

Jaarverslag 2022



versie 1.0

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 04-04-2023

Inhoud

Jaarverslag 2022	1
Van de bestuurder	4
Jaarverslag Raad van Toezicht	5
Inleiding	5
Taken Raad van Toezicht	5
Samenstelling	5
Zittingstermijnen	6
Vergoedingen	6
Onderwerpen 2022	6
Zelfevaluatie	7
Thema en studiedagen	7
Werkgeversrol	8
Afscheid	8
Huurdersplatform Nieuw Elan	9
Visie en Missie	9
Stichting Huurdersplatform Nieuw Elan	9
De organisatie	10
Strategisch plan 2019-2022	11
Visitatie	12
Strategische koers 2023-2026	12
De stem van de huurder	15
Huurderscontacten	15
Ondersteuning en bemiddeling individuele huurders	15
Bewonerscommissies	17
Programma stem van de huurder	18
Huurderspanel	18
Nieuwsbrieven	19
Huurderscafé XXL	19
Informatiebijeenkomsten vocht en schimmel	19
Wijkschouwen	19
Animaties	19
Wijk- en gebiedsontwikkeling	19
Betrokkenheid bij projecten	19
Wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden	20

Wijkontwikkeling Het Eiland Sneek	20
Programma Leeuwarden Oost	21
Prestatieafspraken	21
Inbreng eigen bod Nieuw Elan	21
Gemeente Leeuwarden	21
Gemeente Súdwest-Fryslân	22
Samenwerking met verhuurders	23
Sociale en commerciële verhuurders	23
Overleg Elkien	23
Overleg Habion	24
Overleg Woningmaatschap Leeuwarden	25
Overleg Holland Woningen	25
Overleg Huurderscommissarissen	25
Overige samenwerkingspartners	27
Verantwoording	29
Verantwoording aan achterban	29
Financiële verantwoording	29
Weerstandvermogen	29
Risicomanagement	30
Intern en extern toezicht	30
Bijlage Financiële Jaarrekening	31

Van de bestuurder

Bij het verschijnen van dit jaarverslag is het nieuwe jaar al weer in volle gang, maar het is goed om stil te staan bij de verantwoording. Dat geeft altijd een bewust en logisch moment van reflectie. Hebben we de goede dingen gedaan en hebben we die goed gedaan. Immers, alles wat we doen is met de volle overtuiging dat dit goed is voor de belangen van onze achterban. Om dat goed te kunnen doen hebben we een uitgebreid programma, 'de stem van de huurder', waarin we op veel manieren het geluid van huurders ophalen. In de wetenschap dat we een grote diversiteit kennen in die achterban, waarvan veruit het overgrote deel pas in actie komt op het moment dat het hen individueel raakt en er gelukkig ook een duidelijke groep is die ons vanuit de collectiviteit informeert.

Als ik terugkijk op 2022 ben ik zeer tevreden op hetgeen we doen, hoe we dit doen en welk resultaat het oplevert. In een tijd waarin zo veel negatieve dingen op ons afkomen. Dit heeft direct effect op ons werk, want de vraagstukken worden omvangrijker en er komen alleen maar nieuwe bij. Toch slagen we er in met gezond verstand en een goed gevoel en oog voor de belangen van onze achterban om ons werk te doen. In een jaar dat het laatste is van onze bestaande planperiode qua strategie. We hebben goed de tijd genomen om breed te evalueren en eind 2022 hebben we de strategische koers en bijbehorende begroting afgestemd met de Algemene Huurdersvergadering.

Het jaar 2022 was ook een jaar van rust en bezinning, om ervoor te zorgen dat we met ons kleine team de bestaande koers vasthielden en de opgave konden doen. Veel dank is verschuldigd aan onze mensen, maar ook aan onze achterban en onze stakeholders. Zij vergen ons voortdurend om ons werk nog beter te doen. Met vertrouwen kijk ik dan ook vooruit, in de wetenschap dat we bij ons werk ook afhankelijk zijn van de prestaties van onze stakeholders die hun eigen afwegingen maken. Dat betekent dat we nooit het voor ons ultieme resultaat halen, maar we streven naar het optimale. Daarbij zoeken we voortdurend de balans tussen vandaag en morgen, maar vragen we aan onze stakeholders ook wat echt moet.

Veel leesplezier gewenst met onze verantwoording en mochten er vragen of ideeën ontstaan, laat het me dan weten.

Leeuwarden, 14-02-2023

Marc Kuipers

Bestuurder Huurdersplatform Nieuw Elan

Jaarverslag Raad van Toezicht

Inleiding

In 2022 hebben alle vergaderingen weer fysiek plaatsgevonden. De werkdruk binnen de organisatie is hoog. De medewerkers zijn betrokken en doen de goede dingen. De organisatie wordt op veel terreinen als belangrijke samenwerkingspartner gevraagd en betrokken. Belangrijk is om binnen de betrokkenheid ook te kijken naar relativering en rust, de (kleine) organisatie kan nu eenmaal niet alles oppakken. Inhoudelijk stond 2022 in het teken van de nieuwe strategische koers. Hiervoor is in het voorgaande jaar veel aandacht besteed aan het ophalen van de stem van de huurders via de grote huurdersenquête en het ophalen van de mening van stakeholders middels een visitatie. 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 2022 heeft gemanifesteerd. Er is sprake van een prima financieel resultaat.

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 31-12-2022 als volgt:

Naam	Functie Raad van Toezicht	Profiel	Beroep	Nevenfuncties
Dhr. S.K. Dijkstra	Voorzitter	Bestuurlijk en politiek	Raadsgriffier bij de 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

De Raad heeft ervoor gekozen om zich in 2022 te laten ondersteunen door een externe notulist, mevrouw B. Wiersma.

In 2022 is er geen gebruik gemaakt van commissies, maar heeft de Raad altijd voltallig de besprekingen en vergaderingen bijgewoond.

Zittingstermijnen

Naam	Leeftijd	Jaar van toetreden	Jaar van aftreden of herbenoeming	Zittingstermijn	Herkiesbaar
Dhr. S.K. Dijkstra	61	18-05-2011	01-07-2023	3e	nee
Mevr. I. Ferwerda	38	01-06-2020	01-06-2024	1e	ja
Dhr. J. Huisman	62	01-04-2021	01-04-2025	1e	ja

Peildatum: 31-12-2022

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 verlengingsoptie tot 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. Eind 2022 is het werving- en selectieproces voor de vacature van voorzitter van de Raad van Toezicht (nu dhr. S.K. Dijkstra) opgestart. De Raad laat zich hierbij ondersteunen door een extern bureau.

Vergoedingen

In 2022 is het vergoedingsbeleid voor de Raad van Toezicht vastgesteld. De Raad ontvangt een bijdrage in de onkosten conform de maximale wettelijke vrijwilligersvergoeding.

In 2022 zijn de vergoedingen conform dit beleid uitbetaald.

Onderwerpen 2022

In totaal is de Raad van Toezicht in 2022 vier keer bijeen geweest voor reguliere vergaderingen en tweemaal voor een themasessie over de strategische koers en over de vacature die in 2023 ontstaat door het vertrek van de heer S.K. Dijkstra. Tijdens een etentje met de Raad en de gehele organisatie is er aan het einde van het jaar teruggekeken op 2022. 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.

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

Onderwerpen die in 2022 zijn behandeld:

- Vaststellen accountantsrapport en jaarrekening 2021
- Vaststellen jaarverslag 2021
- Tekstueel en financieel jaarverslag Huurteam 2021
- Kwartaalrapportages
- Voortgang van projecten
- Voorbereiding en agenda Algemene Huurdersvergaderingen

- Bezoldiging Raad van Toezicht 2022
- Visitatierapport
- Meerjarenbegroting
- Nieuw accountantskantoor (in verband met fusie)
- Weerstandvermogen
- Voorbereiding externe begeleiding zelfevaluatie
- Rapportage zelfevaluatie
- Strategische Koers en Meerjarenbegroting
- Uitvoeringsagenda 2023/2024
- Jaarplan en begroting 2023
- Jaarplan Huurteam
- Risicoanalyse
- Bod Nieuw Elan 2023
- Nationale Prestatieafspraken
- Vacature Raad van Toezicht - voorzitter
- Voortgang aanpassing statuten
- Themadag
- Jaarplanning Raad van Toezicht 2023

Uit zowel de interne huurdersenquête als uit de externe visitatie blijkt dat er grote tevredenheid over Nieuw Elan heerst. Voor de Raad van Toezicht zijn beide instrumenten dit jaar een belangrijke graadmeter geweest.

Nieuw Elan is ook financieel een solide organisatie. Op basis van de bijdrage van de huurders, van de corporaties en nu ook langdurig van de gemeente Leeuwarden, ligt er een stevige financiële basis om het werk te verrichten.

Naast de eigen vergaderingen en themabijeenkomsten hebben de leden van de Raad van Toezicht zoveel mogelijk de Algemene Huurdersvergaderingen bijgewoond.

Zelfevaluatie

Vanaf 2022 voert de Raad jaarlijks, al dan niet onder leiding van een externe begeleider, een zelfevaluatie uit. In 2022 is de zelfevaluatie met externe begeleider uitgevoerd. Daarbij zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Informatievoorziening voor de Raad van Toezicht
- Aanwezige kennis/ervaring en competenties in de Raad van Toezicht
- Reflectie van de bestuurder
- Voorbereiden vacature Raad van Toezicht

Thema en studiedagen

Elk van de toezichthouders voorziet in zijn eigen kennisversterking. Zij doen dit door het bijhouden van vakliteratuur /actualiteiten en het zich laten informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de doelgroep, het werk van Nieuw Elan en het werkgebied. Er zijn twee themadagen geweest: strategische koers en voorbereiding vacature Raad van Toezicht.

Er zijn in 2022 geen individuele opleidingen gevolgd.

Werkgeversrol

In 2022 is er een functionerings- en beoordelingsgesprek gevoerd met de bestuurder. De Raad van Toezicht is zeer tevreden over het functioneren van de bestuurder.

Afscheid

Dit is het laatste jaarverslag waar mijn naam als voorzitter van de Raad van Toezicht onder staat. Twaalf jaren heb ik deze functie met veel voldoening en plezier mogen vervullen. De organisatie heeft zich daarbij ontwikkeld van een beheersorganisatie naar een innovatief team dat ontzettend veel goed werk verzet in het belang van de huurder. Ook binnen de Raad van Toezicht zijn verhoudingen altijd prima geweest. Mijn dank gaat uit naar de collega's, de bestuurder en alle werknemers, het ga jullie goed!

Leeuwarden, 14 februari 2023

S.K. Dijkstra, voorzitter Raad van Toezicht

Huurdersplatform Nieuw Elan

Visie en Missie

Visie

Samen de wereld van de huurder mooier maken, dat is waar we voor staan. Wij zijn een inspirerende belangenbehartiger en samenwerkingspartner en wat we doen doet ertoe. De woningmarkt staat onder druk, maar ook andere systemen lijken niet meer te werken. Voortdurend verandert de omgeving waarin we wonen, leven en werken. Deze nieuwe realiteit vraagt om systeemdoorbraken en andere patronen, waarbij wonen ons primaire domein is. Hierin nemen wij onze rol, zoeken we strategische samenwerking en nemen we een gelijkwaardige positie in ten opzichte van onze partners.

Missie

Wij geven de huurder een stem en zetten onze invloed in waar dat nodig is. We 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!

** visie en missie uit onze strategische koers 2023-2026*

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.

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 (huurderspanel) 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.

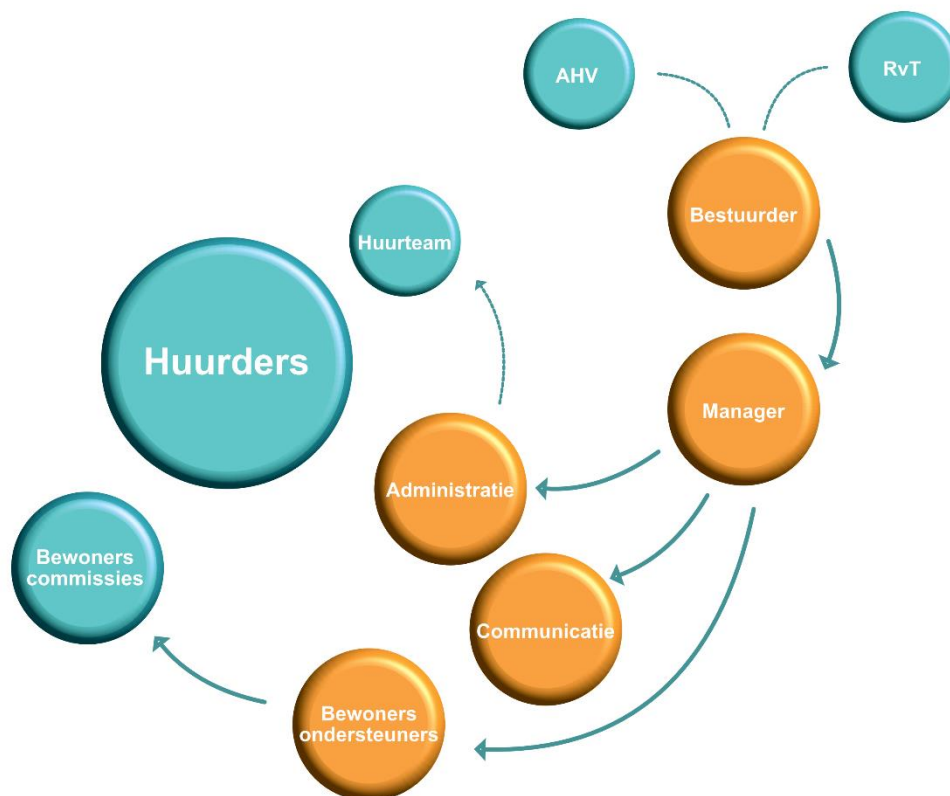
Huurteam Leeuwarden

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 financieel overzicht verantwoord.



De organisatie

De dagelijkse werkzaamheden worden door de organisatie uitgevoerd. Nieuw Elan werkt met een team van 6 medewerkers. Eind 2022 is een extra medewerker aangetrokken door extra werkzaamheden t.b.v. een project en zwangerschapsverlof van een van de medewerkers in 2023.



Formatie

De formatie zag er in 2022 als volgt uit:

	01-01-2022	31-12-2022
Aantal medewerkers in loondienst	5	6
Fte vaste formatie	2,83	2,83
Fte tijdelijke/flexibele formatie	0,67	1,33
Totaal aantal fte	3,50	4,16

Ziekteverzuim

In 2022 was er een laag ziekteverzuim. Het gemiddelde verzuimpercentage was 0,4%. De gemiddelde duur van het verzuim was 1,4 dagen.

Strategisch plan 2019-2022

In 2022 liep ons strategisch plan 2019-2022 ten einde. Om tot een nieuw plan te komen zijn we in gesprek geweest met onze belangrijkste stakeholders en hebben we informatie opgehaald door een onafhankelijke visitatie uit te voeren en informatie van onze achterban via de grote huurdersenquête. Veel van onze doelen en plannen uit het plan 2019-2022 zijn gehaald. Enkele

doelen zijn ook niet gehaald, wat veelal door de bijzondere omstandigheid van Covid-19 kwam en wat we niet hebben kunnen voorzien.

Visitatie

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-huurlersorganisaties en naar de commerciële verhuurlers. Daarna zijn er diverse gesprekken gevoerd om dieper op de vragen in te kunnen gaan.

Uit het 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. We zijn erg blij met deze mooie waardering en we zullen er alles aan doen om onze dienstverlening en samenwerking met anderen op een hoog niveau te houden en waar nodig te verbeteren. Het visitatierapport staat op onze website.

“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.”

Strategische koers 2023-2026

De strategische koers 2023-2026 hebben we eind 2022 gepresenteerd aan de Algemene Huurlersvergadering. De huurders hebben met de nieuwe koers ingestemd. De uitgebreide versie is te vinden op onze website.

Ambitie

Dit plan is voor de komende vier jaar. Een vergezicht waarvan we nu nog niet weten hoe het eruitziet. Wat we wel weten is dat onze omgeving voortdurend verandert. Dat maakt het voor onze achterban niet altijd makkelijk. Daarom is onze missie *Samen voor fijn en onbezorgd wonen* nog steeds passend.

Als professionele huurdersorganisatie hebben we onze rol en dienstverlening waar te maken richting onze achterban en strategische partners. Hierin kiezen we voor rolbewustzijn in plaats van rolvastheid.

Wij willen aan de voorkant en in een vroeg stadium betrokken zijn bij keuzes die het wonen, leven en werken van onze huurders beïnvloeden. Waarbij wonen ons natuurlijke domein is. Daarin kiezen we voor samenwerking met strategische partners, waarbij we ons inzetten voor hetzelfde doel.

We hebben een beperkte capaciteit en beperkte middelen. Elke keer moeten we ons afvragen of onze inzet bijdraagt aan onze bedoeling en dat vraagt focus en dialoog in de organisatie.

We kunnen dat niet alleen en kiezen daarom bewust voor meer betrokkenheid in het netwerk en zichtbaarheid in wijken en buurten; dat noemen we ons ecosysteem.

Hierbij kijken we verder dan morgen. Onze focus is het borgen van de collectieve belangen voor onze achterban, de huurders van nu en van de toekomst. Waarbij onze missie *Samen fijn en onbezorgd wonen* voorop staat. Die lat leggen we met dit plan weer een stukje hoger, maar wel met focus op waar we echt waarde toevoegen.

Bouwstenen

We kiezen ervoor om de koers vast te houden en daarmee onze kernkwaliteiten vast te houden en waar nodig te verduurzamen en te verrijken. De strategische koers is opgebouwd uit vier bouwstenen.

1. Robuuste en duurzame verbinding met de achterban
2. Zichtbaarheid in ons ecosysteem
3. Kennisintensieve, lerende en betrokken organisatie
4. Ontwikkel- en Experimenteerruimte

Bouwsteen 1 Achterban

De huurders zijn onze primaire achterban, daarnaast richten we ons ook op de behoefte van de toekomstige huurder (woningzoekenden). Om als huurdersorganisatie de stem van de huurders te kunnen laten horen hebben we kennis, anekdotes en verhalen nodig om onze invloed goed uit te kunnen oefenen.

Bouwsteen 1 is erop gericht dat we de wensen, behoeften en verwachtingen van de huurders in beeld krijgen. Ook zetten we in op een actieve participatie van huurders in processen die voor de huurder belangrijk zijn. Daarvoor is het ook belangrijk dat de huurder weet wie wij zijn, waarvoor ze ons kunnen benaderen en wat we voor ze doen.

Bouwsteen 2 Zichtbaarheid in ons ecosysteem

We brengen ons eigen ecosysteem in kaart om duidelijke focus te hebben in waar we aanschuiven en in welke intensiteit. En waar we niet zijn, in het organiseren van de samenwerking met anderen. Dat vraagt om partnerships in 'de omgeving' om de maatschappelijke vraagstukken aan te gaan. We versterken onze invloed op regionaal niveau. We sturen op rolbewustzijn i.p.v. rolvastheid (bestuurlijk tot actiegericht) en vergroten onze zichtbaarheid. We organiseren 'de goede communicatie' van wat we doen.

Bouwsteen 3 Lerende organisatie

We willen werken vanuit kernwaarden: hoe doen we ons werk, wat zijn onze waarden die we uitdragen en wat zie je dan? Er moet ruimte zijn om als organisatie (en als medewerker) te blijven ontwikkelen. Door onze grote inzet buiten ons kantoor moeten we blijvend werken aan de verbinding binnen ons team en zorgen dat we kennis borgen. Tevens zijn onze organisatie en financiën op dit moment kwetsbaar. Dit moeten we organiseren.

Bouwsteen 4 Ontwikkel en Experimenteer ruimte

Dit onderdeel is op dit moment nog niet verder ingevuld. We houden ruimte om op nieuwe domeinen in te spelen. We willen werken met dataverrijking en voorspellend vermogen. En verbinden opnieuw uitvinden.

Uitvoeringsagenda

De bouwstenen hebben we vertaald naar een tweejaarlijkse uitvoeringsagenda. Dit is onze leidraad bij de invulling van activiteiten in het jaarplan en de begroting. Daarnaast zijn er nog alle reguliere activiteiten die we als huurdersorganisatie vanuit onze taak en rol doen.

De stem van de huurder

Huurderscontacten

Naast het ondersteunen van bewonerscommissies ondersteunt Huurdersplatform Nieuw Elan ook de individuele huurders die bij ons zijn aangesloten. Wie bieden hierin (juridische) informatie en advies, bemiddeling met de verhuurder, ondersteuning bij project- en bouwplannen en verwijzen in enkele gevallen ook door naar andere instanties.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de vele huurderscontacten in 2022:

Omschrijving	2021-Q1	2021-Q2	2021-Q3	2021-Q4	Totaal 2021	2022-Q1	2022-Q2	2022-Q3	2022-Q4	Totaal 2022
Bezoeken op kantoor	0	0	0	0	0	1	2	3	4	10
Telefoongesprekken	361	269	128	250	1008	145	206	225	243	819
Binnengekomen vragen per e-mail	125	143	152	204	624	147	497	266	392	1302
Bezoek op locatie	0	0	0	0		0	1	1	1	3
Totaal	486	412	280	454	1632	293	706	495	640	2134

Veel huurders weten ons te vinden; dat blijkt wel uit het aantal telefoontjes en e-mails dat wij dagelijks ontvangen. Vooral het aantal vragen via e-mail steeg dit jaar enorm. Meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2021. Tevens zien we dat huurders nog steeds terughoudend zijn met het langskomen op kantoor of bij huurders thuis of op locatie af te spreken.

Opvallend veel vragen kwamen binnen over wanneer verhuurders de woning gaan aanpakken voor verduurzaming en isolatie. Dit heeft natuurlijk alles te maken met de energiecrisis van 2022. Hierdoor zijn de energieprijzen enorm hard gestegen en dat heeft voor veel onrust onder huurders gezorgd.

Verder zijn huurders erg ontevreden over de wijze waarop ze te woord worden gestaan door het klantcontactcenter van een van de gelieerde corporaties. Huurders hebben het gevoel dat er niet naar ze wordt geluisterd en ze komen dan bij ons om duidelijkheid te krijgen.

Ondersteuning en bemiddeling individuele huurders

Huurders die vertegenwoordigd worden door Huurdersplatform Nieuw Elan kunnen een beroep doen op ondersteuning wanneer zij vragen en/of klachten hebben over hun verhuurder. Als voorwaarde geldt dat de bewoner eerst zelf het probleem bij de verhuurder heeft gemeld. Daarna kan Huurdersplatform Nieuw Elan ingeschakeld worden. Huurdersplatform Nieuw Elan speelt dan vooral een bemiddelende rol tussen huurder en verhuurder.

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

Onderstaand de onderwerpen van de klachten die zijn geregistreerd:

Categorie klacht	2020	2021	2022	2022	2022	2022	2022
	Totaal	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Huurcontract	-	-	1	2	2	1	6
Klachtenafhandeling ontevredenheid	16	25	1	2	4	7	14
Overlast woonomgeving/buren/leefbaarheid	10	18	2	5	4	5	16
Onderhoud woning	35	35	8	9	14	18	49
Dienstverlening algemeen	8	0	1	8	2	8	19
Huurprijs en servicekosten	25	5	1	2	3	0	6
Totaal	94	83	14	28	29	39	110

Opvallend is het blijvende grote aantal klachten over onderhoud van de woning en de toenemende ontevredenheid over dienstverlening van de verhuurders in het algemeen.

Klacht per verhuurder	Totaal 2022
Elkien	101
Habion	5
Nieuwe Hoek CV	3
Holland Wonen	0
SEBB	1
VSN / Woningmaatschap Leeuwarden	0
Totaal	110

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.

Bewonerscommissies

Huurdersplatform Nieuw Elan levert ondersteuning aan de betrokken bewoners uit een bewonerscommissie. Voor bewonerscommissies hebben we in 2020 een reglement en handboek geschreven over wat er van hen verwacht wordt en welke rechten ze hebben in het overleg met hun verhuurder. Zo zijn we twee keer per jaar aanwezig bij het overleg tussen de bewonerscommissie en de verhuurder en ondersteunen we de bewonerscommissie ook bij andere tussentijdse activiteiten, zoals het maken van een vragenlijst of het schrijven van een nieuwsbrief. In het voor- of najaarsoverleg is er altijd aandacht voor het algemeen belang in het bewuste gebouw/complex of wijk/straat. In een aantal complexen is intensiever contact met de bewonerscommissie geweest omdat de situatie daar om vroeg.

Aantal bewonerscommissies

Jaartal	Aantal bewonerscommissies en klankbordgroepen	Aantal bewonerscommissies	Aantal klankbordgroepen
2020	49	46	3
2021	39	38	1
2022	31	30	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.

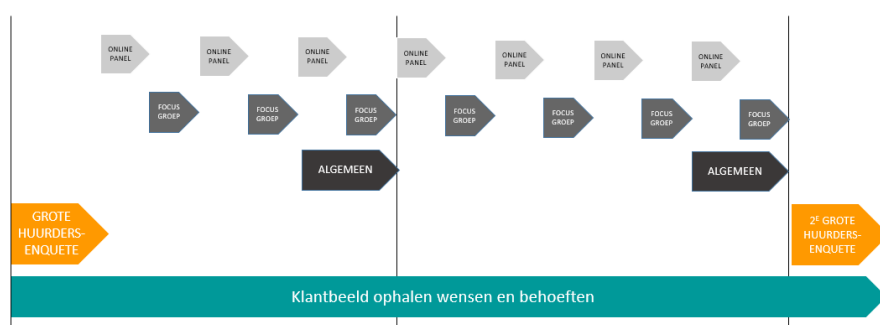
In 2022 is extra aandacht besteed aan het oprichten en heractiveren van bewonerscommissies. Zo hebben we in een special in onze nieuwsbrief alle vacatures gepubliceerd en informatie gegeven over de stappen die je moet nemen om een bewonerscommissie op te richten. Daarnaast is er nog deur-aan-deur geflyerd voor extra bewonerscommissieleden bij enkele complexen om ze compleet te maken. Een paar commissies zijn al een aantal jaren niet erg actief. Hier hebben we in 2022 afscheid van genomen. Bewoners kunnen altijd nog individueel een beroep op ons doen.

Daarnaast zijn er ook enkele bewonerscommissies gestopt in 2022. De betrokken bewoners hebben een boeket gekregen voor hun vaak jarenlange en betrokken inzet. Gelukkig zijn er ook bewonerscommissies die een doorstart met een nieuw bestuur hebben gemaakt. En we zijn 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 is afgenomen.

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.

Programma 'stem van de huurder'



Via ons programma 'stem van de huurder' zoeken we verdieping op die onderdelen die vanuit ons perspectief meer aandacht en kleuring vragen. In 2022 hebben we dat verder opgepakt door middel van ons huurderspanel en huurderscafé XXL met rondetafelgesprekken. De huurderspanels zijn inmiddels een structurele vorm voor het houden van korte peilingen bij onze aangesloten huurders. Uit de grote huurdersenquête van 2021 hebben we bijvoorbeeld gehaald dat we verschillende groepen huurders kennen in onze dienstverlening (persona's). In 2023 wordt de grote huurdersenquête weer herhaald en zoeken we de verdieping in het onderzoek. Ook organiseren we in 2023 een huurderscafé XL in Sneek.

Huurderspanel

In 2022 is er vier keer een peiling van het huurderspanel geweest voor de aangesloten huurders van Nieuw Elan. Vanuit de samenwerking met huurdersvereniging Sneek konden we ook voor hen de huurderspanels uitvoeren. Uit de uitgevoerde huurderspanels bleek dat het thema energie en duurzaamheid een belangrijk onderwerp was voor veel huurders. Veelal hebben we binnen een tot twee weken meer dan voldoende response.

Huurderspanel onderwerp	Organisatie	Q	Aantal huurders	Aantal Respondenten	% Response
Duurzaamheid en Energie	Nieuw Elan	Q1	841	499	59%
Duurzaamheid en Energie	Huurdersvereniging Sneek	Q2	1370	327	24%
Hittestress	Nieuw Elan	Q3	811	379	47%
Betaalbaarheid	Nieuw Elan	Q3	797	318	40%
Betaalbaarheid	Huurdersvereniging Sneek	Q4	1117	338	30%

Activiteiten 2022	Nieuw Elan	Q4	786	186	24%
-------------------	------------	----	-----	-----	-----

Nieuwsbrieven

Nieuw Elan heeft in 2022 drie keer een papieren nieuwsbrief uitgebracht en tweemaal een digitale nieuwsbrief. De papieren nieuwsbrief is naar ongeveer 9600 huurders en relaties gestuurd. De nieuwsbrief wordt altijd goed gelezen en de puzzel is favoriet. Vele huurders sturen elke keer hun oplossing in en onder alle goede antwoorden verloten we een boodschappenpakket.

Huurderscafé XXL

In 2022 is er een huurderscafé XXL in Leeuwarden georganiseerd. Via onze website is een filmpje van dit evenement te zien. Het Huurderscafé stond in het teken van ontmoeten, gezelligheid, informatie delen en verhalen van huurders ophalen via de gespreks tafels. In 2023 organiseren we een Huurderscafé XL in Sneek in samenwerking met Huurdersvereniging Sneek.

Informatiebijeenkomsten vocht en schimmel

Uit de grote huurdersenquête bleek dat veel huurders te maken hebben met vochtige ruimten en schimmel in hun woning. Daarom leek het ons goed hier meer voorlichting over te geven. Er zijn twee informatiebijeenkomsten georganiseerd, één in Leeuwarden en één in Sneek.

Wijkschouwen

In 2022 zijn er drie wijkschouwen gehouden. Eén met de bewonerscommissie De Nieuwe Driehoek (Cambuursterpad e.o.), één met de bewonerscommissie van de Bird - 7 hoog en één in het Valeriuskwartier in Leeuwarden.

Animaties

Dit jaar is een animatie gemaakt over wat wij als huurdersorganisatie doen. Via [deze link](#) is de animatie bekijken. Met de animaties proberen we op een laagdrempelige manier aan te sluiten bij de huurder en via beeld informatie over te brengen.

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 het resultaat voor de huurders nog beter te maken. In 2022 zijn er diverse projecten uitgevoerd waar Nieuw Elan en bewoners bij betrokken zijn. Deze varieerden van woningverbetering tot sloop/nieuwbouw. Hieronder een voorbeeld van onze inzet en de inzet van huurders bij de projecten.

Noorderhoek II Sneek

In 2021 hebben drie bewoners uit Noorderhoek II zitting genomen in de klankbordgroep. De wensen van de bewoners uit de wijk worden door de leden van de klankbordgroep verwoord. De klankbordgroep is actief betrokken bij het project en heeft meerdere keren met Elkien en Nieuw Elan overleg gevoerd. Zij weten als geen ander wat er leeft in de wijk. Zo is er bijvoorbeeld door de bewoners niet voor een bepaalde vergoeding gekozen, maar voor een extra berging in de tuin. De plannen voor de verbetering van de woningen in de Noorderhoek II zijn inmiddels in 2022 gestart. Fase 1 en fase 4 zijn in uitvoering, de andere fasen volgen in 2023. De bewoners zijn tot nu toe erg tevreden.

Valeriuskwartier Leeuwarden

Eind 2022 verzamelden huurders uit het Valeriuskwartier de geluiden van de medebewoners uit hun wijk. Bewoners zijn ontevreden over hun woning. Een heel actief groepje bewoners wilde hierover met Elkien in gesprek. Vanuit Nieuw Elan hebben we deze huurders gefaciliteerd. Er werd een rondgang georganiseerd en een presentatie gegeven. Begin 2023 gaan we verder in gesprek over de wijk en proberen we een bewonerscommissie op te richten.

Wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden

In totaal worden 576 woningen gesloopt en nieuwgebouwd in de wijk Heechterp in de komende 10 tot 15 jaar. In een eerder stadium is samen met de gemeente Leeuwarden en Elkien voor de wijk Heechterp een contactgroep opgericht. De inbreng van deze actieve en betrokken bewoners is van groot belang. De contactgroep wordt ook gebruikt als middel om informatie op te halen om de plannen vorm te geven en communicatie af te stemmen. Een participatievorm waar we erg trots op zijn. Er zijn in 2022 meerdere bijeenkomsten met de contactgroep geweest en de input van de bewoners is gebruikt in de plannen. In 2022 is het stedenbouwkundig plan vastgesteld. Per 1 november 2022 is het sociaal pakket afgekondigd voor het deel zuid in de wijk en kunnen bewoners verhuizen naar een andere woning als ze dat willen. Daarmee is de wijkvernieuwing nu echt gestart!

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 plan. De huurders, eigenaar-bewoners, maatschappelijke partners en ondernemers zijn betrokken bij het uitwerken van de plannen voor de wijk. Nieuw Elan is in 2022 o.a. intensief betrokken geweest bij de uitvraag naar partijen die Het Eiland gasloos kunnen maken en een andere energiebron kunnen leveren.

In de Buurtvalk is een wekelijks inloopspreekuur georganiseerd waar Nieuw Elan aanwezig is voor vragen van huurders van Elkien en Accolade. In de Buurtvalk zitten zowel Elkien, Nieuw Elan als ook sociale partners. Ook staat er een maquette van de toekomstige wijk en zijn de plannen in te zien. Hierdoor kunnen de bewoners uit de wijk laagdrempelig in gesprek en vragen stellen. Zo is met input van bewoners de indeling/ligging van enkele complexen veranderd en hebben de huurders ook input geleverd op de woningplattegrond. De woningplattegrond was door een VR bril te bekijken en te beleven.

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.

In 2022 is het programmabureau gestart. Het programmabureau organiseert de samenhang tussen alle projecten en activiteiten. Op basis van het ambitiedocument is een programmaplan opgesteld. Binnen het programma vallen de systeemdoorbraken, innovaties en grootschalige samenwerkingen. Er zijn vier programmalijnen: leren, werken, wonen en gezondheid. Een coördinator vanuit de gemeente begeleidt per programma het proces, organiseert de samenhang en zorgt inhoudelijk voor een goede vulling van het programmaplan. Vanuit Nieuw Elan en het Huurteam zijn we actief in het programma Leeuwarden Oost. We zijn op alle niveaus vertegenwoordigd.

Zo heeft Nieuw Elan in 2022 een advies geschreven over hoe gemeente en partners het beste bewoners kunnen betrekken bij het maken van plannen. Met een moeilijk woord heet dat participatie. Hiervoor zijn we in gesprek gegaan met bewoners, scholen, gebiedswerkers van de gemeente en nog vele anderen. Uit de gesprekken hebben we de rode draad gehaald vervolgens een advies geschreven. Dit hebben we begin december gepresenteerd aan het bestuur van Leeuwarden Oost. In dit bestuur zit bijvoorbeeld Sybrand Buma, de burgemeester van Leeuwarden.

Ook waren we aanwezig bij het ophalen van de wensen en behoeften van de bewoners in de wijkvisies. Eind 2022 is dit verspreid onder de bewoners van de wijken. En we hebben een Raadsbijeenkomst bijgewoond over Leeuwarden Oost. Met een grote delegatie van de partners van Leeuwarden Oost hebben we een bezoek gebracht aan Rotterdam Zuid en we hebben vanuit Nieuw Elan ook contact gelegd met eenzelfde programmalijn in Amsterdam Oost.

Prestatieafspraken

Inbreng eigen bod Nieuw Elan

In 2022 heeft Huurdersplatform Nieuw Elan als huurdersorganisatie wederom 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. Het bod is 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 voor 2022 van de gemeente Leeuwarden bestuurlijk vastgesteld. In de gemeente Leeuwarden voeren we het overleg voor de

huurders van Elkien en Habion. In 2022 is aan de prestatieafspraken gewerkt en zijn de nieuwe afspraken voor 2023 vormgegeven. In 2022 hebben we deelgenomen aan diverse werkgroepen. Hieronder een overzicht:

- Statushouders
- Betaalbaarheid
- Energietransitie
- Dorpen

Wij hebben dit jaar twee zienswijzen ingediend. Een over wonen in de dorpen en een over stedenbouwkundig plan Nieuw Oud Oost.

Gemeente Súdwest-Fryslân

Er zitten bij het maken van de prestatieafspraken veel partijen aan tafel. Hoewel corporaties en huurdersorganisaties elkaar weten te vinden, is goede afstemming door de gemeente nog steeds een aandachtspunt. Dit jaar is er externe begeleiding en ondersteuning bij de diverse overleggen over de prestatieafspraken geweest.

In 2022 hebben we deelgenomen aan diverse werkgroepen. Onderling is de deelname aan de werkgroepen verdeeld onder de aanwezige huurdersorganisaties.

- Betaalbaarheid
- Leefbaarheid en participatie
- Beschikbaarheid
- Statushouders
- Wonen en Zorg

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 2022 aan de orde zijn geweest zijn:

- Jaarplan 2022 en koers- en meerjarenplan
- Jaarlijkse huurverhoging
- Dienstverlening Elkien en klanttevredenheid
- Voortgang nieuw samenwerkingsconvenant
- Afronding sociaal pakket en protocol herstructurering
- Afstemming wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden
- Sociaal Pakket Heechterp publieksversie
- Afstemming wijkontwikkeling Het Eiland Sneek
- Afstemming volkshuisvestelijk bod 2022
- Evaluatie pilot eengezinswoningen
- Afstemming protocol ongewenst huurdersgedrag
- Klankbordgroep gebiedsgericht werken
- Voorbereiding Grote Huurdersenquête Nieuw Elan 2023
- Mailing e-mailadressen achterban
- Opstarten proces sociaal pakket bij woningverbetering/renovatie
- Jaarplan en begroting 2023
- Signalen en actualiteiten uit het overleg met bewonerscommissies
- Signalen en klachten van huurders

We merken nog steeds dat we minder worden geïnformeerd en betrokken bij beleidswijzigingen. Veelal merken we achteraf dat Elkien met bepaalde beleidswijzigingen bezig is of al heeft afgerond. Er waren ook in 2022 veel personele wisselingen, waardoor we het goede en gemakkelijke contact wat we hadden missen in de samenwerking met Elkien.

Advies- en instemmingsaanvragen

In 2022 hebben we 12 advies- en instemmingsaanvragen van Elkien ontvangen en behandeld:

Omschrijving
Advies Jaarplan en begroting 2022 + koers en meerjarenbegroting
Advies Jaarlijkse huurverhoging 2022
Adviesaanvraag Portefeuilleplan
Zienswijze verkoop Kruizebroederstraat Sneek
Adviesaanvraag Hollanderwijk
Adviesaanvraag wijkontwikkeling Masterplan het Eiland
Adviesaanvraag Noorderhoek fase 1
Adviesaanvraag Noorderhoek fase 2
Adviesaanvraag Heechterp plandeel Zuid - akkoordverklaringen
Protocol ongewenst huurdersgedrag Frieslandhuurt
Adviesaanvraag Bloemenbuurt Dahliastraat ect.
Adviesaanvraag Jaarplan Begroting 2023

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 Waadhoeke. In 2022 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.

We leverden een extra inspanning in Swettehiem in 2022 n.a.v. de verkiezing van een nieuw lid in de bewonerscommissie. Naast gesprekken met bewoners organiseerden we de verkiezingen, controleerden we de uitkomsten, woonden we de bewonersbijeenkomst bij en maakten we het verslag van de bewonersbijeenkomst. Er is inmiddels een nieuw lid in de bewonerscommissie benoemd. Daarnaast stelden we samen met de bewonerscommissie een wensenlijst met voorwaarden m.b.t. de verkoop op en hadden we op alle niveaus hierover contact met Habion en Hoekstra. Begin 2023 werd duidelijk dat het gebouw via een taakoverdracht aan Woonfriesland wordt overgedragen. Nieuw Elan blijft de belangenbehartiging van de huurders van Swettehiem ook na de taakoverdracht behartigen.

Advies- en instemmingsaanvragen

Omschrijving
Advies Jaarlijkse huurverhoging

Overleg Woningmaatschap Leeuwarden

Voor Woningmaatschap Leeuwarden behartigen we de belangen van een aantal huurders aan de Frouwesân en de Moezel in Leeuwarden. In 2022 is overleg geweest over de voortgang van verschillende onderwerpen, waaronder de jaarlijkse huurverhoging. De woningen worden, nadat de huurder is verhuisd, allemaal verkocht.

Overleg Stichting Eigen Brood Bovenal

Voor Eigen Brood Bovenal behartigt Nieuw Elan de belangen van de huurders in Leeuwarden. De beheerder Pandgarant/ Blauwvast beheer regelt de zaken met Nieuw Elan qua uitvoering en contact met de huurders. In 2022 is overleg geweest over de voortgang van verschillende onderwerpen, zo ook over de jaarlijkse huurverhoging.

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. In 2022 is er intensiever contact geweest en hebben we over verschillende onderwerpen geadviseerd, zoals de huurcontracten met bijbehorende huurprijzen, servicekosten en de doorontwikkeling van het gebouw. Helaas hebben wij op veel van de geleverde adviezen geen reactie teruggekregen van de verhuurder. Wij zien ook het aantal huurders dat zich bij ons aansluit vanuit dit complex fors teruglopen. In 2023 zullen wij huurders actief benaderen om zich bij ons aan te sluiten en het overleg met de verhuurder hierover aangaan.

Overleg Holland Woningen

In 2022 hebben we contact gehad met de beheerder van Nij Drenninghe. Zo hebben we afspraken gemaakt over het contact en de wijze waarop Nieuw Elan betrokken wordt bij de jaarlijkse huurverhoging en andere onderwerpen.

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 2022 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

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.

Samenwerking Huurdersvereniging Sneek

Sinds 2022 hebben we een samenwerkingsovereenkomst met Huurdersvereniging Sneek. Zo werken we op thema's samen en bundelen kennis en inzet op het gebied van de prestatieafspraken. We hebben voor Huurdersvereniging Sneek dit jaar meerdere huurderspanels onder hun achterban uitgezet. Ook zijn we voor huurders van Accolade beschikbaar in de Buurtvalk in Sneek en hebben we een gezamenlijke bijeenkomst georganiseerd over vocht en schimmel. In 2023 krijgt de samenwerking een vervolg.

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. Er zijn enkele bijeenkomsten geweest in 2022.

Sinds 2018 beheren we samen met alle Friese huurdersorganisaties de website www.frieshuurderssteunpunt.nl en is er een digitale en gedrukte flyer beschikbaar.

Provinciale klachtencommissie

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

Gemeenten

We werken ook nauw samen met de gemeenten Leeuwarden en Súdwest-Fryslân. Met de gemeente maken we prestatieafspraken, dan wel een raamovereenkomst die moet leiden tot prestatieafspraken. We hebben ervoor gekozen om niet actief te zijn op dit gebied in gemeente Waadhoeke, gezien het geringe aantal woningen en de behoorlijke tijdsinvestering die dit vergt. Op diverse niveaus voeren wij 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.

Daarnaast wordt Nieuw Elan in het kader van de landelijke prestatieafspraken door de Provincie regelmatig bijgesproken over het proces van uitvoering en de taakstellingen.

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 2022 was de heer Kuipers lid van 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.

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 e-mail en via een advertentie in de lokale Huis-aan-Huis bladen. Eén vergadering vond hybride plaats en de andere geheel fysiek in het wijkgebouw in Heechterp. De opkomst van online kijkers was tijdens de laatste hybride vergadering dusdanig laag, dat we niet langer de bijeenkomsten op deze manier laten plaatsvinden.

Tijdens de vergaderingen zijn de volgende onderwerpen besproken en vastgesteld:

Algemene Huurdersvergadering voorjaar

- Jaarverslag Nieuw Elan 2021
- Financieel jaarverslag Huurdersplatform Nieuw Elan 2021
- Terugkoppeling huurderspanel betaalbaarheid
- Gesprek over betaalbaarheid en rondkomen met Roelof Lousma

Algemene Huurdersvergadering najaar

- Strategische Koers 2023-2026
- Jaarplan Huurdersplatform Nieuw Elan 2023
- Begroting Huurdersplatform Nieuw Elan 2023
- Interactieve sessie met stellingen over dienstverlening Nieuw Elan

Financiële verantwoording

Financieel was het voor Nieuw Elan een goed jaar. Aan de inkomstenzijde is er stabiliteit door de bijdragen van de verhuurders, gemeente en de bijdrage van de huurders. Toch zien we op lange termijn een uitdaging doordat bepaalde inkomsten al een aantal jaren niet inflatievolgend zijn. De kosten vielen in 2022 mee omdat een aantal begrote kostenposten niet of minder zijn benut dan verwacht. Daardoor valt het verwachte licht negatieve resultaat dit jaar toch positief uit. Daarmee blijft het binnen de gewenste rendementspercentages. Het gewenste weerstandsvermogen wordt door het resultaat in 2022 overstegen. Begroting en jaarplan voor 2023 zijn inmiddels door de Algemene Huurdersvergadering geaccordeerd.

Weerstandsvermogen

Weerstandsvermogen lange termijn

Het weerstandsvermogen wordt regelmatig gecheckt door berekeningen van de accountant. Per 2022 is de norm 250.000 euro. Deze norm en het eigen vermogen maken dat de bijdrage van de huurder voorsnóg op 2 euro per maand kan blijven en dat er borging is om de strategische koers de komende jaren te kunnen realiseren.

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. Die heeft in 2021 plaatsgevonden. De uitkomsten zijn verspreid onder onze belangrijkste stakeholders.

Bijlage Financiële Jaarrekening

Geacht bestuur,

1 OPDRACHT

Ingevolge uw opdracht hebben wij de jaarrekening 2022 van uw stichting, waarin begrepen de balans met tellingen van € 407.504 en de staat van baten en lasten sluitende met een resultaat van € 36.249, samengesteld.

2 SAMENSTELLINGSVERKLARING VAN DE ACCOUNTANT

De jaarrekening van Stichting Huurdersplatform Nieuw Elan te Leeuwarden is door ons samengesteld op basis van de van u gekregen informatie. De jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2022 en de staat van baten en lasten over 2022 met de daarbij horende toelichting. In deze toelichting is onder andere een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving opgenomen.

Deze samenstellingsopdracht is door ons uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder de voor accountants geldende Standaard 4410, "Samenstellingsopdrachten". Op grond van deze standaard wordt van ons verwacht dat wij u ondersteunen bij het opstellen en presenteren van de jaarrekening in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving. Wij hebben daarbij onze deskundigheid op het gebied van administratieve verwerking en financiële verslaggeving toegepast.

Bij een samenstellingsopdracht bent u er verantwoordelijk voor dat de informatie klopt en dat u ons alle relevante informatie aanlevert. Wij hebben onze werkzaamheden, in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving, dan ook uitgevoerd vanuit de veronderstelling dat u aan deze verantwoordelijkheid heeft voldaan. Als slotstuk van onze werkzaamheden zijn wij door het lezen van de jaarrekening globaal nagegaan dat het beeld van de jaarrekening overeenkwam met onze kennis van Stichting Huurdersplatform Nieuw Elan. Wij hebben geen controle- of beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd die ons in staat stellen om een oordeel te geven of een conclusie te trekken met betrekking tot de getrouwheid van de jaarrekening.

Bij het uitvoeren van deze opdracht hebben wij ons gehouden aan de voor ons geldende relevante ethische voorschriften in de Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants (VGBA). U en andere gebruikers van deze jaarrekening mogen dan ook ervan uitgaan dat wij de opdracht professioneel, vakbekwaam en zorgvuldig, integer en objectief hebben uitgevoerd en dat wij vertrouwelijk omgaan met de door u verstrekte gegevens.

3 RESULTATEN

3.1 Vergelijkend overzicht

Het resultaat over 2022 bedraagt € 36.249 tegenover € 45.556 over 2021. De resultaten over beide jaren kunnen als volgt worden samengevat:

	2022		2021		Vershil
	€	%	€	%	€
Baten	550.758	100,0	533.448	100,0	17.310
Lasten					
Personeelslasten	252.770	45,9	229.649	43,1	23.121
Afschrijvingen materiële vaste activa	4.400	0,8	6.033	1,1	-1.633
Overige personeelslasten	61.673	11,2	25.303	4,7	36.370
Huisvestingslasten	10.138	1,8	9.600	1,8	538
Kantoorlasten	18.101	3,3	13.078	2,5	5.023
Algemene lasten	68.221	12,3	99.928	18,6	-31.707
Lasten Huurteam Leeuwarden	79.053	14,4	75.534	14,2	3.519
Bijdragen/lidmaatschappen	12.424	2,3	13.750	2,6	-1.326
Scholing en symposia	5.430	1,0	13.304	2,5	-7.874
Som der lasten	512.210	93,0	486.179	91,1	26.031
Financiële baten en lasten					
Rentelasten en soortgelijke lasten	-2.299	-0,4	-1.713	-0,3	-586
SALDO	36.249	6,6	45.556	8,6	-9.307

Tot het verstrekken van nadere toelichting zijn wij graag bereid.

Hoogachtend,

VAN DER VEEN & KROMHOUT
Accountants en Adviseurs



M. Seinen-Apperloo AA

¶ **BALANS PER 31 DECEMBER 2022**
(na resultaatbestemming)

		31 december 2022		31 december 2021	
		€	€	€	€
ACTIVA					
VASTE ACTIVA					
Materiële vaste activa	(1)				
Inventaris			7.337		11.737
			-----		-----
Financiële vaste activa	(2)				
Overige vorderingen			1.500		1.500
			-----		-----
VLOTTENDE ACTIVA					
Vorderingen	(3)				
Debiteuren		35.489		0	
Overige vorderingen en overlopende activa		14.213		0	
		-----		-----	
			49.702		0
			-----		-----
Liquide middelen	(4)		348.965		337.201
			-----		-----
		31 december 2022		31 december 2021	
		€	€	€	€
PASSIVA					
STICHTINGSVERMOGEN	(5)				
Bestemmingsreserves		13.991		37.028	
Overige reserves		306.955		269.716	
		-----		-----	
			320.946		306.744
			-----		-----
KORTLOPENDE SCHULDEN	(6)				
Crediteuren		23.166		3.114	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		3.254		15.834	
Overige schulden en overlopende passiva		60.138		24.746	
		-----		-----	
			86.558		43.694
			-----		-----