

Verlag themabijeenkomst HBO Wonen 99 d.d. 8 maart 2017

Onderwerpen:

1. Resultaten Enquête 2016
2. Alles wat je altijd al over je huur wilde weten en hoe die is opgebouwd

Met een hartelijk welkomstwoord van voorzitter Peter Valk namens het bestuur van H.B.O. Wonen 99 wordt de thema-avond geopend. Voor de pauze geeft Peter Valk een toelichting op de resultaten van de Enquête 2016. Na de pauze geven Aline Zwierstra (directeur/bestuurder WonenBrebung), Chantal en Kim (beide beleidsmedewerkers van WonenBrebung) uitleg over de huuropbouw. Annelieze van der Holst is te gast en geeft uitleg over de huurtoeslag.

De opkomst op deze themabijeenkomst is wederom bijzonder groot. Het bestuur leidt daaruit af dat veranderingen en verbeteringen voor de huurders ook bijzonder grote belangstelling en interesse krijgen van de leden van de Commissies van Huurders. Het bijzondere van dit soort avonden is dat commissieleden hun kans grijpen om ook de bestuurders van WonenBrebung op informele wijze aan te spreken.

1. Resultaten Enquête 2016

Aan de hand van sheets geeft Peter Valk een toelichting op de resultaten van de Enquête 2016.

De vernieuwde enquête is ingekort, een andere vraagstelling is opgenomen en voor de eerste keer kon deze digitaal worden ingevuld. Dat heeft complimenten van meerdere CvH's opgeleverd, aldus Peter Valk. Het invullen van de enquête is belangrijk, omdat wij van fouten kunnen leren en dan verbeteringen kunnen aanbrengen.

Een aandachtspunt is de vergrijzing, eveneens binnen de CvH's, en het is daarom wenselijk ook nieuwe jonge leden te werven.

In de enquête zijn negen onderwerpen aan bod gekomen. Op sommige punten blijkt dat eventueel nader onderzoek nog nodig is.

- Overleg tussen CvH's en WonenBrebung komt vorig jaar uit op een gemiddelde van 3 keer per jaar.
- Bij 8 CvH's is geen overleg over servicekosten geweest en bij 11 CvH's is geen advies gevraagd over veranderingen in het servicepakket. Overigens mogen CvH's vragen over servicekosten ook voorleggen en bespreken met de woonconsulenten. De H.B.O. wil graag weten wat de oorzaak is en dit ook bespreekbaar maken bij WBB-bestuur.
- De huismeesters zijn allemaal telefonisch en/of per e-mail bereikbaar. Is een huismeester telefonisch in gesprek dan kan de beller een boodschap op de voicemail inspreken. Een huismeester kan meerdere complexen onder zich

hebben en op een bepaald moment daardoor elders zijn. Een spreekuur wordt niet opnieuw ingesteld, omdat daar geen gebruik van wordt gemaakt.

- De CvH's die een vast vergaderschema hanteren zijn uiterst tevreden. Het advies voor de overige CvH's is om ook op een vast vergaderschema over te gaan. Dat geeft meer rust en duidelijkheid.

Betreft de warmte-isolatie geeft 1 CvH uit de zaal aan dat er een complex is waar helemaal geen isolatiemateriaal aangebracht is. Een andere CvH, Populierenflat heeft na herhaalde inbraken zelf met en voor bewoners van de appartementen een plaatje aangebracht om inbraak te voorkomen. Wonen Breburg heeft ondanks verzoek hier niets aan meebetaald. Er werd zelfs gezegd, dat wanneer men zichzelf buitensluit hogere kosten in rekening zullen worden gebracht.

De H.B.O. wil deze kwestie bespreken en zich met WBB beraden wat er aan gedaan kan worden en hoe hier mee verder te gaan, aldus voorzitter Peter Valk.

- De CvH Heyhoef is complex volgens de voorzitter van de CvH, omdat er meerdere partijen zijn. Men heeft te maken met de eigenaar van de winkels, eigenaar van woningen en de eigenaar van de openbare ruimtes en dus met meerdere VvE's. Er is al een aantal jaren overlast van water, geluid en graffiti. Vanuit de VvE's wordt geen actie ondernomen. (*contactpersoon; Tonny van Overveld*)

Advies:

Vragen over communicatie met VvE in de volgende enquête meenemen.

- De bereikbaarheid van de Calamiteitenlijn voldoet niet en behoeft verbetering.

Een of twee leden van CvH worden met regelmaat door bewoners gevraagd om voor hen te bellen naar WBB (0900-0209). Telefoonkosten die door CvH-leden t.b.v. bewoners worden gemaakt mogen worden gedeclareerd.

Er blijken een x aantal woningen te zijn waar een 3-maandelijkse reparatie aan de draairamen (zwengel) moet worden uitgevoerd. Een CvH verzoekt voor deze hoge kostenpost voor WonenBreburg een andere oplossing te zoeken.

De H.B.O. gaat dit ook op de agenda zetten.

- Uit de enquête blijkt dat van alle CvH's er vier ontevreden te zijn. Peter Valk geeft aan dat de H.B.O. met deze CvH's in gesprek zal gaan.
- Er is veel waardering voor de werkzaamheden en communicatie met zowel H.B.O. als met WBB en met de verbeterpunten kunnen we weer aan de slag.

De sheets van zijn presentatie zijn bij dit verslag gevoegd (bijlage 1) en naar de inhoud daarvan wordt hierbij verwezen.

De voorzitter sluit af met een dankwoord aan ieder voor het invullen van de enquête en kondigt een pauze aan. Daarna zal het woord aan Chantal, Annelieze, Kim en tot slot aan Aline Zwierstra worden gegeven.

2. Alles wat je altijd al over je huur wilde weten en hoe die is opgebouwd.

Uitleg wordt gegeven over de huurprijzen van de woningen van WonenBreburg, ondersteund met powerpointpresentaties.

Er zijn een viertal onderdelen die vanavond worden toegelicht, namelijk

- | | | |
|------|--------------------------------------|------------------|
| I. | Netto huur (kale huur) | (door Chantal) |
| II. | Huurtoeslag | (door Annelieze) |
| III. | Huursombenadering en huursomstijging | (door Kim) |
| IV. | Huuraanpassing | (door Aline) |

I. Netto huur

Chantal legt uit dat de huur (bruto) die door de huurder wordt betaald is opgebouwd uit de nettohuur + servicekosten.

De *streefhuur* is het bedrag wat de woning eigenlijk aan huur waard is en kan hoger of lager zijn dan de nettohuur.

De huur wordt vastgesteld aan de hand van het WWS (woning waardering stelsel), een puntensysteem. Dit kan iedereen ook bekijken op de www.huurcommissie.nl
WonenBredburg hanteert voor de huurprijs 80% van de uitkomst volgens het WWS.

Tegenwoordig telt ook de WOZ-waarde voor 25% mee. Op de vraag of huurders daartegen bezwaar kunnen maken, geeft Chantal als antwoord dat het inderdaad bij de gemeente kan worden gemaakt. In Breda krijgt met bericht over de WOZ-waarde en in Tilburg ontvangt men het op aanvraag.

Verder topt WonenBredburg de huur af op een bepaalde grens om huurders in aanmerking te laten komen voor huurtoeslag en om prestatie-afspraken met gemeente te behalen.

Bij WBB is het mogelijk om tot 2 jaar terug bezwaar in te dienen tegen de door minister Blok ingevoerde verhuurdersheffing

II. Huurtoeslag

Aan de hand van sheets geeft Annelieze van der Holst, expert huurrecht van Bureau Caree, uitleg over de Huurtoeslag.

De begrippen rekenhuur, normhuur en nettohuur worden uitgelegd. Om voor huurtoeslag in aanmerking te komen benoemt Annelieze de voorwaarden die daarvoor nodig zijn.

Het schema op de voorzijde van de hand-out is een hulpmiddel om te zien hoeveel (%) huurtoeslag men kan krijgen. Op de www.toeslagen.nl is daarover ook informatie te vinden. De inhoud van de hand-out spreekt voor zich.

De hand-out van haar presentatie is bij aanvang van haar presentatie uitgedeeld en aan dit verslag gevoegd (bijlage 2); naar de inhoud daarvan wordt hierbij verwezen.

III. Huursombenadering en huursomstijging

Kim Wijnen, medewerkster van WonenBredburg, geeft na het benoemen van de Wet Doorstroming Huurmarkt een toelichting.

De huursom omvat alle huren van alle sociale huurwoningen van de corporatie bij elkaar opgeteld. De huursombenadering kent een maximale wettelijke stijging en is gekoppeld aan de inflatie + 1 %.

Bij WBB is er een inkomensafhankelijke huurverhoging na woningverbetering. Het streven is naar een gemiddelde huursomstijging in 4 jaar. Dat betekent in geval van nieuwe verhuring uitgaande van streefhuur dat 65% van de huren omlaag gaat, 30 % omhoog en 5% blijft gelijk.

Belangrijkste punten: Betaalbaarheid
 Goede prijs – Kwaliteit
 Sterkste schouders – Zwaarste lasten.

Op woningniveau een maximale inflatie + 2,5%.

Op inkomensafhankelijk niveau een maximale inflatie + 4%.

Verder verwijst Kim naar www.aedes.nl waar een animatiefilmpje is te zien over huursombenadering.

IV. Huuraanpassing

Aan de hand van sheets geeft Aline Zwierstra informatie en uitleg over de Huuraanpassing.

Aline vertelt dat Stichting Huurdersbelangen WonenBreborg (SHW) om advies wordt gevraagd over o.a. de huuraanpassing. SHW - met een delegatie uit Tilburg en Breda - zit al een aantal jaren op bedrijfsniveau bij WonenBreborg aan tafel om mee te bepalen wat nodig is voor goed wonen.

SHW en WBB lopen samen het proces door voor de jaarlijkse huuraanpassing, wat begint met een verkennend overleg tussen beiden. Na het eerste overleg komt WBB met een voorstel. Een tweede overleg tussen SHW en WBB volgt daarna. Vervolgens wordt de officiële aanvraag gemaakt, waarover SHW een advies uitbrengt aan WonenBreborg. Tot slot dient er op tijd voor worden gezorgd dat e.e.a. in de systemen worden doorgevoerd. Daarop volgt een controle en kunnen de brieven voor 1 mei worden verzonden m.b.t. nieuwe huur ingaande op 1 juli.

Voorstel van 1-7-2017, waarbij de streefhuur de basis is geeft een tabelletje (zie presentatie) voor Inkomens t/m € 40.439 en voor Inkomens daarboven. Voor WonenBreborg heeft dit geresulteerd dat er 10.000 woning 0,0% in huur stijgen, 10.000 woningen een stijging van 0,3% en 1500 woningen een huurverlaging.

Aline maakt duidelijk dat huurders rechtstreeks bij WonenBreborg bezwaar mogen maken tegen de jaarlijkse huurverhoging. Vragen kunnen ook altijd worden gesteld bij het Klanten Contact Centrum telefoon 0900-0209.

Helaas zijn er inwoners van Tilburg die moeite hebben met het betalen van de huur. De gemeente Tilburg heeft hulp voor deze inwoners goed geregeld voor wat betreft het bieden van ondersteuning.

Tot slot laat Aline de Inkomenskaart van de gemeente Tilburg uitdelen.

De sheets van haar presentatie zijn bij dit verslag gevoegd (bijlage 3) en naar de inhoud daarvan wordt hierbij verwezen.

Aline vertelt over het nieuws van vandaag in de pers, over balkons van een aantal flats in Breda, en dat dit een complex van WonenBredburg betreft.

Er wordt periodiek onderhoud uitgevoerd en dus ook een toets van de constructieve gesteldheid van het pand en de balkons. Daaruit kwam naar voren dat er een risico bestaat dat het niet goed gaat. De balkons hangen er al 60 jaar en de kans dat ze morgen naar beneden komen is niet zo groot. Tijdens de bouw is er iets niet goed gegaan met de constructie van die balkons. Maar omdat er risico's zijn, heeft WonenBredburg gezegd dat ze daarover open en transparant willen zijn. Totdat de balkons gestut zijn en men weet hoe daarmee verder te gaan, willen ze geen enkel risico nemen en mogen de balkons niet betreden worden. In de pers is dit goed opgepakt. v WonenBredburg is bovendien blij dat het ontdekt is en dat er geen ongelukken zijn gebeurd. In Tilburg staan geen soortgelijke complexen waar naar gekeken moet worden. In Breda is WonenBredburg nog met de analyse bezig.

Voorzitter Peter Valk dankt de sprekers voor alle gegeven uitleg. Alle aanwezigen worden uitgenodigd om onder het genot van een hapje en drankje nog even na te praten. Na dankzegging voor ieders aanwezigheid sluit de voorzitter de bijeenkomst.

Bijlagen:

- Sheets Resultaten enquête 2016
- Sheets presentatie Huurtoeslag
- Sheets presentatie Huuraanpassing

N.B. De Jaarvergadering van HBOwonen99 is gepland op woensdag 10 mei 2017, aanvang 19.00 uur, wederom bij Boerke Mutsaers.