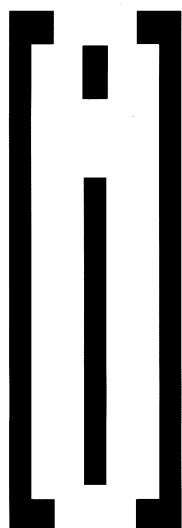


# **Jaarverslag 2018**

## **HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur**

**Etten-Leur, 17 Juni 2019**

**Johan van der Smissen, zaakvoerder**  
**Willy Exalto, financiële administratie**  
**Betty Echten-Exalto, huurderssecretariaat**



# in h o u d

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1 Jaarverslag 2018</b>	
1.1 Algemeen	4/5
1.2 Huurdersraad	5
1.3 Overleg met Alwel	6/7
1.3.1 Contact met de Raad van Commissarissen	7/8
1.3.2 Contacten in het kader van individuele belangbehartiging	8
1.3.3 Contact tussen WEL en complex- en buurtcommissies	8
1.3.4 Samenwerkingsovereenkomst	9
1.4 Informeren en raadplegen van en contacten met de achterban	9
1.4.1 Leden	9/10
1.4.2 Huurdershulp	10
1.4.3 Informeren en raadplegen huurders	10
1.4.4 Huurdersnieuws	11
1.4.5 Website en Facebook	11
1.4.6 Leden- en huurdersbijeenkomsten	11
1.5 Complex- en buurtcommissies	11/12
1.6 Kennisverrijking	12/13
1.6.1 Lidmaatschappen, abonnementen en literatuur	13
1.6.2 Bijeenkomsten en symposia	13
1.7 Huisvesting	13
1.8 Maatschappelijke betekenis	13/14
<b>2 Financieel jaarverslag</b>	<b>15</b>
2.1 Balans per 31 december 2018	
2.2 Exploitatierkening 2018	
2.3 Toelichting op de balans en exploitatierkening	
2.4 Verklaring kascontrolecommissie	

## Inleiding

Als HuurdersBelangenVereniging hebben we weer een bewogen jaar achter de rug. De veranderingen als gevolg van de fusie werden nu steeds duidelijker. We kregen te maken met nieuwe medewerkers van Alwel en veranderde processen. Overleg met een andere bestuurder. De belangen van alle huurders van Alwel worden nu behartigd door drie zelfstandige huurdersorganisaties in plaats van één. De voorzitters overleggen regelmatig samen met het bestuur van Alwel. Een andere setting waarin we onze positie weer even moesten vinden. Inmiddels is dat goed gelukt.

Een belangrijk onderwerp van overleg was wederom het realiseren van de fusieafspraken. Gebleken is dat dit veel overleg vergt en de realisatie minder snel verloopt dan we zouden willen. Maar de eerste resultaten zijn er. Zo is er een woonlastenfonds, een maatwerkadviseur en het kernteam van de Etten-Leurse Kracht is aan de slag om betalingsproblemen aan te pakken. Ook de huurverhoging was zoals afgesproken inflatievolgend voor alle huurwoningen tot € 875,-. Helaas is het ondanks goede argumenten, niet gelukt om ook voor de geliberaliseerde woningen een inflatievolgend huurbeleid overeen te komen. Wel heeft onze inspanning geleid tot een lager percentage dan Alwel had voorgenomen. De strijd voor betaalbaarheid voor alle huurders zetten we voort. Over de inzet van het budget duurzaamheid zijn we volop in gesprek. En de locaties voor de 100 extra te bouwen sociale huurwoningen zijn bekend. De plannen zijn in voorbereiding. We gaan ervan uit dat de woningen zoals gepland worden opgeleverd. De werving van de kwaliteitsinspecteur die de controle moet gaan uitvoeren van de uitgevoerde reparaties verliep moeizaam. En ook de medewerker serviceonderhoud liet nog op zich wachten maar beiden gaan er in 2019 zeker komen.

De samenwerking met Alwel kreeg het afgelopen jaar extra aandacht. Er is gewerkt aan het herstel van vertrouwen in elkaar. Er werd besloten om een informeel koffie-uurtje te plannen tussen de leden van de huurdersraad en de vestigingsmanager Rob van Son. Daarnaast werd de huurdersraad vaker in een vroeg stadium betrokken bij het maken van keuzes door de verhuurder. Het proces over de huurverhoging 2019 startte dan ook al in november 2018. Een belangrijke verbetering. De huurdersraad is daarnaast door diverse medewerkers geïnformeerd over zaken als de klantdienstverlening en de werkwijze van het KlantContactCentrum, de begroting en de investeringsmogelijkheden van Alwel, het streefhuurbeleid, de woonruimteverdeling via Klik voor Wonen, de plannen om te komen tot verduurzaming van de woningen en de nieuwbouwontwikkeling. Deze nieuwe manier van samen optrekken heeft het wederzijds vertrouwen en de onderlinge samenwerkingsrelatie sterk verbeterd. Hierdoor is er meer begrip voor elkaars belangen en verschil in standpunten. We zetten deze werkwijze in de toekomst graag voort. Een mooi resultaat van de samenwerking met

Alwel en de gemeente zijn de in de december getekende Prestatieafspraken 2018. Leden van de huurdersraad hebben deelgenomen aan alle werkgroepen en daar inbreng geleverd en meegeschreven aan de te maken afspraken.

Intern kwam er ook het nodige op de huurdersraad af. De vereniging kreeg te maken met de wisseling van de voorzitter. Jan van Baal nam afscheid en werd opgevolgd door Jan Kraan. Een minder goede financiële positie aan het begin van het jaar kreeg alle aandacht. Door goed op de uitgaven te letten en te bezuinigen is het gelukt om met een mooi positief financieel resultaat het jaar af te sluiten. Dat biedt voldoende mogelijkheden om met enthousiasme met het activiteitenplan voor 2019 aan de slag te gaan.

Etten-Leur, 17 juni 2019

Johan van der Smissen  
zaakvoerder HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur



## **Jaarverslag 2018**

### **1.1 Algemeen**

De HuurdersBelangenVereniging werkt volgens een structuur met als uitgangspunt, dat de actieve huurders in de vereniging zich moeten kunnen concentreren op de belangenbehartiging richting Alwel en de gemeente Etten-Leur. Het informeren en raadplegen van de achterban is de andere belangrijke opgave.

De huurdersorganisatie is sinds de Woningwet 2015 een belangrijke partij bij het bepalen van het lokale volkshuisvestingsbeleid. Aan de ene kant is dit een heel goede ontwikkeling. Maar het betekent ook dat er steeds meer gevraagd wordt van de huurders die zich vrijwillig inzetten binnen de vereniging. Over steeds meer onderwerpen moet kennis worden opgedaan. Het aantal vergaderingen neemt toe. Er wordt niet alleen meer gesproken met de verhuurder en de gemeente maar ook heel veel andere maatschappelijke partners. Om het allemaal bij te kunnen blijven houden moeten de taken verdeeld worden. Binnen de huurdersraad zijn daarom werkgroepen gevormd die zich met een specifiek onderwerp bezighouden, zoals bijvoorbeeld de betaalbaarheid, de kwaliteit van de woning, de dienstverlening etc. Het is belangrijk om de mening van de huurders op te halen en deze op een goede manier mee te kunnen nemen naar het overleg met de verhuurder en de gemeente. Voor de toekomst nodigen we graag alle huurders uit om voor een bepaald onderwerp deel te nemen aan een werkgroep. Of dit nu over de verduurzamingsplannen van Alwel gaat of over de opzet van de website, een huurdersdag, de huuraanpassing, de verbetering van de woning, of een cursus voor de bewonerscommissies. Alle inbreng is welkom. En als het onderwerp is afgerond staat het iedereen vrij om het daarbij te laten. Er wordt dus geen langdurige inzet gevraagd. Het mag wel, maar hoeft niet. Hiermee bieden we meer gelegenheid om wensen en meningen in te brengen.

Binnen de structuur van de vereniging zijn de organisatorische werkzaamheden gescheiden van de inhoudelijke belangenbehartiging. Het gaat om de scheiding van het werkapparaat met de belangenbehartiging en het overleg. De huurders- of ledenvergadering is het hoogste orgaan binnen de vereniging, die de leden van de Huurdersraad benoemt en ontslaat. De Huurdersraad bestaat uit huurders van Alwel en is de spin in het web van de belangenbehartiging.

De organisatorische werkzaamheden worden verzorgd door een zaakvoerder, die wordt ondersteund door vrijwilligers met een specifieke taak voor onder andere het secretariaat, het penningmeesterschap, de ICT en het beheer van het huurdershuis. De Huurdersraad heeft in de eerste helft van 2018 gebruik gemaakt van het aanbod van Alwel om Johan van der Smissen als zaakvoerder beschikbaar te stellen voor een aantal uren per week. Voor de tweede helft van 2018 is door de

HuurdersBelangenVereniging een overeenkomst gesloten met Johan van der Smissen voor zijn inzet als zaakvoerder. Eind 2018 is deze overeenkomst verlengd voor 2019. Hij heeft een opdracht gekregen om de Huurdersraad te adviseren en te ondersteunen tijdens het (regulier) overleg met Alwel en de gemeente. Hij is behulpzaam bij het formuleren van adviezen en de inbreng bij de prestatieafspraken.

## 1.2 Huurdersraad

De Huurdersraad bestond bij aanvang van het jaar uit acht leden: In de loop van januari is Theo van Os daar als negende lid aan toegevoegd. In 2018 is de Huurdersraad veelvuldig bijeengekomen. In deze bijeenkomsten zijn onder meer voorbereid:

- Het overleg met Alwel;
- De bijeenkomsten met de Raad van Commissarissen van Alwel;
- De adviezen aan Alwel;
- Besprekingen in het kader van de prestatieafspraken;
- De voor- en najaarsvergadering;
- Het Huurdersoverleg en de thema- c.q. werkgroep bijeenkomsten.

Buiten de bijeenkomsten heeft de Huurdersraad onderling en met de zaakvoerder overleg gevoerd middels telefoon- en e-mailverkeer. Daarnaast zijn de afzonderlijke werkgroepen meerdere keren bijeengekomen om adviesaanvragen te bespreken en voorstellen aan de huurdersraad op te stellen. Verder hebben leden van de huurdersraad c.q. werkgroepen deelgenomen aan vele informatiebijeenkomsten en vergaderingen van Alwel, de gemeente en andere partijen waar huurdersbelangen een rol speelden.

Ook werd overleg gevoerd met twee huurderscommissarissen uit de Raad van Commissarissen. In augustus heeft de Huurdersraad een groepsbindingsactiviteit georganiseerd. Hiervoor zijn ook de zaakvoerder, de taakvrijwilligers en de partners uitgenodigd.

## 1.3 Overleg met Alwel.

In 2018 is er viermaal regulier overleg geweest met de vestigingsmanager van Alwel. Daarnaast is er een aantal keer met de voorzitters van de drie huurdersorganisaties overleg gevoerd met de bestuurder van Alwel mevrouw Tonny van de Ven.

Bij de voorbereiding van het overleg zijn huurders betrokken via het huurdersoverleg of op uitnodiging. In de toekomst gaat de HuurdersBelangenVereniging meer huurders uitnodigen om over een bepaald onderwerp mee te praten en denken. Onder andere hiermee willen we de inbreng van de huurders bij de belangenbehartiging vergroten.

De HuurdersBelangenVereniging mag Alwel gevraagd en ongevraagd adviseren. De kwaliteit van de adviezen wordt gemeten aan de hand van twee criteria:

1. de wijze waarop zij de achterban heeft betrokken bij het advies;
2. de onderbouwing ofwel de argumenten die aan het advies ten grondslag liggen.

In 2018 zijn verschillende onderwerpen besproken met Alwel. Dit heeft geleid tot onder andere de volgende adviezen:

- Huurprijsaanpassing 2018
- Advies nieuwe blokkaderegeling Klik voor wonen
- Advies huurovereenkomst en verhuurvoorwaarden
- Herbenoeming mevrouw K. Timmermans en de heer E. de Bruijn als lid van de Raad van Commissarissen (huurderscommissarissen op voordracht huurdersorganisatie)
- Benoeming mevrouw I. de Jong als lid van de Raad van Commissarissen (huurderscommissarissen op voordracht huurdersorganisatie)
- Advies sociaal statuut bij sloop Van 't Hofstraat
- Instemming met het opheffen van de verkoopstop van een aantal sociale huurwoningen omdat uit onderzoek bleek dat verduurzamen en behouden van deze woningen te duur is.

Voor elk advies geldt dat de HuurdersBelangenVereniging haar advies onderbouwt met argumenten.

Het verduurzamingsproject 'de Baai' werd afgerond. Ondanks het wat tegenvallende aantal deelnemende huurders wordt het als een geslaagd project gezien.

De HuurdersBelangenVereniging heeft een bijdrage geleverd aan de ondersteuning van de huurders van de woningen aan de Van 't Hoffstraat die heeft geleid tot het besluit om te komen tot sloop en nieuwbouw. Het advies over het sociaal statuut met daarin onder andere de vergoeding en voor de huurders was hiervan een onderdeel. De huurders kregen daarbij ook ondersteuning van het adviesbureau Bouwhulp. De planontwikkeling voor de nieuwbouw loopt. Inmiddels is al een groot aantal huurders geherhuisvest.

Ook waren we betrokken bij het overleg van de Bewoners Advies Groep (BAG) voor het renovatieplan van de woningen aan de Orgelhof/Cellostraat. Het adviesbureau De Nieuwe Wind heeft de BAG ondersteund bij het overlegproces met Alwel. De hiermee opgedane ervaringen worden meegenomen bij de voorbereiding van toekomstige renovatie en onderhoudsplannen van Alwel.

### **1.3.1 Contact met de Raad van Commissarissen**

In 2018 is er overleg gevoerd met twee huurderscommissarissen uit de Raad van Commissarissen van Alwel. De leden van de Raad van Commissarissen en van de Huurdersraad komen elkaar ook tegen bij andere gelegenheden. De door de HuurdersBelangenVereniging voorgedragen commissarissen zijn uitgenodigd voor meerdere bijeenkomsten van de HuurdersBelangenVereniging. Zo heeft de HuurdersBelangenVereniging de gelegenheid om de RvC te voorzien van informatie over de relatie met de

organisatie Alwel. Dit levert een bijdrage aan het toezicht van de RvC op de bedrijfsvoering van Alwel.

In het afgelopen jaar is zowel van de kant van de HuurdersBelangenVereniging als van Alwel ingezet op herstel van vertrouwen in elkaar. Ook de RvC vindt dit belangrijk. Door elkaar zowel op informele momenten te ontmoeten en elkaar vaker, eerder en beter te informeren is de samenwerkingsrelatie aanzienlijk verbeterd.

### **1.3.2 Contacten in het kader van individuele belangbehartiging**

Huurders die lid zijn van de vereniging kunnen een beroep doen op de HuurdersBelangenVereniging wanneer naar hun mening de verhuurder tekortschiet in de individuele dienstverlening. Voor ondersteuning bij het indienen van een klacht over de dienstverlening van Alwel kan men hiervoor een beroep doen op Huurdershulp.

Omdat bij veel huurders onvoldoende duidelijk was wat Huurdershulp te bieden heeft, is in het Huurdersoverleg en via het Huurdersnieuws toegelicht wat Huurdershulp wel en niet kan betekenen voor de huurder. Huurdershulp informeert de huurder over de klachtenprocedure en ondersteunt de huurder zo nodig bij het indienen van de klacht. De huurder blijft zelfverantwoordelijk voor de inhoud en het voorleggen van de klacht aan de organisatie en daarna eventueel aan de externe klachtencommissie, huurcommissie of kantonrechter. Deze informatie is ook via de social media en de website onder de aandacht gebracht van de huurders.

Gebleken is dat de informatieverstrekking van Alwel over zowel de interne klachtenprocedure als de externe klachtenprocedure bij de onafhankelijke klachtencommissie van Alwel Etten-Leur, onvoldoende is. Op de website is hierover ook onvoldoende duidelijke informatie te vinden. Dit heeft ertoe geleid dat de HuurdersBelangenVereniging hierover het gesprek is aangegaan met Alwel. Dit moet leiden tot verbetering van de informatievoorziening hierover aan de huurders.

Huurdershulp kent twee leden uit de huurdersraad als aanspreekpunt. Dit zijn Susanne Feenstra en Piet Kas.

### **1.3.3 Contact tussen Alwel en complex- en buurtcommissies**

De contacten tussen de woonconsulenten van Alwel en de complexcommissies hebben zoals gebruikelijk plaatsgevonden. De HuurdersBelangenVereniging is hierbij niet aanwezig. Deze overleggen verlopen overwegend naar tevredenheid.

De HuurdersBelangenVereniging heeft een werkgroep die zich bezighoudt met de belangen van complexcommissies. Op verzoek vindt er overleg plaats met de commissies.

De inbreng van de complexcommissies is voor de HuurdersBelangenVereniging van grote waarde in het kader van de belangenbehartiging. De HuurdersBelangenVereniging wil daarom graag de interactie vergroten met de commissies. In 2018 is mede om die reden een gezamenlijke informatiebijeenkomst belegd voor de commissies over de procedure om te komen tot afrekening van servicekosten. Op verzoek van de commissies zal in de toekomst onderzocht worden op welke onderwerpen de commissies meer informatie en of training wensen.



### **1.3.4 Samenwerkingsovereenkomst**

Op 13 juli 2017 werd de geactualiseerde samenwerkingsovereenkomst ondertekend. Deze vormt sinds 1 januari 2018 de basis voor de financiering van de huurdersparticipatie. Tevens zijn hierin verschillende procedures vastgelegd en is duidelijk waarover de huurdersorganisatie informatie-, advies- en instemmingsrecht heeft. De samenwerkingsovereenkomst voldoet aan de verwachtingen van zowel de HuurdersBelangenVereniging als Alwel. De fusie en het feit dat Alwel hiermee drie afzonderlijke huurdersbelangenorganisaties kent, heeft hierin geen verandering gebracht. Vooralnog blijft dus de huidige samenwerkingsovereenkomst de basis voor het overleg op vestigingsniveau Etten-Leur. Om de onderlinge samenwerking tussen de drie huurdersorganisaties vorm te geven, wordt gezien of hiervoor een aanvullende overeenkomst wenselijk is.

## **1.4 Informeren en raadplegen van en contacten met de achterban**

Informeren en raadplegen van de achterban is naast het overleg met Alwel de belangrijkste activiteit. Daar spelen het Huurdersnieuws met Huurwijzer, de website, het Huurdersoverleg, inclusief de voor- en najaarsvergadering een belangrijke rol bij.

Het afgelopen jaar heeft de vereniging zich met name beziggehouden met het intern verbeteren van de organisatiestructuur, het versterken van de huurdersraad door uitbreiding, taakverdeling en kennisvergroting. Hierdoor is er minder aandacht geschonken aan communicatie en betrekken richting achterban.

De huurdersraad heeft deelgenomen aan een training van de Woonbond over de verschillende mogelijkheden om de achterban meer te betrekken. In vervolg hierop is samen met de Woonbond een ontwikkeltraject genaamd Stap Vooruit gestart. Hierbij wordt in een aantal bijeenkomsten vormgegeven aan een participatieplan waarin komt te staan hoe we concreet de achterban meer gaan betrekken. Dit proces wordt in de loop van 2019 afgerond.

In het komend jaar zal met de uitvoering gestart worden en dit zal ertoe leiden dat er op meer verschillende manieren en momenten de uitnodiging gedaan wordt aan huurders om mee te denken en een mening te geven.

### **1.4.1 Leden**

Het aantal leden en de door hen te betalen contributie is een indicatie van het draagvlak van de HuurdersBelangenVereniging.

Anderzijds behartigt de vereniging de belangen van alle huurders van Alwel Etten-Leur en daarmee ook de belangen van niet-leden. Om die reden heeft de vereniging overwogen om alle huurders gratis lid te maken tenzij men geen lid wil worden. Dit is besproken met Alwel omdat dit afwijkt van de samenwerkingsovereenkomst en financiële gevolgen heeft. Vooralnog is Alwel geen voorstander van een wijziging een betaald lidmaatschap. Om die reden wordt de huidige werkwijze vooralnog gehandhaafd. In 2018 was de contributie € 12,00. De incasso van de contributie verliep goed.

Per 31 december 2018 hebben we een ledenaantal van 534.  
Dit is 25 leden minder dan eind 2017.

Gebleken is dat aan nieuwe huurders door Alwel geen informatie meer wordt verstrekt over de HuurdersBelangenVereniging. Dit is een belangrijke reden dat er nauwelijks nieuwe leden bijkomen. Besloten is om de informatieverstrekking over de vereniging weer zelf op te pakken. Hierover zijn afspraken gemaakt met Alwel. In 2019 zullen alle huurders die een woning betrekken, informatie in de bus krijgen over de HuurdersBelangenVereniging. De verwachting is dat dit tot meer nieuwe leden zal leiden.

### **1.4.2 Huurdershulp**

In § 1.3.2 is aangegeven dat leden een beroep kunnen doen op Huurdershulp en dat de informatie over de inhoud van Huurdershulp is verbeterd.

Ook in het afgelopen jaar is gebleken dat er bij de huurders een grote behoefte aan ondersteuning bestaat als het gaat om hun ontevredenheid te uiten over de dienstverlening van Alwel. Veel gehoorde klachten betreffen het niet (tijdig) nakomen van afspraken, niet terugbellen, geen duidelijke informatie over het oplossen van technische klachten aan de individuele woning of een voorziening in een appartementencomplex.

In 2018 kwamen ruim 200 telefonische hulp- en informatieverzoeken binnen bij Huurdershulp. Uiteindelijk zijn 24 huurders ondersteund bij het voorleggen van hun klacht bij Alwel of de externe klachtencommissie.

Het aantal klachten is aanleiding geweest om de dienstverlening en de klachtenafhandeling structureel te blijven volgen en op de agenda te houden van het regulier overleg met Alwel. Ook in de toekomst zal de waardering van de dienstverlening van Alwel gevolgd worden. Dit omdat bij de fusie is beloofd dat de dienstverlening minstens gelijk zou blijven maar wellicht zou verbeteren.

### **1.4.3 Informeren en raadplegen huurders**

Een belangrijke taak van de HuurdersBelangenVereniging is het informeren en raadplegen van haar achterban. Hiervoor organiseert de HuurdersBelangenVereniging jaarlijks een aantal activiteiten. Onder deze activiteiten wordt onder meer verstaan het uitgeven van nieuwsbrieven, een website die regelmatig geactualiseerd wordt, een actief beheerde facebookpagina en het organiseren van bijeenkomsten, waaronder de voor- en najaarsvergadering en de huurdersoverleggen. Criteria om het resultaat te bepalen zijn bijvoorbeeld mate van verspreiding, deelname aan en waardering voor de activiteit.

Zoals hiervoor al aangegeven zal in de toekomst op meer verschillende manieren en momenten de huurder uitgenodigd worden om mee te denken en een mening in te brengen.

#### **1.4.4 Huurdersnieuws**

De ledeneditie met de Huurwijzer (tijdschrift van de Woonbond, gericht op individuele huurders) is viermaal verzonden. De redactie streeft ernaar zoveel mogelijk actuele onderwerpen te behandelen. Daarnaast worden de activiteiten van de HuurdersBelangenVereniging geagendeerd.

#### **1.4.5 Website en Facebook**

In 2018 is de website bijgehouden door Betty Echten-Exalto in samenwerking met Michel van Beek. Op de website is een nieuwsrubriek die regelmatig wordt ververs. Verder zijn er de reglementen, verslagen, adviezen en publicaties van de HuurdersBelangenVereniging te vinden. Ook is er een agenda met de activiteiten opgenomen. Voor de grotere activiteiten zijn op of via de openingspagina telkens alle belangrijke gegevens te vinden.

Betty heeft voor de HuurdersBelangenVereniging een Facebook-pagina beheerd, die veelvuldig wordt bezocht. Alle actuele onderwerpen die ook op de website een rol spelen, komen ook op de Facebook-pagina terecht. Ook worden actuele onderwerpen over huren vanuit de kranten en de woonbond gedeeld op de facebook-pagina.

De website is een goed communicatiemiddel maar is wel toe aan een facelift. Besloten is daarom om de website te gaan vernieuwen. Ook hierbij worden huurders gevraagd om mee te denken. Volgend jaar zal de nieuwe website worden gelanceerd.

#### **1.4.6 Leden- en huurdersbijeenkomsten**

In 2018 is er naast het Huurdersoverleg een voor- en najaarsvergadering gehouden.

De bijeenkomsten worden aangekondigd in de agenda in het Huurdersnieuws en op de website. Verder ontvangen de leden waarvan een e-mailadres beschikbaar is een uitnodiging per e-mail. Ook de complexcommissies worden per e-mail uitgenodigd.

### **1.5 Complex- en buurtcommissies**

Medio 2018 waren er 23 complexcommissies actief, die regelmatig bericht ontvangen van de HuurdersBelangenVereniging. Niet allemaal maken zij even intensief gebruik van de faciliteiten, die de HuurdersBelangenVereniging biedt.

De complexcommissies kunnen een voorschot krijgen voor de door hun te maken kosten. Vervolgens kunnen zij de kosten die zij maken in het kader van de belangenbehartiging declareren bij de HuurdersBelangenVereniging. In de toelichting op de balans en resultatenrekening (§ 2.3) staat in welke mate van deze faciliteiten is gebruik gemaakt.

Het overleg met Alwel is samen met de buurt- en complexcommissies in het Huurdersoverleg of de voor- en najaarsvergadering voorbereid. Daar waar er behoefte aan is wordt individueel met de commissies overlegd.

Omdat veel onduidelijkheid bestond over de te declareren kosten is in het afgelopen jaar nogmaals bij de commissies aangegeven welke kosten wel en niet gedeclareerd kunnen worden. Ook is nogmaals gewezen op de voorwaarden waaraan de commissie moet voldoen om voor vergoeding van kosten in aanmerking te komen. Deze zijn ook vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst die gesloten is tussen de HuurdersBelangenVereniging en Alwel.

## 1.6 Kennisverrijking

Om goed beargumenteerd te kunnen overleggen en adviseren zal de HuurdersBelangenVereniging over de nodige kennis moeten beschikken. Middelen die zij daarvoor kan inzetten zijn abonnementen op en aanschaffen van vakliteratuur. De financiële bijdrage van Alwel is onder meer bedoeld voor scholingen en symposia, die nodig zijn om de kennis van de leden van de HuurdersBelangenVereniging op peil te brengen en te houden, zodat deze op een gelijkwaardig niveau met de medewerkers van de verhuurder kunnen overleggen.

Criteria om het resultaat te bepalen zijn bijvoorbeeld de mate waarin de literatuur wordt gelezen, deelname aan scholingen en symposia en de mate waarin de deelnemers aangeven, dat zij iets hebben geleerd.

Voor alle leden zijn de tijdschriften van de Woonbond en Aedes beschikbaar. Ook de brochures van de Woonbond liggen ter inzage in het Huurdershuis. Voor elk overleg wordt relevante informatie beschikbaar gesteld.

De kennis van de leden van de huurdersraad is vergroot door de afspraak met Alwel om meer informatie en kennis te delen met de HuurdersBelangenVereniging. Zo is er een groot aantal bijeenkomsten gehouden waarin de volgende informatie is gedeeld en met elkaar van gedachten is gewisseld:

- Monitoren van de nieuwe website Alwel
- Voorlichting kwaliteit Dienstverlening
- Toelichting streefhuren
- Inspraakbijeenkomst blokkaderegeling Klik voor Wonen
- Toelichting werkwijze afdeling KCC en Vastgoed
- Toelichting jaarverslagen van WEL en Alleewonen
- Toelichting over Maatwerk
- Toelichting cijfers Klik voor Wonen
- Toelichting vastgoedportefeuille I
- Toelichting werk Sociaal Beheerders
- Toelichting begroting jaarplan Alwel
- Toelichting beleid servicekosten en ZAV-beleid
- Presentatie over het klantenpanel

In 2018 is er aan meerdere cursussen en symposia deelgenomen. Doordat deelname gratis of tegen een zeer gering bedrag was, zijn de kosten beperkt gebleven.

In het kader van kennisverrijking is onder andere deelgenomen aan de volgende opleidingen/ cursussen/ trainingen:

- Regio symposium Zorg en Wonen
- Communicatie
- Duurzaamheid
- Toolkit raadplegen achterban
- Warmtewet

Daarnaast hebben leden deelgenomen aan informatiebijeenkomsten van Alwel op locatie. Zo is een bezoek gebracht aan de flat Moerwijkzicht in Breda die volledig gasloos is gemaakt. Met name de manier waarop hier met de bewonersparticipatie is omgegaan was zeer leerzaam.

Ook zijn bijeenkomsten van het Centrum voor Wonen bezocht over het langer zelfstandig thuis wonen.

### **1.6.1 Lidmaatschappen, abonnementen en literatuur**

De HuurdersBelangenVereniging is lid van de Vereniging Nederlandse Woonbond. Bij het lidmaatschap horen enkele abonnementen, onder meer op Huurpeil en de Huurwijzer. Ook is er een abonnement op de brochures van de Woonbond. Verder is gebruik gemaakt van de dienstverlening van de consulent en de Huurderslijn.

Er is een abonnement op Aedes-magazine.

### **1.6.2 Bijeenkomsten en symposia**

Leden van de Huurdersraad hebben deelgenomen aan de provinciale vergadering West-Brabant. Verder zijn symposia bezocht door Huurdersraadleden.

## **1.7 Huisvesting**

De HuurdersBelangenVereniging is alweer een fors aantal jaren prima gehuisvest aan de Liesbosweg 40c. Het is vooral een vergaderruimte en de locatie voor de spreekuren.

In 2018 zijn alle bijeenkomsten van de HuurdersBelangenVereniging in het Huurdershuis gehouden. Ook maken complexcommissies gebruik van de vergader- en andere faciliteiten.

Het Huurdershuis is opengesteld voor maatschappelijke organisaties. Naast de complexcommissies, themagroepen en de Huurdersraad hebben externe gebruikers van de faciliteiten gebruik gemaakt. Voorbeelden zijn Fysiopraktijk van Broekhoven, Buurtbusvereniging VRE, thuiszorgorganisatie TWB “.

De opbrengsten maken het mogelijk de huisvestingskosten te drukken en leveren een bijdrage aan het verbeteren van de faciliteiten.

## **1.8 Maatschappelijke betekenis**

De maatschappelijke betekenis van de HuurdersBelangenVereniging wordt bepaald door de mate waarin zij deelneemt of op andere wijze een bijdrage levert aan de activiteiten van maatschappelijke organisaties, niet

zijnde de Verhuurder of een andere corporatie, de Woonbond of een huurdersorganisatie.

De HuurdersBelangenVereniging stelt het Huurdershuis beschikbaar aan maatschappelijke organisaties (zie § 1.7) Afvaardigingen van de HuurdersBelangenVereniging hebben deelgenomen aan enkele door de gemeente georganiseerde activiteiten, waaronder het Woonberaad. Samen met Alwel en de gemeente is de opdracht geformuleerd voor een nieuw onderzoek naar Woonlasten en Doelgroepen. In het kader van relatiebeheer was de HuurdersBelangenVereniging ook aanwezig bij het afscheid van de wethouders en werd kennisgemaakt met de nieuwe wethouders. Ook de gemeenteraadsvergadering werd bezocht.

Ook in 2019 zal de HuurdersBelangenVereniging het Huurderhuis beschikbaar stellen en deelnemen aan activiteiten van maatschappelijke organisaties.