. Dus: wat pakken we op, hoe doen we dat en met wie en hoe leggen we dat terug bij onze huurders? Hoe benut je de uitkomsten van de visitatie en de enquête en hoe vertaal je die door in de vragen naar de andere partijen toe?”

“NIEUW ELAN WORDT GEZIEN ALS PROFESSIONEEL, WENDBAAR, BETROKKEN EN BENADERBAAR”

Jan geeft aan dat het goed is om onderscheid te maken tussen de eigen verantwoordelijkheid van huurders en wat je op collectief niveau kunt regelen. “Maak gebruik van de kennis in je netwerk zodat de organisatie die het beste op het probleem kan reageren het oppakt. Als je alles gaat doen, dan word je een soort van duizend-dingen-doeke. Van die duizend dingen doe je zelden iets heel goed. Nieuw Elan is zich erg bewust van het feit dat er focus moet zijn. Dit zijn de prioriteiten en daar gaan we voor. Ze zijn uitermate professioneel en zo ziet iedereen hen ook. Men waardeert de combinatie van bevoegdheid en staan voor de achterban en een open communicatie vanuit respect. Deskundigheid met pragmatisme. Het niveau vasthouden dat je hebt valt niet mee, dat vergt ook inspanning. Ik ben gek op mensen die voor de inhoud gaan, dat gedoe erom heen hoeft van mij niet. Pragmatisch handelen zonder je principes te verloochenen is een kunst. Nieuw Elan gaat voor de inhoud, afspraak is afspraak. Een bestuurlijk volwassen partner voor wie dan ook op het gebied van de volkshuisvesting!”

VERANTWOORDING

Verantwoording aan achterban

De verantwoording aan onze achterban vindt plaats via Algemene Huurdersvergaderingen. Hiervoor worden alle huurders van Huurdersplatform Nieuw Elan uitgenodigd. De uitnodiging wordt verspreid via onze website, via email en via een advertentie in de lokale Huis-aan-Huis bladen. Beide vergaderingen vonden in 2021 digitaal plaats. De opkomst was buitengewoon goed met een deelname van 107 huurders bij de laatste digitale vergadering. Tijdens de vergaderingen zijn de volgende onderwerpen besproken en vastgesteld:

Algemene Huurdersvergadering voorjaar

- Jaarverslag Nieuw Elan 2020
- Financieel jaarverslag Huurdersplatform Nieuw Elan 2020
- Kennismaking en benoeming toezichthouder de heer J. Huisman
- Tafelgesprek over Heechterp

Algemene Huurdersvergadering najaar

- Jaarplan Huurdersplatform Nieuw Elan 2022
- Begroting Huurdersplatform Nieuw Elan 2022
- Terugkoppeling huurderspanel zwerfafval en dump

Financiële verantwoording

Financieel was het voor Nieuw Elan een goed jaar. Aan de inkomstzijde is stabiliteit door de bijdragen van de verhuurders, gemeente en de bijdrage van de huurders. Door een toename van het aantal aangesloten huurders en nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met verhuurders laat de inkomstenkant een groei zien. De kosten vielen in 2021 mee omdat een aantal begrote kostenposten niet zijn benut vanwege covid-19.

Dit gold ook voor de bestemmingsreserves. Vandaar dat is besloten de openstaande bedragen van de bestemmingsreserves mee te nemen naar 2022 en de begroting voor 2022 te presenteren aan de Algemene Huurdersvergadering met een licht negatief resultaat, om zodoende een inhaalslag van activiteiten alsnog te kunnen doen. De resultaten van 2021 en 2022 nivelleren elkaar. Daarmee blijft het binnen de gewenste rendementspercentages. Het gewenste weerstandsvermogen wordt door het resultaat in 2021 overstegen, hetgeen ook een negatief begroot resultaat voor 2022 legitimeert. Begroting en jaarplan voor 2022 zijn inmiddels door de Algemene Huurdersvergadering geaccordeerd.

Weerstandsvermogen

Inkomsten

Naast een bijdrage van de participanten ontvangt Nieuw Elan een bijdrage van de verhuurders waar wij een samenwerkingsovereenkomst mee hebben. De contributie voor huurders was in 2021 2 euro per maand.

Uitgaven

De uitgaven zijn binnen de begroting gebleven. Mede door de voorspelbaarheid van de begroting en het wegvallen van kosten als gevolg van covid-19. Sommige activiteiten konden niet of in een andere uitvoering doorgaan. De belangrijkste kostenpost betreft de personele kosten. Ook deze bleven binnen de perken omdat er verder geen uitbreiding van werknemers heeft plaatsgevonden. Stijgende kosten bleven beperkt tot Cao-verhogingen. Wel is stevig geïnvesteerd in het programma Stem van de huurder, maar de kosten daarvan bleven binnen de begroting c.q. bestemmingsreserves.

Weerstandsvermogen lange termijn

Het weerstandsvermogen wordt regelmatig gecheckt door berekeningen van de accountant. Per 2021 bedroeg de norm 125.000 euro. Als gevolg van een positiever resultaat dan begroot is de reserve fors uitgebreid. Dat borgt het gegeven dat de bijdrage van de huurder vooralsnog op 2 euro per maand kan blijven en dat er ruimte bestaat om de gewenste intensivering van het programma de Stem van de huurder de komende jaren te kunnen realiseren. In 2022 zal er een nieuwe herijking van het weerstandsvermogen plaatsvinden.

Risicomanagement

Nieuw Elan hanteert als maatschappelijke organisatie een laag risicoprofiel. Dit betekent dat besluitvorming daaraan gerelateerd is en onderdeel uitmaakt van het interne afwegingskader. Gelet op de overzichtelijkheid van de activiteiten en de voorspelbaarheid van de begroting worden er geen specifiek grote risico's voorzien.

De accountant adviseert jaarlijks over het gewenste weerstandsvermogen om aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Risicomanagement vormt ook jaarlijks een gespreksonderwerp met de Raad van Toezicht.

Intern en extern toezicht

Toezicht op de organisatie vindt plaats door de Raad van Toezicht. De Raad houdt toezicht op de algemene gang van zaken en beleid. Ze is klankbord en werkgever voor het bestuur. De Raad legt verantwoording af via het eigen jaarverslag.

Elk jaar verricht de externe accountant, in opdracht van de Raad van Toezicht, een controle op de gevoerde administratie. Tevens stelt de accountant een accountantsrapport en de jaarrekening voor zowel Nieuw Elan als het Huurteam op.

Tevens wordt één keer per drie jaar een visitatie uitgevoerd door een extern onafhankelijke begeleider of bureau. Dit heeft in 2021 plaatsgevonden. De uitkomsten hiervan vindt u in dit jaarverslag.

De gehele financiële verantwoording is te vinden op onze website. Scan daarvoor de QR-code hieronder.



