

JAARVERSLAG 2017

HUURDEURSVERENIGING WOONBELANG



Algemeen

In het verslagjaar 2017 werd er door het bestuur van Woonbelang een breed scala aan werkzaamheden uitgevoerd. Er werden verschillende activiteiten georganiseerd en er werd aan diverse overleggen deelgenomen. Ook volgden bestuursleden cursussen, workshops, trainingen en namen zij deel aan symposia.

Bestuur

De samenstelling van het bestuur in 2017 is als volgt:

De heer John van Geel	voorzitter
Mevrouw Ria Makatita-Hendrix	secretaris
De heer Frans van der Heijden	penningmeester en vice-voorzitter
De heer Wim Schlösser	bestuurslid taakgebied: de zorg voor Bewoners Overleg Commissies
De heer Math Vestjens	bestuurslid vanaf 15 mei; taakgebied: de klachtendossiers
Mevrouw Esther van de Beek	vrijwilligster belast met WBlits
De heer Igo Gorissen	bezoldigd ambtelijk secretaris; hoofd secretariaat, 24 uur per week

De vereniging HV Woonbelang

Woonbelang werd op 11 september 2000 opgericht als opvolger van de Huurdersbelangenverenigingen De Brök en Sint Mathijs. Dit ten gevolge van een fusie van de woningcorporaties Beter Wonen en Sint Mathias. De nieuwe corporatie kreeg de naam Woonpunt.

Huurders van Woonpunt kunnen lid worden van Woonbelang en betalen daarvoor €1,- per maand. Woonbelang is een notarieel opgerichte vereniging met statuten en staat ingeschreven in het verenigingsregister van de Kamer van Koophandel Limburg. De financiering van Woonbelang komt uit de ledencontributie en een bijdrage van Woonpunt. Op 31 december 2017 besloeg het ledenbestand 3186 leden.

Algemene ledenvergadering 2017

Op maandag 15 mei werd de jaarlijkse algemene ledenvergadering gehouden in gemeenschapshuis 't Heegeneerke in De Heeg, Maastricht. In deze vergadering werd er verslag gedaan van de verrichtingen van het bestuur. Ook werd het financieel jaarverslag 2016 geaccordeerd door de aanwezige leden. Omdat de boekhouding wordt gecontroleerd door een accountant is controle door een kascommissie niet nodig. De begroting 2017 werd eveneens goedgekeurd. Deze begroting is gebaseerd op de normale kosten en de kosten voortvloeiend uit het activiteitenplan 2017.

Bestuursverkiezing

De heer Math Vestjens stelde zich verkiesbaar als bestuurslid. Hij had al enkele maanden als vrijwilliger in het bestuur meegedraaid met specifiek aandacht voor de klachtendossiers. Hij werd met algemene stemmen door de leden gekozen.

Vergaderingen en overleggen

De reguliere bestuursvergaderingen vonden op de eerste woensdagmiddag van de maand plaats. Onderwerpen die tijdens de bestuursvergaderingen aan de orde kwamen waren o.a.: Het terugblikken op bezochte vergaderingen/ overleggen/cursussen/symposia met Woonpunt, CHOW, BOWW, BOC's en andere HV's van Maastricht of de Woonbond. Het voorbereiden en het inroosteren van komende vergaderingen en overleggen. Ook het voorbereiden van activiteiten voor de leden en het bespreken van het advies huurbeleid, ledenwerving en ledenbehoud, inhoud van de WBLits stonden op de agenda. Andere vaste agendapunten waren klachtendossiers leden en huurders en actualiteiten BOC's.

In 2017 hebben we wederom frequent deelgenomen aan het **BOWW** (Bestuurlijk Overleg Wonen en Wijken) in het kader van de prestatieafspraken voor 2018.

Iedere zes tot acht weken was er een regulier overleg met de heer Chappin, Hoofd Sociaal Beheer en Participatie van Woonpunt. Het hele bestuur nam deel aan dit overleg met de heer Chappin (tot augustus 2017, daarna verliet hij Woonpunt) en nam de heer John Bindels het over en van de kant van Woonpunt was mevrouw Gerrits, Coördinator Wijkenaanpak en Participatie er altijd bij. Afhankelijk van de onderwerpen namen ook andere functionarissen van Woonpunt deel aan dit overleg. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren o.a.: het poetsprotocol / de wijziging in het aantal poetsbedrijven, de begroting van Woonbelang, klantwaardering/benadering, problemen van huurders die bij Woonbelang terechtkwamen, kennismaken met nieuwe functionarissen van Woonpunt, etc.

Ook vond er diverse malen overleg plaats met de **voorzitter Raad van Bestuur van Woonpunt, mevrouw Depondt-Olivers**, meestal samen met de andere huurdersverenigingen van Woonpunt uit Hoensbroek, Heerlen en Sittard/Geleen. Het huurbeleid stond wederom op de agenda van zo'n overleg alsook andere beleidszaken en thema's die voor alle huurders van Woonpunt van belang waren. Enkele van die onderwerpen waren de beschikbaarheid van (betaalbare) huurwoningen, de schoonmaak van complexen, het splitsen van DAEB en niet-DAEB en het Meerjarenbeleid van Woonpunt.

In 2017 vond ook weer het jaarlijkse overleg plaats met de Raad van Commissarissen van Woonpunt. Er werd kritisch gesproken over het door Woonpunt gevoerde en geplande beleid.

Binnen Woonpunt functioneren **Bewoners Overleg Commissies** die door huurdersvereniging Woonbelang gefaciliteerd worden. Deze commissies behartigen de belangen van de huurders van Woonpunt in een complex, buurt of wijk. In 2017 hebben we alleen in het voorjaar een overleg met alle BOC's gehad. Twee medewerkers van Woonpunt waren die avond aanwezig om over de volgende onderwerpen te bespreken: de heer Guido Kerckhoffs over de financiële situatie van Woonpunt en Gemma Gerrits over de nieuwe aanpak schoonmaak van complexen. Ook zijn er met individuele BOC's nog overleggen geweest, afhankelijk van de onderwerpen die voor hen van belang waren.

In 2017 vonden er vele overleggen plaats in het kader van de **Prestatieafspraken** met de **twee andere huurdersverenigingen van Maastricht**. Gezamenlijk bespraken we dan de aangeleverde dossiers over de diverse thema's van de Prestatieafspraken en namen we gezamenlijke standpunten in om zo de belangen van al onze huurders en toekomstige huurders in Maastricht zo goed mogelijk te behartigen.

In het **Bestuurlijk Overleg Wonen en Wijken** hadden we samen met de twee andere huurdersverenigingen in Maastricht overleg met de corporaties, de wethouder en ambtenaren van de gemeente. We bespraken de Prestatieafspraken voor 2018. In Maastricht was het de goede gewoonte dat corporaties en gemeente jaarlijks afspraken maakten.

Doel van deze afspraken was en is om bewoners zich thuis te laten voelen in Maastricht. Vanaf 2016 is er een derde partij aangeschoven bij deze jaarlijkse afspraken namelijk de gezamenlijke huurdersorganisaties. Dit is in de Overlegwet vastgelegd. Wij bewaken het belang van de huurders. In deze Prestatieafspraken werden de zaken thematisch behandeld. Hierbij werden onderwerpen gekozen die bewoners rechtstreeks raken: **Woonmilieus, Doe-democratie en eigen kracht, Veiligheid, Duurzaamheid, Wonen & Zorg, Betaalbaarheid en Beschikbaarheid & Woonruimteverdeling**. Aangezien wij als vrijwilligers deelnamen aan dit intensieve proces hadden we ervoor gekozen ons voornamelijk te richten op deze drie laatste thema's. We werden ook geïnformeerd over de overige vier thema's en hebben ons die dossiers zoveel mogelijk eigen gemaakt en waar mogelijk onze bijdrage geleverd. Ook in Valkenburg aan de Geul, Meerssen, Eijsden/Margraten, Gulpen/Wittem, en Vaals hebben we meegetekend voor de Prestatieafspraken.

De reden dat we in 2017 maar één overleg met alle BOC's hadden was dat we in oktober 2017 maar liefst **vier Huurdersconferenties** gehouden hebben. Deze conferenties zijn samen met de huurdersverenigingen Servaassleutel (van Servatius) en Woonvallei (van Maasvallei) georganiseerd en vonden plaats op zaterdag 21 oktober te Malberg, dinsdag 24 oktober in Mariaberg, woensdag 25 oktober in het Wittevrouwenveld en zaterdag 28 oktober te Heer. De opzet van deze conferentie was de huurders te informeren over de Prestatieafspraken 2018 voor de stad Maastricht en te vragen of zij hun goedkeuring/mandaat gaven aan de plannen/inbreng in deze prestatieafspraken. De opkomst was beduidend groter dan in 2016. Vermoedelijk omdat men nu meer keuze had wanneer en waar naar deze themabijeenkomst te gaan. De bijeenkomsten werden geleid door de heer Bert Vrolijk, die tot medio 2017 werkzaam was bij Woonpunt en vanuit zijn functie deelgenomen had aan de bijeenkomsten over de Prestatieafspraken. Hij is derhalve zeer goed geïnformeerd en wist de gesprekken prima te leiden. Suzanne Mestrom, beleidsmedewerker Wonen Ruimte – Wonen en Leefkwaliteit van de Gemeente Maastricht, gaf iedere bijeenkomst met behulp van een Powerpointpresentatie uitleg over het proces en de onderwerpen van de Prestatieafspraken. Op de vier bijeenkomsten waren ook de directeuren en andere medewerkers van de drie corporaties aanwezig alsook de wethouder van Ruimtelijke Ordening, Wonen Natuur en Milieu alsmede ambtenaren van de gemeente Maastricht.

Spreekuren

Op maandag- en woensdagmiddag en op vrijdagmorgen is er spreekuur op het kantoor van Woonbelang. Huurders kunnen dan klachten of problemen, die men **eerst met Woonpunt heeft besproken** en waar men met Woonpunt niet tot een afdoende oplossing gekomen is, bij ons ter sprake brengen. De klachten betreffen o.a. overlast, groenonderhoud, (afrekening) servicekosten, slechte renovatie of achterstallig onderhoud, poetsschema's in complexen, opname Zelf Aangebrachte Voorzieningen/oplevering woning bij verhuizing en communicatie met Woonpunt.

In 2017 zijn er in totaal 47 klachten in 34 dossiers behandeld, waarvan de meeste betrekking hebben op (gebrekkige) communicatie van de zijde van Woonpunt of zelfs geen reactie van Woonpunt op vragen. De heer Math Vestjens, bestuurslid belast met de intake en het beheer van de huurdersklachten is iedere woensdagmiddag op kantoor en ook vaak op de maandagmiddag en vrijdagmorgen. Echter na telefonische afspraak kan men ook op een ander tijdstip met hem afspreken. Hij biedt de huurders een helpende hand in de vorm van een bemiddelende rol. Een keer per maand heeft hij met een vaste medewerker van Woonpunt, mevrouw G. Gerrits, overleg over de lopende klachten. Zo houdt hij de vinger aan de pols tijdens de klachtenprocedure die bij Woonpunt loopt. Veel klachten die via Woonbelang nogmaals bij Woonpunt aangekaart worden resulteren in een oplossing waarmee men tevreden is. Bij een positief resultaat en/of als Woonpunt of de cliënt stopt met de klachtenbehandeling (tevreden of niet) sluit Woonbelang het dossier. De klagende huurder kan nog vervolgstappen zetten als hij ontevreden blijft.

Indien gewenst kan hulp geboden worden bij het inschakelen van de klachtencommissie van Woonpunt of de Huurcommissie. Indien een huurder deze of andere procedures (al dan niet met behulp van een advocaat) al heeft lopen als hij of zij Woonbelang benadert, zal Woonbelang éérst het resultaat hiervan afwachten alvorens met Woonpunt in contact te treden.

Digitaal ledenpanel

Woonbelang beschikt over een digitaal ledenpanel om middels enquêtes een representatief deel van onze leden te kunnen raadplegen over ter zake doende onderwerpen. In 2017 hebben we geen digitale enquête uitgezet wegens tijdsgebrek door de veelvuldige vergaderingen met betrekking tot de Prestatieafspraken. Voor 2018 staat een volgend onderwerp wel op de agenda.

Huurbeleid

In 2017 zijn de huren weer verhoogd. Ook de inkomensafhankelijke huurverhoging is voor de vijfde keer op rij door Woonpunt toegepast. We blijven Woonpunt wijzen op de gevolgen voor de (on-)betaalbaarheid van de huur voor vele huurders en benadrukken dat zij vooral de mensen met een te laag inkomen ten opzichte van hun huur moeten ontzien. Daarnaast is per 1 januari 2016 het Passend Toewijzen ingevoerd waardoor men bij het aangaan van het huurcontract niet meer een woning kan huren die te duur is gezien het inkomen en waardoor fors hogere huurprijzen bij mutatie moeilijker toepasbaar zijn. Wij blijven er bij Woonpunt op hameren de huurverhoging te matigen en blijven Woonpunt wijzen op de huurbetalingsproblemen bij huurders.

April 2018

Ria Makatita-Hendrix Secretaris

