

JAARVERSLAG 2016



wij werken
voor onze huurders
samen met



Jaarverslag 2016

	Inhoudsopgave	2
1.	Voorwoord	3
2.	Organisatie en samenstelling, ondersteuning Woonbond	4
3.	Bijzondere onderwerpen en evenementen in 2016	6
4.	Overzicht advies- en instemmingsaanvragen	7
5.	Verslag uit de Werkgroepen	10
6.	Overleg met Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen	13
7.	Financiën Huurdersraad	13
8.	Vooruitblik	14

1. Voorwoord

Het jaar 2016 is het eerste volledige jaar dat de Huurdersraad operationeel is geworden. Om de belangen van alle huurders van stichting Wonen Limburg beter en effectiever te kunnen behartigen hebben de vier huurdersorganisaties van Wonen Limburg op 4 juni 2015 de overkoepelende Stichting Huurdersraad Wonen Limburg (kortom: Huurdersraad) opgericht.

De Huurdersraad vertegenwoordigt de regionale huurdersorganisaties in het overleg met Wonen Limburg op centraal niveau. Het doel van huurdersparticipatie is kort samengevat het 'beter wonen' in onze wijken, buurten en wooncomplexen. Via de nieuwe Woningwet 2015 hebben huurders meer inspraak- en zeggenschapsrechten gekregen. Maar verhuurder en huurders hebben hierin ook meer dan voorheen een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Met Wonen Limburg is een samenwerkingsovereenkomst aangegaan waarin afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop deze zeggenschap van de huurders op het beleid en beheer van Wonen Limburg op verschillende niveaus (Huurdersraad, Huurdersorganisaties en Bewonerscommissies) wordt georganiseerd. Dit betreft onderwerpen zoals:

- het beleid van Wonen Limburg met betrekking tot het strategisch plan, het aan en verkoopbeleid, de wensportefeuille, de prestatieafspraken met gemeenten en dienstverleningsconcepten aan huurders;
- de verhuur- en woonruimteverdelingsvraagstukken, zoals het mutatiebeleid of huisvestingsbeleid voor bijzondere doelgroepen;
- het onderhoudsbeleid (o.a. kwaliteitsbeleid/energiebeleid/VGBO), het beleid inzake zelf aangebrachte voorzieningen, het jaarplan, raamwerk sociaal plan bij sloop, verbouw en nieuwbouw, het huurdersabonnement;
- het Huurprijsbeleid, inclusief methodiek en beleid voor huurprijsvaststelling nieuwe verhuringen en woningverbetering; procedures inzake het vaststellen en afrekenen servicekosten;
- samenwerking of fusie met andere rechtspersonen, en
- de voordracht namens huurders voor nieuwe leden van de Raad van Commissarissen,

De Huurdersraad en de vier huurdersorganisaties hebben een flinke slag moeten maken om zich de nieuwe wetgeving en de daarin vastgelegde positie en rechten van de huurders eigen te maken. Dat heeft in het verslagjaar heel wat voeten in de aarde gehad. De eisen die gesteld worden aan de huurdersorganisaties en hun bestuursleden zijn hoog. De complexiteit van de onderwerpen vereist steeds meer kennis en ervaring van de mensen en ook veel van hun tijd.

In het verslagjaar hebben we vaak inhoudelijk overleg gevoerd met medewerkers en bestuur van Wonen Limburg, maar ook meermaals met de Huurderscommissarissen. In deze overleggen hebben we meningen uitgewisseld en adviezen verstrekt. Maar ook gezamenlijk gezocht naar oplossingen als het ging over hardnekkige en niet eenvoudige problemen. Er was steeds sprake van een wederzijdse constructieve grondhouding en respect voor elkaars positie en verantwoordelijkheid. De inzet was ook gericht op het verbeteren van de besluitvorming. Wij constateren dat Wonen Limburg onze adviezen goed heeft afgewogen in haar besluitvorming.

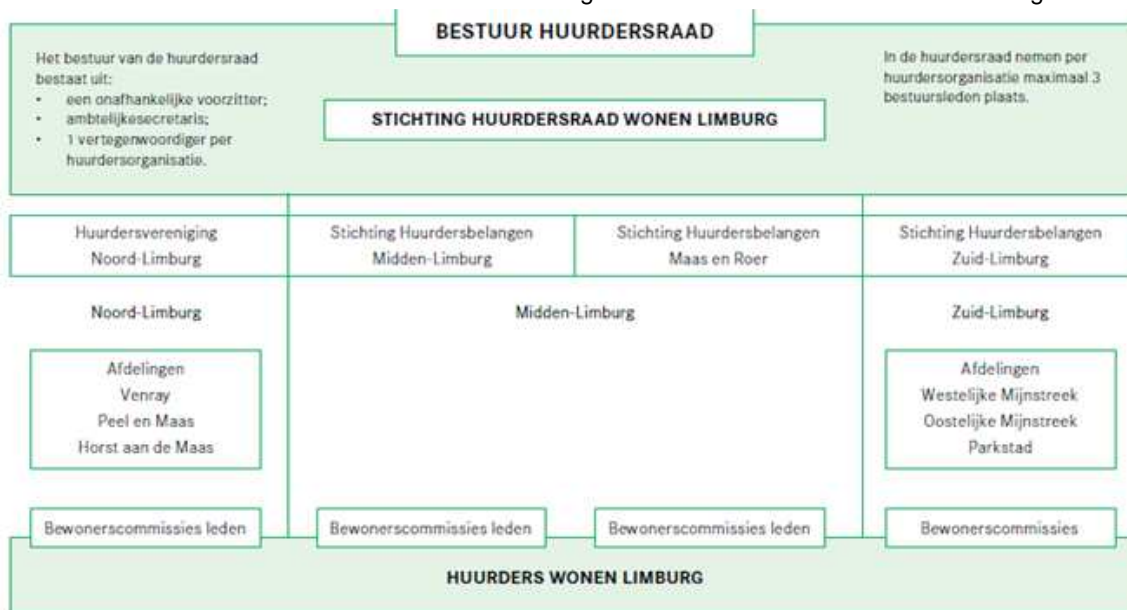
In onderstaand verslag leggen wij verantwoording af naar u, huurders van Wonen Limburg. U leest hierin over onze activiteiten en onze resultaten. Tegelijkertijd vragen wij ook om met ons mee te blijven denken. Wij stellen uw medewerking en uw mening zeer op prijs.

Roermond, 19 januari 2017

Rob Gordon
Voorzitter Stichting Huurdersraad Wonen Limburg.

2. Organisatie en samenstelling van de Huurdersraad

In de Huurdersraad zijn vier regionale Huurdersorganisaties vertegenwoordigd. Elke Huurdersorganisatie vaardigt 3 leden af naar de Huurdersraad, waarvan er een zitting neemt in het bestuur van de Huurdersraad. Schematisch ziet de organisatie van de Huurdersraad er als volgt uit:



De Huurdersraad bestond per 31-12-2016 uit de volgende leden:

Naam	Functie	Huurdersorganisatie
Johan Thomassen	Bestuurslid	Huurdersvereniging Noord Limburg
Cor Sonnemans	Lid	Huurdersvereniging Noord Limburg
Vacature	Lid	Huurdersvereniging Noord Limburg
Con Muller	Bestuurslid	Huurdersbelangen Maas en Roer
Wim van Kruchten	Lid	Huurdersbelangen Maas en Roer
Ben Hendrix	Lid	Huurdersbelangen Maas en Roer
Henk Kluskens	Bestuurslid (2 ^o secr.)	Huurdersbelangen Midden Limburg
Wilma de Bakker	Lid	Huurdersbelangen Midden Limburg
Jos Vloemans	Lid	Huurdersbelangen Midden Limburg
Marcel Jagt	Bestuurslid (vice vz.)	Huurdersbelangen Zuid Limburg
Annelies Franssen	Lid	Huurdersbelangen Zuid Limburg
René Westerman	Lid	Huurdersbelangen Zuid Limburg
Rob Gordon	Voorzitter	
Jèn Steijvers	Secretaris	

Foto van de Huurdersraad



Zittend van links naar recht: Wim van Kruchten, Johan Thomassen, Wilma Bakker, Jos Vloemans en Henk Kluskens .
Staand van links naar rechts: René Westerman, Cor Sonnemans, Marcel Jagt , Con Muller, Rob Gordon en Jèn Steijvers.
Niet op de foto: Annelies Franssen en Ben Hendrix.

De vier regionale huurdersorganisaties onderhouden het dagelijks contact met de bewonerscommissies en met de medewerkers van Wonen Limburg over problemen of klachten die in uw wijk of complex voorkomen. Ook zijn zij de eerste om de huurders te informeren over huurdersbelangen in de regio.

Met ingang van 1 januari 2016 zijn Rob Gordon en Jèn Steijvers benoemd tot respectievelijk onafhankelijk voorzitter en ambtelijk secretaris van de Huurdersraad. Rob leidt de vergaderingen van de Huurdersraad, van het bestuur van de Huurdersraad en de overleggen met de bestuurder(s) van Wonen Limburg en met de Huurderscommissarissen van Wonen Limburg. Ook buiten de vergaderingen om vertegenwoordigen de voorzitter en secretaris de Huurdersraad.

Meer informatie vindt u op onze website: www.huurdersraad-wl.nl
De website van Wonen Limburg is: www.wonenlimburg.nl
De website van de Woonbond is: www.woonbond.nl

De Huurdersraad is lid van de Woonbond, de belangenbehartigingsorganisatie van huurders in Nederland. De Woonbond oefent als landelijke organisatie veel invloed uit op het beleid van de overheid en verstrekt veelvuldig nuttige informatie over onderwerpen die in het belang zijn van huurders. De huurdersraad neemt daarom graag deel aan de bijeenkomsten van de Woonbond.

3. Bijzondere evenementen in 2016

Op onze website en in de nieuwsbrieven treft u informatie over tal van onderwerpen aan. Het voert te ver deze allemaal hier te benoemen. We volstaan door enkele bijzondere evenementen hier te benoemen:

1. Landelijke Huurdersdag 2016



Op 8 oktober 2016 werd door de Woonbond weer een Landelijke Huurdersdag gehouden. Dit keer stond deze dag in het teken van 'open deuren'. In de ochtend gingen Tweede Kamerleden in een zaal met ruim vijfhonderd huurders in debat over de toekomst van huren in Nederland en probeerden zij openheid te geven over hun politieke plannen voor huurders tijdens en na de verkiezingen. 's Middags gaven verschillende afdelingen van de Woonbond een inkijkje in hun activiteiten. De Huurdersraad en Huurdersorganisaties van Wonen Limburg waren met een flinke delegatie aanwezig.

2. Dank je wel dag Wonen Limburg

Op 24, 25 en 26 mei 2016 organiseerde Wonen Limburg voor de derde keer op rij de Dankjewel Dagen voor de huurders die als vrijwilliger een steentje bijdragen aan de leefbaarheid in hun woonomgeving. Een mooie blijk van waardering die leden van bewonerscommissies, wijkteams of projectgroepen, maar ook gemotiveerde bewoners die bijvoorbeeld het groen rondom een woongebouw netjes houden terecht in het zonnetje zetten.



3. Wonen Limburg Lab met Huurdersraad over betrekken huurders

Een belangrijk aandachtspunt voor de Huurdersraad is de huurdersparticipatie. Hoe kunnen we en blijven we huurders en in het bijzonder ook jonge mensen interesseren in het mee doen en meedenken in het huurderswerk? Hoe motiveren we huurders om met ons mee te denken? Om het gesprek met de huurders hierover aan te gaan is samen met Wonen Limburg op 29 november 2016 een Wonen Limburg Lab georganiseerd. Het Wonen Limburg Lab is een rondetafelgesprek waarin één actueel thema wordt besproken. De bedoeling is dat het gesprek een concreet antwoord of idee oplevert, dat vervolgens verder wordt uitgewerkt.



4. Dag van het Huren 2016

De Huurdersraad heeft een actieve bijdrage geleverd aan de Dag van het Huren op 1 oktober



2016. Op deze dag organiseren woningcorporaties activiteiten om hun werk te laten zien aan de samenleving en gaan ze in gesprek met huurders en relaties over verschillende thema's en onderwerpen die er voor huurders toe doen. Bij de buurtwinkels waren vertegenwoordigers van de Huurdersbelangenorganisaties aanwezig. Op deze open dag in de regio's kwamen ook lokale thema's aan de orde. De hoeveelheid aanwezigen voor deze dag viel echter

tegen. Voor 2017 hopen wij op meer belangstellenden !

4. Overzicht advies en instemmingsaanvragen 2016

De Huurdersraad heeft in het verslagjaar een tiental adviesaanvragen behandeld en een tweetal instemmingsaanvragen. Een van de belangrijkste aanvragen kwam voort uit de veranderende wetgeving en het daaruit volgende voornemen van Wonen Limburg tot het doorvoeren van een juridische splitsing van de sociale (de DAEB) en de commerciële (niet-DAEB) activiteiten.

Er is voor dit onderwerp een werkgroep ingericht die de zienswijze van de Huurdersraad heeft voorbereid. Het bestuur van de Huurdersraad is door Wonen Limburg regelmatig geïnformeerd over de aanleiding van de scheiding c.q. splitsing van de DAEB en niet-DAEB activiteiten, de verschillende mogelijkheden waarop de scheiding kan worden gerealiseerd en de afwegingen die Wonen Limburg heeft gemaakt om tot voorkeursvariant splitsen te komen. Bij een van de overleggen waren ook de beide huurderscommissarissen aanwezig, hetgeen door de Huurdersraad als zeer positief is ervaren.

Adviesaanvragen inzake:

	Advies
1 De aankoop van wooncomplexen De Woonplaats in Eygelshoven en Landgraaf	Positief
2 Aanscherping wensportefeuille 2015-2025;	Positief
3 Beleidsplan asbest	Positief
4 Huurverhoging 2016	Negatief
5 Kwaliteitsbeleid en kwaliteitslabels	Positief
6 Outsourcen van activiteiten in het kader van de Warmtewet aan Coöperatie energie Beheer (CEB)	Positief
7 Het voornemen tot juridische splitsing van de DAEB en niet-DAEB activiteiten	Positief
8 Het terugbrengen van het aantal 55+ gelabelde woningen	Positief
9 De verkoop complex aan de Marie Koenenhof te Geulle;	Positief
10 De aankoop 3 complexen van stichting Woonpunt	Positief
11 De aankoop appartementen La Ligne Sittard	Positief
12 De aankoop complex Elfershof te Heerlen	Positief

Instemmingsaanvragen

1 Instemmingsaanvraag inzake aanpassingen in het raamwerk Sociaal Plan bij sloop, nieuwbouw en renovatie, zie foto hieronder.	Ingestemd
2 Instemming inzake fusie Stichting Wonen Limburg met woningstichting Weert en stichting Kantex	Ingestemd

Sociaal Plan Piushof in Panningen klaar en ondertekend



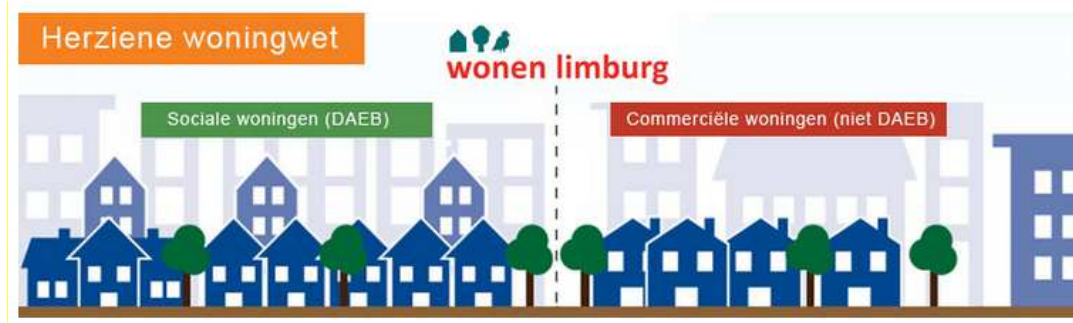
Cor Sonnemans bestuurslid van de afdeling peel en Maas van de Huurdersvereniging Noord Limburg plaatst zijn handtekening onder het Sociaal Plan Piushof in Panningen

Toelichting negatief advies inzake de Huurverhoging 2016

De Huurdersraad heeft een negatief advies gegeven inzake het voorstel tot huurverhoging 2016, omdat het voorstel volgens ons enerzijds onvoldoende recht doet aan de allerzwaksten en anderzijds de hogere inkomens weer straft. Deze inkomens zijn volgens de Huurdersraad al jaren met te grote huurverhogingen zijn geconfronteerd. Een gematigde huurverhoging 2016 van maximaal 1% (in plaats van 1,25%) voor de midden inkomens en maximaal 4% (in plaats van 4,5%) voor de hoge inkomens zou volgens de Huurdersraad op zijn plaats zijn. Wonen Limburg heeft in haar definitieve besluit voor deze 2 inkomensgroepen het advies van de Huurdersraad overgenomen.

Het advies van de Huurdersraad om de inkomensgroep tot € 20.000,= geheel te ontzien van een huurverhoging en de voor de overige in de inkomensgroep tot € 34.678,= te beperken tot maximaal een huurverhoging gelijk aan de inflatie (0,6%) heeft Wonen Limburg niet overgenomen. Enerzijds omdat de belastingdienst geen inkomensgrens hanteert van € 20.000,= en de administratieve en financiële impact te groot is om hier apart beleid voor te formuleren. Anderzijds omdat het toekennen van een lagere huurverhoging voor de totale groep van lage inkomens tot € 34.678,=, waardoor ook de laagste inkomens tot € 20.000,- ontzien worden, volgens Wonen Limburg financieel niet haalbaar zou zijn, aangezien dit ongeveer 80% van de huurders betreft en dit daarmee een te grote negatieve financiële impact zou hebben.

Toelichting advies splitsingsvoorstel DAEB niet DAEB woningen



Op 1 juli 2015 is de nieuwe Woningwet van kracht. Deze nieuwe Woningwet geeft nieuwe regels voor woningcorporaties. Hiermee wil de overheid ervoor zorgen dat de woningcorporaties zich richten op hun kerntaak. De kerntaak is het bieden van betaalbare en goede huisvesting voor mensen die niet zelfstandig in staat zijn om in hun woonbehoefte te voorzien. Een van de nieuwe regels houdt in dat corporaties per 1 januari 2018 hun werkzaamheden onderverdelen in twee categorieën: de sociale

vastgoedvoorraad (grootste deel) en de commerciële vastgoedvoorraad (klein deel). Corporaties hebben de keuze tussen een administratieve scheiding en een juridische splitsing. Bij een administratieve scheiding blijven zowel de sociale als de commerciële activiteiten in dezelfde Stichting. Bij een juridische splitsing worden de activiteiten in twee bedrijven gesplitst. Beide bedrijven blijven dan wel gewoon werken onder de naam Wonen Limburg.

Wonen Limburg heeft de voorkeur uitgesproken voor een juridische splitsing. De Huurdersraad heeft het recht om op het splitsingsvoorstel een positieve of negatieve zienswijze af te geven. Ter voorbereiding van het opstellen van deze zienswijze heeft de Huurdersraad zich door Wonen Limburg uitvoerig laten informeren en door derde partijen. Wonen Limburg is gevraagd alle relevante informatie aan te leveren die voor haar voor het maken van de uiteindelijke keuze van belang is, zoals de financiële en juridische consequenties van de verschillende varianten en de voor- en nadelen daarvan. Verder hebben er diverse overleggen plaatsgevonden waarin toelichtingen zijn gegeven en vragen beantwoord.

Bij het beoordelen van het splitsingsvoorstel heeft de Huurdersraad uiteraard gekeken naar de eventuele consequenties die het splitsingsvoorstel direct of indirect heeft voor de huurders. Naast het beoordelen van deze consequenties heeft de Huurdersraad ook gekeken naar de volkshuisvestelijke effecten van de keuze van Wonen Limburg. Een belangrijk aspect voor de Huurdersraad was dat de zeggenschap en invloed van de huurders bij de splitsing niet zou worden aangetast. Uiteindelijk heeft de Huurdersraad op 13 oktober 2016 een positieve zienswijze afgegeven.

Wonen Limburg heeft de zienswijze van de Huurdersraad in afdoende mate verwerkt in het splitsingsvoorstel en aan minister Blok ter goedkeuring voorgelegd. Na akkoord van de minister gaan we in 2017 aan de slag met de implementatie van deze splitsing, zodat vanaf 1 januari 2018 de splitsing gerealiseerd is. De Huurdersraad wordt bij de implementatie nauw betrokken.

Prestatieafspraken

In 2015 werd de woningwet vernieuwd. Hierin wordt de rol van huurdersorganisaties met betrekking het maken van prestatieafspraken wettelijk vastgelegd. Dit houdt het volgende in: gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties maken voortaan op basis van de lokale gemeentelijke woonvisie als gelijkwaardige partij jaarlijks in tripartiet overleg afspraken over het toekomstige volkshuisvestelijk beleid en de uitvoering hiervan.

Het jaar 2016 werd door de huurdersorganisaties, verenigd in de Huurdersraad Wonen Limburg, gebruikt om op diverse plaatsen bij gemeenten en corporaties te komen tot werkbare procesafspraken. Daarnaast werden in alle gemeenten en deels ook regionale gebieden waarin Wonen Limburg actief is prestatieafspraken gemaakt, dan wel in onderling overleg andere afspraken gemaakt. Deze afspraken konden volgens de regelgeving voor 15 december 2016 ondertekend worden.

In 2016 besloot de Huurdersraad Wonen Limburg in januari 2017 een vergadering te beleggen waarin gezamenlijk een start gemaakt zal worden met de prestatieafspraken voor 2018. Dan zal besproken worden welke onderwerpen, die zowel voor Wonen Limburg als voor de huurdersorganisaties van belang zijn, de (autonome) huurdersorganisaties kunnen betrekken bij hun onderhandelingen.

Visitatierapport Wonen Limburg

Woningcorporaties dienen zich één keer per vier jaar te laten visiteren. Dit houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Het is daarmee tevens een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties. Bovendien biedt het instrument voor bestuurders en toezichthouders de mogelijkheid om van de resultaten te leren en verbeteringen aan te brengen. In het verslagjaar heeft er een visitatie plaatsgevonden over



de periode 2012-2015. Wonen Limburg scoort over de hele linie bovengemiddeld goed. De scores laten een stijgende lijn zien ten opzichte van de vorige visitatie. Een beoordeling om trots op te zijn. Het rapport bevat veel lovende woorden. Een van de mooiste complimenten die de visitatiecommissie heeft gemaakt is volgens de Huurdersraad de volgende:

“De manier waarop de organisatie in beweging is gebracht, de resultaten die het heeft opgeleverd en het feit dat dit in het externe functioneren geen nadelige gevolgen heeft gehad, krijgt van de visitatiecommissie veel bewondering en respect. De commissie heeft de overtuiging dat alle veranderingen van Wonen Limburg een sterkere organisatie heeft gemaakt die mede daardoor haar volkshuisvestelijke taak beter kan invullen”.

De Huurdersraad heeft Wonen Limburg gefeliciteerd met de resultaten. Het is goed om vast te stellen dat Wonen Limburg, ondanks de hoge scores, ook verbeter- en ontwikkelpunten ziet, zoals bijvoorbeeld het verbeteren van de kwaliteit van communicatie met huurders. Wij hebben Wonen Limburg laten weten dat wij in onze samenwerking graag willen bijdragen aan het voornemen om sterk te focussen op meer mensgericht en minder taakgericht werken en op optimale samenwerking en professionaliteit. Wij hebben Wonen Limburg gevraagd onze felicitatie ook over te brengen aan de medewerkers van Wonen Limburg. Ook zij mogen trots zijn op zo'n rapport.

5. Werkgroepen

De Huurdersraad kent een aantal vaste werkgroepen. Bij veranderingen van beleid en specifieke onderwerpen worden soms nieuwe tijdelijke werkgroepen geformeerd. Al naar gelang hun interesses en kennis worden huurders uitgenodigd om deel te nemen aan diverse werkgroepen en commissies. De input wordt centraal verzameld en verwerkt. Hieronder treft u verslag aan van diverse werkgroepen.

Werkgroep Communicatie:

Algemeen:

Drie keer per jaar vindt regulier overleg plaats, waarbij vooral de aandacht is uitgegaan op welke wijze de HR kan worden ingeschakeld bij events van WL, zoals De Dag van het Huren, deelname aan Kenniskaffee en het Wonen Limburg Lab. Tevens wordt onderzocht hoe en in welke vorm de afgevaardigden van de HR kunnen participeren in een opleidingspool.

Voor de Huurdersraad en Huurdersorganisaties is er een eigen rolbanner ter beschikking gesteld.

Enquête Thuis in uw buurt:

In 2016 hebben twee tussentijdse evaluaties plaatsgevonden waarbij onder andere een verdere verdieping heeft plaatsgevonden op wijk en complexniveau.

In de Buurt van:

Vanuit de Huurdersraad wordt deelgenomen in de redactie van het huurdersblad.

Onze inbreng bestaat uit het toelichten van de artikelen met de zienswijze van de “huurder”.

Daarnaast dragen we gevraagd en ongevraagd, zelf onderwerpen aan die de actualiteiten raken.

Werkgroep Financiën

Aansluitend op 2015 heeft de financiële commissie een grote verbeterslag gemaakt in de opzet van de begroting van de onderliggende huurdersorganisaties. Een traject dat anderhalf jaar geleden is ingezet en waarbij we zijn gekomen tot één totaal begroting voor de Huurdersraad.

Samen met de manager Financiën van Wonen Limburg, is er kritisch gekeken naar de uitgaven en de onderlinge verschillen binnen de vier huurdersorganisaties. Dit was een goed leerproces waarbij wij meer inzicht hebben gekregen over de effecten van de nieuwe werkwijze van de Huurdersraad, de veranderingen in de wetgeving en de daaruit volgende vergrootte rol van de Huurdersorganisatie naar de achterban.

Als gevolg van de deelname aan de Prestatieafspraken en de bijdragen aan de uitbreiding van de Bewonerscommissies, heeft een verhoging van het budget plaatsgevonden. Tevens zijn de kosten van de voorzitter Huurdersraad en de secretaris in deze begroting meegenomen. De begroting voor 2017 is in de Huurdersraad behandeld en door Wonen Limburg geaccordeerd. Een verdere onderlinge afstemming en uniformering van deelbegrotingen vindt plaats in 2017.

Werkgroep Energie

In 2016 heeft de werkgroep een bijdrage geleverd in de voortgang van de lopende energieprojecten. Daar waar noodzakelijk is kritisch meegedacht en meegekeken. Niet overal heeft de werkgroep voldoende resultaat kunnen boeken. De oorzaak lag in het feit dat projecten lopende zijn waardoor geen directe acties nodig waren.

Het project "Stroomversnelling" kende in 2016 een paar mindere momenten, duidelijk is geworden dat deze opgave niet altijd 1 op 1 is in te vullen. Een aantal projecten vertoonden scheurtjes. De werkgroep heeft vooral aandacht gevraagd voor een goede communicatie en begeleiding van de betrokken huurders.

De werkgroep is meegenomen in het proces "Marktconsultatie", waarin aan de grote energieleveranciers de vraag is voorgelegd: *"Welke visie heeft de markt op de aanpak voor de uitdagingen waar Wonen Limburg voor staat?"*

Ook is het raamwerk Sociaalplan voor Energieprojecten afgerond. Voor 2017 hebben we afgesproken om nog korter op de projecten te zitten en de aansturing te verbeteren.

In 2016 hebben 7 huurders de opleiding tot Energiecoaches afgerond.



Werkgroep Langlopende klachten.

Dit jaar hebben we geen bijzondere klachten afgehandeld van individuele huurders. Daar waar deze dreigden te ontstaan, zijn ze aan de voorkant in behandeling genomen.

Mede dankzij de invoering van SAP worden langlopende klachten sneller gefilterd.

Werkgroep Servicekostenbeleid

De werkgroep Servicekostenbeleid heeft zich gebogen over de vraag hoe er een betere afstemming kan worden gerealiseerd in het voeren servicekostenbeleid. Er is een inventarisatie gemaakt van de verschillen in toepassing. Na veel intern beraad en uitvoerige discussie heeft dit geleid tot een blauwdruk voor de wijze waarop Wonen Limburg omgaat met de servicekosten. Deze stemt nagenoeg geheel overeen met het inmiddels door de Huurderscommissie vastgestelde landelijke beleidskader. In samenwerking met de Huurdersraad is vervolgens ter afronding een gezamenlijk artikel op de website van Wonen Limburg geplaatst waarin de huurders uitvoerig worden geïnformeerd over het beleid inzake de servicekosten.

Werkgroep Zelfbeheer

Bij zelfbeheer maken huurders en verhuurders afspraken over hoe ze de beheertaken en de verantwoordelijkheden gaan verdelen en hoe de financiële consequenties worden verdeeld. Door bepaalde beheertaken zelf uit te voeren worden vaak niet alleen kosten bespaard, maar wordt het beheer vaak ook beter uitgevoerd. Wonen Limburg heeft een zeer ambitieus plan om de huurders meer te betrekken bij de Leefbaarheid van hun eigen omgeving en of complex. Er lopen een tweetal pilotprojecten waar de werkgroep bij is betrokken. Maandelijks hebben we meegewerkt om dit plan handen en voeten te geven en uit werken naar een uitvoerbaar geheel.

Het is geen eenvoudige klus omdat er zeer veel aspecten aan vast zitten, zowel technische aspecten, verzekeringsaspecten en Arbo aspecten, maar vooral de bereidwilligheid van de huurder en het opzoeken van de grenzen. Bij diverse werkbezoeken zijn we aanwezig geweest en hebben we onze inbreng gehad. Zodra de projecten zijn afgerond zal het uiteindelijke resultaat gepresenteerd worden.

Werkgroep Ketensamenwerking

In het verslagjaar is de werkgroep een aantal keren bij elkaar geweest om met leidinggevende en medewerkers Vastgoedbeheer van Wonen Limburg over de ketensamenwerking en over de kwaliteit van hun dienstverlening te praten. Opmerkingen en suggesties vanuit de werkgroep zijn door Wonen Limburg opgepakt. In de overleggen werd steeds teruggekoppeld wat Wonen Limburg met de opmerkingen heeft gedaan zodat de effecten van de veranderingen konden worden besproken. Jaarlijks wordt de kwaliteit van de dienstverlening door de corporatie gemeten. Zijn de huurders tevreden dan komt de corporatie in aanmerking voor een keurmerk: het KWH Huurlabel. Een onafhankelijke commissie bepaalt dit. De resultaten van de meting van de kwaliteit van de geleverde diensten door Wonen Limburg worden binnen de werkgroep geanalyseerd en bekeken wordt welke actie noodzakelijk is om te komen tot verbetering. Ook de Huurdersraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de meting. In 2015 was de totaalscore (gemiddeld) een 7,4. De totaalscore tot en met juni 2016 is een 7,7. Wonen Limburg scoort daarmee boven de norm, maar de ambitie is om een 8 te scoren.

Werkgroep Raamwerk Sociaal Plan bij sloop, herstructurering en renovatie

Dit jaar zijn er op aantal punten aanpassing verbeteringen aangebracht, onder andere over de huurgewenning en verrekening vergoedingen. De Huurdersraad heeft ingestemd met de voorgestelde wijziging van het raamwerk en een aantal suggesties tot aanpassing en verbetering gedaan. Het is fijn om vast te stellen dat Wonen Limburg de meeste van deze suggesties heeft overgenomen.

Voor Woonwagenlocaties is een aangepaste versie in de maak in die zin dat er een bepaling zal bijkomen over tijdelijke huisvesting. Huurders van woonwagens en chalets willen nagenoeg allemaal terugkeren en zullen voor de overbruggingsperiode tijdelijk geherhuisvest moeten worden.

Werkgroep Transparantietool

Vertegenwoordigers van de Huurdersraad waren aanwezig op een door de Woonbond georganiseerde workshop over de transparantietool. Deze tool laat op een praktische wijze zien wat de financiële gevolgen zijn als de woningcorporatie kiest voor nieuwbouw, minder huurverhoging of meer onderhoud. Deze tool kan een belangrijk hulpmiddel zijn voor de Huurdersraad en Wonen Limburg bij de gesprekken over te maken beleidskeuzes of bij het overleg met gemeenten en huurders over prestatieafspraken. De Huurdersraad is heel positief over dit in opdracht van Aedes ontwikkelde instrument en is in overleg met Wonen Limburg om ook van dit instrument gebruik te kunnen maken. Daarbij zal worden betrokken de vraag of de door Wonen Limburg gebruikte SBI software niet dezelfde praktische wijze dezelfde informatie verschaft.

Werkgroep Schoon en groen

In 2016 is gestart met de uitrol van Groen.

Bij de tussentijdse contacten blijkt dat de uitrol van Schoon en Groen nog aandacht vergt. Helaas zijn partijen uit Schoon en Groen niet in staat gebleken om aan de door hen voorgestelde invulling te

voldoen. Een nieuwe aanbesteding was hiervoor noodzakelijk en ook in dit proces heeft de Huurdersraad advies afgegeven, waarbij vooral de bescherming van de huurder voorop staat. Op diverse huurdersbijeenkomsten zijn de medewerkers van het bedrijfsbureau aanwezig geweest en hebben uitleg gegeven.

Werkgroep Huurdersabonnement

In het verslagjaar is de werkgroep er samen met Wonen Limburg in geslaagd om voor alle huurders een nieuw en aangepast service abonnement te presenteren, welke recht doet aan de huidige eisen en ook rekening houdt met de mogelijkheden en onmogelijkheden voor de ouderen. Zeker gezien de modernere apparatuur en vooral voor het onderhoud van de verwarmingsketels. Gezien de verschillen van mening in de beginperiode (2014 en 2015) zijn we als werkgroep blij dat we dit resultaat nu hebben gerealiseerd. De verwachting is dat veel huurders van dit gewijzigde abonnement gebruik zullen gaan maken. Wonen Limburg is gevraagd om bestaande huurders gratis in te willen laten stappen voor een periode van 3 maanden.

6. Overleg met Raad van Bestuur en Commissarissen van Wonen Limburg

In het verslagjaar heeft het bestuur van de Huurdersraad vijfmaal een formele overlegvergadering gehad met het bestuur van Wonen Limburg. Waar nodig waren ook managers of beleidsmedewerkers aanwezig om een toelichting te geven op een beleidsonderwerp of vragen te beantwoorden.

De agenda en de onderwerpen worden opgesteld en aangedragen door de Huurdersraad. Vooraf vindt over afstemming over de agenda plaats om tijdens de vergadering alle informatie over de onderwerpen op tafel te krijgen.

Het bestuur van de Huurdersraad heeft daarnaast tweemaal overleg gevoerd met de huurderscommissarissen mevrouw Thea Houbiers en de heer Paul Smeets, In het eerste overleg met de huurderscommissarissen is gesproken over de wijze waarop de commissarissen hun toezichthoudende rol vorm en inhoud geven. Er zijn afspraken gemaakt over het elkaar in een vroeg stadium informeren over meningen en standpunten van de Huurdersraad. Zeker als het over belangrijke onderwerpen gaat die een grote impact hebben op de bedrijfsvoering van Wonen Limburg en die direct of indirect de belangen van huurders raken.

Afgesproken is om in die specifieke gevallen niet te wachten totdat de formele procedures gaan lopen, maar daar in een zo vroeg mogelijk stadium al een gedachtewisseling aan te wijden. In het tweede overleg heeft dit geleid tot een diepgaand gesprek over het splitsingsvoorstel DAEB niet DAEB en is vooruitgekeken naar onderwerpen die in 2017 aan de orde gaan komen.

De agenda's en de verslagen van de besprekingen worden aan de regionale huurdersorganisaties en –commissies beschikbaar gesteld.

7. Financiën Huurdersraad

De vier Huurdersorganisaties hebben in 2016 een eigen budget in beheer en stellen elk een eigen begroting op. Wonen Limburg vergoedt separaat de kosten van de voorzitter en de secretaris en stelt tevens middelen ter beschikking aan de Huurdersraad voor de overige operationele kosten. De vier begrotingen hebben wij onderling vergeleken en op elkaar afgestemd. Zodoende hebben de Huurdersorganisaties meer zicht gekregen op de juiste inzet en effectiviteit van middelen.

Voor 2017 is voor het eerst een gezamenlijke begroting opgesteld. Door gezamenlijk te investeren in lidmaatschappen worden kortingen verkregen. Het bestuur heeft verantwoording aan Wonen Limburg afgelegd over de jaarrekeningen van de huurdersorganisaties in 2016. Deze zijn door Wonen Limburg geaccordeerd.. De bijdrage van Wonen Limburg aan de Huurdersraad en Huurdersorganisaties bedroeg in 2016 € € 240.825,=. Voor het jaar 2017 is de bijdrage begroot op € 301.744,=. De stijging wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de extra werkzaamheden en kosten die een gevolg zijn van de prestatieafspraken.

8. Vooruitblik 2017

1. Tweede Kamer verkiezingen op 15 maart 2017 en huurbeleid.

Op 15 maart 2017 worden de Tweede Kamer verkiezingen gehouden. Belangrijke speerpunten voor de Huurdersraad zijn het afschaffen van de verhuurdersheffing en het verder beperken van de huurverhoging. Uit een ledenraadpleging van de Woonbond blijkt dat deze onderwerpen door huurders het belangrijkste worden gevonden. Veel huurders vinden dit een belangrijk (79%, of zelfs het belangrijkste (16%) onderwerp bij het bepalen van hun stem voor de Tweede Kamer verkiezingen. Samen met de Woonbond zal de Huurdersraad de achterban in aanloop naar de verkiezingen informeren over standpunten van de politieke partijen rond wonen en huren. De Woonbond overweegt een eigen stemwijzer te ontwerpen. Wij zullen onze achterban hiervan op de hoogte houden. Na de verkiezingen zal de inzet er op gericht zijn om de belangen van huurders onderdeel te laten zijn van het te vormen regeerakkoord.

2. Het splitsingsplan DAEB niet-DAEB en de daaropvolgende implementatie.

Het jaar 2017 zal in het teken staan van de verdere concretisering van het splitsingsplan en de implementatie die per 1 januari 2018 zal moeten zijn afgerond. Wonen Limburg heeft toegezegd de Huurdersraad nauw te zullen betrekken inzake de huurdersbelangen als genoemd in de zienswijze van de Huurdersraad op het splitsingsplan.

3. Prestatieafspraken 2017.

De huurdersorganisaties zullen ook in 2017 nauw betrokken worden bij de individuele afspraken die de gemeenten gaan maken met de woningcorporaties. Dit gaat onder meer over nieuwbouw en renovatieplannen, maar ook over het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

4. Huurbeleid/huursombenadering.

Een nieuwe wettelijke rekenmethodiek dient zich aan. De Huurdersraad zal zich samen met de Woonbond terdege voorbereiden om eventuele huuraanpassingen op sociaal niveau te waarborgen.

5. Continue verbetering contact achterban/communicatie/zelfevaluatie

De Huurdersraad zal ook komend jaar actief en waar mogelijk de belangen van huurders vertegenwoordigen. Zij staat voor om u (onze eigen achterban) nog beter te betrekken en te informeren over actuele vraagstukken over uw woning en uw wijk. Hier zullen een paar extra bijeenkomsten voor ingepland worden. De Huurdersraad zal in 2017 ook het eigen functioneren evalueren om te zien of er nog verbeterpunten zijn in zowel het functioneren als in de structuur.