

Huurgenoot

Werkplan Huurgenoot 2020

Inleiding

Voor wie werkt Huurgenoot

Huurgenoot is een vereniging waarvan de leden de bewonerscommissies zijn. Dat zijn de zittende huurders.

Vanuit de gedachte dat de huurders van nu voor een groot deel ook de nieuwe huurders van morgen zijn wil Huurgenoot ook de woningzoekenden vertegenwoordigen.

Doelen en thema's

Net als voor 2019 heeft Huurgenoot zich voor 2020 de volgende doelen gesteld:

Het algemene doel:

Het zo goed mogelijk behartigen van de belangen van de huurders en de toekomstige huurders van Stadgenoot, met een extra accent op de huurders met een laag en middeninkomen.

Dit is een algemeen en breed doel. Zo breed dat het voor het bestuur van Huurgenoot noodzakelijk is om keuzes te maken.

Huurgenoot werkt de jaardoelen uit in vier platforms:

- Overleg met bewoners
- Overleg met bewonerscommissies
- Overleg met de directie en organisatie Stadgenoot
- Stedelijk overleg prestatieafspraken

Daarnaast zoekt Huurgenoot naar wegen om het bereik onder bewoners te verbreden.

Terugblik op de belangrijkste thema's van overleg 2019:

Vorig jaar heeft Huurgenoot de prioriteiten gemeten tijdens de ALV. Dat leverde op dat betaalbaarheid het belangrijkste is, dan kwaliteit van de woning, dan beschikbaarheid en ten slotte duurzaamheid. Het was een globale peiling, waar Huurgenoot in het nieuwe werkplan wel degelijk rekening mee houdt.

De gekozen thema's voor 2019 waren:

Dienstverlening aan de klant

Betaalbaarheid van woningen

Beschikbaarheid van woningen

Betrokkenheid van bewoners bij de woning en woonomgeving.

Inzet 2020

De algemene doelen van Huurgenoot zijn breed. Daarom worden er per jaar keuzes gemaakt en accenten gelegd. In 2019 lag het accent op verbeteren van de uitvoering van de samenwerkingsafspraken en werken aan een concrete overlegcyclus voor de bewonerscommissies. In 2020 worden deels de activiteiten van 2019 voortgezet, en deels nieuwe accenten gelegd.

Bewoners

Hoewel Huurgenoot een vereniging van bewonerscommissies is, wil Huurgenoot ook graag contact houden met alle bewoners van de woningen van Stadgenoot.

Huurgenoot heeft daarvoor de afgelopen jaren de volgende instrumenten ingezet:

- De nieuwsbrief voor alle huurders. Deze nieuwsbrief wordt twee maal per jaar aan alle huurders van Stadgenoot toegestuurd. In de nieuwsbrief beschrijft Huurgenoot de activiteiten en ontwikkelingen bij Huurgenoot en brengt ze belangrijke nieuwtjes voor bewoners onder de aandacht.
- De website van Huurgenoot. Deze wordt geregeld bijgehouden en bewoners kunnen via de website contact leggen met Huurgenoot. De website wordt goed bezocht.
- Het Bewoners café. Minstens een maal per jaar organiseert Huurgenoot een dialoog in de stad. Daarbij worden onderwerpen uit de actualiteit van de stad, Stadgenoot of de huurders gekozen waarover een gesprek wordt gevoerd door bewoners van de stad, corporaties en andere partijen die het interessant vinden.
- Huurgenoot werkt samen met Stadgenoot aan het huurderspanel. Zowel Huurgenoot als Stadgenoot brengt onderwerpen aan waarover vragen gesteld worden aan het panel.
- Huurgenoot is in 2020 voornemens minimaal 1 keer zelf een onderwerp aan te dragen om voor te leggen aan het panel.
- Aanspreekbaarheid voor individuele bewoners. Huurgenoot is en blijft aanspreekbaar voor alle huurders van Stadgenoot. In veel gevallen zal een vraag worden doorverwezen naar professionele dienstverleners die de bewoner kunnen helpen. In een aantal gevallen zal Huurgenoot bemiddelen of de zaak bij Stadgenoot aankaarten. Huurgenoot behoudt die bereikbaarheid, deze praktische signalen zijn erg belangrijk.
- Huurgenoot werkt ook samen met de lokale vestigingen van WOON. Ook hier komen signalen uit die voor Huurgenoot en Stadgenoot van belang zijn om de dienstverlening te verbeteren. WOON levert een of twee keer per jaar een overzicht van de vragen die er bij hen binnenkomen en die betrekking hebben op Stadgenoot. Deze rapportages worden met Stadgenoot besproken.

Concrete activiteiten in 2020

- Uitgeven 2 nieuwsbrieven voor bewoners
- Bijhouden van de website en geregeld plaatsen van nieuws
- Organiseren van minimaal 1 bewonerscafé
- Tijd maken voor contacten met bewoners, daarvoor heeft elk bestuurslid een deel van de stad waarvoor hij/zij contactpersoon is.
- Huurgenoot draagt minimaal 1 onderwerp aan voor het bewonerspanel
- Huurgenoot bespreekt de jaarrapportage van WOON met Stadgenoot.

Bewonerscommissies

De bewonerscommissies zijn Huurgenoot. Het is van groot belang dat zij weten wat er allemaal omgaat bij Huurgenoot.

Ook daarvoor heeft Huurgenoot een aantal beproefde instrumenten.

- Huurgenoot heeft minimaal twee maal per jaar een ledenvergadering. Daar wordt gesproken over de keuzes die Huurgenoot maakt. Er wordt expliciet gevraagd wat de leden belangrijk vinden.
- Er wordt drie maal per jaar een nieuwsbrief voor bewonerscommissies verzonden. Daarin staat nieuws dat specifiek van belang is voor de bewonerscommissies, zoals de afspraken die Huurgenoot en Stadgenoot maken om het overleg in de complexen te verbeteren.

- Elk bestuurslid is contactpersoon voor een vast gebied. Zo heeft het bestuur een gezicht voor de commissies en is er makkelijk contact. De werkdruk wordt zo ook verdeeld. Vragen en knelpunten worden door het bestuur opgepakt en waar nodig zal het bestuur de commissies ondersteunen in hun gesprekken met Stadgenoot.
- Werkgroepen. Deze zijn in het afgelopen jaar niet goed uit de verf gekomen door de grote druk op het bestuur. In 2020 is de bedoeling dat Huurgenoot actief de leden bij de werkgroepen betreft. We maken daar bij de gesprekken over huurverhoging eind 2019 al een start mee. In januari of februari zal met de dan bekende werkgroepen een startbijeenkomst worden georganiseerd.
- Huurgenoot zal zeker ook de leden weer geregeld gerichte vragen stellen over bepaalde onderwerpen. Dit heeft plaats via een korte enquête die via de email gestuurd wordt. Huurgenoot is voornemens dit in 2020 minimaal 1 keer te doen.

Concrete activiteiten 2020

- Minimaal twee keer een ledenvergadering
- Drie keer een nieuwsbrief voor bewonerscommissies
- Vaste contactpersonen per buurt in het bestuur
- Startbijeenkomst werkgroepen met leden in januari/februari
- Minimaal één keer een enquête over een actueel onderwerp

Stadgenoot

Huurgenoot wil dat op alle niveaus bij Stadgenoot de huurders hun inbreng kunnen geven. Daarom overlegt Huurgenoot zeer regelmatig met medewerkers en bestuur van Stadgenoot op verschillende niveaus en onderwerpen.

- Huurgenoot heeft minimaal 4 keer jaar overleg met de directeur of bestuurder van Stadgenoot. Daar worden de zaken met betrekking tot het strategisch beleid besproken, net als de manier waarop Stadgenoot zich profileert.
- Veel onderwerpen uit het bestuurlijk overleg worden al voorbereid in de werkgroep beleid. Dat geeft Huurgenoot de kans om al bij de start van beleidsontwikkelingen een inbreng te geven. Ook kleinere zaken en ontwikkelingen komen daar ter sprake. Dit overleg heeft 10 maal per jaar plaats. Op onderwerpen zullen aparte overleggen plaatshebben om de onderwerpen goed uit te kunnen diepen.
- In veel gevallen worden met Huurgenoot en Stadgenoot afspraken gemaakt die grote gevolgen (kunnen) hebben voor de bewoners. Huurgenoot wil actief monitoren of de rol van bewoners en bewonerscommissies wordt gevolgd. In 2020 zal de samenwerking met de ESCo geïmplementeerd worden. Afgesproken is dat de huurders en bewonerscommissies in de trajecten worden betrokken. Huurgenoot zal dit project als pilot nemen om de betrokkenheid van bewoners te monitoren.
- Als het gaat om praktische zaken, vragen over de werkwijze van Stadgenoot, de klanttevredenheidsonderzoeken en de rapportages die WOON maakt van hun contacten met huurders van Stadgenoot, is daarvoor het praktijkoverleg. Daar wordt bekeken of de betreffende klacht een incident is, of dat er een aanpassing nodig is van een werkwijze.
- Huurgenoot kijkt ook mee met de verbetering van interne werkprocessen, zeker als dat dienstverlening aan de huurders betreft. Huurgenoot ziet dan hoe er gewerkt wordt binnen Stadgenoot en kan ook vertellen wat de uitwerking van een werkwijze op de huurder is. Soms zijn er dan simpele oplossingen te bereiken. Huurgenoot vindt deze contacten erg waardevol en zal daar ook zeker voor beschikbaar blijven.

- Met de Raad van Commissarissen is het contact nooit goed structureel uitgewerkt. In 2020 zal daar een goede uitvoering aan gegeven worden. Het is van belang dat ook binnen de RvC voldoende informatie is over wat de huurders vinden en wat zij merken van het beleid van Stadgenoot. Daartoe zal minimaal een keer per jaar een informeel gesprek met de commissarissen op voordracht van Huurgenoot plaatsvinden.
- De Huurderscommissarissen krijgen alle adviezen van Huurgenoot aan Stadgenoot ook toegestuurd.
- Er zal minimaal eens per jaar een gesprek zijn met de gehele Raad van Commissarissen waarin ervaringen worden uitgewisseld.
- Ook met de maatschappijraad zal Huurgenoot een meer geregeld contact gaan onderhouden.

Concrete activiteiten in 2020

- Minimaal vier keer overleg met directie
- Er zal 10 keer overleg zijn in de werkgroep beleid, en in elk geval m.b.t. het ondernemingsplan zal er een apart overleg zijn. Daarnaast zal een apart overleg plaatshebben waar dat nodig wordt geacht.
- De betrokkenheid van bewoners en bewonerscommissies bij de uitrol van de samenwerking met ESCo op het gebied van zonnepanelen en LED verlichting zal nauwlettend worden gemonitord.
- Het praktijkoverleg heeft eens per kwartaal plaats en op onderwerpen zal Huurgenoot aanschuiven bij overleggen over verbetering van de werkprocessen.
- Er zal een keer per jaar overleg zijn met de huurderscommissarissen en een maal met de hele Raad van Commissarissen. Twee maal zullen de huurderscommissarissen aanwezig zijn bij het bestuurlijk overleg.
- Er zal minimaal een keer een gesprek zijn met de maatschappijraad.

Stedelijk overleg en prestatieafspraken

Sinds 2019 is Huurgenoot actief lid van FAH, de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels. De FAH is in opbouw en is meteen begonnen met het overleg over de prestatieafspraken. Dat betekent dat veel organisatie in 2020 zal moeten worden ingevuld, omdat dat nu nog niet is gelukt.

Huurgenoot blijft actief lid van de FAH en zal ook zorgen dat wat er in de FAH besproken en afgesproken wordt terecht komt bij de huurders.

Het gemeentelijk overleg over de prestatieafspraken zal niet stoppen na de vaststelling ervan. Er zullen uitvoeringsafspraken moeten komen en de afspraken worden (als het aan Huurgenoot en aan de FAH ligt) jaarlijks gemonitord worden. Ook die monitor moet worden besproken.

Concrete activiteiten in 2020

- Bijwonen van de bijeenkomsten van FAH door een afvaardiging van het bestuur
- Organiseren van betrokkenheid bij de leden van Huurgenoot bij de keuzes van de FAH.

Vernieuwen en verbreden participatie

Huurgenoot en Stadgenoot hebben in de Samenwerkingsovereenkomst afgesproken dat er gewerkt wordt aan verbreding en vernieuwing van participatie. Dit vooral om die huurders te bereiken die niet zijn vertegenwoordigd door de bestaande bewonerscommissies.

Er zijn twee vlakken waarop Huurgenoot wil sturen

- Betrekken van bewoners in VvE complexen:

Hier is al jaren sprake van een beperkte mogelijkheid voor huurders om mee te kunnen denken over het beheer en onderhoud van het complex. Deze taken zijn bij de VvE ondergebracht en daar is voor

de huurders geen plaats. Ook Stadgenoot is het niet gelukt om daar plaats voor te maken, hoewel bij de nieuwste VvE's daar ruimte voor is opgenomen in het splitsingsreglement.

Huurgenoot wil samen met Stadgenoot aan de slag om te achterhalen wat er nodig is om die plaats van huurders in een gemengd complex te creëren en te verankeren. Daartoe zal een gemengde werkgroep aan de slag gaan.

- Combineren van formele (bewonerscommissies) en informele bewonersgroepen:

Hoewel er in veel complexen een formele bewonerscommissie is, zijn er daarnaast nog veel bewoners actief in buurten. Zij richten zich niet specifiek op de woning, maar op de leefbaarheid. Daarnaast zijn er velen die incidenteel willen meedenken of meewerken, geen verbinding van jaren willen aangaan, maar voor een bepaalde activiteit. Huurgenoot en Stadgenoot willen ook deze huurders betrekken bij het ontwikkelen van beleid.

Huurgenoot wil samen met Stadgenoot werken aan concrete oplossingen. Het huurderspanel is een eerste stap op deze weg. Daarnaast kan er gedacht worden aan versterking van het Bewoners café, aan het stimuleren van initiatieven in buurten waar Stadgenoot veel bezit heeft.

Huurgenoot ziet veel in het zoeken van aansluiting bij bestaande activiteiten. Daarnaast kan op specifieke thema's contact gezocht worden met groepen die specifieke huurders vertegenwoordigen, zoals senioren in verband met wonen en zorg en jongeren of studenten in het kader van evaluatie van studenten en jongerencontracten en aanpak van de problemen met huisvesting voor deze groep.

Concrete activiteiten in 2020

- Opzetten en uitwerken van aanpak voor gemengde complexen.
- Inventariseren van activiteiten en groepen die bestaan en samenwerken met Stadgenoot maar waarmee Huurgenoot (nog) geen contact heeft en het leggen van contacten.
- Samen met Stadgenoot kijken naar nieuwe manieren om specifieke doelgroepen te benaderen (jongerenpanel, seniorenbijeenkomsten gekoppeld aan ontwikkelingen in het kader van langer thuis).