

# Jaarverslag 2017 Huurdersraad Vidomes



## Inhoud

Voorwoord	blz. 1 -2
Het bestuur en de werkzaamheden	blz. 3 -5
Behandelde thema's	blz. 6
Prestatieafspraken	blz. 7
Werving leden Raad van Commissarissen	blz. 8
Nieuw kantoor Huurdersraad	blz. 8-9
Financiële verantwoording	blz. 9
Afronding	blz. 9

## Voorwoord

Het jaarverslag 2017 wordt dit jaar gekoppeld aan het werkplan 2018. Reden waarom wij geen uitgebreide uitleg geven over onze doelstelling, missie en visie. Deze is, zoals beschreven in het jaarverslag 2016 in 2017, voortgezet en nader uitgewerkt.

2017 Was een roerig jaar voor de Huurdersraad. Ook hebben wij onze achterban goed op de hoogte gehouden van onze activiteiten. Niet alleen via de website en nieuwsbrieven, maar vooral door extra e-mailcontact tussen de bewonerscommissies en de Huurdersraad.

Op 22 maart 2017 is onze eerste jaarvergadering geweest. Deze was goed bezocht en stond in het licht van informatie over de samenwerking met Vidomes. Tijdens de vergadering gaf Marijke Kleyweg uitleg over het functioneren van de Raad van Commissarissen. Daphne Braal, bestuursvoorzitter van Vidomes sprak over de organisatie en gaf aan dat 2017 er op gericht zou zijn om de klantvisie en vooral de klantdienstverlening te verbeteren. Ook zei zij dat de contacten met de bewonerscommissies zeer belangrijk zijn voor Vidomes en de Huurdersraad. Zij beloofde dat er 2 maal per jaar een overleg zal plaatsvinden met de bewonerscommissies en de gebiedsconsulenten, te weten: het voorjaars- en het najaarsoverleg en dat de meerjarenonderhoudsbegroting, alsmede de inventarisatie gedaan door de Huurdersraad in samenspraak met de bewonerscommissies, onderdeel zullen uitmaken van de agenda. Deze belofte is in 2017 waar gemaakt. Tevens is de klantvisie verder uitgewerkt en zal dit in 2018 zeker merkbaar zijn.



Maarten Vos spreekt de aandachtig luisterende leden van de bewonerscommissies toe.

Maarten Vos van Vidomes gaf uitleg over het huurbeleid 2017 en gaf antwoord op een aantal vragen vanuit de zaal. Tevens sprak hij over de verduurzaming van de woningen en de ontwikkeling van de op handen zijnde duurzaamheidsvisie. Deze duurzaamheidsvisie is in 2017 afgerond. Dit is in goed overleg met de Huurdersraad gebeurd. Deze duurzaamheidsvisie is op onze website geplaatst.

Verder sprak de participatieadviseur van Vidomes de aanwezigen toe en werd de financiële verantwoording over 2016 door de Huurdersraad gepresenteerd en goedgekeurd door de aanwezigen.

Er is van deze jaarvergadering een uitgebreid verslag gemaakt. Dit is aan alle betrokkenen toegezonden. Indien gewenst kan ons secretariaat dit verslag nogmaals sturen.

Ons bestuur heeft zich in 2017 ingezet om te komen tot stappen, die ertoe hebben geleid dat er constructief gewerkt is om de kwaliteit van het wonen te verbeteren. Zo zijn wij in de regio's Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Delft gekomen tot goede afspraken. Deze zijn weergegeven in de getekende prestatieafspraken en de meerjarenafspraken. Hierop wordt verder in dit jaar verslag teruggekomen. Helaas zijn de prestatieafspraken in Zoetermeer nog niet getekend. Dit komt omdat er vragen zijn gesteld door de raad, die door de wethouder Wonen nader dienen te worden beantwoord.



De infographic met de prestatieafspraken voor Leidschendam-Voorburg.

## Het bestuur

### *a. aantal bestuursleden*

In 2017 hebben we helaas afscheid moeten nemen van een algemeen bestuurslid van Delft. Dat betekent dat er in Delft geen algemeen bestuursleden meer zijn. Dit wordt opgevangen door een interim algemeen bestuurslid Delft, Maureen Engelbrecht. Zij is algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en heeft deze extra taak op zich genomen.

In 2017 kwamen we ook zonder algemeen bestuursleden voor Zoetermeer te zitten en kwamen we nog steeds 1 algemeen bestuurslid voor Rijswijk tekort. Voor Rijswijk is het na vele inspanningen nog niet gelukt een algemeen bestuurslid aan te trekken. Voor Zoetermeer is dat in 2017 wel gelukt en hebben wij ons bestuur kunnen versterken door het aantrekken van Leen Jongejan en Nisha Pirbux.

### *b. reguliere bestuursvergaderingen*

Er hebben 12 bestuursvergadering plaatsgevonden in 2017. Van alle vergaderingen zijn verslagen en actielijsten gemaakt. Alle relevante zaken zijn tijdens deze vergaderingen aan de orde geweest. In deze vergaderingen worden alle activiteiten van het bestuur besproken. De uitkomsten van de gesprekken met de achterban en alle andere partijen. Tevens worden de besluiten genomen die voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk zijn.



Van links naar rechts Scotty Amakarijo, algemeen bestuurslid Rijswijk, Sylvie Seubert, voorzitter, Ingrid Jerphanion, algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg, Mariëlle Montagne, secretarieel-adviesmedewerker, Nisha Pirbux, algemeen bestuurslid Zoetermeer, Chabeli van Warmerdam, directiesecretaresse, Rien van der Winden, vicevoorzitter, Leen Jongejan, algemeen bestuurslid Zoetermeer. Maureen Engelbrecht, algemeen bestuurslid Leidschendam staat niet op deze foto.

### *c. vergaderingen met Vidomes*

Er hebben 7 vergaderingen plaatsgevonden met Vidomes. In deze vergaderingen is gewerkt vanuit de jaaragenda 2017, waar alle onderwerpen op geagendeerd stonden. Op bladzijde 4 staat een overzicht van de agenda, zoals deze was ingedeeld. Ook deze agenda was een levend document en werd door het jaar heen aangepast en-of uitgebreid met meerdere activiteiten.



Onderwerp / agendapunt	Wanneer te bespreken	1) ter info 2) info / mening 3) advies 4) instem	Trekker	Input HRV *)
Huurbeleid 2017 inclusief huurverhoging	Q1	3	Maarten Vos	Afgerond.
Tarieven Warmtelevering 2017	Jan 2017	2	Maarten Vos	Afgerond
Duurzaamheidsvisie	Jan 2017		Lukas Nicolai	Afgerond
Plan zonnepanelen	Q1		Lukas Nicolai	Pilot in 2018
Strategische visie	Q1/Q2	3	Maarten Vos	Afgerond
Schotelantenne plan van aanpak	Q1	2	Marjolein Alberse	Afgerond
Jaarrekening/jaarverslag 2016	Q2	2	Klaas Franken	Afgerond
Biedingen / Prestatie afspraken per gemeente 2017-2021	Q2 bod Q3 afspraken	3	Maarten Vos en Ronald Everard	Afgerond
Concernjaarplan 2018	Q2/Q3	2	Maarten Vos	Afgerond
Schoonmaak en glasbewassing	Q1	3	Susanne Stouten/Jelly Pijpers	In heroverweging 2018
Groenonderhoud		3	Susanne Stouten/Jelly Pijpers	Nog niet gestart wordt 2018
Evaluatie dialoog en samenwerking Fairuz (incl. enquête bewonerscommissies)	Q1	2	Fairuz Alaaeldin	In uitvoering, afronding 2018
Vastgoedkwaliteit	Q1	3	Valerie Wilson	Afgerond Gezamenlijke dag geweest.
Bijstelling complexbeheer n.a.v. evaluatie			Nanja Mol	Afgerond In samenwerking met BC's
Evaluatie instroommaatregelen Buytenwegh	Q1 2017	2	Leo Meijer	Afgerond
Uitkomsten USP onderzoek (leefbaarheid, klanttevredenheid)	Q1	2	Ronald Everard	Afgerond
Beleid bedrijfsmatige activiteiten in woningen (o.a. gastouders)	Q1	2/3	Maarten Vos	Afgerond
Oordelen CFV (solvabiliteit, continuïteit)	Q3/4	1	Klaas Franken	Afgerond
Begroting 2018	Q4	2	Klaas Franken	Afgerond
Visie kwetsbare mensen	PM		Ronald Everard	Blijft ook in 2018 op de agenda
Huurincassobeleid (vormen van incasso, klantgroepdienstverlening en samenwerkingspartners zorg e.a.)		2	Hein Verbiest	Afgerond
Visie vitale buurten	PM		Ronald Everard (Afh van strat visie)	Is afgerond. Blijft ook in 2018 op de agenda staan
Samenwerkingsovereenkomst	Q1/Q2		Daphne Braal/Fairuz Alaaeldin	Deze begin 2018 afgerond en getekend.
Evaluatie samenwerking	Q1/Q4		Daphne Braal/Fairuz Alaaeldin	Afgerond
Visie op participatie (Dialoog en Samenwerking)			Fairuz Alaaeldin	Door geschoven naar 2018
Presentatie projecten vastgoed 2017	Q1/Q2		Ton v.d. Heijden/ Karin Draaisma	Afgerond Wordt elk jaar herhaald
Terugkoppeling proces en resultaten Coördinator klantdienstverlening (gezamenlijk bepalen terugkoppelingsmomenten)	Q1/Q2/Q3/Q4		Babette de Jager	In afrondingsfase

#### *d. regulier overleg participatie adviseur*

Dit overleg vond 1 x per 3 weken plaats. Het dagelijks bestuur is hierbij altijd aanwezig geweest. Alle leden van het bestuur kunnen hieraan – indien gewenst – deelnemen. In dit overleg worden allerlei zaken besproken, die bij de Huurdersraad zijn ingebracht door bewonerscommissies en of individuele huurders. De participatieadviseur neemt dit mee en brengt het in de organisatie op de juiste plek bij de juiste medewerker. Tevens monitort de participatieadviseur de uitvoering en/of terugkoppeling naar de Huurdersraad.

Deze reguliere bijeenkomsten versterken de samenwerking van bewonerscommissies, huurders en Vidomes. Dit regulier overleg is er op gericht om de klantdienstverlening transparanter te laten verlopen.

#### *e. contacten bewonerscommissies en individuele huurders*

In 2017 heeft de Huurdersraad gemerkt dat haar aanwezigheid duidelijk herkenbaar is geworden. Velen hebben dan ook een beroep gedaan op de Huurdersraad in situaties, waarin men was vastgelopen in het contact met medewerkers van Vidomes en/of de onderaannemers. De Huurdersraad heeft hierin getracht passende adviezen te geven en vaak actie ondernomen richting Vidomes.

Ook heeft de Huurdersraad getracht alle vragen en gevraagde adviezen over uiteenlopende onderwerpen naar behoren te beantwoorden. Wij hebben hierover van vele van u positief commentaar mogen ontvangen.

In 2017 is de eerste themadag in samenwerking met Vidomes en de Huurdersraad geweest. Deze was goed bezocht. Het onderwerp was 'vastgoedkwaliteit'. Het doel van de avond was om meer gevoel te krijgen bij wat er belangrijk is voor de huurder wat betreft de kwaliteit van een woning of woongebouw. Na een presentatie werden er groepjes gevormd. De vragen die beantwoord moesten worden waren o.a. 'Wat is voor u een veilige of gezonde woning?' 'Wanneer is deze technisch op orde en duurzaam?' 'En wat vraagt u in het gebruik?' Met legoblokjes werd de prioriteit van de onderwerpen aangegeven. De avond heeft positief bijgedragen aan het in kaart brengen van hoe de huurder over deze belangrijke onderwerpen denkt.

De aanwezigen hebben deze themabijeenkomst bijzonder gewaardeerd. Door een van de aanwezige werd gezegd 'We zijn dichterbij elkaar gekomen'. In 2018 zal wederom een gezamenlijke themadag worden georganiseerd.



Medewerkers van Vidomes en de Huurdersraad in gesprek met bewoners. Er werd hard gewerkt en de uitkomsten dragen bij aan de verbetering van de vastgoedkwaliteit in de toekomst. Dit is ook terug te lezen op de site van Vidomes.

## Behandelde thema's in 2017

Op 5 maart 2018 hebben wij een uitgebreide e-mail gestuurd met informatie aan de leden van de bewonerscommissie over de periode juli 2017 tot en met december 2017. Onderstaand vindt u hieruit onderdelen terug, die wij in dit jaarverslag opgenomen hebben.

Er zijn vele extra bijeenkomsten geweest met medewerkers van Vidomes, waarbij diverse thema's behandeld zijn, zoals:

- Klantdienstverlening, de Klantvisie en de Klantreis.
- Complexbeheer.
- Toewijzing statushouders en kwetsbare groepen.
- Beschikbaarheid en Betaalbaarheid.
- Duurzaamheid en de duurzaamheidsvisie.
- Het KCC en de wijze van werken.
- Asbestbeleid.
- Vastgoed- en onderhoud.
- Flexibele huren.
- Warmtewet.
- Inkoop-traject schoonmaak en glasbewassing.
- Incassobeleid en afdeling Wonen.
- Samenstelling en werkwijze afdeling Sociaal Beheer.
- De Huurdersraad heeft op 26 oktober 2017 deelgenomen aan de stakeholdersmeeting, die door Vidomes was uitgeschreven. Deze dag stond geheel in het kader van de armoedebestrijding.



Ingrid Jerphanion, algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg, stelde tijdens de stakeholdersmeeting kritische vragen.

Bovenstaande bijeenkomsten hebben ertoe geleid dat de aanpak, de werkwijze en de terugkoppeling naar de huurders een stuk inzichtelijker zijn geworden.

De Huurdersraad heeft adviezen gegeven en voorstellen gedaan op welke wijze de werkzaamheden van Vidomes transparanter kunnen worden gemaakt richting klant. Veel van deze adviezen en voorstellen zijn door Vidomes overgenomen. Ook heeft de Huurdersraad actief meegewerkt aan de totstandkoming van de strategische visie. Deze is kortgeleden door Vidomes vastgesteld en is op de website van Vidomes terug te vinden, [www.Vidomes.nl](http://www.Vidomes.nl).

## Prestatieafspraken

Vanaf maart tot en met juli 2017 is gewerkt om tot de biedingen te komen richting gemeenten van de regio's Delft, Rijswijk, Zoetermeer en Leidschendam-Voorburg. Zoals in het voorwoord gemeld is het helaas niet gelukt om in Zoetermeer tot afronding te komen. De Huurdersraad is door Vidomes betrokken bij het uitwerken van de biedingen richting gemeenten. De biedingen dienen altijd voor 1 juli van het betreffende jaar bij de gemeente te worden aangeboden. Vanaf augustus tot december zijn diverse gesprekken gevoerd op ambtelijk en bestuurlijk niveau om tot afronding van de prestatieafspraken te komen. Dit is een intensief proces. Voor de regio's Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Delft is dit succesvol afgerond en zijn de prestatieafspraken getekend. Voor Delft zijn er meerjarenafspraken gemaakt en is een overzicht gemaakt waarop de inzet van Vidomes wordt weergegeven.



Het tekenen van de prestatieafspraken Rijswijk. Van links naar rechts: Sylvie Seubert, voorzitter Huurdersraad, Daphne Braal, bestuurder Vidomes, Ronald van der Meij, Wethouder stadsontwikkeling, stadsbeheer en grondzaken, Emmy Meurs, voorzitter Bewonersvereniging Rijswijk, Jan Putman, interim directeur-bestuurder Rijswijk Wonen. Onderstaand de inzet behorende bij de meerjarenafspraken voor Delft.





## Werving leden voor de Raad van Commissarissen

In 2018 zal een aantal leden van de Raad van Commissaris aftreden wegens het bereiken van de maximale zittingstermijn. Er is in 2017 gestart met de werving van nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen van Vidomes. Onze Huurdersraad is hierbij betrokken. Er is een selectie geweest om een bureau te kiezen die de wervingscampagne op kan zetten. In 2018 wordt hieraan verder gewerkt. De bewonerscommissies zullen hierover nader bericht ontvangen.



Marijke Kleyweg, Huurderscommissaris, tijdens haar speech op de jaarvergadering van 22 maart 2017. Zij is een van de leden van de Raad van Commissarissen die af moet treden wegens het bereiken van de maximale zittingstermijn.

## Nieuw kantoor Huurdersraad

Augustus heeft bij de Huurdersraad in het kader gestaan van de verhuizing. Vanaf 1 mei 2016 was ons werkadres Van Cleeflaan 1005 te Zoetermeer, waar wij een tijdelijk onderkomen hadden verkregen in het vroegere pand van het OBC. Deze ruimte was echter te klein voor ons team geworden waardoor naarstig gezocht werd naar een ander onderkomen.

Na inspanning, zowel door Vidomes als de Huurdersraad, hebben wij een andere ruimte gevonden aan het Van 't Hoffplein 1 te Zoetermeer.

Op dit adres was voorheen een vestiging van kinderopvang de Drie Ballonnen. De ruimte moest drastisch verbouwd worden. De verbouwing was eind augustus afgerond, waarna wij verhuisd zijn. Alvorens alles was afgerond, ingericht en dergelijke waren wij een aantal weken verder. Maar het resultaat mag er zijn. Wij zijn erg tevreden met onze ruimte, die reeds door een aantal van u bezocht is. Dit was aan het eind van de bedankdag, die Vidomes 30 september 2017 heeft georganiseerd voor de leden van de bewonerscommissie.

Wij vonden dit een leuk moment om ons kantoor aan u te laten zien. Het was een feestelijke bijeenkomst. Alhoewel het bijna de hele dag regende brak de zon op het juiste moment door.

Een ieder is van harte uitgenodigd om eens bij ons te komen buurten. Wel graag even van te voren een afspraak maken omdat er vaak vergaderingen zijn en de bestuursleden niet altijd op kantoor aanwezig zijn.



Een moment in het zonnetje, luisterend naar de toespraak van onze voorzitter op 30 september 2017.

### **Financiële verantwoording**

Bij dit jaarverslag zijn als bijlagen de financiële verantwoording 2017 (bijlage 1) alsmede de accountantsverklaring (bijlage 2) gevoegd. Voor 2017 was in samenspraak met Vidomes een begroting opgesteld. De Huurdersraad is over het jaar 2017 onder deze begroting gebleven. De begroting voor 2018 is reeds bij Vidomes ter goedkeuring aangeboden.

### **Afronding**

Indien er achteraf nog vragen zijn stel deze dan gerust. U kunt dit doen per e-mail, [info@huurdersraadvidomes.nl](mailto:info@huurdersraadvidomes.nl) of contact opnemen met ons secretariaat, 079-3318975.