



Beleidsplan 2023

Huurdersorganisatie Haag Wonen



Bestuur HOHW Voorwoord waarnemend voorzitter

Het wordt het komende jaar druk voor iedereen die werkzaam is in het volkshuisvestelijke gebied. De gemeente Den Haag, de Haagse corporaties en hun huurdersorganisaties moeten in 2023 belangrijke beslissingen nemen, onder andere in het kader van de nationale prestatieafspraken.

In juni 2022 heeft minister De Jonge nationale prestatieafspraken gemaakt met Aedes, de Woonbond en de VNG. Deze afspraken houden in dat er door het afschaffen van de verhuurderheffing per 1 januari 2023 voor corporaties jaarlijks circa €1,7 miljard aan investeringsruimte vrijkomt.

Er gaat gewerkt worden aan een verdubbeling van de bouwproductie van sociale huurwoningen, vergaande verduurzaming van meer dan 675.000 woningen, huurmatiging en een verplichte huurverlaging voor de laagste inkomens. Ook wordt er geld vrijgemaakt voor woningverbetering en het aanpakken van vocht- en schimmelproblemen. Tegelijkertijd zal de jaarlijkse huurverhoging de komende jaren onder de loonontwikkeling liggen.

Dat klinkt goed, maar achter deze afspraken schuilt een gigantische berg met werk. Hoe gaat Haag Wonen dit aanpakken en hoe kan de HOHW hierin adviseren en meedenken om de problemen op te lossen?

Bijkomende moeilijkheid is dat de energieprijzen de pan uit rijzen, dus het verbeteren en isoleren van de woningen heeft een even hoge prioriteit als het betaalbaar houden van de huren. De HOHW heeft geen vat op de inkomens van de huurders, de energieprijzen en de steeds hoger wordende inflatie, maar we willen wel graag positieve uitkomsten voor de huurders bij het tot stand komen van de uitvoering van de plannen door Haag Wonen.

De HOHW gaat zich voor 100% inzetten om de moeilijke periode waarin de huurders zich bevinden wat betreft het wonen zo dragelijk mogelijk te houden.

We gaan meepraten over alle lopende zaken en hopen van de huurders weer informatie te verkrijgen over zaken die hen bezighouden. Die interactie is zeer essentieel.

De HOHW was daarom ook blij dat we dit jaar een grote groep huurders en bewoners-commissieleden mochten verwelkomen in ons kantoor op het Spui in verband met de woonoverlast-problematiek. Tijdens die avond hebben we goed kunnen praten met elkaar. Huurders hebben een hele rij ideeën ter verbetering in de interactie met Haag Wonen ingebracht. Deze vormen de bron van een gesprek van de HOHW met Haag Wonen en wij laten de huurders binnen afzienbare tijd weten welke resultaten hieruit voortkomen.

Zoals waarschijnlijk duidelijk is, is het aantal problemen dat ter hand moet worden genomen niet gering en we hopen dit jaar daarom ook zeker dat er huurders zijn die net als wij, als bestúúrslid mee willen gaan denken. We hebben juist nu een flink aantal enthousiaste en slimme vrijwilligers nodig, zodat we de taken kunnen verdelen. Samen staan we sterker en kunnen we meer bereiken!

Namens het bestuur van de Huurdersorganisatie Haag Wonen,

Hans van Rossen, waarnemend voorzitter

Inhoud

Introductie bestuursleden van de HOHW	6
<ul style="list-style-type: none">• Bestuur HOHW• Meer bestuursleden noodzakelijk voor de huurdersorganisatie	6 8
Beleid HOHW	9
<ul style="list-style-type: none">• De huurder als gesprekspartner	9
Speerpunten	9
<ul style="list-style-type: none">• Betaalbaarheid en kwaliteit• De ongedeelde of inclusieve stad• Beschikbaarheid• Woonruimteverdeling• Renovatie en Sloop• Energietransitie/gasloos wonen• Duurzaamheid• Gezond binnenklimaat• Dienstverlening en communicatie	9 10 11 11 12 12 13 13 14
Communicatie	15
<ul style="list-style-type: none">• Communicatie en samenwerking met huurders• Bewonerscommissies en -groepen• BewonersAdviesGroepen	15 15 16
Samenwerken met Haag Wonen	16
<ul style="list-style-type: none">• Bestuur en management Haag Wonen• Werkgroepen• Samenwerkingsovereenkomst• Samenwerkingsverband in 2023	17 17 17 18

Samenwerken met partners **18**

- Gemeente Den Haag 18
- Lokale huurdersorganisaties 19
- Regio Haaglanden 19

De organisatie HOHW **19**

- Bestuur 19
- Ondersteuning 19
- Oproepkrachten 20
- Software 20
- Vergroten professionaliteit 21
- Raad van Toezicht 21
- Kantoor 21
- Financiën 21

Bijlagen I, II, III **22**

Bestuur HOHW

Het bestuur bestaat op dit moment uit vier leden, waar dit uitgebreid kan worden naar negen leden. Er wordt goed gebruik gemaakt van ieders capaciteiten en interessegebieden. Op die manier vullen we elkaar goed aan. Hieronder stellen wij ons voor:

De praktijk van de huurder

Bestuurslid Wouter van Diepen:

Wonen is een hot item: je hoeft de tv maar aan te zetten of de onderwerpen razen voorbij. Waarom wordt er niet meer gebouwd? Hoe verduurzaam je duizenden woningen? Hoe zorg je tegelijkertijd voor goed onderhoud? Wat doen we om de leefbaarheid te verbeteren? En, last but not least, zijn de huren inmiddels niet hoog genoeg? Het speelt in Nederland, en het speelt voor de huurders van Haag Wonen. Als huurdersorganisatie overleggen we met Haag Wonen en met de gemeente Den Haag. Op de agenda staan dan flinke documenten die over veel woningen gaan. Soms nogal een klus! De uitdaging zit 'm voor ons altijd in deze vraag: wat betekent het concreet voor de praktijk van de huurder?



Sloop en renovatie

Vicevoorzitter en financiële man Hans van Rossen ziet dat steeds meer woningen in Den Haag gaan verdwijnen om plaats te maken voor nog meer hoge flats. Op zich een goede manier om meer woningen te krijgen, maar wat komt er veel ellende neer op de mensen die nu gedwongen moeten verhuizen.

Als bestuurder van onze huurdersorganisatie zie ik een uitdaging in het zo goed mogelijk begeleiden van lastige processen zoals deze, samen met, of namens de huurders uit de diverse wijken.

Hieronder vallen onder andere ook het oprichten van bewonerscommissies, het passend maken en uitleggen aan huurders van het sociaalplan. Mooi werk, maar ook confronterend.



Energietransitie en een gasloos tijdperk

Bestuurslid Inge van den Beld vindt de problematiek om zonder aardgas de op dit moment vaak minder goed geïsoleerde (sociale) huurwoningen voldoende te kunnen verwarmen een uitdaging: wat is daar allemaal voor nodig?

We moeten een belangrijke stap gaan maken: in overleg met Haag Wonen en de huurders zullen de woningen voldoende moeten worden geïsoleerd, zodat er voor verwarming gebruik kan worden gemaakt van bijvoorbeeld een warmtepomp, een warmtenet of andere (gemeenschappelijke) manieren van verwarming. Dit op een zodanige wijze dat het resultaat woonkostenneutraal voor de huurders uitpakt.

Sociaal-maatschappelijke aspecten in beleid

Bestuurslid Fred Hess wil zich inzetten voor de sociaal-maatschappelijke aspecten in relatie tot alle taken van Haag Wonen als sociale woningcorporatie. Met andere woorden: het menselijke gezicht van Haag Wonen laten zien.

Bijvoorbeeld op het gebied van effectieve communicatie en bejegening van huurders is naar mijn ervaring nog veel te winnen. Onder andere bij vroegtijdige informatie én participatie van huurders bij (toekomstige) renovatie- en vernieuwingsprojecten.

Ook bij de komende energietransitie en verduurzaming van woningen is goede voorlichting en communicatie met huurders een voorwaarde voor het creëren van voldoende draagvlak voor dit soort ingrijpende veranderingen.



Meer bestuursleden noodzakelijk voor de huurdersorganisatie

Hebben we nu voldoende bestuursleden? Nee, zeker niet.

De sfeer in ons bestuur is uitstekend en we ondersteunen elkaar waar nodig bij alle onderwerpen, maar extra hulp van meer bestuursleden is noodzakelijk. Vele handen maken licht werk en daarom willen we graag meer huurders van Haag Wonen (van alle leeftijden, maar zeker ook jongeren) uitnodigen om zich samen met ons te verdiepen in de verschillende onderwerpen, zoals energietransitie en verduurzaming, sloop en renovatie en leefbaarheid en welzijn. Er moeten door de energietransitie grote stappen worden gezet en het is nu meer dan ooit heel essentieel dat we ons inzetten voor alle huurders, dus doe daarom met ons mee!

Beleid van de HOHW

De HOHW faciliteert initiatieven van huurders voor zover ze een breed huurdersbelang dienen. De HOHW behartigt ook de gezamenlijke belangen van de huurders van Haag Wonen, zowel de huidige als die in de toekomst.

Wij zijn er voor en namens de huurders/bewoners van Haag Wonen en nemen actief deel aan het overleg met de corporatie, de gemeente en andere partijen met als doel het huurdersbelang breed uit te dragen.

De huurder als gesprekspartner

Onze belangrijkste opgave voor 2023 is het 'meepraten, meedoen en meebeslissen' van Haag Wonen-huurders en hen te betrekken bij onze koers voor de komende jaren. Open en transparant communiceren en elkaar versterken is onze koers voor het komende jaar. Net zoals in 2022 willen we bewoners ook komend jaar uitnodigen voor themabijeenkomsten en hen op een interactieve manier naar hun wensen en meningen vragen om hun belangen goed te kunnen vertegenwoordigen. Én natuurlijk de bewoners helpen zichzelf te organiseren (bewonerscommissies, BewonersAdviesGroepen), zodat ze actief mee kunnen beslissen over zaken of problemen die hun woningen en woonomgeving aangaan. Daarbij heeft het bevorderen van participatie van jongere huurders onze speciale aandacht. We hebben een website met actuele informatie en ook daar willen we de huurder meer bij gaan betrekken door de website interactief te maken.

Speerpunten

Wij willen ons beleid in 2023 graag zo breed mogelijk uitdragen. Daarvoor is de inbreng van onze achterban van groot belang, maar ook onze eigen actieve inzet.

Betaalbaarheid en kwaliteit

Ook in 2023 blijven we ons optimaal inzetten voor betaalbare sociale huurwoningen met een goede basiskwaliteit. Hierbij zijn de bijkomende kosten van energie en de hoogte van gemeentelijke heffingen van groot belang. Uit onderzoek blijkt dat de maandelijkse woonlasten een te groot beslag leggen op het inkomen van de gemiddelde huurder. Binnen Haaglanden is de gemiddelde huurder bijna 40% kwijt aan de woonlasten.

Het is daarom nodig dat we binnen het bestuur ieder jaar weer beoordelen of een gevraagde huurverhoging terecht is en ook acceptabel is gelet op de draagkracht van de huurders, ook ten opzichte van de energie en andere lasten.

Al een aantal jaren vraagt Haag Wonen de maximale huurverhoging aan haar huurders. Het onderwerp huurverhoging benaderen wij als huurdersorganisatie altijd vanuit het perspectief van de huurder. Dat betekent dat betaalbaarheid voor de huurder voor ons voorop staat.

Wij blijven ons verzetten tegen huurverhogingen en proberen hiermee te vermijden dat er bij huurders betaalproblemen gaan ontstaan. Wanneer er toch problemen ontstaan kan Haag Wonen maatwerk bieden. Wij gaan met Haag Wonen in gesprek over de verschillende maatwerkoplossingen en de communicatie hierover naar huurders.

De kosten voor levensonderhoud (huur, energie, boodschappen) zijn in korte tijd fors gestegen. We hebben hier grote zorgen over, omdat deze kosten een groot gedeelte van het inkomen van onze achterban opslokken. Tijdens (stevige) gesprekken met Haag Wonen over de huurverhoging 2022 hebben we dan ook een duidelijk standpunt ingenomen. De maximale huurverhoging die de minister dit jaar toestaat (2,3% en die is gebaseerd op de gemiddelde jaarinflatie) vinden we in de huidige situatie niet verantwoord. Daarbij hebben we verschillende beleidsopties onderzocht, zoals een lager percentage voor mensen die al een relatief hoge huur betalen of voor mensen die in een slecht geïsoleerde woning zitten. Uiteindelijk hebben we gepleit voor een huurverhoging die voor alle huurders duidelijk lager uitvalt dan de wettelijk toegestane 2,3%. Helaas heeft Haag Wonen dit advies niet opgevolgd.

Het ziet er niet naar uit dat de financiële problemen voor grote groepen huurders binnen afzienbare tijd, gelet op de huidige ontwikkelingen, zijn opgelost. Voor de HOHW betekent dit dat ons uitgangspunt voor volgend jaar volstrekt helder is: géén huurverhoging in 2023. Dit om een in onze ogen onverantwoorde stapeling van huurverhogingen te voorkomen. Onlangs zijn er op landelijke niveau prestatieafspraken gemaakt. Hierin is afgesproken dat er voor de huurder geen kosten zijn verbonden aan het isoleren van de woning. Met het oog op woonkwaliteit staan voor 2023, naast verduurzaming, ook thema's als leefbaarheid en woonoverlast op de agenda.

Om energiearmoede te voorkomen werkt Haag Wonen op basis van een convenant dat is opgesteld met de gemeente. De HOHW houdt de vinger aan de pols hoe dit in de praktijk uitpakt.

De ongedeelde of inclusieve stad

Er wordt in 2023 een nieuwe visie op 'wonen met zorg' ontwikkeld. Het is de wens van de HOHW hierbij betrokken te worden. Wij hechten belang aan een ongedeelde en inclusieve stad. Om te voorkomen dat de normale vorm van exclusiviteit, waarin bewoners gelijkgestemden opzoeken, omslaat naar segregatie, is het van belang dat er een zo evenwichtig mogelijke verdeling is van goedkope, middeldure en dure woningen over de diverse wijken in Den Haag en over de regio Haaglanden.

Helaas is het zo dat huurders en commissies aangeven dat zij in toenemende mate last ondervinden van nieuwe huurders met een "rugzakje", dit zijn huurders met een bijzondere kwetsbaarheid. Het omarmen van één zo'n huurder binnen een portiek, woonblok of

woongebouw wordt niet als problematisch ervaren. Maar zodra er meerdere zwakkere huurders komen wonen kan dit leiden tot overlast. Dit heeft soms te maken met onvoldoende professionele begeleiding of onbekendheid met zelfstandig wonen en men is niet altijd gewend om ook rekening te houden met de burens. Wij hebben over deze ontwikkeling overleg met Haag Wonen en de gemeente Den Haag. Daarbij is dit ook een belangrijk thema voor overleg en afstemming op regionaal niveau.

Beschikbaarheid

In januari 2023 volgt de afschaffing van de verhuurderheffing, die voortkomt uit het coalitieakkoord. Dit moet nog wel in een wetsvoorstel worden opgenomen. Vervolgens moet zowel de Tweede Kamer als de Eerste Kamer nog met dit wetsvoorstel instemmen. Haag Wonen is voornemens de middelen die hieruit vrijkomen in te zetten voor extra inspanning op het gebied van beschikbaarheid. Want ondanks de landelijke stikstofproblematiek blijft nieuwbouw noodzakelijk. Er zullen diverse soorten woningen bij moeten komen om vraag en aanbod zoveel mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. Daarvoor is in ieder geval nodig dat er meer woningen worden gebouwd, met een grote verscheidenheid aan typen woningen, verspreid over de verschillende wijken. Wij zullen op basis van de ontwikkeling van de bevolkingssamenstelling en de wensen die wij van onze achterban horen, bijdragen aan het zoeken naar een optimale mix van het aanbod.

Woonruimteverdeling

De wachtlijst voor een sociale huurwoning in Den Haag/regio Haaglanden is de afgelopen vijf jaar enorm gegroeid. Bij Woonnet Haaglanden staan ruim 157.000 woningzoekenden ingeschreven (januari 2021). Startende woningzoekenden moeten gemiddeld zes jaar wachten op een woning. De verwachting is dat de wachttijd voor een woning in deze regio alsmaar toeneemt. De snelgroeijende wachtlijst heeft te maken met het afgenomen aanbod van betaalbare woningen en het tekort aan doorstroming naar (sociale) nieuwbouw, lokaal en in de regio. De HOHW wil samen met Haag Wonen kijken naar mogelijkheden om doorstroming te bevorderen zodat de sociale woningvoorraad beschikbaar blijft voor de beoogde doelgroep.

We maken ons ook zorgen over het lokale/regionale beleid ten aanzien van de uitgebreide hoeveelheid doelgroepen die voorrang krijgen op de reguliere woningzoekenden. De sociale voorraad moet sterk worden uitgebreid om de huidige woningnood het hoofd te kunnen bieden. Ook middeldure woningen zijn nodig om de doorstroming te bevorderen. Voordeel voor huurders is dat doorstromers uit sociale huurwoningen van Haag Wonen voorrang krijgen op vrijkomende middeldure huurwoningen.

Met Haag Wonen, de gemeente en de regio Haaglanden wordt ook in 2023 intensief overlegd hoe de verdeling van de woonruimte het beste tegemoet komt aan de grootte en samenstelling van de groep woningzoekenden. Waar dit in het huurdersbelang is, trekken we samen op met Haag Wonen in het overleg met de gemeente en overige partners in de

regio. Dit met het doel zo goed mogelijk de belangen van (toekomstige) huurders van Haag Wonen te behartigen.

Renovatie en sloop

Haag Wonen heeft veel oud bezit. Vaak zijn dit woningen die gerenoveerd dienen te worden. In sommige gevallen zal Haag Wonen besluiten woningen te gaan slopen. Meestal worden er meer woningen teruggebouwd dan er gesloopt worden, om de woningvoorraad uit te breiden. In het geval dat er woningen worden gerenoveerd en er geen bewonerscommissie in het complex aanwezig is, zal de HOHW advies uitbrengen ten aanzien van de renovatieplannen, indien mogelijk doen wij zit in samenspraak met de huurders van het complex. Wij sturen zowel bij renovatieplannen als bij sloopplannen erop aan, zo vroeg mogelijk betrokken te worden in het proces. Samen met huurdersorganisaties en corporaties wordt er momenteel gewerkt aan een nieuw sociaal statuut, om huurders die te maken hebben met sloop zoveel mogelijk te beschermen. Wij ondersteunen bewonerscommissies binnen complexen waar gesloopt gaat worden bij het opstellen van een sociaal plan. Dit is een overeenkomst tussen Haag Wonen en de huurders van het complex waarin afspraken en voorwaarden worden opgenomen. Indien er geen bewonerscommissie is het aan de HOHW om advies uit te brengen.

Energietransitie/gasloos wonen

De overheid heeft bepaald dat in 2050 heel Nederland gasloos is. Ook de gemeente Den Haag wil de komende jaren de eerste woonwijken van het aardgas afhaken en warmtenetten aanleggen.

Haag Wonen heeft plannen om de komende jaren 10.000 woningen te verbeteren en te verduurzamen, door ze te isoleren (gevel- en dakisolatie) en voor te bereiden op alternatieve energiebronnen (o.a. gasloze verwarmingssystemen). Dit gebeurt stap voor stap. Ook in 2023 maakt Haag Wonen een aantal woningen “transitie-gereed” of zelfs al aardgasvrij. Met het aanbrenge van een aansluiting voor elektrisch koken bij een nieuwe huurovereenkomst is Haag Wonen na korte tijd weer gestopt. In een onlangs door de HOHW geschreven ongevraagd advies aan HW pleit de HOHW voor het aanbrenge van een elektrisch-koken-aansluiting. We zijn van mening dat nieuwe huurders een (kosteloze) keuzemogelijkheid moeten hebben.

Al deze maatregelen zijn een grote opgave voor Haag Wonen, maar bij de uitvoering is dit ook een aanzienlijke belasting voor haar huurders/bewoners. De HOHW wil tijdig en nauw betrokken worden bij woningverbeteringsprojecten en bespreekt op beleidsniveau energiebesparende maatregelen met Haag Wonen waarbij ook de kwaliteit bijzondere aandacht heeft.

Wij blijven intensief in overleg met Haag Wonen en de achterban, om een en ander zo vorm te geven dat het zo min mogelijk overlast geeft voor bewoners. Allereerst richten we ons op de betaalbaarheid. Veel huurders kampen met (te) hoge energiekosten en wonen in een woning die door een te geringe vorm van isolatie te veel warmte verliest. Wij dringen er bij Haag Wonen op aan dat slecht geïsoleerde woningen voorrang krijgen en zo spoedig mogelijk worden verbeterd. Bijvoorbeeld door diverse mogelijkheden van isolatie bij muren, dak, vloeren en ramen.

Tot voor kort was woonlastenneutraliteit voor ons het belangrijkste uitgangspunt bij de verduurzaming van woningen. Hoewel dit begrip in verschillende landelijke en lokale afspraken centraal staat hebben we veel moeite gedaan dit telkens weer onder de aandacht van Haag Wonen te brengen. Inmiddels, in de context van de snel stijgende energieprijzen en hoge kosten voor levensonderhoud, is het streven naar woonlastenneutraliteit niet langer voldoende. De totale woonlasten voor de huurder moeten niet gelijk blijven maar omlaaggaan. Verduurzaming van de woning moet de huurder een financieel voordeel opleveren. Dit kan alleen door verduurzaming (isolatie) niet door te berekenen in de huurprijs. De landelijke overheid heeft deze gedachte onlangs vastgelegd in de Nationale Prestatieafspraken. Na een ongevraagd advies van de HOHW voert Haag Wonen deze beleidsmaatregel met terugwerkende kracht in vanaf 1 juli 2022.

Duurzaamheid

Extra gelden die vrijkomen door de afschaffing van de (gedeeltelijke) verhuurderheffing wil Haag Wonen benutten voor o.a. duurzaamheid. Haag Wonen doet dit door te investeren in het woningbezit en het nemen van maatregelen om energie te besparen en de CO₂-uitstoot te verminderen. De HOHW zet, net als Haag Wonen, sterk in op een duurzame woonomgeving. De ervaring leert dat bewonersinitiatieven op het gebied van duurzaamheid vaak om diverse redenen helaas niet (kunnen) worden gehonoreerd. De HOHW ziet wel degelijk mogelijkheden voor bewonersinitiatieven. Deze kunnen divers zijn: het aanbrengen van LED-verlichting, zonnepanelen, grasdaken of dubbel glas. Komend jaar zal de HOHW samen met Haag Wonen het beleid op zonnepanelen bij stapelbouw verder ontwikkelen.

Gezond binnenklimaat

Het is belangrijk dat woningen een goed binnenklimaat hebben. Huurders/bewoners kunnen hier zelf aan bijdragen door bijvoorbeeld regelmatig te ventileren.

Haag Wonen heeft daarin ook een verantwoordelijkheid en zet in op verbeteringen ten behoeve van een gezond binnenklimaat, ter voorkoming van gezondheidsklachten die in relatie staan tot vocht en schimmel in een (soms te goed geïsoleerde) woning. Een bijkomend actueel probleem is de oplopende binnentemperatuur gedurende de zomermaanden.

Dienstverlening en communicatie

Er gaat nog vaak veel mis in de dienstverlening van Haag Wonen naar haar huurders. Ook de communicatie hierbij laat nog veel te wensen over.

Vanuit de feedback, die we als huurderorganisatie van onze achterban ontvangen, komt een behoefte aan een deugdelijke klachtenregeling naar voren. Waarbij tevens het aanstellen van een speciale klachtenfunctionaris een wens is. Een dergelijke functionaris, die op neutrale en deskundige wijze klachten van huurders in behandeling neemt, is hierbij een noodzaak.

Daarnaast is er behoefte aan een speciale deskundige *beheerconsulent Woonoverlast* die vroegtijdig kan optreden bij het ontstaan van overlastsituaties. De HOHW ondersteunt deze wensen vanuit de huurders.

Communicatie

In 2020 presenteerde Haag Wonen een verbetertraject om tot een tevreden klant te komen. Deze zg. Klantvisie 2020 beoogde uiteindelijk een tevredenheidsscore van een 8+ bij haar huurders te bereiken in 2022. Men hanteerde hierbij de kernwaarden proactief, laagdrempelig / toegankelijk en bovenal betrouwbaar.

Helaas moeten we constateren dat er in de huidige praktijk nog erg veel misgaat. We zijn dan ook benieuwd wat een gedegen en reëel klanttevredenheidsonderzoek nu voor een score zal opleveren?

Ook op het gebied van communicatie tussen HW en haar huurders loopt het niet altijd soepel en klantvriendelijk. Zo worden gedane toezeggingen door het zg. *frontoffice* onvoldoende of niet nagekomen. Terugbel-toezeggingen blijken vaak loze beloftes. Dit roept ergernis en frustratie op bij de bellers.

Het klant-portaal *Mijn Haag Wonen* is een stap in de goede richting, maar is nog te summier van opzet om alle miscommunicatie te kunnen voorkomen.

Ook de informatieverstrekking van Haag Wonen naar haar huurders bij renovatie en eventuele sloop-/nieuwbouwplannen laat erg veel te wensen over. Tot nu toe werden bewoners in een te laat stadium ingelicht over de ingrijpende gevolgen van dergelijke ontregelende werkzaamheden. En zij werden onvolledig geïnformeerd over hun belangen en rechten hierbij. Dit leidde, en leidt nog, tot onzekerheid, uitmondend in veel protest en verzet.

HOHW pleit voor een persoonlijke benadering van huurders bij dit soort projecten, bijvoorbeeld in de vorm van huisbezoeken, spreekuren en wijkkamers.

De HOHW spreekt de wens uit in een vroeg stadium betrokken te willen worden bij de opzet en uitvoering van dergelijke projecten en zeker ook bij de communicatie naar de huurders. HOHW wil hierbij de stem van de huurders verwoorden en hun belangen bewaken.

Te vaak blijken door Haag Wonen in de media gepresenteerde plannen, acties en campagnes een vorm van *window-dressing*. Uiteindelijk leveren dergelijke PR-acties in de media weinig concreets voor de huurders op te leveren.

Huurders hebben behoefte aan en belang bij tastbare verbeteringen van hun woongenot en leefomgeving.

Met behulp van zg. sociale wijkopdrachten en in nauwe samenwerking met HOHW en de bewoners uit de wijken wil Haag Wonen de komende jaren in beeld brengen welke wensen en behoeften er op het gebied van beheer en leefbaarheid per wijk aan de orde zijn. Zodat behoefte en uiteindelijke beheer en voorzieningen beter op elkaar kunnen worden afgestemd. HOHW acht het belangrijk dat er naar de bewoners geluisterd wordt en niet voor hen beslist wordt.

Goede en open communicatie biedt kansen om afzonderlijke partijen te betrekken en te binden aan een gezamenlijk opgave.

Communicatie en samenwerking met huurders

We zijn er voor alle huurders/bewoners van Haag Wonen om hun gemeenschappelijke belangen te behartigen en te vertegenwoordigen. Wij ondersteunen collectieven van huurders en bewoners bij het uitoefenen van invloed op en inspraak bij plannen die betrekking hebben op het woongenot. En we faciliteren initiatieven van huurders voor zover ze een breed huurdersbelang dienen.

Onze belangrijkste uitgangspunten op het onderwerp huurdersbetrokkenheid zijn:

- een actief contact met de achterban zowel fysiek als digitaal;
- een meer flexibele inbreng van huurders met wisselende vormen van betrokkenheid;
- een nauwere samenwerking met Haag Wonen op het gebied van huurders-participatie.

Eind 2019 hebben we ingezet op uitbreiding van invloed en inspraak door middel van een huurdersenquête die is uitgezet onder circa 21.000 Haag Wonen-huurders. Daarvan hebben 400 huurders aangegeven te willen bijdragen aan meningsvorming, mee te willen praten en mee te denken tijdens bijeenkomsten of te willen participeren in bewonerscommissies. Net als in 2022 gaan we ook in 2023 weer regelmatig in gesprek met onze achterban, want de huurders en de bewoners(organisaties) zijn en blijven onze belangrijkste gesprekspartners.

Bewonerscommissies en -groepen

Bewonerscommissies hebben hun eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden op complexniveau. Leden van bewonerscommissies leveren een belangrijke bijdrage aan het goed en prettig wonen binnen hun wooncomplex. Daarnaast hebben zij het jaarlijks controleren van de servicekosten als belangrijke taak.

Bewonerscommissies die zich als zodanig melden bij de HOHW, ondersteunen wij adviserend en financieel. Ook bewonersgroepen helpen wij bij vraagstukken. Bewonerscommissies zijn belangrijk voor ons. Zij zijn de actieve huurders binnen de wooncomplexen. Per 1 november 2022 heeft de HOHW 38 aangesloten bewonerscommissies. Mede door de coronacrisis zijn niet alle aangesloten bewonerscommissies nog actief of representatief. Als huurdersorganisatie zien wij dit graag anders en stimuleren en ondersteunen wij deze bewonerscommissies waar nodig om zich weer te organiseren. Daarnaast blijven we ons sterk maken om nieuwe bewonerscommissies op te richten.

Op dit moment zijn meerdere bestuursleden samen met reeds bestaande of nieuw opgerichte bewonerscommissies in overleg met Haag Wonen in complexen waar renovatieplannen zijn of waar sloop/renovatie al aan de gang is.

BewonersAdviesGroep

Versterking van de invloed door onze achterban realiseren we mede met de oprichting van BewonersAdviesGroepen (BAG). Gedurende een aantal bijeenkomsten bespreekt een groep huurders een bepaald onderwerp en brengt vervolgens advies uit aan de HOHW. Dit advies vormt ons uitgangspunt bij het overleg met Haag Wonen en/of andere partijen. Het bestuur informeert de BAG over het genomen besluit en de verdere procedure. Indien er tussen het bestuur en de leden van de BAG geen overeenstemming is over het eindadvies, dan kan de Raad van Toezicht om een oordeel worden gevraagd. Er zijn tot op heden 5 BAG's voor de onderwerpen woonoverlast, woonlasten, verduurzaming, servicekosten en gezond binnenklimaat. Met de BewonersAdviesGroep voor het onderwerp woonoverlast is dit jaar gestart. Er heeft een bijeenkomst plaatsgevonden. De hieruit voortgekomen ideeën en suggesties van bewoners nemen we mee in ons advies aan Haag Wonen.

Het komende jaar gaan we ons verder verdiepen in het onderwerp duurzaamheid en nodigen daartoe ook huurders/bewoners uit hierover van gedachten te wisselen en met voorstellen te komen. Samen met de bewoners willen we focussen op én betaalbaarheid én duurzaamheid.

Samenwerken met Haag Wonen

De HOHW vindt een goede samenwerking met Haag Wonen van belang en hecht waarde aan huurdersparticipatie. Wij zijn daarom regelmatig in overleg met Haag Wonen. In 2021 zijn we een participatieovereenkomst (samenwerkingsovereenkomst) aangegaan en wij zullen erop toezien dat deze wordt nageleefd.

Het is in onze ogen minstens zo belangrijk dat de communicatie tussen huurders en Haag Wonen op een klantvriendelijke en doelmatige manier plaatsvindt. De huurder ervaart dit helaas niet altijd zo. Al geruime tijd laten de inzet en de manier van communiceren van Haag

Wonen op complexniveau volgens aangesloten bewonerscommissies/-groepen te wensen over. Haag Wonen gaat samen met ons een huurdersdag organiseren voor in de lente om de samenwerking met huurders te verbeteren.

Ingeval er onbegrip ontstaat bij gemeenschappelijke vraagstukken tussen bewonerscommissies/-groepen en Haag Wonen, zien wij voor ons een rol weggelegd om als bemiddelaar op te treden. Wij vinden het van belang dat de communicatie tussen commissies/groepen en Haag Wonen goed verloopt en zo nodig wordt verbeterd. Als we hiertoe kunnen bijdragen dan doen we dat graag.

Bestuur en management Haag Wonen

Tussen het bestuur van de HOHW en het bestuur van Haag Wonen vinden tweemaal per jaar gesprekken plaats. De bestuursvoorzitter de heer Mohamed Baba en de financieel bestuurder mevrouw Ria Koppen bespreken en overleggen met ons diverse volkshuisvestelijke onderwerpen.

Ook met de Raad van Commissarissen van Haag Wonen heeft het bestuur van de HOHW eenmaal per jaar overleg. Daarbij wonen de in de Raad aanwezige huurders-commissarissen, Charlie Ortega en Saskia Kramer, jaarlijks een vergadering van de HOHW bij. Daarnaast heeft het bestuur van de HOHW onregelmatig overleg met deze huurders-commissarissen van Haag Wonen.

De HOHW (bestuur en adviseur) heeft viermaal per jaar een overleg met de manager Wonen en de beleidsmedewerker die belast is met zaken van de HOHW, via het Beleidsoverleg met Haag Wonen.

Deze overleggen kenmerken zich door onderwerpen als duurzaamheid, sociale strategie, plannen en procedures.

Werkgroepen

Vanuit het overleg met de manager Wonen zijn werkgroepen actief. Voor iedere werkgroep wordt door Haag Wonen een werkopdracht opgesteld, waarin de bevoegdheden, het tijdsbeslag en de rechten en plichten van de werkgroep zijn opgenomen.

De *werkgroep Servicekosten* is op verzoek van de HOHW en Haag Wonen al lange tijd actief. Vanuit het bestuur is op dit moment Inge van den Beld vertegenwoordigd, alsmede de adviseur van de HOHW, Manon el-Masoudi. Ten aanzien van het servicekostenbeleid heeft de HOHW instemmingsrecht conform de overlegwet.

In deze werkgroep wordt niet alleen naar de hoogte van de servicekosten gekeken, maar ook naar de manier van afrekenen. Er wordt bekeken of de overzichten en facturen duidelijk genoeg zijn voor de bewonerscommissies, die de afrekeningen controleren en bijhouden of de afrekeningen op tijd door Haag Wonen naar de huurders worden verstuurd.

Naast de *werkgroep Servicekosten* is er ook een *werkgroep Huurbeleid*. Steeds meer huurders geven aan in de knel te komen met het kunnen betalen van de huur door de huurverhogingen. Woonlasten zijn voor ons een van de belangrijkste speerpunten voor 2023. Vanuit de werkgroep wordt uiteindelijk geadviseerd aan het bestuur van de HOHW ten behoeve van de adviesaanvraag huurverhoging 2023.

Samenwerkingsovereenkomst

Het document participatieovereenkomst (ondertekend december 2021) omvat kaderafspraken over huurdersparticipatie, nieuwe vormen van overleg en participatie, maar ook de bevoegdheden, rechten en plichten van de overlegpartners inclusief de financiering. Wettelijke bepalingen zijn in de samenwerkingsovereenkomst niet apart beschreven, doch zijn mede leidend voor de uitgangspunten van deze overeenkomst. De HOHW zou graag een (jaarlijkse) evaluatie willen voor de toetsing van de praktische uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst.

Samenwerkingsverband in 2023

De huurders zijn nu en in de toekomst hard nodig om de gewenste participatie en huurdersbetrokkenheid mede vorm te geven. Gezamenlijk kunnen we onze krachten bundelen en samen sterker worden door optimaal invulling te geven aan het goed en prettig kunnen wonen.

In het overleg met Haag Wonen om bepaalde vormen van huurdersparticipatie samen op te pakken, bewaken wij onze autonomie.

We bekijken met z'n allen of we elkaar kunnen versterken en in hoeverre we elkaars krachten kunnen benutten, waarbij versterken van de huurdersparticipatie centraal staat.

Samenwerking met partners

Wij hebben structureel overleg met het bestuur van Haag Wonen, de manager Wonen en er vindt een gesprek plaats met de Raad van Commissarissen. Daarbij neemt het bestuur ook deel aan door Haag Wonen ingestelde werkgroepen. En voeren we overleg met de gemeente (in het kader van prestatieafspraken) en lokale huurdersorganisaties zoals die van Vestia en Staedion en overige organisaties zoals de Woonbond. De HOHW wordt op regionaal niveau vertegenwoordigd door de SHH.

Gemeente Den Haag

Met de invoering van de Woningwet 2015 zijn huurdersorganisaties gelijkwaardige gesprekspartners in de prestatieafspraken met verhuurders en de gemeente.

Driemaandelijks vindt er overleg plaats tussen de gemeente, de lokale woningcorporaties en de huurdersorganisaties. In dit overleg worden uiteenlopende volkshuisvestelijke vraagstukken met betrekking tot het wonen/huren en het woonbeleid in Den Haag besproken. In 2023 wordt er door de gemeente met input van de HOHW een nieuwe woonvisie ontwikkeld waaruit nieuwe meerjarige prestatieafspraken (raamovereenkomst) voortvloeien.

Daarnaast geven we als belangenbehartiger voor de huurders van Haag Wonen desgevraagd medewerking aan interviews door lokale politieke partijen daar waar het gaat om het volkshuisvestelijk beleid en de daarop van invloed zijnde ervaringen van huurders.

Lokale huurdersorganisaties

Ons bestuur heeft regelmatig overleg met de lokale huurdersorganisaties Staedion en Vestia in het kader van het woonbeleid, sociaal statuut, prestatieafspraken en duurzaamheidsvraagstukken.

De organisatie HOHW

De Stichting Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW) is op 22 augustus 2018 opgericht. Ons doel is een goed functionerende, actieve en toekomstbestendige huurdersorganisatie, die het overleg serieus neemt en het huurdersbelang goed op de agenda heeft staan. In de statuten van de HOHW zijn het doel, de doelstellingen en het besturen en toezicht van de organisatie vastgelegd. In het huishoudelijk reglement zijn onder meer regels opgenomen over bijvoorbeeld vergoedingen en afspraken over de diverse vormen van overleg. Ook de coördinatie van de verschillende vormen van huurdersinvloed wordt hierin beschreven. Dit reglement wordt steeds geactualiseerd en afgestemd met de afspraken die met Haag Wonen en de achterban worden gemaakt.

De organisatie HOHW bestaat uit een bestuur, een adviseur en een administratief medewerker. De HOHW heeft een onafhankelijk controlerend orgaan, de Raad van Toezicht.

Bestuur

Het bestuur bestaat op dit moment uit vier personen. In verband met de hoeveelheid taken, (de voorbereidingen van) vergaderingen en bijeenkomsten én in de aanloop naar uitgebreidere huurdersparticipatie (BewonersAdviesGroepen/samenwerking met Haag Wonen) verwelkomen we graag nieuwe bestuursleden. We doen hier dan ook een oproep aan ieder die ons bestuur wil komen ondersteunen. We nodigen u van harte uit met ons in gesprek te gaan.

Samenstelling bestuur per 1 oktober 2022:

Naam	Functie
W.T.W. (Wouter) van Diepen	Lid
H. (Hans) van Rossen	Waarnemend voorzitter, financiën
I. (Inge) van den Beld	Lid
F.G. (Fred) Hess	Lid

Ondersteuning

De HOHW wordt in haar taken ondersteund door Manon el-Masoudi, adviseur en Miriam Mulder, administratief- secretariael medewerker.



Adviseur Manon El-Masoudi



Administratief en secretariael medewerkster
Miriam Mulder

Oproepkrachten

De HOHW maakt gebruik van oproepkrachten ingeval van bijeenkomsten of grotere administratieve klussen, waarbij tijdelijke facilitaire of administratieve ondersteuning wenselijk is. De oproepkracht ontvangt een kleine vergoeding voor de verleende dienst(en).

Software

De HOHW gaat de komende tijd het administratiesysteem Lasso invoeren. Lasso zorgt voor een goed relatie-, document- en systeembeheer waardoor de organisatie professionaliseert.

Vergroten professionaliteit

De overheid legt veel verantwoordelijkheid bij huurdersorganisaties. Dit betekent dat bestuursleden zich regelmatig moeten bijscholen. Elk bestuurslid heeft zijn eigen aandachtsvelden en competenties en zal ook komend jaar de eigen deskundigheid en vaardigheid uitbreiden en versterken middels het volgen van onder andere webinars. Hiervoor is budget gereserveerd.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) is het onafhankelijke controleorgaan van de HOHW. Een Raad van Toezicht is ingesteld voor toetsing van het bestuur aan het nakomen van afspraken uit de doelstellingen.

De RvT bestond uit vier leden, maar door het aangekondigde vertrek van één van de leden (oktober 2022) bestaat deze nu uit drie. De RvT stelt haar eigen rooster van aftreden op. In 2023 is er viermaal een overleg gepand van de RvT met het bestuur van de HOHW, met daarin de volgende vaste onderwerpen:

- jaarbeleidsplan en begroting;
- jaarverslag;
- benoeming en ontslag van bestuursleden;
- functioneren van de organisatie en uitvoering van het beleid;
- overige taken.

Kantoor

Het kantoor van de HOHW is gevestigd aan het Spui 240 in het centrum van Den Haag. Het pand heeft een capaciteit voor maximaal 40 personen. Voor bijeenkomsten en vergaderingen geldt een maximum aantal deelnemers van 25 personen.

Financiën

Wettelijk gezien en vanuit de participatieovereenkomst ontvangt de HOHW van Haag Wonen jaarlijks een budget om haar taken goed uit te kunnen voeren. In het budget zijn ook de vrijwilligersvergoedingen van de bestuursleden, de personeelskosten en de vergoedingen van de bewonerscommissies opgenomen.

Bijlage I

Aangesloten bewonerscommissies en -groepen per 1-10-2022

1. Amhof, het	Aantal woningen:	40
2. Ammunitiehaven	Aantal woningen:	162
3. Aquamarino	Aantal woningen:	28
4. BUZH174	Aantal woningen:	69
5. Camphuijs, de	Aantal woningen:	38
6. Dedemsvaart	Aantal woningen:	32
7. Denekampstraat	Aantal woningen:	222
8. Driest, van	Aantal woningen:	59
9. Durgerdamhof/Uitgeeststraat	Aantal woningen:	75
10. Edelsteen, de	Aantal woningen:	392
11. Eden	Aantal woningen:	54
12. Fluitenberg, de	Aantal woningen:	57
13. Harmonia	Aantal woningen:	192
14. Houtwijk, Centraal Wonen	Aantal woningen:	49
15. Isabella Hoog	Aantal woningen:	216
16. Kloosterveen	Aantal woningen:	32
17. Kroon, de	Aantal woningen:	125
18. Lobelia	Aantal woningen:	48
19. Lozerlaan	Aantal woningen:	512
20. MAR	Aantal woningen:	228
21. Medemblikstraat	Aantal woningen:	160
22. Nieuwe Haven, de	Aantal woningen:	54
23. Nieuwe Laantjes, de	Aantal woningen:	24
24. Paulus Potter	Aantal woningen:	56
25. Pijnacker Hordijk	Aantal woningen:	183
26. Pyrolalaan	Aantal woningen:	72
27. Rivierenbuurt, Maasstraat e.o.	Aantal woningen:	54
28. Sierkan, de	Aantal woningen:	11
29. Sleepnetstraat	Aantal woningen:	96
30. Sleepnetstraat 300	Aantal woningen:	36
31. Spiegelstraat, van de	Aantal woningen:	19
32. Tabula Rasa	Aantal woningen:	35
33. Tromphof	Aantal woningen:	12
34. Tussenstrook, de	Aantal woningen:	96
35. Vijf Struiken, de	Aantal woningen:	395
36. Wissel, de	Aantal woningen:	86
37. Witte Anna, de	Aantal woningen:	166
38. Zwedenburg	Aantal woningen:	55

Totaal aantal woningen: =====
4.240

Het woningbezit van Haag Wonen telt zo'n 22.000 woningen (bron: Haag Wonen).
Op basis daarvan betekent dit dat ongeveer 19 % van de huurders van Haag Wonen door de HOHW is vertegenwoordigd via een bewonerscommissie of bewonersgroep.

Bijlage II

Interne vergaderingen:

Afstemmingsoverleg

Maandelijks vindt er een informeel bestuurlijk overleg plaats: het afstemmingsoverleg. Het afstemmingsoverleg dient ter voorbereiding van het bestuursvergadering en biedt de mogelijkheid om verdieping aan te brengen op bepaalde onderwerpen.

Bestuursvergadering

Maandelijks vindt de bestuursvergadering plaats. De agenda komt tot stand door punten die voortkomen uit het afstemmingsoverleg en punten die door het bestuur worden opgegeven.

Vergadering met Raad van Toezicht

Minimaal vier keer per jaar heeft de Raad van Toezicht (RvT) overleg, in aanwezigheid van het bestuur en de adviseur.

Vergaderingen met Haag Wonen:

Bestuurlijk Overleg Huurdersorganisatie

Twee keer per jaar is er een Bestuurlijk Overleg Huurdersorganisatie (BOHO). Het bestuur van Haag Wonen en het bestuur van de HOHW zijn hierbij aanwezig.

Overleg met de RvC

Een keer per jaar is er een overleg met de Raad van Commissarissen (RvC) van Haag Wonen. Het bestuur is hierbij aanwezig.

Beleids-overleg

Vier keer per jaar is er een Beleids-overleg (BO) onder leiding van de manager Wonen. Het bestuur en de adviseur zijn hierbij aanwezig. Dit overleg biedt ons de mogelijkheid beleidskwesties te bespreken en samenwerking af te stemmen.

Werkgroepen

Haag Wonen heeft themagerichte werkgroepen die zo nu en dan bij elkaar komen. Werkgroep 'huurbeleid' en werkgroep 'servicekosten' zijn hier voorbeelden van. Enkele bestuursleden van de HOHW nemen hieraan deel. Ook andere huurders kunnen hieraan deelnemen.

Vergaderingen met gemeente Den Haag:

Diverse keren per jaar heeft een delegatie (twee personen) van het bestuur overleg met de gemeente Den Haag. Dit heeft te maken met diverse onderwerpen:

- Prestatieafspraken/bod Haag Wonen
- Duurzaamheid/gasloos koken
- Actuele incidentele onderwerpen

Ook vragen vanuit de politiek en de ambtelijke organisatie kunnen leiden tot een minioverleg.

In al deze vergaderingen zullen voornoemde onderwerpen uit dit beleidsplan de revue passeren.

Bijlage III

Gehanteerde afkortingen/verklarende woordenlijst

BAG	<u>BewonersAdviesGroep</u> Een huurdersafvaardiging die voor een breed huurdersbelang wil adviseren op thema's en/of volkshuisvestelijke vraagstukken.
BC	<u>Bewonerscommissie</u>
HOHW	<u>Huurdersorganisatie Haag Wonen</u> Behartiger van de gezamenlijke belangen van (aspirant) huurders van Haag Wonen, lokaal en regionaal.
KvK	<u>Kamer van Koophandel</u>
RvT	<u>Raad van Toezicht</u> Onafhankelijk controleorgaan van de HOHW
SHH	<u>Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden</u> De HOHW maakt samen met 14 huurdersorganisaties (2018) uit de regio Haaglanden deel uit van de vereniging SHH. De SHH vertegenwoordigt 95% van alle huurders in de regio Haaglanden. Dit komt neer op 475.000 bewoners en daarnaast heeft zij een stem voor de 132.000 woningzoekenden in de regio.
SVH	<u>Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)</u> Haag Wonen maakt samen met 15 woningcorporaties deel uit van de SVH. Hier worden regionale volkshuisvestelijke zaken en ontwikkelingen besproken, zoals bijvoorbeeld de regionale prestatieafspraken en Woonnet Haaglanden.