

## **VOORWOORD VAN DE VOORZITTER**

### **HBO Wonen 99** **Een krachtige stem voor huurders en Commissies van Huurders in het woningbezit van WonenBreborg.**

Graag presenteren wij ons jaarverslag over 2011. Ook dit jaar kunnen we weer een aantal goede en blijvende resultaten laten zien. Vooral met dank aan de hoofdrol spelers, de huurders en de Commissies van Huurders. Wij hebben ons in 2011 geconcentreerd op drie gebieden met grote meerwaarde voor huurders: duurzaamheid (energie en woonlasten), organisatieontwikkeling HBO en belangenbehartiging.

Werken met de eigen kracht en potentie van huurders en Commissies van Huurders én een goede samenwerking met andere instellingen vormen van oudsher de kern van onze werkwijze. Wij zijn van mening dat bewoners hun eigen leven, hun leefomgeving en hun toekomst in eigen hand nemen.

Ons allerbelangrijkste aandachtspunt is het behartigen van de belangen van alle huurders van WonenBreborg. Dat is zeker in een tijd waarin huurders bij onze leiders in de Haag niet bepaald de hoogste prioriteit hebben, hard nodig. Ook de corporaties staan door stijgende lasten bepaald niet te juichen bij dit beleid.

Als HBO Wonen 99 staan wij pal voor uw belangen. Ook in onderhandelingen met WonenBreborg, om ervoor te zorgen dat de gevolgen van genoemd beleid niet eenzijdig bij de huurders terecht komen. Wij zullen meer dan ooit alert moeten blijven op ingezette en dreigende aanvallen op de betaalbaarheid en beschikbaarheid van het wonen voor lage inkomens.

Ook de afgelopen jaar heeft een reeks treurige incidenten in de corporatiesector plaatsgevonden (fraude, mismanagement en bovenmatige beloning aan de top). Gelukkig onderscheiden de corporaties in Tilburg zich van deze zaken in corporatieland in positieve zin van deze wanpraktijken. Het heeft er wel voor gezorgd dat corporaties in diskrediet zijn geraakt en steeds meer als pinautomaat voor tekorten op de begroting van de gemeente en rijksoverheid worden gezien. Het heeft er alle schijn van dat de afbraak van de sociale huursector één van de prioriteiten is van deze regering.

In dit kader willen wij stellen dat de Tilburgse praktijk gericht is op samenwerking en aandacht voor de positie van de laagste inkomens en groepen die extra aandacht nodig hebben. Wij richten ons met andere instellingen, corporaties en de gemeente vooral op het bouwen aan de toekomst.

Huurders en Commissies van Huurders die echt in de knel komen te zitten, kunnen een beroep op ons doen. Tot slot danken wij huurders, Commissies van Huurders en partners voor de samenwerking in 2011 en de getoonde inzet

Al met al een dynamisch en bijzonder bewogen jaar. Voor ons was 2011 ook weer een jaar van gestaag doorwerken aan meer ruimte voor de wensen, initiatieven en inzet van huurders; aan meer ruimte voor hun organisaties; aan het vergroten van de kennis en vaardigheden en waar nodig huurders te wijzen op hun wettelijke rechten. Op 15 november hebben wij afscheid genomen van Frans Bonink, de oud-voorzitter van HBO, SBO en SHW.

Veel plezier met het lezen van het jaarverslag en graag tot ziens op onze bijeenkomsten.

Peter Valk  
voorzitter HBO Wonen 99

## NOTULEN VAN DE JAARVERGADERING VAN HBO WONEN 99 IN PARTY- & CONGRESCENTRUM BOERKE MUTSAERS OP WOENSDAG 18 MEI 2011

Totaal aantal geregistreerde Commissies van Huurders	:	46	
<b>Aanwezig:</b>			
aantal Commissies van Huurders (volgens presentielijst)	:	33	
Commissies van Huurders (aantal personen volgens presentielijst)	:	70	
WonenBreburch	:	5	de heer A. Streppel mevrouw A. Zwierstra de heer J. Dunnewijk
Bewonersplatform Wonen-Breda	:	1	de heer W. Leerves mevrouw G. Radder
Bestuur HBO Wonen 99	:	7	incl. de heer G. Herders (adviseur HBO Wonen 99)
Raad van Commissarissen	:	1	De heer W. van Dijk
<b>Afwezig:</b>			
CvH met kennisgeving	:		CvH Heuvelse Akkers CvH Meulemansflat CvH Pijnboomflat CvH Carré
CvH zonder kennisgeving	:		CvH Dongestaete CvH Edisonlaan CvH Park de Horion CvH Kleurenbuurt CvH Paletflat CvH Past. Duchampstraat CvH SOT Kloostertuinen CvH Theresia's Rozen CvH Het Zandpad

### 1. Opening door de voorzitter

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom.

### 2. Mededelingen

Bericht van verhindering is binnengekomen van de commissies:

Heuvelse Akkers, Pijnboomflat en Meulemansflat en van Roy Stevens.

Peter heeft een lintje gekregen, zowel het bestuur van HBO Wonen als Aline Zwierstra feliciteren Peter daarmee.

### 3. Verslag van de jaarvergadering van 12 mei 2010

Er zijn geen vragen/opmerkingen. Het verslag wordt goedgekeurd en vastgesteld.

### 4. Jaarverslag 2010 van HBO wonen 99 van de secretaris

Er zijn geen vragen/opmerkingen.

pag. 7: vierde regel onderaan 'extra bijeenkomsten SHW'. Dhr. Dunnewijk merkt op dat het bestuur zich tekort doet, er zijn meerdere zaken besproken. Uitgelegd wordt dat hiermee de 'extra' bijeenkomsten ivm het huurbeleid bedoeld worden.

### 5. Financieel jaarverslag 2010 en begroting 2011 van de penningmeester

Het financieel jaarverslag wordt doorgenomen, er zijn geen vragen/opmerkingen.

Dhr. Senvert vraagt of de data kloppen boven de stukken. Deze zijn juist, aangegeven wordt steeds het begin en eind van het boekjaar. Op de vraag of de kosten van George Herders on-

der advieskosten vallen wordt positief beantwoord.

**6. Verslag kascontrolecommissie**

De heer Van de Velden en mw. Schuermans hebben de verklaring afgegeven. Het was een duidelijk kasverslag en de boekhouding was keurig in orde. Er wordt décharge gegeven aan het bestuur voor het gevoerde beleid en een compliment aan de penningmeester gemaakt.

**7. Verkiezing 2 leden voor de kascontrolecommissie**

Dhr. Van der Velden (CvH Wandelbos 1) en mw. Schuermans (CvH Paletflat) wordt verzocht nog een jaar de kascontrole te verzorgen. De vergadering gaat akkoord met de benoeming.

**8. Verkiezing bestuursleden HBO WONEN 99**

Aftredend en herkiesbaar: Wilhelmine van Amersfort

Kandidaat bestuurslid: Jan Ackerman

De vergadering gaat akkoord met (her)verkiezing van deze bestuursleden.

Aftredend is Jan Wijnans.

Er is gevraagd naar nieuwe kandidaten maar helaas is er geen reactie gekomen. Jan Ackerman loopt al een paar maanden met het bestuur mee. De vergadering gaat akkoord dat Jan toetreedt tot het bestuur van HBO. Ook voor Wilhelmine zijn geen tegenkandidaten gekomen. De vergadering gaat akkoord dat Wilhelmine aan blijft.

Het bestuur betreurt dat Jan Wijnans na 9 jaar afscheid gaat nemen. Het bestuur is Jan erg dankbaar dat hij gedurende een lange tijd voor de belangen van huurders is opgekomen, dankt Jan namens iedereen en wenst hem het beste toe.

Ook Aline Zwierstra dankt Jan namens WonenBreborg hartelijk voor zijn inzet en wenst hem veel succes in de toekomst.

**9. Uitslag enquête 2011**

De bedoeling van de enquête is weer te geven hoe wij denken over de samenwerking met WonenBreborg, hoe klachten worden afgehandeld, etc. Bijna alle commissies hebben de enquête teruggestuurd. De enquête wordt bij vertrek uitgereikt, per commissie 1 enquête. Het verzoek is deze in de commissie te bespreken waarna deze ook met de consultant zal worden doorgenomen. De voorzitter adviseert de commissies in de gaten te houden dat dit gebeurt. 16 juni is er een thema-avond over het ZAV-beleid en de enquête, het zou goed zijn als de enquête dan is doorgenomen.

Uit de zaal komt het signaal dat de enquête erg langdradig is. De voorzitter geeft aan dat nav de signalen nu en op 16 juni wordt bekeken of er iets moet worden vereenvoudigd.

**10. Beantwoorden van de schriftelijke vragen**

Dhr. Stenvert merkt op dat het makkelijk is een hoog percentage voor de enquête te halen als je dreigt dat de commissie niet betaald krijgt. Het bestuur geeft aan dat dit al al jaren zo gebeurt en dat het absoluut niet als dreigement bedoeld is.

Opgemerkt wordt dat er geen verbetering zichtbaar zou zijn van de opmerkingen in de enquête, dit is en blijft een aandachtspunt.

Er zijn geen schriftelijke vragen binnengekomen.

**11. Rondvraag**

Dhr. Alberts (Heyhoef) geeft aan dat bij hen een tweeledige beheerstructuur heerst over de appartementen en winkelunits. De moeilijkheid als commissie is dat het onduidelijk is wie voor welk deel verantwoordelijk is, WonenBreborg, de beheerder van de winkel of de gemeente.

Alexandra, consulent Heyhoef, geeft aan dat zij de plattegrond met de commissie zal doornemen, het is lastig waar de grens ligt in dit soort gevallen.

CvH Gesworen Hoek merkt op dat het wellicht zinvol is een reductie op de huur te geven indien de bewoner in een Commissie van Huurders zit om meer leden te krijgen voor de commissies.

Aline geeft aan dat op dit moment een proef met studenten draait, ze zal het bespreken.

Hoe zit het met de Europese regelgeving over seniorenwoningen?

Aline geeft aan dat alleen het feit dat je 55 jaar of ouder bent geen reden is om voor een seniorenwoning in aanmerking te komen. Aline zal eea op de thema-avond van 16 juni toelichten en melden in Venster.

De commissie Meander geeft aan dat bij hun complex de leegkomende appartementen verkocht worden. Nu lopen de bewoners tegen het probleem aan dat de huismeesters van de VVE en WonenBreborg eea naar elkaar afschuiven

Aline zal gaan overleggen hoe eea het best gecommuniceerd kan worden.

De commissie Gesworen hoek zou graag zien dat er gecommuniceerd wordt met de huiseigenaren van de verkochte woningen, de woningen worden vaak verwaarloosd en de huurwoningen steken hierbij positief af. E.e.a. zal worden besproken in de volgende vergadering.

## 12. Sluiting

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun komst en sluit het officiële gedeelte van de vergadering.

Tilburg, juni 2011

H. Dankers, secretaris

## **JAARVERSLAG OVER HET JAAR 2011**

HBO Wonen 99 (HBO) behartigt de belangen van huurders in het woningbezit van Wonen Breburg (WB). HBO neemt deel aan het Stedelijk Bewoners Overleg Tilburg (SBO) en de Stichting Huurdersbelangen WoonBregburg (SHW).

SBO is de overkoepelende organisatie van alle Tilburgse huurders, dus zowel huurders van corporatiewoningen als huurders van woningen in particulier bezit.

SHW is de koepel van huurders en Commissies van Huurders in het gehele woningbezit van WB in Breda en Tilburg.

HBO richt zich op het vestigingsniveau van WB in Tilburg en overlegt met de vestigingsdirecteur, Aline Zwierstra. SBO op alle Tilburgse huurders en overlegt met de corporaties (directies) en de gemeente Tilburg (wethouder). SHW overlegt met de directeur-bestuurder Johan Dunnewijk.

Huurderskoepels vertegenwoordigen de huurders en Commissies van Huurders bij de directie of het bestuur van de corporatie. Zij behartigen de belangen van de huurders en Commissies van Huurders bij de woningcorporatie. Er wordt beraadslaagd over alle onderwerpen die de huurders en Commissies van Huurders direct raken. Denk hierbij aan zaken als het huurbeleid, de algemene huurvoorwaarden, en het kopen, verkopen, opknappen en slopen van woningen. Ook geeft de huurderskoepel haar standpunt over het onderhoud aan de woningen, de dienstverlening van de verhuurder, het beleid van de verhuurder bij leefbaarheid.

De huurderskoepels hebben rechtspersoonlijkheid. HBO is een vereniging en de leden zijn de Commissies van Huurders. Als huurder van een woningcorporatie ben je niet direct aangesloten bij de huurderskoepel. Je kunt wel lid worden van de Commissie van Huurders (in de meeste gevallen automatisch) in uw complex. Een Commissie van Huurders moet erkend worden door HBO en WB. Als er geen Commissie van Huurders is, kunt u er samen met de burens één opzetten. Via HBO zijn de Commissies van Huurders ook aangesloten bij de SBO en SHW. De Commissie van Huurders onderhoudt het contact met WB als het gaat om reilen en zeilen van het eigen complex. Voorbeelden van zaken die de Commissie van Huurders behandelen zijn het onderhoudsplan en servicekosten. Als lid van de HBO kunt u tijdens de jaarvergadering mee beslissen over de koers van de organisatie.

Eén van de vaste onderdelen van de bestuursvergadering van de HBO is het uitwisselen van informatie en ontwikkelingen binnen ons samenwerkingsverband in SBO en SHW-verband. Het zorgt voor een belangenbehartiging die trapsgewijs een dekkend netwerk vormt van individuele huurder tot aan de directietafel bij WB en het politieke bestuur van onze stad. HBO heeft op tal van terreinen ook zelf initiatieven genomen om de positie van huurders te versterken. In SHW verband is op het gebied energiebesparing/verlaging woonlasten overeenstemming bereikt met WonenBregburg.

### **Nieuwjaarsbijeenkomst**

De nieuwjaarsbijeenkomst werd zoals gebruikelijk zeer goed bezocht. Naast de vaste toespraken van de voorzitter en de vestigingsdirecteur wordt de culturele noot bij de nieuwjaarsreceptie wordt door het merendeel van de bezoekers hoog gewaardeerd,

### **Aanbrengen energetische maatregelen en besparen woonlasten voor huurders**

Naar aanleiding van de meningsverschillen tussen WB en SHW/HBO over in het bijzonder de voordelen voor (financiële) besparingen van de bewoners werd een afspraak gemaakt om te komen tot informatieve bijeenkomst over energetische maatregelen. WB en HBO/SHW hadden een afspraak gemaakt om door middel van proefprojecten op basis van een evaluatie te komen tot definitieve afspraken.

WB staat net als andere corporaties onder grote druk. Van belang is dat corporaties zich meer profileren als partner in wonen. De missie van corporaties is om het kapitaal optimaal in te zetten voor de doelstelling. Atriensis is een adviesbureau en verricht veel onderzoek en adviseert corporaties bij het treffen van energetische maatregelen. Atriensis werd ingeschakeld door WB en gaf op 15 maart een uitgebreide toelichting. HBO had als voorbereiding een groot aantal vragen geformuleerd die door Atriensis werden beantwoord. Onderwerpen die besproken zijn o.a. op welke wijze de omrekening van het werkelijke gebruik plaatsvindt naar een op te stellen plan van aanpak van een complex. Op welke wijze de investeringen worden doorberekend in de huur. Daarnaast vragen over het warmtapwater dat wel meer comfort oplevert maar wel voor een aanzienlijke toename van de kosten voor huurder zorgt. Op welke wijze de uitgevoerde maatregelen werden gecontroleerd. Ook werd er gevraagd om toelichting van nieuwe technieken zoals Warmte Koude opslag. Toch heeft Atriensis HBO en SHW niet helemaal kunnen overtuigen.

Dat deden de gestarte proefprojecten wel. Pucciniflat, Pater van den Elsenplein en Vlierlaan. In een eerder stadium onderschreven HBO/SHW de hoofdlijnen van het energiebeleid van WB. Na de evaluatie van de proefprojecten werd een akkoord bereikt tussen de partijen. HBO wordt goed op de hoogte gehouden van grootonderhoudsprojecten waarbij tevens energetische maatregelen worden aangebracht. Nadien zijn de Edisonlaan, Mahlerstraat en Textielbuurt en wordt HBO goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en voortgang.

### **Warmtewet**

Frans Lemmens (WB) verzorgde een goede bijeenkomst over de invoering van de nieuwe warmtewet. Er is door de Werkgroep Energiebesparing en Woonlasten in het afgelopen jaar de nodige knowhow verzameld. De werkgroep houdt daarnaast bezig met de warmtewet, gezondheid en ventilatie. Van groot belang bij duurzame woningverbeteringen zijn de contacten met bewoners. WB heeft dit goed begrepen en dat verklaart ook voor een groot deel de behaalde resultaten. De individuele benadering van huurders is van groot belang. Huurders kunnen vragen stellen en zelf een oordeel vormen over de voor- en nadelen van de ingrepen. Opvallend is dat bij alle projecten zeer hoge percentages zijn behaald voor instemming onder de bewoners. HBO is van mening dat de projecten met energiebesparende maatregelen en voordelen voor bewoners in het kader van de woonlasten met nog meer voortvarendheid ter hand moeten worden genomen.

### **Bijeenkomst digitaal klantenpanel**

Op 17 januari 2011 vond een bijeenkomst plaats van een zgn. digitaal klantenpanel, waar ongeveer 30 huurders een gesprek hebben gevoerd met Johan Dunnewijk en Aline Zwierstra over WonenBredburg. De HBO was ook met enkele bestuursleden aanwezig en vonden het een goed initiatief.

### **Functioneren van Commissies van Huurders**

Regelmatig maakten woonconsulenten ongenoegen kenbaar over het functioneren van een aantal Commissies van Huurders. Andersom maakten ook Commissies van Huurders hun ongenoegen kenbaar over het functioneren en bejegeningwijze van woonconsulenten van WB richting Commissies. In het afgelopen jaren had dit vooral betrekking op o.a. de volgende commissies: Waterhoef, Kleurenbuurt, de Gesworen Hoek en Warmondstraat

In Witband West ontstonden er hoog oplopende meningsverschillen tussen de Commissie van Huurders en WB over de balansventilatie. Deze situatie speelt al ruim vijf jaar in het complex. Het nadeel van moderne systemen is het gebruik door huurders en de onbekendheid over de werking van de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van ventilatie en energie. De trekker in het complex, de heer Esman, heeft na jaren handdoek in de ring gegooid. HBO betreurt dat ten zeerste.

Henk Dankers en Roy Stevens (WB) hebben geprobeerd een brief te schrijven om gestopte commissies weer te activeren. Dit heeft heel lang geduurd. Na pittige discussies heeft HBO besloten dit zelf ter hand te nemen. Veel commissies in Tilburg Noord zijn gestopt of nemen een lange pauze. HBO heeft intern een plan van aanpak opgesteld.

Dit jaar kamen er nieuwe commissies bij: Theresia's Rozen, Heijhoef en Predikherenlaan.

### **Vergoedingen aan Commissies van Huurders**

Regelmatig doken er berichten op dat de uitbetaling en afrekeningen door WB aan de Commissies van Huurders traag of niet prettig verliep. HBO heeft WB meegedeeld deze uitbetalingen zelf weer te willen verrichten. Enerzijds voor meer contact met de Commissies en anderzijds om de betalingen goed en voorspoedig te laten verlopen.

### **Klachten over woonconsulenten**

Een of twee keer besproken n.a.v. signalen door Commissies van Huurders. N.a.v. klachten van de commissies werden de oude afspraken herbevestigd. Commissies van Huurders hebben vooral een taak op de belangenbehartiging. Leefbaarheidsactiviteiten zijn secundair en commissies kunnen daartoe niet verplicht worden. Overigens is de relatie tussen woonconsulenten en het merendeel van commissies goed te noemen. In 2012 wil HBO een cursusaanbod presenteren voor de Commissies van Huurders, waar onderhandelen en vergadervaardigheden centraal komen te staan.

### **Alternatieve vormen van participatie**

Er zou een notitie worden geschreven door WB, die nog zal worden voorgelegd aan SHW ter advisering. De notitie is tot op heden niet verschenen. De start van nieuwe initiatieven, d.w.z. de zgn. klankborden kunnen op weinig steun rekenen bij de HBO. HBO is er voorstander van om huurders te organiseren in Commissies van Huurders die zeggenschap hebben, zoals is overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst en de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder. HBO heeft op zich genomen om zelf de oprichting van Commissie van Huurders ter hand te nemen. HBO heeft daartoe een folder gemaakt en kreeg gelegenheid van WB om gebruik te maken van de drukfaciliteiten van WB. Wij danken WB daarvoor. Afgesproken is om eerst een bijeenkomst te beleggen met HBO en de woonconsulenten over de wijze van aanpak en de te bezoeken complexen. Het heeft de nodige tijd geduurd, maar er is nu een afspraak gemaakt voor medio april 2012. HBO bezorgt per complex een folder en nodigt daarbij huurders uit voor een bijeenkomst om te komen tot de oprichting van een Commissie van Huurders. HBO wil gedurende 2012 deze activiteiten regelmatig herhalen en hoopt hiermee de dekkingsgraad van de Commissies van Huurders in het woningbestand van WB te verhogen. WB heeft aangegeven de contacten met de Commissies van Huurders te willen intensiveren. Een van de mogelijkheden is om prestatie-afspraken te maken. De HBO heeft over dit onderwerp ook advies uitgebracht.

### **Techem**

De afrekeningen van Techem waren regelmatig gespreksonderwerp. Rekeningen verschenen te laat en waren niet altijd even zorgvuldig samengesteld. Het had ook te maken met de wijze waarop gemeenten was en de toegankelijkheid van de folders en de voorlichting van Techem. Door de wijziging van ISTA naar Techem waren er ook vragen over de vaste kosten, verbruikskosten en de gehanteerde eenheden. De afrekeningen zijn niet goed vergelijkbaar met de vorige periodes. Het heeft ertoe geleid dat een aantal Commissies van Huurders gesprekken hebben gevoerd met Techem op aandringen van HBO. HBO heeft ook een aantal gesprekken gevoerd. Daarnaast is de relatie Techem en Essent een groot probleem. Zonder daar een Salomon's oordeel over te willen geven, is de huurder de dupe van het gebrek aan samenwerking tussen deze grote maatschappijen. Ook WB wist niet echt voor elkaar te krijgen dat de problemen definitief zijn opgelost. Wij zijn helaas wel bang dat het een terugkerend probleem zal blijken te zijn voor Commissies van Huurders en HBO.

### **Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) beleid**

HBO is voor een zo groot mogelijke vrijheid van huurders. Aan het ZAV project is deelgenomen door Wilhelmina van Amersfort en Marian Dickens. Het ZAV beleid is ter advisering voorgelegd aan SHW.

Het aangepaste beleid kent meer vrijheid voor de huurders rondom de ZAV. Bij verhuizing zal inspectie worden uitgevoerd en is eventueel een vergoeding mogelijk. Van belang is dat als huurders zekerheid willen hebben ze contact op moeten nemen met WB. WB en HBO/SHW kwamen, na een paar wijzigingen, tot overeenstemming m.b.t. het ZAV beleid. Het onderwerp is uitgebreid besproken tijdens de themabijeenkomst.

### **Woonruimteverdeling**

N.a.v. het hanteren van de grenzen bij de huren heeft HBO vragen gesteld en deze brief verstuurd aan WB. De beantwoording heeft enige tijd op zich laten wachten. Ook werd het systeem van woonruimteverdeling aangepast. Een aantal senioren met weinig Whizzkid ambities hebben moeite met de computer. HBO heeft een paar keer pleidooien gehouden en voorstellen gedaan om de keuzemogelijkheden voor senioren niet beperken.

### **USP vragenlijst/onderzoek**

Begin 2011 werd ook de rapportage van USP ontvangen, waarbij WB anoniem vragen heeft laten stellen onder huurders. Deze editie heeft men ook naar bekendheid bij huurders over de Commissies van Huurders onderzocht. Hier kwam een goed resultaat van 7,2 uit naar voren. De uitslagen zijn besproken in de bijeenkomst van maart 2011. Dit leidde wel tot een discussie over de aanwezigheid van huismeesters in grote complexen. HBO is voorstander om in grote complexen de huismeester meer aanwezig te laten zijn. WB heeft hier niet mee ingestemd. De uitslagen van de enquête van de HBO waren op onderdelen aanzienlijker positiever.

### **Jaarlijkse enquête HBO**

HBO verzorgt jaarlijks een enquête onder haar leden, de Commissies van Huurders. Deze enquête vindt al jaren plaats en geeft een beeld over hoe commissies een oordeel vormen over de prestaties van WB. In de afgelopen jaren was er fundamentele kritiek te horen vanuit commissies en WB over de vraagstelling en het suggestieve karakter daarvan. De meerwaarde van de enquête wordt dan twijfelachtig. Uiteindelijk heeft het ertoe geleid dat HBO haar enquête grondig heeft herzien.

Door miscommunicatie hebben zowel HBO als Bewonersplatform WonenBreda dit uit eigen middelen moeten betalen. WB was daartoe niet bereid. Hanneke Nelissen heeft een geheel nieuwe enquête opgezet. De opgestelde vragen werden beoordeeld door een adviesgroep bestaande uit leden van HBO, Bewonersplatform en WB en voorzien van kanttekeningen. Uiteindelijk ontstond er overeenstemming tussen alle partijen. Er werd een handleiding geschreven en werd er proef gedraaid bij een aantal commissies (o.a. Waterhoef). HBO vindt de enquête van groot belang en spendeert de nodige tijd en middelen aan deze activiteit. De uitslagen van de enquête werden besproken op 6 juni 2011. Daarna worden de afzonderlijke uitslagen van de enquêtes besproken tussen de woonconsulent en de Commissie van Huurders. Dit heeft de afgelopen jaren niet altijd plaats gevonden. Dat vinden wij jammer, omdat de uitkomsten bij uitstek momenten zijn om de onderlinge samenwerking te verbeteren.

Basis voor de enquête zijn de formele afspraken en bevoegdheden die zijn overeengekomen in het reglement huurdersparticipatie. De uitslagen van de verschillende rubrieken bevatten conclusies die verbeterpunten moeten opleveren voor een nog beter resultaat.

Van de 46 commissies vulden 43 commissies de lijst in. De belangrijkste conclusies waren dat WB en de commissies in de praktijk ruim en constructief overleg plegen. De verslagen van dit overleg werden voor 80% door de commissie gemaakt. De agenda en relevantie stukken werden tijdig ter beschikking gesteld. Slechts 67% is voorzien van handtekeningen. Bij ondertekening staan de gemaakte afspraken vast. Bij het planmatig onderhoud was slechts 36% van de commissies betrokken. 38% had geen presentatie gehad en ook geen advies kunnen verstrekken op de plannen. Dit vinden wij een ernstige zaak. In zes complexen was er sprake van gemengde complexen (d.w.z. huurders en kopers). De huurders hadden het idee dat zij niet serieus betrokken worden bij plannen, waar een Vereniging van



Eigenaren actief is. Huurders in een gemengd complex zijn een belangrijk aandachtspunt. Voorkomen moet worden dat de huurders degraderen tot een soort tweede rangsbewoners. In zes complexen werd grootonderhoud uitgevoerd. Slechts een derde van de commissies werd hier echt bij betrokken door WB. Er was in een aantal gevallen ook geen overeenstemming over de geriefsverbeteringen terwijl dit toch wettelijk verplicht is. Ook is dit is een belangrijk toetspunt bij de volgende ronde. De bewoners werden wel goed op de hoogte gehouden van de werkzaamheden. Belangrijk afgesproken verbeterpunt is het betrekken van huurders in gemengde complexen, overleg en duidelijke afspraken en het niet wekken van verwachtingen, die niet reëel zijn.

Bij de servicekosten werd slechts de helft van de Commissies van Huurders betrokken. Dit terwijl de Commissies van Huurders bij wijzigingen in het programma en de onderdelen instemmingsrecht hebben. Bij de helft van de commissies zijn de servicekosten niet bespreekbaar gemaakt terwijl dit een basisafpraak is tussen HBO en WB. Als verbeterpunt werd afgesproken om dit nadrukkelijk op te nemen in de jaarlijkse cyclus. Bij leefbaarheid zijn de grootste gesignaleerde problemen zwerfvuil, overige, parkeren en verpaupering.

De waardering over de dienstverlening en de woonomgeving waren goed. De waardering over de HBO was goed. Er zijn zo'n 200 vrijwilligers actief bij de Commissies van Huurders. De verbeterpunten staan voorop in de beoordeling van de conclusies in 2011. (Betrekken bij grootonderhoud, servicekosten, communicatie, leefbaarheid). De topscore werd behaald door de huismeesters. De gemiddelde eindscore over WB is met 7,2% hoog. Wij zijn benieuwd naar de resultaten van de nieuwe enquête.

### **Belronde HBO**

In het afgelopen jaar is HBO op meerdere onderdelen actief geweest om de band met de achterban te versterken. Eén van deze initiatieven is de belronde die de dames van HBO jaarlijks verzorgen met de leden. Twee keer per jaar wordt dit rondje gemaakt. Het levert een goed contact op en nuttige informatie in aanvulling op de enquête. Er worden een zestal vragen gesteld. Hieruit bleek dat de website van HBO niet goed bezocht werd. HBO zal hierop actie ondernemen om het websitegebruik te verhogen. Het merendeel van de commissies bezoeken deze thema-avonden en de jaarvergaderingen van de HBO.

Ook werden de themabijeenkomsten van het SBO door het merendeel bezocht, maar minder dan de HBO bijeenkomsten. De contacten met de huismeester en de woonconsulenten verlopen over het geheel prettig en constructief. Een aantal commissies vonden het contact niet goed en merkten op dat contacten moeilijk verlopen. Een aantal commissies merkte op dat zij de huismeester weinig zagen. De overdracht van de ene consulent naar de andere werd een paar keer genoemd als probleem, evenals de afrekeningen van Techem. Het beeld komt goed overeen met de uitslagen van de enquête.

De nieuwjaarsbijeenkomsten worden hoog gewaardeerd door de Commissies van Huurders.

### **Nieuwbouw en stand van zaken Commissies van Huurders**

HBO wordt periodiek geïnformeerd door WB over de stand van zaken m.b.t. de nieuwbouwprojecten. Ook wordt HBO periodiek geïnformeerd over de stand van zaken van Commissies van Huurders in de drie werkgebieden. De betreffende woonconsulent maakt een overzicht van de voortgang en beschrijft daarbij ook de problemen, waar hij/zij tegen aan loopt o.a. bij de commissies. HBO heeft voorgesteld de rapportages met meer relevante informatie te hanteren. De beleving van de consulenten is verwoord, maar verschaft niet altijd duidelijkheid. Een andere problematiek betrof de actualiteit van de gegevens. HBO heeft een format aangeleverd dat in 2012 wordt besproken. HBO legt hierbij meer de nadruk op de overeengekomen afspraken uit het participatiereglement. Meer nadruk op de inhoudelijke voortgang, voortgang van activiteiten en projecten. Minimaal overzicht van onderwerpen zoals onderhoud en servicekosten. Verder de continuïteit bij de commissies.

Een groot probleem is de gegevensuitwisseling tussen WB en HBO. De gegevens over de samenstelling van de commissies levert veel hiaten op. Commissies van Huurders zullen worden verzocht om mutaties door te geven aan HBO.

### **Studenten in de wijk**

Studenten krijgen korting op hun huur als ze actief zijn voor 15 uren per maand in de wijk. Het is een samenwerkingsproject tussen De Twern en WB. Er is gekozen voor de wijk 't Zand. In twee woningen wonen nu studenten met korting op de huur. Vrijwilligers moeten voldoen aan hun vrijwilligersverplichtingen en huur- en betalingsverplichtingen of anders wordt hun contract opgezegd. De studenten helpen in de wijk zaken aan te pakken. Het mag geen studentenhuis worden. HBO vindt het een goed project.

### **HBO deskundigheidsbevordering**

HBO heeft een werkbezoek gebracht aan de Huurders Belangen Vereniging Zayaz in 's-Hertogenbosch. Het was goed om beelden uit te wisselen en bovendien heeft het een aantal leerpunten voor HBO opgeleverd.

### **HBO zelfevaluatie**

In de zomerperiode heeft het bestuur van HBO haar eigen functioneren beoordeeld. Dit initiatief van de voorzitter wordt jaarlijks herhaald en moet er voor zorgen dat de taken beter worden uitgevoerd. Het was een goed een nuttige bijeenkomst. HBO is op zoek naar vormen die meer resultaat uit de bestuursleden halen.

### **Labelen van complexen**

HBO heeft voorlichting gehad over het toewijzingssysteem en het labelen van woningen. Het toewijzingssysteem van Woning In Zicht is gewijzigd. Er zijn geen specifieke 55+ woningen en geen aanleunwoningen meer. Hierover is uitgebreid van gedachten gewisseld met Tiwos, TBV, De Wever, Gemeente en SBO. Er zijn nu twee type woningen: rolstoeltoegankelijk en rollatoroegankelijk. Woningen zijn nu gelabeld op diverse categorieën waaronder: gelijkvloers, lift aanwezig, dichtbij voorzieningen. Binnen het toewijzingssysteem kun je niet meer zien wat een aanleunwoning was en wat een 55+ woning. De leeftijd is ook losgelaten. Het systeem wordt in de toekomst geëvalueerd en wordt nu in de advertentie gezet dat het een "zorg" woning betreft.

### **Grof vuil**

De gemeente heeft de regeling Grof huisvuil aangepast. Mensen moeten nu betalen voor het afvoeren van grof huisvuil. Nu kan dit problemen geven en de verwachting is dat er meer grof vuil illegaal gestort wordt.

### **Kans Wonen**

Het pilotproject 2008-2011 is omgezet in een vaste werkwijze. De pilot vond plaats in de Kapelmeesterlaan waar de leefbaarheid onder druk stond. In dit project werken 14 professionele organisaties samen. Huisbezoeken geven een kijkje achter de schermen en er zijn goede resultaten behaald. De werkwijze gaat ook worden toegepast bij andere complexen in Stokhasselt en met Tiwos en TBV wordt overlegd om de werkwijze ook toe te passen in de Kruidenbuurt.

### **Stokhasselt**

De journalist van het Brabants Dagblad die 3 maanden in de wijk heeft gewoond kon zich verheugen op de belangstelling van WB en HBO. Zijn boek met ervaringen is onlangs verschenen.

## **Wijkvisies**

### **Stokhasselt**

De wijkvisie Stokhasselt is gepresenteerd en besproken. Er zijn veel individuele problemen in de wijk (werk, inkomen, scholing), lage leefbaarheidscores, veel jonge allochtone gezinnen. De aandacht komt te liggen op schoon, heel en veilig. Er wordt nauw samengewerkt met de SEW en Sociale Zaken. Het SHW-bestuur heeft een werkbezoek gebracht aan de Pucciniflat. Ook HBO heeft veel steun voor het project aan de Pucciniflat.

Er zijn ook wijkvisies gemaakt voor Vlashof-Schans, Goirke-Hasselt en Het Zand.

### **WB interne projecten**

Verder zijn wij geïnformeerd over interne projecten van WB zoals Great place to work, Stuur in handen en Vastgoedsturing. Bij Great place to work gaat het om de arbeidsvreugde en toekomstperspectieven van het WB-personeel. Bij Stuur in handen gaat het erom of lopende processen bij WB nog beter kunnen verlopen. Te denken valt hierbij aan de nieuwbouw, mutatie/verhuurproces, servicekosten en grootonderhoud. Voor 2012 is gekozen voor de projecten: huurincasso, planning & control en huurverhogingsronde. Bij Vastgoedsturing gaat het om scherper te kijken naar het woningbezit van WB, gericht op de kwaliteit van de woningen in de verschillende wijken. Welke woningen moeten er verbeterd worden, welke verkopen, welke woningen aftoppen, waar nieuwbouw en voor welke prijs

### **Jaarlijks uitje**

Het jaarlijks uitje voor de Commissies van Huurders was een groot succes. Aandachtspunt is wel de mensen die zich aanmelden, maar niet afmelden bij verhindering

### **Servicekosten**

WB is overgaan tot een ander softwaresysteem. HBO vraagt regelmatig om alertheid voor het bespreken van de servicekosten.

### **100 JAAR WB**

WB gaat haar 100 jarig bestaan in 2013 voorbereiden.

### **Galerijflats betonconstructies.**

N.a.v. het instorten van een balkon in een flat in het Noorden(Leeuwarden) van het land heeft HBO ook vragen gesteld over de betonconstructies in Tilburg. De flats bij WB worden goed gecontroleerd.

### **Koudwater**

In de Bachlaan heeft een van de bewoners m.b.t. de koudwaterproblematiek, na inschakeling van de VROM inspectie, zijn zaak gewonnen. WB gaat nu het systeem aanpassen.

### **Vereniging van Eigenaren en Futura**

Vanwege de kritiek vanuit de Commissies van Huurders van gemengde complexen en de HBO gaat Futura WB begeleiden in een pilotproject aan de Mozartstraat. Jan Ackerman neemt namens HBO deel aan het project. Het wordt een keer geagendeerd voor de themabijeenkomst van HBO.

### **Zorg en overlast**

WB heeft een huisvestingsopgave voor iedereen. Wanneer mensen fouten maken komen ze voor 2 jaar op een zwarte lijst. Van belang is dat er goed wordt samengewerkt tussen de verschillende instellingen. Zorginstanties moeten wel hun cliënten aanspreken bij laakbaar gedrag.

## **Themabijeenkomsten 2011**

Themabijeenkomst 16 juni 2011 stond centraal in bespreken ZAV beleid en de enquête.

De themabijeenkomst op 12 oktober 2011 ging over de servicekosten. Vanwege de problemen met Techem waren ook vertegenwoordigers van Techem aanwezig, die een toelichting hielden. Daarna werd door Henk Dankers een verhaal gepresenteerd over de website van HBO. De bijeenkomsten werden goed bezocht door Commissies van Huurders en medewerkers van WB.

## **Woonvisie Tilburg**

HBO heeft kritiek geleverd op de woonvisie en haar kritiek via het SBO naar buiten gebracht. De kritiek had vooral betrekking op de reductie van het aandeel sociale huurwoningen in de nieuwbouw van 30% naar 15%.

## **Nieuwsbrieven HBO**

In 2011 heeft HBO twee nieuwsbrieven laten verschijnen met relevante informatie en wetenswaardigheden voor de Commissies van Huurders.

## **Bestuursmutatie**

Jan Wijnans heeft zich niet meer beschikbaar gesteld voor herbenoeming in het bestuur van HBO. Er is op passende wijze afscheid genomen van Jan en hij is bedankt voor zijn werkzaamheden.

Wilhelmien van Amersfort is herkozen. Jan Ackerman is toegetreden als bestuurslid en gekozen als penningmeester van HBO en is tevens toegetreden tot het bestuur van SHW en SBO.

## **Theresias Rozen**

HBO heeft vragen gesteld over het berekenen van het vastrecht en de hoge kosten voor de huurders.

## **Zelfevaluatie bestuur**

Op initiatief van de voorzitter wordt er jaarlijks een zelfevaluatie georganiseerd door het bestuur. Het maakt de bestuursleden weer scherp en de taken en de uitvoering daarvan worden geëvalueerd. Het secretariaat blijft het grote probleem van HBO. In 2012 wordt gekeken naar mogelijke verbeteringen.

## **Medewerkers**

Wij waarderen ook zeker de ondersteuning die wij mogen ervaren van onze ambtelijk secretaresse Lia van Iersel en onze adviseur George Herders, hun ervaring en deskundigheid willen wij ook graag in de toekomst gebruiken.

## **Overleg met WB, scherp bij onderhandelen**

De vergaderingen met de directie van WonenBreborg zijn zeer inhoudelijk, vaak scherp maar altijd met wederzijds respect. Het bestuur is van mening dat gezien de taken die wij op ons hebben genomen, een uitbreiding van ons bestuur wenselijk is.

## **Spreekuur**

Verder hebben wij in 2011 verschillende Commissie van Huurders bij ons op kantoor ontvangen of een bezoek aan de commissie gebracht m.b.t. actuele zaken waarin wij hebben kunnen adviseren of bemiddelen. Wij zullen in 2012 een spreekuur gaan houden voor de Commissies van Huurders,

HBO maakt zich ernstig zorgen over de toekomst van de sociale huursector. HBO is van mening dat WB terug moet naar de core-business. Dat doen ze goed. Huizen waar men graag en prettig in woont. Hierbij moet WB de ogen niet sluiten voor de omgeving. Betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen staat weer bovenaan de agenda. Huishoudens met lage inkomens ervaren de gevolgen van de financiële en economische crisis. Het woonlastenonderzoek heeft duidelijk gemaakt dat veel huishoudens met een forse woonquote worden geconfronteerd. Ook de inkomensmaatregelen van EU en het kabinet Rutte zorgen voor grote problemen. De huurtoeslag staat onder druk door bezuinigingen. Kortom werk genoeg te doen.